



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي علي كافي تندوف

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

CNAC

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د مراد بن حرز الله

من إعداد الطالبتين:

ميموني راجحة

رحال نعيمة كوثر

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
معمرى زكرياء	استاذ مساعد " ب "	المركز الجامعي علي كافي-تندوف	رئيسا
مراد بن حرز الله	استاذ التعليم العالي والبحث العلمي	المركز الجامعي علي كافي-تندوف	مشرفا ومقررا
ياحي توفيق	استاذ مساعد " أ "	المركز الجامعي علي كافي-تندوف	ممتحنا

الموسم الجامعي: 1444 - 1445هـ / 2023 - 2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



يقول عزوجل:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ: { وَلئن شكرتم لأزيدنكم }

نحمد الله عزوجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي اعطانا الصحة العافية والعزيمة فالحمد لله حمدا كثيرا. قال رسول الله ﷺ (من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدي إليكم معروفا فكافئوه فان لم تستطيعوا فادعوا له).

عملا بهذا الحديث نحمد الله عزوجل ونشكره على أن وفقنا لإنهاء هذا العمل المتواضع.

انه لمن العرفان بالجميل أن نتوجه في بداية هذا البحث بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذنا المشرف "بن حرز الله مراد" على توجيهاته ونصائحه التي القيمة التي أفادتنا كثيرا في إثراء معارفنا العلمية، كذلك نشكر الأستاذ "ياحي توفيق" على تقديم توصيات الرشيدة، وحرصه على تقديم يد العون والمساعدة ولم يدخر جهدا في تشجيعنا ومساعدتنا لإنجاز هذا العمل بارك الله فيه وجعلها في ميزان حسناته وحسنات والديه.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذة "أمينة باري" التي أمدتنا بالمعلومات والنصائح القيمة راجين من الله عزوجل أن يسدد خطاها ويحقق مناها وجزاها الله كل خير.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة.

ولا ننسى جزيل الشكر إلى مدير وموظفي مؤسسة الصندوق للتأمين عن البطالة على المساعدة والتسهيلات المقدمة لنا.

وأخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث.

إهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا طريق محفوفًا بالتسهيلات لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً، أبتدت بطموح و انتهت بنجاح، ثم إلى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية.

إلى اليد الخفية التي زالت عن طريقي الأشواك ومن تحملت كل لحظة ألم مررت بها وساندنتني وسهرت الليالي الطويلة من أجل راحتي واستيقظت فجراً للدعاء لي

إلى (أمي الحبيبة)

إلى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من سعى راحتي ونجاحين إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق وسندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى فحري واعتزازي

إلى (أبي)

إلى من ساندوني بكل حب وقت ضعفي وأزاحوا عني كل المتاعب ممهدين لي الطريق، زارعين الثقة والإصرار بداخلي...سندي والكتف الذي أستند عليه دائماً

إلى (أخوتي وأخواتي)

إلى الذين غمروني بالحب و أمدوني دائماً بالقوة وكانوا موضع الاتكاء في كل عثراتي والذين رزقني الله بهم لأعرف من خلالهم طعم الحياة

إلى (أصدقاء العمر)

لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق ..اهديكم هذا الإنجاز وثمرت نجاحي الذي طالما تمنيتةها أنا اليوم أتممت أول ثمراته راجية من الله عزوجل ان ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا علي

الإهداء

لحظة طالما انتظرتها

إنها لحظة تخرجني ...

أختم بحث تخرجني بعون الله وحفظه إلى التي حملتني وهنا على وهن وسفتني من نبع
حنانها وعطفها الفياض إلى من كان دعاءها على سر نجاحي... "أمي الغالية"

إلى رمز الكفاح في الحياة، غلى الذي تعب من أجل تربيته، إلى من أحمل لقلبه بكل
فخر و اعتزاز

"أبي أطال الله في عمره"

إلى من قاسموني عطف وحنان أمي وأبي. (أخواتي)....

"رجاء" "ملاك"

إلى بناتي و كتكوتاتي وأميراتي وفلذة كبدي

"شهد و جوري"

إلى صديقة عمري و رفيقتي في المشوار أختي التي لم تلدها أمي التي كانت لي في
السراء والضراء والتي قاسمتني في الجهد والوقت والراحة وصحبتني الصالحة..

"رابحة"

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة تخرجني

رجال نعيمة كوثر

الملخص

تطرقنا في هذه الدراسة التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للمؤسسة من خلال دراسة حالة بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتندوف ، وذلك بتوزيع الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستطلاع آراء عمال المؤسسة، وبعد تحليل الاستبانة باستعمال برنامج SPSS ، تبين من خلال الدراسة نتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي ، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - تندوف-

Summary

In this study ,we addressed the impact of information technology on the job performance of instiution though a case study at the National Unemployment Insurance Fund institution in Tindouf, by distributing the questionnaire as a tool for collecting data and polling the opinions of the institution's workers, and after analyzing the questionnaire using the SPSS program, the results of the existence of a relationship were revealed through the study .There is a statisticly significant relationship between information technology and job perfomance , as the results showed that there is a statisticly significant correlation between information technology and job performance in the fund's organizati on National Unemplyment Insurance .

Keywords : information technology, job perfomance , the National Fund Unemployment Insurance -Tindouf-

الفهرس	
الصفحة	الموضوع
	البسمة
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
VI . VII	الفهرس
VIII	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
أ. ب. ج	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات
05-03	المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا وخصائصها وأنواعها
09-06	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها و مكوناتها
09	المبحث الثاني: الاقتصاد الرقمي والحكومة الإلكترونية
11 -09	المطلب الأول: الاقتصاد الرقمي
14-12	المطلب الثاني: الحكومة الإلكترونية
15	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار النظري للأداء الوظيفي	
17	تمهيد الفصل
18	المبحث الأول: أساسيات الأداء الوظيفي
20-18	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره
22-20	المطلب الثاني: أنواع و أبعاد الأداء الوظيفي
22	المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي
24-22	المطلب الأول: مفهوم تقييم الاداء وأهميته ومراحله
25-24	المطلب الثاني: اسس تقييم الاداء ومعايير
26	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية في الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة-تندوف	
28	تمهيد الفصل
29	المبحث الأول: : تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
29	المطلب الأول: نبذة عن مؤسسة
30	المطلب الثاني: أجهزة وبرامج الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة
32-30	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة
33	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول : منهجية الدراسة الميدانية
34	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة
37-35	المطلب الثالث :أدوات الدراسة الميدانية
38	المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة
40-38	المطلب الأول: تحليل وتفسير نتائج البيانات الشخصية
49 -41	المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج بيانات المحاور
51 -50	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
52	خلاصة الفصل
55-54	الخاتمة
59-57	قائمة المراجع
77-61	قائمة الملاحق

• قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	- محاور الدراسة	(1-3)
36	- مقياس ليكرت الخماسي	(2-3)
37	- معامل ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة	(3-3)
38	- طبيعة الجنس لأفراد العينة	(4-3)
39	- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(5-3)
40	- توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	(6-3)
44-41	- بيانات خاصة حول تكنولوجيا المعلومات	(7-3)
47-45	- بيانات خاصة حول الأداء الوظيفي	(8-3)
49-48	- بيانات خاصة حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي	(9-3)
50	- نتائج معامل الارتباط بيرسون بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي	(10-3)
51	- نتائج الاختبار T- test	(11-3)

• قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	- عناصر التكنولوجيا	(1-1)
32	- الهيكل التنظيمي لوكالة تندوف	(2-3)
38	- طبيعة الجنس لأفراد العينة	(3-3)
39	- توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(4-3)
40	- توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	(5-3)

• قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
64-61	- استمارة الاستبيان	(01)
77-65	- مخرجات spss	(02)



مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم عددا من التغييرات في شتى المجالات سواء الاقتصادية، السياسية والثقافية التي أثرت في كافة المؤسسات على اختلاف درجتها في التقدم والنمو، وقد ساهمت العديد من العوامل في خلق هذا التغيير يأتي في مقدمتها التقدم العلمي والتقني والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات .

حيث أدى التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز ورغبة المواطنين في الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطورا وبدقة متناهية ، على قصور الإدارة التقليدية للاستجابة لتلك الرغبات إلى ضرورة إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات وذلك نظرا لدورها الناجح والكبير في لجوانب الإدارة المختلفة ، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة وهامة، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات لإنتاجية وتحسين مستويات الأسعار، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات وتحقيق أهدافها في لبقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة.

وعلى هذا الأساس تم اختيار العنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة"

❖ أولا: إشكالية الدراسة

تعد تكنولوجيا المعلومات الشريان النابض في مختلف المؤسسات، إذ تساهم في توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديومتها وبقائها، كما تعدُّ التكنولوجيا مظهرًا من مظاهر العصر الحديث، فهي تداخلت مع حياتنا في كافة جوانبها، حتى أصبحت التكنولوجيا موجودة في كل بيت ومحل، فهي رفيقتنا الدائمة التي لا يمكننا الفكك منها أو تجاهلها، فهذا العصر هو عصرها، وفيه تطورت وازدهرت ووصلت إلى أعلى مراتب الحداثة والتجدد.

يعتبر الأداء الوظيفي بانه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح، كما أنه يعرف على أنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات أو الإنجازات ، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة، وفي ظل ما سبق ذكره يمكن طرح الإشكالية التالية:

❖ ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي؟

وتتفرع عنها هذه الإشكالية تساؤلات التالية:

- ماهي تكنولوجيا المعلومات ؟
- ماهو الأداء الوظيفي ؟
- ما واقع تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي ؟

❖ ثانيا: الفرضيات

- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

➤ لا تأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

❖ ثالثا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أهمية موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، دراسة ميدانية بصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

بحيث يتم الكشف عن أهمية الكبيرة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة كما تكمن أهمية الدراسة في محاولة تدعيم نتائج الدراسات السابقة التي تم إجرائها في هذا الموضوع بالإضافة إلى المحاولة إثراء المكتبة الجامعية ببحث علمي أكاديمي جديد وتكمن كذلك في محاولة إظهار الآثار الناجمة عن تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي.

❖ رابعا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بتكنولوجيا المعلومات و إبراز أنواعها ومكوناتها وكذلك الأداء الوظيفي و أبعاده وتوضيح التأثير الذي يساهم به تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة .

❖ خامسا : اسباب اختيار موضوع

- ✓ الرغبة الذاتية والميول الأشخاص في معالجة دراسة هذا الموضوع والاجتهاد فيه
- ✓ الاهتمام بهذا الموضوع من أجل إبراز أهميته في مدى نجاح المؤسسة باستعمال تكنولوجيا المعلومات
- ✓ كون تكنولوجيا المعلومات من العوامل تحسین أداء الوظيفي للمؤسسة من جهة و أهميته في إبقاء المؤسسة وتحقيق أهدافها من جهة أخرى .

❖ سادسا: منهج الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمادنا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي نراه مناسبا في دراستنا التي كللت بدراسة ميدانية من خلال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة حيث وزعنا الاستبيان على عينة من موظفيها.

❖ سابعا : حدود الدراسة

يمكن إبراز حدود الدراسة فيما يلي :

- ✓ **حدود البشرية:** تقتصر الدراسة بالموظفين بالمؤسسة محل الدراسة (للسندوق الوطني للتأمين عن البطالة).
- ✓ **حدود المكانية :** دراسة الميدانية للسندوق الوطني للتأمين عن البطالة
- ✓ **حدود الزمانية :** تمت هذه الدراسة بالفترة الممتدة من 2024/02/01 إلى 2024/04/30

❖ ثامنا : دراسات السابقة

كبادي محمد مصطفى 2019 بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية إدارة الموارد البشرية.

تتضمن هذه الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية ادارة الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة الأولى للتفوق.

وفي إسقاط لهذا الأثر على مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية تندوف فقد أثبتت صحة النتائج النظرية في إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية إدارة الموارد البشرية . خاصة وأن مديرية البريد والمواصلات السلوكيو واللاسلكية ملزمة بحكم نشاطها بتوفير أحدث التكنولوجيات وتطبيقها في أحسن الظروف، حيث لا يكفي إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وإنما السهر على تحديثها وتجديدها حسب الاحتياجات وحس بالتغيرات التكنولوجية المحيطة.

زغامين محمود 2017: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين.

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء العاملين الذي أصبح محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية والاقتصادية، خاصة مع تزايد الوعي لدى المواطن وتطلعه للحصول على خدمات ذات جودة من خلال استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

من خلال هذه الدراسة تم تسليط الضوء على أهم جوانب تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بتحسين أداء العاملين من خلال التعريف بالجوانب المادية للتكنولوجيا المعلومات وما تتطلبه من أدوات ووسائل إضافية إلى أليات وطرق قياس أداء العاملين، ولقد تم إسقاط موضوع الدراسة على بلدية تندوف باعتبارها مرفق عام استفادة من الكثير من التطوير والتحديث في مجال عصرة وتحديث أساليب العمل الإداري عن طريق تطبيقات التكنولوجيا المعلومات مما ساهم في رفع وتحسين أداء الموظفين من جهة وعلى كسب رضا المواطنين من جهة أخرى.

❖ تاسعا : هيكل الدراسة

للوصول إلى دراسة علمية نحيط بجوانب الإشكالية المطرحة قسمنا بحثنا إلى ثلاثة فصول، وقد سبقت هذه الفصول بمقدمة وانتهت بخاتمة .

الفصل الأول: والمعنون الإطار النظري لتكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات وقد قسم إلى مبحثين

وقد تناولنا في المبحث الأول ماهية تكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات أما المبحث الثاني الاقتصاد الرقمي والحكومة الإلكترونية.

