



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



الموضوع:

أثر تكنولوجيا الإتصال على الأداء الوظيفي داخل الإدارة المحلية

دراسة حالة بلدية ابن ناصر بن شهرة _ الأغواط

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالب:

1. شقنان سليمان

إشراف الأستاذ:

* النوعي عطاء الله

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
بساس بلخير	أ.د	رئيسا
النوعي عطاء الله	د	مشرفا ومقررا
سويسي أحمد	د	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025

شكر وعرّفان

الحمد لله والشكر لله الحي القيوم اولا واخيرا وامثالاً لقوله ﷺ

"من لم يشكر الناس لا يشكر الله"

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان إلى الدكتور الفاضل

"النوعي عطاء الله"

على جميع التوجيهات والملاحظات والنصائح

كما لا يفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والإحترام لكل الأساتذة الذين درسونا

طيلة مشوارنا الدراسي بجامعة الأغواط

ولا يفوتنا أن نشكر مكتب "Hassane Info Service" الذي خصص

لنا من وقته ولم يبخل علينا أيضا من جهده في كتابة وتنسيق المذكرة

ولا ننسى كل من مد لنا يد العون والمساعدة من قريب كان أو بعيد ولو بكلمة

طيبة ونسأل الله عزوجل ان يجعل ذلك في ميزان حسناتكم

انه قريب مجيب - لكم منا

شقنّان سليمان

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي ما نجحنا ولا علونا ولا تفوقنا الا برضاه الحمد لله

حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

(واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين)

ها انا اليوم واقفا على عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبي رافع قبعتي

بكل فخر، وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي

الى من كلل العرق جبينه إلى السراج الذي لا ينطفي نوره بقلبي ابدأ

واستمديت منه قوتي واعتزازي بذاتي والذي العزيز حفظه الله

الى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان إلى بسمه الحياة وسر

الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى

الحبايب امي العزيزة حفظها الله

الى من قال فيهم (ستشدد عضلك بأخيك) إخوتي وأخواتي أدامهن الله

وإلى أخي عيسى شقنات رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

وفي الاخير اللهم انفعني بما علمتني و انفع بي

فالحمد لله على حسن التمام والختام

شقنات سليمان

ملخص باللغة العربية:

هدفت دراستنا الحالية لمعرفة أثر تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي الإدارة المحلية بلدية ابن ناصر بن شهرة، كما أن الدراسة تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال وتحفيز الأداء الوظيفي للعاملين بالإدارة المحلية.

تم تطبيق أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان على عينة مكونة من 46 موظف وموظفة، وتم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، بالإضافة إلى منهج دراسة حالة. وبعد جمع بيانات الدراسة تم تحليل هذه النتائج التي نلخصها فيما يلي:

– أسهم استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بنسبة 97.6% في سرعة إنجاز المهام و95.2% في جودة المخرجات.

– أظهر 60.9% من الموظفين اعتماداً منتظماً على التطبيقات الرقمية في أداء مهامهم الوظيفية.

– ارتبطت كثافة الاستخدام التكنولوجي بتحسين مؤشرات الأداء بنسبة 91.7% في التعاون و88.9% في تلقي التغذية الراجعة الإيجابية.

كلمات مفتاحية: الإدارة المحلية، الأداء الوظيفي.

Abstract:

This study aimed to examine the impact of communication technology on job performance among a sample of local administration employees at Ibn Nasser Ben Shahrah Municipality. The study also seeks to explore the relationship between communication technology and improving job performance of local administration workers.

The research instrument, represented by a questionnaire, was applied to a sample of 46 male and female employees. The descriptive and analytical methods were used, in addition to the case study approach. After collecting the study data, these results were analyzed and summarized as follows:

- The use of communication technology contributed to improving job performance by 97.6% in task completion speed and 95.2% in output quality.*
- 60.9% of employees showed regular reliance on digital applications in performing their job duties.*
- High technology usage was associated with improved performance indicators by 91.7% in collaboration and 88.9% in receiving positive feedback.*

Keywords: *Local administration, Job performance, Communication*

فهرس المحتويات

/	الإهداء
/	الشكر والتقدير
/	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: بناء الموضوع	
ص 4	أولاً: إشكالية
ص 5	ثانياً: الفرضيات
ص 5	ثالثاً: أسباب إختيار الموضوع
ص 6	رابعاً: الأهمية والأهداف
ص 7	خامساً: تحديد المفاهيم
ص 9	سادساً: المقاربة النظرية
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
ص 13	أولاً: الدراسة الأولى
ص 16	ثانياً: الدراسة الثانية
ص 17	ثالثاً: الدراسة الثالثة
ص 19	رابعاً: الدراسة الرابعة
ص 21	خامساً: الدراسة الخامسة
ص 23	سادساً: التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثالث: الطريقة والأدوات	
ص 27	أولاً: مجالات الدراسة
ص 28	ثانياً: المنهج المستخدم
ص 30	ثالثاً: أدوات جمع المعلومات
ص 32	رابعاً: المعاينة
ص 33	خامساً: خصائص عينة الدراسة

فهرس المحتويات

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة	
ص 38	أولاً: تحليل بيانات الفرضية الأولى
ص 44	ثانياً: تحليل بيانات الفرضية الثانية
ص 52	ثالثاً: مناقشة نتائج الفرضية الأولى
ص 53	رابعاً: مناقشة نتائج الفرضية الثانية
ص 54	خامساً: الاستنتاج العام
ص 56	خاتمة
ص 59	قائمة المصادر والمراجع
ص 62	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
10	يوضح المفاهيم الأساسية لنظرية الفعل التواصل	01
24	يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة	02
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	04
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	05
36	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	06
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاكهم للبريد الالكتروني	07
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدامهم لتطبيقات المراسلة الفورية	08
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدامهم لأنظمة إدارة الوثائق	09
41	يوضح تأثير استخدام الأجهزة الحديثة في إنجاز المهام الموكلة بدون تأخير	10
42	يوضح تأثير استخدام الأجهزة الحديثة في جودة عمل الموظفين	11
43	يوضح علاقة استخدام الأجهزة الحديثة بالالتزام المهني لدى الموظفين	12
44	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم للبريد الالكتروني	13
45	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم للتطبيقات الفورية	14
46	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم منصات الاجتماع عن بعد	15
47	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم أنظمة إدارة الوثائق في العمل	16
48	يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل مع التعامل بفعالية مع الضغوطات والطلبات العاجلة	17
49	يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل ومتابعة	18

فهرس الجداول

	التحديثات والتغييرات في سياسات الإدارة	
50	يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل والتعاون مع الزملاء لتحقيق الأهداف المشتركة	19
51	يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل مع تلقي ملاحظات إيجابية من الرؤساء أو الزملاء حول جودة الأداء	20

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01
34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	02
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	03
36	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	04

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
62	الاستبيان	01
68	مخرجات spss	02

تحظى التقنيات الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأهمية كبيرة في ضمان فعالية الدور الذي تؤديه الحكومات، وإتاحة الخدمات للمواطنين والتطور الإقتصادي والرفاه الاجتماعي، لا سيما على المستوى المحلي، حيث أن السلطات المحلية بحاجة لأن تكون قادرة على الإستجابة بكفاءة وفعالية الحاجيات مواطنيها، لما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من كفاءة عالية في تيسير إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملائمة والمسؤولية، من خلال تمكين المواطنين من الحصول على الخدمات المعاملاتية المتاحة على شبكة الأنترنت والمعلومات العامة، وتوفير قنوات اتصال وتواصل ما بين المواطنين والسلطات المعنية، مما يعزز حرية التعبير عن الرأي، والمساءلة، والشفافية، ولذلك تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملاً أساسياً بالغ الأهمية لتحقيق التنمية المحلية.

أدت العولمة إلى تسارع تدفق المعلومات إلى الحد الذي أصبح فيه الجميع يعرف الكثير عن كل شيء وعن أي شيء، فلم يعد أي أحد بمعزل عما حوله، إلا إذا أراد هو ذلك، لقد أصبح العالم على نحو متزايد يشبه نظاماً بيئياً للبيانات والاتصالات، فأصبحت المعلومات المتاحة أكبر بكثير من قدرة المجتمعات على استيعابها، وخاصة إذا ما تعلق الأمر بالمجتمعات النامية فإنها ما زالت بعيدة عن عالم معالجة المعلومات وتحويلها إلى عمليات ذات قيمة مضافة، وهو ما يستدعي الغوص في أعماق تكنولوجيا معالجة المعلومات من حيث كونها استجابة للعولمة، وبوصفها استراتيجية لتنمية المجتمع، ومصدر الأدوات الجديدة للحكومة المحلية والتطور الاقتصادي.

ونظراً لقوة الدور الذي يلعبه نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تسيير المنظمات الحديثة، فتحأمام منظمات قطاعات المجتمع على وجه العموم، و منظمات القطاع الإداري العمومي على وجه الخصوص، فرصاً و آفاقاً واسعة نحو تطوير نظم العمل من جهة، وبناء شبكات الاتصال والقواعد المعرفية من جهة ثانية زيادة إلى تقديم خدمات ذات جودة ونوعية من جهة ثالثة، مشكلاً بذلك الدافع الرئيسي للتنمية قطاع إداري عمومي قائم على توجيهين أساسيين هما الدقة المتناهية و الابتكار.

ما دفع بالجزائر كواحدة من الدول المهتمة بالعصرنة، نحو ضرورة امتلاك رؤية واضحة حول عملية إدماج هذه التقنيات المعاصرة في قطاعها الإداري العمومي، خاصة وأن النشاط التكنولوجي يعرف تغيرات في مناهجه ومجالاته متجاوزاً بذلك اهتمامه بالأدوات والتقنيات إلى معالجة الكيفية التي يستخدم بها الانسان هذه التكنولوجيا، أين قامت الحكومة الجزائرية بتعيين فريق عمل متكون من مختصي التخطيط الاستراتيجي، مختصي الشؤون المالية، هيئات إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خبراء التكنولوجيا الرقمية (الكمبيوتر، البرمجيات، الاتصالات) لتولي مسؤولية تصميم مخطط استراتيجي فعال يستجيب لمتطلبات النظام التكنولوجي الجديد، ويتكيف مع الظروف المحلية السياسية منها، والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، من أجل توجيه بنوده في شكل تعليمات صارمة نحو مختلف المرافق العامة على رأسها الجماعات المحلية (الولاية / البلدية)، للانطلاق في مشروع رقمتها.

وتعد بلدية " ابن ناصر بن شهر بالأغواط" محل الدراسة، ضمن البلديات التي باشرت في عملية تنفيذ هذا المشروع، من خلال إدخالها لأجهزة و معدات متطورة، اعتماد برمجيات مبتكرة، الارتباط بشبكات اتصال متعددة توظيف أكثر للمهارات والخبرات، حتى يتسنى لها تحديث المنهجيات التقليدية لعملياتها التنفيذية، و إصلاح سياستها الإدارية الكلاسيكية بشكل جذري، و بالتالي تحقيق أهدافها الاستراتيجية من ناحية، وتلبية متطلبات و حاجات مواطنيها من ناحية أخرى، التي تزداد تشعبا وتعقيدا يوما بعد يوم.

ونجد من أهدافها الاستراتيجية المراد تحقيقها الأداء الوظيفي والذي يعد من المواضيع الهامة، سواء كان ذلك على مستوى الدولة أو على نطاق المؤسسة، حيث بعد الأداء مطلب أساسي لتوجيه المؤسسات نحو تحقيق أهدافها التنموية والاقتصادية والاجتماعية، وتطوير قدراتها، وتحسين أدائها حاضرا ومستقبلا والرقى بها الأمر الذي يجعل المؤسسة تستخدم تكنولوجيا الاتصال كأحد المحددات الرئيسية لتحقيق الكفاءة والفعالية التي تسعى إليها.

الفصل الأول

بناء الموضوع

أولاً: إشكالية

تعتبر الإدارات المحلية، وعلى رأسها البلديات، من أهم المرافق العمومية القاعدية في الجزائر، التي تضطلع بدور محوري في تسيير شؤون المجتمع المحلي وتقديم الخدمات العامة التي تشمل المجالات الاقتصادية، التجارية، الثقافية، الرياضية، الاجتماعية والبيئية. وتتميز هذه الإدارات بكونها حلقة وصل بين المواطنين والسلطات، حيث تتولى مسؤولية اتخاذ القرارات ووضع السياسات المحلية التي تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة وتحسين جودة الحياة.

ولقد ساهم التطور التكنولوجي الهائل في السنوات الأخيرة بدفع موجة التغيير في كافة المؤسسات إلى أقصاها، حيث ظهرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة كعامل مؤثر في تحسين أداء الإدارات المحلية، حيث تساهم في تعزيز فعالية العمليات الإدارية، وتيسير تدفق المعلومات، وتسريع اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. فالتكنولوجيا الحديثة لم تعد مجرد أدوات مساعدة، بل تحولت إلى ضرورة ملحة لضمان تسيير فعال للمرافق المحلية.

وقد أدت هذه التغييرات إلى إعادة هيكلة طرق العمل داخل الإدارات المحلية، حيث ساهمت في تسهيل عمليات التواصل الداخلي والخارجي، وتقليل الإجراءات البيروقراطية، وتعزيز الشفافية في المعاملات الإدارية. كما أن استخدام تقنيات الاتصال، مثل الشبكات الداخلية (الإنترنت) والخارجية (الإكسترنات) المرتبطة بالإنترنت، أدى إلى تحسين العلاقة بين الإدارات المحلية والمواطنين من جهة، وبين الإدارات المختلفة فيما بينها من جهة أخرى.

وبذلك فإن حاجة الإدارة المحلية لإدخال تكنولوجيا الاتصال في العمليات الإدارية سيساهم في تحسين أداء الموظفين، من خلال توفير أدوات حديثة تتيح لهم إنجاز المهام بكفاءة أعلى وفي وقت أقل. حيث أصبحت عمليات التخطيط أكثر دقة بفضل القدرة على الوصول إلى بيانات محدثة، مما يتيح للمسؤولين اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة. كما أن عمليات الرقابة والتقييم داخل الإدارة المحلية باتت أكثر فعالية، حيث تتيح التكنولوجيا جمع البيانات وتحليلها بسرعة، مما يمكن من الكشف عن أي انحرافات ومعالجتها في الوقت المناسب.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي تبنت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملها نجد الإدارة المحلية بمختلف فروعها، إلا أن عملية التبني لا تعكس بالضرورة تحقيق الاستفادة القصوى منها، واستخدامها في العمليات الإدارية بالشكل المخطط له. وفي هذا الإطار تأتي هذه الدراسة للوقوف على

تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين، ومدى استفادة العمليات الإدارية من استخدامها. إنطلاقاً من الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تؤثر تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين داخل الإدارة المحلية؟

ويتفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الإدارة المحلية ؟
- إلى أي مدى تؤثر تكنولوجيا الاتصال على مؤشرات الأداء الوظيفي؟

ثانياً: الفرضيات

أ. الفرضية العامة:

- تزايد استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تحسين مهارات العاملين في الإدارة المحلية.

