



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد بن أحمد وهران 2  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم: علم النفس والارطوفونيا

تقرير تربص مكمل لمتطلبات نيل شهادة الماستر  
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعلاقته بتحسين  
أداء الموارد البشرية  
بمؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري - وهران -

تحت اشراف الأستاذة:

- أ.د. قدور بن عباد هوارية

من إعداد الطالبة:

- بعوش مهدي

- عوائل زكرياء

السنة الجامعية: 2022-2023

---

## طلمة الشكر والعرفان

---

الحمء لله عز وجل الذي من علينا بفضله وأعاننا على إتمام هذا البحث،  
ونسأله السءاء والتوفيق والقبول في بحثنا وفي اجتهءنا وأن يجعله نورا في يءينا  
يوم القيامة والتوفيق في أعمالنا المستقبلية.

ونتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذة المؤطرة: أ. قءور بن عباء على كل  
ما قدمته لنا من توجيهات ونصائح وإرشاء، فءعاوننا لها بالخير والعافية وأن  
يحفظها لها من كل سوء.

كما نتوجه بالشكر والعرفان إلى كل أساتذة قسم علم النفس والأرطوفونيا.  
كما نتوجه أيضا بالشكر والعرفان المؤسسة العمومية لتلفزيون الجزائري المحطة  
الجهوية بوهران.

وإلى كل من ساءءنا في إنجاز هذا البحث.

---

## الإهداء

---

إذا كان لبحثي قيمة فإن هناك كثيرين ممن شاركوني في ذلك..

أبي الكريم اطال الله عمره ..

أمي الحنون، التي جعلتني أتمسك بالأمل وأتجاوز الصعب بكل ثبات..

أصدقائي وأهلي، الذين يُشاركونني الفرح والحزن على الدوام..

الى كل من منني بكل ما يملك و لم يأخذ بهذا في تقديم الدعم لي ماديا و معنويا و كان

سببا في نجاحي

و نتقدم بجزيل الشكر الى صديقنا : موفق بن ويس الذي ساعدنا في العديد من الأمور و

على الجهد المبذول لمساعدتنا .

## ملخص الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) تعد من العوامل الحاسمة في تحقيق التقدم والتطور في العديد من المجالات، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية. إن استخدام التكنولوجيا في سياق الموارد البشرية يمكن أن يساهم في تحسين الأداء العام للعاملين في المؤسسات وتعزيز فاعلية وكفاءة العمليات الوظيفية المختلفة.

وهدفت الدراسة الى:

إبراز دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، وأيضاً التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا في تطوير وظائف الموارد البشرية، والتعرف على مدى مساهمة البرمجيات وقواعد البيانات والاتصال السلكية، وللأسلكية في تحسين أداء الموارد البشرية.

لقد استخدم الباحثان الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان تم بناءه من قبلهما تحت عنوان: "أداء موارد البشرية" والذي احتوى في صورته النهائية على (15) فقرة مقسمة على (03) ثلاثة أبعاد كالتالي: (05) فقرات تقيس بعد وسائل تحسين الأداء، (06) فقرة تقيس إدراك الدور، (05) فقرات تقيس بعد الجهد والقدرات والخصائص الفردية. وإستبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي تكون من (15) فقرة مقسمة على (04) أبعاد كالتالي: (05) فقرات تقيس بعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج، (04) فقرات تقيس بعد نظم المعلومات والقواعد البيانات، (03) فقرات تقيس بعد شبكات الإتصال، (03) تقيس بعد ملائمة البرامج المستخدمة وتم التأكد من صدقه وثباته بطرق مختلفة.

وتم الإعتماد على برنامج SPSS لمعالجة البيانات وتحليل النتائج، تم تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية، وتناول فصل الخامس عرض نتائج في ظل الفرضيات والتي أكدت صحتها حيث خلصت النتائج إلى أن:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها علاقة في تحسين الأداء الموارد البشرية في المؤسسة التلفزيون الجزائري
- يساهم كل من من الأبعاد (إستخدام الأجهزة والبرامج، نظم المعلومات وقواعد البيانات وشبكة الإتصال) على أداء الموارد البشرية
- توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد الأداء الموارد البشرية لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزيون.
- يوجد مستوى مرتفع لأداء الموارد البشرية لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزيون.

## Study Summary:

Information and Communication Technology (ICT) is a crucial factor in achieving progress and development in various fields, including human resource management. The use of technology in the context of human resources can contribute to improving the overall performance of employees in organizations and enhancing the effectiveness and efficiency of various functional processes.

The study aimed to:

Highlight the role of information and communication technology in improving human resource performance.

Identify the extent to which technology contributes to the development of human resource functions.

Determine the contribution of software, databases, wired, and wireless communication in enhancing human resource performance.

The researchers used a questionnaire to collect the necessary data to achieve the study's objectives. The questionnaire, titled "Human Resource Performance," consisted of 15 items divided into three dimensions: 5 items measuring performance improvement means, 6 items measuring role perception, and 5 items measuring effort, capabilities, and individual characteristics. The Information and Communication Technology questionnaire also contained 15 items divided into four dimensions: 5 items measuring the extent of device and software usage, 4 items measuring information systems and databases, 3 items measuring communication networks, and 3 items measuring the suitability of used programs. The validity and reliability of the questionnaires were ensured through various methods.

The data was processed and analyzed using the SPSS software. The study design, statistical analysis, and Chapter 5 presented the results

in the context of the hypotheses, which were confirmed. The results indicated that:

Information and communication technology has a relationship with improving human resource performance in the Algerian Television Corporation.

Each dimension (device and software usage, information systems and databases, and communication network) contributes to human resource performance.

There is a correlational relationship between dimensions of information and communication technology and human resource performance among employees of the public television corporation.

There is a high level of human resource performance among employees of the public television corporation.

## الفهرس

أ	شكر والعرافان
ب	إهداء
ج	ملخص الدراسة
ز	فهرس المحتويات
ي	قائمة الجداول
الفصل الأول مدخل إلى الدراسة	
1	المقدمة
2	الإشكالية
2	تساؤلات فرعية
2	دراسات سابقة
3	الفرضيات
4	أسباب اختيار الموضوع
4	أهمية البحث
4	أهداف البحث
5	حدود البحث
5	المفاهيم الإجرائية
الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات والإتصال	
7	تمهيد

8	تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
9	خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
11	أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13	أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
15	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث</b> <b>أداء الموارد البشرية</b>	
17	تمهيد
18	ماهية الأداء
18	مفاهيم الأداء
20	أنواع الأداء الوظيفي
21	عناصر ومكونات الأداء
23	محددات الأداء الوظيفي
25	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
26	أهمية الأداء
27	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع</b> <b>الإجراءات المنهجية</b>	
29	تمهيد
29	أهمية الدراسة الاستطلاعية

29	مكان وزمان إجراء الدراسة الإستطلاعية
29	تعريف المؤسسة العمومية لتلفزيون الجزائري
31	عينة الدراسة الاستطلاعية
34	أدوات الدراسة الاستطلاعية
35	الخصائص السيكمترية لأدوات القياس
40	الدراسة الأساسية
40	مدة الدراسة الأساسية
41	المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
41	منهج الدراسة
41	عينة الدراسة
44	الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الخامس	
عرض النتائج ومناقشتها	
46	عرض نتائج فرضيات الدراسة
51	مناقشة النتائج
56	التوصيات والاقتراحات
57	الخاتمة
58	قائمة المراجع والمصادر
62	الملاحق

قائمة الجداول	
31	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس
32	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن
32	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي
33	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية
33	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني
35	سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس
36	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد استبيان أداء الموارد البشرية.
37	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لاستبيان أداء الموارد البشرية
37	يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد أداء الموارد البشرية
38	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال
39	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال
37	يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
41	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس
42	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن
42	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي
43	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية
43	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني
46	يوضح نتائج الفرضية الرئيسية
47	يوضح نتائج الفرضية الفرعية الأولى

48	نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة على أداء الموارد البشرية
49	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لاختبار أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة على أداء الموارد البشرية
50	الفرضية الفرعية الثالثة

الفصل الأول:

المدخل إلى الدراسة

## المقدمة:

يعتبر موضوع إدارة الموارد البشرية من بين أهم المواضيع التي لاقت إهتمام الكثير من المفكرين والباحثين في هذا المجال لأنه يتعلق بأهم عنصر من عناصر الإنتاج وأكثرها مورد للمنظمة، فهو يعتبر مفتاح نجاح لأي منظمة.

وشهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة وتحولات هائلة خلال السنوات الأخيرة وذلك راجع للتطور الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أثرت بشكل مباشر على حياة الإنسانية، وتعتبر التطورات التقنية وتقنيات المعلومات والاتصال من الظواهر الرئيسية المرافقة للعولمة، وقد ساهمت في معظم التقدم الاجتماعي والإقتصادي لكثير من الدول، وجاءت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الموارد البشرية وتطرقنا في بحثنا إلى جانبين جانب النظري ضم:

**الفصل الأول:** الذي تناولنا فيه إشكالية وفرضيات الدراسة وعرض أسباب اختيار الموضوع وأهدافها والدراسات السابقة وحدود والأدوات البحث وتحديد المفاهيم الدراسة.

**الفصل الثاني:** تناولنا في هذا الفصل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفاهيمه وأهميته وخصائصه ومكوناته وأهدافه.

**الفصل الثالث:** تناولنا في هذا الفصل الأداء الموارد البشرية حيث تطرقنا إلى مفاهيم الأداء وعناصره والأهمية وعوامل المؤثرة في الأداء وتقييم الأداء.

أما الجانب الثاني فهو الجانب الميداني

**الفصل الرابع:** الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية إنقسم إلى جزئين الجزء الأول الدراسة الإستطلاعية ما الجزء الثاني فشمّل الدراسة الأساسية.