الفصل الثاني : عنوانه الأداء الوظيفي كذلك قسم هذا الفصل إلى مبحثين ، المبحث الاول اساسيات الأداء الوظيفي أما المبحث الثاني تقييم الأداء الوظيفي .

الفصل الثالث: والذي خصص لدراسة الميدانية بحيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث.

المبحث الاول قمنا بتقديم نبذة عن المؤسسة و أجهزة وبرامج الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة و الهيكل التنظيمي خاص بالوكالة، كما خصصنا المبحث الثاني لإجراءات الدراسة الميدانية، أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

وفي الأخير ينتهي هذا البحث بخاتمة نلخص فيها أهم النتائج التي تم التوصل إليها في جميع جوانب البحث مع تقديم بعض التوصيات و إعطاء إشارات لموضوعات لاحقة يمكن ان تكون كأفاق مستقبلية لهذا البحث .



الإطار النظري للتكنولوجيا و لتكنولوجيا

المعلومات

تمهيد الفصل :

لمواكبة التطورات في شتى المجالات تحتما على الإنسان أن يواكب العصر من خلال تطورات الفكرية والعلمية.

وتعتبر تكنولوجيا المعلومات من المواضيع التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام لدى المؤسسات وستتناول في هذا الفصل ماهية التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات وخصائصها.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات.

أصبحت الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ضرورية بمكانة خاصة في عالمنا الحالي الذي يشهد حركة في كافة المجالات.

إن نجاح المؤسسات يتوقف على مدى توفر تكنولوجيا المعرفة لمواكبة التطور، وسوف نتطرق إلى مفهوم التكنولوجيا وتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا وخصائصها وأنواعه .

1- مفهوم التكنولوجيا:

التعريف الأول:

أصل كلمة تكنولوجيا هو يوناني (TECHNOLOGY) تتركب من عنصرين: (Techne) وتعني الفن أو الصناعة ، و (Logos) وتعني الدراسة أو العلم، وهذا ما يعني ان تكنولوجيا مفادها صناعة العلم أو فن الدراسة.

وتمتزج التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية فالتكنولوجيا عبارة عن " الكيف أو الوسيلة بين ما يميل العلم لمعرفة الأسباب إذا يأتي بالنظريات و القوانين العامة وتحولها التكنولوجيا إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات و يعد العلم مصدر للمعرفة الأساسية ومرتکز أساسيا للتكنولوجيا.¹

التعريف الثاني :

هي فرع من المعرفة التي تتعامل مع إنشاء واستخدام وسائل التقنية وتربطها مع الحياة والمجتمع، والبيئة، بالاعتماد على موضوعات مثل الفنون الصناعية، والهندسة، والعلوم التطبيقية، والعلوم البحتة.²

كما تكون التكنولوجيا موجودة داخل المنظمات على ثلاث مستويات هي:

¹ زغامين محمود و صمباوي سعيد، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص ادارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير معهد علوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، المركز الجامعي علي كافي (غير منشورة)، تندوف، الجزائر، 2017/2018، ص 3

² سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة أطروحة دكتورا في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجبلاي اليابس، سيدي بالعباس، 2017/2016، ص 28

- **المستوى الفردي:** حيث يقصد بالتكنولوجيا هنا المهارات الشخصية والمعرفة التي يمتلكها الفرد في التنظيم .
 - **المستوى الوظيفي :** يقصد بالتكنولوجيا الإجراءات والأساليب التي تستخدمها الوحدات والأقسام في أدائها لأعمالها.
 - **المستوى التنظيمي:** وتتمثل في الطريقة التي يحول التنظيم بها المدخلات إلى مخرجات.
- نستنتج أن التكنولوجيا هي مجموعة من الوسائل و الأدوات التي تساهم في تحسين و تفعيل أداء أنشطة المؤسسة.

2- خصائص التكنولوجيا:

ندكر منها :

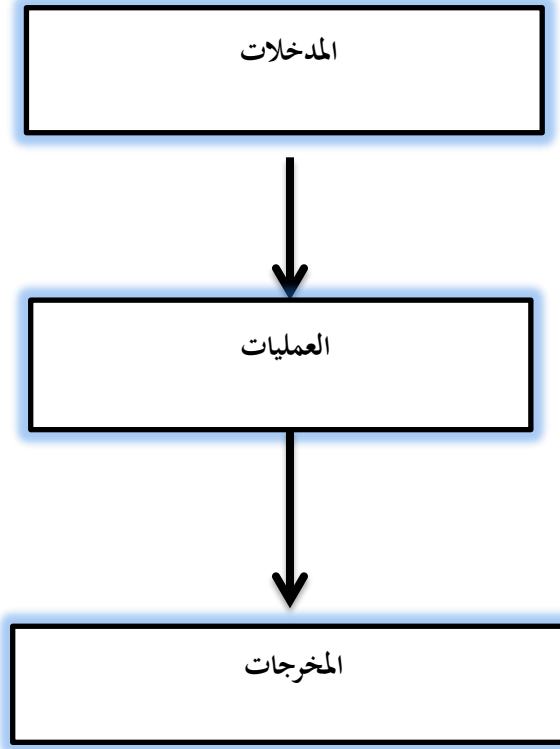
- ✓ التكنولوجيا علم مثقل له أصله وأهدافه ونظرياته.
- ✓ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- ✓ تكنولوجيا عملية تمس حياة الناس
- ✓ تكنولوجيا المنتج هي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.
- ✓ التكنولوجيا عملية تشمل المدخلات وعمليات ومخرجات
- ✓ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- ✓ التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .
- ✓ التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام
- ✓ التكنولوجيا هادفة تهدف إلى حل المشكلات.

ومن خلال الخصائص التي ذكرت نستنتج منها العناصر التكنولوجية وتتمثل في :

- **المدخلات:** تشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من أفراد نظريات وبحوث، أهداف، أدوات، ومواد وخدمات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل وتسهيلات.
- **العمليات:** هي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.
- **المخرجات:** هي المنتج النهائي الذي يكون في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.³

³ جلولي عبد القادر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص اقتصاد العمل، علوم اقتصادية، جامعة ابن خلدون-تيارت، 2018/2019، ص4.

الشكل رقم (1) : عناصر التكنولوجيا



المصدر : إعداد الطالبتين

3- أنواع تكنولوجيا:

تصنف التكنولوجيا على أساس معايير عديدة منها:

أولاً: معيار درجة التحكم: يضم ما يلي:

1. التكنولوجيا الأساسية: هي تكنولوجيا مشاعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية، والمسلمة به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
 2. تكنولوجيا التمايز: هي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية والتي تجعلها متميزة عن باقي المنافس.
- ثانياً: معيار الموضوعية للتكنولوجيا : ويتمثل في :

1. تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة
2. تكنولوجيا التسيير : هي المستخدمة في معالجة المشاكل التعليم والتصميم و تسيير تدفقات الموارد ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية
3. تكنولوجيا التصميم : هي التي تستخدم في نشاطات المؤسسة بمساعدة الحاسوب
4. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: هي التي تستخدم في معالجة المعلومات و المعطيات ونقلها وتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع معالجة و بث المعلومات⁴.

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات و خصائصها وأنواعها:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات الخدمية أو الإنتاجية، ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات، وفي هذا المطلب نتطرق الى ماهية تكنولوجيا المعلومات وخصائصها وأنواعها

أولاً: تكنولوجيا المعلومات :

هناك عدة تعاريف في هذا الصدد نذكر منها:

التعريف الأول :

- تكنولوجيا المعلومات هي كل أداة حاسوبية يستخدمها الأفراد في عملهم مع المعلومات ولدعم احتياجات أنشطة معالجة المعلومات في المنظمة. ويمكن أن نسمي العاملين مع هذه التكنولوجيا بعمال المعرفة⁵. Knowledge Works

⁴ جلولي عبد القادر مرجع سابق، ص5.

⁵ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2018، ص25.

مما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات:

__ يستخدمها الأفراد في العاملين

__ تكنولوجيا المعلومات تدعم احتياجات الأنشطة

__ العاملين في تكنولوجيا المعلومات يسمونها ب "Knowledge Works"

التعريف الثاني :

- هي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها في الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة المتاحة.

التعريف الثالث:

- الوسائل وطرق المبتكرة والحديثة المتقدمة في معالجة البيانات من حواسيب وشبكة معلومات واسعة النطاق للحصول على المعلومات وتخزينها ومعالجتها من أجل الوصول إلى أهداف بسرعة فائقة بأداء عالي لتحقيق أهداف المؤسسة⁶.

مما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي استخدام الأجهزة والبرمجيات وتكنولوجيا الشبكات لجمع ومعالجة وتخزين ونقل واسترجاع المعلومات.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

- التفاعلية: أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت
- التزامنية: أي أن استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت
- اللامركزية: هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الإنترنت على مستوى العالم بأسره
- قابلية التواصل: أي إمكانية الربط بين مختلف بين أجهزة الاتصال المختلفة
- قابلية التحرك والحركة: أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.
- قابلية التحول: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مرقوءة أو مطبوعة .

⁶ مراد العلوش رياض تريعة، أثر استخدام التكنولوجيا على أمن المعلومات، مذكرة تخرج مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة موارد البشرية، قسم علوم التسيير، معهد علوم اقتصادية وعلوم تجارية، (غير منشورة)، تندوف، 2020/2019 ص13

- **اللامهنية:** إمكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى الجماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات .
- **الشيوع والانتشار:** بمعنى قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم.
- **العالمية والكونية:** المقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة وتنتشر عبر مختلف محيط عملها.
- **تخفيض الوقت:** وذلك باختصارها للوقت والمكان.
- **تقليل المكان:** تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- **النميمة:** تعددت استعمالات التكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.
- **اقتسام المهام الفكرية الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- **النمو والتطور:** كلما تغير نظام التكنولوجيا كلما تغير النظام الاقتصادي.⁷

ثالثا: مكونات تكنولوجيا المعلومات

كانت تكنولوجيا المعلومات تشمل الحاسوب وأنظمة الاتصالات وفي بدايات هذا القرن أصبحت تشمل مكون ثالث نتيجة للتطورات المذهلة التي توصل إليها الإنسان وعرفت ب (إلكترونيات المستهلك) وبذلك أصبحت تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات في الحاسوب، والاتصالات، والإلكترونيات، وفيما يأتي:

تتألف مكونات تكنولوجيا المعلومات من :

❖ الحاسوب

وهو نظام إلكتروني يمكنه إعطاء تعليمات لمعالجة المعلومات والقيام بعمليات الحزن والاسترجاع وإرسال البيانات والمعلومات، وهو الأساس الذي يقوم عليه يعرف ب(أتمة المكاتب)، كما يعد الدماغ المشغل لجميع الأجهزة المختلفة التي تستخدم في المكتب تقريبا، ومن خلال الحاسوب يتم التحكم والسيطرة على سير العمل في المكاتب ومن خلال ربط جميع الأجهزة ذات الوظائف المختلفة إلى النظام الحاسوبي فضلا عن وجود البرمجيات الجاهزة والمعبأة داخل الحاسوب والتي تعمل على السيطرة على الأجهزة الطرفية بالإضافة إلى التطبيقات الجاهزة الأخرى التي تستعمل داخل نفس النظام.⁸

⁷ فضيلة عازيزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماسترفي علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، قسم علوم التسيير، 2020/2019، ص 6

⁸ الوحدة الأولى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نقلا عن الرابط <https://www.damascusuniversity.edu.sy> .20:26، 2024/01/24

❖ الاتصالات Communications

يرتبط مفهوم الاتصالات في وقتنا الحاضر بالاتصالات الهاتفية بسبب ما يعرف (حامل الاتصالات)، وهو " كل جهاز أو معدة قادرة على حمل أو نقل الإشارات والبيانات والمعلومات عبر شبكات الاتصال"، ولكن هذا المفهوم توسع إلى ما وراء نطاق صناعة الهواتف و أصبح العالم يدرك ذلك، لذلك فالاتصالات تعني عمليات إرسال واستقبال البيانات والمعلومات (صور، فيديو، صوت) عبر شبكات الاتصال وبصورة سلكية عبر حزم الأسلاك اللاسلكية.

❖ الإلكترونيات المستهلك E- Customer

في الوقت الذي دخلنا فيه القرن الحادي والعشرين تم توسيع مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال التقاء الإلكترونيات المستهلك مع المكونات الآخرين أعلاه، لذا يقصد بالإلكترونيات المستهلك بأنها

" بأنها كل الأجهزة الإلكترونية التي تستخدم لتلبية رغبات وطلبات الناس والتي تشمل التلفونات ومسجلات واجهزة الصوت والمحمول،.....الخ".⁹

المبحث الثاني: الاقتصاد الرقمي والحكومة الإلكترونية

المطلب الأول: الاقتصاد الرقمي

يعود هذا النوع من الاقتصاد إلى التطورات التي شهدتها الاقتصاد الجديد وهو تعبير برز مؤخرا ليفسر الظاهرة التي دخلت بالاقتصاد الأمريكي إلى دائرة الإنتاجية العالمية والنمو المتواصل، باعتبار هذا الاقتصاد أكبر اقتصاد في العالم.

(1)- يقصد بالاقتصاد الرقمي:

"هو ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما".¹⁰

التعريف الأول: "هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات ويستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أسقطت و ألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى نقطة في العالم وفي أي وقت".¹¹

⁹حيدر شاكر البر زنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري-تكنولوجي)، ط، 2014، ص 22

¹⁰أسامة عبد السلام السيد، الاقتصاد الرقمي، دار عياد، 2019، ص12

¹¹.عاطف أحمد عبد العال زيدان، الاقتصاد الواقع بين والمأمول والمعاملة الضريبية الخاصة به، دار محمود للنشر والتوزيع، 2022، ص14

التعريف الثاني :

"على انه ذلك الاقتصاد الذي يستند على التقنية المعلومات الرقمية، ويوظف المعلومات والمعرفة في إدارته، بوصفها المورد الجديد للثورة، ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة".¹²

التعريف الثالث :

"الاقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشري ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة".¹³

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الاقتصاد الرقمي هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات، و يستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أسقطت وألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من و إلى نقطة في العالم، وفي أي وقت.

