



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية لدى عينة من عمال بلدية تاجرونة الاغواط

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة الدكتورة

أ.د. جراي حفصة

إعداد الطالبين:

بوخطة محمد

مول ضاية زكرياء

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أ.د. زرنوح
مشرفا ومقررا	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أ.د. جراي حفصة
مناقشا	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أ.د. محمد سويسي

السنة الجامعية 2023/2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

اسة ميدانية لدى عينة من عمال بلدية تاجرونة الاغواطدر

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم اجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة الدكتورة

أ.د. جرادي حفصة

إعداد الطالبين:

بوخطة مُجَدّ

مول ضاية زكرياء

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الاسم واللقب
رئيسا	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أ.د. زرنوح
مشرفا ومقررا	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أ.د. جرادي حفصة
مناقشا	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أ.د. محمد سويسي

السنة الجامعية 2023/2024

شكر

الحمد لله شكرا على ما أنعم

وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له، كما أمر وألزم ،
وأشهد أن محمدا عبده ورسوله، شهادة من آمن به
وأسلم، وحاد من كفر به وأرغم ، صلى الله عليه وعلى
آله وما أضاء دهر وأظلم ، وأعلى محالهم يوم الشفاعة
وأكرم، وسلم تسليما.

فالشكر أولا لله تعالى، لك الحمد والثناء ربنا أن وفقنتي
لإتمام هذا البحث، ومن باب الاعتراف بالفضل ، و عرفانا
بالجميل، أتقدم بعبارات الشكر والامتنان إلى الأستاذة
المشرفة على مذكرتي ، فلم تبخل بنصائحها وتابعتني
بإخلاص، ووقفت على مراحل العمل موجهة، وناصحة،
فجزاها الله خيرا ونفع بعلمه كما أتقدم بالشكر المسبق
إلى أعضاء اللجنة المناقشة، كل باسمه، والشكر
موصول أيضا إلى كل من مد لي يد العون وأخص
بالذكر " ثعلابي رباب".

دول الضايية زكرياء

الإهداء



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى: "رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحاً ترضاه " [سورة الأحقاف: 15]
أهدي ثمرة هذا العمل إلى والدي عزّاً وفخراً
إلى والدي حبّاً وصوناً
إلى إخوتي، وأخواتي سنداً ووعناً
إلى أصدقائي إخلاصاً ودعماً
إلى من جمعني بهم القرآن بكم تزهو حياتي
إلى من ساندني شكراً وامتناناً
إلى من خذلني فبفضلكم - أقوى .
إلى من سقط سهواً، ولم أغفله غيباً لكم الامتنان كلّهُ
إليك، نفسي، أيتها النفيسة شكراً على كلّ ما بذلته؛
فأنت - فعلا - تستحقين التشجيع والتقدير.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى: "رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحاً ترضاه" [سورة الأحقاف: 15]

أن قاطرة بنّيتي هذا قدرت بالعديد من العوائق والصعوبات، وعلى الرغم من هذا فأني حاولت أن أخطئ كل هذه العقبات والصعوبات بثبات شديد بفضل الله سبحانه وتعالى، وبفضلك أنت أيضاً والدي العزيز إلى أبي وأخوتي وجميع أصدقائي الذين كانوا دائماً بالنسبة لي بمثابة العنقود والسند حتى أستطيع أن استكمل البحث.

ولا يمكن أن أنسى أساتذتي الكرام الذين كان لهم الفضل الكبير والدور الأول في مساندي وتوضيح لي العديد من المعلومات الهامة والقيمة بالنسبة لي.

وأنا أتمنى من الله أن يطيل لي في أعماركم ويرزقكم دائماً بالخيرات **تقريباً** فأنا اليوم أقوم بإهداء لكم بحث



الفهرس

الإهداء
الفهرس
المقدمة
الفصل الأول الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة أ
أولاً: الإشكالية 7
ثانياً: فرضيات الدراسة 7
ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع 8
الأسباب الموضوعية: 8
رابعاً: أهداف الدراسة: 8
سادساً: مصطلحات الدراسة: 9
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال 8
تمهيد 9
أولاً: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا ونظم المعلومات 9
ثانياً: تكنولوجيا ونظام المعلومات: 11
ثالثاً: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا الاتصال: 13
رابعاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 15

17	خامسا: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:
20	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
26	تمهيد
26	أولا: مفهوم الأداء الوظيفي
26	ثانيا: أنماط الأداء الوظيفي في المؤسسة
27	مهارات التواصل: أي القدرة على التواصل مع زملاء العمل والمشرفين والمديرين والعملاء بفاعلية
27	ثالثا: عناصر الأداء الوظيفي
28	رابعا: معايير الأداء الوظيفي:
29	خامسا: محددات الأداء الوظيفي:
36	الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة
34	أولا: منهج الدراسة
34	ثانيا: حدود الدراسة
36	3. أدوات جمع البيانات
37	4. إجراءات التطبيق
39	الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج
	ثانيا: عرض وتحليل وتفسير نتائج المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية تاجرونة

ثالثا: كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة	39
رابعا: اثبات أو نفي الفرضيات	39
خامسا: نتائج الدراسة	39
الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج	40
تمهيد	40
أولا: عرض وتحليل وتفسير نتائج	40
الجدول رقم 05: يمثل توزيع الفئة العمرية حسب متغير الجنس	40
ثانيا: عرض وتحليل وتفسير نتائج المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية تاجرونة:	
	43

ثالثا: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل بلدية تاجرونة الأغواط	44
رابعا: كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة	47
خامسا: اثبات أو نفي الفرضيات:	49
قائمة المراجع	51
الملاحق	
.....h	

المقدمة

المقدمة

مقدمة:

التطور التكنولوجي الذي ينمو بتسارع مستمر إذ يشهد حركة تغير واسعة على جميع الأصعدة، الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ... إذ فرض علينا مسيرته من أجل تحقيق الاستمرارية والنجاح، إذ أن أي إغفال أو تهاون سيقود إلى الفشل لا محالة.

ومن بين أبرز هذه التطورات هي ما مس ويمس قطاع الإدارة والجماعات المحلية، إذ سمح هذا التطور بظهور وسائل وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث فرضت الاحتياجات اليومية لهذه التكنولوجيا ابتكار منظومة متكاملة قصد سد الثغرات التي تعاني منها معظم التشكيلات والتنظيمات جراء النقص الملحوظ في كفاءة الوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة.

وباعتبار البلدية تشكيلا هيكليا وضع قصد تحقيق مجموعة من الغايات والأهداف المسطرة، وقوة فاعلة ومؤثرة في البيئة المحيطة بها، وفي ظل كل هذه التحولات التي تتشكل في البيئة المحيطة بها، فإن هذا فرض عليها الذوبان والاندماج فيها، حيث قامت الإدارات بتبني أحدث التكنولوجيات المعلومات والاتصال وإدماجها ضمن مصالحها واعتبارها الركيزة الأساسية التي تتكئ عليها من أجل النجاح وتحقيق التقدم والتطور، وهذا عن طريق استغلالها في تحسين أداء موظفيها والذي بدوره يؤدي إلى تحسين نوعية وجودة الخدمات لكن هذا التبنى لم يكن بشكل عبثي وإنما خضع اختيار التكنولوجيا المستخدمة إلى مجموعة من المعايير التي من خلالها يقاس مدى لصاح الوسيلة من عدمها وهذا مرتبط بنوع الخدمة والهدف من استخدامها، وهذا نجد اختلافا في نوع التكنولوجيا المعتمدة من مؤسسة إلى أخرى.

وتعد بلدية تاجرونة الأغواط من بين الإدارات التي اتبعت هذا المنهج وبنيت سياساتها المستقبلية على الأهداف التي تتحقق من جراء استخدام هذه التكنولوجيا، ومدى مساهمة كل منها في تحسين الأداء الوظيفي فيها، ولهذا قمنا بوضعها حيز الدراسة التي جاءت تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والمعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل بلدية تاجرونة الأغواط" بحيث سنركز في هذه الدراسة على معرفة أبرز التكنولوجيات المعلومات و الاتصال المستخدمة داخل الإدارة، ثم معرفة طبيعة مجالات استخدامها، لنأتي في الاخير إلى معرفة الدور الذي تلعبه في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل

الإدارة. وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها، والتي جاءت في أربعة فصول حيث يعرض الفصل الأول منها مشكلة الدراسة واعتباراتها، مداخيلها النظرية، وبهذا بدئنا بتحديد المشكلة" تساؤلاتها وفرضياتها"، ثم أسباب اختيار الموضوع، ثم ألهمة الدراسة فأهدافها، مروراً بتحديد حدود الدراسة ليلها تحديد مفاهيمها،

ويتناول الفصل الثاني من الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة، الذي تم فيه التطرق إلى:

مفاهيم عامة حول تكنولوجيا ونظم المعلومات

مفاهيم عامة حول تكنولوجيا الاتصال

انواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال

خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وضائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

والفصل الثالث يحتوي على:

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي

أنماط الأداء الوظيفي في المؤسسة

عناصر الأداء الوظيفي

معايير الأداء الوظيفي

محددات الأداء الوظيفي

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

أما الفصل الرابع فتطرقنا فيه إلى:

مفهوم الأداء الوظيفي

أنماط الأداء الوظيفي في المؤسسة

عناصر الأداء الوظيفي

معايير الأداء الوظيفي

محددات الأداء الوظيفي

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

تمهيد

عرض وتحليل وتفسير نتائج البيانات الشخصية

عرض وتحليل وتفسير نتائج المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية تاجرونة

كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

اثبات أو نفي الفرضيات

وفي الأخير وكخاتم تعرضنا لنتائج الدراسة

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي والمنهجي

للدراصة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: مصطلحات الدراسة

أولاً: الإشكالية

أن التقدم الهائل الذي يشهده القرن في مجال تكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة. الذي لا زال ينمو و يتسارع بخطى واسعة، حتى سمي العصر بعصر الثورة العلمية و المعلوماتية و التكنولوجيا، عصر المعلومات و الانفجار المعرفي، حيث غزت الحاسبات كل مجالات النشاط البشري و خصوصا في مجال الوظيفي او المؤسساتي والخدمي والاتصالي، أصبحت تكنولوجيا الاتصالات جزءا لا يتجزأ وموردا أساسيا تعتمد عليه المؤسسات والمنظمات في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات ، أن نسيح الإدارة في المنظمة والاستغلال الأفضل للفرص المتاحة، وأمام هذا التغير الحاصل، وجب استخدام كل ما يتاح من وسائل في المؤسسات و الدرات لتوفير الجهد والوقت، ضف إلى ذلك التحسن الملحوظ في نوعية الخدمات والدقة مقارنة بالمؤسسات التقليدية، ويتضح ذلك جليا في السرعة والجودة .

وفي ضل هذا التطور والتنوع الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات الاتصال أصبح جليا على كل مؤسسة الاقتصادية كانت أو خدمية أن تركز على تبني هذه التكنولوجيا، كونها ذات أهمية كبيرة نظرا للدور الفعال الذي تلعبه في تحسين أداء الوظيفي

وباعتبار البلدية إحدى المؤسسات الخدمية التي تبنت تكنولوجيا الاتصال مثلها مثل شبيهاها من أجل تكوين علاقة وطيدة بينها وبين عمالها بفضل الراحة والسهولة التي توفرها لهم هذه التكنولوجيا في تأدية مهامهم داخل المؤسسة، وبالتالي يتشكل لديهم نوع من الرضى عن المؤسسة، وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء الوظيفي لهم، كل هذه العلاقات جعلتنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي :

هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال بلدية تاجرونة؟
وللإجابة عن هذا التساؤل طرحنا الأسئلة الفرعية الآتية:

ماهي أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية تاجرونة، الأغواط.

فيما تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مقر بلدية تاجرونة؟

كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل مقر بلدية تاجرونة، الأغواط؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

انطلاقاً من التساؤلات التي توصلنا إليها تكون فروض الدراسة كالتالي:
أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية تاجرونة الأغواط هو الحاسوب.
تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مقر بلدية تاجرونة في أداء المهام.
ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل بلدية تاجرونة، الأغواط من خلال التسهيلات التي قدمتها.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب سواء موضوعية أو ذاتية وميولنا إلى معرفة كل ما يتعلق بهذه الظاهرة وأهمية الموضوع خاصة مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا الأداء الوظيفي والاعتماد عليها في المؤسسات بأنواعها:

الأسباب الذاتية:

هناك اهتمام شخصي بهذا البحث، وبحكم أن الموضوع له علاقة تخصصي ومجال عملي أيضاً، من أجل معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للمنظمة.