**الفصل الخامس:** عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

## الإشكالية:

هل توجد علاقة إرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية؟

## تساؤلات فرعية:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية؟

ما علاقة البرامج والأجهزة وشبكات الإتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية؟

## دراسات سابقة:

- وهذا ما أظهرته دراسة ( كروش أسماء وخياط خولة 2018 ) حول أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة حالة جامعة قاصدين مرتاح، حيث تكونت العينة من 80 موظفا وتوصلت نتائج دراستهم إلى وجود علاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على أن الجامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية، كما توصلت إلى وجود تباين في أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في جامعة قاصدي مرتاح وفقا للمتغيرات الفئة والوظيفة.
- وأيضا دراسة ( بوعلي فريد، فوضيل حكيمة ) حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية، دراسة حالة إتصالات الجزائر مديرية العمليات للإتصالات البويرة، وتوصلت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تطوير وتحسين أليات العمل المؤسسة وأنها أيضا ساهمت في تحسين الإتصال الداخلي.
- كما توصلت قادري سارة من خلال دراستها دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بمديرية البريد والمواصلات السلوكية

واللاسلكية ورقمنة بأبواب البواقي ومن خلال الدراسة إستخلصت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية، وأن وسائل والتقنيات الحديثة تساهم في رفع أداء العاملين، وأن أيضا الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الموارد البشرية تساهم في تحقيق ميزة تنافسية.

• إضافة توصل لبيدي ورفيق من خلال دراستهم مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية داخل المؤسسات الرياضية وخلصت النتائج هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين فعالية الأداء الموارد البشرية الشامة وذلك من خلال استخدام كل من الأجهزة ومعدات الحاسوبية والبرمجيات ومعالجة المختلفة ومعلومات قواعد والبيانات.

#### الفرضيات:

نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزيون

#### الفرضيات الفرعية:

تساهم كل من البرامج و النظم المعلومات و شبكات الإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.

توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد الأداء الموارد البشرية لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزيون

نتوقع ارتفاع أداء الموارد البشرية لدى عمال المؤسسة العمومية للتلفزيون.

## أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع وذلك لعدة الأسباب وتتمثل فيما يلي:

- طبيعة تخصص لها علاقة بموضوع الدراسة.
- حداثة الموضوع حيث يعتبر كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية من بين المواضيع الحديثة التي تستقطب العديد من الباحثين والدارسين.
- 1. الاتجاه المتزايد للمؤسسات نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وأيضا إلزامية استخدام تكنولوجيا لمواكبة العصر التطور والتكنولوجيا.

## أهمية البحث:

2. تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا معلومات والاتصال في المنظمات.
3. إعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال عامل أساسي لتحسين أداء الإدارة الموارد البشرية.
4. إبراز العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة....
5. إثراء بحث العلمي والمكتبة الجامعية من خلال هذه الدراسة حتى تكون مرجع للطلبة.

## أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث: وهو إبراز دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.

وأیضا التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا في تطوير وظائف الموارد البشرية، والتعرف على مدى مساهمة البرمجيات وقواعد البيانات والاتصال السلكية، وللاسلكية في تحسين أداء الموارد البشرية.

## حدود البحث:

إقتصرت على دراسة علاقة التكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الموارد البشرية في المؤسسة الوطنية لتلفزيون الجزائري من خلال موظفيها من مختلف المصالح في فترة الممتدة بين 2023/04/02 إلى 2023/05/14

## المفاهيم الإجرائية:

### تكنولوجيا المعلومات:

إن مصطلح تكنولوجيا مشتق من كلمة إغريقية (Technology) وتنقسم إلى قسمين (Techno) ونقصد بها فنية أو مهارة أما (Logy) وهو علم.

وتعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إستقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها.

**نظم المعلومات:** وهي البرامج التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في تنظيم البيانات وتخزينها

**الإتصال:** هو عملية إنتاج ونقل المعلومات والأفكار والاتجاهات والعواطف بين شخصين أو أكثر.

**الأداء:** و نقصد به المجهود المبذول للعامل في الوظيفة.

**الموارد البشرية:** وهي القوى العاملة أو العنصر البشري في المنظمة.

الفصل الثاني:

تكنولوجيا المعلومات

و الاتصال

## تمهيد :

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجال متنوع ومتطور يلعب دورًا حيويًا في حياتنا اليومية. في هذا الفصل، سنستكشف مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ونسلط الضوء على أهميتها وخصائصها المميزة، بالإضافة إلى مكوناتها وأهدافها. تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد أحد العوامل الحاسمة في عصرنا الحديث، حيث تلعب دورًا حيويًا في تحويل البيانات إلى معلومات قيمة وتوفير قنوات اتصال فعالة. إنها تسهم في تطوير المجتمعات وتعزيز النمو الاقتصادي وتحسين جودة الحياة. سنستكشف في هذا الفصل تفاصيل أكثر حول هذا المجال المثير وتأثيره الإيجابي على حياتنا.

## 1 تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

هي مجموعة الأدوات و الأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم استرجاعها و كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها في أي مكان في العالم .و يرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تتمثل في " معالجة و تخزين، و إرسال، و عرض، و إدارة، و تنظيم، و استرجاع 2 المعلومات ( بن كيح، 2017، ص86).

- يشير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيات الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.
- حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية هي تشمل مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات و صور، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقة. كما تعرف بأنها مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية بالاعتماد على الحاسبات الالكترونية ومن ثم

تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو

رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها. ( بارك، 2019، ص143)

- يقصد بتكنولوجيا المعلومات بأنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات

وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة

ومتطورة وسريعة وذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات الالكترونية ونظم

الاتصالات الحديثة، وأنها باختصار العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبث

المعلومات آليا ( مهيل، 2012، ص77).

## 2 - خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتمثل خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:

**الإنتاجية:** تعزز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكفاءة والفاعلية في العمليات التجارية

والتسويقية في جميع القطاعات.

**دخول المعلومة:** تمكّن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من زيادة فاعلية الأسواق، وتساعد

المستهلكين على البحث ومقارنة الأسعار، وتمنح الشركات معلومات حول العملاء، وتسهم

في تقليل تكاليف التبادل التجاري وتخفيض حواجز الدخول.

**العولمة:** تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الوصول السريع والفعال للبيانات والمعلومات الهامة وتحويلها إلى صيغ رقمية يمكن نقلها بتكلفة منخفضة، وتعزز التسويق والإنتاجية والإدارة الفعالة وتعزز التنافسية ونشر التكنولوجيا الجديدة بتكاليف أقل.

**الابتكار:** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسريع عملية الابتكار وكسر الروتين وتيسير معالجة كميات كبيرة من البيانات في وقت قصير، وتساعد في إطلاق منتجات جديدة وتقديم خدمات مبتكرة.

**ربط العالم:** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تواصل الأشخاص عبر الصوت والصورة والكتابة، وتقلل من المسافات الجغرافية وتجعل الأشخاص يشعرون بالقرب رغم التباعد الجغرافي.

**مؤشر تطور الدول:** يعكس تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقدم الدول، وكلما تطورت هذه التكنولوجيا في دولة ما، يعكس ذلك تقدمها ومواكبتها للمعايير العالمية، بينما يشير تأخر الدول في هذه التكنولوجيا إلى تأخرها في ركب الحضارة والتكنولوجيا.

**الاستخدام العسكري:** تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قوة عسكرية للدول، حيث يمكن استخدامها في حماية حدود الوطن وتأمين الاتصالات وتعقب الأعداء والصوص.

**اللاتزامنية:** إمكانية إرسال واستلام الرسائل في وقت مناسب للفرد دون الحاجة للانتظار.

قابلية التوصيل و التركيب: تطور تكنولوجيا الاتصالات أدى إلى اندماج أنظمة الاتصال وتسهيل عملية الاتصال والاستقبال.

الشمولية والاندماج: نظام الاتصال يشمل جميع الفئات والطبقات المجتمعية, و توفير بيئة اتصالية حديثة تعمل على تسهيل تدفق المعلومات وتلبية الاحتياجات العالمية.

تسمح بإرسال الرسائل إلى فرد واحد أو مجموعة محددة وجمع أنواع مختلفة من الاتصالات.

الاحتكارية: تركز صناعة التكنولوجيا على عدد قليل من الدول الصناعية المتقدمة والشركات

الكبرى. المرونة وسهولة النقل: تسهل التكنولوجيا المتنقلة الاتصال بالشبكة من أي مكان

وتوفر الحرية والمرونة في نقل البيانات. (د.نبار, 2018، ص 91,92)

### 3 أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق

أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال، يمكن

ملاحظة ذلك من خلال أنها:

- توفر القدرة على العمل والتواجد في أي مكان.
- تحسن عملية التوظيف الداخلية في المؤسسة.
- تقلل من الأعمال الإدارية وترتكز على المهام الأساسية.
- تساهم في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.

- تتيح التفاعل مع حركات المنافسين ومتابعة التطورات الحديثة في مجال الإنتاج والتوزيع. تساعد على الابتكار والتجديد والتفاعل مع حركات المنافسين، وتساهم في تقديم عروض مناسبة لاحتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية واستكشاف أسواق جديدة بسرعة وبتكلفة أقل. تسمح بتقديم خدمة ممتازة للعملاء.
- تساهم في بناء علاقات مثالية مع الموردين وتعزز التواصل مع البيئة المحيطة.
- تساهم في تجميع المؤسسات وتسهيل تسويق المنتجات وتوفير المواد الأولية اللازمة للتعامل بينها.
- تعتبر وسيلة مثالية لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
- توفر فرصة لتوسيع التجارة الإلكترونية والعمل مع فرق خارجية.
- تمثل وسيلة هجوم ومنافسة للمؤسسة، حيث تسمح بالتوسع في الأسواق العالمية بعيدًا عن الأسواق المحلية (عبدوي، 2016، ص 44، ص 45)

#### 4 مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

تنقسم هذه المكونات إلى ثلاثة فروع رئيسية:

أ. الأجهزة: تشمل الأدوات والأجهزة التي تستخدم لتخزين ومعالجة البيانات، مثل

الحواسيب والأجهزة الإلكترونية المختلفة

ب. البرمجيات: تتكون من البرامج والتطبيقات التي تستخدم لتشغيل وإدارة الأجهزة

الإلكترونية، وتشمل البرامج النظامية والتطبيقات المختلفة.