(2)- خصائص الاقتصاد الرقمي

يتميز الاقتصاد الرقمي بالعمل على بناء مجتمع المعلومات عن طريق تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق العديد من الأهداف التنموية، وفيما يلي مزايا وخصائص الاقتصاد الرقمي :

- إن المعلومة صارت قوة المجتمعات المعاصرة في عصر الثورة الرقمية، بحيث أن التوجه الاقتصادي القائم على المعلوماتية يؤكد على الثروة الفكرية والمعلوماتية كمحرك أساسي للاقتصاد. كما لم تعد الموارد الطبيعية المفتاح الرئيسي الوحيد للتطور الاقتصادي، ولا العدد الكمي للقوى البشرية كذلك؛
- تهايوي القرود والحدود الاقتصادية التقليدية، وصارت السياسة الاقتصادية والاجتماعية الحمائية المتمثلة في التحكم في العملة وفرض القيود على الواردات وزيادة التعريفات الجمركية موضع إعادة نظر وتقييم؛
- يقوم الاقتصاد الرقمي على نموذجية تنطلق من أهمية قدرة البشر وتمكينهم من استخدام المعارف والمعلومات وإنتاجها وتطويرها كمعامل رئيسي له قيمة اقتصادية إنتاجية، ويركز بالأساس على أهمية الرصيد الفكري والإبداعي للبشر بوصفه قادرا على زيادة عوائد الاستثمار وخلق الثروات وتحقيق التنمية المستدامة؛
- أصبح رصيد المؤسسة الاقتصادية يقوم بالأساس على مخزونها المعرفي والمعلوماتي؛

¹² أبو شعيشع السيد، الاقتصاد الرقمي، مؤسسة طيبة للنشر وتوزيع، القاهرة، ط الاولى، 2018، ص8.

¹³ المرجع نفسه، المكان نفسه.

- تشغيل الأنشطة والمشاريع الاقتصادية من خلال الانترنت دون الحاجة للتحريك الفعلي سواءً للأفراد أو المؤسسات؛
- تناول العقود الإلكترونية والذي يستوجب توفير الضمانات والبيئة الآمنة للأفراد من أجل إتمام معاملاتهم التجارية المختلفة؛
- في عصر الاقتصاد الرقمي ستتقلص فاعلية وجدوى القوانين والتشريعات الحالية (النظام القانوني والمصرفي والتجاري)، وهذا يفرض ضرورة إيجاد مجموعة من القوانين المحدثة للتعامل مع متغيرات الاقتصاد الرقمي؛
- يرتبط الاقتصاد الرقمي بالتغيرات الكثيرة التي تجري في البيئة الصناعة، ولاسيما ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يعني أن الإمكانية التكنولوجية هي التي تلعب الدور الأساسي في بزوغ وتطوير الاقتصاد الرقمي.¹⁴

(3) أهمية الاقتصاد الرقمي

تتمثل هذه الأهمية في الآتي :

- ✓ تعد وسيلة متميزة وغير مسبقة للوصول إلى الأسواق العالمية في وقت واحد بأقل النفقات؛
- ✓ يعتبر وسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بينهم؛
- ✓ يؤدي إلى تبادل المنافع ما بين المتعاملين من بائعين ومشتريين، كما يعمل على ترشيد القرارات المتخذة، بما يتميز به من تدفق المعلومات في الوقت المناسب، وبطريقة منسقة ودقيقة؛
- ✓ يساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء عن التأخير في إصدار القرارات الإدارية ومنع الأخطاء وتخفيض التكاليف و بالتالي المحافظة على حقوق أصحاب المشروع، وزيادة الربحية؛
- ✓ يساعد الشركات على إتباع نظم التصنيع الحديثة التي تتم بمساعدة الحاسب الإلكتروني من حيث تحديد تعاقب عمليات التشغيل وأسلوب التشغيل على أجزاء المنتج، وعمليات التحكم والرقابة، وتخطيط الاحتياجات من المواد وموارد التصنيع والتوقيت المحدد؛
- ✓ إزالة الحواجز الجغرافية؛
- ✓ إزالة الحواجز الزمنية؛
- ✓ تحسن التعامل مع القيود التكلفة¹⁵.

¹⁴ مرابطي وسام، أليات التسويق عن بعد في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014/2015، ص64-65.

¹⁵ مرابطي وسام، مرجع سابق، ص77.

المطلب الثاني: الحكومة الإلكترونية

1- تعريفها:

التعريف الأول :

"هي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان".¹⁶

التعريف الثاني :

على أنها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية وإنجاز الأعمال والخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة.

والعلاقة بين الحكومة والأفراد والعلاقة بين الحكومة والشركات والعلاقة بين الحكومة والموظف.¹⁷

التعريف الثالث:

يقصد بالحكومة الإلكترونية إجراء جميع المعاملات من خلال الاتصال الإلكتروني على كافة المستويات الحكومية ومع جميع أفراد المجتمع والاجهزة غير الحكومية، وتقاس درجة تقدم الحكومة في كل الدول بتقدم مستوى الخدمات ودرجة توصيل الخدمات.¹⁸

مما سبق نقول تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها نقل نشاط الحكومة إلى شبكات الحواسيب الألية بحيث يمكن الاعتماد على هذه الشبكات والاستفادة منها عند أداء هذا النشاط .

❖ الإدارة الإلكترونية تعرف على أنها :

هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات، ونظم البرامج المتطورة والاتصالات، للقيام بالوظائف الإدارية وإنجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية، بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها.¹⁹

¹⁶ مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، دمشق سوريا ، 2009،

ص22

¹⁷ كبادي محمد مصطفى، بليشير عبد الغني، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية إدارة الموارد البشرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير، إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية العلوم التجارية، -المركز الجامعي علي كافي تندوف،(غير منشورة)، - 2020/2019، ص 21

¹⁸ مرجع نفسه، مكان نفسه، ص21

¹⁹ جميلة ذهبيّة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية،مذكلة مكملة لنيل شهادة الماجستير نظام (ل.م.د)، في العلوم السياسية،إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم علوم السياسية، جامعة 8ماي1945-قالمة-2016.2015، ص 14

2- أهداف الحكومة الالكترونية

تهدف الحكومة الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها، والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في إنجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

و يمكن ذكر بعض أهدافها فيما يلي :

1. انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية؛
2. سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال التي تحتاج إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم إليها؛
3. تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع في المجتمع لكي يتمكن من التنافس و التواجد في عالم سريع التغيير؛
4. تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الالكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم بالانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات؛
5. لا يقتصر عمل الحكومة الالكترونية على إحداث تغييرات في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الحكومية والمنافع العامة للمواطنين، بل في إعادة الية الهندسة وهيكلية الأنشطة والعمليات والاجراءات الحكومية ذاتها تدعيماً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي الذي تسعى لتحقيقه الحكومات المختلفة.²⁰

3_ أهمية الحكومة الالكترونية

تتحقق أهمية الحكومة الالكترونية من خلال ادراك حقيقة ان العالم اليوم أصبح يحكم على المجتمع بانه متقدم أم لا، إذا كان يتميز بوجود ثلاثة شروط اساسية وهي : السائلة والشفافية والحكم الصالح، وهي تمثل ركائز الحكومة الالكترونية.

وبرزت الحكومة الالكترونية بعد ان استمرت في الظهور صور الفساد الاداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها

²⁰ ساسي عبد الرحمن، عبد الله ديبية، مشروع الجزائر الالكترونية، "الأفاق و التحديات"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية و إدارية كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم علوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2021_2020، ص12

وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من الأعمال للمواطنين وليس فقد استجابت لطلباتهم بل بمبادرات منها.

إن الخدمات المباشرة تعتبر الجزء من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية يستطيع توصيل معلومات وخدمات إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل.

وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل استخدام الهاتف، الفاكس، أو طرق اليدوية، إلا أن الهدف العام هو تحسين الخدمات وغيرها.

إن الأساس الجوهري والفعال لقيام الحكومة الالكترونية هو انها تعد عاملا مهما للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين، لأنها تعني أولا وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير التواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على محاصرة الفساد.²¹

²¹ ساسي عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص 14

خلاصة الفصل

على أثر النمو لتكنولوجيا المعلومات كالسنوات الأخيرة مما جعل المؤسسات تفتح على هذا العالم الحديث، الأمر الذي أحدث تغييرات بصفة محسومة في مختلف وظائف المؤسسة وتحول كل أعمالها من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، أي أصبح من الممكن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات الكترونيا وانجاز مختلف المهام والاعمال الادارية بالصيغة الالكترونية في ظل توفر التكنولوجيا المعلومات .



الإطار النظري

الأداء الوظيفي

تمهيد الفصل

تهدف المؤسسات لاختلاف أنواع لوصول لمكانة مرموقة وذلك من خلال الأداء المتميز للعاملين بها ، حيث يشار إلى أن نجاح المؤسسة بسبب الأداء وعليه تقوم تلك المؤسسات بتحفيز عمالها وتدريبهم من أجل تحقيق أداء فعال وتحقيق الأهداف المسطرة.

ويعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات المهمة بل والأساسية في علم الإدارة والسلوك الإداري وعليه سنركز في هذا الفصل على العناصر التالية:

- اساسيات الأداء الوظيفي
- تقييم الأداء الوظيفي

المبحث الأول : أساسيات في الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي من بين المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية هذا المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة.

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره

1. تعريف الأداء

هناك عدة تعريف لأداء نذكر منها فيمايلي:

التعريف الأول:

هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.²²

التعريف الثاني:

كما يعرف على أنه "التفاعل بين السلوك والانجاز"، فالسلوك هو ما يقوم به الافراد في المؤسسات التي يعملون بها، اما الانجاز فهو ما بقي من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد العمل، بمعنى أن الأداء يعبر عن مجموعة الاعمال والنتائج معا.²³

التعريف الثالث:

كما يعرف على أنه السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الاسهام في تحقيق أهداف المنظمة.²⁴
من خلال ما سبق نستنتج أن الأداء هو القيام بأنشطة ومهام موكلة للعامل بشكل يساهم للوصول للمنظمة.

²² زهارة فاطمة الزهراء، أثر التسويق الداخلي على الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة موارد بشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، (غير منشورة)، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2017/2018، ص 25
²³، زهارة فاطمة زهراء، مرجع سابق، ص25
²⁴ زغامين محمود، صمباوي سعيد، ص37

• تعريف الأداء الوظيفي

هناك عدة تعريفات نذكر منها :

التعريف الأول:

عرف جوفمان " Goffman " الأداء الوظيفي بأنه: كل النشاطات التي يؤديها الفرد المشارك في موقف ما، وتساعد في التأثير على الأفراد أو المشاركين الآخرين.²⁵

التعريف الثاني :

عرف "هلال" الأداء الوظيفي على أنه " تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعم النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة"²⁶

التعريف الثالث:

كما عرف على أنه المستوى الذي يحقق الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه.²⁷

مما سبق يمكن تعريف الأداء الوظيفي "على أنه ذلك النشاط او المهارة او الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له ويحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

2. عناصر الأداء الوظيفي

يشمل الاداء الوظيفي مجموعة من العناصر تشكله وهي:

✓ **معرفة المتطلبات الوظيفية:** وتشمل المعرف العامة، والمهارات الفنية والمهنية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها²⁸.

²⁵ ياسمينة بودويرة، مريم بوزردوم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص الاتصال والعلاقات العامة، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم الاتصال والاعلام 2016/2017، ص16

²⁶ يوسف سلام، بالقاسم أيوب، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، (غير منشورة)، 2017/2018، ص25

²⁷ قندوز وردية، أثر القيادة الأخلاقية على الأداء الوظيفي المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، (غير منشورة)، 2021/2022، ص36

²⁸ صديقي نو الهدى وزعاط نهاد، دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، (غير منشورة)، 2018/2019، ص34

- ✓ **نوعية العمل** : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- ✓ **كمية العمل المنجز** : أي مقدار العمل الجدي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- ✓ **المثابرة والثوق** : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله .

المطلب الثاني : أنواع وأبعاد الأداء الوظيفي

1. أنواع الأداء الوظيفي

يتم تصنيف الأداء الوظيفي وتحديد أنواعه بناء على عدد من المعايير العلمية التي يمكن أن نجلها على هذا النحو التالي:

(أ) معيار الشمولية:

معيار الشمولية يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية وبالتالي يصنف الأداء إلى: ²⁹

■ الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد من خلال الانجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة كالأرباح والنمو وكيفتها، وغيرها من الأهداف.

■ الاداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن تنقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة مالية، أو وظيفة الأفراد، أو أداء التسويق، وتجدر الإشارة إلى الأداء الكلي للمؤسسة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية.

²⁹ بن دحمان علي، موساوجة سعيد، دور استراتيجيات الصراع التنظيمي في تسيير الأداء الوظيفي للمنظمات ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، (غير منشورة)، في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2018/2019، ص 44

(ب) معيار الأجل:

وينقسم الاداء حسب هذا المعيار الى طويل، متوسط، قصير الأجل، وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة، وذلك لصعوبة الفصل بين الأجل وتحديد موعدها مسبقا إلا بصفة تقريبية.

(ج) معيار الطبيعة :

ويتم تصنيف الأداء وفق هذا المعيار إلى اقتصادي، اجتماعي، سياسي، تقني، إذا يمكن للمؤسسة تحقيق الأداء الاقتصادي دون وجود أداء تكنولوجي.