الموضوع له جهة من الحداثة فكأن هذا دافعا آخر لاختيار الموضوع

الأسباب الموضوعية:

إضافة البحث كمرجع في المكتبة الجامعية.

الانتشار الكبير لتكنولوجيا الاتصال وتزايد دورها في المؤسسات والمنظمات.

الرغبة في معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية تاجرونة.

معرفة فائدة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل المؤسسات

الإقبال المتزايد لمختلف الإدارات على توظيف التكنولوجيا في مكاتبهم

معرفة أهم الوسائل التكنولوجية التي تعتمد المؤسسات وموظفيها

تعتبر مثل هذه المواضيع جديدة ووليدة العصر من حيث الجدل والنقاش.

رابعاً: أهداف الدراسة:

ويمكن تلخيص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

التعرف أكثر على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تستخدمها المؤسسات

التعرف على طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة داخل مقر بلدية تاجرونة، الأغواط

الوصول إلى نتائج ميدانية حول دراستنا واكتساب الخبرة على كيفية إجراء البحوث الميدانية
تقديم إطار نظري وفكري يتعلق بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي
تحليل العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي
لوقوف على مستوى الأداء العمالي في المؤسسة
الخروج بمجموعة من التوصيات حول مدى تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال
خامسا: أهمية الدراسة:

تتمحور مشكلة البحث حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي
والاطلاع على مدى قدرة المؤسسة على التحكم في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من
خلال تحسين استخدام التكنولوجيات بشكل أسرع وأدق وكيفية توجيهها بما يخدم أهداف
المؤسسة .

تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي
ودورها في استمرارية وتطور المؤسسة، بحيث يظهر نقاط قوة وضعف المؤسسة.

سادسا: مصطلحات الدراسة:

تعريف التكنولوجيا :

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين و المفكرين ، واختلفوا في
نظرتهم لها بسبب اختلاف تخصصهم و تطور خصائص التكنولوجيا نفسها ، و لكن من المتفق عليه
أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل
اليت اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة ، و بعدها أصبحت مهمة أداة يستعملها
لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية ، ثم تطور استعمالها وعم لدرجة أصبحت مهمة جدا
في حياته العامة والخاصة مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغيرات
التي تحدث داخل المجتمع المعاصر.1

1 فضيل ديليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم، الاستعمالات، الأفق، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الجزائر،
2010، ص19، ص20. بتصرف

هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تشمل مجموعة الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية .

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإدانة الى الاقتباس والاستيعاب فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الاختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتي تتم من خلال مراحل النمو المختلفة.

كما يعرفها "سمير عبدة" بأنها الأدوات والوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عملة لإكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجيات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية والمرحلة التاريخية.1

وتعرف اجرائيا بانها

هي مجموعة تكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تسخرها المؤسسة قصد تعزيز إمكانياتها الاتصالية سواء الداخلية او الخارجية من أجل الوصول الى ترابط وتكامل بين مصالحها.

تعريف الأداء

ظهر مصطلح " الأداء" في القرن التاسع عشر إذ تعود جذوره الأصلية إلى اللغة الفرنسية وكان يعرف آنذاك على أنو: "النتيجة المحصلة من قبل حصان السباقات والنجاح (Performance) الذي يحصده في ذلك السباق"، ثم أصبح يستعمل مصطلح الأداء للدلالة على نتائج سباق العدو للرجال ليتطور بعدها على مدى القرن العشرين ليكون مؤشرا رقميا لاستطاعة الآلة للإنتاج.2

هناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء وحيث يشير التعريف الأول إلى أن الأداء هو: "نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يفيد المحيط بأي الأشكال " فالأداء سلوك يحدث نتيجة، أو بعبارة أخرى: " ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة سواء فرضها عليه الآخرون أو قام بها من ذاته"، وعلية فأن الأداء يعتبر حسب هذا التعريف كل سلوك يقوم به الفرد

1 محمد الفاتح حمدي، استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة. 2009/2008 ص 19

2 شادي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2008/2007، ص79

استجابة لإنجاز المهمة المكلف بها من طرف إدارته ورؤسائه، أو القيام بسلوك بإرادته الشخصية وفي كلا الحالتين يؤدي إلى نتيجة. 1

-أما أندرو سيزلاقي ومارك جي والاس فالأداء: " يمثل المقياس الأساسي للحكم على الأفراد والجماعات والمنظمات...، ويستخدم لإبراز نقاط القوة والضعف في الأفراد والجماعات والمنظمات، زيادة على ذلك يمكن أن تصلح تقييمات الأداء كأساس للحوافز والعقاب والتطوير، ولإجراء تغييرات في تركيبة المنظمة ولتصميم الوظائف". 2.

وأما الأداء في قاموس الموسوعة العالمية فهو: " إنجاز الأعمال كما ينبغي أن تنجز" أي أن إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة مرتبط بدرجة تحقيق وإمام مهام وظيفته"، إذن الأداء هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب. 3

ويعرف إجرائيا ب: هو النشاط أو القيمة المضافة التي يقدمها الموظف في المؤسسة جراء استخدامه للتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة داخل المؤسسة في تأدية مهامه والتي تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على طبيعة عملة وكذا نوعية الخدمة التي يقدمها.

1 عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين، تقييم لأداء سلسلة لإدارة معاصرة، ج1، مكتبة ابن سينا، مصر، القاهرة

2 صالح بن نوار، فعالية التنظيم المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة جامعة منتوري قسنطينة 2010، ص19

3 عمر حمداوي، أحمد بخوش، انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي من منظور بعض الأساتذة بجامعة ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة ورقلة، العدد 08، 2012 ص11

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. مفاهيم عامة حول تكنولوجيا ونظم المعلومات
2. مفاهيم عامة حول تكنولوجيا الاتصال
3. انواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال
4. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
5. وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

يمر العالم بتطورات كبيرة وفي مختلف المجالات نتيجة للتغيرات الحاصلة في اقتصاد العالمي، بعدما كان يتميز بطابعة الصناعي فتحول إلى طابعة المعلوماتي، اي انه حاليا لا تقاس درجة التطور بامتلاك اقتصاد يعتمد على الصناعة، بل أصبح يعتمد على كيفية الوصول إلى المعلومات وامتلاكها، ومن ثم الوصول إلى تطوير المعارف التي تؤدي إلى تطور في عدة مجالات. ونظرا لما وصل اليه العالم من وسائل وتقنيات حديثة للوصول إلى جمع المعلومات وتخزينها واتخاذ القرار عن طريقها أدى إلى الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساهم في تطوير كيفية الوصول إلى المعلومات مع اعتماد شبكات هذه العملية، وبالوصول إلى حد كبير من التطور التكنولوجي يمكن الوصول إلى مجتمع معلوماتي يتميز بسرعة التطور، والتغير وهذا ما يمكن تفصيله وفق هذا الفصل حيث تم تقسيمه إلى **اربعة مباحث** هي:

أولاً: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا ونظم المعلومات

للمعلومات دور مميز وفاعل في خطط التنمية البشرية، والاجتماعية، والاقتصادية، والعلمية، على المستويات المحلية والوطنية. لكن يخلط الكثيرون بين مفهوم كل من البيانات، المعلومات، لذلك من المهم أن نوضح كل مفهوم على حدى، فالبيانات تعتبر المادة الخام للحصول على المعلومات ويمكن أن نجمل ذلك من خلال:

1. **البيانات:** هي رموز (رياضية أو عددية أو حرفية أو كلهم معا) ، تقوم بوصف الاشياء والمفاهيم، وليس لها قيمة بشكلها المجرد وتمثل البيانات المستوى الأدنى في المعنى حيث تعتبر المادة الخام هي الاخيرة وهي الاساس ولكن بدون عملية معالجة تصبح بلا فائدة. 1

كما يمكن تعريفها بأنها " مجموعة من الحقائق والإنكار التي تحتاج إلى معالجة وتنظيم أو إعادة تنظيم لكي تتحول إلى معلومات فهي اذن مواد أولية تحتاج إلى تحويلها إلى مواد مصنعة.1

إذن البيانات هي المادة الخام، مثل بيانات البطاقة الشخصية، وقراءة اجهزة القياس السلوكية واللاسلكية التي تنبعث من اجهزة الارسال وتستقبلها اجهزة الاستقبال وايضا المدركات التي ندركها بحواسنا مثل (لغة الجسد) حركة الراس، العينين وتغيير ملامح الوجه... الخ.2

2. **المعلومات:** مفردتها معلومة وهي أصغر وحدة في المعلومات وتوجد العديد من التعاريف لكلمة معلومات يمكن أن تقتصر على البعض منها فقط وهي:

- المعلومات هي "البيانات التي خضعت للمعالجة اذ تم تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث اصبحت ذات معنى".3

- وتعرف على انها " صورة للأهداف المرسومة والنتائج، والمعلومات هي معرفة خاصة ووحدة متكاملة من البيانات والحقائق المعروفة اذن من خلال ما سبق يمكن القول بأن المعلومات هي عبارة عن حصيلة البيانات المعالجة وتمثل مستوى عال من المعنى التي تفيد في اتخاذ وصنع القرار.4

وفيما يلي يمكن أن نبرز أهم الفروقات بين البيانات والمعلومات من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم 01: مقارنة بين البيانات والمعلومات

البيانات	المعلومات
تمثل ارقما أو اعدادا غير مفسرة	تمثل ارقما أو أعدادا مفسرة
تمثل مدخلات النظام	تمثل مخرجات النظام
لا يمكن اتخاذ قرار بناء عليها	يمكن اتخاذ قرار بناء عليها
تمثل أرقام غير تامة المعالجة	تمثل أرقام تامة المعالجة بواسطة النظام

1 عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2002، ص27

2 ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010 ص 95

3 فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الادارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الثانية، 2007. ص20

4 انعام علي توفيق الشهر بلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 153

المصدر: مُجد الصيرفي، نظم المعلومات الادارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية 128ص، 2005

أما العلاقة بين البيانات والمعلومات فتتمثل في أن البيانات هي المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات وإذا طبقنا مفهوم النظم على تلك العلاقة فأن البيانات تمثل مدخلات تمت معالجتها للحصول على معلومات ينتجها النظام.

ثانيا: تكنولوجيا ونظام المعلومات:

1. مفهوم تكنولوجيا نظم المعلومات

تكنولوجيا نظام المعلومات عبارة عن " مجموعة من العناصر المترابطة فيما بينها لإنتاج المعلومات وذلك بمعالجتها وتخزينها تتفاعل مع بعضها البعض لتدعيم التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات في المنظمة.

يتكون من البيانات هي المادة الخام لنظام المعلومات، والموارد البشرية وهم مجموعة الاشخاص إلى ين يتلقون ويعالجون وينشرون المعلومة، إضافة إلى الموارد المادية والتي هي مجموعة الآلات ذات التقنية العالية التي تساعد في استقبال ومعالجة وتسيير المعلومات كما تشمل حوامل البيانات، مثل الأوراق والاقراص المغناطيسية والبرمجيات ولا يشتمل هذا المصطلح فقط على البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب بل كذلك مجموعة الأوامر والتعليمات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات والتي تسمى بالإجراءات التي هي مجموعة أدوات العمل والقواعد التي تسمح بحل مشاكل تسيير المعلومة ومنها النماذج الرياضية، بحوث العمليات الخوارزميات، البرامج المعلوماتية . 1

2. أهمية ومميزات تكنولوجيا المعلومات:

Camille Moigne, Organisation du System d'information de gestion, édition Foucher, paris,2001, p 1
13. 2 Camille Moigne, op.cit., p 14
المحلية في الجزائر دراسة حالة ولاية بومرداس، مذكرة لنيل درجة ماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر -3- 2011/2010،
ص 85 بتصرف

توفر عددا من الخصائص تظهر أهمية ومميزات تكنولوجيا المعلومات عندما تتمكن من المواقف وإيجاد الحلول المناسبة لأي مشكل ويمكن أن تبرز تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمنظمات، إذ تتوسع الأعمال وتخفض التكاليف وتحقق، كما توفر الكثير من الجهد والوقت، إضافة إلى المرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء وتحقيق عوائد وموارد جديدة، كما تساعد في تحسين سرعة الاستجابة والتحسين المستمر للجودة وتكوين القاعدة التقنية لبناء نظم إدارة المعرفة في المنظمة.

