



جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



العنوان

التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال كألية لتحسين أداء العاملين
دراسة حالة قطاع التربية والتعليم

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطلبة: مروان فقير

محمد عباس

السنة الجامعية: 2022/2021



جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



العنوان

التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال كألية لتحسين أداء العاملين دراسة حالة قطاع التربية والتعليم

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطلبة: مروان فقير

محمد عباس

السنة الجامعية: 2022/2021

الإهداء

- إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية.
- إلى روح أبي الزكية الطاهرة.
- إلى أمي الغالية أطل الله في عمرها.
- إلى زوجتي وأبنائي الأعزاء وكل عائلتي.
- إلى جميع طلابي وأفراد الأسرة التربوية في الجزائر الحرة الأبية.
- إلى كل معارفي وأصدقائي.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم.

آمين يا رب العالمين

الإهداء

الحمد لله الذي أروع بنى آدم في تركيبه عقله
فأعطاه بذلك القدرة على جعل وسيلته الكفاح وغايته النجاح .

أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا:

إلى من جعل الجنة تحت أقدامها واقترن رضاها برضى الرحمن
وارتبطت طاعتها بطاعة الخالق والدتي حفظها الله وبارك في عمرها.

إلى من أشعل مصباح عقلي وأطفأ ظلمة جهلي

وكان خير مرشد لي نحو العلم

والمعرفة إلى من علمني أن

الحياة صبر وعطاء والدي الحبيب حفظه الله وبارك في عمره.

إلى كل الأساتذة عبر كل المراحل الدراسية.

إلى أخوتي وإلى كل أفراد العائلة وأصدقائي

نسيم بوجلال و كريم فاضل و خياطي طاهر

وكل أصدقائي الذين تعرفت عليهم.

شكر خاص إلى من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

من لم يشكر الناس لم يشكر الله، ومن أسدى إليكم

معروفنا فكافئوه، فإن لم تستطيعوا فادعوا له*

أشكر الله وأحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه الزعمة الطيبة والنافعة،

نعمة العلم والبصيرة، فهو القائل في

محكم تنزيله "لأن شكرتم لأزيدنكم"

ويشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الفاضل المشرف

على هذا العمل "بوكرطة عبد القادر" على

مجهوداته الكريمة التي بذلها والتوجيهات التي قدمها

والثقة التي وضعها في شخصنا والتي كانت حافزا

لإتمام هذا العمل المتواضع والذي كل العروضة لن توفيي له فضله علينا.

كما أتقدم بالشكر لعمال مؤسسات التربية والتعليم

"مقاطعة جليدة 02 ولاية عمين الدفلى"

وإلى الأستاذ "خوجة مراد" على التوجيهات والإرشادات التي قدمها

ولا أنسى أن أقدم شكري وتقديري إلى كل من قدم لي يد العون من

قريب أو من بعيد، وحفزي على إتمام هذا العمل.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات التربية والتعليم مقاطعة جليدة 02 ولاية عين الدفلى ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحثان الملاحظة والاستبيان لجمع البيانات و المعلومات. و اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 96 موظفا من مختلف المؤسسات التربوية.

تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المؤوية، ومعاملات الاختلاف وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

قد دلت نتائج هذه الدراسة أن مؤسسات محل الدراسة تطبق تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل وبمستوى ناقص لقلة الإمكانيات المتوفرة والمستغلة، وبنسب متفاوتة، كما أثبتت أنه يوجد مستوى مقبول للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، كما أثبتت أنه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي، وأن العمال لديهم خبرة مقبولة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك لاعتمادهم على التكوين الذاتي نظرا لغياب دورات تدريبية في هذا المجال، كما أن العمال تواجههم عوائق كثيرة منها نقص الأجهزة، غياب ونقص في التدريب.

Summary:

This study aims to identify the impact of modern media and communication technology on job performance in educational institutions, Djelida District 02, wilaya of AinDefla. To achieve the objectives of the study, the researchers used observation and questionnaire to collect data and information.