2. أبعاد الأداء الوظيفي

تعني بأداء الفرد للعمل بقيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نذكر ثلاثة أبعاد لأداء وهي:

- كمية الجهد المبذول
- الجهد المبذول
- نمط الأداء
- كمية الجهد المبذول:

تعبّر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.³⁰

➤ الجهد المبذول:

فيعني مستوى بعض الأنواع لأعمال، قد لا يهتم كثيرا أو كميته بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات والتي تقسمه درجة خلواأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.³¹

➤ نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي يؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه

³⁰ زهارة فاطمة الزهراء، مرجع سابق، ص29.

³¹ ياسمين بودويرة، مريم بوزردوم، مرجع سبق ذكره، ص 89.

الحركات أو الأنشطة أدا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.³²

المبحث الثاني: تقييم الاداء الوظيفي

أن المصلحة العامة تقتضي بأن تعاهد الوظائف إلى الأكف من العاملين القادرين على النهوض بما يناسب وأهمية هذه الوظائف وارتفاع هذا المستوى مسؤولياتها وإهمال هذا المبدأ يعني إهمال إمكانيات البشرية وسوء استغلالها.

المطلب الاول: مفهوم تقييم الاداء واهميته ومراحله

1. مفهوم تقييم الاداء

يقصد بتقييم الاداء تلك العملية التي تعني بقياس كفاءة العاملين وصلاحياتهم وانجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم واستعداداتهم لتقلد مناصب اعلى مستقبلا .

التعريف الأول:

ويعرف "هودجينس": ان تقييم الاداء يشمل على عملية منظمة ووصف السلوك المتصل بالعمل.³³

التعريف الثاني:

وتقييم الاداء هو "نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة اداء العاملين لا عمالهم " بحث يحتاج الامر ان يكون العاملون قد قضوا فترة زمنية في اعمالهم بشكل يمكن من تقييم ادائهم خلالها ."

التعريف الثالث:

كذلك هو " عملية ادارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين وفي تحقيق هدف معين خططت له المنظمة مسبقا".³⁴

³² طالبي زليخة و عيساوي فاطمة، دور القيادة الأخلاقية في الرفع من مستوى الاداء الوظيفي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة ماستر، (غير منشورة)، أكاديمي، معهد علوم اقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، 2019/2018.ص76

³³ لعبار الغالية و حما الغالية. دور منهجية DMAIC في تحسين اداء العاملين ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية ، علوم التسيير، تخصص ادارة موارد بشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، (غير منشورة)، ، 2017/2018ص 47 .

³⁴ زهارة فاطمة الزهراء .مرجع سبق ذكره ص 34

لغويا :

يشير مصطلح التقييم الي اثبات قيمة شيء ما .وتقييم الاداء هو عملية تهدف الى تحديد الايجابيات وسلبيات او مناطق القوة والضعف في الاداء الحالي على الاداء للعاملين بشكل فردي او جماعي في المنظمة .³⁵

يعرف "فيشر ورفقائه" بانه " العملية التي يمكن لاية المنظمة من خلالها الحصول على المعلومات الراجعة عن فعالية العاملين فيها .

وبناء على ما سبق يمكن تعريف تقييم الاداء بانه " نظام يهدف الى تحديد مستوى الكفاءة اداء الموظفين لوظائفهم الحالية ومدى استعدادهم للتقدم والترقية.

2- أهمية تقييم الاداء

وتتجلى فيمايلي:

- نيل العامل ما يستحق من ترقية وعلاوة او مكافئات على اساس الجهد الذي يعمل به .³⁶
- تقييم الاداء وسيلة لضمان عدالة المعاملة وعدم اهمال ذوي كفاءة .
- تقييم يزيد من تأثير المؤسسة من خلال التعرف على المحاور التي تحتاج للتركيز والاهتمام بشكل ايجابي بحيث لا يمكن ان يكون هناك تحسين دون تقييم .³⁷
- تحديد فاعلية المؤسسة .
- اكتشاف المشاكل ومعالجتها .
- يساعد على تبرير تنفيذ البرامج وتكاليها .
- تركيز الاهتمام على ما يجب انجازه ويحفز المؤسسات على توفير الوقت والموارد كذا الطاقات اللازمة

لتحقيق الاهداف

3. مراحل تقييم الاداء³⁸

تعتبر عملية تقييم الاداء عملية صعبة ومعقدة تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطا ليما ومبينا على اسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق اهداف المؤسسة .

³⁵ فاطمتو سعيد الفيلاي .اثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، (غير منشورة)، 2018/2019 ص 45 ص 46.

³⁶ صديقي نور الهدى و زعباط نهاد .مرجع سبق ذكره ص 37 .

³⁷ حمودة لعازية .و سوامي صونية .اثر اخلاقيات العمل على الاداء الوظيفي، مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص موارد بشرية، قسم علوم التسيير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير، المركز الجامعي علي كافي تندوف، 2020/2021 ص 36.

³⁸ بن خدة عبد الرحمان و بلبوخاري عبد الرحمان .دور التدقيق الاجتماعي في تحسين اداء العاملين في المؤسسة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، (غير منشورة)، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، 2017\2018. ص 35 .

(1) وضع توقعات الاداء :

هي خطوة الاولى في عملية التقييم .وعندها يتم وضع سياسة لذلك .بالتعاون مع الطرفين . المؤسسة والعمالون . حيث يتم تعيين الافراد المعنين بالتقييم وكذلك القائمون به . وايضا اتفاق حول وصف المهام المطلوبة .

(2) مرحلة مراقبة التقدم في الاداء :

تأتي هذه المرحلة ضمن اطار التعرف على كيفية التي يعمل بها الفرد . كما ان المراقبة تقتضي اختيار الشخص الذي سيتولى اعداد تقرير التقييم لان عملية مستمرة وتستلزم المراقبة لدور فعال وتصحيح الاخطاء وانحرافات .

(3) تقييم الاداء:

هذه المرحلة يتم تقييم الاداء جميع العاملين في المؤسسة والتعرف على مستويات الاداء والتي يمكن الاستفادة منها في عملية اتخاذ القرارات المختلفة .

(4) التغذية العكسية

يحتاج كل فرد عامل الى معرفة مستوى ادائه ومستوى العمل الذي يزاوله لكي يتمكن من معرفة درجة تقدمه في ادائه لعمله وبلوغه المعايير المطلوبة منه .التغذية العكسية ضرورية لأنها تنفع الفرد في المعرفة كيفية ادائه المستقبلي .ولكي تكون التغذية عكسية نافعة ومفيدة لابد انا يفعمها الفرد العامل استعاب المعلومات .

(5) اتخاذ القرارات الادارية :

القرارات الادارية كثيرة ومتعددة . فمنهما ما يرتبط بالترقية والنقل والتعيين والفصل من الخدمة ... الخ .

(6) وضع خطط تطوير الاداء :

تأتي هذه الخطوة لتمثل المرحلة الاخيرة من مراحل تقييم الاداء حيث بموجبها يتم وضع الخطوات التطويرية التي من شأنها ان تنعكس وبشكل ايجابي على تقييم الاداء من خلال التعرف على جميع المهارات والقدرات والمعارف والقيم التي يملكها الفرد العامل .³⁹

المطلب الثاني :اسس تقييم الاداء ومعايره

اولا :اسس تقييم الاداء

- استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية محركة لتقييم اداء العاملين في العمل .
- تأصيل مفهوم التقييم على انه ليس اتحاما او تجريحا لشخص الفرد في مستوى ادائه الفعلي مقارنة بالأداء المستهدف او المفترض لتحديد ما قد يتواجد في قصور ومساعدة على تداركه .

³⁹ حمودة العايزة، سوامي صونية، مرجع سابق ص40 ص41 .

- توفر نظام فعال للاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين على اختلاف مستويات الجميع .
- استقاء المعلومات عن الاداء من مصاريف اصلية مثل الفرد نفسه ورؤسيه المباشر عند تقييم .
- النقل الواضح والسليم لمفهوم واهداف تقييم اراء المرؤوسين وكذا اراء وتبديرات المرؤوسين لرؤسائهم .⁴⁰

ثانيا : معايير تقييم الاداء

يتم تقييم الاداء بالاستخدام معايير عديدة يقارن بها ادائهم الفعلي ومعايير نوعان :

1- العناصر : تشمل الخصائص والسمات والامكانيات والقدرات والمهارات والمؤلات والخبرات يجب ان يتحلى بها الموظف في عمله وسلوكه ليتمكن من اداء عمله بنجاح .

- ✓ **عناصر شخصية :** وهي التي تتعلق بشخصية العامل كالقابلية واستعداد والمهارات والقيم والقدرات والاهتمامات .. وتسمى ايضا السمات الشخصية للموظف وهي عناصر صعبة القياس . تتطلب ملاحظة المستمرة .
- ✓ **عناصر ادائية :** وهي التي تتعلق بسلوك الموظف اثناء القيام بالوظيفة وهي عناصر يمكن قياسها وملاحظتها . كالقادرة على اتخاذ القرارات . احترام المواعيد العمل الرسمية . التفويض التخطيط .

2- معدلات الاداء : اما معدلات الاداء فيمكن تعريفها بأنها عبارة عن ميزان يمكن بواسطته ان يزن المقيم انتاجية الفرد العامل لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة وكمية خلال فترة زمنية محددة . ويتم ذلك من خلال مقارنة العمل المنجز للموظف .

- ✓ **الكمية :** وتشير الى حجم الانتاج الحالي مقارنة بالإنجاز المتوقع في المرحلة التخطيطي للأداء .
- ✓ **نوعية :** نقصد بها نوعية العمل المنجز مقارنة مع النوعية المرغوبة اضافة الى العلاقة بين كمية ونوعية .
- ✓ **الوقت :** ويتعلق بإنجاز العامل للعمل المطلوب منه في الوقت المحدد . واذا حدث تأخير في انجاز يتم تحديد اسباب التأخير .⁴¹

⁴⁰ بن يوب دلالو لبييض خيرة .مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع .الرضا الوظيفي واثره في تحسين اداء العاملين ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية ، فرع علم الاجتماع ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علم الاجتماع وتنظيم العمل، جامعة 8 ماي 1954 -قائمة- 2018\2019. ص 63.

⁴¹ مرجع سابق ذكره

خلاصة الفصل

يعد الاداء الوظيفي مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر وأعماله أخرى في المستقبل، وهو المجهودات التي يبذلها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، كالمساهمة في إحداث التغيير المطلوب والمساهمة كذلك في تنمية القدرات والمواهب واكتساب العامل معلومة لتكون عملية لا بد منها لقياس كفاءة الأداء والحكم على فردية تقييم الأداء ضرور ومحاولة تحسين أدائه وتحفيز للوصول إلى المستويات العالية منها.



الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية في الصندوق الوطني

للتأمين عن البطالة-تندوف-

تمهيد

بعد تناول الإطار النظري لموضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة سيتم خلال هذا الفصل الجانب التطبيقي لهذا الموضوع، وذلك بالتطبيق على موظفي الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتندوف.

وسنقوم بمناقشة الجانب الميداني الذي هو امتداد للجانب النظري، وفي أي بحث علمي لا بد من المرور على إجراءات الدراسة الميدانية، كونها الخطوة الأولى التي تساعد الباحث في التعرف على مجتمع الدراسة إذ يتم وضع أبعاد للموضوع لكي يسهل للباحث مهمة البحث والوصول إلى النتائج.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أهمها ما يلي:

✚ المبحث الأول: تقدم عام للمؤسسة محل الدراسة

✚ المبحث الثاني: إجراء الدراسات الميدانية

✚ المبحث الثالث: تحليل و تفسير نتائج الدراسة

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

من خلال هذا البحث يتم التعرف على مؤسسة محل الدراسة و المتمثلة في الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بولاية تندوف، وتقديم تعريف لها و أهم نشاطاتها و هيكلها التنظيمي .

المطلب الأول: نبذة عن المؤسسة

تتم الجزائر بالاقتصاد الوطني وذلك لتنميته وتطويره من خلال رفع مستوى أداء المؤسسات الاقتصادية خاصة ، ففي هذا المطلب تطرقنا لإعطاء نبذة عن واحدة من هذه المؤسسات التابعة للقطاع الاقتصادي.

تعريف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة:

الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة: يعرف على أنه مؤسسة عمومية للضمان الاجتماعي تحت وصاية وزارة العمل و التشغيل والضمان الاجتماعي، تعمل على تخفيف الآثار السلبية المتعاقبة الناجمة عن تسريح العمال الأجراء في القطاع الاقتصادي و ذلك من خلال تعويضهم عن البطالة جراء فقدان مناصب شغلهم بصفة لا إرادية أو الأسباب اقتصادية ومن خلال هذه المهمة الرئيسية المسندة لهذه المؤسسة سمي بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

أما عن وكالة تندوف وبموجب المرسوم الرئاسي المنشئ للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة تم في جوان عام 1996 فتح مكتب للصندوق تابع للمديرية الجهوية بشار على مستوى المجمع الإداري بحي الرمادين (مقر مندوبية الحرس البلدي الحالي لتسيير و استقبال الملفات المودعة أنا ذاك والمتعلقة بجهاز التأمين عن البطالة عام 2004 و بعد استحداث برنامج خلق مؤسسات من قبل البطالين البالغين من 35-50 سنة، و كذا جهاز تشجيع التشغيل عام 2006، تم زيادة عدد العمال بتوظيف مستشار منشط وتقني في الإعلام الآلي و سائق و منظفة رحمة الله عليها، ومن ثم تحول مكتب الصندوق إلى عملية تابع إداريا للمديرية الجهوية، و تحويل المقر الحي موساني إلى غاية عام 2018 أين تم الانتهاء من أشغال بناء المقر الحالي الخاص بالصندوق الذي تم تدشينه من قبل السلطات المحلية نوفمبر من نفس السنة، الكائن مقره بحي المستقبل الذي تم تدشينه سنة 2020، حيث تم استحداث مناصب شغل جديدة منها منصب مكلف بالدراسات و منصب آخر مكلف بالزراعات و 02 مناصب عمال نظافة و كذلك متربصين تقنيين للدراسة التطبيقية عبر التكوين المهني

المطلب الثاني: أجهزة وبرامج الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

يشرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتندوف على أجهزة متعددة أهمها :

1. جهاز التأمين عن البطالة:⁴²

بتاريخ السادس والعشرين (26) من شهر ماي 1994، وبموجب مرسومين تشريعيين منشورين بالجريدة الرسمية رقم 34 أنشأ نظام التأمين عن البطالة لفائدة أجراء القطاع الاقتصادي الذين فقدوا مناصب عملهم بصفة لا إرادية و الأسباب اقتصادية إنما بالتسريح الإجباري أم يتوقف نشاط المستخدم تعد البطالة المتفشية الأسباب اقتصادية مع مطلع سنة 1994 بمثابة خطر من مخاطر الضمان الاجتماعي كالمريض وحوادث العمل.