كما يستخدم المدراء تكنولوجيا المعلومات لغرض اتخاذ القرارات الفاعلة في أداء مختلف العمليات والوظائف إذ تتفاعل هذه الأخيرة وتكتمل من خلال توافر تقنيات حديثة للمعلومات الإدارية مع مجالات الوظيفة ودورها في إنجاز وظيفة العمليات في المنظمة.1

ومن الميزات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت واضحة المعالم على مختلف أنواع المنظمات والمؤسسات المعاصرة وباتجاهاتها المتعددة أهمها:

إدارة رأس المال: فقد أصبحت التكنولوجيا المعلومات تمثل أكبر العناصر والمكونات في استثمار رأس المال الشركات والمنظمات في العديد من الدول والمجتمعات الصناعية، فقد تضاعف الاستثمار في التكنولوجيا منذ 1980 ليصل لأكثر من ثلث حوالي 35% من رأس مال المستثمر عام 2005 حيث قدرت مبالغ الصريفات والاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعيدة المدى والبرمجيات ما يقارب 1.8 ترليون دولار في الولايات الأمريكية المتحدة وحدها.2

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساس مهم في إنجاز مختلف الأعمال: فقد أصبح أي نشاط من الأنشطة الحياتية، من إدارة الأعمال إلى الجماعات، وإلى التجارة الإلكترونية والطب والإعلام والصحافة ولا يمكن لها أن تستمر وتعمل وتنشط بمعزل عن تكنولوجيا المعلومات.

1 غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، 2007، ص168

2 علاء الدين عبد القادر الجنابي، عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2007، ص35، ص36

الإنتاجية: فتكنولوجيا المعلومات هي الإدارة الأكثر فعالية في زيادة الإنتاج، فقد أصبح لدى الموظفين وسائل محدودة تؤمن مكاسب ونتائج المطلوبة في الإنتاج وخدمات مناسبة وأن تكنولوجيا المعلومات هي واحدة من أهم الأدوات والوسائل التي تؤمن الابتكارات والإبداعات المرجوة، لما لها من دور مهم وكبير الإنتاج والخدمات في المؤسسات بمختلف أنواعها

فرص وامتيازات استراتيجية: كذلك تعطي تكنولوجيا المعلومات فرص مهمة وامتيازات استراتيجية تسويقية للمنظمات في مختلف أنواعها وتوجهاتها فإذا ما ارادت أيا من الشركات أو المؤسسات أن تقتحم الفرص في الأسواق المحلية والعالمية فإنها عليها أن تطور منتجاتها وخدماتها بشكل ينتج ويؤمن خدمات جديدة وأن الفرص تكون كبيرة إذا ما تم تأمين استشارات كبيرة وآنية في تكنولوجيا المعلومات للصمود أمام المنافسين.1

ثالثا: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا الاتصال:

1. تعريف الاتصال:

الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الاطراف بتحويل الإنكار أو معلومات أو حاجيات أو مشاعر أو معرفة أو تجارب من مرسل الى مستقبل من خلال رسالة شفوية أو مكتوبة تنتقل مباشرة أو باستخدام وسيلة اتصال معينه

2. عناصر الاتصال: تتمثل العناصر الاتصال في:

المرسل: وهو مصدر المعلومات وهو ذلك الشخص الذي لديه رغبة في مشاركة الاخرين لمشاعره أو إنكاره أو معلوماته

الرسالة: وتعني الاسلوب الذي تخرج به الفكرة أو المشاعر من المرسل الى هؤلاء إلى ين يود أن يشاركوا إنكاره أو مشاعره

قناة الاتصال: وهي الطريقة التي تنتقل بها الرسالة من بين المرسل والمستقبل أو المستقبلين

المستقبل: وهو الشخص او مجموعة مستهدفة من عملية الاتصال والذي يريد أن نرسل أن يشاركه إنكاره ومشاعره

الاستجابة: وهي ما يمكن أن نسميه رد الفعل الذي يحدث لدى المستقبل نتيجة عملية الاتصال وهل حققت التأثير او الهدف المطلوب ام لا وهو ما يعتبره البعض متمم بدائرة الاتصالات بين المستقبل والمرسل.1

3. هناك شكلين من الاتصال داخل المنظمات والشركات 2

الاتصال الرسمي: تتم الاتصالات الرسمية من خلال الخطوات السلطة العامة وابعادها وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة اتجاهات اساسيه

أ. الاتصالات الصاعدة

واغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين الى الإدارة العليا كلما زادت الاتصالات الصاعدة اي الواردة للإدارة عن طريق الاتصالات الهابطة والصادرة عنها كلما ادى ذلك كفاية منظمة وزيادة انتاجيتها

ب. الاتصالات الهابطة

تنساب هذه الاتصالات والسياسات والقرارات والمعلومات كأنه من الرؤساء الى المرؤوس

ت. الاتصالات الأفقية:

ويأخذ هذا النوع مجراه بين اعضاء الادارات والاقسام داخل المنظمة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية.

وغالبا ما يكون الاتصال رسمي موثق بصورة مكتوبة ورسمية تتصف عادة:

قانونيه

مكتوبه

تتعلق بالعمل المباشر

يتم داخل المؤسسة وتتعلق بها

1 زيد منير عيو، فن الإدارة بالاتصال، دار دجلة عمان، الطبعة الاولى 2008 صفحه 42

2 لمين علوطي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الاداء الاقتصادي مذكره مقدمه لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير الجزائر 2003 2004 صفحه 17، بتصرف

ملزمة للأطراف ذات العلاقة¹

الاتصال غير الرسمي: وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد اساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط اجزاء التنظيم الاداري وبين أعضائه ويلجا اليها العاملون لتسهيل الامور التنظيمية وتوفير اللوقت في جمع المعلومات وتتميز هذه الاتصالات بالمرونة والاطلاق والسرعة كما انها تتلقى القبول في الاصفاء لذا أن لها تأثير كبير داخل المؤسسة

3. شبكات الاتصال

أن امكانية نقل بيانات والمعلومات الى جميع انحاء العالم يرجع الى التطورات التي حصلت في تكنولوجيا الحواسيب والمعلومات والاتصال وهو ظهور الشبكات ما سهل للعالم عملية التواصل.

تعريف الشبكة:

هي نظام مترابط من حواسيب ومحطات طرفية ووسائط اتصالات واجهزة وهي نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة او فيما بين المؤسسات أن نتسله ببعضها البعض لنقل البيانات والمعلومات.²

رابعا: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

متطلبات العمل باتت تتحتم بضرورة استخدام التكنولوجيا للاتصال والمعلومات لمواكبة التطور حيث جعلها تأخذ مكانها ما في المؤسسات مهما كأن نوعها او نشاطها او صفتها تمثل هذه التكنولوجيا في جهاز الحاسوب ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية ومنظومة الشبكات.

1. الأجهزة: 3

جهاز الحاسوب: هو الالة التي تجمع بين عدة مهام تخزين استرجاع وارسال واستقبال في أن واحد بالصوت والصورة وعلية فأن تكنولوجيا الحاسوب تقوم اساسا بإنجاز البيانات الحسائية ومعالجتها ومعالجة المعلومات وتم اخراجها في شكل صوت او صورة او معا

1 زيد منير عيوي مرجع سبق ذكره صفحه 43

2 سناء عبد الكريم خناق مرجع سبق ذكره صفحه 76 بتصرف

3 عبد الباسط محمد عبد الوهاب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزي دراسة ميدانية نون المكتب الجامعي الحديث 2005 صفحه 124

وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية الوسائل:

الوسائل السلكية: للاتصالات تشير الى عمليات النقل من خلال وسائط ملموسة مثل الاسلاك والكابلات وهو ما يتم استخدامه في شبكة التليفونات او الشبكات الحاسب التي تتواجد في مكان واحد الاسلاك النحاسية الاعتيادية خطوط الكابل المحوري

الوسائل اللاسلكية للاتصالات: تعتمد على موجات الكهرومغناطيسية حيث يتم تحويل البيانات والمعلومات الى موجات كهرومغناطيسية وارسالها عبر الاثير من خلال هوائيات خاصة ثم يتم استقبال تلك الموجات بواسطة هوائيات ثم يتم تحويل الموجات المستقبلية الى شكلها الاصلي الموجات الدقيقة او المايكرويف الارضي الاقمار الصناعية¹

2. الشبكات

الشبكات هي الرابط بين البيانات الطرفية للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الالي والنهاية الطرفية المتصلة في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات والمنظمات وقد تتواجد كلها او بعضها حسب امكانيات كل مؤسسة وهذه الشبكات هي الانترنت الأنترانت الاكسترانت

الانترنت: هي شبكة عالمية تربط عدة من الأجهزة الكمبيوتر المختلفة الانواع الاحجام في العالم وتكمن فائدة الانترنت في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد المؤسسات للتواصل والتبادل المعلومات ويعرفها بعض الاخر انها شبكة طرق مواصلات سريعة

الأنترانت: هي من الوسائل الحديثة للاتصال الراسي والأفقي فهو شبكة خاصة بالمؤسسة وتستخدم فيها تكنولوجيا الانترنت مثل بريد الإلكتروني الروابط المتعددة نصوص ومحركات البحث ولكن ضمن حلقة محدودة محجوزة للأعضاء من نفس المؤسسة وهي تسمح بأقل تكلفة وبكل سلامة بنقل وتقاسم النصوص http ; htth الصور والاصوات بين مختلف اعضاء الجماعة من اي مكان يتواجدون فيه.

الاكسترانت: وهي شبكة معلومات خاصة او اكثر من الانترنت المرتبطة باستخدام الشبكة الافتراضية الخاصة vpn وهي الشبكة الممتدة من استخدام شبكات معلوماتية عامة ولكنها تنقل المعلومات بطريقة محمية او ما يشكل غلاف الحماية لنقل المعلومات الاكسترانت تعتمد تكنولوجيا

الانترنت نفسها وهي وسيلة لحزن المعلومات الإلكترونية وتوزيعها على باقي الأطراف كالبائعين الزبائن موردين الى اخرة وتصنف شبكة الإكس تراك نت على القطاع الاعمال الذي يقسمها الى ثلاث انواع شبكات اكسترا نت التزويد شبكات اكسترا نت التوزيع وشبكات اكسترا نت التنافسية¹

خامسا: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

وظائف تكنولوجيا الاتصال بفضل الانتشار الواسع والمتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كأن هناك اهتمام مفرط من جانب المؤسسات بها بحيث عاملات جاهدة على تبنيتها ومسايرة جميع تطوراتها وهذا بفضل الوظائف التي تقدمها حيث تتنوع هذه الوظائف بتنوع الوسيلة ومن هذه الوظائف نجد

وظيفة التوثيق: لعبة تكنولوجيا الاتصال ممثلة بالحاسوب والاقراص المضغوطة والآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الانتاج الفكري في مجال الاتصال والمعلومات وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية وتطبيقية والعملية والمعلومات المتخصصة في فروع الاعلام وتناولها لعمليات التجميع ووضع النظم والاساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج وتحليله من خلال فهرسة وتصنيفه فهرسته وتصنيفه ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الامثل لهذا الرصيد.²

تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي: حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات وفي إطار الوظيفة السابقة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف اخرى تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية او تحليل الجنس والنوع.³

انجاز وسائل الاتصال السلوكية ولاسلوكية: تكنولوجيا الحاسب الالى الى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون او وسيلة العرض المتصل بالحاسب

¹ نفس المرجع ص 145

² الفكري محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار الحساب، القاهرة 2005 صفحة

³ محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، علم الكتب للنشر و التوزيع، القاهرة 2007 صفحة 53 55

الإلكتروني لكي يتسلم المستفيد في مكتبة او منزله حيث يقترب النصوص من المعلومات بالكمية والنوعية التي يرغبون فيها في اوقات تناسبه.