ج. الأفراد: يشير إلى الأشخاص الذين يستخدمون الأجهزة والبرمجيات، مثل المستخدمين

النهائيين والفنيين الذين يعملون على تشغيل وصيانة الأجهزة والبرامج.

بالإضافة إلى ذلك، يتحدث النص عن قواعد البيانات، وهي مجموعة من البيانات

المرتبطة والمخزنة في أجهزة ووسائل تخزين البيانات، ويمكن أن تكون ذات صلة بأنشطة

الشركة أو معلومات المستهلكين وغيرها.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر أساسية في تشغيل الأعمال وإدارة العمليات،

وتساهم في تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية وتحقيق المزيد من الابتكار والتطور في العديد

من المجالات. ( سحانين، 2017، ص33، 34، 35)

**أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:**

يهدف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:

- دور أساسي في مرحلة الانتشار وتعزيز النمو على المدى الطويل.
- تأثيرات إيجابية تشمل الكفاءة والابتكار والإنتاجية
- يمكن أن تصبح عنصراً رئيسياً في استجابة السياسات وبرامج التحفيز الاقتصادي.
- تحفيز الابتكار والاستثمار في التكنولوجيا النظيفة والطاقة الذكية.
- تمكين تقنيات المعلومات والاتصالات من أداء وظائف متعددة، بما في ذلك التخزين والتوزيع والتصوير والتحليل.

- دمج البيانات من مصادر مستقلة لاستخلاص معلومات قيمة.
- استغلال آثار النشاط البشري على الإنترنت لأغراض شرعية وتنمية اقتصادية.
- تطور جديد وذكي يسهم في التنمية المستدامة.
- توفير إمكانيات للقمع الحكومي والتحكم الاجتماعي.
- يساهم في تعزيز الحكم الرشيد وتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماع (سحانين، 2017، ص38).

## الخلاصة

في الختام، يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعد أحد الجوانب الحاسمة في عصرنا الحالي. إنها مجال يتعامل مع تخزين ومعالجة ونقل المعلومات بشكل فعال وسريع، وتلعب دوراً هاماً في تحسين الأعمال التجارية والاجتماعية. تتميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بخصائصها التكاملية والمرونة، وتساهم في زيادة الأداء والكفاءة وتوفير الوقت والجهد.

أخيراً، يجب على المؤسسات والأفراد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والاستفادة منها بشكل فعال لتحقيق الأهداف المرحلية والاستراتيجية، و يعد التحول الرقمي وتبني التكنولوجيا المعلوماتية أمراً حاسماً في بناء مؤسسات قوية ومبتكرة في عصر التكنولوجيا.

# الفصل الثالث:

## أداء الموارد البشرية

## تمهيد :

يعتبر أداء الموارد البشرية عملية مستمرة تشمل مجموعة متنوعة من الأنشطة، بدءًا من التوظيف واختيار الموظفين المناسبين، ومرورًا بتوفير التدريب والتطوير المستمر، وإدارة الأداء وتقييم الأداء الفردي، وتوفير بيئة عمل صحية وملائمة، وإدارة العلاقات العمالية، وتنظيم الرواتب والمزايا، وإدارة الاجتماعات والتواصل الداخلي.

مع تطور التكنولوجيا والتغيرات في بيئة الأعمال، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة حيوية في تحسين أداء الموارد البشرية. توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنظمة إدارة الموارد البشرية المتقدمة وأدوات التواصل والتعاون التي تعزز الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد البشرية.

## ماهية الأداء:

إن الأداء عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي العنصر الأساسي فيه، وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال. ( الشريف، 2013، صفحة 43)

## 1. مفاهيم الأداء:

هناك العديد من التعاريف للأداء ومن بينها:

### لغة:

أدى الشيء: قام به، أدى الدين: قضاها، أدى الصلاة: قام بها لوقتها، أدى الشهادة: أدلى بها، أدى إليه الشيء: أوصله إليه. الأداء: التأدية والتلاوة. ويقابل اللفظ اللاتيني **performare** التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي أشتق منها اللفظ الإنجليزي **performance** التي تعني إنجاز العمل، أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهونفس المعنى ذهب إليه قاموس **petit la rousse**.

### إصطلاحا:

حظي مفهوم الأداء بالاهتمام الكبير على الصعيدين النظري من قبل الباحثين والأكاديميين والكتاب، والعملية من قبل رجال الأعمال ومديري المؤسسات وصناع القرار، ووجدت تعريفات كثيرة له اختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم وسيتم عرض بعض هذه التعاريف. (أرفيس، 2017، صفحة 478)

ويمكن تعريفه على أنه الوسيلة التي تساعد المؤسسة في قياس نتائجها ومدى تحكمها في تكاليفها ومدى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، كما يمكن تعريفه على أنه تنفيذ الموظف لأعمال ومسؤوليات التي تكلفه المنظمة بها أو الجهة التي ترتبط بها وظيفته. (virguesle,2001, page 74)

ويعرفه أيضا كلاود بلاش اليغري وآخرون بأنه: مجموعة المؤشرات ( عادة ) في شكل أرقام، الخاصة بنتائج شخص معين، والتي بإمكانها توضيح الإنجاز الأمثل. ( Allègre et (autre,2008,page 127

يشير **ثوماس جيلبرت ( Thomas Gilbert )** إلى مصطلح الأداء: ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أونتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا. "

(علي، 2016، صفحة 37 )

ويعرف الأداء أيضا بأنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعه لإنجاز عمل معين، كما يمكن تعريف إدارة الأداء بأنها عبارة عن " عملية أو مجموعة من العمليات لمساعدة الأنظمة على تحقيق أهدافها، وتهتم بوجود فهم مشترك بين المديرين وفريق عملهم عما يجب تحقيقه، ثم إدارة وتطوير العاملين بطريقة تزيد من احتمال إنجازها على المدى القصير والطويل. (الشريف، 2013، صفحة 43)

ويعرف الأداء على أنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة، إذ يمثل قدرة الموظف على تحقيق أهداف الوظيفة التي يشغلها في المنظمة، وهو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة. (أبوشيخة، 2000 )

يعتبر أداء العاملين من عناصر الإنتاجية الذي يختص في الجانب الإنساني وان تحديد إنتاجية العامل تعود إلى أبعاد متداخلة وهي العمل الذي يؤديه، مدى معرفته لدوره ومدى إتباعه للتعليمات الموجه إليه، مدى توافقه مع معايير الجودة، مرتبطا بسلوك العامل ورغبته

للعمل حيث اعتبرهم من ضمن رأس المال وقد أشركهم في معادلات رياضية بين فيها تأثيرهم على الإنتاج. ( الكرخي، 2013، صفحة 101 )

الأداء: هو النتيجة النهائية للأنشطة والفعاليات داخل الشركة. ( الطويل، 2017، صفحة 77)

ومفهوم الأداء يتضمن معايير أخرى إضافة إلى معياري الكفاءة والفاعلية، مثل: معدلات الدوران والحوادث والغيابات والتأخير حيث أن الفرد العامل الجيد هو الذي تكون إنتاجيته عالية وكذلك يسهم أداءه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل كالإنتظام في العمل وقلة حوادثه، لذلك يمكن القول أن الأداء المرضي يتضمن مجموعة من المتغيرات، من حيث أداء العمل بفاعلية وكفاءة مع حد أدنى من المشاكل والمعوقات والسلبيات الناجمة عن سلوكه في العمل. كذلك يعرف الأداء بأنه قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، كما يعرف الأداء بأنه قدرة الفرد على تحقق أهداف الوظيفة التي يشغلها. ( علي، 2016، صفحة 37)

## أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية:

1- حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

2- الأداء الداخلي: ويسمى أيضا أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكها المنظمة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

3- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

4- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

5-الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

6-الأداء الخارجي: وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، وهذا النوع بصفة عامة يتمظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلا، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها. حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين ها الأداء الكلي والأداء الجزئي.

7- الأداء الكلي: وهو مجموع الإنجازات التي ساهمت فيها كل العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي مساهمة باقي العناصر، في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، فمثلا يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.(أرفيس، 2017، صفحة 484 )  
**عناصر ومكونات الأداء:**

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها الآتي:

#### **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:**

وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

## نوعية العمل:

تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم، وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

## كمية العمل المنجز:

يشير إلى مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

## المثابرة:

وتشمل الجدية في العمل، والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. ( العطية، 2003، صفحة 24 )

وكذلك يتكون مفهوم الاداء من مكونين أساسيين: الأول الفعالية والثاني الكفاءة لذلك من المفيد أن نعرض كل من المفهومين وذلك على النحوالتالي:

## الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة فقد عرفها روبرت حسب ماوردل أمايل " بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من نمو المبيعات وتعظيم حصتها في السوق مقارنة بالمنافسة وهذا ينطبق على المؤسسات ذات الطبيعة النوعية أي التي تهتم بالجانب المالي كنشاط رئيسي لها كالمؤسسات التربوية فينتج مما سبق أن الفعالية تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل صحيح وسليم وترتبط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة أي درجة تحقيق النتائج اعتمادا على ذلك يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وهي تقاس

عادة بطريقتين الأولى نسبة الأهداف المحققة إلى الأهداف المتوقعة والثانية تعتمد على النسبة بين الإمكانيات المستخدمة إلى الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج.