ب. الفرضيات الجزئية:

- تزايد مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال بين العاملين في الإدارة المحلية.
- تزايد استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تحسين مهارات العاملين في الإدارة المحلية.

ثالثاً: أسباب إختيارالموضوع

أ. أسباب ذاتية :

- ميلونا الشخصي لدراسة الموضوع والتعمق فيه.
- الرغبة في دراسة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بالأداء الوظيفي بشكل علمي.
- توسيع الآفاق المعرفية وفهم مختلف الممارسات المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي.

ب. أسباب موضوعية :

- يندرج هذا الموضوع ضمن اهتماماتنا العلمية والبحثية لإرتباطه بتخصصنا.
- إثراء المكتبة العلمية خاصة في مجال دراسة تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي.

رابعاً: الأهمية والأهداف

أ. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه يلامس إشكالية حيوية تربط بين تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي داخل الإدارات المحلية، والتي تعتبر ركيزة أساسية لتنفيذ السياسات العامة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. ففي ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت هذه التكنولوجيات أداة محورية لرفع كفاءة العمل الإداري، سواء عبر تسريع تبادل المعلومات أو تعزيز الشفافية أو خفض التكاليف. إلا أن الدراسات السابقة ركزت غالباً على القطاع الخاص، مما يخلق فجوة بحثية حول مدى فعالية هذه الأدوات في بيئة العمل الحكومي، التي تتسم بخصوصية تشريعاتها وطبيعتها مهامها.

كما أن الدراسة تستنبط أهميتها العملية من تقديم رؤية قابلة للتطبيق لصناع القرار في الإدارات المحلية، حيث تحدد أنواع التكنولوجيا الأكثر ملاءمةً لطبيعة العمل، وتكشف عن العوائق التي تعترض الاستفادة المثلى منها، مثل نقص المهارات أو مقاومة التغيير. كما تساهم النتائج في تقديم توصيات تستهدف سد الفجوة بين الإمكانيات التكنولوجية المتاحة وقدرات العاملين، مما ينعكس بالإيجاب على جودة الخدمات المقدمة للمجتمع.

وتبرز أهميتها بالنسبة لمجتمعنا كون أن تحسين الأداء الوظيفي للإدارات المحلية يعني تعزيز ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة، عبر تقليل الروتين وتسريع إنجاز المعاملات، وهو ما يساهم في تحقيق التنمية المستدامة التي تعتمد على كفاءة الإدارة وتفاعلها مع التحديات العصرية.

ب. أهداف الدراسة: وتتمثل في:

- تحديد أنواع تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في الإدارة المحلية، وتصنيفها وفقاً لطبيعة المهام (إدارية، تواصلية، تنسيقية).
- قياس مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الإدارة المحلية.
- قياس مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل الإدارة المحلية.
- تقييم تأثير تكنولوجيا الاتصال على مؤشرات الأداء الوظيفي (مثل: سرعة إنجاز المهام، دقة البيانات والقرارات...).
- تحليل الفجوة بين الإمكانيات التكنولوجية ومهارات العاملين، وتحديد مدى تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للإدارة المحلية.

— تقديم توصيات عملية لتعزيز استخدام التكنولوجيا وسد الفجوة بين المهارات والإمكانيات.

خامساً: تحديد المفاهيم

أ. الإدارة:

- **التعريف اللغوي:** يرجع أصل كلمة "الإدارة" من الناحية اللغوية إلى الكلمة اللاتينية " الخدمة أو المساعدة "، ومن ثم تعني كلمة الإدارة تقديم الخدمة أو المساعدة للغير، وذلك على أساس أن من يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الآخرين إلى أداء الخدمة، وهذا هو المعنى اللغوي أو اللفظي لأصل كلمة الإدارة.¹

- **التعريف الاصطلاحي:** عرفت موسوعة العلوم الاجتماعية الإدارة بأنها العملية التي يمكن بواسطتها تنفيذ غرض معين والإشراف عليه.²

ب. الإدارة المحلية:

- **التعريف الإصطلاحي:** "هي جزء من التنظيم الإداري للدولة، منحها الحكومة المركزية شخصية معنوية بهدف فتح أبواب الإدارة أمام المواطن من أجل تلبية إحتياجاته بسرعة ودقة، تتكون من هيئة منتخبة محليا تعمل تحت إشراف السلطة المركزية".³

- **التعريف الإجرائي:** فرع من فروع الإدارة العامة أي مجموع الوحدات الإدارية والتي تمارس اختصاصاتها تحت رقابة وإشراف الإدارة المركزية وتتمثل الإدارة المحلية في البلدية والولاية، إذ تعتبر بلدية ابن ناصر بن شهرة كشكل من أشكال الإدارة المحلية تمارس مهامها تحت إشراف ورقابة الإدارة المركزية، والتي تقوم على المصلحة العامة وذلك بتقديم خدمات ذات منفعة عامة لصالح المواطنين.

ج. التكنولوجيا:

- التعريف اللغوي:

ترتبط التكنولوجيا بالبدايات الأولى للإنسان، فهي لصيقة بالنشاط الإنساني منذ بدء الخليقة والتي يطلق عليها اسم التكنولوجيا البدائية ، إلا أن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا (technology) كان في

¹ ابراهيم لطفي طلعت، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 57.

² عاطف عبد الله المكاوي، العلوم الإدارية، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص 10.

³ قرزو بغداد، دور الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر، مجلة آفاق للأبحاث السياسية والقانونية، المجلد 5، العدد 2، جامعة عمار ثيلحي الأغواط، الجزائر، نوفمبر 2022، ص 100.

ألمانيا عام 1770م، وهو مركب من مقطعين (techno) وتعني في اللغة اليونانية "فن" أو "صناعة يدوية" و (logy) وتعني "علم" أو "نظرية". وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم الصناعة اليدوية أو العلم التطبيقي"،¹ وأصل كلمة التكنولوجيا إغريقي وتعني: دراسة آليات معيشة الإنسان ومحاولة تحسينها.²

- التعريف الاصطلاحي: تشير كلمة تكنولوجيا إلى مجموع الآلات والآليات، وأنظمة وسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث المبنية على أساس أجهزة الحاسبات الإلكترونية.³

د. الاتصال:

- التعريف اللغوي: ذكر معجم المصطلحات اللغوية والأدبية أن الاتصال هو عملية يتم بها تبادل المعاني بين الأفراد بوساطة رموز مصطلح علمها يفهمها و يدركها الجميع.⁴

- التعريف الاصطلاحي: عرفه ماكويل: هو العملية التي يتم عن طريقها التفاعل الإجتماعي Social Interaction، كما أن أي عملية اجتماعية ما هي إلا اتصال وتتمثل أساليب الاتصال في الإيحاء والإشارات، أو اللغة، أو الرمز، أو الممارسات الاجتماعية.⁵

هـ. تكنولوجيا الاتصال:

- التعريف الاصطلاحي: "هي عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات، المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتعديلها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونياً على شكل نصوص وأشكال بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة".⁶

- التعريف الإجرائي: هي الأنظمة والأدوات الرقمية المستخدمة لتبادل المعلومات وإدارة المهام داخل الإدارة، مثل أنظمة البريد الإلكتروني، وتطبيقات المراسلة الفورية، وأنظمة تخزين البيانات، ويُقاس استخدامها من خلال معدل الاستخدام اليومي، تنوع المهام المنقذة بها، ودرجة إتقان العاملين لها.

¹ فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، ط1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص 13.

² أحمد سمير عارف، العلاقة بين التقدم التكنولوجي والتفكير الاستراتيجي، ط1، المكتب العربي، القاهرة، 2015، ص 11.

³ أسعد محمد علي وهاب، التقنيات المحسوبة في تدقيق البيانات المالية، ط1، دار اليازوري، عمان، 2013، ص 05.

⁴ عليّة عزت عياد، معجم المصطلحات اللغوية والأدبية، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1994، ص 81.

⁵ سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2013، ص 28.

⁶ عمارة عبد الحكيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020، ص 11.

و. الأداء:

- **التعريف اللغوي:** الأداء في اللغة: اسم مصدر من فعل، (أدى يؤدي تأدية و أداة). و من معاني (الأداء): الإيصال أداه تأدية، أي: أوصله و الاسم الأداء. (القاموس المحيط).¹

- **التعريف الاصطلاحي:** الأداء انه النتائج المحققة عن الانجازات المؤسسية والتي تبرز على شكل خفض الكلفة وتحقيق كفاءة في الأداء التنظيمي و بلورة الأهداف العامة في الشركات.²

ي. الأداء الوظيفي:

- **التعريف الإصطلاحي:** " هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، لأن الجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس لنتائج التي حققها الفرد".³

- **التعريف الإجرائي:** هو جملة المؤشرات القابلة للقياس التي تعكس كفاءة العاملين في الإدارة المحلية في تنفيذ مهامهم، وتشمل: سرعة إنجاز المهام، ودقة المخرجات، إضافةً إلى مدى مساهمة العمليات في خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

سادساً: المقاربة النظرية

أ. مفهوم نظرية الفعل التواصلي:

تنطلق نظرية الفعل التواصلي من فكرة أن التواصل العقلاني هو أساس التنسيق بين الأفراد داخل المؤسسات. ترى أن تكنولوجيا الاتصال تُسهّل تحقيق "الفعل التواصلي" (الذي يُعزز الفهم المشترك) مقابل "الفعل الأداتي" (المرتكز على التحكم). بالتالي، توفير الأدوات التقنية (كمنصات التواصل) يُعزز الشفافية والمشاركة في اتخاذ القرار، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي.

¹ سيد عبد الماجد الغوري، معجم المصطلحات الحديثة، ط1، دار ابن الكثير للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، بيروت، 2007، ص 83.

² مباركة عبدلي، تطور مفهوم الأداء و دور وكالات التقييم في قياسه، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 2، العدد 5، جامعة بشار، الجزائر، 2016، ص 69.

³ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014، ص 66.

ب. المفاهيم الأساسية المرتبطة بالنظرية:

الجدول رقم (01): يوضح المفاهيم الأساسية لنظرية الفعل التواصلي

المفهوم	التعريف	علاقته بموضوع الدراسة
الفعل التواصلي	تفاعل يهدف إلى تحقيق فهم مشترك عبر الحوار العقلاني	تكنولوجيا الاتصال تُمكن الموظفين من تبادل المعلومات بفعالية، مما يُعزز الفهم المشترك للمهام.
العالم الحي (Lifeworld)	السياق الثقافي والاجتماعي للمؤسسة	تبني التقنية في الإدارة المحلية يجب أن يراعي الثقافة التنظيمية لبلدية ابن ناصر بن شهرة (كبيئة محلية)
النظام (System)	الهيكل البيروقراطية والتقنية للمؤسسة	أنظمة إدارة الوثائق أو منصات الاجتماعات عن بُعد تمثل "نظاماً" يُسهّل التنسيق بين الأقسام.
استعمار العالم الحي	سيطرة الأدوات التقنية على التفاعلات الإنسانية	سوء استخدام التكنولوجيا قد يُحوّل التواصل إلى آلي، مما يُضعف الروابط الإنسانية ويؤثر سلباً على الأداء.

ج. علاقة النظرية بالموضوع:

1- التكنولوجيا كوسيط تواصلي:

تقدم نظرية هابرماس إطاراً تفسيرياً لكيفية تحويل تكنولوجيا الاتصال (كالبريد الإلكتروني، منصات الاجتماعات، وأنظمة إدارة الوثائق) إلى أدوات للفعل التواصلي العقلاني داخل الإدارة المحلية. فبدلاً من كونها قنوات لنقل الأوامر فقط ("فعل أداتي")، تُسهّم هذه الأدوات عند استخدامها تواصلياً في خلق حوار مؤسسي يسمح بتبادل الآراء والتفاوض حول المعاني (مثل مناقشة سياسات البلدية)، مما يعزز الشفافية ويختزل زمن اتخاذ القرارات - وهو ما يرتبط مباشرةً بتحسين الكفاءة الوظيفية والتعاون المؤسسي (الفرضية العامة).

2- أنواع التكنولوجيا وتعزيز التفاعل:

تربط النظرية بين أنواع محددة من التكنولوجيا ومستويات الأداء (الفرضية الأولى) عبر مفهوم "العالم الحي" (Lifeworld) "تطبيقات المراسلة الفورية:

- تيسر التواصل اليومي العفوي، مما يحول الإجراءات الروتينية إلى تفاعلات مرنة.
 - منصات الاجتماعات عن بعد تخلق فضاء للتفاهم المشترك عبر مناقشة القضايا المعقدة.
 - أنظمة إدارة الوثائق تضمن توثيقاً شفافاً يسهل الرجوع إليه كمرجعية مشتركة.
- هذه الآليات تقلص "استعمار النظام للعالم الحي" (مفهوم هابرماسي) أي تحول التكنولوجيا إلى أداة رقابة صارمة، وتحولها بدلاً من ذلك إلى وسيط لتعزيز الثقة والمشاركة.

3- العلاقة الطردية بين الاستخدام والأداء:

تفسر النظرية العلاقة الطردية (الفرضية الثانية) عبر فكرة "العقلانية التواصلية": فكلما زاد استخدام التكنولوجيا بشكل تواصل (لا أداتي)، ارتفع مستوى التنسيق بين الفاعلين في بلدية ابن ناصر بن شهرة. هذا التنسيق يترجم إلى:

- تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم.
 - تسريع إنجاز المهام عبر توحيد المرجعيات.
 - تعزيز الانتماء المؤسسي عبر إشراك الموظفين في صياغة القرارات.
- وبالتالي، لا يكفي مجرد "الاستخدام اليومي"، بل نوعيته التواصلية هي العامل الحاسم في رفع الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

أولاً: الدراسة الأولى

دراسة أمال سلطان (2024)¹³ الموسومة بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة أداء المؤسسة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات.

أ. المجال الزمني والمكاني للدراسة:

— تم تطبيق البحث الميداني في مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، بهدف معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أبعاده على كفاءة أداء المؤسسة.

— تمثلت الحدود الزمنية في الفترة ما بين 2017-2018.

ب. تساؤلات وفرضيات الدراسة:

1- تساؤلات الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: "كيف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة؟".

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهو مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بمؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة؟
- كيف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة؟
- كيف يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع كفاءة أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة على الأداء بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة .

¹³ أمال سلطان، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة أداء المؤسسة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2024.

وتندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات المستخدمة على أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات المطبقة على أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لقواعد البيانات المستخدمة على أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة؛
- هنالك أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على أداء مؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وتضم الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة، تعزى لمتغير الجنس
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة، تعزى لمتغير العمر؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة، تعزى لمتغير الخبرة.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين حول مستوى الأداء بمؤسسة نقاوس للمصبرات - باتنة تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية.

وتتضمن الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأداء بمؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، تعزى لمتغير الجنس؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأداء بمؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة، تعزى لمتغير العمر؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأداء بمؤسسة نقاوس للمصبرات، باتنة، تعزى لمتغير المؤهل العلمي؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين حول مستوى الأداء بمؤسسة نقاوس للمصبرات باتنة تعزى لمتغير الخبرة.

ج. المنهج:

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي قصد إثراء مختلف جوانب موضوع البحث. كما تم اعتماد منهج دراسة الحالة الذي يتضمن استمارات الاستبيان باعتبارها الوسيلة المناسبة لموضوع البحث وتقصي آراء المبحوثين والاستعانة بالمقابلات الشخصية كوسيلة للتأكيد على أهمية الإجابة على الأسئلة الواردة في استمارات الاستبيان وتحليلها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية.

د. الأداة والعينة:

تم اختيار عينة مكونة من 104 مفردة تم توزيع الاستمارات (الاستبيان) عليهم.

هـ. نتائج الدراسة:

خلصت الباحثة إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المؤسسة على تحقيق أهدافها بالسرعة والدقة في التنفيذ.
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تنمية المهارات والقدرات لدى العاملين، وبالتالي تحسين إنتاجيتهم.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة بشكل إيجابي، مما يؤدي إلى ترقية مستوى الخدمات وتحسين نوعية المنتجات.

– تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتقديم المعلومات في وقتها، لتمكن أصحاب المصالح من اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

ثانيا: الدراسة الثانية

دراسة عمارية عبد الحكيم (2020)¹⁴ الموسومة بعنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية"، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال تنظيمي.

أ. المجال الزمني والمكاني للدراسة:

تمت هذه الدراسة في الفترة ما بين جوان 2019 وجوان 2020 ببلدية باتنة.

ب. تساؤلات وفرضيات الدراسة:

1- تساؤلات الدراسة:

وهدفت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: "ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فعالية الاتصال التنظيمي في الإدارة المحلية؟".

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببلدية باتنة وملحقاتها؟
- كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وعصرنة العمل الإداري ببلدية باتنة وملحقاتها؟
- ما هو واقع الاتصال التنظيمي في بلدية باتنة وملحقاتها في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- ما هي أساليب وآليات تفعيل العملية الاتصالية داخل بلدية باتنة في إطار تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

¹⁴ دراسة عمارية عبد الحكيم، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية"، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020.

– ما هي معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية الاتصال التنظيمي في بلدية باتنة وملحقاتها ؟

ج. المنهج:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة .

د. الأداة والعينة:

تم اختيار عينة مكونة من 186 موظف تم توزيع الاستمارات (الاستبيان) عليهم بالإضافة إلى استخدام أداة الملاحظة والمقابلة.

هـ. نتائج الدراسة:

خلصت الباحثة إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

– أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بنسبة كبيرة في تحسين العمل الإداري وفي تقديم الخدمات.

– ضعف ومحدودية استخدام هذه التكنولوجيا في عملية الاتصال التنظيمي داخل الإدارية المحلية، وذلك لعدم تعميمها على جميع المصالح وجميع المستويات الوظيفية.

– نقص التكوين في المجال التكنولوجي وهو ما يؤثر على تطبيق التكنولوجيا في مجال الاتصال التنظيمي.

ثالثاً: الدراسة الثالثة

دراسة جلولي عبد القادر (2019)¹⁵ الموسومة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد العمل.

أ. المجال الزمني والمكاني للدراسة:

تمت الدراسة بمديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت خلال الفترة الدراسية 2018-2019.

¹⁵ دراسة جلولي عبد القادر، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد العمل، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2019.

ب. تساؤلات وفرضيات الدراسة:

1- تساؤلات الدراسة:

وهدفت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: "ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات؟".

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات من سمات المؤسسات العصرية؟
- ما مدى اهتمام المؤسسات بالأداء الوظيفي؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي؟
- هل تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداؤها الوظيفي؟

2- فرضيات الدراسة:

- يعتبر اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات من بين خصائص المؤسسة العصرية.
- الأداء الوظيفي للمؤسسة يتمثل في قدرتها على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الأهداف المرسومة.
- لتكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة.

ج. المنهج:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، بالإضافة إلى منهج دراسة حالة.

د. الأداة والعينة:

تم اختيار عينة مكونة من 80 موظف تم توزيع الاستمارات (الاستبيان) عليهم بالإضافة إلى استخدام أداة الملاحظة والمقابلة.

هـ. نتائج الدراسة:

خلص الباحث إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

- أكدت الدراسة أن إعتبار اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات من بين خصائص المؤسسة العصرية.
- أكدت الدراسة أن الأداء الوظيفي للمؤسسة يتمثل في قدرتها على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الأهداف المرسومة.
- أكدت الدراسة أنه توجد علاقة إرتباط وتعاون بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، من خلال مساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي.

رابعاً: الدراسة الرابعة

دراسة راضية بداع (2017)¹⁶ الموسومة بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أ. المجال الزمني والمكاني للدراسة:

أجريت هذه الدراسة في مؤسسة رغوة الجنوب بتقرت ولاية ورقلة، خلال الموسم الجامعي 2016-2017.

ب. تساؤلات وفرضيات الدراسة:

1- تساؤلات الدراسة:

وهدفت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: "ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسة رغوة الجنوب؟".

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة (رغوة الجنوب)؟

¹⁶ دراسة راضية بداع، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2017.

- ما هي مستويات الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب ؟
- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي؟
- هل تؤثر الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة؟

2- فرضيات الدراسة:

- تطبق مؤسسة رغوة الجنوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة.
- يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب.
- توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.

ج. المنهج:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقصائي والمنهج الاحصائي.

د. الأداة والعينة:

تم استخدام في هذه الدراسة الملاحظة، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، وتم تطبيق أداة الدراسة على عينة قدرها 46 موظفا من المؤسسة محل الدراسة.

هـ. نتائج الدراسة:

خلصت الباحثة إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

تطبق مؤسسة رغوة الجنوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة.

- لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي.

— عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي.

خامساً: الدراسة الخامسة

دراسة قادة دليلة (2011)¹⁷ الموسومة بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر"، رسالة ماجستير علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي.
أ. المجال الزمني والمكاني للدراسة:

تمت الدراسة بمديرية التخطيط والتهيئة العمرانية لولاية بومرداس بالفترة 2010/2011.
ب. تساؤلات وفرضيات الدراسة:

1- تساؤلات الدراسة:

وهدفت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: "ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الجماعات المحلية؟ وما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ولاية بومرداس؟".

ويندرج تحت هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالجماعات المحلية وماهي ممارستها في الجزائر؟
- ماهي مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الجماعات المحلية؟
- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بولاية بومرداس؟

2- فرضيات الدراسة:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مختلف أنواع الوسائل المادية والبرمجية وشبكات المعلومات التي تستخدم لإنجاز المستلزمات الضرورية لتلبية حاجات الإدارة والمواطن.
- الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى إحداث تغييرات في تحسين أداء الجماعات المحلية.

¹⁷ دراسة قادة دليلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر، رسالة ماجستير علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.

– تبني ولاية بومرداس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهل لها مواكبة التطور التكنولوجي ويساهم في مواجهة التحديات الكبيرة في تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية.

ج. المنهج:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التاريخي، وكذا منهج دراسة حالة بالإضافة إلى المنهج التحليلي.

د. الأداة والعينة:

تم استخدام في هذه الدراسة أداة الملاحظة.

هـ. نتائج الدراسة:

خلصت الباحثة إلى مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي:

– تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد زاد من فعالية أنظمة المعلومات، وتتعلق هذه التكنولوجيا بكل جوانب التعامل مع المعلومات سواء كان عملية جمع البيانات، تحليلها وتشغيلها، تخزينها والحفاظ عليها، تعديلها وتنقيحها والحصول عليها بواسطة المسيرين على كافة المستويات عندما يحتاجون إليها.

– الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى إحداث تغييرات في تحسين أداء الجماعات المحلية، حيث أن الإدارات أصبحت تهتم بتحسين نوعية الخدمات التي تقدمها وكذا تقوم بنشر الأفكار والمفاهيم الجديدة.

– حققت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فوائد عديدة للجماعات المحلية بمختلف مصالحها وهيئاتها في مجال رفع مستوى الأداء، زيادة دقة البيانات، تقليص الإجراءات الإدارية والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية، القضاء على تضییع الوقت والجهد في إنجاز المهام وحسن الموارد البشرية والمادية للإدارات.

– جعلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء بين الإدارة المحلية والمواطنين.

سادسا: التعقيب على الدراسات السابقة

تظهر مراجعة الدراسات السابقة وجود تشابه كبير في التوجه العام والأهداف الأساسية مع الدراسة الحالية. فجميع الدراسات المعروضة تركز على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي، وتسعى لإثبات التأثير الإيجابي لهذه التكنولوجيا على مختلف جوانب العمل المؤسسي. هذا التوافق في المحور الأساسي يؤكد أهمية الموضوع وحيويته في البحث العلمي المعاصر، كما يوفر قاعدة نظرية متينة لبناء الدراسة الحالية عليها.

من الناحية المنهجية، تتفق معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي أساسي. فدراسة أمال سلطان وجلولي عبد القادر وراضية بداع جميعها استخدمت هذا المنهج، بينما اعتمدت دراستا عمارية عبد الحكيم وقادة دليلة على منهج دراسة الحالة الذي يتماشى أيضاً مع طبيعة الدراسة الحالية. هذا التشابه المنهجي يعكس مناسبة هذه المناهج لدراسة موضوع تأثير التكنولوجيا على الأداء في البيئات المؤسسية.

كما تتفق جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يؤكد فعالية هذه الأداة في قياس آراء واتجاهات العاملين حول موضوع التكنولوجيا والأداء. هذا الاتفاق في الأدوات يسهل عملية المقارنة بين النتائج ويعزز من مصداقية النتائج المتوقعة للدراسة الحالية، خاصة وأن معظم الدراسات خلصت إلى نتائج إيجابية حول دور التكنولوجيا في تحسين الأداء.

تتميز دراستا عمارية عبد الحكيم وقادة دليلة بتطبيقهما في مجال الإدارة المحلية تحديداً، مما يجعلهما أقرب للدراسة الحالية من حيث طبيعة البيئة المؤسسية. فكلاهما تناول التحديات والفرص المتاحة في الإدارات الحكومية المحلية، وهو ما يتطابق مع التوجه الأساسي للدراسة الحالية. هذا التشابه في البيئة المؤسسية يوفر مرجعية مهمة لفهم خصوصيات العمل في الإدارة المحلية وتأثير التكنولوجيا عليها.

إن جميع الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في افتراض وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي. فحتى الدراسات التي أظهرت بعض التحديات أو النقائص، كدراسة عمارية عبد الحكيم التي أشارت إلى ضعف في الاستخدام، إلا أنها أكدت الإمكانيات الإيجابية للتكنولوجيا عند تطبيقها بشكل صحيح. هذا الإجماع النسبي يدعم الفرضية الأساسية للدراسة الحالية ويؤكد سلامة التوجه النظري المعتمد.

الجدول رقم (02): يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
أمال سلطان (2024)	- التركيز على تأثير تكنولوجيا الاتصال على الأداء - استخدام المنهج الوصفي التحليلي - الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية - البحث في العلاقة الإيجابية بين المتغيرين	- التطبيق في مؤسسة صناعية (مصبرات) مقابل الإدارة المحلية - القطاع الخاص مقابل القطاع العام - التركيز على الكفاءة المؤسسية العامة مقابل الأداء الوظيفي للعاملين - استخدام متغيرات تكنولوجية متقدمة (قواعد البيانات، الشبكات)
عمارية عبد الحكيم (2020)	- التطبيق في الإدارة المحلية - استخدام منهج دراسة الحالة - التركيز على العاملين في الإدارة العامة - البيئة الجزائرية	- تخصص علوم الإعلام والاتصال مقابل الإدارة - التركيز على الاتصال التنظيمي مقابل الأداء الوظيفي الشامل - إظهار ضعف في الاستخدام مقابل افتراض التحسن - عينة أكبر (186 موظف)
جلولي عبد القادر (2019)	- قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي - المنهج الوصفي التحليلي - التطبيق في القطاع الحكومي - النتائج الإيجابية للتكنولوجيا	- المستوى الأكاديمي (ماستر مقابل دكتوراه) - التطبيق في مديرية تقنية (مواصلات) مقابل إدارة عامة - التركيز على الخصائص التقنية للمؤسسة - عينة أصغر (80 موظف)

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

<p>-التطبيق في مؤسسة صناعية خاصة مقابل إدارة عامة -المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مقابل الإدارة المحلية -نتائج سلبية (عدم وجود مستوى جيد للأداء -عينة صغيرة جداً (46 موظف)</p>	<p>-دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء -استخدام الاستبيان كأداة رئيسية -البحث في العلاقة الارتباطية بين المتغيرين -المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>راضية بداع (2017)</p>
<p>-المستوى الأكاديمي (ماجستير) -التركيز على الإدارة الإلكترونية بشكل عام اعتماد الملاحظة فقط كأداة بحث -قدم الدراسة (2011) مقابل الحداثة المطلوبة</p>	<p>-التركيز على الجماعات المحلية -تحسين الأداء من خلال التكنولوجيا -البيئة الجزائرية -النتائج الإيجابية للتكنولوجيا</p>	<p>قادة دليلة (2011)</p>

تكشف هذه المقارنة أن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها المحدد على الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة المحلية، بينما تنوعت الدراسات السابقة بين القطاعات المختلفة. كما أن معظم الدراسات السابقة إما قديمة نسبياً أو مطبقة في بيئات مختلفة، مما يبرر الحاجة لدراسة حديثة ومتخصصة في الإدارة المحلية. هذا التنوع في أوجه الاختلاف يؤكد الطابع المميز للدراسة الحالية ويبرر أهميتها العلمية والعملية.

الفصل الثالث

الطريقة والأدوات

أولاً: مجالات الدراسة

تعتبر مجالات الدراسة بمثابة المعالم التي تميزه عن غيره من لدراسات الأخرى بحيث تتمثل فيما يلي:

أ. المجال المكاني:

يتمثل المجال المكاني في دراستنا الحالية ببلدية ابن ناصر بن شهرة الواقعة بولاية الأغواط.