لا ينحصر نظام التأمين عن البطالة في دفع تعويض للأخير الذي فقد بصفة لا إرادية منصب عمله فقط وإنما أيضا في بعث إجراءات احتياطية لتكثيف فرض رجوعه إلى العمل ب:

✓ المساعدة على البحث عن الشغل.

✓ دعم العمل الحر.

✓ التكوين بإعادة التأهيل.

يمكن ذات النظام الأجراء السابقين من تحصيل تعويض التأمين عن البطالة والتهيأ للإدماج في الحياة المهنية منذ إحداث الجهاز استفاد ما يناهز مائتي ألف (200.000) أخيرا من تعويض التأمين عن البطالة خلال فترة متوسطة محددة بثلاثة وعشرين (23) شهرا من جهة أخرى، يسمح نظام التأمين عن البطالة المستخدمين العموميين و الخواص بجيازة آلية لمجابهة الصعوبات الاقتصادية المالية و التقنية التي تعرض مصير مؤسساتهم للخطر بتقليص تعدادها و اضمحلال وظائفها المأجورة.

2. جهاز دعم مشاريع إحداث النشاطات:⁴³

أسند إلى الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة مهمة تنفيذ الجهاز المخصص لفئة البطالين أصحاب المشاريع الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 50 سنة، والذي جاء بعد تعديل القانون الأساسي للصندوق وتوسيع مجال تدخله، حيث لم يعد يتكفل فقط بالعمال المسرحين، وإنما أصبح أداة في متناول جميع البطالين الذين تفوق أعمارهم 30 سنة، بالرغم من عدم انتسابهم للصندوق، فهو يشمل مساعدات مالية و جبائية ومرافقة تقنية، ولا يسمح فقط هذا الجهاز في الحفاظ على مناصب الشغل والتكفل بالجانب الاجتماعي للبطالين، بل يساهم كذلك في خلق المؤسسات المصغرة وفقا لمقتضيات اقتصاد السوق.

⁴² القانون رقم 06-21 المؤرخ في 20 ذي القعدة 1427هـ الموافق ل 11 ديسمبر 2006

⁴³ الجريدة الرسمية الجزائرية المرسوم التنفيذي رقم 04/02 المؤرخ في 10 ذو القعدة 1424 الموافق ل 03/01/2004 المعدل والمتمم بالمرسوم رقم 10/158 المؤرخ في 20/06/2010

3. جهاز تشجيع ودعم ترقية الشغل:⁴⁴

القانون رقم 06-21 المؤرخ في 20 ذي القعدة 1427هـ الموافق لـ 11 ديسمبر 2006 الخاص بإجراءات تحفيز و دعم ترقية التشغيل.

المرسوم التنفيذي رقم 07-386 المؤرخ في 25 ذي الحجة 1428هـ الموافق (05 ديسمبر 2007 المحدد لمستوى و طرق منح الامتيازات المقررة في ذات القانون.

يحدد الإجراءات التحفيزية لترقية التشغيل من خلال تخفيف الأعباء الاجتماعية لصالح أرباب العمل، تطبق هذه الإجراءات على أرباب العمل التابعين للقطاع الاقتصادي، يمكن أن تشمل أيضا أرباب عمل القطاعات الأخرى باستثناء أولئك الذين ينشطون في مجال تنقيب و إنتاج المحروقات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي الخاص بالوكالة

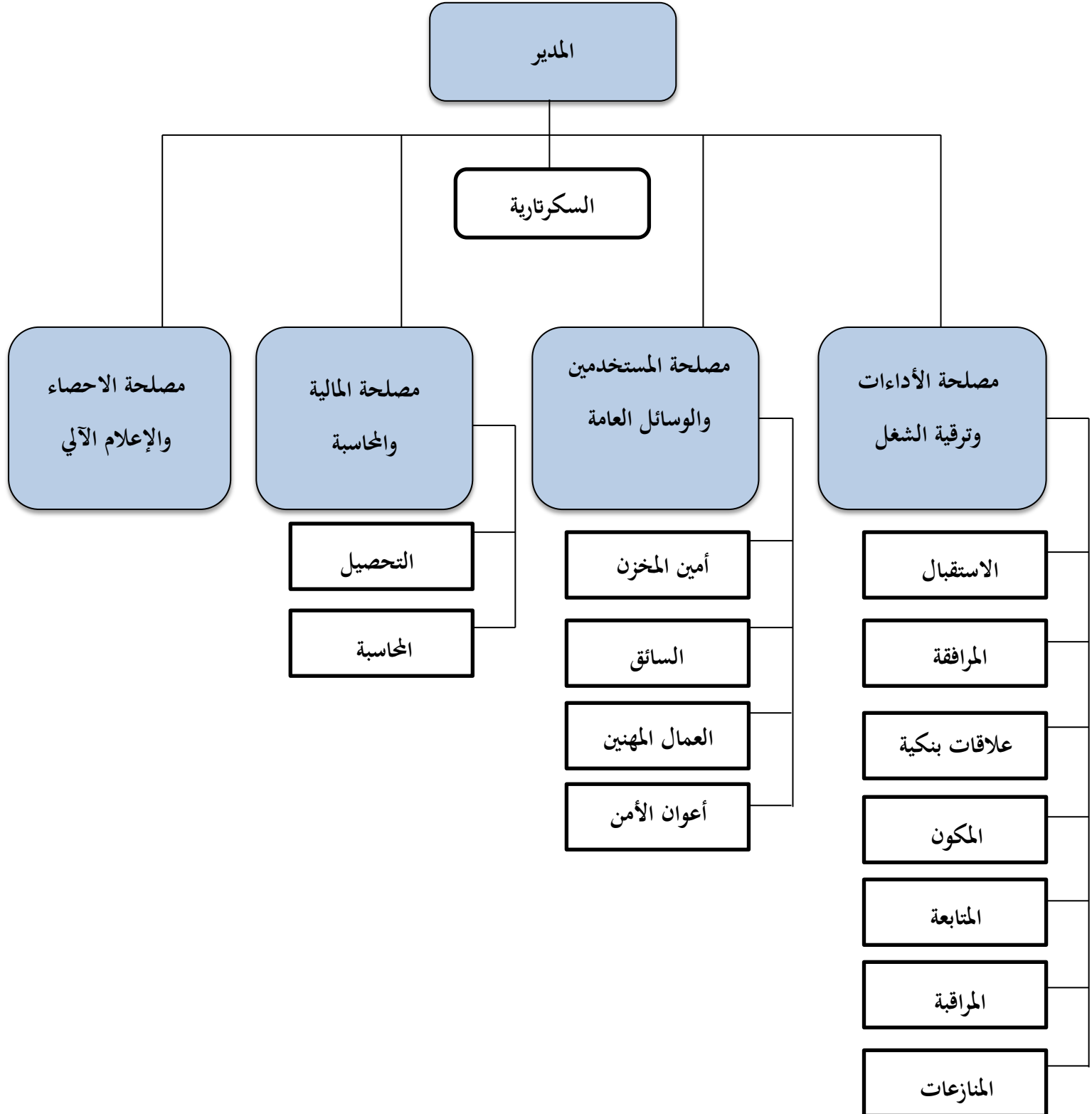
بعد الانفصال النهائي من المديرية الجهوية بشار جوان 2015 و استحداث مناصب مديرية فرعية أو مصالح فرعية منقسمة إلى ما يلي:⁴⁵

- ✓ مصلحة الأداءات و ترقية الشغل والتي تعد من أهم مصالح الصندوق.
- ✓ مصلحة المستخدمين و الوسائل العامة.
- ✓ مصلحة المالية و المحاسبة.
- ✓ مصلحة الإحصاء والإعلام الآلي.

⁴⁴ مرجع متعلق بإنشاء جهاز تشجيع التشغيل (موقع الصندوق cnac)

⁴⁵ المرجع مصلحة المستخدمين للصندوق

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لوكالة تندوف



المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

للقيام بالدراسة الميدانية في أحسن وجه وجب علينا اتباع اطار منهجي من أجل الوصول للأهداف المقصودة، وسنحاول توضيح ذلك من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

قصد إجراء الدراسة الميدانية تم إتباع المنهج الذي يساعد على تحقيق أهداف البحث، مع تحديد المجالات المختلفة لهذه الدراسة.

1. أداة الدراسة:

ارتكزنا في دراستنا لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة فاعتمدنا على الاستبانة للإلمام بجميع جوانب الدراسة لتعطينا دفعا وسندا قويا في تحليلاتنا وقراءتنا لنتائج المتحصل عليها من الواقع .

2. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عناصر المشكلة أو الظاهرة، و من خلال دارستنا فإن مجتمع الدراسة يتكون من مجموع العاملين الدائمين البالغ عددهم 26 عامل باختلاف جنسهم و مراتبهم الإدارية في المؤسسة محل الدراسة، المتمثلة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بولاية تندوف .

3. عينة الدراسة:

بهدف إجراء الدراسة تم توزيع استبيان على مجموعة من أفراد مجتمع الدراسة و البالغ عددهم : 26 عامل، و تمكنا من استرجاع 20 استبيان و بعدها قمنا بفحصها والتدقيق فيها.

4. مجالات الدراسة :

لكل دراسة مجالات محددة تقوم عليها يمكن إبرازها على النحو التالي :

أ-المجال المكاني: مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتندوف، ولقد اخترنا هذه المؤسسة لما توفر فيه من شروط تتلاءم مع موضوع دراستنا منها توفر مجموعة من الرؤساء .

ب-المجال الزمني: المدة الزمنية التي استغرقتها موضوع البحث، والتي تبدأ من مرحلة اختيار موضوع البحث إلى مرحلة توزيع الاستمارة وتبويب البيانات ووضع النتائج العامة للدراسة، وعليه فترة الدراسة والبحث في الموضوع ممتدة من 2024/02/01 إلى غاية 2024/04/30.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدنا على برمجية إدخال البيانات المتوافر حزمة الأساليب الإحصائية المخصصة للبحوث الاجتماعية والمعروف ب (SPSS 24 v) ، بأسلوب الفرز السطحي الذي يقصد به تحليل المتغيرات كل واحدة على حدة.

بعد جمع الاستمارات والقيام بترميزها و إدخال بياناتها لجهاز الحاسوب و تحليلها باستخدام برنامج SPSS.V 24. ولقد تم استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي و الاستدلالي لتحليل بيانات الدراسة و التي هي كالآتي:

1. التكرارات والنسب المئوية :

يستعمل لتمثيل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

2. الرسوم البيانية:

تستخدم من أجل توضيح الخصائص الشخصية للعينة.

3. المتوسط الحسابي (Mean) :

وذلك لحساب القيمة التي يعطيها أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات المحاور، و المتوسط الحسابي العام لكل محور.

4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) :

ويستعمل لمعرفة درجة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وبين درجة كل عبارة من عبارات المحاور التي تنتمي إليه، ومقارنة مستوى الدلالة الجنوبي بمستوى الدلالة المعتمد $G = 0.05$

5. الانحراف المعياري (Standard deviation) :

يتم استخدامه للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاور وهو يوضح تشتت في استجابات افراد عينة الدراسة لكل عبارة .

6. معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach s Alpha) :

يشير إلى مدى صدق و ثبات الاستبيان و يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه.

7. اختبار T-Test

لمقارنة المتوسطات الحسابية لاتخاذ القرار الإحصائي .

المطلب الثالث: أدوات الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المطلب للأدوات المستخدمة وتقنيات المنهجية الجمع بيانات الدراسة.

1. الاستبيان (الاستمارة):

أداة للحصول على البيانات حول العمال، فيقدم الباحث عدد من العبارات التي يجيب عليها المستجوبين بكل صدق و موضوعية. تضمنت استمارة الاستبيان عدة أسئلة موجهة للعمال، وقد اعتمدت الدراسة على الاستمارة باعتبارها أداة تمد الباحث بالمعلومات اللازمة عن المؤسسة، وتم تقسيمها إلى ثلاث أقسام:

أ-القسم الأول : يعبر عن المعلومات الشخصية التي تخص عينة البحث والتي اشتملت على (03) عبارات تمثلت في الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية.

ب-القسم الثاني : ويتكون من ثلاثة محاور وفقا لمتغيرات الدراسة :

(1) المحور الأول: محور تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة وهو المتغير المستقل يتكون من (09) عبارات .

(2) المحور الثاني: : محور الأداء الوظيفي وهو المتغير التابع يتكون من (06) عبارات مقسمة إلى ثلاثة أبعاد للأداء الوظيفي وهي: كمية الأداء ، نوعية الأداء،ن مط الأداء .