### الكفاءة:

القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفؤ هو الأقل كلفة حيث أنها ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي استعمال مدخلات أقل أو يمكن تعريفها على أنها الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى ومن كل هذا

نستنتج أن الكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما أن جوهرها يتمثل في تعظيم النتج وتشلي التكاليف وهي تقاس عادة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات (المحاسبة، 2013، صفحة 109)

### محددات الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الوظيفي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما.

ويمكن ملاحظة بعض الآراء حول محددات الأداء كالتالي: هناك ثلاثة عوامل أساسية تؤثر في أداء العامل للعمل وهي: - العامل: ما يمتلكه العامل من معارف ومهارات واتجاهات وقيم ودوافع. - الوظيفة: ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تحتويه في فرص عمل ممتع. - الموقف: ما تتصف به البيئة التنظيمية للعمل والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

أذا فإن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد. وكذلك نجد أن محددات الأداء تتوضح في:

أ الجهد المبذول من طرف الفرد.

ب -القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة

ج مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

د - محدد البيئة

أ - الجهد:

يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أووظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب -الخصائص:

تشير الخصائص إلى القدرات الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج - إدراك الدور ( المهام ) ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته بأدائه، ولأجل تحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تتقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن

الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر.

#### د - محدد البيئة

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل، والشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي. (الكرشمي، 2015، صفحة 81)

#### العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يتأثر الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات بجملة من الظروف والمتغيرات البيئية والتنظيمية والتكنولوجية المختلفة التي تؤثر سلبا أو إيجابا في أدائهم في العمل، أشار إلى العوامل الآتية:

1. الاختلاف في حجم العمل.
2. مدى تأخر الأعمال الذي قد يؤثر في معدل الإنتاج.
3. العوامل الفنية والتكنولوجية.
4. الأساليب الحديثة في الأداء والتنظيم.
5. العوامل المرتبطة بالموارد البشرية.
6. العوامل المتعلقة بمخرجات المنظمة. (سيد علي، 2012، صفحة 10)

## أهمية الأداء :

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:

تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وهذه العملية قد تكون عمليات إنتاج صناعي، أو عمليات تقديم ا في المجالات المختلفة. الخدمات والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري)، الذي يدير العملية ويحول المواد الخام (الموارد) إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل (إنتاجية) العنصر البشري، ومنه يتحقق الربح.

- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم، فإذا كان الأداء مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو مطلوب، ويمكن القول الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة لا يعد إلا انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضا.

ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة)، حيث أن تطور المنظمة من مرحلة نموأخرى إنما يعتمد أساسا على مستوى الأداء بها.

- أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة. (أرفيس، 2017، صفحة 481)

## خلاصة :

بالتالي، تم استكشاف مفهوم أداء الموارد البشرية في هذا الفصل، وقد تبين أنه يتعلق بإدارة وتطوير الموظفين في المؤسسات والشركات. تم التركيز على العمليات والأنشطة المتعلقة بتوظيف وتدريب وتقييم وتطوير الموظفين، وفي ضوء التطور التكنولوجي، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة حيوية في تحسين أداء الموارد البشرية. تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظم إدارة الموارد البشرية المتقدمة وأدوات التواصل والتعاون التي تعزز الفعالية والفاعلية في إدارة الموارد البشرية.

و أخيرا ، من خلال تنفيذ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الفعالة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل متقن، يمكن تحقيق أداء ممتاز للموارد البشرية في المؤسسات، مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة، وتحقيق الاستدامة، وتعزيز رضا العملاء والموظفين.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية

## تمهيد:

قام الباحثان من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية، وسنقوم في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية.  
أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

يتناول الباحثان فيما يلي أهمية الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجراءها، وأدوات الدراسة ومواصفاتها، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس.

### 1- أهمية الدراسة الاستطلاعية: ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.

- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق والثبات).

### 2- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداءً من 2023/04/02 إلى غاية 2023/04/20  
بمؤسسة إذاعة وهران ENTV

### تعريف المؤسسة العمومية لتلفزيون مكان الدراسة

تمثل المؤسسة العمومية لتلفزيون أهم جهاز إعلامي في الجزائر وهي مؤسسة عمومية لإعلام والاتصال بمهام رئيسية يحدها دفتر شروط بموجبه تابع في وسائطها الاتصالية النشاطات الرسمية لمؤسسات الدولية بالتبليغ والبت وفق ما يقضيه الصالح العام لبلاد كما تضطلع بمهمة التوجيه وللإعلام بالإضافة إلى الترفيه والتنقيف.

تم استرجاع السيادة على المؤسسة الوطنية للتلفزيون من الاستعمار الفرنسي عد أن كانت بنود اتفاقية افيان تقتضي بقاء مؤسسة التلفزيون تحت السيطرة الاستعمارية بعد الاستقلال لكنها ظلت تحمل اسم مؤسسة الإذاعة والتلفزة الفرنسية إلى إن صدر المرسوم المؤرخ في الفاتح من

أكتوبر 1962 تحت رقم 234-661 بموجبه تحولت المؤسسة إلى مؤسسة البت الإذاعي والتلفزيوني تم إلى مؤسسة الإذاعة والتلفزيون إلى غاية صدور المرسوم رقم 86-147 المؤرخ ب 01 جويلية 1986، والذي بموجبه أنشأت المؤسسة العمومية لتلفزيون حيث يتواجد مقرها ب 21 شارع الشهداء الجزائر العاصمة.

ويضمن التلفزيون الجزائري التغطية عبر كامل التراب الوطني وهذا من أجل الوصول بأهدافها لاجتماعية والثقافية إلى شرائح الجزائر العميقة، إذ تركز اهتمامات التلفزيون الجزائري كقناة عمومية على البرامج المتنوعة ذات البعد الوطني في الدرجة الأولى، وكذا المجتمع الدولي ومختلف قضاياها الراهنة، التي تحرص المؤسسة على تقديمها إلى الجمهور الجزائري بشفافية كاملة.

كما يعمل التلفزيون الجزائري على مواكبة التقنيات الجديدة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، من خلال توسيع حركية الرقمنة داخل المؤسسة والتركيز على العمل بأجهزة متطورة. يسهر على سير المؤسسة العمومية لتلفزيون الجزائري اليوم 16 مديرية.

**الاسم الكامل والمختصر للمؤسسة:**

**EN.TV المؤسسة الوطنية لتلفزيون.**

المؤسسة الوطنية للتلفزيون الجهوي بوهران تتربع على مساحة تقدر ب 13473 محطة وهران الجهوية للمؤسسة الوطنية للتلفزيون هي مؤسسة خدماتية تجارية عمومية تساهم بإنتاجها وتغطيتها للغرب الجزائري تأسست سنة 1973 من طرف الرئيس هواري بومدين وهذا ما أهل لها لأن تكون مشروع تلفزيوني جهوي وأعد يشارك بنصيبه في الثقافة الوطنية قد علمت المحطة جاهدة على الاتفاق بواجباتها اتجاه المؤسسة المركزية بالعاصمة للتلفزيون الجزائري والمجتمع بصفة خاصة المتنوعة وتغطيتها الدقيقة للأحداث في الجهة الغربية للوطن ما تحولت على مبادئ ثابتة وسامية في سبيل خدمة جيل أبناء الثورة هذا ما جعلها تواصل

طريقها العملي مدة 41 سنة مثمنا نجاحات وبارعات في انتاجها للبرامج حيث قطعت وعدا وهو العطاء في سبيل الوطن.

**رأس مال المؤسسة وطابع نشاطها:**

تقع المحطة الجهوية للتلفزيون بشارع العقيد أحمد بن عبد الرزاق في وهران بالقرب من وسط المدينة حيث تتوسط كل من المقري جنوبا والمؤسسة الضمان الاجتماعي شرقا والإذاعة غربا.

**4- عينة الدراسة الاستطلاعية:**

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فردا من مختلف الرتب المهنية من مختلف المصالح بالمؤسسة. والجدول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

**جدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس**

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	15	50%
انثى	15	50%
المجموع	30	100%

يبين الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (50%) بينما تمثل نسبة الإناث (50%) وهي نسب متساوية.

جدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	6	20%
من 30 الى 39 سنة	13	43.3%
من 40 الى 41 سنة	8	26.7%
أكثر من 49 سنة	3	10%
<b>المجموع</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

يوضح الجدول رقم (02) متوسط أعمار عينة الدراسة الإستطلاعية، حيث كانت الفئة (من 30 الى 39 سنة) أكبر نسبة وقدرت بـ: 43.3% وتليها فئة (من 40 الى 41 سنة) والتي بلغت نسبتهم 26.7%.

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	3	10%
ثانوي	12	40%
جامعي	15	50%
<b>المجموع</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى المتوسط جاء بنسبة (10%) وبلغت نسبة المستوى الثانوي (40%)، وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة بـ (50%).

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية

السن	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات أو أقل	12	40%
6 الى 10 سنوات	4	13.3%
من 11 الى 15 سنة	1	3.3%
أكثر من 16 سنة	13	43.3%
<b>المجموع</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

يوضح الجدول رقم (05) الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الإستطلاعية، حيث كانت فئة (أكثر من 16 سنة) أكبر نسبة وقدرت بـ: 43.3%، وكانت أقل نسبة لفئة (من 11 الى 15 سنة) بلغت نسبتهم 3.3%.

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
إدارة عليا	13	43.3%
إدارة وسطى	16	53.3%
إدارة دنيا	1	3.3%
<b>المجموع</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

يمثل الجدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة إدارة عليا (43.3%)، في حين بلغت نسبة إدارة وسطى (53.3%)، أما نسبة إدارة دنيا بلغت (3.3%).