تأسست البلدية سنة 1984 وبعد التقسيم الإداري سميت بهذا الاسم نسبة للمجاهد الكبير ابن ناصر بن شهرة، تقوم البلدية بتقديم خدمات للمواطنين عبر مكاتب البلدية وأهمها مكتب مصلحة الحالة المدنية، وكذلك مصلحة البناء والتعمير.

وقد تم اختيار هذه البلدية انطلاقاً من المقاييس الثلاثة التالية:

- انتمائها إلى القطاع العام.
- كونها من مؤسسات القطاع الإداري.
- اتخاذها مسؤولية تقديم الخدمة العمومية.

ب. المجال الزمني:

تمثلت الحدود الزمنية في الفترة ما بين فيفري 2025 وماي 2025 وهي فترة كافية للحصول على المعطيات المتعلقة بالبحث والحصول على الوثائق والبيانات من خلال إجراء مقابلات مع ذوي الاختصاص بالإضافة إلى تخصيص فترة لتوزيع الاستبيان واسترجاعه التي دامت تقريبا شهرين.

ج. المجال البشري:

يتمثل مجتمع البحث في مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي¹.

وبما أن هذه الدراسة تقوم على معالجة موضوع توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين ببلدية ابن ناصر بن شهرة، فإنه من الضروري تحديد و ضبط مجتمع البحث للجُمهورين بطريقة واضحة و دقيقة.

¹ موريس أنجريس، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، ص 298.

يعرف المجال البشري ببلدية ابن ناصر بن شهرة بالأغواط بمجموع الأفراد العاملين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية، البالغ عددهم 411 عامل و الذين يتقاضون أجور معينة نظير قيامهم بمهامهم المحددة.

لكن يتحدد مجتمع البحث الخاص بدراستنا للبلدية و ملحقاتها في جميع الموظفين الإداريين (مسؤولين متصرفين إداريين المعنيين بتوظيف تكنولوجيا الاتصال البالغ عددهم 46 موظف وموظفة، و الموزعين عبر مصالح وأقسام البلدية.

ثانيا: المنهج المستخدم

المنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل إكتشاف الحقيقة، أو هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي يجملها، أو من أجل البرهنة عليها للآخرين الذين لا يعرفونها، لذا سوف يعتمد الباحث في هذه الدراسة على:

-المنهج الوصفي:

يعنى المنهج الوصفي لدراسة وإيضاح خصائص الظاهرة أو حالة معينة كما هي كائنة في الواقع، وتفسيرها وتحديد علاقاتها في إطار ظواهرها والمتغيرات المحيطة بها، ويتطلب هذا المنهج جمع بيانات حول الظاهرة محل البحث، وفق الملاحظة والمشاهدة، وإجراء مسوحات ميدانية والتي تعتمد بدرجة كبيرة على اختيار عينات مناسبة بمختلف أنواعها، سواء كانت عينات بسيطة أو عشوائية، عمدية أو منتظمة، مع اختبار وتحليل هذه العينات وفق برمجة حاسوبية.¹

¹ حمد سليمان المشوخي، تقنيات ومناهج البحث العلمي، تحليل أكاديمي لكتابة الرسائل والبحوث العلمية، د.ط، دار النهضة العربية، د.ت، ص 177.

ثالثاً: أدوات جمع المعلومات

إن مصداقية هذه الدراسة تتوقف إلى حد كبير على مدى اختيار التقنيات (الأدوات المناسبة، التي تتماشى مع طبيعة الموضوع و إمكانيات الباحثة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق الأهداف المطلوبة، لذا تم الاعتماد على مجموعة من أنجع تقنيات البحث العلمي، الأساسية منها، والأولية، المتمثلة في:

أ. التقنيات الأساسية:

تقوم هذه الدراسة على دراسة الحالة (Case study) كمنهج كفي، يسمح بفهم سياسة وآليات البلدية في توظيف تكنولوجيا الاتصال وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين من خلال البيانات والمعلومات الكيفية المعمقة، المتحصل عليها من تقنياته البحثية الأساسية المنحصرة كالآتي:

1- تقنية الملاحظة:

تعد أداة الملاحظة من الوسائل المباشرة للتقصي العلمي التي تهدف إلى جمع معطيات كيفية معمقة عن المجموعة المدروسة في حالتها الطبيعية و الحقيقية، مما يمكن الباحث من تكوين صورة واقعية إجمالية عنها. كما تتخذ الملاحظة العلمية أشكالاً عديدة، قد تكون بسيطة أو منتظمة، مستترة أو مكشوفة بالمشاركة أو من دون مشاركة.

من هذا المنطلق اعتمدت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 15 إلى 28 فيفري 2025، على أداة الملاحظة العلمية البسيطة بطريقة مستترة دون مشاركة لإجراء استطلاع أولي حول موضوع الدراسة، ليتم بعدها اللجوء خلال الفترة الممتدة من 11 مارس 2025 إلى 02 أفريل 2025، على الملاحظة العلمية المنتظمة، بطريقة مكشوفة مع المشاركة باعتماد مخطط منهجي منتظم (شبكة ملاحظات مقننة)، سمحت لنا بالكشف عن طبيعة الظاهرة المدروسة عناصرها وعلاقاتها، من خلال التحديد الدقيق للمواقف و السلوكيات الظاهرية المتكررة لموظفي بلدية ابن ناصر بن شهرة بالأغواط اتجاه توظيف تكنولوجيا الاتصال وأثرها على الأداء الوظيفي داخل الإدارة المحلية و الذي ساعدنا في الوصول إلى فهم أفضل للموضوع بطريقة صحيحة وموضوعية.

و قد تضمنت شبكة الملاحظات محورين رئيسيين هما:

المحور الأول: مميزات بلدية ابن ناصر بن شهرة بالأغواط، الذي يصف سياسة البلدية المتبعة في تفعيل نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و انعكاسات توظيف هذا النظام على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الأداء الوظيفي ببلدية ابن ناصر بن شهرة بالأغواط، أين انصب الاهتمام على تقديم وصف عناصر الأداء الوظيفي بالبلدية من تخطيط تنفيذ تقييم مراجعة وتطوير في ظل الآليات والأساليب الرقمية الجديدة، التي آلت إليها في إطار عملية العصرية الراهنة للجماعات المحلية.

2- تقنية المقابلة:

تشكل المقابلة أحد أهم الوسائل للحصول على بيانات كيفية غزيرة وعميقة عن الموضوع المبحوث فيه، شرط اعتماد نوع المقابلة الملائم لأهداف الموضوع، فخلال مرحلة الاستطلاع الأولي للدراسة، تم إجراء مقابلات حرة أو غير موجهة مع الأمين العام، وبعض المسؤولين الإداريين لبلدية "ابن ناصر بن شهرة بالأغواط"، طرح من خلالها مجموعة من الأسئلة العامة المفتوحة، للتأكد من توفر الشروط الضرورية لإجراء الدراسة، وإمكانية الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة، التي تخدم الموضوع. لكن لتحقيق درجة الثبات و دقة النتائج المتحصل عليها، تم الاعتماد خلال الفترة الممتدة من 4 أبريل إلى غاية 31 أبريل 2025، على مقابلات مقننة أو موجهة، مع مسؤولي البلدية الآتية مناصبهم كالتالي:

- الأمين العام.
- رئيس مصلحة الحالة المدنية.
- رئيس مصلحة الشؤون الاجتماعية.
- رئيسة مصلحة المستخدمين.
- مهندسة رئيسية في الإدارة الإقليمية.
- تقنية في الإعلام الآلي.

ب. التقنيات الأولية:

إلى جانب الأساليب الأساسية القائمة على الوصف الكيفي كالمقابلة و الملاحظة، يوظف منحج دراسة الحالة في بعض الأحيان، أساليب أخرى أولية قائمة على الوصف الكمي كاستمارة الاستبيان، للحصول على بعض المعلومات المهمة، التي يتعذر على الأدوات الأساسية جمعها. و على هذا الأساس استعانت هذه الدراسة بأسلوب يتمثل في استمارة الاستبيان، للإجابة على بعض الاستفسارات من طرف موظفي بلدية "ابن ناصر بن شهرة بالأغواط"، بحكم صعوبة استخدام أداة المقابلة على وجه الخصوص مع هذه العينة، نظرا الطبيعة نشاطها.

1- استمارة الاستبيان:

يقصد باستمارة الاستبيان الوثيقة المكتوبة المتضمنة لمجموعة من الأسئلة التي يهدف الباحث من خلالها جمع المعطيات المعبرة عن آراء المبحوثين نحو موضوع معين، و قد جاءت استمارة الاستبيان في هذه الدراسة كأداة أولية لجمع البيانات والمعلومات من طرف الموظفين الإداريين ببلدية ابن ناصر بن شهرة بالأغواط، لتصنيفها تبويبها وتحليلها، قصد التعرف أكثر على وجهات نظرهم حول واقع توظيف تكنولوجيا الاتصال وأثرها على الأداء الوظيفي داخل الإدارة المحلية الذي تلعب استمارة الاستبيان دورا مهما في فهمه.

رابعاً: المعاينة

إن عينة البحث عبارة عن صورة مصغرة للمجتمع الأصلي، و هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين. معين¹ لذا فهي تشكل جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، الذي تحمل صفاته المشتركة، مع العلم أن هناك العديد من العوامل تتدخل في تحديد حجمها، منها طبيعة المجتمع المدروس أسلوب الدراسة، موضوع الدراسة، ومدى الدقة المطلوبة في النتائج.

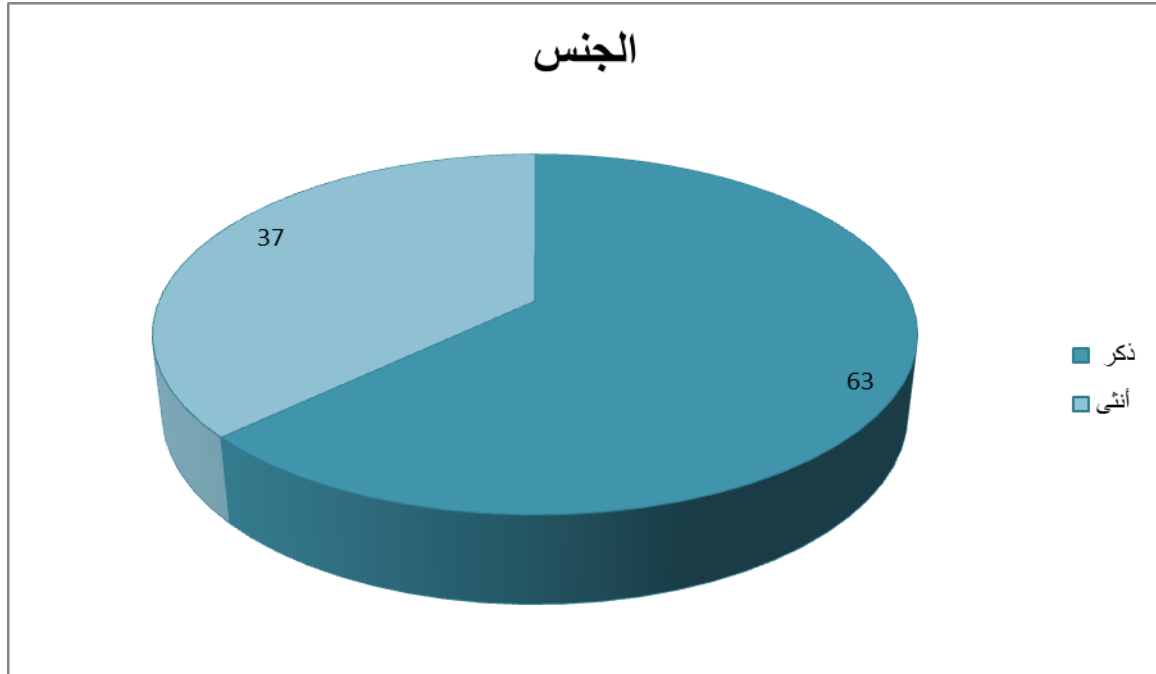
نظرا لطبيعة مجتمع البحث وخصوصياته، تم استهداف كل أفراد، أي كل الموظفين الإداريين المعنيين بتوظيف تكنولوجيا المعلومات ببلدية ابن ناصر بن شهرة الأغواط، كعينة قصدية، البالغ عددهم 46 موظف وموظفة، والموزعين عبر مصالح البلدية، بغية إجراء مسح شامل لهذا العدد، بحكم أنه صغير و في متناول الإمكانيات الزمنية والمادية للباحث.

¹ موريس أنجرس، المرجع السابق، ص 301.

خامساً: خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
63,0	29	ذكر
37,0	17	أنثى
100,0	46	المجموع

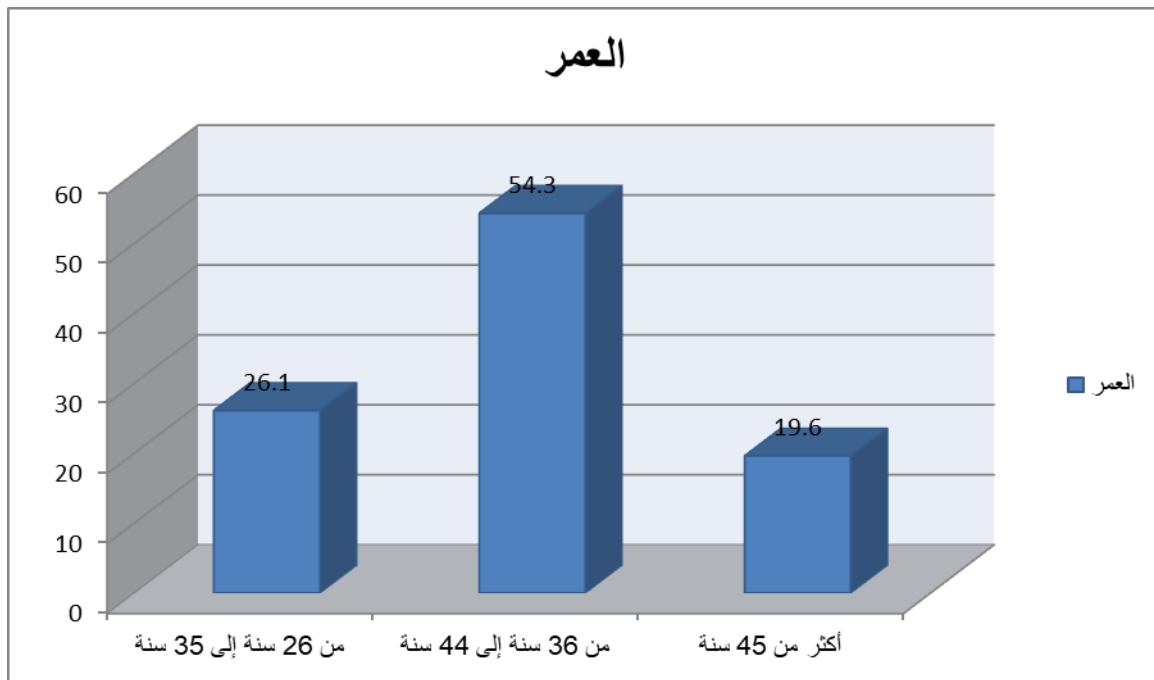


الشكل رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

يُظهر الجدول أن غالبية أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم (29) فرداً، ويمثلون النسبة الأكبر بنحو 63.0% من إجمالي العينة، في حين أن الإناث يشكلن نسبة أقل بعدد (17) فرداً، بما يعادل 37.0% من مجمل العينة البالغ قوامها (46) فرداً. يُستنتج من ذلك أن عينة الدراسة تهيمن عليها الفئة الذكورية بشكل ملحوظ، مما قد يعكس طبيعة التوزيع الوظيفي داخل بلدية ابن ناصر بن شهرة بالأغواط.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 26 سنة إلى 35 سنة	12	26,1
من 36 سنة إلى 44 سنة	25	54,3
أكثر من 45 سنة	9	19,6
المجموع	46	100,0