ظهور العديد من الخدمات الاتصال الجديدة: مثل الفيديو تيكس والتليكس والبريد الإلكتروني والاقراص الموجة الصغيرة CD التي يمكن من خلالها تخزين المكتبة عملاقة على قمة مكتب صغير هناك اختراعات جديدة يبدو انها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من انقلاب للجديد. 1 التحول من الخاص الى العام ومن التنوع الى التكامل: بدلا من احتكار الشخص لخط تليفوني واحد تحدث اسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر في ظل هذا الاسلوب تحتزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل الى غايتها يتم ذلك عبر اي مسار متاح يربط بين نقطة الاصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق اقصر مسار بينهما وهذا نظام متكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية او رسائل او فاكس او بيانات كمبيوتر كلها فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة الى أن تصل الى غايتها

يتم ذلك عبر اي مسار متاح يربط بين نقطة الاصل ونقطة الهدف دون الالتزام في مادة النقل عن طريق أقصر مسار بينهما وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن وكالة ماتي مكالمات هاتفية او رسائل فاكس او بياناتك كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة الى أن تصل الى غايتها

تحول من الثابت الى النقال: أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات اينما ذهب من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الهاتف النقال الكمبيوتر المحمول 2

1 عبد الأمير فيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2005 صفحة 19
صفحة 21

2 يوسف حديد، نصيرة براهيمة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جيجل، 14 ديسمبر 2014 مرجع سابق صفحة 262

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

ثانياً: أنماط الأداء الوظيفي في المؤسسة

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي

رابعاً: معايير الأداء الوظيفي

خامساً: محددات الأداء الوظيفي

سادساً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

تمهيد

الأداء الوظيفي يعبر عن كيفية أداء الموظف لمهامه ومسؤولياته الوظيفية. يُعتبر هذا الأداء عاملاً حاسماً في نجاح أي مؤسسة أو منظمة، حيث يؤثر بشكل مباشر على الإنتاجية والأداء العام. نظراً لهذا التأثير، تحتاج المنظمات باستمرار إلى وتحسين الأداء بهدف رفع مستويات أداء فرق العمل.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

يشير الأداء الوظيفي إلى الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات التي تتطلبها وظيفته؛ أي إنه مقياس يُظهر مدى فاعلية الموظف في إنجاز عمله، ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة. أي وباختصار؛ إنه السلوك الذي تُقيّم به المؤسسة الفرد الذي يعمل بها بطريقة صحيحة، مع مراعاة مدى فاعليته وكفاءته في أداء مهامه.

يمكن معرفة الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية والخاصة لموظف ما بطرائق عدة، مثل إجراء مراجعات أداء رسمية، أو عن طريق استطلاع آراء زملائه ومشرفيه. تشمل العوامل التي يمكن أن تعزز الأداء الوظيفي لأي موظف عوامل عدة مثل: معرفته ومهاراته وتحفيزه وقدرته على العمل جيداً مع الآخرين¹.

ثانياً: أنماط الأداء الوظيفي في المؤسسة

للأداء الوظيفي عدة أنماط يمكن تمييزها، لكن أكثرها شيوعاً هو:

1. أداء المهام: يشير إلى إكمال كل موظف مهامه أو واجباته المحددة التي تتطلبها وظيفته. السلوك الوظيفي: يشير هذا إلى سلوكيات يتجاوز الموظف من خلالها المتطلبات المحددة لوظيفته، بحيث يساهم في تعزيز الأداء العام للمنظمة، مثل مساعدة زملائه في العمل، أو التطوع لتنفيذ مسؤوليات إضافية.

2. الإبداع: أي مدى قدرة الموظف على الخروج بإنكار أو حلول جديدة ومبتكرة للمشكلات التي تواجهه (أو تواجه زملاءه في العمل).

¹ عكاشة 2007 2008 مرجع سابق صفحة 34

- **جودة العمل:** أي المستوى العام للتميز أو الدقة في عمل الموظف.
- **عبء العمل:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إكماله في فترة زمنية معينة.
- **معايير السلامة:** أي قدرة الموظف على اتباع بروتوكولات السلامة ومنع الحوادث في أثناء العمل.
- **الحضور والالتزام بالمواعيد:** أي حضور الموظف ومدى قدرته على الوصول إلى العمل في الوقت المحدد، وتسليم مهامه في مواعيدها المحددة، وإكمال الحد الأدنى من ساعات عملة المطلوبة.
- **القدرة على التكيف:** وهي قدرة الموظف على التأقلم مع التغييرات في بيئة العمل، مثل تولية مهامٍ ومسؤولياتٍ جديدة.
- **الروح القيادية:** يشير هذا إلى قدرة الموظف على قيادة وتحفيز الآخرين في مكان العمل.

مهارات التواصل: أي القدرة على التواصل مع زملاء العمل والمشرفين والمديرين والعملاء بفاعلية. 1

ثالثاً: عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها
2. جمعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عملة الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء
3. كمية العمل المنجز: أي المقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز
4. المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة موظف على تحمل المسؤولية العمل وانجاز الاعمال في اوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد وتوجيه من قبل مشرفين. 2

1 انظر الأنترنت، <https://getvom.com/الاداء-الوظيفي/> تاريخ الولوج 2024/06/07، الساعة 02:39 فجرا

1 2. عكاشة 2007 2008 مرجع سابق صفحة 34

رابعاً: معايير الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد المستوى الأداء الفردي المرغوب في معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما وهذا امر ليس سهل وذلك لتعدد هذه العوامل من جهة وإضافة الى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف وليس هذا كل ما بالأمر بل أن ظاهرة الإدارة تزداد تعقيدا نظرا لتضارب نتائج التي توصل اليها الباحثون في هذا المجال ومن اهم هذه المعايير نذكر:

5. الجودة وهي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع امكانيات المتاحة وهذا يستدعي وجود معيار لدى رؤساء والمرؤوسين للاحتكام اليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في اداء العمل في الضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات الكم

6. الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وامكانيات الأفراد ولا يتعداها في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وامكانياتهم لأن ذلك يعني بضع الأداء بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة ولذلك يفضل اتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدلي الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات تدريب وتسهيلات¹

7. الوقت: ترجع اهمية الوقت الى كونه مورد غير قابل للتجديد او التعويض فهو راس مال وليس داخل مما يحتم اهمية استغلاله الاستغلال الامثل في كل لحظة لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي الى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن ويعد أحد خمسة موارد اساسية في مجال ادارة الاعمال وهي المواد المعلومات الأفراد الموارد المادية والوقت والذي يعد من اهم مؤشرات التي يستند عليها في الأداء العمل فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعي

كمية العمل المطلوب القيام به

¹ نفس المرجع ص 34

عدد العمال الازم لإنجاز العمل

8. الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة لتطبيق العملي للمهارات الواجب قيام بها لذلك يجب الاتفاق على طرق واساليب المسموح بها والمسرع باستخدامها لتحقيق الأهداف فبالرغم من كون الاجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل المستحق متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات الا انه بفضل اتفاق الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على اجراءات المتبع الاجراءات المتبعة في انجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات او تسلمها او تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب احد العاملين وهذا لا يعني قتل العمليات الابتكار والابداع لدى العاملين لكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس وتنفيذه مع رئيسة قبل اعتماده كأسلوب مفضل في انجاز العمل لضمان اتفائه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين ويعود عدم الاتفاق بين الباحثين حول معايير الأداء الى اختلاف درجة الأهمية التي ينظر اليها الباحثون الى هذه المعايير

خامسا: محددات الأداء الوظيفي:

أن الأداء الوظيفي لا يتحدد نتيجة لقوى او ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسة فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به حيث يرى البعض أن السلوك الإنسان هو المحدد لأداء الفرد وهو محصلة والتفاعل بين الفرد ونشاته والموقف الذي يوجد فيه والأداء لا يظهر نتيجة قوة ضغط نتيجة قوى او ضغوط نابغة من داخل الفرد نفسة فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوة الداخلية والقوة الخارجية به أما البعض الاخر فيرى أن الأداء الأفراد لا يعتمد فقط على قدراتهم انما يعتمد ايضا على دافعية مدافعي الأفراد لا تعتمد بصفة عامة الا بنسبة قليلة على الظروف المادية وانما تعتمد على ظروف الاجتماعية في التفاعل حاجات الأفراد في الحاجات المشبعة لا تدفع الثلوج¹؛

1 سالم بن بركة براك القايدي، فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2007 صفحة 92

أما علي السلمي فيرى بأن أي أن محددات الأداء تتمثل في قدرة الموظف على إنجاز المهام المنوطة به ورغبته او دافعيته نحو تلك المهام بالإضافة الى بيئة او محيط العمل المادية منها والمعنوي ويمكن أن نتطرق على ذلك بنوع من التفصيل.1

الدافعية الفردية: يتوقف مدى نجاح المؤسسة وفاعليتها على مدى دافعية وحماس أفرادها لذلك فلا بد على الرؤساء والمشرفين أن يتفهموا معنا وطبيعة الدافعية الفرد وخاصة في المواقف العمل وحسب روبنز الدافعية هي الرغبة في ممارسة مستوى عالي من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية شريطة أن يؤدي هذا الجهد الى اشباع بعض الحاجات الفردية للإشارة في البدايات الاولى لدراسة سلوك تنظيمي والداعية هي التي تمت من قبل التون مايو وزملائه في مصنع ويسترن يكون عام 1929 والتي كشفت عن وجود الدافعة الدوافع المعنوية لدى العابدين ولا تزال نتائجها ذات علاقة مباشرة بالمفاهيم المعاصر الدافعية فعندما منح العامل الفرصة المساهمة بإنكارهم ومعاز تحسن ادائهم 2.

9. القدرة على الأداء: وتعني استطاعة العام اداء العمل الموكل الية بالدرجة المطلوبة من الإتقان مقابلا في ذلك المعايير الموضوعة مسبقا وتعتبر القدرة بدرجاتها المختلفة حصيلة التفاعل بين المغسلين هامين هما المعرفة والمهارة حيث تعبر المعرفة عن حصيلة المعلومات والتي توجد عند الفرد اتجاه شيء معين في حين يقصده بالمهارة التطبيق ما يعرف الإنسان خبرة من هذا تساعد على سقي قدرته وعلى ما يقوم به من اعمال المنتدى العربي الإدارة الموارد البشرية مفهوم الأداء

10. بيئة العمل: وهي البيئة الداخلية التي توجد داخل المنظمة وتؤثر فيها من الداخلة تمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الاعمال داخل المنظمة كطرق اداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل الرسمي وغير الرسمي ومجموعات العمل الرسمية

1 علي السلمي، السلوك التنظيمي، مكتبة غريب ، القاهرة، 1975

2 محمد أحمد الحرارشة، سامر عبد المجيد بشابشة، أثر حاجات ماكلاند على الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية و التطبيقية، المجلد 3، العدد 2، 2006 ص6

وغير الرسمية وأنماط الاتصالات واسلوب القيادة والنظام الاجر والحوافز والمهارات المتوفرة
والفلسفة الإدارية.¹

أما بعض الباحثين فقط حددوا الأداء عن طريق العوامل المؤثرة فيه والتي تتمثل في ثلاثة متغيرات
رئيسية وهي:

الجهد المبذول

القدرات والخصائص الفردية

وإدراك الفرد لدوره الوظيفي

مما سبق يتحدث عدم وجود اتفاق الباحثين حول محددات الأدوية الأداء فئة معينة من الأفراد ليس
لها هي محددات فئة اخرى أن محددة الأداء الأفراد في المنظمة معينة لي نفس محددة الأداء في الأفراد
منظمات الاخرى من العوامل

سادسا: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:²

الأداء الوظيفي دالة تابعة للعديد من المتغيرات والعناصر التي تؤثر فيه سلبا او ايجابا منها بطبيعة
داخلية يمكن للمؤسسة او بالأحرى لمسيرها التحكم فيها لتعظيم اثارها الإيجابية وتقليص اثارها
السلبية على قدرة كثرة العوامل التي قد في الأداء تزداد اهمية عملية حساس

1. تنظيمية: تتصف المؤسسة بامتلاكها هذه ثقافة تنظيمية تميزها عن المؤسسات الاخر نتيجة

اشترك العاملين فيها بمجموعة من العادات والمعتقدات والمعارف والمعاملات والمعايير لقد

أكدت كثير من الدراسات الميدانية المتخصصة على وجود علاقة قوية بين الأداء والثقافة قوية

السائدة داخل مؤسسة الاكثر نجاحا وفعالية هي تلك تملك ثقافات قوية وتمكنها من

الاستجابة والتكيف مع متغيرات المحيط وتعقيده وتحقيق أفضل النتائج من حيث المداخل

عدد أعمال والارباح

● الرؤية: يمكن التعبير عن الرؤية بأن تلك التي تحقق الهدف الرئيسي الذي انشأت لأجله

المؤسسة والذي يشترك في تحقيق كل الأطراف المساهمين الزبائن العمال الشركات المجتمع ككل

تتضمن ايضا القيم والمهام الطموحات لأهداف المستقبلية قواعد اللعب التطورات المنشودة وكذا

1 محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن 2004 صفحة 325

² نفس المرجع 226 بتصرف

سبب تحقيقها فاذا تم الاتفاق بين الأفراد المؤسسة ودستورا تعمل به ومنشور يعرفها جميع الأفراد ومرجع الاختيارات الاستراتيجية القاعدة للعمل اليومي داخل مؤسسة فأن عندئذ يمكن مؤسسة أن تتجاوز كل العقبات التي يفرضها المحيط المتعدد الابعاد وضمان الأداء متوزع المد الطويل لأنه بالرؤية وحدها يمكن بعث الروح الابتكار في الاغراض لحثهم على بلوغ هدف المؤسسة

- الابداع: والتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن استمرار العلاقة التجارية وسوقها تتركز أكثر فأكثر على الابداع الذي أصبح من اهم محركات الأداء ثم الابداع المؤسسة

الجانبا المبداني

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

تمهيد.