## 5- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على استبيانين: الاستبيان الأول يقيس أداء الموارد البشرية، والاستبيان الثاني يقيس تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

### 1.5- استبيان أداء موارد بشرية:

لقد استخدم الباحثان الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان تم بناءه من قبلهما تحت عنوان: "أداء موارد البشرية" والذي احتوى في صورته النهائية على (15) فقرة مقسمة على (03) ثلاثة أبعاد كالتالي: (05) فقرات تقيس بعد وسائل تحسين الأداء، (06) فقرة تقيس إدراك الدور، (05) فقرات تقيس بعد الجهد والقدرات والخصائص الفردية. (أنظر إلى الملحق رقم 02). وإستبيان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال والذي تكون من من (15) فقرة مقسمة على (04) أبعاد كالتالي: (05) فقرات تقيس بعد مدى إستخدام الأجهزة والبرامج، (04) فقرات تقيس بعد نظم المعلومات والقواعد البيانات، (03) فقرات تقيس بعد شبكات الإتصال، (03) تقيس بعد ملائمة البرامج المستخدمة.

ملاحظة: يحتوي الإستبيان على فقرات موجبة فقط.

#### - إستبيان أداء موارد البشرية:

الفقرات التي تحدد بعد وسائل تحسين الأداء: (1، 2، 3، 4، 5)

الفقرات التي تحدد بعد إدراك الدور: (6، 7، 8، 9، 10، 11).

الفقرات التي تحدد بعد الجهد والقدرات والخصائص الفردية: (12، 13، 14، 15، 16)

#### - إستبيان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

الفقرات التي تحدد بعد مدى إستخدام الأجهزة والبرامج: (1، 2، 3، 4، 5)

الفقرات التي تحدد بعد نظم المعلومات والقواعد البيانات: (6، 7، 8، 9)

الفقرات التي تحدد بعد شبكات الإتصال: (10 ، 11 ، 12 )  
 الفقرات التي تحدد بعد ملائمة البرامج المستخدمة: (13، 14 ، 15 )  
 خطوات عملية التفريغ:

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (01، 02، 03، 04، 05)
  - وبعدها يتم التفريغ في برنامج (Excel) ثم نقلها لبرنامج (SPSS)
- لقد استخدم الباحثان الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة حيث ستقارن قيم الأوساط الحسابية الموزونة لإجابات العينة على فقرات الاستبيان مع قيمة الوسط الفرض له والبالغ (03) وذلك لأن المقياس المستخدم هو المقياس الخماسي (Li Kert) ذو الدرجات (1، 2، 3، 4، 5) وستحسب الأوساط الحسابية الموزونة لإجابات عينة الدراسة عن الفقرات المكونة أداء الموارد البشرية وهي (16) فقرة. وتكنولوجيا المعلومات والاتصال (15) فقرة.

جدول رقم (08) يمثل سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة	05	04	03	02	01

● خطوات عملية التفريغ:

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (01، 02، 03، 04، 05)
  - وبعدها يتم التفريغ في برنامج (Excel) ثم نقلها لبرنامج (SPSS)
- 6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:
- 1.6- الخصائص السيكومترية لاستبيان أداء الموارد البشرية:
- 1.1.6- صدق استبيان أداء الموارد البشرية:

قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة من (30) فردا، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (09) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد استبيان أداء الموارد البشرية.**

الفقرات	معامل الارتباط مع بعد وسائل تحسين الأداء	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد إدراك الدور	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد الجهد والقدرات والخصائص الفردية
01	**0.750	06	**0.551	12	**0.697
02	**0.765	07	**0.725	13	**0.735
03	**0.496	08	0.148	14	**0.794
04	**0.820	09	**0.631	15	**0.620
05	**0.664	10	**0.850	16	**0.557
		11	**0.573		

\* يوجد دلالة عند 0.05

\*\* يوجد دلالة عند 0.01

كل الفقرات دالة ما عدا الفقرة (08)

جدول رقم (10) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لاستبيان أداء الموارد البشرية

الأبعاد	معامل الارتباط
بعد وسائل تحسين الأداء	0.882**
بعد إدراك الدور	0.907**
بعد الجهد والقدرات والخصائص الفردية	0.769**

\*\* يوجد دلالة عند 0.01

#### 2.1.6- ثبات استبيان أداء الموارد البشرية:

قام الباحثان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (25)، حيث تم حساب ثبات الثقافة التنظيمية على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد أداء الموارد البشرية

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
بعد وسائل تحسين الأداء	05	0.741
بعد إدراك الدور	06	0.656
بعد الجهد والقدرات والخصائص الفردية	05	0.689
الاستبيان الكلي	16	0.854

يبين الجدول رقم (11) قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان أداء الموارد البشرية حيث تتراوح ما بين (0.65) كحد أدنى و(0.74) كحد أقصى، وهي قيمة مقبولة،

بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ الكلي لإستبيان التي بلغت (0.85) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

## 2.6- الخصائص السيكومترية لإستبيان:

### 1.2.6- صدق إستبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة من (30) فردا، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (12) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال:.

الفقرات	معامل الارتباط مع بعد مدى إستخدام الأجهزة والبرامج	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد نظم المعلومات والقواعد البيانات	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد شبكات الإتصال	الفقرات	معامل الارتباط مع ملائمة البرامج المستخدمة
01	**0.620	06	**0.627	10	**0.931	13	**0.690
02	**0.761	07	**0.496	11	**0.776	14	**0.710
03	**0.741	08	**0.768	12	**0.886	15	**0.564
04	**0.588	09	**0.781				
05	**0.611						

\*\* يوجد دلالة عند 0.01 جميع الفقرات دالة

جدول رقم (13) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الأبعاد	معامل الارتباط
بعد شبكات الإتصال	**0.906
نظم المعلومات والقواعد البيانات	**0.900
شبكات الإتصال	**0.826
ملائمة البرامج المستخدمة	**0.593

\*\* يوجد دلالة عند 0.01

2.2.5- ثبات استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

قام الباحثان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) (a) وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (25)، حيث تم حساب ثبات إستبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى الأبعاد والاستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (14) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والإتصال

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
بعد شبكات الإتصال	05	0.663
نظم المعلومات والقواعد البيانات	04	0.605
شبكات الإتصال	03	0.825
ملائمة البرامج المستخدمة	03	0.344
الاستبيان الكلي	15	0.864

يبين الجدول رقم (14) قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان تكنولوجيا المعلومات والإتصال حيث تراوحت ما بين (0.34) كحد أدنى و(0.82) كحد أقصى، وهي قيمة مقبولة، بينما كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية التي بلغت (0.86) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

#### ثانيا: الدراسة الأساسية:

#### تمهيد:

يتناول الباحثان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابهما في الدراسة الاستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

#### 1- مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداءً من يوم 18 أبريل 2023 إلى غاية 14 ماي 2023.

## 2- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية :

- لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي مؤسسة الجهوية الجهوية للتلفزيون الجزائري.

## 3- منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الموارد البشرية وذلك من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

## 4- عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (90) فرد من إطارات، ومتحكمين، ومنفذين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح مديرية الأشغال العمومية، حيث تم توزيع الاستبيانات على 90 فرد، وتم استردادها من جميع أفراد العينة.

## 5- مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي:

جدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	47	52,2
انثى	43	47,8
المجموع	90	100

يبين الجدول رقم (15) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الإناث

(47.8%) ونسبة الذكور (52.2%) تعتبر أكبر نسبة.

جدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	16	17,8
من 31 الى 39 سنة	42	46,7
من 40 الى 49 سنة	19	21,1
أكثر من 49 سنة	13	19
<b>المجموع</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

من خلال الجدول رقم (16) يتضح لنا كيف يتوزع أفراد العينة حسب فئات السن حيث أن الفئة التي أولى أقل من 30 سنة تمثل نسبة مقدرة بـ (17.8%)، في حين تأتي الفئة التي تتراوح اعمارهم ما بين (31-39) سنة بنسبة (46.7%)، وتليها فئة (40-49) سنة بنسبة (21.1%)، ثم تأتي في المرتبة الأخيرة الفئة (أكثر من 48) سنة بنسبة تقدر بـ (19%).

جدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	6	6,7
ثانوي	34	37,8
جامعي	50	55,6
<b>المجموع</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

يوضح الجدول رقم (17) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث أن المستوى المتوسط تمثل نسبته (6.7%)، ونسبة المستوى ثانوي 37,8 والجامعي أكبر نسبة مقدرة بـ (55.6%).

جدول رقم (19): توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الأقدمية

السن	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات أو أقل	31	34,5
6 الى 10 سنوات	16	17,8
من 11 الى 15 سنة	15	16,7
أكثر من 16 سنة	28	31,1
<b>المجموع</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

يوضح الجدول رقم (19) أن أفراد العينة (الأقل من 05 سنوات) تمثل نسبتهم (34.5%)، بينما ترجع نسبة (17.8%) للأفراد الذين لهم أقدمية مابين (06-10) سنة، ونسبة (15.0%) للأفراد الذين لهم أقدمية ما بين (11-15) سنة، في حين بلغت نسبة الأقدمية (31.1%) للأفراد الذين لديهم (أكثر من 16 سنة).

جدول رقم (20): توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الصنف المهني

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
إدارة عليا	50	55,6
إدارة وسطى	36	40
إدارة دنيا	4	4,4

المجموع	90	100%
---------	----	------

يمثل الجدول رقم (20) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (4.4%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (40.0%)، أما نسبة الإطارات بلغت (55,6%)

#### 6- أدوات الدراسة الأساسية:

استخدم الباحثان استبيانين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وتمثلت الأداة الأولى في استبيان وإنقسم إلى قسمين قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقسم الأداء الموارد البشرية، تم التأكد من ثباتها وصدقها بطرق مختلفة.

يضم استبيان التكنولوجيا المعلومات والاتصال، (03) ابعاد، ويقابل كل فقرة سلم تكراري خماسي الدرجات (1، 2، 3، 4، 5).