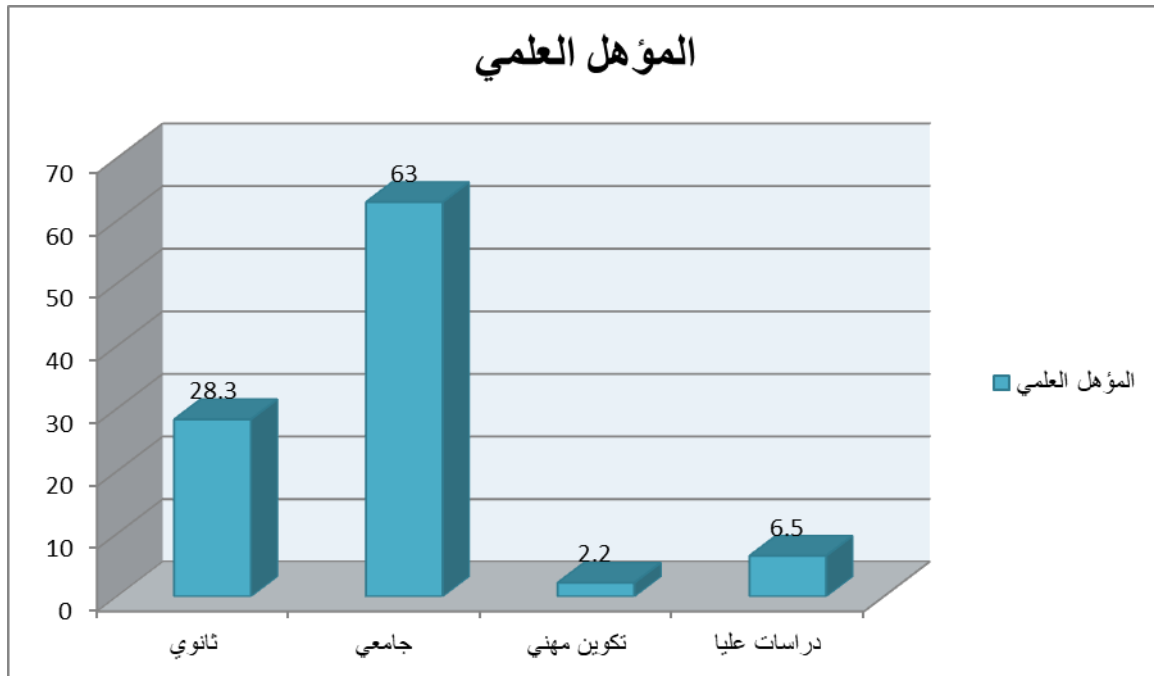


الشكل رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

يتبين لنا من خلال الجدول أن الفئة العمرية المهيمنة هي فئة "من 36 سنة إلى 44 سنة" حيث تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بعدد (25) فرداً، وبنسبة 54.3%، تليها فئة "من 26 سنة إلى 35 سنة" بعدد (12) فرداً وبنسبة 26.1%، بينما تأتي فئة "أكثر من 45 سنة" في المرتبة الثالثة والأخيرة بعدد (9) أفراد وبنسبة 19.6%. يُلاحظ من هذا التوزيع أن الغالبية العظمى من العينة (80.4%) تقع ضمن الفئة العمرية النشطة (26-44 سنة)، مما يشير إلى أن بيئة العمل في بلدية ابن ناصر بن شهرة تعتمد بشكل رئيسي على القوى العاملة في منتصف العمر.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
28,3	13	ثانوي
63,0	29	جامعي
2,2	1	تكوين مهني
6,5	3	دراسات عليا
100,0	46	المجموع

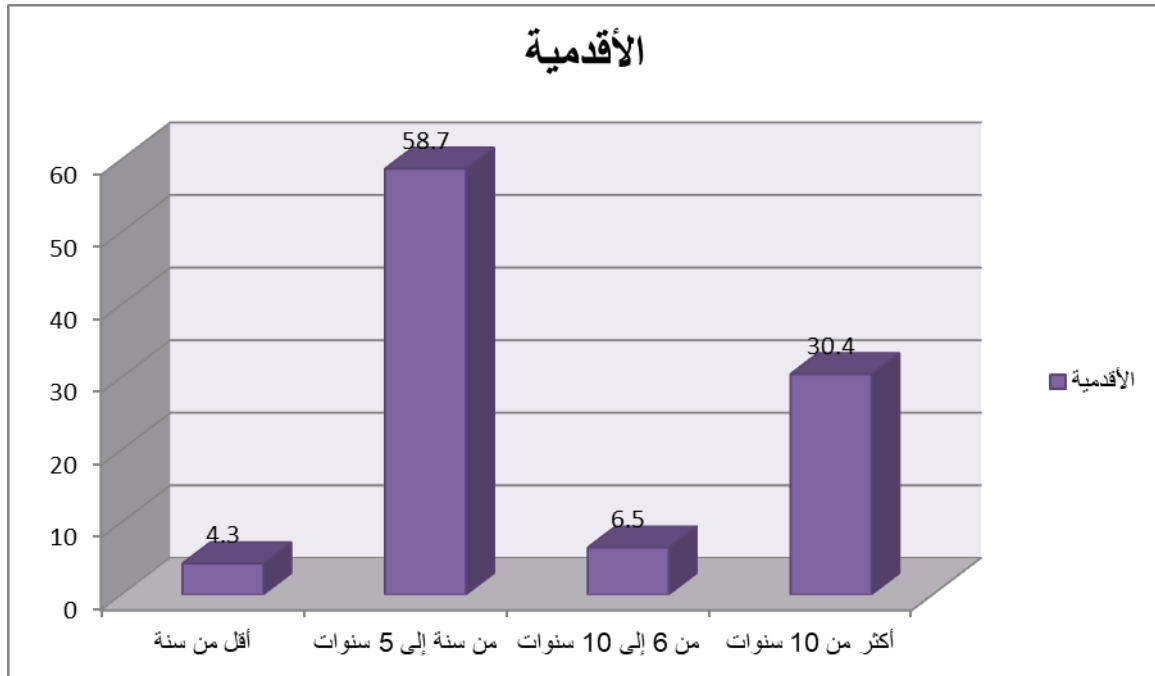


الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

يظهر الجدول أن الحاصلين على المؤهل الجامعي يشكلون الغالبية العظمى من العينة بعدد (29) فردا وبنسبة 63.0%، يليهم حاملو الشهادة الثانوية بعدد (13) فردا وبنسبة 28.3%، بينما تمثل فئة حاملي دراسات عليا نسبة محدودة بعدد (3) أفراد وبنسبة 6.5%، في حين تسجل فئة التكوين المهني النسبة الأضعف بعدد (1) فرد فقط وبنسبة 2.2%. يُستنتج من هذا التوزيع أن البيئة الوظيفية في بلدية ابن ناصر بن شهرة تعتمد بشكل أساسي على الكوادر الجامعية المتعلمة، مع وجود شريحة ثانوية مهمة من الحاصلين على التعليم الثانوي.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من سنة	2	4,3
من سنة إلى 5 سنوات	27	58,7
من 6 إلى 10 سنوات	3	6,5
أكثر من 10 سنوات	14	30,4
المجموع	46	100,0



الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

يبرز الجدول أن الفئة ذات الأقدمية "من سنة إلى 5 سنوات" تمثل الغالبية بعدد (27) فرداً وبنسبة 58.7%، تليها فئة "أكثر من 10 سنوات" بعدد (14) فرداً وبنسبة 30.4%. أما الفئتان المتبقيتان فتمثلان نسباً محدودة: فئة "من 6 إلى 10 سنوات" بعدد (3) أفراد وبنسبة 6.5%، وفئة "أقل من سنة" بعدد (2) فردين فقط وبنسبة 4.3%.

الفصل الرابع
النتائج والمناقشة

أولاً: تحليل بيانات الفرضية الأولى

الفرضية الأولى: "توجد علاقة بين استخدام أنواع تكنولوجيا المعلومات (تطبيقات المراسلة الفورية، منصات الاجتماعات عن بعد، أنظمة إدارة الوثائق) ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين".

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب امتلاكهم للبريد الإلكتروني

النسبة	التكرار	البريد الإلكتروني
13,0	6	لا
84,8	39	Gmail
2,2	1	yahoo
100,0	46	المجموع

يظهر الجدول سيطرة واضحة لخدمة Gmail بين أفراد العينة، حيث يمتلك (39) فرداً بريداً إلكترونياً عبر هذه المنصة، ممثلاً 84.8% من إجمالي العينة. في المقابل، توجد فئة صغيرة من غير المالكين لأي بريد إلكتروني بعدد (6) أفراد وبنسبة 13.0%، بينما لا تمثل فئة مستخدمي Yahoo سوى فرد واحد بنسبة 2.2% فقط.

يُظهر هيمنة Gmail (84.8%) كمنصة تواصل وحيدة شبه حصريّة في بلدية ابن ناصر بن شهرة إمكانية تحويلها إلى أداة داعمة لـ"الفعل التواصلي العقلاني" وفقاً لهابرماس، حيث يُسهّل توحيد القناة التقنية إنشاء حوار مؤسسي شفاف يُعزز الكفاءة والتعاون (تماشياً مع الفرضية العامة). في المقابل، تمثّل فئة غير المالكين للبريد الإلكتروني (13%) تحدياً لـ"العالم الحي" (Lifeworld) للموظفين، إذ يُحذر هابرماس من تحول التكنولوجيا إلى أداة استبعاد تركز "استعمار النظام" عندما تُهمّش فئات دون إمكانية الوصول للأدوات الرقمية، مما يُضعف المشاركة في صنع القرار ويُهدد تأثير التكنولوجيا الإيجابي على الأداء الوظيفي (ارتباطاً بالفرضية الثانية). هذا التفاوت يستدعي موازنة بين تبني التقنية وضمان الشمولية لتحقيق التفاعل التواصلي الأمثل.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدامهم لتطبيقات المراسلة الفورية

النسبة	التكرار	تطبيقات المراسلة الفورية
19,6	9	لا
63,0	29	whatsapp
8,7	4	Telegram
8,7	4	Viber
100,0	46	المجموع

يُظهر الجدول هيمنة تطبيق WhatsApp بنسبة مرتفعة بلغت 63.0% (29 فرداً)، بينما تُشكّل الفئة غير المستخدمة لأي تطبيق مراسلة نسبة 19.6% (9 أفراد)، في حين حصل كل من Telegram و Viber على نسبة متساوية ضئيلة قدرها 8.7% (4 أفراد لكل منهما). يُستنتج أن WhatsApp هو التطبيق المهيمن في البيئة الوظيفية لبلدية ابن ناصر بن شهرة، مما يعكس انتشاره الواسع كأداة اتصال رئيسية.

تؤكد هيمنة WhatsApp (63.0%) دوره كأداة داعمة لـ"الفعل التواصلي" داخل المؤسسة، حيث يُسهّل التواصل غير الرسمي والمباشر الذي يُعزز الحوار العقلاني حول المهام اليومية (تماشياً مع الفرضية الأولى). في المقابل، تُشكّل الفئة غير المستخدمة لأي تطبيق (19.6%) تهديداً لـ"العالم الحي" (Lifeworld) التنظيمي وفقاً لهابرماس، إذ يُعزز انعزالها عن الفضاء التواصلي الرقمي "استعمار النظام" البيروقراطي، مما يُضعف مشاركتها في صنع القرار ويُقلل من فعالية الأداء الوظيفي (ارتباطاً بالفرضية العامة). ضآلة استخدام Telegram و Viber (8.7%) تُظهر محدودية تعدد القنوات، مما قد يُقلص فرص خلق حوار مؤسسي متنوع.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب استخدامهم لأنظمة إدارة الوثائق

النسبة	التكرار	أنظمة إدارة الوثائق
47,8	22	لا
43,5	20	Google drive
8,7	4	Share point
100,0	46	المجموع

يُظهر الجدول أن نسبة كبيرة (47.8%) من العينة لا تستخدم أي نظام لإدارة الوثائق (22 فرداً)، بينما يستخدم Google Drive نسبة 43.5% (20 فرداً)، ويقتصر استخدام SharePoint على 8.7% فقط (4 أفراد). يُستنتج هيمنة الأساليب التقليدية لإدارة الوثائق، مع محدودية تبني الأنظمة الرقمية رغم تفوق Google Drive نسبياً.

يعكس ارتفاع نسبة غير المستخدمين (47.8%) استمرار هيمنة "الفعل الأداتي" البيروقراطي (كالتعامل الورقي) الذي يحول دون تحقيق "الفعل التواصلي" وفقاً لهايرماس، حيث تُعد أنظمة إدارة الوثائق الرقمية (مثل Google Drive) أدوات لخلق فضاء مشترك للتفاوض حول المعرفة (مشاركة الوثائق، تعديلها جماعياً). ضعف تبني هذه الأنظمة (52.2% فقط يستخدمونها) يُضعف الشفافية ويعيق التنسيق العقلاني للمهام، مما يُهدد كفاءة الأداء الوظيفي (الفرضية العامة). تفوق Google Drive (43.5%) يُظهر قابلية محدودة لتحقيق "عالم حي" تواصلي، لكن هامشية SharePoint (8.7%) تؤكد غياب البنية الرقمية الموحدة اللازمة لتعزيز التعاون المؤسسي (الفرضية الأولى).