(3) المحور الثالث: . تكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي يتكون من (04) عبارات تجمع بين المتغيرين

و يمكن إبراز محاور أسئلة الاستبيان في الجدول التالي:

جدول رقم (01): محاور الدراسة

عدد العبارات	عنوان المحور	رقم المحور
09عبارات	تكنولوجيا المعلومات	1
06عبارات	الأداء الوظيفي	2
04عبارات	تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي	3

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

2. المقياس المستخدم:

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الدرجات القياس درجة استجابات الباحثين لعبارة الاستبيان، حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً، وفقاً للجدول الموالي:

الجدول رقم(02): مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

- و لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى $5-1=4$ و للحصول على طول الخلية نقوم بقسمة المدى العام على خمسة $4/5=0.8$ بإضافة هذه القيمة إلى الحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى للمجال الذي يمثل الموقف المشترك الإجمالي لأفراد العينة و عليه:

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الاستبانة ما بين:

➤ [1,8-1] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل موافق بشدة.

➤ [2,6-1,8] فهذا يعني أن درجة الموافقة تمثل موافق

➤ [3,4-2,6] مما يعني أن درجة الموافقة تمثل محايد

➤ [4,2-3,4] هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل غير موافق .

➤ [5-4,2] في هذا المجال تكون درجة الموافقة تمثل غير موافق بشدة.

1. قياس صدق و ثبات الاستبيان:

يقصد بصدق وثبات الاستبيان هو مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها، وللتحقق من درجة ثبات الاستبيان قمنا بإجراء دراسة على العينة و هذا للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، وذلك من خلال حساب قيمة الفاكرو نباخ و سيتم توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(03): معامل ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

معامل الثبات ألفا كرونباخ	محاور الدراسة
0.758	1. تكنولوجيا المعلومات
0.804	2. الأداء الوظيفي
0.816	3. تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي
0.849	معامل الثبات الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للدراسة ككل هو **0.849** بمقارنته بالمستوى الأدنى للقبول (0.60) فهي تعتبر نسبة جيدة، و عليه يمكن الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المبحث الى ثلاث مطالب، حيث سيتم تحليل وتفسير النتائج وفق الاساليب الاحصائية المذكورة سابقا.

المطلب الأول: تحليل وتفسير نتائج البيانات الشخصية

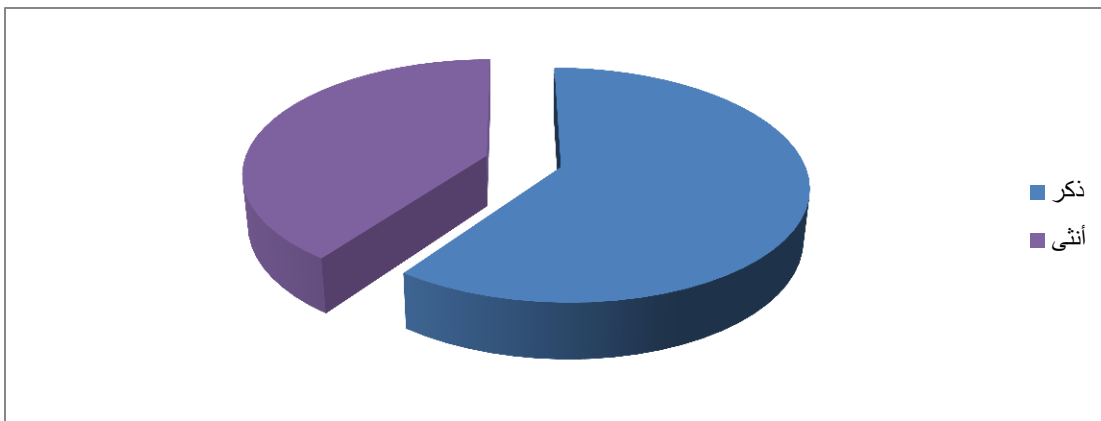
من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية عن طريق الاستبيان نوضح في هذا المطلب تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

أ-توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم(04): طبيعة الجنس لأفراد العينة

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	12	60
أنثى	8	40
المجموع	20	%100

الشكل رقم (03):توزيع عينة الدراسة طبيعة الجنس لأفراد العينة



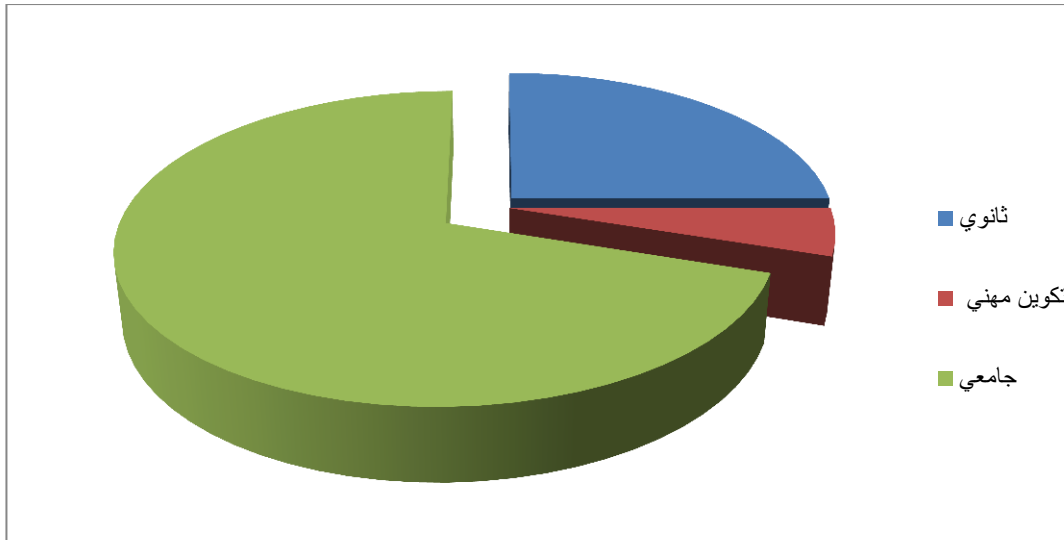
المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

نلاحظ في الجدول أعلاه أن معظم الموظفين في الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة ذكور إذ تقدر نسبتهم 60% أي ما يعادل 12 موظف، في مقابل 40% من مجموع أفراد عينة الدراسة هم إناث إذ ما يعادل 8 موظفات، وذلك راجع لطبيعة عمل المؤسسة، فأغلب نشاطاتها عبارة عن زيارات ميدانية للأصحاب المشاريع ، هذا ما يتطلب ترشح الذكور أكثر من الإناث لهذه المناصب.

الجدول رقم(05): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	السن
25	5	ثانوي
5	1	تكوين مهني
70	14	جامعي
%100	20	المجموع

الشكل رقم(04)توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



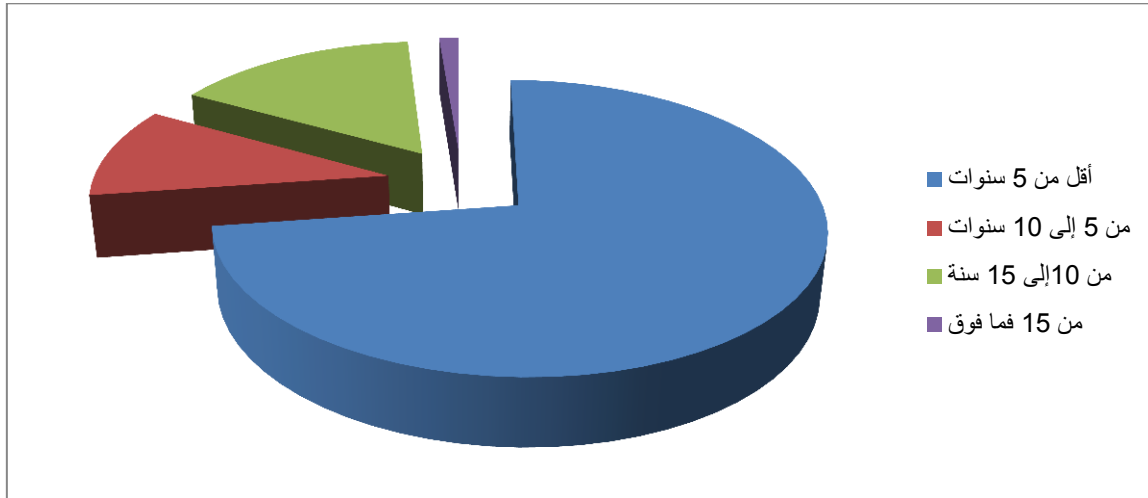
المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة معدلات المستوى التعليمي الجامعي 70% ما يعادل 14 موظف، تليها نسبة 25% للمستوى الثانوي أي ما يعادل 5 موظفين، وفي الأخير نجد أن نسبة مستوى التكوين المهني 5% ما يعادل موظف واحد. فأغلبية نسبة الموظفين إشارات جامعية ذوي كفاءة عالية دلالة على أن الأنشطة و المهام التي يكلفون بها تتطلب مستوى تعليمي عالي.

الجدول رقم(06): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	السن
70	14	أقل من 5 سنوات
10	2	من 5 إلى 10 سنوات
15	3	من 10 إلى 15 سنة
5	1	من 15 فما فوق
%100	20	المجموع

الشكل رقم(05): توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نجد أن أفراد العينة أقدميتهم أقل من 5 سنوات وذلك بنسبة 70% تليها نسبة 15% لأفراد العينة ذوي الأقدمية من 10 إلى 15 سنة، بعدها تليها نسبة 10% لأفراد العينة من 5 إلى 10 سنوات، وأخيرا نسبة 5% من أفراد العينة ذوي الأقدمية من 15 سنة فما فوق. تبين لنا من هذه النتائج أن أغلبية أفراد العينة أقدميتهم بنسبة 70% هذا يعني أنهم يمارسون نشاطاتهم بكفاءة.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير نتائج بيانات المحاور

سننتظر في هذا المطلب لتحليل وتفسير نتائج بيانات المحاور، وذلك باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه العام لكل عبارة.

الجدول رقم (07): بيانات خاصة حول تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة	
				تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				
1	موافق	0.641	2.10	/	/	5	1	10	2	75	15	10	2	1	تعمل المؤسسة على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين
3	موافق	0.988	2.15	/	/	15	3	10	2	50	10	25	5	2	يطور التدريب مهارات العاملين في المؤسسة
4	موافق	1.040	2.15	5	1	5	1	15	3	50	10	25	15	3	استخدام أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات احسن
5	موافق	0.768	2.20	/	/	10	2	10	2	7	14	10	2	4	تسهل شبكات على نقل السريع والاقتصادي

														الملفات والمستندات	
4	موافق	1.040	2.15	/	/	15	3	15	3	40	8	30	6	تستخدم المؤسسة برمجيات لغرض تنظيم وظائفها	5
2	موافق	0.933	2.15	/	/	15	3	5	1	60	12	2	4	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل الموظفين	6
6	موافق	0.951	2.20	5	1	5	1	10	2	65	13	15	3	تستعمل الأجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة	7

7	موافق	0.887	2.55	/	/	15	3	35	7	40	8	10	2	تقلل أجهزة التكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل	8
8	محايد	1.182	2.65	5	1	30	6	/	/	55	11	10	2	تكنولوجيا المعلومات قد قلت الضغط عليك في العمل	9
						2.26	المتوسط الحسابي المرجح 1								
						0.632	الانحراف المعياري المحور 1								

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (07) عن الإجابات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.10، 2.65) و قمنا بترتيب العبارات حسب أهميته

-فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 01 بعنوان " تعمل المؤسسة على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين " كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.10 وانحراف معياري قدره 0.641، حيث أن نسبة 75% من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 10% من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 10% من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 5% لم يوافقوا مما يدل على أن المؤسسة تعمل على ربط شبكات الاتصال مع مختلف العاملين .

-وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 06 بعنوان " تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل الموظفين " كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي

قدره 2.15 بانحراف معياري قدره 0.933، حيث أن نسبة 60% من اجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أما نسبة 2% من الأفراد وافقوا بشدة ، أما نسبة 5 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 15% لم يوافقوا بشدة مما يدل على أن المؤسسة برمجيات الإتاحة استخدمها من قبل الموظفين.

-وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 02 بعنوان " يطور التدريب مهارات العاملين في المؤسسة " حيث كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة لهذه العبارة و بمتوسط حسابي قدره 2.15 بانحراف معياري قدره 0.988، حيث أن نسبة 50% من اجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أما نسبة 10% من الأفراد وافقوا بشدة ، أما نسبة 10 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 15% لم يوافقوا مما يدل على أن المؤسسة التدريب يطور من مهارات العاملين في المؤسسة.

جاءت في المرتبة الرابعة العبارات رقم 03،05 حيث كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة لهذه العبارتين و بمتوسط حسابي قدره 2.15 و انحراف معياري قدره 1.040 فكانت النسب لكل عبارة كما يلي:

العبارة رقم 03 بعنوان " استخدام أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات الضروري الأداء عملك احسن " حيث أن نسبة 50% من اجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أما نسبة 25% من الأفراد وافقوا بشدة ، أما نسبة 15 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 5% لم يوافقوا ، أما نسبة 5% لم يوافقوا بشدة ، مما يدل على أن استخدام أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ضرورية لأداء عملك أحسن .

العبارة رقم 05 بعنوان " تستخدم المؤسسة برمجيات لغرض تنظيم وظائفها " حيث أن نسبة 40% من اجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أما نسبة 30% من الأفراد وافقوا بشدة ، أما نسبة 15 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 15% لم يوافقوا ، مما يدل على أن المؤسسة تستخدم البرمجيات لغرض تنظيم وظائفها.

-فقد جاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 04 بعنوان "تسهل شبكات على نقل السريع والاقتصادي للملفات والمستندات " حيث كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة لهذه العبارة و بمتوسط حسابي قدره 2.20 و انحراف معياري قدره 0.768، حيث أن نسبة 7% من اجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أما نسبة 10% من الأفراد وافقوا بشدة ، أما نسبة

10 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 10% لم يوافقوا بشدة مما يدل على أن الشبكات تنقل بسرعة الملفات والمستندات بسرعة.