The distribution process was limited to the simple intentional sampling method, so that the study sample numbered 96 employees from various educational institutions. The data included in the questionnaires were analysed by using the SPSS statistical package for social sciences relying on arithmetic averages, standard deviations, percentages, and coefficients of variation. The study concluded a set of results, the most important of which are:

The results of this study indicated that the institutions under study apply information and communication technology in a way and at an imperfect level due to the lack of available and exploited capabilities, and in varying proportions. It also proved that there is an acceptable level of job performance and that workers have acceptable experience in the field of information and communication technology, due to their reliance on self-training due to the absence of training courses in this field, and that workers face many obstacles, including lack of equipment, absence and lack of training.

الفهرس

الصفحات	العناوين
	الإهداء
	الشكر
	ملخص الدراسة
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة المختصرات
أ	المقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي	
6	تمهيد الفصل الأول
7	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي
7	المطلب الأول : تكنولوجيا الإعلام والاتصال
7	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال
9	الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
10	الفرع الثالث: أهداف وأهمية تكنولوجيا الإعلام و الاتصال
11	المطلب الثاني: الأداء الوظيفي للعاملين
11	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
12	الفرع الثاني: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
14	الفرع الثالث: أهمية الأداء الوظيفي
15	الفرع الرابع: تقييم الأداء الوظيفي
17	المبحث الثاني :العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي
17	المطلب الأول: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والأداء الوظيفي للمؤسسة
18	المطلب الثاني: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والأداء الوظيفي للموظفين

19	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي
19	المطلب الأول: الدراسات السابقة
19	الفرع الأول: الدراسات العربية
21	الفرع الثاني:الدراسات الأجنبية
22	المطلب الثاني:مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
22	الفرع الأول: أوجه التشابه
23	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف
25	المطلب الثالث : مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
27	تمهيد الفصل الثاني
28	المبحث الأول:المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة
28	المطلب الأول: طريقة الدراسة
28	الفرع الأول: منهجية الدراسة
28	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة
29	الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة
32	الفرع الرابع: متغيرات الدراسة
33	المطلب الثاني:الأدوات المستخدمة في الدراسة
33	الفرع الأول:أداة الدراسة
34	الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان
35	الفرع الثالث : الأدوات الإحصائية المستخدمة
35	المبحث الثاني:النتائج والمناقشة
36	المطلب الأول: مناقشة الفرضية الأولى
37	المطلب الثاني: مناقشة الفرضية الثانية
39	المطلب الثالث: مناقشة الفرضية الثالثة
42	خلاصة الفصل الثاني
43	الخاتمة

الفهرس

45	قائمة المراجع
47	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة	24
02	بتوزيع عينة الدراسة	29
03	الأعداد والنسب المؤوية لأفراد عينة الدراسة حسب فئات المتغيرات الشخصية.	29
04	متغيرات الدراسة	32
05	درجة الموافقة على مقياس ليكارت الخماسي	33
06	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	33
07	معامل الثبات الكلي للاستبانة	35
08	أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة والمستخدمة في قطاع التربية.	36
09	مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الأولى.	37
10	علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالأداء الوظيفي لدى الموظفين	38
11	مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثانية.	39
12	آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها	40
13	مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثالثة.	41

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	عناصر تقييم الأداء الوظيفي	16
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	30
03	توزيع أفراد العينة حسب العمر	30
04	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	31
05	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	32