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

ثالثاً: حدود الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: إجراءات التطبيق

سادساً: الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد

الجانب النظري مهم جدا في الدراسة إلا أنه لن يكتمل دون الجانب الميداني، كون علم الاجتماع علم تطبيقي أكثر منه نظري، لأنه يدرس الظواهر الاجتماعية كما في الواقع. لهذا يعتمد الباحث في بحثه على الجانب المنهجي، والتي وظيفته جمع البيانات والمعلومات، والعمل على ترتيبها وعرض نتائجها، حتى يتوصل الباحث إلى تحليل وتفسير نتائج بحثه. وعلى هذا الأساس خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية، لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، لإثبات صحة الفرضيات أو نفيها، ولهذا سوف نعتمد فيها على المنهج المناسب والملائم لطبيعة الدراسة.

أولا: منهج الدراسة

المنهج هو عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية الإجابة عن إشكالية بحثه والذي يساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث. وفي ضوء الأهداف هذا البحث، وجدنا ان المنهج الوصفي التحليلي يخدم الموضوع حيث اعتمدنا على وصف الظاهرة من خلال جمع وتحليل البيانات وتفسيرها

ثانيا: حدود الدراسة

التزمنا في دراستنا هذه بالحدود المبينة فيما يلي:

1. الحدود المكانية

تم اختيارنا لعينة الدراسة لمجموعة من موظفي بلدية تاجرونة الأغواط

2. الحدود الزمانية

أجرينا هذه الدراسة من جانفي 2024 إلى 31 ماي 2024 بعد ما قمنا بالدراسة على مجتمع الدراسة وتوزيعه على عينة الدراسة.

2-3- الحدود البشرية

تحدد هذه الدراسة بعينة عشوائية بسيطة من حجم مجتمع الدراسة المقدرة عددها ب 65 فرد اخذنا منها تقريبا 50 بالمئة يبلغ عددها 30 موظف من موظفي بلدية تاجرونة

جدول 02 رقم: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

النسبة المؤدية	التكرار	
53%	16	ذكر
47%	14	أنثى
100%	30	المجموع

إعداد الطالبين

يتضح من خلال الجدول السابق هناك تقارب في نسب حيث ان نسبة الذكور تقدر ب 53% بينما الإناث يمثلون النسبة 47%،

ونفسر هذا التقارب على الأغلب كون أن طبيعة العمل داخل البلدية لا يفرض شروط توظيف جنس على آخر بل هو في متناول كلا الجنسين

ومن هنا نستنتج أن بلدية تاجرونة توظف كلا الجنسين دو إقصاء أي فئة

جدول 03 رقم: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة	التكرار	
0%	0	ابتدائي
0%	0	متوسط
47%	14	ثانوي
53%	16	جامعي
100%	30	المجموع

إعداد الطالبين

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 53% من الموظفين ذوي مستوى جامعي، في حين أن نسبة 47% من مجموع العينة ذوي مستوى ثانوي، بينما يندم عند مستوى المتوسط والابتدائي

وهذا يفسر بأن قانون الوظيف العمومي لا يشغل ذي المستوى أقل من الثانوي كموظف بل يوظفهم كعمال مهنيين ورؤساء ورشات

3. أدوات جمع البيانات

تعتبر مصادر جمع البيانات من مصادرها خطوة مهمة من خطوات البحث، كما يقوم الباحث ببناء على تصميم التجربة جمع البيانات الإحصائية ويتحرى في هذه الخطوة أن تكون عملية جمع البيانات دقيقة وذلك لتجنب الأخطاء في عمليتي التركيب والاستنتاج.

فقد استخدمنا هذا الاستبيان المكون من 41 بند ومقسم أربع محاور

- المحور الأول للبيانات الشخصية
- المحور الثاني لأهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية تاجرونة الأغواط،
- المحور الثالث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مقر البلدية
- المحور الرابع يتمثل في كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل مقر بلدية تاجرونة

جدول رقم 04: يوضح بنود الاستبيان

المحاور	العدد	البنود
البيانات الشخصية	6	1-2-3-4-5-6
أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر البلدية بلدية تاجرونة الأغواط	08	7-8-9-10-11-12-13-14
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مقر البلدية بلدية تاجرونة الأغواط	13	15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27
كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بلدية تاجرونة الأغواط	14	28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39-40-41

إعداد الطالبين

وأصبح لدينا عدد الفقرات 41 فقرة كما هو مبين في الجدول، وكانت طريقة الإجابة عن البنود بوضع العلامة X في الخانة المناسبة حسب رأي الموظف حسب الخيارات المقدمة في هذا الاستبيان

4. إجراءات التطبيق

• بناء مقياس " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسن الأداء الوظيفي " وفق المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة.

• تقدمنا الى بلدية تاجرونة بإقليم ولاية الأغواط للحصول على معلومات لإحصاء عينة الدراسة.

• تطبيق أدوات الدراسة على العينة

• تحديد إطار العينة و تطبيق أدوات الدراسة

• جمع البيانات و تفرغها بواسطة الحاسوب وفق برنامج المجدول "Excel"

• تفسير و مناقشة الدراسة على ضوء هذه النتائج تم تقديم بعض التوصيات و المقترحات.

7- الأساليب الإحصائية

تم تفرغ وتحليل الاستبيان يدويا "Excel" من خلال المجدول واستخدمنا الوسائل الإحصائية التالية:

• النسب المئوية والتكرارات للتحليل الوصفي

• ترتيب الاستبانة تصاعديا حسب الجنس و حسب السن وحسب المستوى لتسهيل دراسة الفرضيات

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل بعون الله التعريض إلى الإجراءات الميدانية التي تبين من خلالها المنهج المعتمد والذي تمثل في المنهج الوصفي التحليلي، ثم وصف عينة الدراسة المتمثلة في موظفي بلدية تاجرونة الأغواط، والتي تم اختيارها بطريقة عشوائية، واستخدمت فيها أداة جمع البيانات المتمثلة الاستبيان والملاحظة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل النتائج

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج

ثانياً: عرض وتحليل وتفسير نتائج المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية

تاجرونة

ثالثاً: كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل

المؤسسة

رابعاً: اثبات أو نفي الفرضيات

خامساً: نتائج الدراسة

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج

تمهيد

لا تكتمل البحوث ولا الدراسة ولن تكون لها أهمية إلا بعد التأكد من صحتها في التطبيق على الميدان، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات حول موضوع البحث ويتم هذا بالاعتماد على بعض الأدوات التي تعطينا تصور عام وربطه بين ما هو نظري وما هو ميداني، وعليه سوف يكون عرض وتحليل الدراسة وكذا سنقوم بالمناقشة وتفسير النتائج التي تحصلنا عليها من خلال الاستطلاع والمعالجة الإحصائية.

أولاً: عرض وتحليل وتفسير نتائج

الجدول رقم 05: يمثل توزيع الفئة العمرية حسب متغير الجنس

المجموع		إناث		ذكور		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0%	0	0%	0	0%	0	أقل من 26 سنة
53%	16	50%	7	56%	9	من 26 سنة إلى 35 سنة
43%	13	50%	7	38%	6	من 36 سنة إلى 45 سنة
0%	0	0%	0	0%	0	من 46 سنة إلى 55 سنة
3%	1	0%	0	6%	1	من 56 سنة فما فوق
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تفاوت كبير بين النسب حيث الفئة العمرية ما بين من 26 سنة إلى 35 سنة والمتمثلة في 56% ذكور و50% إناث ثم تأتي بعدها الفئة العمرية من 36 سنة إلى 45 سنة ونسبة النساء فيها تقدر ب 50% والرجال 38%، والفئة العمرية من 56 سنة وما فوق فكانت بنسبة ضئيلة 3% وكانت من نصيب الرجال بنسبة 3% وانعدامها عند النساء. ويرجع سبب امتلاك هذه الفئات لهذه النسب على حساب الفئات الأخرى إلى الأزمة التي كانت تمر بها الجزائر قبل الحراك وشم ادماج العمال في السنوات الأخيرة.

الجدول رقم 06: يمثل تغير مفردات المستوى الدراسي حسب متغير الجنس

المجموع		إناث		ذكور		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
0%	0	0%	0	0%	0	ابتدائي
0%	0	0%	0	0%	0	متوسط
43%	14	50%	7	38%	7	ثانوي
53%	16	50%	7	56%	9	جامعي
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ المستويات الدراسية للموظفين ذوو المستوى الجامعي يمثل 53% وهذا ما تؤكد نسبة الذكور ب 56% ونسبت الإناث ب 50% ثم تليه نسبة الموظفين ذوي المستوى الثانوي بنسبة 43% وهذا ما تأكده نسبة الذكور ب 38% والإناث ب 50% ويرجع السبب أن البلدية تحرص على توظيف عمال ذو كفاءات وشهادات قادرين على التسيير وعلى أكمل وجه

ونستنتج أن بلدية تاجرونة قادرة على التنمية وتجاوز الصعوبات والمشاكل التي تواجهها بفضل امتلاكها موظفين شباب يمتلكون شهادات جامعية نثبت كفاءاتهم.

الجدول رقم 07: يمثل مؤهل القبول حسب متغير الجنس

المجموع		إناث		ذكور		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
10%	3	7%	1	13%	2	الخبرة
77%	23	93%	13	63%	10	الشهادة
13%	4	0%	0	25%	4	كلاهما معا
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين على أساس الشهادة قد نالت الحصة الأكبر ب 77% وهذا ما أثبتته نسبة 63% للرجال و 93% للنساء تليها المؤهل الخبرة والشهادة معا بنسبة 13 بالمائة وهذا ما تؤكد نسبة 25 بالمائة للرجال فقط وانعدامها لدى النساء، والفني المرتبة الثالثة يأتي مؤهل الخبر ب 10 بالمائة وهذا ما تأكده نسبة الرجال ب 13 بالمائة والنساء ب 7 بالمائة.

ويرجع هذا التباين الى ندرة مسابقات التوظيف وانخراط الشباب في الادمج المهني وبعد توظيفهم لم تحسب لهم سنوات الخبرة ولم يطالبوا بها.

ومن هنا نستنتج أن التوظيف على أساس الشهادة يغطي الفراغ الذي يتركه غياب الخبرة.

الجدول رقم 08: يمثل توزيع الفئة المهنية حسب متغير الجنس

المجموع		إناث		ذكور		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
3%	1	0%	0	6%	1	رئيس مصلحة
83%	25	86%	12	81%	13	إداري
17%	5	14%	2	19%	3	تقني
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

من خلا هذا الجدول نلاحظ أن النسبة الأعظم كانت من نطيب الفئة المهنية الإدارية بنسبة 38% وهذا ما أثبتته نسبة الرجال ب 81% ونسبة النساء ب 86% تليها الفئة التقنية ب 17% حيث أن الرجال نسبتهم أثبتت 19% والنساء 14% اما فئة رئيس المصلحة فكانت ب نسبة 3% وهذا ما ثبتته نسبة الرجال ب 6% وانعدامها عند النساء

ويفسر هذا التباين أن بلدية تاجرونة بها مصالح محدودة نظرا لوقوعها في منطقة نائية إضافة الى المشاكل التي التي بين رؤساء المجلس الخاص بها

ومنه نستنتج أن بلدية تاجرونة تقوم بتقديم خدمات ذات طابع اداري أكثر منه خدماتي

ثانيا: عرض وتحليل وتفسير نتائج المعلومات والاتصال المتوفرة داخل مقر بلدية تاجرونة:
جدول رقم 09: يمثل نوع التكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يستخدمها موظفي بلدية تاجرونة
الأغواط

المجموع	إناث		ذكور		النسبة	التكرار
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
37%	11	36%	5	38%	6	الحاسوب
23%	7	21%	3	25%	4	الانترنت
7%	2	7%	1	6%	1	الهاتف النقال
17%	5	29%	4	6%	1	الأنترانت
3%	1	0%	0	6%	1	الإكسترنات
13%	4	7%	1	19%	3	الفاكس
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر التكنولوجيا التي يستخدمها موظفي بلدية تاجرونة هي الحاسوب بنسبة 37 بالمئة و التي تؤكدها نسبة الرجال ب 38 بالمئة و النساء بنسبة 36 بالمئة تليه في المرتبة الثانية مستخدمي الإنترنت بنسبة 23 بالمئة تؤكدها نبة 25 بالمئة للرجال و 21 بالمئة للنساء، و في المرتبة الثالثة مستخدمي الأنترانت بنسبة 17 بالمئة بحيث تؤكدها نسبة الرجال ب 6 بالمئة و النساء ب 29 بالمئة، أما الرابعة فكانت من نصيب مستخدمي الفاكس وما يثبتته نسبة الرجال ب3 بالمئة و النساء ب 7 بالمئة ، ثم خامسا هم مستخدمي الهاتف النقال بنسبة 7 بالمئة و ما يؤكدها نسبة الرجال ب 6 بالمئة والنساء ب 7 بالمئة

ويعود استخدام هذه التكنولوجيا الا وهي الحاسوب وبنسبة أكبر لأنه يحوي عدة ميزات كالتصفح التواصل عبر شبكة النت الأنترانت والإكسترنات، كتابة وحفظ المعلومات، القيام بالإحصائيات كتابة التقارير...