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (10): يوضح تأثير استخدام الأجهزة الحديثة في إنجاز المهام الموكلة بدون تأخير:

المجموع		لا		نعم		الأجهزة الحديثة إنجاز المهام
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
97,8%	45	100,0%	4	97,6%	41	نعم
2,2%	1	0,0%	0	2,4%	1	لا
100,0%	46	100,0%	4	100,0%	42	المجموع

يظهر الجدول أن 97.6% من مستخدمي الأجهزة الحديثة (41 فرداً) يُنجزون مهامهم دون تأخير، بينما حقق غير المستخدمين (4 أفراد) نسبة 100% إنجاز دون تأخير أيضاً. النسبة العامة للإنجاز بلغت 97.8% (45 فرداً)، مقابل 2.2% فقط (فرد واحد) فشل في الإنجاز (من مستخدمي الأجهزة). يُستنتج أن الإنجاز المرتفع للمهام سائد بغض النظر عن استخدام الأجهزة، لكن هامشية حالات التأخير (2.4%) تنحصر بين المستخدمين.

يعكس ارتفاع نسبة الإنجاز العام (97.8%) - سواءً بين مستخدمي الأجهزة (97.6%) أو غيرهم (100%) - أن "العالم الحي (Lifeworld) التنظيمي في البلدية قائم على ثقافة الالتزام بالإنجاز، وهو ما يتجاوز مجرد الاعتماد على الأدوات التقنية ("النظام"). وفقاً لهايرماس، هذه النتيجة تُشير إلى أن:

– الفعل التواصلي غير الرقمي (حوار مباشر، تنسيق تقليدي) يحقق فعالية عالية في البيئات الصغيرة أو المتماسكة، مما يفسر نجاح غير المستخدمين (4 أفراد).

– محدودية تأثير التكنولوجيا وحدها على الأداء: فشل فرد واحد من مستخدمي الأجهزة (2.4%) يُحذر من تحولها إلى "فعل أداتي" (أداة روتينية دون تفاعل عقلائي)، إذ أن توظيفها كوسيط تواصلي (مشاركة ملاحظات، تنسيق جماعي) أهم من مجرد امتلاكها.

إن تفوق غير المستخدمين (100%) لا ينفي دور الأجهزة، بل يؤكد أن جودة التفاعل البشري (تواصل عقلائي، التزام بالقيم المؤسسية) هي المحرك الأساسي للإنجاز. التكنولوجيا تُعزز الكفاءة فقط عندما تُدمج في "فضاء حوار" حقيقي (كمشاركة تقارير عبر Google Drive لمناقشتها جماعياً)، وإلا تبقى أدوات سطحية.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (11): يوضح تأثير استخدام الأجهزة الحديثة في جودة عمل الموظفين:

المجموع		لا		نعم		الأجهزة الحديثة جودة الأداء
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
93,5%	43	75,0%	3	95,2%	40	نعم
6,5%	3	25,0%	1	4,8%	2	لا
100,0%	46	100,0%	4	100,0%	42	المجموع

يظهر الجدول أن 95.2% من مستخدمي الأجهزة الحديثة (40 فرداً) يشهدون تحسناً في جودة الأداء، مقابل 75.0% فقط من غير المستخدمين (3 أفراد من أصل 4). النسبة العامة للتحسن بلغت 93.5% (43 فرداً)، بينما سجلت فئة "لا" 6.5% (3 أفراد: 2 مستخدمين و 1 غير مستخدم). يُستنتج أن استخدام الأجهزة يرتبط بتحسين أكبر في الجودة، لكن عوامل أخرى تؤثر على غير المستخدمين.

يفسر ارتفاع جودة الأداء لدى مستخدمي الأجهزة (95.2%) نجاحَ توظيف التكنولوجيا كأدوات لـ"الفعل التواصلي"، حيث تُسهم في خلق حوار مؤسسي حول تحسين المخرجات (كمشاركة ملاحظات على مستندات (Google Drive في المقابل، انخفاض الجودة لدى غير المستخدمين (25% لم يتحسن أداؤهم) يعكس انكماش "العالم الحي (Lifeworld) "لهذه الفئة، إذ أن عزلتها عن الفضاء الرقمي تحرمها من التفاعل العقلاني المُعزَّز للجودة. أما فشل بعض المستخدمين (4.8%) في التحسن، فيُنذر بتحول التكنولوجيا إلى "فعل أداتي" (استخدام روتيني دون حوار نقدي)، مما يُضعف تأثيرها الإيجابي.

التكنولوجيا تعزز جودة الأداء عندما تكون جسراً للتواصل العقلاني (نقاشات حول تحسين العمل)، لا مجرد أداة تنفيذ. تفاوت النتائج بين المستخدمين وغيرهم يؤكد أن المشاركة في الفضاء التواصلي المؤسسي (رقمياً أو تقليدياً) هي العامل الحاسم في الجودة، وليس التوفر التقني وحده.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (12): يوضح علاقة استخدام الأجهزة الحديثة بالالتزام المهني لدى الموظفين:

المجموع		لا		نعم		الأجهزة الحديثة الالتزام
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
97,8%	45	100,0%	4	97,6%	41	نعم
2,2%	1	0,0%	0	2,4%	1	لا
100,0%	46	100,0%	4	100,0%	42	المجموع

يظهر الجدول أن 97.6% من مستخدمي الأجهزة الحديثة (41 فرداً) ملتزمون مهنيًا، بينما حقق غير المستخدمين (4 أفراد) نسبة التزام 100%. النسبة العامة للالتزام بلغت 97.8% (45 فرداً)، مقابل 2.2% فقط (فرد واحد غير ملتزم من مستخدمي الأجهزة). يُستنتج أن الالتزام المهني شبه شامل بغض النظر عن استخدام التكنولوجيا.

يرجع ارتفاع الالتزام المهني العام (97.8%) إلى قوة "العالم الحي (Lifeworld)" التنظيمي في بلدية ابن ناصر بن شهرة، حيث تُسيطر قيم المسؤولية الذاتية والتقاليد الوظيفية (تفاعلات وجهاً لوجه، رقابة جماعية) كمحرك أساسي للالتزام - وهو ما يتجاوز تأثير التكنولوجيا وحدها. وفقاً لهايرماس، هذه النتيجة تُحذر من تحول الأجهزة الحديثة إلى أدوات لـ"استعمار النظام" إذا استُخدمت كآليات رقابة صارمة (تتبع الأداء بدوافع عقابية)، بدلاً من تعزيزها كوسائط لحوار عقلائي حول تحسين الممارسات المهنية. تفوق غير المستخدمين (100%) يؤكد أن غياب التكنولوجيا لا يُضعف الالتزام عندما يكون "الفعل التواصلي" التقليدي فاعلاً، بينما فشل مستخدم واحد (2.4%) قد يعكس استخداماً أداتياً للتكنولوجيا يفقدها دورها التواصلي المعزز للانتماء.

إن التكنولوجيا لا تصنع الالتزام المهني، بل الثقافة المؤسسية التوافقية هي أساسه. دور الأجهزة الحديثة يظل ثانوياً ما لم تُدمج في فضاء حوار يُعزز القيم المشتركة (كمناقشة معايير الجودة عبر تطبيقات المراسلة)، وإلا تبقى أدوات محايدة أو حتى مُهددة للتماسك الوظيفي إذا حلت محل التفاعل الإنساني.

ثانياً: تحليل بيانات الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: "توجد علاقة طردية بين مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين".

الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم للبريد الإلكتروني

النسبة	التكرار	استخدام البريد الإلكتروني
17,4	8	يومية
21,7	10	أسبوعياً
8,7	4	شهرياً
26,1	12	نادراً
26,1	12	لا أستخدام
100,0	46	المجموع

يظهر الجدول أن أكثر من نصف العينة (52.2%) لا يستخدمون البريد الإلكتروني أو يستخدمونه نادراً (12 فرداً "نادراً" + 12 فرداً "لا أستخدام"، بنسبة 26.1% لكل فئة)، بينما يقتصر الاستخدام المنتظم ("يومية" أو "أسبوعياً") على 39.1% فقط (8 أفراد يومياً + 10 أفراد أسبوعياً). نسبة محدودة (8.7%) تستخدمه شهرياً. يُستنتج ضعف توظيف البريد الإلكتروني كأداة اتصال فعالة في العمل اليومي.

يعكس هيمنة الاستخدام غير المنتظم (52.2%) فشلاً في تحويل البريد الإلكتروني إلى أداة "الفعل التواصلي العقلاني" داخل البلدية. وفقاً لهابرماس، هذه النتيجة تنذر بـ:

– انقسام "العالم الحي (Lifeworld) "المؤسسي: حيث تُهمَّش شريحة كبيرة من الموظفين (52.2%) عن الفضاء الرقمي التواصلي، مما يُضعف قدرتهم على المشاركة في الحوارات المهنية (كمناقشة السياسات أو تبادل الملاحظات).

– تحول التكنولوجيا إلى "نظام معطل": عدم توظيف الأداة بشكل يومي/أسبوعي (39.1% فقط) يُحولها إلى قناة "صامتة"، تُهدد بترسيخ "الفعل الأداتي" (إرسال أوامر أحادية) بدلاً من تعزيز التفاعل العقلاني.

الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم للتطبيقات الفورية

النسبة	التكرار	استخدام التطبيقات الفورية
37,0	17	يومية
23,9	11	أسبوعياً
6,5	3	شهرياً
15,2	7	نادراً
17,4	8	لا أستخدم
100,0	46	المجموع

يظهر الجدول أن 60.9% من العينة يستخدمون التطبيقات الفورية بانتظام ("يومية" 37.0% + "أسبوعياً" 23.9%)، مما يعكس اعتماداً واسعاً على هذه الأدوات في العمل اليومي. في المقابل، تُشكّل الفئة غير المستخدمة أو نادرة الاستخدام ("نادراً" 15.2% + "لا أستخدم" 17.4%) نسبة مقلقة تبلغ 32.6%، بينما يقتصر الاستخدام الشهري على 6.5% فقط.

يعكس ارتفاع نسبة المستخدمين المنتظمين (60.9%) نجاحَ توظيف التطبيقات الفورية كأدوات لـ"الفعل التواصلي" داخل بلدية ابن ناصر بن شهرة، حيث تُسهّل الحوار العفوي حول المهام اليومية وتعزز التنسيق العقلاني (تماشياً مع الفرضية الأولى). أما العزوف عن الاستخدام (32.6%) فيُشير إلى انكماش "العالم الحي (Lifeworld)" لهذه الشريحة، إذ يُحذر هابرماس من تحول التكنولوجيا إلى آليات تُكسّر التفاوت التواصلي عندما تُهمّش فئات عن الفضاء الرقمي، مما يُضعف مشاركتها في صنع القرار ويهدد التعاون المؤسسي (الفرضية العامة).

رغم دور التطبيقات في دعم الحوار الوظيفي (خاصةً مع هيمنة WhatsApp سابقاً)، فإن استبعاد ثلث العينة تقريباً يُظهر أن "الفعل التواصلي" لم يصبح شاملاً بعد، مما يستدعي سياسات لدمج غير المستخدمين عبر تدريب يراعي خصوصياتهم الوظيفية والديموغرافية (ككبار السن أو ذوي المهارات الرقمية المحدودة).

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم منصات الاجتماع عن بعد

النسبة	التكرار	استخدام منصات الاجتماع
17,4	8	يومية
8,7	4	أسبوعياً
4,3	2	شهرياً
21,7	10	نادراً
47,8	22	لا أستخدم
100,0	46	المجموع

يظهر الجدول أن 69.5% من العينة لا يستخدمون منصات الاجتماع عن بُعد أو يستخدمونها نادراً ("لا أستخدم" 47.8% + "نادراً" 21.7%)، بينما يقتصر الاستخدام المنتظم ("يومية" أو "أسبوعياً") على 26.1% فقط (8.7% أسبوعياً + 17.4% يومية). نسبة ضئيلة (4.3%) تستخدمها شهرياً.

يعكس ضعف استخدام المنصات (69.5%) فشلاً في توظيفها كأدوات لـ"الفعل التواصلي العقلاني" الذي يُعزز صنع القرار الجماعي (كمناقشة مشاريع البلدية). وفقاً لهابرماس، هذه النتيجة تُنذر بـ:

– سيطرة "النظام" البيروقراطي: حيث تُستبدل المنصات التفاعلية باجتماعات تقليدية هرمية تُكرس "الفعل الأداتي" (أوامر أحادية) بدلاً من الحوار المشترك.

– تفكك "العالم الحي" المؤسسي: عزلة 69.5% عن هذه القنوات تُضعف قدراتهم على المشاركة في القرارات الاستراتيجية، مما يُهدد الشفافية والكفاءة (يناقض الفرضية العامة).

رغم أهمية المنصات لتنسيق العمل (خاصة في الإدارات المحلية)، يظل استخدامها هامشياً، مما يشير إلى أن تبني التكنولوجيا في البلدية غير موجه لتعزيز الحوار، بل يقتصر على أدوات اتصال فردية (كالتطبيقات الفورية).

الجدول رقم (16): يوضح توزيع أفراد العينة حسب مدى استخدامهم أنظمة إدارة الوثائق في العمل

النسبة	التكرار	استخدام أنظمة إدارة الوثائق
28,3	13	يومية
21,7	10	أسبوعياً
6,5	3	شهرياً
17,4	8	نادراً
26,1	12	لا أستخدم
100,0	46	المجموع

يبين الجدول أن نسبة 50% من العينة يستخدمون أنظمة إدارة الوثائق بانتظام ("يومية" 28.3% + "أسبوعياً" 21.7%)، بينما تبلغ نسبة غير المستخدمين أو نادري الاستخدام ("نادراً" 17.4% + "لا أستخدم" 26.1%) 43.5%. هذا يشير إلى وجود شبه انقسام في الاعتماد على هذه الأنظمة، حيث يعتمد نصف الموظفين عليها بشكل متكرر، بينما يعاني نحو 43.5% من عزوف أو استخدام محدود، مما قد يُضعف التنسيق في إدارة الملفات ويؤثر على الشفافية (خاصةً مع ارتفاع نسبة "لا أستخدم" إلى 26.1%).

من منظور نظرية الفعل التواصلي، يُظهر التفاوت في استخدام أنظمة إدارة الوثائق (50% منتظمون مقابل 43.5% غير فاعلين) خطر "استعمار النظام للعالم الحي"، حيث تُصبح هذه الأنظمة أداة بيروقراطية تُكرّس التفاوت بين الموظفين. فالفئة المُعتمدة على النظام تتعزز لديها "العقلانية التواصلية" عبر توثيق مركزي للقرارات، بينما يُستبعد آخرون من دائرة الفعل التواصلي، مما يُضعف المشاركة في صنع القرار. هذا يتطلب إعادة تصميم الأنظمة لتصبح أكثر شمولاً، مع تدريب يُراعي الفروق الوظيفية (كالمكتبية vs. الميدانية)، لضمان ألا تتحول التكنولوجيا إلى أداة إقصاء بدلاً من كونها وسيطاً لتوحيد المرجعيات.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (17): يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل مع التعامل بفعالية مع الضغوطات والطلبات العاجلة:

المجموع		لا		نعم		استخدام البرمجيات التعامل بفعالية
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
93,5%	43	80,0%	8	97,2%	35	نعم
6,5%	3	20,0%	2	2,8%	1	لا
100,0%	46	100,0%	10	100,0%	36	المجموع

يُظهر الجدول أن 97.2% من الموظفين الذين يستخدمون البرمجيات في العمل يتمكنون من التعامل بفعالية مع الضغوطات والطلبات العاجلة، مقارنةً بـ 80% فقط من غير المستخدمين. كما أن 6.5% من العينة ككل يعانون من عدم القدرة على التعامل الفعال مع الضغوطات، وجميعهم تقريباً (2 من أصل 3) ينتمون إلى فئة غير المستخدمين للبرمجيات.