-فقد جاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم 07 بعنوان " تستعمل الأجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة " حيث كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة لهذه العبارة و بمتوسط حسابي قدره 2.20 و بانحراف معياري قدره 0.951 حيث أن نسبة 65% من اجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أما نسبة 15% من الأفراد وافقوا بشدة ، أما نسبة 10 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 5% لم يوافقوا ، أما نسبة 5% لم يوافقوا بشدة ، مما يدل على أن استعمال تكنولوجيا المعلومات يطور العمل في المؤسسة.

- فقد جاءت في المرتبة السابعة العبارة رقم 08 بعنوان " تقلل أجهزة التكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل " كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.55 انحراف معياري قدره 0.887، حيث أن نسبة 40% من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 10 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 35% من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 15% لم يوافقوا مما يدل على أن اجهزة تكنولوجيا المعلومات تقلل من الوقت .

-فقد جاءت في المرتبة الثامنة العبارة رقم 09 بعنوان " تكنولوجيا المعلومات قد قلت الضغط عليك في العمل " كانت اتجاهات الإجابات بالحياد بمتوسط حسابي قدره 2.65 انحراف معياري قدره 1.182، حيث أن نسبة 55% من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 10 % من الافراد وافق بشدة أما نسبة 30% لم يوافقوا ، و نسبة 5 % لم يوافقوا بشدة، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تقلل من ضغط في العمل .

الجدول رقم (08): بيانات خاصة حول الأداء الوظيفي

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارة
				تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
5	موافق	0.686	2.05	/	/	5	1	10	2	70	14	15	3	10 تظهر رغبة في تعلم مهارات جديدة وتطور نفسك مهنيا

6	موافق	0.786	2.25	/	/	10	2	15	3	65	13	10	2	تظهر مهارات تحليلية و ابتكارية في حل المشكلات في العمل	11
3	موافق	0.686	1.95	/	/	5	1	5	1	70	14	20	4	تمتع بمهارات تواصل الفعال بين الزملاء	12
1	موافق	1.152	2.20	10	2	5	1	/	/	65	13	20	4	تعلم اشياء جديدة دات صلة و إظهار مبادرات في تطوير المهارات	13
4	موافق بشدة	0.470	1.70	/	/	/	/	/	/	85	17	15	3	القيام بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	14
2	موافق	0.366	1.85	/	/	/	/	/	/	70	14	30	6	التعامل بشكل جيد مع التحديات والصعوبات في العمل	15
													2.00	المتوسط الحسابي المرجح 2	
													0.516	الانحراف المعياري المحور 2	

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (08) عن الإجابات المتعلقة بالأداء الوظيفي إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.70، 2.05) و قمنا بترتيب العبارات حسب أهميته

-فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 05 بعنوان " القيام بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير " كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة بشدة بمتوسط حسابي قدره 1.70 وانحراف معياري قدره 0.470، حيث أن نسبة 85 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 15 % من الافراد وافق بشدة مما يدل على يقومون بأداء أعمالهم الموكلة في وقتها

وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 06 بعنوان التعامل بشكل جيد مع التحديات والصعوبات في العمل " كانت اتجاه الاجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 1.85 و انحراف معياري قدره 0.366، حيث أن نسبة 70 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 30 % من الافراد وافق بشدة، مما يدل أنهم يتعاملون مع التحديات والصعوبات بشكل جيد في العمل.

- وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 03 بعنوان " تمتع بمهارات تواصل الفعال بين الزملاء " كانت اتجاه الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 1.95 و انحراف معياري قدره 0.686 حيث أن نسبة 70 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 20 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 5 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 5% لم يوافقوا مما يدل على أن هنالك تمتع بمهارات التواصل الفعال بين الزملاء.

- وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 01 بعنوان "تظهر رغبة في تعلم مهارات جديدة وتطور نفسك مهنيا " كانت اتجاه الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.05 و انحراف معياري قدره 0.686 حيث أن نسبة 70 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 15 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 10 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 5% لم يوافقوا مما يدل على أنها تظهر الرغبة في تعلم مهارات تطور من نفسك مهنيا .

- وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 04 بعنوان " تعلم اشياء جديدة ذات صلة و إظهار مبادرات في تطوير المهارات " كانت اتجاه الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.20 و انحراف معياري قدره 1.152 حيث أن نسبة 65 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 20 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 5 % من الأفراد لم يوافقوا أما نسبة 10% لم يوافقوا بشدة مما يدل على أن تعلم اشياء جديدة تزيد من تطوير المهارات .

- وجاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم 02 بعنوان " تظهر مهارات تحليلية و ابتكارية في حل المشكلات في العمل " كانت اتجاه الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.25 و انحراف معياري قدره 0.786 حيث أن نسبة 65 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أم نسبة 10 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 15 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 10% لم يوافقوا مما يدل على انها تظهر مهارات ابتكارية وتحليلية في حل المشكلات في العمل .

الجدول رقم (09): بيانات خاصة

حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		العبارات	
				تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%				
4	موافق	1.277	2.50	5	1	25	1	10	2	35	7	25	5	16 استخدام البرمجيات والتطبيقات المختلفة بشكل فعال لتحسين أداءك	
3	موافق	1.235	2.50	5	1	25	5	5	1	45	9	20	4	17 تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل	
2	موافق	1.261	2.30	5	1	20	4	5	1	40	8	30	6	18 تعتبر التكنولوجيا وسيلة لزيادة إنتاجية وتحسين جودة عمالك	
1	موافق	0.718	2.10	/	/	5	1	15	3	65	13	15	3	19 تمتلك المهارات الفنية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في أداء مهامك الوظيفية	
				2.35				المتوسط الحسابي المرجح 3							
				0.978				الانحراف المعياري المحور 3							

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (09) عن الإجابات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.50، 2.10) و قمنا بترتيب العبارات حسب أهميته

-فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم 04 بعنوان " تمتلك المهارات الفنية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في أداء مهامك الوظيفية " كانت اتجاهات الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.10 وانحراف معياري قدره 0.718، حيث أن نسبة 65 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة ، أم نسبة 5 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 15 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 5% لم يوافقوا مما يدل على أن الموظف يمتلك المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في أداء مهامه الوظيفية .

- وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم 03 بعنوان " تعتبر التكنولوجيا وسيلة لزيادة إنتاجية وتحسين جودة عملك " كانت اتجاه الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.30 و انحراف معياري قدره 1.261 حيث أن نسبة 40 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أم نسبة 30 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 5 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 20% لم يوافقوا ، أما نسبة 5% لم يوافقوا مما يدل أن التكنولوجيا تعتبر وسيلة لزيادة إنتاجية وتحسين جودة العمل.

- وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 02 بعنوان " تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل " كانت اتجاه الإجابات بالموافقة بمتوسط حسابي قدره 2.50 و انحراف معياري قدره 1.235 حيث أن نسبة 45 % من إجابات الأفراد تؤكد موافقتها على العبارة، أم نسبة 20 % من الافراد وافق بشدة ، أما نسبة 5 % من الأفراد اتجهوا للحياد أما نسبة 25% لم يوافقوا ، أما نسبة 5% لم يوافقوا مما يدل أن برامج التدريب تهدف إلى منع الخطأ في العمل.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضيات تم الاعتماد على قيمة T و العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي كما تم الاستناد إلى مستوى الدلالة (0.05) عند تحليل فرضيات الدراسة أي بمستوى ثقة ؛ (95%) ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات من خلال ما يلي :

➤ الفرضية H0 لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

➤ الفرضية H1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في المؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

الجدول رقم (10): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي	تكنولوجيا المعلومات		
0.703		معامل بيرسون	تكنولوجيا المعلومات
0.001		القيمة الاحتمالية sig	
	0.703	معامل بيرسون	الأداء الوظيفي
	0.001	القيمة الاحتمالية sig	

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

يتبين من خلال الجدول (10) أن قيمة معامل بيرسون قدرت ب 0.703 و هو دال إحصائيا عند القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.001 و التي تعتبر أقل من مستوى الدالة هذا ما يؤكد وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

مما تقدم نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة ، وهذا يشير الى وجود ارتباط ايجابي بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي .

الجدول رقم (11): نتائج الاختبار T- test

قيمة ثقة المعتمدة 95 %		المتوسط الحسابي	قيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	قيمة الاختبار t	
الأعلى	الأدنى					
2,55	1,96	2,256	,000	19	15,967	تكنولوجيا المعلومات
2,24	1,76	2,000	,000	19	17,340	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة المعنوي 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية H0، وتقبل بديلتها H1 التي تنص وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

خلاصة الفصل

اشتمل هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتندوف والتي كان الهدف منها التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة ، ثم تقديم مختلف جوانب التصميم المنهجي للدراسة الميدانية واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة إلى جانب من أساليب القياس وجمع البيانات وذلك الاعتماد على برنامج spss.

قمنا عرض و تحليل النتائج أي تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج مكنتنا من معرفة صحة فرضيات الدراسة من عدمها حيث اتضحنا لنا من النتائج المتحصل عليها من الدراسة ومن خلال اختبار الفرضيات وجود علاقة طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي المؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة تندوف

الخاتمة

الجزء

من خلال هذه الدراسة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا هاما في تحسين أداء الوظيفي ، ومن خلال الدراسة الميدانية بصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتندوف التي تعتمد على أنظمة المعلومات وتوفيرها على مستوى مختلف الوظائف و الأنشطة الادارية. يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في المؤسسة محل الدراسة التي تسعى الى البقاء ، كما أن للأداء الوظيفي أهمية في تحقيق الأهداف.

❖ أولا: نتائج

• النتائج التطبيقية:

- ✓ وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي
- ✓ أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والاداء الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة .

❖ ثانيا: التوصيات


- ✓ يجب على المؤسسة زيادة الاهتمام أكثر بمجال تكنولوجيا المعلومات وتعميمها على جل أنشطة المؤسسات على اختلاف أنواعها؛
- ✓ ضرورة توعية مديري المؤسسات بأهمية تكنولوجيا المعلومات من أجل الاستغلال الأمثل لها، خاصة في ظل الرقمنة؛
- ✓ ضرورة تقييم الاداء الوظيفي من أجل ضمان السير الحسن للمؤسسة، بما يتلاءم مع تكنولوجيا المعلومات ؛

- ✓ توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات ؛
- ✓ ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في المجال الوظيفي .

❖ رابعا : أفاق الدراسة:

إجراء المزيد من الدراسات لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين متغيرات أخرى، أو دراسات لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظائف أخرى للمؤسسة، و من بين هذه الدراسات نقترح معالجة المواضيع التالية:

- ✓ تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأساليب الإدارية
- ✓ أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي
- ✓ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية
- ✓ أثر تكنولوجيا المعلومات على المجتمع



قائمة المراجع

الكتب

1. د. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، 2018.
2. حيدر شاكر البر زنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور (إداري-تكنولوجي)، ط، 2014
3. أسامة عبد السلام السيد، الاقتصاد الرقمي، دار عيذاء، 2019
4. د. عاطف أحمد عبد العال زيدان، الاقتصاد الواقع بين والمأمول والمعاملة الضريبية الخاصة به، دار محمود للنشر والتوزيع، 2022
5. د. أبو شعشع السيد، الاقتصاد الرقمي، مؤسسة طيبة للنشر وتوزيع، القاهرة، ط الاولى، 2018.
6. مصطفى يوسف كافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، دمشق سوريا ، 2009.

مذكرات و أطروحات

1. فندوز وردية، أثر القيادة الأخلاقية على الأداء الوظيفي المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، (غير منشورة)، 2022/2021.
2. بن خدة عبد الرحمان .بلبوخاري عبد الرحمان .دور التدقيق الاجتماعي في تحسين اداء العاملين في المؤسسة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة ماستر (غير منشورة)، 2017\2018.
3. بن دحمان علي، موساوجة سعيد، دور استراتيجيات الصراع التنظيمي في تسيير الأداء الوظيفي للمنظمات ، مذكرة تخرج لنسب شهادة الماستر ،(غير منشورة)، في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2019/2018.
4. جلولي عبد القادر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص اقتصاد العمل، علوم اقتصادية، جامعة ابن خلدون-تيارت، 2019/2018.
5. جميلة ذهبية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية،مذكاة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام (ل.م.د)، في العلوم السياسية، إدارة الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم علوم السياسية، جامعة 8ماي 1945-قائمة-2016.2015.
6. حمودة لعازية .سوامي صونية .اثر اخلاقيات العمل على الاداء الوظيفي، مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص موارد بشرية، قسم علوم التسيير معهد علوم الاقتصادية والتجارية، علوم التسيير، المركز الجامعي علي كافي تندوف، 2020/2021 .

7. زغامين محمود و صمباوي سعيد، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص ادارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير معهد علوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، المركز الجامعي علي كافي، (غير منشورة)، تندوف، الجزائر، 2017/2018.
8. زهارة فاطمة الزهراء، أثر التسويق الداخلي على الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة موارد بشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، (غير منشورة)، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2018/2017.
9. ساسي عبد الرحمن، عبد الله ديبة، مشروع الجزائر الالكترونية، "الأفاق و التحديات"، مذكرة ماستر في العلوم السياسية تخصص تنظيمات سياسية و إدارية كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم علوم السياسية، جامعة أحمد دراية أدرار، 2020_2021.
10. صديقي نور الهدى وزعباط نهاد، دور المناخ التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، (غير منشورة)، 2019/2018.
11. طالي زليخة، عيساوي فاطمة، دور القيادة الأخلاقية في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة ماستر، (غير منشورة)، أكاديمي، معهد علوم اقتصادية، التسيير والعلوم التجارية، تخصص ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، 2019/2018.
12. فاطمتو سعيد الفيلاي. اثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة ماستر (غير منشورة)، 2018/2019.
13. فضيلة عزابيزة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، قسم علوم التسيير، جامعة 8ماي1945-قائمة-، 2019/2020.
14. كبادي محمد مصطفى، بلبشير عبد الغني، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية إدارة الموارد البشرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية، -المركز الجامعي علي كافي تندوف، (غير منشورة)، - 2020/2019.
15. لعيمار الغالية. حما الغالية. دور منهجية DMAIC في تحسين اداء العاملين ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية ، علوم التسيير، تخصص ادارة موارد بشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة ماستر (غير منشورة)، ، 2017/2018 .