ويعود سبب امتلاك هذه التكنولوجيا هو طبيعة العمل الإداري التي تفرضه الإدارة والجمعيات المحلية التي يحتم أن يكون هناك اتصال داخلي بين المصالح وهو ما حتم استخدام هاته التكنولوجيا.

جدول رقم 10: يمثل علاقة الوظيفة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة

النسبة	إناث		ذكور		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
83%	25	79%	11	88%	14	نعم
17%	5	21%	3	13%	2	لا
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك العلاقة بين الوظيفة ووسائل المستخدمة وهذا ما يتضح بالإجابات بنعم وبنسبة 83 بالمئة وهذا ما تؤكدته النسبة 88 بالمئة عند الرجال ونسبة 79 بالمئة عند النساء، ونسبة 17 بالمئة للإجابات المؤكدة بلا وهذا ما تثبته نسبة 2 بالمئة من الرجال و3 بالمئة من النساء.

ونفسر هذه النتائج كون تأدية المهام داخل بلدية تاجرونة الأغواط يتطلب وسيلة الأكثر عملياً من أجل تحقيق أفضل الأداء، وهذا بفضل التنوع الملحوظ في نوعية الوسائل وكذا الخدمات التي تقدمها الوسائل.

ونستنتج من خلال هذا الجدول أن بلدية تاجرونة الأغواط تقوم بتسخير كونه تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تخدم مصالحها وتساعد الموظفين على تأدية مهامهم وكذا توفير الراحة لهم.

ثالثاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل بلدية تاجرونة الأغواط

الجدول رقم 10: يمثل مدى السماح للموظفين من الاطلاع على المعلومات الخاصة بالبلدية

النسبة	إناث		ذكور		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
13%	4	14%	2	13%	2	دائماً
63%	19	50%	7	75%	12	أحياناً
23%	7	36%	5	13%	2	أبداً
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة حققتها الإجابة ب أحياناً وبنسبة 63 بالمئة وهذا ما تؤكدته نسبة 75 بالمئة عند الرجال و50 بالمئة عند النساء. وتليها الإجابة أبداً بنسبة 23 بالمئة وما تؤكدته نسبة إجابة الإناث ب 36 بالمئة وإجابات الذكور ب 13 بالمئة، أما المرتبة الثالثة فقد حققتها نسبة

الإجابات بدائما وبنسبة 13 بالمئة وهذا ما أكدته نسبة إجابة الاناث ب 14 بالمئة والذكور ب 13 بالمئة.

ويمكن ان نفسرها بكون البلدية تقوم بحماية معلوماتها الخاصة، ولا يسمح بالاطلاع عليها إلا للموظفين المخول لهم بذلك، ولكون هذه المعلومات تمتلك طابع الخصوصية والسرية، لكن تتفاوت درجة السماح لهم بالاطلاع عليها من رتبة لأخرى ومن وظيفة لأخرى، كما تختلف أيضا نوعية المعلومات المسموح لهم للاطلاع عليها.

الجدول رقم 11: يمثل أوقات استخدام المبحوثين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل البلدية

المجموع	إناث		ذكور		النسبة	التكرار
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
37%	11	36%	5	38%	6	في كل وقت
13%	4	0%	0	25%	4	في أوقات محددة
50%	15	64%	9	38%	6	عند الحاجة إليها
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن احتمال عند الحاجة اليها نالت أبر نسبة ب 50 بالمئة وهذا ما أثبتته نسبة الإناث ب 64 بالمئة ونسبة الذكور ب 38 بالمئة ويهمل احتمال في كل وقت بنسبة 37 بالمئة وهذا تم تأكيده بنسبة الذكور ب 38 بالمئة والإناث ب 36 بالمئة، أما احتمال في أوقات محددة فكانت بنسبة 13 بالمئة وهذا ما تثبتته نسبة الرجال ب 25 بالمئة.

ويمكن أن يرجع السبب لهذه النسب إلى أن موظفي بلدية تاجرونة يعتمدون وبشكل كبير على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير في أداء مهامهم ووظائفهم.

ومن خلال الجدول نستنتج أن موظفي بلدية تاجرونة يعتمدون على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء مهامهم

الجدول رقم 13: يمثل مدي استخدام الموظفين للإنترنت داخل مقر البلدية

المجموع	إناث		ذكور		النسبة	التكرار
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
13%	4	21%	3	6%	1	دائما

37%	11	29%	4	44%	7	غالباً
37%	11	29%	4	44%	7	أحياناً
0%	0	0%	0	0%	0	نادراً
13%	4	21%	3	6%	1	أبداً
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنه تساوت النسب عند البديلين غالباً وأحياناً بنسبة 37 بالمئة وهذا ما تؤكدته نسبة 44 بالمئة للذكور و29 بالمئة للإناث، وتتساوى أيضاً نسبي البديلين دائماً وأبداً بنسبة 13 بالمئة وهذا ما تؤكدته نسبة 21 بالمئة للإناث و06 بالمئة للذكور.

ويرجع السبب لهذه النسب إلى أن موظفي بلدية تاجرونة يعتمدون وبشكل كبير على استخدام الأنترنت في أداء مهامهم ووظائفهم.

ومن خلال الجدول نستنتج أن موظفي بلدية تاجرونة يعتمدون على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء مهامهم.

جدول رقم 14: يمثل مدى استخدام الموظفين للحاسوب في العمل

النسبة	المجموع		إناث		ذكور	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
67%	20	64%	9	69%	11	دائماً
13%	4	14%	2	13%	2	غالباً
20%	6	21%	3	19%	3	أحياناً
0%	0	0%	0	0%	0	نادراً
0%	0	0%	0	0%	0	أبداً
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة كانت لإجابات المبحوثين دائماً بنسبة 67 بالمئة وهذا ما تؤكدته النسب 69 بالمئة لإجابات الذكور و64 بالمئة لإجابات الإناث، تليها إجابات المبحوثين بغالباً بنسبة 20 بالمئة وهذا ما تؤكدته إجابات الإناث ب 21 بالمئة والذكور ب 19 بالمئة، أما أحياناً فكانت نسبتها 13 بالمئة وما تثبتته إجابات الإناث ب 21 بالمئة والذكور ب 19.

وتفسر هذه النسب الكبير استخدام هذه التكنولوجيا الا وهي الحاسوب وبنسبة أكبر لأنه يعتبر أكثر ديناميكية وعملياتي يحوي عدة ميزات كالتصفح التواصل عبر شبكة النت الأنترنت والإكسترنات، كتابة وحفظ المعلومات، القيام بالإحصائيات كتابة التقارير... كذا احتوائه على ذاكرة تستوعب الكثير من ملفات التخزين، وكذا معالجة البيانات والمعلومات.

ومنه نستنتج ان عمال بلدية تاجرونة الاغواط يستخدمون الحاسوب بشكل دائم.

الجدول رقم 14: يمثل مدى استخدام الموظفين للهاتف النقال داخل بلدية تاجرونة الاغواط

المجموع		إناث		ذكور		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
60%	18	50%	7	69%	11	نعم
40%	12	50%	7	31%	5	لا
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 60 بالمئة من الموظفين يستخدمون الهاتف النقال وهي النسبة الأكبر وهذا ما تؤكدته إجابات المبحوثين الذكور بنسبة 69 بالمئة والاناث ب 50 بالمئة. و 40 بالمئة لا يستخدمون الهاتف النقال في العمل وهذا ما تؤكدته إجابات المبحوثين الاناث ب 50 بالمئة والذكور ب 31 بالمئة.

ويرجع سبب استخدام الهاتف النقال من طرف أغلبية الموظفين لكونه الوسيلة الأفضل للاتصال من بين الوسائل الأخرى حيث لا يراعى أثناء استخدامه مبدأ الزمان والمكان على عكس الوسائل الأخرى وهي المنتشرة غالبا بين الموظفين، وكذا امتلاك الهواتف الذكية على بعض الخصائص التي توجد في وسائل أخرى كالحاسوب. وهذه الخصائص تشمل إمكانية التخزين (تخزين البيانات) وكذا إمكانية الاتصال بشبكة الانترنت والقيام بجميع العمليات التي يمكن القيام بها على الحاسوب. ومن خلال الجدول نستنتج أن أغلبية الموظفين في المؤسسة يستخدمون الهاتف النقال في عمله

رابعا: كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

الجدول رقم 15: يمثل مدى تغيير تكنولوجيا الاتصال لشكل العمل داخل البلدية

المجموع	إناث	الذكور
---------	------	--------

التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
16	100%	14	100%	30	1,875
0	0%	0	0%	0	0
16	100%	14	100%	30	1,875

من خلال الجدول نلاحظ ان كل المبحوثين اتفقوا بنسبة 100 بالمئة على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت في شكل العمل داخل البلدية.

ويفسر سبب الحصول على هذه النسبة إن تكنولوجيا الاتصال حققت تغييرا جذريا في المؤسسة، حيث قضت على جميع طرق العمل التقليدية من أعمال يدوية وكذا طرق فهرسة وحفظ المعلومات، بالإضافة إلى تغييرها لطريقة تأدية المهام حيث أصبح كل شيء يؤدي إلكترونيا، زد على هذا غيرت من أساليب التواصل بين الموظفين والإدارة حيث أصبح كل شيء عن طريق شبكة خاصة والتي تحتوي بدورها على المعلومات الضرورية لتأدية المهام على خلاف ما كانت عليه سابقا.

ومن هنا نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال غيرت شكل العمل في البلدية.

الجدول رقم 16: يمثل التحسين في الأداء مل جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المجموع	إناث		الذكور			
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
17%	5	14%	2	19%	3	خلصتك من الأعمال الروتينية
30%	9	29%	4	31%	5	أصبح عملك أكثر تنظيما
47%	14	50%	7	44%	7	حسننت من أداءك
7%	2	7%	1	6%	1	حسننت من علاقاتك
0%	0	0%	0	0%	0	أخرى تذكر
100%	30	100%	14	100%	16	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة لنوع التحسين في الاداء الوظيفي جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خيار حسننت من أداءك بنسبة 47 بالمئة و هذا ما تؤكد نسبة الاناث ب 50 بالمئة و الذكور ب 44 بالمئة، ثم يليها خيار أصبح عملك أكثر تنظيما ب 30 بالمئة و هذا ما أثبتته إجابات الذكور بنسبة 35 بالمئة والاناث ب 29 بالمئة، وتليها خيار خالصتك من الاعمال

الروتينية بنسبة 17 بالمئة حيث 19 بالمئة للذكور و 14 بالمئة للإناث، و أخيرا كانت لخيار حسنت علاقتك مع الزملاء بنسبة 7 بالمئة حيث 6 بالمئة للذكور و 7 بالمئة للإناث.

يرجع سبب الحصول على النسبة الكبيرة مقارنة مع الاحتمالات الأخرى، هو أن هذه التكنولوجيا جعلت البلدية قادرة على تحسين من أداء الموظف وكذا تحديد المهام الخاصة بكل موظف، حيث جعلت لكل واحد قاعدة بيانات خاصة بمجال عمله، وهذا ما ساهم في القضاء على الخلط الكبير بين المصالح والذي كان يحدث من قبل، إضافة إلى تمكين الموظفين من تبادل المعلومات بكل يسر وسهولة وهذا بفضل الشبكات التي توفرها هذه التكنولوجيا، وزيادة على هذا أصبح تنظيم وفهرسة البيانات يتم بشكل آلي وهذا ما سهل عملية التخزين والاسترجاع.