أما في الأداء الموارد البشرية يضم (04) أبعاد، وامام كل فقرة سلم تكراري متدرج ذي (05) نقاط (1، 2، 3، 4، 5) المعبرة عن (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

#### 7- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدم الباحثان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (22)، وذلك على النحو التالي:

- التكرارات والنسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيانين، وكذا لتحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الموارد البشرية.
- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لحساب ثبات الاستبيانين.
- اختبار تحليل التباين الانحدار.

# الفصل الخامس:

عرض النتائج و مناقشتها

## 1- عرض نتائج فرضيات الدراسة

### 1.1- الفرضية الرئيسية

❖ نتوقع وجود علاقة إرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم 21 يوضح نتائج الفرضية الرئيسية.

معامل الارتباط	درجة الحرية	"ر" الجدولية	مستوى الدلالة
0.729	88	0.283	0.01

المصدر: بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار معامل الإرتباط بيرسون حيث يبين الجدول رقم (21) أن معامل الإرتباط يساوي (0.729)، وأن مستوى الدلالة (Sig) يساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.01)، و "ر" الجدولية تساوي 0.283 وعند درجة الحرية 88 ومنه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.  
من خلال النتائج السابقة يُلاحظُ بأن هذه الفرضية قد تحققت.

### 2.1- الفرضية الفرعية الأولى

❖ يوجد علاقة إرتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم 22 يوضح نتائج الفرضية الفرعية الاولى.

بعد مدى إستخدام الأجهزة والبرامج	بعد نظم المعلومات والقواعد والبيانات	بعد شبكات الاتصال	ملائمة البرامج المستخدمة		
0,539	0,493	0,606	0,246	معامل الارتباط	بعد وسائل تحسين الأداء
0,01	0,01	0,01	0,05	مستوى الدلالة	
0,575	0,496	0,514	0,255	معامل الارتباط	بعد ادراك الدور
0,01	0,01	0,01	0,05	مستوى الدلالة	
0,474	0,577	0,327	0,219	معامل الارتباط	بعد الجهد والقدرات والخصائص
0,01	0,01	0,01	0,05	مستوى الدلالة	

المصدر: بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ولإختبار هذه الفرضية تم إستخدام إختبار معامل الإرتباط بيرسون حيث يبين الجدول رقم (22) أنه يوجد علاقة إرتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد أداء الموارد البشرية ذلك أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة أغلبها عند 0.01 وكان أضعفها بعد ملائمة برامج المستخدمة أقل إرتباط لكنه دال عند 0.05 من خلال النتائج السابقة يُلاحظُ بأن هذه الفرضية تتحقق.

## 2.1- الفرضية الفرعية الثانية

❖ تساهم كل من البرامج ونظم المعلومات وشبكات الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.

ومن أجل اختبار هذه الفرضية التي تعتبر **جوهر البحث** لا بد أولاً التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل التباين لانحدار ( **Analysis of variance** )، بالإضافة إلى تحليل معامل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي ( **Multiple Regression Analysis** )؛ وذلك لتحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع.

الجدول رقم 23 نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة على أداء الموارد البشرية.

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	معامل التحديد ( $R^2$ )	مستوى الدلالة (F)
الإنحدار	3	1121,879	280,470	25.933	0.550	0.000
الخطأ	85	919,277	10.815			
المجموع	89	2041,156				

المصدر: بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (2-23): يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (f)، والبالغة (0.000)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وأن قيمة (f) المحسوبة التي بلغت (25.933) وبناءً عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية، ويتضح من الجدول نفسه أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة تفسر على نحو عام مقداره (55%)، من التباين في المتغير التابع (الأداء الموارد البشرية) وهي قوة تفسيرية مقبولة.

الجدول 24 نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لاختبار أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة على أداء الموارد البشرية.

المتغير المستقل	( $\beta$ )	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	مستوى الدلالة (T)	وجود الأثر
الثابت	16,4	2,849	/	/	0.005	/
بعد استخدام الأجهزة و البرامج	0.894	3.056	0.741	0.550	0.003	يوجد أثر
بعد نظم المعلومات و قواعد البيانات	0.964	3.545			يوجد أثر	
بعد شبكة الاتصال	0.812	2.641			يوجد أثر	
بعد ملائمة البرامج المستخدمة	0.088	0.223			لا يوجد اثر	
( $\epsilon$ ) الخطأ	(*) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )					

المصدر: بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتضح من خلال الجدول رقم 24 انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعدها ( استخدام الأجهزة و البرامج، نظم المعلومات والقواعد والبيانات، شبكة الاتصال)، على أداء الموارد البشرية.

وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لهذه الأبعاد والتي كانت أقل من قيمتها التي كانت مستويات الدلالة الخاصة بها أكبر من 0.05 بالنسبة لبعد (ملائمة البرامج المستخدمة) في حين يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية (استخدام الأجهزة و البرامج، نظم المعلومات والقواعد والبيانات، شبكة الاتصال) على أداء الموارد البشرية وذلك استنادا إلى أن قيمة (T) المحسوبة لهذا البعد والتي أصغر من 0.05.

كما تشير قيمة (R)، إلى أن قوة الارتباط بين هذه المتغيرات بلغت (0.741)، أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين، فيما فسرت أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة مشتركة قيمة معامل التحديد ( $R^2$ )، ما مقداره (55%)، من التباين في المتغير التابع أداء الموارد البشرية، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى الخطأ العشوائي في المعادلة، أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها، أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار على النموذج الخطي، وبالتالي فهي قوة تفسيرية جيدة.

وطبقا لهذه النتائج فإن هناك مبرر قوي بقبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أن كل من البرامج ونظم المعلومات وشبكات الاتصال تساهم في تحسين أداء الموارد البشرية.

### الفرضية الفرعية الثالثة:

يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس أداء الموارد البشرية

الدرجة الكلية	حجم العينة	متوسط الحسابي لأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	متوسط الفرضي للمقياس:			مستوى الدلالة
					قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة المعنوية Sig	
أداء الموارد البشرية	90	65.18	4.789	20.178	39.972	89	0.000	0.05

نلاحظ من خلال النتائج الموجودة في الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس أداء الموارد البشرية 65.18 وأنها أعلى تماما من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدرة بـ: 42 و بناءا عليه يمكن القول أن مستوى الأداء الموارد البشرية منخفضة لدى أفراد عينة الدراسة وهذا ما أكدته قيمة "T" "ت" بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت 39.972 وهي قيمة موجبة "أي أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي لأفراد العينة" كما أنها جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه تم قبول الفرضية التي تنص على ارتفاع مستوى أداء الموارد البشرية لدى عمال المؤسسة العمومية لتلفزيون الجزائر.

## مناقشة النتائج:

### الفرضية الرئيسية:

إنطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الموارد البشرية بالمؤسسة تلفزيون الجزائري (محطة وهران)، مع العلم أن موضوع الأداء موضوع ضمن عملية إنتاجية أو خدماتية كانت وأيضا في تحقيق الأهداف المؤسسة وقد توصل إلى وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الموارد البشرية.

كما إتقنا هذه الدراسة مع دراسة (كروش، غياط، 2018) حول أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية وكانت العينة مكونة من 33 موظف وأوضحت نتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فكلما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير تحسن أداء الموارد البشرية.

وأضاف كل من جمال، خليفة (2022)، التي توصلت دراستهم إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن اتصالات الجزائر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وان استخدامها يؤثر بشكل ايجابي على أداء الموارد البشرية.

### الفرضية الفرعية الأولى:

حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد الأداء الموارد البشرية فقد إتضح أنه لا يوجد علاقة إرتباطية بينهما وأن جميع معاملات الإرتباط كانت أكبر من مستويات الدلالة 0,05 ومن خلال نتائج سابقة لاحظنا أن هذه فرضية لم تتحقق.

## الفرضية الفرعية الثانية:

حول البرامج ونظم المعلومات وشبكة الإنترنت في تحسين الأداء الموارد البشرية، فقد إتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء استخدام الأجهزة و البرامج و النظم المعلومات والقواعد والبيانات و شبكة الاتصالعلى تحسين الأداء الموارد البشرية.

وقد إتفقت هذه دراسة مع دراسة لبيدي ورفيق حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الموارد البشرية وكانت العينة 20 موظفا وأوضحت نتائج عن وجود علاقة بحيث وسائل وتقنيات الحديثة تساعد في رفع الأداء الموارد البشرية داخل المؤسسة الرياضية. كما أضاف حسن علي (2006)، إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده السرعة، الجودة، الموثوقية، والمعرفة بالعمل، وكانت النتيجة أنه يوجد أثر ذو دلالة. محمد السمرا (2018)، أنّ استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها المختلفة له أثر كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من حيث الزيادة في سرعة العمل وانجاز الأعمال ورفع جودة الأداء العام للموظفين،

## الفرضية الفرعية الثالثة:

توصلت الدراسة الى وجود مستوى مرتفع من الأداء الموارد البشرية العاملين في مؤسسة التليفزيون الجزائري وهذا ما أكدته دراسة أحمد توفيق (2018)، توصلت الدراسة إلى أن كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة هو مستوى مرتفع، كما أنّ استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها المختلفة له أثر كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من حيث الزيادة في سرعة العمل وانجاز الأعمال ورفع جودة الأداء العام للموظفين، كما أوصت الدراسة بضرورة استمرار الجامعة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وأدواتها والعمل على توفير البنية التحتية اللازمة لذلك ومواكبة التغيرات التقنية لما لذلك من دور كبير في دعم وتحسين الأداء العام وأداء الموارد البشرية بشكل خاص، كما أضاف ميري و فلاق (2020)، توصلت هذه

الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما وفعالا في تحسين وتطوير أداء العاملين وهذا بالفعل ما تحقق في دراستنا أن وسائل التكنولوجيا رفعت من مستوى أداء العاملين بالمؤسسة

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع ما جاءت به نتائج دراسة زريبي (2018) التي توصلت إلى ارتفاع مستوى الأداء المهني لدى عمال شركة سوناطراك نشاط تجميع وتكرير البتروكيماويات.