17. مراد العلوش رياض تريعة، أثر استخدام التكنولوجيا على أمن المعلومات، مذكرة تخرج مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر، تخصص إدارة موارد البشرية، قسم علوم التسيير، معهد علوم اقتصادية وعلوم تجارية، (غير منشورة)، تندوف، 2020/2019.
18. ياسمينه بوديرة، مريم بوزردوم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص الاتصال والعلاقات العامة، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم الاتصال والاعلام 2017/2016.
19. يوسف سلام، بالقاسم أيوب، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، المركز الجامعي علي كافي تندوف، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، (غير منشورة)، ، 2018/2017.
20. بن يوب دلال، لبيض خيرة، الرضا الوظيفي واثره في تحسين اداء العاملين، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاجتماعية، فرع علم الاجتماع ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة ماستر في علم الاجتماع وتنظيم العمل، جامعة 8ماي 1945-قالمة- 2019/2018.
21. سحانين الملود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة أطروحة دكتورا في العلوم الاقتصادية تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بالعباس، 2017/2016.

مواقع إلكترونية

1. الوحدة الأولى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نقلا عن الرابط <https://www.damascusuniversity.edu.sy>، 2024/01/24، 20:26.



قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



المركز علي كافي تندوف

استمارة الاستبيان

استبيان حول: أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة

أخي الموظف، أختي الموظفة.

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات للحصول على شهادة ماستر تخصص موارد بشرية، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للمؤسسة ونظرا لأهمية مؤسساتكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفني مشاركتكم من خلال الاجابة بدقة على الاستبيان بوضع علامة (X) أمام الاجابة المناسبة التي تنطبق على واقع مؤسساتكم .

نضمن لكل موظف عامل سرية المعلومات والملاحظات و استخدامها لغرض البحث فقط، شاكرين لكم حسن

تعاونكم.

الأستاذ المشرف:

ياحي توفيق

الطالبتان :

ميموني راجحة

رحال نعيمة كوثر

2024/2023

. البيانات الشخصية

(1) - الجنس:

- _ ذكر
- _ أنثى

(2) - المستوى التعليمي :

- _ ثانوي
- _ تكوين مهني
- _ جامعي
- _ أخرى

(3) - الأقدمية:

- _ أقل من 05 سنوات
- _ من 5 الى 10 سنوات
- _ من 10 إلى 15 سنة
- _ من 15 سنة فما فوق

. بيانات خاصة حول تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

. المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	تعمل المؤسسة على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين					
02	يطور التدريب مهارات العاملين في المؤسسة					
03	استخدام أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات الضروري الأداء عملك احسن					
04	تسهل شبكات على نقل السريع والاقتصادي للملفات والمستندات					
05	تستخدم المؤسسة برمجيات لغرض تنظيم وظائفها					
06	تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل الموظفين					
07	تستعمل الأجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة					
08	تقلل أجهزة التكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل					
09	تكنولوجيا المعلومات قد قلت الضغط عليك في العمل					

المحور الثاني : الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
10	تظهر رغبة في تعلم مهارات جديدة وتطور نفسك مهنيا					
11	تظهر مهارات تحليلية و ابتكارية في حل المشكلات في العمل					
12	تمتع بمهارات تواصل الفعال بين الزملاء					
13	تعلم اشياء جديدة ذات صلة و إظهار مبادرات في تطوير المهارات					
14	القيام بأداء الأعمال المؤكدة لي في وقتها دون تأخير					
15	التعامل بشكل جيد مع التحديات والصعوبات في العمل					

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
16	استخدام البرمجيات والتطبيقات المختلفة بشكل فعال لتحسين أداءك					
17	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل					
18	تعتبر التكنولوجيا وسيلة لزيادة إنتاجية وتحسين جودة عملك					
19	تمتلك المهارات الفنية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في أداء مهامك الوظيفية					

تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.....

مخرجات SPSS

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	12	60,0	60,0	60,0
أنثى	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

التعليمي المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	5	25,0	25,0	25,0
مهني تكوين	1	5,0	5,0	30,0
جامعي	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الأقدمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 05 من أقل	14	70,0	70,0	70,0
سنوات 10 إلى 5 من	2	10,0	10,0	80,0
سنة 15 إلى 10 من	3	15,0	15,0	95,0
فوق فما سنة 15 من	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Statistiques

		تظهر رغبة في تعلم مهارات جديدة وتطور نفسك مهنيا	تظهر مهارات تحليلية و ابتكارية في حل المشكلات في العمل	تمتع بمهارات تواصل الفعال بين الزملاء	تعلم اشياء جديدة ذات صلة و إظهار مبادرات في تطوير المهارات
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2,05	2,25	1,95	2,20
	Ecart type	,686	,786	,686	1,152

Statistiques

		القيام بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	التعامل بشكل جيد مع التحديات والصعوبات في العمل	استخدام البرمجيات والتطبيقات المختلفة بشكل فعال لتحسين أداءك	تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	1,70	1,85	2,50	2,50
	Ecart type	,470	,366	1,277	1,235

Statistiques

		تعتبر التكنولوجيا وسيلة لزيادة إنتاجية وتحسين جودة عملك	تمتلك المهارات الفنية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في أداء مهامك الوظيفية
N	Valide	20	20
	Manquant	0	0
	Moyenne	2,30	2,10
	Ecart type	1,261	,718

Table de fréquences

تظهر رغبة في تعلم مهارات جديدة وتطور نفسك مهنيا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
أوافق	14	70,0	70,0	85,0
محايد	2	10,0	10,0	95,0
لا أوافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تظهر مهارات تحليلية و ابتكارية في حل المشكلات في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
أوافق	13	65,0	65,0	75,0
محايد	3	15,0	15,0	90,0
لا أوافق	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تمتع بمهارات تواصل الفعال بين الزملاء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	4	20,0	20,0	20,0
أوافق	14	70,0	70,0	90,0
محايد	1	5,0	5,0	95,0
لا أوافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تعلم اشياء جديدة ذات صلة و إظهار مبادرات في تطوير المهارات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	4	20,0	20,0	20,0
أوافق	13	65,0	65,0	85,0
لا أوافق	1	5,0	5,0	90,0
لا اوافق بشدة	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

القيام بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	6	30,0	30,0	30,0
أوافق	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

التعامل بشكل جيد مع التحديات والصعوبات في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
أوافق	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

استخدام البرمجيات والتطبيقات المختلفة بشكل فعال لتحسين أداءك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	أوافق بشدة	5	25,0	25,0	25,0
	أوافق	7	35,0	35,0	60,0
	محايد	2	10,0	10,0	70,0
	لا أوافق	5	25,0	25,0	95,0
	لا اوافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

تهدف برامج التدريب في المؤسسة إلى منع الخطأ في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	أوافق بشدة	4	20,0	20,0	20,0
	أوافق	9	45,0	45,0	65,0
	محايد	1	5,0	5,0	70,0
	لا أوافق	5	25,0	25,0	95,0
	لا اوافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

تعتبر التكنولوجيا وسيلة لزيادة إنتاجية وتحسين جودة عملك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	6	30,0	30,0	30,0
أوافق	8	40,0	40,0	70,0
محايد	1	5,0	5,0	75,0
لا أوافق	4	20,0	20,0	95,0
لا اوافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تمتلك المهارات الفنية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا في أداء مهامك الوظيفية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
أوافق	13	65,0	65,0	80,0
محايد	3	15,0	15,0	95,0
لا أوافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Statistiques

		تعمل المؤسسة على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين	يطور التدريب مهارات العاملين في المؤسسة	استخدام أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ضروري لأداء عمالك	تسهل شبكات على نقل السريع والاقتصادي للملفات والمستندات
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2,10	2,15	2,15	2,20
	Ecart type	,641	,988	1,040	,768

Statistiques

		تستخدم المؤسسة برمجيات تتميز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل الموظفين لغرض تنظيم وظائفها	تستخدم المؤسسة برمجيات تتميز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل الموظفين	تستعمل الأجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة	تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل
N	Valide	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0
	Moyenne	2,15	2,15	2,20	2,55
	Ecart type	1,040	,933	,951	,887

Statistiques

		تكنولوجيا المعلومات قد قلت الضغط عليك في العمل
N	Valide	20
	Manquant	0
	Moyenne	2,65
	Ecart type	1,182

Table de fréquences

تعمل المؤسسة على ربط شبكات الاتصال مع مختلف المتعاملين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
أوافق	15	75,0	75,0	85,0
محايد	2	10,0	10,0	95,0
لا أوافق	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

يطور التدريب مهارات العاملين في المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	5	25,0	25,0	25,0
أوافق	10	50,0	50,0	75,0
محايد	2	10,0	10,0	85,0
لا أوافق	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

استخدام أجهزة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ضروري لأداء عملك

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	5	25,0	25,0	25,0
أوافق	10	50,0	50,0	75,0
محايد	3	15,0	15,0	90,0
لا أوافق	1	5,0	5,0	95,0
لا اوافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تسهل شبكات على نقل السريع والاقتصادي للملفات والمستندات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
أوافق	14	70,0	70,0	80,0
محايد	2	10,0	10,0	90,0
لا أوافق	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تستخدم المؤسسة برمجيات لغرض تنظيم وظائفها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	6	30,0	30,0	30,0
أوافق	8	40,0	40,0	70,0
محايد	3	15,0	15,0	85,0
لا أوافق	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تستخدم المؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة استخدامها من قبل الموظفين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	4	20,0	20,0	20,0
أوافق	12	60,0	60,0	80,0
محايد	1	5,0	5,0	85,0
لا أوافق	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تستعمل الأجهزة تكنولوجيا المعلومات في تطوير عمل المؤسسة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	3	15,0	15,0	15,0
أوافق	13	65,0	65,0	80,0
محايد	2	10,0	10,0	90,0
لا أوافق	1	5,0	5,0	95,0
لا اوافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تقلل أجهزة تكنولوجيا المعلومات من الوقت المطلوب للعمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
أوافق	8	40,0	40,0	50,0
محايد	7	35,0	35,0	85,0
لا أوافق	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

تكنولوجيا المعلومات قد قللت الضغط عليك في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أوافق بشدة	2	10,0	10,0	10,0
أوافق	11	55,0	55,0	65,0
لا أوافق	6	30,0	30,0	95,0
لا اوافق بشدة	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

CORRELATIONS

/VARIABLES=الأداء الوظيفي تكنولوجيا=

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		تكنولوجيا	الأداء الوظيفي
تكنولوجيا	Corrélation de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	20	20
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilatérale)	,001	
	N	20	20

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

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
تكنولوجيا	20	2,26	,632	,141
الأداء الوظيفي	20	2,00	,516	,115

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
تكنولوجيا	15,967	19	,000	2,256	1,96	2,55
الأداء الوظيفي	17,340	19	,000	2,000	1,76	2,24

Fréquences

Statistiques

تكنولوجيا المعلومات الأداء الوظيفي

N	Valide	20
	Manquant	0
Moyenne		2,35
Ecart type		,978

تكنولوجيا المعلومات الأداء الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	2	10,0	10,0	10,0
2	3	15,0	15,0	25,0
2	5	25,0	25,0	50,0
2	1	5,0	5,0	55,0
2	1	5,0	5,0	60,0
3	1	5,0	5,0	65,0
3	1	5,0	5,0	70,0
3	3	15,0	15,0	85,0
4	1	5,0	5,0	90,0
4	1	5,0	5,0	95,0
5	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fréquences

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,849	3

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تكنولوجيا	4,35	1,968	,772	,758
الأداء الوظيفي	4,61	2,267	,775	,804
تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي	4,26	1,123	,799	,816

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
Democratic and Popular Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي علي كافي تندوف

Ministry of Higher Education and Scientific Research
Ali Kafi- University Center of Tindouf

معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
الرقم: / 2024

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث
(ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق
بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه

الطالب (ة) 1: ميصوني رابحة
حامل ب.ت.و. رقم: 410877830 صادرة بتاريخ: 2024/05/27 عن دائرة: تندوف

الطالب (ة) 2: رحال نعيمة كوثر
حامل ب.ت.و. رقم: 106322051 صادرة بتاريخ: 2017/10/18 عن دائرة: تندوف

طلبة مسجلين بمعهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير المكلفين بإنجاز أعمال بحث مذكرة ماستر بعنوان:
أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوطني
للمؤسسة دراسة حالة

أصبح بمقتضى شرفي لأنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات والنزاهة الأكاديمية
المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه، وعدم وجود سرقة علمية.

تندوف في:

امضاء الطالب (ة) 1: نظرا للمصادقة على الإمضاء
23 MAI 2024
تاريخ:

امضاء الطالب (ة) 2: [Signature]

مصادقة البلدية

[Signature]
عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
ويتقدم من منته
بوجادي شهباز رابحة شرفي

University Center Ali Kafi - Tindouf-Algeria
Tel : 00 213 (0) 49 384 946 Fax : 00 213 (0) 49 384 046 E-mail : dir@cuniv-tindouf.dz
<https://www.cuniv-tindouf.dz/>