هذه النتائج تؤكد وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام البرمجيات والقدرة على إدارة المهام العاجلة، مما يدعم الفرضية الجزئية الثانية حول دور التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي.

من منظور نظرية الفعل التواصلي، يُفسر الارتفاع الكبير في فعالية التعامل مع الضغوطات لدى مستخدمي البرمجيات (97.2%) بأن هذه الأدوات تعمل كوسيط عقلائي يُحسن التنسيق بين الأفراد ويُقلل من سوء الفهم، مما يُسهل الاستجابة السريعة للطلبات العاجلة.

في المقابل، انخفاض نسبة التعامل الفعال لدى غير المستخدمين (80%) يُشير إلى أن غياب الأدوات الرقمية يجعلهم يعتمدون على آليات تقليدية (مثل التواصل المباشر أو الورقي)، والتي قد تكون أقل مرونة في مواجهة الضغوطات المفاجئة. هذا يتوافق مع تحذير هابرماس من "استعمار النظام للعالم الحي"، حيث يصبح الأفراد غير القادرين على التفاعل عبر التكنولوجيا أكثر عُرضة للعزلة داخل الهيكل البيروقراطي، مما يُضعف كفاءتهم في إدارة الأزمات.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (18): يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل ومتابعة التحديثات والتغييرات في سياسات الإدارة:

المجموع		لا		نعم		استخدام البرمجيات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	متابعة التحديثات
71,7%	33	90,0%	9	66,7%	24	نعم
28,3%	13	10,0%	1	33,3%	12	لا
100,0%	46	100,0%	10	100,0%	36	المجموع

يظهر الجدول أن 90% من غير مستخدمي البرمجيات يتابعون التحديثات، مقابل 66.7% فقط من المستخدمين، مما يشير إلى علاقة عكسية غير متوقعة بين استخدام التكنولوجيا والمتابعة. كما أن 33.3% من المستخدمين لا يتابعون التحديثات، مقابل 10% فقط من غير المستخدمين، مما يعكس فجوة في فعالية الآليات الرقمية في ضمان متابعة التغييرات.

من منظور نظرية الفعل التواصلي، تُفسر هذه النتائج بأن التواصل المباشر (العالم الحي) قد يكون أكثر فعاليةً من الأنظمة الرقمية (النظام) في ضمان مشاركة الموظفين. ارتفاع نسبة المتابعة لدى غير المستخدمين يعكس دور التفاعل البشري في تعزيز الالتزام، بينما يُشير إهمال بعض المستخدمين الرقميين إلى خطر تحول التكنولوجيا إلى أداة روتينية تُضعف الانخراط الفعلي في السياسات، ما يستدعي دمجها معاً لتحقيق "عقلانية تواصلية" متوازنة.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (19): يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل والتعاون مع الزملاء لتحقيق الأهداف المشتركة:

المجموع		لا		نعم		استخدام البرمجيات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الأهداف المشتركة
93,5%	43	100,0%	10	91,7%	33	نعم
6,5%	3	0,0%	0	8,3%	3	لا
100,0%	46	100,0%	10	100,0%	36	المجموع

يظهر الجدول أن 100% من غير مستخدمي البرمجيات يتعاونون مع زملائهم لتحقيق الأهداف المشتركة، مقابل 91.7% من مستخدمي البرمجيات. بينما تبلغ نسبة عدم التعاون 8.3% بين المستخدمين فقط، مع غياب تام لعدم التعاون (0%) بين غير المستخدمين. هذه النتائج تشير إلى أن التعاون موجود بقوة في كلا المجموعتين، مع تفوق طفيف لغير المستخدمين.

من منظور نظرية الفعل التواصلي، يظهر لنا بشكل جليّ أن التواصل المباشر (العالم الحي) يحقق تعاوناً كاملاً (100%)، بينما ينتج النظام الرقمي فجوة طفيفة (8.3% عدم تعاون). وهذا ما يعكس أن التكنولوجيا قد تضعف بعض الروابط الإنسانية رغم فعاليتها، حيث يُمكن أن تحل الآلية محل التفاعل البشري المباشر. ومع ذلك، تبقى النسب الإيجابية العالية في كلا المجموعتين مؤشراً على أن كلا الآليتين (التقليدية والرقمية) قادرتان على دعم التعاون المؤسسي عند استخدامها بشكل مناسب.

الفصل الرابع: النتائج والمناقشة

الجدول رقم (20): يوضح علاقة استخدام البرمجيات في العمل مع تلقي ملاحظات إيجابية من الرؤساء أو الزملاء حول جودة الأداء:

المجموع		لا		نعم		استخدام البرمجيات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	ملاحظات ايجابية
87,0%	40	80,0%	8	88,9%	32	نعم
13,0%	6	20,0%	2	11,1%	4	لا
100,0%	46	100,0%	10	100,0%	36	المجموع

يظهر الجدول أن 88.9% من مستخدمي البرمجيات يتلقون ملاحظات إيجابية حول أدائهم، مقابل 80% من غير المستخدمين. بينما تبلغ نسبة عدم تلقي ملاحظات إيجابية 11.1% بين المستخدمين و20% بين غير المستخدمين. هذه النتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام البرمجيات وتلقي التغذية الراجعة الإيجابية، حيث تتحسن النسبة بنحو 8.9% مع استخدام التكنولوجيا.

من منظور نظرية الفعل التواصلي، تُفسر هذه النتائج بأن البرمجيات تعمل كوسيط فعال يعزز الشفافية ويسهل تبادل الملاحظات بين الأفراد داخل المؤسسة. ارتفاع نسبة التغذية الراجعة الإيجابية بين المستخدمين (88.9%) مقارنة بغير المستخدمين (80%) يعكس قدرة الأدوات الرقمية على تسهيل "الفعل التواصلي" من خلال توثيق الأداء وخلق قنوات واضحة للتواصل. ومع ذلك، فإن استمرار تلقي بعض الموظفين لملاحظات إيجابية حتى بدون استخدام البرمجيات (80%) يؤكد على أن التفاعل البشري المباشر يبقى أساسياً في العمل المؤسسي. الفجوة الأكبر في عدم تلقي ملاحظات إيجابية بين غير المستخدمين (20% مقابل 11.1%) قد تشير إلى أن التكنولوجيا تسد فجوات في التواصل قد تنشأ في البيئات التقليدية.

ثالثاً: مناقشة نتائج الفرضية الأولى

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة واضحة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة المحلية. حيث كشفت البيانات أن الغالبية العظمى من الموظفين (84.8%) يعتمدون على البريد الإلكتروني في عملهم، بينما يستخدم 63% تطبيقات المراسلة الفورية مثل واتساب بشكل أساسي. هذه النتائج تتوافق مع دراسة سلطان (2024) التي أكدت أن التكنولوجيا تسهم في إنجاز المهام بدقة وسرعة، كما تدعمها دراسة جلوي (2019) التي وجدت ارتباطاً إيجابياً بين استخدام التكنولوجيا وتحسين الأداء المؤسسي.

من ناحية أخرى، أبرزت النتائج بعض التحديات في تبني التكنولوجيا، حيث أن 47.8% من الموظفين لا يستخدمون أنظمة إدارة الوثائق، مما يشير إلى وجود فجوة في الاستفادة الكاملة من الأدوات الرقمية. هذا يتفق مع نتائج دراسة عمارية (2020) التي أشارت إلى محدودية استخدام التكنولوجيا في الإدارات المحلية بسبب نقص التدريب. ومع ذلك، فإن البيانات تظهر أن 97.6% من مستخدمي الأجهزة الحديثة ينجزون مهامهم في الوقت المحدد، مما يدعم ما توصلت إليه دراسة قادة (2011) حول دور التكنولوجيا في تقليص الإجراءات وتحسين الكفاءة.

في الإطار النظري، يمكن تفسير هذه النتائج من خلال نظرية الفعل التواصلي لهابرماس، حيث تعمل التكنولوجيا كوسيط يعزز "العقلانية التواصلية" من خلال تسهيل تبادل المعلومات وتقليل سوء الفهم. ومع ذلك، فإن عدم تبني بعض الأدوات الرقمية مثل أنظمة إدارة الوثائق قد يعكس "استعمار النظام للعالم الحي"، حيث تبقى بعض الممارسات التقليدية مهيمنة. هذه النتائج تؤكد على الحاجة إلى تكامل أفضل بين الأدوات التكنولوجية والثقافة التنظيمية لتحقيق أقصى استفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي.

رابعاً: مناقشة نتائج الفرضية الثانية

أكدت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية واضحة بين كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستوى الأداء الوظيفي. حيث أظهرت البيانات أن الموظفين الذين يستخدمون الأدوات الرقمية بانتظام (مثل 60.9% في التطبيقات الفورية) يتمتعون بمستوى أعلى من الكفاءة في إنجاز المهام والتعامل مع الضغوطات، مقارنة بغير المستخدمين. هذه النتائج تتوافق تماماً مع دراسة سلطان (2024) التي وجدت أن الاستخدام المكثف للتكنولوجيا يؤدي إلى تحسين الإنتاجية، وتدعمها دراسة قادة (2011) التي أكدت أن التكنولوجيا تسهم في تقليص الإجراءات ورفع دقة البيانات.

من ناحية أخرى، كشفت النتائج عن وجود تفاوت كبير في معدلات تبني التكنولوجيا بين الموظفين، حيث أن 47.8% لا يستخدمون منصات الاجتماعات عن بُعد مطلقاً، و26.1% نادراً ما يستخدمون البريد الإلكتروني. هذا التفاوت يفسر جزئياً الفروق في مستويات الأداء بين الموظفين، ويتفق مع ما أشارت إليه دراسة عمارية (2020) حول وجود فجوة رقمية في الإدارات المحلية بسبب نقص التدريب وعدم تعميم الأدوات التقنية على جميع المستويات الوظيفية.

من المنظور النظري، يمكن تفسير هذه النتائج عبر عدسة نظرية الفعل التواصلي لهابرماس، حيث أن الزيادة في استخدام التكنولوجيا - عندما تكون مصحوبة بثقافة تواصلية عقلانية - تعزز "العالم الحي" للمؤسسة من خلال تحسين التنسيق وتقليل سوء الفهم. ومع ذلك، فإن التفاوت في معدلات الاستخدام يشير إلى خطر "استعمار النظام للعالم الحي"، حيث تصبح التكنولوجيا أداة لإقصاء بعض الموظفين بدلاً من دمجهم. هذه النتائج تؤكد على ضرورة تبني استراتيجيات شاملة لضمان الاستخدام العادل والفعال للتكنولوجيا في الإدارة المحلية.

خامساً: الاستنتاج العام

توصلت الدراسة إلى نتائج بالغة الأهمية تؤكد بشكل قاطع العلاقة الإيجابية بين تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي في الإدارة المحلية. فمن خلال التحليل الشامل للبيانات، اتضح أن التوسع في استخدام الحلول الرقمية - مثل أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية ومنصات التواصل الداخلي - قد أحدث نقلة نوعية في كفاءة العمل الإداري. حيث ساهمت هذه الأدوات في تمكين الموظفين من إنجاز مهامهم بدقة أعلى وسرعة أكبر، مع تعزيز قدراتهم على التنسيق والتعاون مع الزملاء. هذه النتائج تتطابق تماماً مع الفرضية الأساسية للدراسة، وتؤكد ما توصلت إليه الأبحاث السابقة في هذا المجال.

أما على مستوى الفرضيات الجزئية، فقد كشفت التحليلات الإحصائية عن تفاصيل دقيقة تثبت تأثير التكنولوجيا على مختلف جوانب الأداء الوظيفي. فالموظفون الذين استخدموا التطبيقات الرقمية بشكل مكثف ومنتظم أظهروا تفوقاً واضحاً في مؤشرات الأداء الأساسية، بدءاً من إنجاز المهام في الوقت المحدد ووصولاً إلى جودة المخرجات النهائية. كما اتضح وجود علاقة طردية قوية بين مستوى الإلمام الرقمي والقدرة على التعامل مع الضغوطات المهنية وحل المشكلات الطارئة. هذه النتائج الدقيقة تقدم برهاناً عملياً على صحة الفرضيات الجزئية، وتفتح آفاقاً جديدة لفهم آليات تأثير التكنولوجيا على الأداء المؤسسي.

من الناحية النظرية، تقدم هذه الدراسة إسهاماً مهماً في تطبيق نظرية الفعل التواصلي على أرض الواقع. حيث أظهرت كيف يمكن للأدوات التكنولوجية - عند تصميمها واستخدامها بشكل صحيح - أن تعزز "العقلانية التواصلية" داخل المؤسسات من خلال تسهيل تدفق المعلومات وضمان الشفافية في عمليات اتخاذ القرار. ومع ذلك، فإن التفاوت الملحوظ في معدلات تبني التكنولوجيا بين الموظفين - حيث أظهرت النتائج أن شريحة كبيرة منهم لا تزال تعتمد على الأساليب التقليدية - يطرح تحديات نظرية وعملية تحتاج إلى معالجة. هذا الواقع يؤكد الحاجة إلى تطوير نماذج تواصلية أكثر شمولاً تأخذ في الاعتبار الفروق الفردية في القدرات والميول التكنولوجية.

خاتمة

من خلال دراستنا المعنونة بـ "أثر تكنولوجيا الاتصال على الأداء الوظيفي داخل الإدارة المحلية" يمكننا القول أن الدراسة أكدت صحة الفرضية العامة التي تنص على أن تزايد استخدام تكنولوجيا الاتصال يساهم في تحسين مهارات العاملين في الإدارة المحلية، حيث أثبتت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام الأدوات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي بمختلف مؤشراتته. أما بالنسبة للفرضيتين الجزئيتين، فقد تم التحقق من صحتهما بشكل كامل، حيث أظهرت النتائج أن تزايد مستوى استخدام تكنولوجيا الاتصال بين العاملين (الفرضية الجزئية الأولى) قد تحقق بنسبة 60.9% من العينة، كما ثبت وجود علاقة طردية واضحة بين كثافة الاستخدام وتحسين المهارات الوظيفية (الفرضية الجزئية الثانية) حيث حقق المستخدمون المنتظمون نسباً أعلى في إنجاز المهام وجودة الأداء. ومع ذلك، كشفت النتائج عن تفاوت في معدلات تبني التكنولوجيا بين الموظفين، مما يشير إلى أن التحسن في الأداء لم يكن متجانساً بين جميع أفراد العينة.