ومن هنا نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت من أداء الموظفين وجعلت العمل أكثر تنظيما داخل مقر بلدية تاجرونة الاغواط.

خامسا: اثبات أو نفي الفرضيات:

لقد توصلنا من خلال دراستنا هذه التي تتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل بلدية تاجرونة الأغواط، على مجموعة من النتائج، تمكنا من خلالها على الاجابة عن التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة وفرضياتها، وتتمثل هذه النتائج في الآتي:

الفرضية الأولى:

إن الفرضية الأولى التي تقول إن "أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة بلدية تاجرونة الأغواط هي الحاسوب، قد أثبتتها النتائج العامة المستخلصة من الجداول رقم 2

إن جهاز الحاسوب هو أكثر وسيلة استخداما الخاصة داخل المؤسسة حيث يؤكد الجدول رقم 09 ذلك ومن هنا نستنتج إن الفرضية القائلة إن "أهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتوفرة داخل بلدية تاجرونة الأغواط هي الحاسوب" هي فرضية صحيحة.

الفرضية الثانية:

إن الفرضية الثانية التي تقول " تستخدم تكنولوجيا المعلومات الاتصال داخل بلدية في أداء المهام، قد أكدتها النتائج العامة الخاصة بالجدول رقم) إن الموظفين داخل بلدية تاجرونة يعتمدون 67 حيث إن موظفي على تكنولوجيا الاتصال بشكل كبير في أداء مهامهم، كما أكد الجدول رقم 06 بلدية تاجرونة يستخدمون الأنترنت في أداء مهامهم، أما الجدول رقم 07 أكد إن نسبة كبيرة من الموظفين داخل بلدية تاجرونة يستخدمون شبكة الأنترنت في أداء مهامهم. ومن هنا نستنتج إن الفرضية التي تقول " تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بلدية تاجرونة الأغواط في أداء الدها." هي فرضية صحيحة

- الفرضية الثالثة:

إن الفرضية الثالثة التي تقول " ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بلدية تاجرونة الأغواط من خلال التسهيلات التي قدمتها"، قد أكدتها النتائج إن تكنولوجيا (60)، حيث يؤكد الجدول رقم (41،40،39،38،37،34،33،60 فيؤكد إن 66 المعلومات و الاتصال أسهل استخداما من التكنولوجيا الاتصالية القديمة، أما الجدول رقم (7) إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جعلت العمل داخل المؤسسة أكثر تنظيما، وأكد الجدول رقم (8) يؤكد إن جهاز الحاسوب 67الانترنت جعلت المعاملات داخل المؤسسة أكثر سهولة، والجدول (9) إن 68سأهم في زيادة سرعة الموظفين في أداء مهامهم داخل المؤسسة، بينما أكد الجدول رقم (10) فأكد إن الأنترنت زادت 69الحاسوب يساهم في زيادة المردودية داخل المؤسسة، أما الجدول رقم (11) إن الأنترنت قد ساهمت في القضاء 42من سرعة الحصول على المعلومة، و أكد الجدول رقم (12) يؤكد إن الهاتف النقل زاد من المرونة في العملية 46على البيروقراطية داخل المؤسسة، والجدول (الاتصالية بين الموظفين . ومن هن نستنتج إن الفرضية القائلة " ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بلدية تاجرونة الأغواط من خلال التسهيلات التي قدمتها" هي فرضية صحيحة.

قائمة المراجع

سالم بن بركة براك القايدي، فرق العمل و علاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، أطروحة دكتوراه جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2007

مُجد أحمد الحرارشة، سامر عبد المجيد بشابشة، أثر حاجات ماكلاند على الإلتزام التنظيمي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية في محاينة الكرك، مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية و التطبيقية، المجلد 3، العدد 2 القدرة على الاداء

علي السلمي، السلوك التنظيمي، مكتبة غريب ، القاهرة، 1975

محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن 2004

عبد الأمير فيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2005

مُجد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، ط1، علم الكتب للنشر و التوزيع، القاهرة 2007

الفكري محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار الحساب، القاهرة 2005

عبد الباسط مُجد عبد الوهاب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزي دراسة ميدانية نون المكتب الجامعي الحديث 2005

لمين علوطي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الاداء الاقتصادي مذكرة مقدمه لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير الجزائر 2003 2004 صفحہ

زيد منير عبو، فن الإدارة بالاتصال، دار دجله عمان، الطبعة الاولى 2008

علاء الدين عبد القادر الجنابي، عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2007، علاء الدين عبد القادر الجنابي، عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2007،

غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، 2007

غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1،

قادة دليمة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر دراسة حالة ولاية بومرداس، مذكرة لنيل درجة ماجستير في علوم التسيير جامعة الجزائر -3- 2010/2011

ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010

عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2002

عدنان أبو عرفة، مقدمة في تقنية المعلومات، دار جرير للنشر والتوزيع، الاردن، الطبعة الأولى. 2010

عمر حمداوي، أحمد بخوش، انعكاس الأداء التنظيمي في جودة البحث العلمي من منظور بعض الأساتذة بجامعة ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة ورقلة، العدد 08، 2012

صالح بن نوار، فعالية التنظيم المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة جامعة منتوري قسنطينة 2010
عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقيين إلى التحسين، تقييم لأداء سلسلة لإدارة معاصرة، ج1، مكتبة ابن سينا، مصر، القاهرة

شادي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2008/2007

مُجد الفاتح حمدي، استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة. 2009/2008

فضيل ديليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم، الاستعمالات، الآفاق، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2010

تاريخ الولوج 2024/06/07، الساعة 02:39 فجر/الاداء-الوظيفي/ <https://getvom.com/>

تاريخ الولوج 2024/06/07، الساعة 02:39 فجر/الاداء-الوظيفي/ <https://getvom.com/>

الملاحق

رئيس المجلس الشعبي البلدي

الامين العام

مصلحة التصنيغ

مكتب بناء والسفصميم

مكتب الهمفاتح

مكتب املاكا الكهربائية

مصلحة المعامنة والصالبة

قسم النجهير

قسم التسجيل

مصلحة العمولاد السفسسية

مكتب المستخدمين

مصلحة التخطيط والسياسة الاجتماعية

م.م الحالة المدنية

مكتب بيمو مديري

مكتب حركة السيدات

مكتب برحمة

مكتب الهمفاتح

مكتب الامتخانات والاعداد الوطنية

مكتب التسيغ والارحاشة

مصلحة الامانة الاحلام

مكتب الامانة

مكتب الارشيف

مكتب الاحور

مكتب الفونزة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع تنظيم وعمل



الموضوع

استمارة استبيان بعنوان
دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي
داخل بلدية تاجرنة الاغواط نموذجا

بين أيديكم استمارة استبيان عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال بلدية تاجرنة - الاغواط-، وتستخدم كأحدى أدوات البحث العلمي في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر
نرجوا منكم الإجابة عن الأسئلة بكل موضوعية، ونتعهد باستعمال المعلومات إلا لأغراض البحث العلمي.

-إشراف الدكتور:
جرادي حفصة

اعداد الطالب:
- بوخطة محمد
مول الضاية زكرياء

السنة الجامعية:
2023/2024

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن: أقل من 26 سنة

من 26 سنة إلى 35 سنة

من 36 سنة إلى 45 سنة

3-المستوى التعليمي: ابتدائي

متوسط

4- هل تم قبولك في المؤسسة على أساس: الخبرة

الشهادة

كلاهما معا

5- الفئة المهنية: رئيس مصلحة

إداري

تقني

6- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 9 سنوات

من 10 إلى 14 سنة

من 15 إلى 19 سنة

أكثر من 20 سنة

من 26 سنة إلى 35 سنة

من 36 سنة إلى 45 سنة

من 46 سنة إلى 55 سنة

من 56 سنة فما فوق

جامعي

ثانوي

متوسط

ابتدائي

هل تم قبولك في المؤسسة على أساس: الخبرة

المحور الثاني: أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة داخل مقر بلدية
تاجرونة الاغواط

7- ما نوع التكنولوجيا التي تستخدمها في عملك؟

الحاسوب الأنترنترنت
الهاتف النقل الأنترنترنت
الإكسترنترنت الفاكس

أخرى تذكر.....:

8- إلى أي مدى تستخدم تكنولوجيا الاتصال؟ دائما أحيانا

نادرا

9- هل طبيعة عملك تفرض عليك نوع التكنولوجيا التي تستخدمها؟ نعم

لا

10- ما هي أنسب تكنولوجيا للاتصال حسب رأيك؟

الحاسوب الهاتف الأنترنترنت
النقل الأنترنترنت الإكسترنترنت
الفاكس أخرى تذكر.....:

11- هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

12- في حالة الإجابة ب: "نعم"، هل كانت هذه المعرفة؟

واسعة متوسطة محدودة

13- هل اكتسبت هذه المعرفة عن طريق؟ المؤسسة

من خارج المؤسسة

14- هل تضمن المؤسسة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام

تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟ نعم لا

المحور الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل البلدية.

15- هل هناك سهولة في إجراء عملية الاتصال الداخلي بالبلدية؟

نعم لا

16- هل يسمح لك بالاطلاع على جميع المعلومات الخاصة بالمؤسسة؟

دائماً أحيانا أبدا

17- متى تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

في كل وقت تريد في أوقات محددة
عند الحاجة إليها

18- هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟

دائماً غالباً أ
نادراً أبدا

19- في حالة استخدامك لشبكة الأنترنت، في

ماستخدمها؟ الحصول على المعلومات
نقل الملفات التشاور تبادل
المعلومات مع الزملاء أخرى
تذكر.....:

20- ما هو الجهاز المستخدم في التصفح:

الحاسوب الهاتف النقال
لوحة الإلكترونيّة

21- إلى أي مدى تستخدم جهاز الحاسوب في

عملك؟

دائماً غالباً أحيانا

نادرا

22- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة:

جيدة متوسطة ضعيفة

23- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك، فيما تستخدمه؟

كتابة التقارير حفظ المعلومات
تدوين جديد المؤسسة القيام بإحصاءات
أخرى تذكر.....:

24- هل تستخدم الهاتف النقال في عملك؟

نعم

25- فيما تستخدم جهاز الهاتف النقال في عملك؟

تخزين الملفات فيه و
لاستعمالها عند الحاجة للاتصال
بزملاء العمل
إرسال توجيهات عبر الرسائل القصيرة
أخرى تذكر.....:

26- هل تستخدم الأنترنت (intranet) في عملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

27- فيما تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟

تخزين المعلومات الخاصة بعملك
الاطلاع على آخر التعليمات من
الإدارة تبادل المعلومات مع الزملاء
استرجاع المعلومات
أخرى تذكر.....