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الأقدمية في العمل	51
02	جنس العامل	51
03	عمر العامل	51
04	المستوى العلمي للعامل	52
05	الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لفقرات م الثاني من الاستبيان	52
06	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الأولى من المحور الثاني.	53
07	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الثانية من المحور الثاني.	53
08	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الثالثة من المحور الثاني	53
09	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الرابعة من المحور الثاني.	54
10	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الخامسة من المحور الثاني.	54
11	التكرارات والنسب المئوية لفقرة السادسة من المحور الثاني.	54
12	الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لفقرات م الثالث من الاستبيان	54
13	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الأولى من المحور الثالث.	55
14	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الثانية من المحور الثالث.	55
15	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الثالثة من المحور الثالث.	55
16	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الرابعة من المحور الثالث.	56
17	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الخامسة من المحور الثالث.	56
18	التكرارات والنسب المئوية لفقرة السادسة من المحور الثالث.	56
19	التكرارات والنسب المئوية لفقرة السابعة من المحور الثالث.	56
20	الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لفقرات م الرابع من الاستبيان	57
21	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الأولى من المحور الرابع	57
22	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الثانية من المحور الرابع	58
23	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الثالث من المحور الرابع	58
24	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الرابعة من المحور الرابع	58
25	التكرارات والنسب المئوية لفقرة الرابعة من المحور الرابع	59

الفهرس

59	التكرارات والنسب المئوية للفقرة الخامسة من المحور الرابع	26
59	التكرارات والنسب المئوية للفقرة السادسة من المحور الرابع	27
59	التكرارات والنسب المئوية للفقرة السابعة من المحور الرابع	28

قائمة الاختصارات والرموز

الرقم	العنوان	الاختصار
01	تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	NTIC

مقدمة

مقدمة:

لا يوجد في عالم اليوم سوى القليل من مجالات العمل التي لا تتضمن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إذ تلعب هذه الأخيرة سواء في المكاتب أو مجال الصناعة أو في مختلف المجالات دورا هاما في نجاح العمل أو فشله، فإذا تمكنا من فهم بعض مجالات هذه التكنولوجيا فسنبداً في تأمل كيف يمكننا استخدامها بدرجة أكبر من الكفاءة والفعالية.

فنظرا للتقدم التكنولوجي ولأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودورها في بناء المؤسسات الناجحة على المستويين الحكومي والخاص، فإن استخدامها في المؤسسات أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التقدم التكنولوجي في وقتنا الحاضر، واستجابة لهذه الضرورة بدأت الحكومات بالدعوة إلى الدخول إلى عصر التكنولوجيات الحديثة حيث قامت عدة مؤسسات بتوظيف جزء من نفقاتها واستثماراتها في شراء تكنولوجيا حديثة أو توسيع طاقاتها وأنشطتها الحاسوبية لتغطي كافة أو معظم أنشطتها الإنتاجية والخدمية وزيادة في تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

وقد تم إتباع هذا الاتجاه نتيجة تعقد مهام ووظائف المؤسسة الحكومية وازدياد صعوباتها وبروز العديد من القضايا الجديدة حول الأسلوب الأمثل لإنجاز أهداف هذه المؤسسات، بما تقدمه تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خدمات في مجالات متعددة من أعمال إدارية من أجل تبسيط الإجراءات وزيادة تحسين إنتاجية الوحدات الإدارية فيها، فأصبح من الضروري تطوير وسائل الاتصال ونظم المعلومات في تلك المؤسسات لما تقدمه من خدمات في مجالات تسجيل وتحليل ونقل وتوزيع البيانات وتخزينها والاستفادة من المعلومات الناتجة عن هذه العمليات في العديد من الوظائف الإدارية.

ومن خلال بحثنا هذا سنسلط الضوء على تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي للعمال لقطاع التربية في مقاطعة جليلة ولاية عين الدفلى.

وللتعرف على العلاقة التي تقوم بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي، والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء حيث سنقوم في محور دراستنا هذه بالوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في هذه المؤسسات وعلاقتها بأداء الموظفين في هذه الأخيرة من خلال معرفة أهم التكنولوجيات المستخدمة فيها وكذلك في إسهامها في حل مشكلات الأداء التي تواجه موظفي المؤسسة والوقوف على أهم النقائص التي تؤثر بصفة مباشرة وغير مباشرة على أدائهم باعتباره أهم عنصر في رسم طريق المؤسسة ومدى تحقيق أهدافها وللحفاظ على رقيها وبقائها.