كما تنتقل هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الروقي، (2003)، لدى ضباط حربي الخدمة محافظة جدة والقطاعات التابعة لها.

وفي نفس السياق اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع ما جاءت به نتائج دراسة (الكحلوت، ونصره 2006)، لدى معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا محافظتي غزة وشمالها، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن أداء المعلمين يقع عند مستوى 96 77.95 ويعتبر مرتفع. وتوصلت نتائج دراسة الشراري (2012)، في جامعة الجوف، إلى أن مستوى الأداء الوظيفي من وجهة مدراء الدوائر الإدارية فيها جاء كبير. وكذا ودراسة (البلوي، 2008) والتي أظهرت نتائجها إرتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى المعلمين العاملين في الوظيفي لدى موظفي مجلس المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية.

وتوصلت دراسة (عقدة، 2011) إلى مستوى أداء جاء بنفس النتائج والتي تشير إلى أن مستوى الأداء جاء بدرجة عالية لدى مشرفين التربويين في الأردن..

من خلال ما سبق تلاحظ أن مستوى الأداء مرتفع لدى عمال مؤسسة التليفزيون العمومي وأن أفراد العينة لديهم أداء مرتفع حيث أن متوسط اجاباتهم كانت بدرجة موافق وقد اشتمل متغير أداء الموارد البشرية على بعدين وقد تبين لنا أن أفراد العينة موافقون عليها حيث تتوفر لديهم المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يقومون بها، وأنهم مقتنعون بكمية ونوع العمل المنجز حيث أنهم ينجزون عملهم بدقة.

## التوصيات والاقتراحات:

خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات والاقتراحات كالاتي:

- إدخال تكنولوجيات جديدة للمؤسسة والإهتمام بالإتصال الداخلي في مؤسسة الذي يعد عنصر من عناصر نجاح المؤسسة.
- ضرورة إجراء دورات بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكنهم من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطور.
- نذرة الدراسات السابقة الذي تناولت هذا الموضوع.
- نظام إدارة الموارد البشرية: قم بتنفيذ نظام إدارة الموارد البشرية وهو نظام يعتمد على تكنولوجيا المعلومات يتيح للمؤسسة إدارة جميع جوانب الموارد البشرية بشكل متكامل. يوفر واجهة واحدة لإدارة المعلومات الشخصية للموظفين، وإدارة الرواتب والمزايا، وعمليات التوظيف والتدريب، وغيرها من الوظائف الأساسية لقسم الموارد البشرية.
- البوابة الإلكترونية للموظفين: قم بتطوير بوابة إلكترونية للموظفين تتيح لهم الوصول إلى معلوماتهم الشخصية، والاطلاع على رواتبهم وسجلات العمل، وتقديم طلبات الإجازة، وتسجيل الحضور والانصراف، وتوفير مساحة للتواصل الداخلي والاستفسارات.
- 3. الأتمتة والتكامل: استخدم تكنولوجيا المعلومات لتطوير نظام متكامل يتيح الأتمتة في العمليات الروتينية مثل المواعيد الشهرية للرواتب والتقارير الإدارية. يمكنك أيضًا تكامل نظام إدارة الموارد البشرية مع أنظمة أخرى مثل نظام إدارة الحضور والانصراف أو نظام إدارة الأداء.
- 4. التدريب عن بُعد: استخدم التكنولوجيا لتطوير برامج التدريب عن بُعد لتوفير الفرص التعليمية للموظفين في أي وقت ومن أي مكان. يمكنك استخدام الفصول الافتراضية والمواد التعليمية التفاعلية لتقديم التدريب واختب

## • الخاتمة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الركائز في أي جهاز إداري سواء كانت مؤسسات حكومية أو خاصة، خدماتية أو إنتاجية ويعود ذلك للأهمية الكبيرة لهذه التكنولوجيا التي أصبحت مطلبا أساسيا في العمل المؤسسي والتي ساهمت في تحسين أداء ومحيط العمل داخل المؤسسة، ويفضل إدخال هذه التكنولوجيا وتوظيفها والتي أحدثت تغييرا على مستوى الهيكل التنظيمي للمؤسسات حيث قضت على العمليات المتكررة بحيث أصبحت المهام واضحة مما سهل من تبادل المعلومات وتداولها بسرعة بين الموظفين وبالتالي أصبح العمل أكثر تنظيما وما عزز من حجم استفادة المؤسسة من هذه التكنولوجيا وجود طاقم بشري من الموظفين ذوي الخبرة والكفاءة من كلا الجنسين بغية استغلال قدراتهم وطاقاتهم بطريقة أفضل. وأكدت نتائج هذه الدراسة أن المؤسسة التلفزيون الجزائرية تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فتطبيق هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة أثر على العملية الاتصالية للمؤسسة بحيث زادت هذه العملية من كفاءة وفعالية موظفيها ومكنتهم من تجاوز حاجزي الزمان والمكان، حيث عمدت المؤسسة إلى تسخير هذه التقنية الحديثة قصد تحسين أداء الموارد البشرية العاملة لديها حاليا، حيث تتضمن هذه التكنولوجيا كل الأدوات والوسائل والشبكات التي تساعد على التقليل من الجهد والتكلفة وتوفير الوقت في أداء المهام بصورة صحيحة وجيدة، وكذلك العمل بروح الفريق بما يحقق المصلحة العامة وبالتالي بلوغ المؤسسة الأهداف المرجوة بفعالية.

فالإدارة تعتمد على هذه التقنية والتي تساهم في زيادة مردودية العمل، من خلال ما تقدمه من خدمات متنوعة وهذا ما يؤكد الاستخدام الكبير لهذه الوسيلة من قبل الموظفين وما يزيد من تنوع هذه الخدمات وما من أهمية كبيرة في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات وتخزينها واسترجاعها بسرعة وبدقة، بحيث جعلت كل مصلحة قادرة على تحمل جميع المهام الموكلة

إليها. وبالتالي فتكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت العمل داخل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أكثر تنظيماً وعصرية مما تنعكس بالإيجاب على الإدارة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع أجنبية:

- Claude blanche allègre et autre , gestion de ressourhumaines valeur de l'immatériel ,de boeck , Bruxelles, 1er édition, 2008.
- Jean Louis viarguesle , guide de manger d'équipe, Édition organisation Paris,2001.

## قائمة المراجع بالعربية:

- ريم بنت عمر الشريف ( 2013 ) دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة الماجستير، جدة، السعودية.
- أرفيس مريم ( 2017 ) الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة (دراسة نظرية )، مجلة التعبير، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر.
- حسن علي (2016) الوقاية الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال، الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين أنفسهم، رسالة الماجستير، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية ( نابلس ) فلسطين.
- أبوشيخة نادر أحمد ( 2000 ) إدارة الموارد البشرية، ط1: دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- مجيد الكرخي (2013 )، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، ط1 دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
- أكرم الطويل، جاسم صلاح الدين ( 2017 ) الشراء وفق سيفن رايتس والأداء الاستراتيجي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، بيروت.
- العطية ماجدة ( 2003 ) سلوك المنظمة: سلوك الفرد والجماعة الطبعة الأولى، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

- إبراهيم محمد المحاسنة ( 2013 ) إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيقي، الطبعة الأولى: دار الجدير، الأردن.
- بوزيان
- حامد ضيف الله الكرشمي ( 2015 ) أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بخدمة الجمهور في المؤسسات الحكومية اليمنية، رسالة الماجستير، صنعاء، اليمن.
- سيدعلي محمد حمزة (2012) مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بدولة الكويت وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية المختارة، رسالة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات، الأردن.
- سعد جمال. (2022). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف. مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08/(01)/2022، الجزائر: جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر. 294\_
- احمد جمال. (2016). In book: اثر الولاء التنظيمي على اداء العاملين بالتطبيق على بعض المنظمات المصرية استرجع(pp.44-72)
- استرجع يوم 2023/06/09 على الساعة 16:30 من موقع: (PDF)اداء العاملين (researchgate.net)
- بوعلالة عائشة .فودوا محمد .قويدري عبد الرحمان.(2021). نظام تقييم أداء العاملين وأثره على الأداء الوظيفي. مجلة البشائر الاقتصادية. المجلد 07 (03)/2021.الجزائر:جامعة ادرار.547\_531.
- مصطفى بن ميري .علي فلاق.(2020).تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين أداء العاملين. مجلة مجتمع تربية العمل. المجلد 05 (02)/2020.الجزائر:جامعة المدية.54\_36.

محمد السمارة.(2018). أثر نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها على أداء الموارد البشرية. استرجع يوم 2023/06/09 على الساعة 15:00 من موقع: [\(PDF\)أثر نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها على أداء الموارد البشرية "دراسة تطبيقية على الموظفين في جامعة مؤتة - الأردن\(researchgate.net\)"](#)

الشمالية، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي. ( 2014). تكنولوجيا الاعلام و الاتصال. عمان: دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع.