المحور الرابع: كيفية مساهمة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل بلدية تاجرونة ولاية الأغواط

28- في رأيك، هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في شكل العمل في المؤسسة؟

نعم لا

29- إذا كانت الإجابة بنعم، هل كان ذلك

بدرجة؟ كبيرة

متوسطة ضعيفة

30- ما نوع التغيير الذي أحدث في البلدية بعد إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

استراتيجيات العمل

تطور معارف الأفراد

أساليب العمل

اختصار الجهد والوقت

سرعة تداول المعلومة

سهولة الاتصال بالموظفين

قضت على عوائق الاتصال

القضاء على التشوه الذي قد يصيب

المعلومة أخرى

تذكر.....:

31- هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت من

محيط العمل؟

نعم لا

32- إذا كانت الإجابة ب نعم، فهل كان ذلك
بدرجة:

كبيرة متوسطة ضعيفة

33- ما هو التغيير الذي شكلته تكنولوجيا

الاتصال على عمالك؟ خلصتك من الأعمال الروتينية أصبح
عمالك أكثر تنظيماً حسنت من أدائك
حسنت علاقاتك مع الزملاء
أخرى تذكر.....:

34- كـ

ف ساهمت خدمات الأنترنت في تحسين
الوظيفي؟ أدائك
خففت ضغط العمل عنك
أتاحت إمكانية تبادل المعلومات
جعلت المعاملات أكثر سهولة
أخرى تذكر.....:

35- كيف ساهمت خدمات الهاتف المحمول في

تحسين ادائك الوظيفي؟ المرونة في الاتصال

إمكانية التواصل الدائم مع الزملاء

توفره على تطبيقات مساعدة على أداء المهام

أخرى تذكر.....:

36- كيف ساهمت الأنترنت في تحسين أدائك

الوظيفي؟ جعلت الخدمة أسرع جعلت

الخدمة أكثر تنظيماً قضت على

البيروقراطية

أخرى تذكر.....:

37- كيف ساهم الحاسوب في تحسين أدائك

الوظيفي؟

خلصك من الأعمال الروتينية

سرعته في أداء المهام

تنوع مجالات استخدامه

أخرى تذكر.....:

38- إلى أي مدى ساهم الحاسوب في زيادة

مردودية العمل؟

بدرجة كبير

بدرجة متوسطة

بدرجة ضعيفة

39- إلى أي مدى ساهمت الأنترنت في زيادة سرعة الحصول

على المعلومة؟

بدرجة متوسطة

بدرجة كبيرة

بدرجة ضعيفة

40- إلى أي مدى ساهمت الأنترنت في القضاء على

البيروقراطية؟

بدرجة متوسطة

بدرجة كبيرة

بدرجة ضعيفة

41- إلى أي مدى ساهم الهاتف النقال في زيادة مرونة الاتصال؟

بدرجة متوسطة

بدرجة كبيرة

بدرجة ضعيفة

المحور الأول: البيانات الشخصية

	1	2	3	4	5	6
	الجنس	السن	المستوى التعليمي	هل تم قبولك	الفئة المهنية	الخبرة المهنية
1	ذكر	من 26 سنة	إثانوي	الشهادة	إداري	أقل من 5 سنة
2	ذكر	من 26 سنة	إثانوي	الشهادة	تقني	أقل من 5 سنة
3	ذكر	من 26 سنة	إثانوي	الشهادة	إداري	أقل من 5 سنة
4	ذكر	من 26 سنة	إثانوي	الشهادة	إداري	أقل من 5 سنة
5	ذكر	من 26 سنة	جامعي	الشهادة	إداري	من 5 إلى 9
6	ذكر	من 26 سنة	جامعي	خبرة	إداري	من 4 إلى 10
7	ذكر	من 26 سنة	جامعي	الشهادة	إداري	أقل من 5 سنة
8	ذكر	من 26 سنة	جامعي	الشهادة	إداري	أقل من 5 سنة
9	ذكر	من 26 سنة	إثانوي	كلاهما معا	إداري	من 5 إلى 9
10	ذكر	من 36 سنة	إثانوي	الشهادة	إداري	من 4 إلى 10
11	ذكر	من 36 سنة	جامعي	الشهادة	إداري	أقل من 5 سنة
12	ذكر	من 36 سنة	جامعي	الشهادة	إداري	من 5 إلى 9
13	ذكر	من 36 سنة	جامعي	كلاهما معا	رئيس مصلحة	من 9 إلى 15
14	ذكر	من 36 سنة	جامعي	كلاهما معا	تقني	أقل من 5 سنة
15	ذكر	من 36 سنة	جامعي	كلاهما معا	تقني	من 5 إلى 9
16	ذكر	من 56 سنة	إثانوي	خبرة	إداري	أكثر من 22
17	أنثى	من 26 سنة	إثانوي	الشهادة	إداري	أقل من 5 سنة
18	أنثى	من 26 سنة	جامعي	خبرة	إداري	من 10 إلى 1

المحور الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مقر البلدية

7	8	9	10	11	12	13	14
موانع التكنولوجيا إلى أي مدى	هل طبيعة	هل طبيعة	هل طبيعة	هل طبيعة	هل طبيعة	هل طبيعة	هل طبيعة
الحاسوب	أحيانا	نعم	الإنترنت	نعم	متوسطة	المؤسسة	نعم
الحاسوب	أحيانا	نعم	الإنترنت	نعم	واسعة	خارج المؤسسة	نعم
الكل - الأثر	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	متوسطة	خارج المؤسسة	نعم
الكل - الأثر	أحيانا	نعم	الإنترنت	نعم	متوسطة	المؤسسة	نعم
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	متوسطة	خارج المؤسسة	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	لا	المؤسسة	لا	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	واسعة	المؤسسة	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	متوسطة	المؤسسة	نعم
الحاسوب	أحيانا	لا	الحاسوب	نعم	متوسطة	خارج المؤسسة	لا
الحاسوب	الأثر نادرا	نعم	الإنترنت	لا	خارج المؤسسة	نعم	نعم
الحاسوب	أحيانا	نعم	الهاتف	لا	متوسطة	المؤسسة	لا
الحاسوب	أحيانا	نعم	الإنترنت	نعم	متوسطة	خارج المؤسسة	لا
الحاسوب	أحيانا	لا	الإكسترنال	لا	لا	لا	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	لا	المؤسسة	نعم	نعم
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	متوسطة	خارج المؤسسة	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	المؤسسة	نعم	نعم
الحاسوب	أحيانا	نعم	الحاسوب	نعم	متوسطة	المؤسسة	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الإنترنت	لا	متوسطة	المؤسسة	لا
الحاسوب	أحيانا	لا	الإنترنت	لا	لا	لا	لا
الحاسوب	أحيانا	نعم	الحاسوب	نعم	متوسطة	خارج المؤسسة	لا
الحاسوب	الأثر نادرا	نعم	الإنترنت	لا	خارج المؤسسة	نعم	نعم
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	متوسطة	خارج المؤسسة	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	محدودة	خارج المؤسسة	نعم
الهاتف النقال	أحيانا	لا	الإنترنت	نعم	متوسطة	المؤسسة	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الإنترنت	نعم	واسعة	خارج المؤسسة	نعم
الإنترنت	دائما	لا	الهاتف	لا	لا	لا	لا
الحاسوب	أحيانا	نعم	الحاسوب	لا	متوسطة	خارج المؤسسة	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	نعم	واسعة	المؤسسة	نعم
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	لا	المؤسسة	لا	لا
الحاسوب	دائما	نعم	الحاسوب	لا	نعم	نعم	نعم

المحور الثالث:

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	التشاور	الهاتف النقال	غالباً	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	عند الحاجة	لغالباً	تبادل المعلومة
نعم	أحيانا	في أوقات محدودة	غالباً	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	حفظ المعلومة	نعم	تخزين الملفات	غالباً	الكل
نعم	أحيانا	في كل وقت	أحيانا	الحصول على	الحاسوب	دائماً	جيدة	كتابة التقارير	نعم	عند الحاجة	لغالباً	تخزين المعلومة
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	التشاور	الهاتف النقال	غالباً	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	عند الحاجة	لغالباً	تبادل المعلومة
نعم	أحيانا	في أوقات محدودة	أحيانا	نقل الملفات	الحاسوب	دائماً	جيدة	كتابة التقارير	نعم	عند الحاجة	لغالباً	تخزين المعلومة
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	نقل الملفات	الحاسوب	دائماً	متوسطة	القيام بإحصاء	لا	عند الحاجة	لدائماً	تخزين المعلومة
نعم	أحيانا	في أوقات محدودة	دائماً	التشاور	الحاسوب	دائماً	جيدة	حفظ المعلومة	لا	عند الحاجة	لأحيانا	الإطلاع على
نعم	أحيانا	في كل وقت	غالباً	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	حفظ المعلومة	نعم	عند الحاجة	لأحيانا	الإطلاع على
لا	أبداً	في كل وقت	أحيانا	الكل	الحاسوب	دائماً	جيدة	كتابة التقارير	لا	عند الحاجة	لأحيانا	تخزين المعلومة
نعم	دائماً	في كل وقت	غالباً	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	القيام بإحصاء	لا	أحيانا	الإطلاع على	
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	التشاور	الحاسوب	أحيانا	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	عند الحاجة	لأحيانا	تبادل المعلومة
لا	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	حفظ المعلومة	نعم	عند الحاجة	لأحيانا	الإطلاع على
لا	أبداً	في أوقات محدودة	أبداً	الهاتف النقال	أحيانا	جيدة	كتابة التقارير	نعم	تخزين الملفات	أحيانا		
لا	دائماً	في كل وقت	غالباً	نقل الملفات	الحاسوب	أحيانا	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	إرسال توجيه	غالباً	الإطلاع على
لا	أحيانا	في كل وقت	غالباً	الحصول على	الحاسوب	دائماً	جيدة	حفظ المعلومة	لا	دائماً	الإطلاع على	
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	نقل الملفات	الحاسوب	دائماً	متوسطة	حفظ المعلومة	نعم	عند الحاجة	لنادرًا	الإطلاع على
	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	الحاسوب	دائماً	متوسطة	حفظ المعلومة	نعم	عند الحاجة	لنادرًا	تخزين المعلومة	
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	الحصول على	الحاسوب	غالباً	متوسطة	لا	عند الحاجة	لأحيانا	استرجاع المعلومة	
لا	أبداً	عند الحاجة	إغلبا	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	إرسال توجيه	أحيانا	تخزين المعلومة
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	الحاسوب	أحيانا	متوسطة	كتابة التقارير	لا	نادرًا			
نعم	دائماً	في كل وقت	غالباً	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	حفظ المعلومة	لا	أحيانا	الإطلاع على	
نعم	أبداً	عند الحاجة	إغلبا	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	تخزين الملفات	غالباً	تخزين المعلومة
نعم	أبداً	في كل وقت	دائماً	التشاور	الحاسوب	دائماً	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	تخزين الملفات	غالباً	تخزين المعلومة
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	الحصول على	الهاتف النقال	أحيانا	متوسطة	تدوين جديد	نعم	تخزين الملفات	غالباً	الإطلاع على
نعم	أحيانا	في كل وقت	غالباً	نقل الملفات	الحاسوب	دائماً	جيدة	كتابة التقارير	لا	تخزين الملفات	غالباً	تخزين المعلومة
لا	أبداً	عند الحاجة	إغلبا	نقل الملفات	الهاتف النقال	أحيانا	ضعيفة	لا	نادرًا			
نعم	أحيانا	عند الحاجة	إغلبا	الحصول على	الحاسوب	غالباً	متوسطة	حفظ المعلومة	لا	عند الحاجة	لغالباً	تبادل المعلومة
نعم	دائماً	في كل وقت	دائماً	الحصول على	الحاسوب	دائماً	جيدة	القيام بإحصاء	لا	دائماً	تخزين المعلومة	
نعم	أبداً	عند الحاجة	إغلبا	الحصول على	الحاسوب	دائماً	متوسطة	كتابة التقارير	نعم	عند الحاجة	لنادرًا	تخزين المعلومة
نعم	أحيانا	في كل وقت	دائماً	نقل الملفات	الحاسوب	دائماً	متوسطة	حفظ المعلومة	نعم	تخزين الملفات	دائماً	تخزين المعلومة

ملخصة دراسة :

لقد توصلنا من خلال دراستنا هذه التي تتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي داخل بلدية تاجرونة الأغواط، على مجموعة من النتائج، تمكنا من خلالها على الاجابة عن التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة وفرضياتها، وتتمثل هذه النتائج في الآتي :

الفرضية الأولى التي تقول إن "أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة بلدية تاجرونة الأغواط هي الحاسوب، قد أثبتتها النتائج العامة المستخلصة .

الفرضية الثانية التي تقول " تستخدم تكنولوجيا المعلومات الاتصال داخل بلدية في أداء المهام، قد أكدتها النتائج العامة الخاصة بالجدول رقم) إن الموظفين داخل بلدية تاجرونة يعتمدون 67 حيث إن موظفي على تكنولوجيا الاتصال .

الفرضية الثالثة التي تقول " ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بلدية تاجرونة الأغواط من خلال التسهيلات التي قدمتها"، قد أكدتها النتائج إن تكنولوجيا (60)، حيث يؤكد الجدول رقم (60,33,34,37,38,39,40,41) فيؤكد إن 66 المعلومات و الاتصال أسهل استخداما من التكنولوجيا الاتصالية القديمة.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا ، المعلومات ، والاتصال ، الأداء الوظيفي.

Study summary:

Through this study, which revolves around the role of information and communication technology in improving job performance within the municipality of Tajrona Laghouat, we have reached a set of results, through which we were able to answer the questions raised in the problem of the study and its hypotheses, and these results are as follows:

The first hypothesis, which says that "the most important information and communication technology available in the municipality of Tajrona Laghouat is the computer, has been proven by the general results extracted.

The second hypothesis, which says "information technology uses communication within a municipality in the performance of tasks", has been confirmed by the general results of tables No.) that employees within the municipality of Tajrona depend 67 as employees are on communication technology.

The third hypothesis, which says "ICT contributed to improving the job performance of the municipality of Tagrona Laghouat through the facilities it provided", has been confirmed by the results that 60 technology), where Table (41, 40, 39, 38, 37, 34, 33, 60 confirms that 66 information and communication is easier to use than the old communication technology.

Keywords: technology, information, communication, functioning.