مقدمة

ومن هذا المنطلق الجدير بالدراسة نطرح التساؤل التالي:

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي في المؤسسات؟

ويندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي:

1- ما هي أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة والمستخدمة في قطاع التربية؟

2- ما علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالأداء الوظيفي لدى الموظفين؟

3- ما هي أهم الآليات المتبعة للتحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وما العوائق التي

تواجهها؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة اختارنا مجموعة أبعاد لدراسة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهي تمثل أبعاد المتغير المستقل. وأبعاد للأداء الوظيفي لتشكل هذه الأبعاد أبعادا للمتغير التابع.

فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا تعتمد المؤسسات على تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل كبير في أداء مهامها نظرا لقلّة الوسائل المتوفرة لديها عند دلالة إحصائية بمستوى: $\alpha = 0.5$.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي لدى العمال عند دلالة إحصائية بمستوى: $\alpha = 0.5$.

الفرضية الثالثة: لا تتبنى المؤسسات آليات مناسبة لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك لعدم وجود عوائق تواجهها عند دلالة إحصائية بمستوى: $\alpha = 0.5$.

ميررات اختيار موضوع البحث:

إن اختيارنا لموضوع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الموظفين يرجع

لعدة أسباب تصافرت لتشكّل لنا حافزا لاختيار الموضوع ويمكن تلخيصها فيم يلي:

- بروز وتنامي الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الأعمال والمؤسسة.

مقدمة

- اهتماماتنا الشخصية بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- الرغبة في معرفة الانعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء المؤسسة.

أهمية الدراسة

- لكل دراسة أهمية سواء من الناحية العلمية أو العملية وتبرز أهمية الدراسة فيم يلي:
- معرفة فائدة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.
- البحث الجدي حول التكنولوجيا المستخدمة في إدارة المؤسسة ومعرفة أثرها على الأداء الوظيفي.
- الكشف عن المشاكل التي تتجم عن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.
- معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المؤسسة.
- معرفة العلاقة بين التكنولوجيات والأداء الوظيفي لدى الموظفين
- التطور التكنولوجي للإعلام والاتصال.

أهداف الدراسة

- التعرف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة
- متطور وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية والإنتاجية و ترشيد القرارات المتعلقة بها.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة.
- اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي للمؤسسة التربوية التعليمية.
- الكشف عن نوعية التكنولوجيا المستخدمة وإلى أي حد ساهمت في إنمائها.

حدود البحث:

تقتصر هذه الدراسة على:

- دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في قطاع التربية والتعليم.
- أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2021-2022.
- أجريت هذه الدراسة في مقاطعة جليلة 02 ولاية عين الدفلى.
- تكونت عينة الدراسة من " 96 " موظف تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

منهج البحث:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلات وإثبات أو نفي الفرضيات الموضوعية، فإننا سنتبع في هذا الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في أغلب أجزاء القسم النظري، إضافة إلى المنهج المقارن ودراسة الحالة في القسم التطبيقي لدراسة الموضوع. أما بالنسبة للأدوات المستخدمة في الدراسة فهي:

• نوعية ومصادر البيانات: على مستوى الجانب النظري سيتم الاعتماد على المسح المكتبي من الكتب

والدوريات والأطروحات على مستوى المكتبات، أما على المستوى التطبيقي سنعتمد على الاستبيانات الخاصة بالمؤسسة والتي سيتم الحصول عليها من المؤسسات موضوع الدراسة.

• الأساليب المستخدمة لتحليل البيانات: بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة والتحقق من فرضياتها استخدام

الأساليب الإحصائية المناسبة تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS النسخة 20.

صعوبات البحث:

- أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هي قياس حجم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة مجال الدراسة.

- قلة المراجع الخاصة بالموضوع.