إن هذه الدراسة تمثل إضافة نوعية للمعرفة في مجال الإدارة الرقمية، حيث قدمت أدلة ميدانية على فعالية التكنولوجيا في تحسين أداء الإدارات المحلية، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى مزيد من البحث في السياق العربي. كما أضافت بعداً جديداً من خلال ربط النظرية التواصلية لهابرماس بالتطبيقات العملية في البيئات المؤسسية، مما يوسع آفاق البحث النظري والتطبيقي.

ومن خلال دراستنا يمكننا أن نوصي بما يلي:

- تطوير برامج تدريبية مكثفة لرفع المهارات الرقمية للموظفين.
- تعميم استخدام الأدوات التكنولوجية على جميع الإدارات مع مراعاة الخصوصيات الوظيفية.
- إنشاء وحدة دعم فني لتسهيل عملية التحول الرقمي.
- إجراء تقييم دوري لمدى فعالية التكنولوجيا في تحسين الأداء.

وقد واجهت الدراسة بعض القيود، أبرزها:

- اقتصار العينة على إدارة محلية واحدة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج.
- اعتمادها على أدوات قياس ذاتية (كالاستبيانات) التي قد تتأثر بالذاتية.
- عدم تغطية جميع الجوانب المؤثرة في الأداء الوظيفي.

ويوصى بتجاوز هذه القيود في الدراسات المستقبلية عبر توسيع نطاق العينة واستخدام أدوات قياس متنوعة.

ومما سبق يمكننا تقديم بعض التوجهات للأبحاث المستقبلية كالآتي:

- دراسة تأثير التكنولوجيا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- استكشاف دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء الإداري.
- بحث سبل تحقيق التوازن بين التحول الرقمي والحفاظ على الروابط الإنسانية في العمل المؤسسي.

وفي الأخير يمكننا القول أن نتائج هذه الدراسة تمثل مرجعاً مهماً لصانعي السياسات في قطاع الإدارة المحلية، حيث توضح كيف يمكن للتحول الرقمي المدروس أن يحدث نقلة نوعية في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما تقدم رؤى عملية لمديري المؤسسات حول سبل تعظيم الاستفادة من التكنولوجيا مع الحفاظ على القيم المؤسسية. ومن المتوقع أن تسهم هذه النتائج في تطوير سياسات أكثر فعالية للتحول الرقمي في القطاع الحكومي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. موريس أنجرس، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.
2. صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003.
3. حمد سليمان المشوخي، تقنيات ومناهج البحث العلمي، تحليل أكاديمي لكتابة الرسائل والبحوث العلمية، د.ط، دار النهضة العربية، د.ت.
4. موريس أنجرس، تر: بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006.
5. عليّة عزت عياد، معجم المصطلحات اللغوية والأدبية، ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1994.
6. ابراهيم لطفي طلعت، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
7. عاطف عبد الله المكاوي، العلوم الإدارية، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
8. فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بعض تطبيقاتها التقنية، ط1، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2014.
9. أحمد سمير عارف، العلاقة بين التقدم التكنولوجي والتفكير الاستراتيجي، ط1، المكتب العربي، القاهرة، 2015.
10. أسعد محمد علي وهاب، التقنيات المحسوبة في تدقيق البيانات المالية، ط1، دار اليازوري، عمان، 2013.
11. سناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2013.
12. سيد عبد الماجد الغوري، معجم المصطلحات الحديثة، ط1، دار ابن الكثير للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، بيروت، 2007.

ثانياً: المقالات العلمية

13. قرزو بغداد، دور الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المحلية في الجزائر، مجلة آفاق للأبحاث السياسية والقانونية، المجلد 5، العدد 2، جامعة عمار ثيلجي الأغواط، الجزائر، نوفمبر 2022.
14. مباركة عبدلي، تطور مفهوم الأداء و دور وكالات التقييم في قياسه، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 2، العدد 5، جامعة بشار، الجزائر، 2016.

ثالثاً: الرسائل الجامعية

أ. أطروحات الدكتوراه:

15. عمارية عبد الحكيم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020.
16. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014.
17. أمال سلطان، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة أداء المؤسسة"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2024.
18. عمارية عبد الحكيم، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية الإتصال التنظيمي في الإدارة المحلية"، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص إتصال تنظيمي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2020.

ب. رسائل الماجستير:

19. قادة دليلة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر، رسالة ماجستير علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.
- ج. مذكرات الماجستير:

20. جلولي عبد القادر، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد العمل، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2019.
21. راضية بداع، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2017.

الملاحق

جامعة عمار ثليجي _ الأغواط

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم اجتماع



استبيان

أعزائي الموظفين...

في إطار تحضيرنا لمذكرة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بعنوان "أثر تكنولوجيا الإتصال على الاداء الوظيفي داخل الادارة المحلية" لذا نرجو التكرم بالاطلاع والاجابة على فقرات الاستبيان أمام الاختيار الذي ترونه مناسب، علما أن اجابتم ستكون مفيدة جدا للدراسة وسوف نتعامل بسرية تامة، ولن نستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

نشكر لكم سلفا حسن تعاونكم معنا في استكمال بيانات الاستبيان.

إشراف الأستاذ:

* د. عطاء الله النوعي

من إعداد الطالب:

● شقنان سليمان

السنة الجامعية 2024-2025

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 25 سنة من 26 إلى 35 سنة
من 36 إلى 44 سنة أكثر من 45 سنة
3. المؤهل العلمي: ثانوي شهادة جامعية
تكوين مهني دراسات عليا
4. الخبرة المهنية: أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات
من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني:

أولاً: أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة

5. هل تستخدم الإدارة المحلية الأجهزة الإلكترونية والمعدات اللازمة للإتصال في مختلف أقسامها (حواسيب، طابعات...)?
نعم لا
6. هل تقوم المؤسسة بتجديد أجهزة الإتصال (الهاتف، الفاكس...) بما يتماشى مع التطورات الحديثة بإستمرار؟
نعم لا
7. هل يمكنك استخدام الأجهزة الحديثة بسهولة؟
نعم لا
8. هل تستخدم المؤسسة برمجيات في أعمالها الإدارية بمختلفها؟
نعم لا
9. هل تحرص المؤسسة على الحصول على الإصدارات الجديدة للبرامج المستخدمة، وأيضا فيما يخص حماية الحواسيب وتحديثها بإستمرار؟
نعم لا

10. هل لديك بريد إلكتروني؟ نعم لا

- إذا كانت إجابتك (نعم): ماهي منصات البريد الإلكتروني المستخدمة؟

Outlook Yahoo Gmail

11. هل تستخدم تطبيقات المراسلة الفورية؟ نعم لا

- إذا كانت إجابتك (نعم): ماهي تطبيقات المراسلة الفورية المستخدمة؟

Viber Telegram WhatsApp

- أخرى، أذكرها

12. هل تستخدم منصات الاجتماعات عن بعد؟ نعم لا

- إذا كانت إجابتك (نعم): ماهي المنصات الاجتماعية عن بعد المستخدمة؟

Microsoft Teams Zoom

- أخرى، أذكرها

13. هل تستخدم أنظمة إدارة الوثائق؟ نعم لا

- إذا كانت إجابتك (نعم): ماهي أنظمة إدارة الوثائق المستخدمة؟

SharePoint Google Drive

- أخرى، أذكرها

ثانياً: مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

14. مامدى استخدامك للبريد الإلكتروني في العمل؟

يوميا أسبوعيا شهريا نادرا لا أستخدم

15. مامدى استخدامك تطبيقات المراسلة الفورية في العمل ؟

يومية أسبوعيا شهريا نادرا لا أستخدم

16. ما مدى استخدام منصات الاجتماعات عن بعد في العمل ؟

يومية أسبوعيا شهريا نادرا لا أستخدم

17. مامدى استخدامك أنظمة إدارة الوثائق في العمل ؟

يومية أسبوعيا شهريا نادرا لا أستخدم

المحور الثالث:

أولا: مستوى الأداء الوظيفي

18. هل تتمكن من إنجاز المهام الموكلة إليك في الوقت المحدد دون تأخير ؟

نعم لا

19. هل تُظهر نتائج عملك دقة عالية بدون وجود أخطاء أو أخطاء قليلة ؟

نعم لا

20. هل تلتزم بتطبيق المعايير والإجراءات الإدارية المحددة في تنفيذ مهامك ؟

نعم لا

21. هل تتعامل بفعالية مع الضغوطات والطلبات العاجلة دون التأثير على جودة العمل؟

نعم لا

22. هل تتابع التحديثات والتغييرات في سياسات الإدارة وتطبيقها بسرعة ؟

نعم لا

23. هل تتعاون مع زملائك لتحقيق الأهداف المشتركة للإدارة؟

نعم لا

24. هل تتلقى ملاحظات إيجابية من الرؤساء أو الزملاء حول جودة أدائك؟

نعم لا

ثانياً: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات الأداء

25. هل تسرع تكنولوجيا الاتصال إنجاز المهام الروتينية؟

نعم لا

26. هل تحسن التكنولوجيا دقة البيانات المُدخلة في الأنظمة؟

نعم لا

27. هل تقلل التكنولوجيا من الأخطاء البشرية في العمل؟

نعم لا

28. هل توفر التكنولوجيا وقت الموظفين للتركيز على مهام استراتيجية؟

نعم لا

29. هل تعزز التكنولوجيا الشفافية في اتخاذ القرارات؟

نعم لا

30. هل تساهم التكنولوجيا في خفض التكاليف التشغيلية للإدارة؟

نعم لا

31. هل تواجه صعوبات تقنية تؤخر إنجاز مهامك؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً

32. هل تحتاج إلى تدريب إضافي لاستخدام التكنولوجيا المتاحة بكفاءة؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً

33. هل تؤدي محدودية مهارات الموظفين إلى أخطاء في استخدام الأنظمة؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً

34. هل عدم تحديث التكنولوجيا يعيق تحقيق أهداف الإدارة؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً

35. هل يوجد فرق بين الإمكانيات التكنولوجية المطلوبة والمتاحة ؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً

36. هل تؤثر هذه الفجوة سلباً على رضا المستفيدين من الخدمات (المواطنين) ؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	29	63,0	63,0	63,0
Valid أنثى	17	37,0	37,0	100,0
Total	46	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 26 سنة إلى 35 سنة	12	26,1	26,1	26,1
Valid من 36 سنة إلى 44 سنة	25	54,3	54,3	80,4
أكثر من 45 سنة	9	19,6	19,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	13	28,3	28,3	28,3
جامعي	29	63,0	63,0	91,3
Valid تكوين مهني	1	2,2	2,2	93,5
دراسات عليا	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من سنة	2	4,3	4,3	4,3
من سنة إلى 5 سنوات	27	58,7	58,7	63,0
Valid من 6 إلى 10 سنوات	3	6,5	6,5	69,6
أكثر من 10 سنوات	14	30,4	30,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	6	13,0	13,0	13,0
Valid Gmail	39	84,8	84,8	97,8
yahoo	1	2,2	2,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	9	19,6	19,6	19,6
Valid whatsapp	29	63,0	63,0	82,6
Telegram	4	8,7	8,7	91,3
Viber	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	29	63,0	63,0	63,0
Zoom	5	10,9	10,9	73,9
Google meet	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
لا	22	47,8	47,8	47,8
Google drive	20	43,5	43,5	91,3
Share point	4	8,7	8,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
يومياً	8	17,4	17,4	17,4
أسبوعياً	10	21,7	21,7	39,1
شهرياً	4	8,7	8,7	47,8
نادراً	12	26,1	26,1	73,9
لا أستخدام	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
يوميا	17	37,0	37,0	37,0
أسبوعيا	11	23,9	23,9	60,9
شهريا	3	6,5	6,5	67,4
نادرا	7	15,2	15,2	82,6
لا أستخدم	8	17,4	17,4	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
يوميا	8	17,4	17,4	17,4
أسبوعيا	4	8,7	8,7	26,1
شهريا	2	4,3	4,3	30,4
نادرا	10	21,7	21,7	52,2
لا أستخدم	22	47,8	47,8	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
يومياً	13	28,3	28,3	28,3
أسبوعياً	10	21,7	21,7	50,0
شهرياً	3	6,5	6,5	56,5
نادراً	8	17,4	17,4	73,9
لا أستخدم	12	26,1	26,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

س18 * س7 Crosstabulation

		س7		Total	
		نعم	لا		
س18	نعم	Count	41	4	45
		% within س7	97,6%	100,0%	97,8%
لا	لا	Count	1	0	1
		% within س7	2,4%	0,0%	2,2%
Total		Count	42	4	46
		% within س7	100,0%	100,0%	100,0%

7س * 19س Crosstabulation

		7س		Total	
		نعم	لا		
19س	نعم	Count	40	3	43
		% within 7س	95,2%	75,0%	93,5%
لا		Count	2	1	3
		% within 7س	4,8%	25,0%	6,5%
Total		Count	42	4	46
		% within 7س	100,0%	100,0%	100,0%

7س * 20س Crosstabulation

		7س		Total	
		نعم	لا		
20س	نعم	Count	41	4	45
		% within 7س	97,6%	100,0%	97,8%
لا		Count	1	0	1
		% within 7س	2,4%	0,0%	2,2%
Total		Count	42	4	46
		% within 7س	100,0%	100,0%	100,0%

8س * 21س Crosstabulation

		8س		Total
		نعم	لا	
21س	نعم	Count 35	8	43
		% within 8س 97,2%	80,0%	93,5%
لا	لا	Count 1	2	3
		% within 8س 2,8%	20,0%	6,5%
Total	Total	Count 36	10	46
		% within 8س 100,0%	100,0%	100,0%

8س * 22س Crosstabulation

		8س		Total
		نعم	لا	
22س	نعم	Count 24	9	33
		% within 8س 66,7%	90,0%	71,7%
لا	لا	Count 12	1	13
		% within 8س 33,3%	10,0%	28,3%
Total	Total	Count 36	10	46
		% within 8س 100,0%	100,0%	100,0%

8س * 23س Crosstabulation

		8س		Total
		نعم	لا	
23س	نعم	Count 33	10	43
		% within 8س 91,7%	100,0%	93,5%
لا	لا	Count 3	0	3
		% within 8س 8,3%	0,0%	6,5%
Total	Total	Count 36	10	46
		% within 8س 100,0%	100,0%	100,0%

8س * 24س Crosstabulation

		8س		Total
		نعم	لا	
24س	نعم	Count 32	8	40
		% within 8س 88,9%	80,0%	87,0%
لا	لا	Count 4	2	6
		% within 8س 11,1%	20,0%	13,0%
Total	Total	Count 36	10	46
		% within 8س 100,0%	100,0%	100,0%