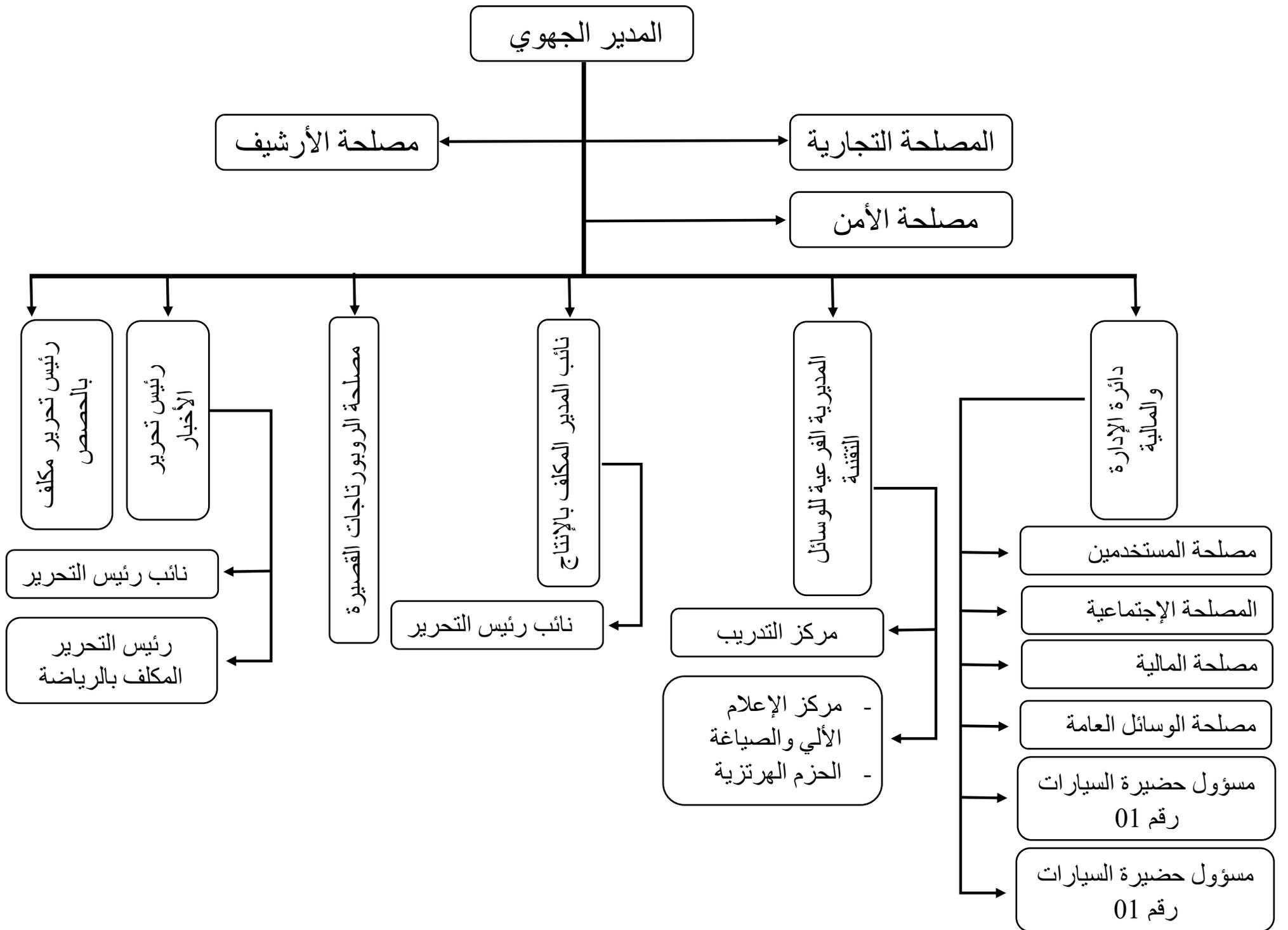
سحانين الميلود.(2017). مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة.(رسالة دكتوراه منشورة). الجامعة: جامعة جيلالي ليابس - سيدي بلعباس- -بن كيج نسرين.(2017).تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الجزائر. مجلة الابداع.المجلد 07/(08)2017.الجزائر: جامعة الجزائر 03.

- د/ برك نعيمة.(2019). تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لإرساء الحكومة الالكترونية بالجزائر. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية. المجلد 03/(02)2019.الجزائر: جامعة محمد الشريف مساعدي بسوق اهراس.

-نبار، ف. (2018). تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات - خصائص وتأثيرات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 09/(02)2018، الجزائر: جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. 88\_95.

- هناء عبداوي.(2016). مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية.(رسالة دكتوراه منشورة).الجزائر: جامعة محمد خيضر-بسكرة-.

# الملاحق



## استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء الموارد البشرية.

في اطار إعداد مذكرة التخرج ماستر لإتمام الجانب التطبيقي، نرجوا منكم التعاون والإجابة على الفقرات بوضع علامة (X) في الخانة التي تصف حالتك....شكرا.

### البيانات الشخصية:

الجنس:  ذكر  أنثى

السن: أقل من 30 سنة  من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة  أكثر من 49 سنة

المستوى التعليمي:  متوسط  ثانوي  جامعي

الخبرة المهنية:  5 سنوات أو أقل  من 6 سنوات إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة  أكثر من 16 سنة

المركز الوظيفي:  إدارة عليا  إدارة وسطى  إدارة دنيا

يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تناسب حالتك:

الرقم	العبرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة للأداء أعمال المؤسسة.					
02	تقوم المؤسسة بإستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات وعمل بأدق الطرق.					
03	البرامج مطلوبة تتناسب مع طبيعة العمل في المؤسسة.					
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في تحسين وإتخاذ قرارات فعالة وزيادة القدرة على تحليل مشاكل بدقة.					
05	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية والوضوح					

الرقم	العبرة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
6	تساعد نظم المعلومات في توفير المعلومات في المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل.					
7	تتوفر المؤسسة على برامج تدريبية ملائمة للتعامل مع نظم المعلومات والبرامج.					
8	تساهم القواعد والبيانات في حفظ كم هائل منها وتساعد في سرعة إسترجاع عند حاجة إليها.					
9	تعمل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والأقسام المؤسسة.					
10	تستخدم المؤسسة شبكات الإتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة.					
11	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة مابين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الإتصال المتوفرة.					
12	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات وحفاظ على سريتها.					
13	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم وتشغيل والإرشادات وبتقديم المعلومات توضيحية وقت حدوث خلل.					
14	تساعد البرامج والأساليب الكمية المحسوب في تحسين عملية إتخاذ القرار.					
15	تمتاز البرامج والنظم بالحماية من التلاعب.					

## المحور الثاني:

الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
01	تقدم المؤسسة دورات تكوينية لتحسين أداء الموارد البشرية.					
02	تطوير وسائل الإتصال يحسن من أداء في العمل.					
03	الإتصال بين العاملين في العمل يساهم في الإبداع.					
04	تساعدك تكنولوجيا حديثة في زيادة جودة العمل والقضاء على الروتين اليومي.					
05	من خلال التكنولوجيا حديثة نجد حلول الإبداعية للمشكلات وتقديم مقترحات وأساليب جديدة تساعدنا في أداء العمل.					
06	يستطيع العامل تكيف وتأقلم مع ظروف الطارئة.					
07	تنسيق مع الآخرين في إنجاز المهام يزيد ويحسن مستوى الأداء الوظيفي.					
08	يتحسن أداء العامل في مؤسسة لأنه يعلم ما هو مطلوب وما هو متوقع منه.					
09	أقبل جميع التعليمات والأوامر والانتقادات الصادرة من المشرفين فيما يخص العمل.					
10	أتقيد بأوقات الدوام اليومي.					

					11	أحرص على التقيد والالتزام بأنظمة العمل.
					12	أنجز جميع كل ما يتعلق بواجباتي في وقت محدد.
					13	أحسن تصرف عندما تواجهني عائق أومشكل في عملي.
					14	قدراتي الشخصية ملائمة للعمل الذي أؤديه.
					15	لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل.
					16	أحرص على تطوير مهاراتي وقدراتي باستمرار أثناء مزاولة عملي.

**-Couverture sociale du stagiaire**

-La couverture de la sécurité sociale est assurée par l'*Université d'Oran 2 – Mohamed ben Ahmed, Faculté des Sciences Sociales*.

**-Conditions d'absences du stagiaire**

La gestion des absences est à la charge de l'encadreur enseignant-chercheur en charge de l'*Université d'Oran 2 – Mohamed ben Ahmed, Faculté des Sciences Sociales*.

-Article N° :07 **Entrée en Vigueur** : aucune des parties ne devra être considérée comme ayant failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure ou l'exécution de celle-ci aurait été retardée, gênée ou empêchée par un cas de force majeure. Sera considéré cas de force majeure, toutes situations échappant complètement au contrôle des parties et qu'elles n'auraient pu raisonnablement ni prévenir,

**Article N°0 8** : Aucune des parties ne devra être considérée comme ayant failli à ses obligations prévues.

**Article N°0 9** : Toute divergence relative à l'interprétation de la présente convention sera réglée à l'amiable .

La présente convention entre en vigueur à partir de la date de sa signature par les deux parties.

AOUAL ZAKARIA  
Bouch Mehdi

l'établissement d'accueil

Université d'Oran 2 – Mohamed ben Ahmed,  
Faculté des Sciences Sociales  
**Le chef de département**

د. بلعالم عبد القادر  
رئيس قسم  
علم النفس و الأرقطونيا  
بكلية العلوم الإجتماعية

ORAN le :

**Représenté par le Directeur**

المدير  
توفيق أحمد سعيد

Conformément au décret exécutif n°13-306 du 24 chaoual 1434 correspondant au 31 aout 2013 portant organisation de stage pratique et en milieu professionnel à l'intention des étudiants

## CONVENTION DE STAGE

### ENTRE :

*l'Université d'Oran 2 – Mohamed ben Ahmed, Faculté des Sciences Sociales* ayant son siège a Es SENEA , campus TALEB AHMED MOURAD .

représenté par le chef de département de psychologie et orthophonie ...BELABED Abdelkader

D'une part

### Et :

L'établissement ou l'administration d'accueil

Représenté par *Le directeur : M<sup>r</sup> Toufik AHMED SAID.*

D'autre part

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

#### **- Article N°01 : Dispositions générales :**

La présente convention est régie par les dispositions de l'article 6 du décret exécutif n°13-306 du Chaoual 1434 correspondant au 31 aout 2013 portant organisation de stages pratiques et en milieu professionnel à l'intention des étudiants de psychologie et orthophonie.

#### **-Article N°02 : Objet de la convention**