- عدم القدرة على توظيف بعض المعلومات.

- صعوبة في تجميع نسخ الاستبيان.

- امتناع بعض الموظفين عن ملء الاستبيانات المقدمة لهم.

هيكل الدراسة:

الفصل الأول: يهتم بالأدبيات النظرية والتطبيقية الذي يتضمن ثلاثة مباحث، الأول حول تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي أما المبحث الثاني فيخص العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي أما المبحث الثالث فيضم الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: يهتم بالدراسة الميدانية الذي يتضمن مبحثين، المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة ومنهجية الدراسة، أما المبحث الثاني يتم فيه عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها.

الفصل الأول

تمهيد

لقد أدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة (NTIC) إلى ظهور ما يسمى بمجتمع المعلومات، والذي بدوره أدى إلى ظهور فضاءات اصطناعية افتراضية تجاوزت حدود الفضاءات الحضرية والاقتصادية والسياسية التقليدية، فانقلت بذلك الكثير من الأنشطة الخاصة بالحياة الحضرية والنشاط الاقتصادي والتعليمي إلى فضاءات الشبكات الرقمية متسببة في ظهور وظائف مجتمعية جديدة وتحول أو اختفاء بعضها الآخر، وهو الأمر الذي يعيد للأذهان حداثة اهتمام الدراسات الإنسانية بأثر التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على الفضاءات المجتمعية المختلفة شكلا ومضمونا محليا ودوليا، حاضرا ومستقبلا، وعلى جميع الأصعدة: الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية.

ولهذا ومن خلال دراستنا سنحاول معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي ومن

هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الأول: سنتطرق إلى الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: سنتطرق إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي

إن ما ميز القرن الحالي هو التطور المذهل الذي مس تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث يرى العلماء والمختصون في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم انجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يقرب المسافات ويربح الوقت والجهد ويجعل من العالم قرية الصغيرة، حيث أصبحت العديد من المؤسسات في الوقت الحاضر تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال لمعالجة بياناتها بشكل إلكتروني، وهي تستخدمها أيضا لأجل تسيير أعمالها، وتصنيع منتجاتها وتقديم خدماتها، ومشاركة المعرفة، ورفع مستوى الأداء الوظيفي لها، لذلك حاولنا من خلال هذا المبحث دراسة وتقديم إطار نظري لكل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي.

المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال

شهدت تكنولوجيا الإعلام والاتصال خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث أن التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال: قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال علينا أن نعرض أولا على بعض المصطلحات التي لها علاقة بالموضوع.

1- مفهوم التكنولوجيا¹:

ظهر هذا المفهوم في القرن الماضي نتيجة التقدم الصناعي والتقني في المجالات المختلفة، وكلمة تكنولوجيا مشتقة من الكلمتين الإغريقيتين (Techne Logos) وتعني الأولى المهارة أو الحرفة أما الثانية فتعني فن، وبناء على هذا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو فن الصناعة، وقد عربت بمصطلح تقنيات². كما عرفت على أنها دراسة كيفية وضع المعرفة العلمية في الاستخدام العلمي لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الإنسان ورفاهيته³.

¹- د. فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 22 و 23.

²- د محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 21.

³- بشير عبد الرحيم الكلوب، التكنولوجيا في عملية التعلم والتعليم، دار الشروق، عمان، 1988، ص 26

وهي أيضا الطريقة أو الأداة التي يمكن أن يستخدمها الإنسان في إحداث تغيير أو تأثير في البيئة المحيطة به، فهي إذا استعمال كافة الأساليب الفنية لإنتاج منتج معين أو تقديم خدمة معينة، ولذلك فهي عبارة عن الوسائل التي تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في كل مجال من مجالات الحياة الفرد والأنشطة المتعددة¹.
إذن فهي مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية والأفكار والوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية تاريخية معينة، بمعنى أن للتكنولوجيا ثلاثة أبعاد هي:

* الآلات والمعدات التي يستعملها الإنسان (Hardware).

* المعارف والأفكار والأساليب التي تمكن من استخدام هذه الآلات والمعدات (Software).

* هي نتاج اجتماعي، فلا توجد بمعزل عن محيطها.

2- الإعلام والاتصال:

الإعلام أساسا هو المعطيات والأخبار والمعلومات أي أشياء ثابتة (محتوى، حالة، وضعية)، أما الاتصال فهو يستلزم الحوار ووجود علاقات فهو الغالب في العلاقة حيث يفعل الإعلام ويجعله أمرا عمليا ومن ثم فإنه توجد علاقة ولا يمكن أن يكون هناك اتصال دون إعلام.
كما أن الاتصال هو إيصال المعلومة والفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين لذلك فهي عملية تتكون على الأقل من مرسل ومستقبل، فترسل المعلومات والفهم من المرسل إلى المستقبل ثم الرد إلى المرسل.

3- مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) :

هي مجموعة الأدوات المتعلقة بعمليات الإنتاج، التخزين، المعالجة، تبادل المعلومات الرقمية مهما كان شكلها: من وسائل الإعلام الرقمية والهاتف الثابت والمحمول إلى الإنترنت مرورا بالبطاقات الالكترونية وأنظمة المحاضرات السمعية البصرية عن بعد، أي أنها تجمع بين ثلاثة مجالات تقنية: الاتصالات عن بعد - السمعي البصري - الإعلام الآلي.

¹ - غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص22 .

كما تعرف بأنها مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها التطور¹.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

لكي تصبح تكنولوجيا الإعلام والاتصال جزء من إستراتيجية المؤسسة ينبغي أن تغير النظرة إليها من الداخل وأن ينظر إليها كمحرك جديد للنمو وتتميز بخصائص عديدة من شأنها أن تزيد من أهميتها، ويمكن عرض هذه الخصائص في النقاط التالية²:

-**المرونة**: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد مستعملها، فعند استعمالنا مثلا للحاسوب قد نستخدمه لكتابة نصوص أو من أجل استخدام برنامج معين أو لأغراض أخرى، وبالتالي فإن استعمال الحاسوب يختلف من شخص لآخر وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة.

-**النممة**: الأسرع، الأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع انخفاض في أسعارها سنويا مما يجعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين وخاصة ميدان التسيير والاقتصاد.

-**النمو بوتيرة متزايدة**: حيث يرتبط التطور الاقتصادي ارتباطا وثيقا بالتطور في تكنولوجيا المعلومات فكلما تطورت هذه الأخيرة صاحبت معها تطورا ملحوظا في النظام الاقتصادي ككل، مما يؤدي إلى التغير السريع في قطاعات الأعمال الأخرى، وبالتالي إمكانية تكيفها مع هذا التطور.

-**التفاعلية**: أي المستعمل لما يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات.

¹ محيي محمد مسعي، ظاهرة العولمة "الأوهام والحقائق"، الطبعة الأولى، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر، 1999، ص26
² حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2017، ص5 و 6.

-**اللاجماهيرية**: بمعنى الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

-**اللاتلازمية**: حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال و استقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه.

-**الشيوع و الانتشار**: أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.

-**قابلية التواصل**: أي إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.

-**سهولة الاستخدام**: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والانترنت.
-**اللامركزية**: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأسره.

-**تخفيض الوقت**: بإمكاننا القول ودون مبالغة أن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الانترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي.

الفرع الثالث: أهداف وأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

1- أهداف تكنولوجيا الإعلام والاتصال: وهي تتمثل أساسا في¹:

- السرعة العالية في الأداء والأعمال الرقمية.
- توفير الاتصال السريع والدقيق بكلف قليلة ضمن أو بين المنظمات.
- تخزين كميات كبيرة من المعلومات بطريقة يسهل الوصول إليها وفي فضاء صغير.
- إمكانية الوصول السريع إلى مقدار هائل من المعلومات في أنحاء العالم وبكلف قليلة.
- زيادة كفاءة وفاعلية الأفراد العاملين كمجموعات في مكان واحد أو في مواقع مختلفة.
- عرض المعلومات بصورة واضحة تتحدى العقل البشري.
- المكننة الآلية للعمليات والمهام التي تنجز يدويا.

¹- يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، 2010، ص 324.

- السرعة في الطباعة والتحرير .
- إنجاز كل ما ذكر أعلاه بأقل كلفة من إنجازها يدويا .

2- أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعد تكنولوجيا الإعلام العصب الحيوي لنشاط المنظمة، وتكمن أهميتها في ما يأتي:

- تعمل على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها، خدماتها ومختلف أنشطتها.
- تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة، حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا الإعلام في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور، وذلك تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين، الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة¹ كما تساهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية...الخ
- مكنت تكنولوجيا الإعلام والاتصال المنظمات من زيادة قدرة التنسيق بين أقسامها، وبين المنظمات مع بعضها من خلال ما توفره شبكات الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها.

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي للعاملين

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظراً لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات والأوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أفرادها وكفاءتهم.

الفرع الأول : مفهوم الأداء الوظيفي :

لغة :يعني القيام بالواجب وهو مشتق من الفعل أدى، تأدية بمعنى أوصله وقضاه وهو أدى للأمانة

من غيره، وتأدية له حقه أي قضيته.

¹- يوسف، بسام عبد الرحمن، أثر تقانة المعلومات ورأس المال الفكري، في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، 2005، ص 18 .

اصطلاحا: عرف الأداء في معجمي المصطلحات الإدارية بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب¹.

يعتبر المورد البشري أحد العوامل التي تساعد بشكل كبير على تطوير المنظمات، ومن أهم عوامل التطوير والتحسين هو تقييم أداء الأفراد. فالأداء هو عبارة عن نظام متكامل، ويمثل الأداء الفردي العنصر الأساسي فيه، وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال². وهناك العديد من التعاريف للأداء منها:

- "الأداء هو نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة"³.

- ويعرفه الباحث الاقتصادي kalika بأنه " الدرجة أو النسبة من الأهداف التي حققتها المؤسسة"⁴.

- وعرفه هاينز على أنه " الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال ". وكذلك يعرف الأداء الوظيفي بأنه " تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، والنتائج التي يحققها الموظف في المؤسسة"⁵.

الفرع الثاني: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي:

1- يتكون الأداء الوظيفي⁶ من مجموعة من العناصر أهمها:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن

الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

¹- خالد أحمد الصرايرة : الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، مجلة دمشق، المجلد 27 ، العدد الأول، الثاني، جامعة مؤتة، الأردن، 2011 ، ص ص206 و 207.

²- ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، 2013، بدون ذكر رقم الصفحة.

³-وصفي الكساسية، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوتي للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 7.

⁴ - Alain cuccri .**Quels modeles de performance pour les entrepreneurs de PME**En territoire isoli le cas des entreprises de la reunion.11eme rencontre internationale 18 et 19 novembre 2004.bill.2004.p3.

⁵- هلال محمد عبد الغني حسين، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996 ، ص، 11 و 12.

⁶- أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2008، ص34.

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

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4-المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

2- محددات الأداء الوظيفي¹:

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة، وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لا بد أولاً من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفته، وقد سعى الباحثون في علم الإدارة إلى تحديد أهم تلك المحددات ، وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي، كما هو موضح المعادلة التالية:

$$\text{أداء الفرد} = \text{الدافعية} + \text{القدرة} + \text{الدعم التنظيمي} + \text{الإدراك}.$$

• **الدافعية:** تعرف الدافعية بأنها "منبع السلوك ووقود الأداء، وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحددة، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام."

• القدرات:

القدرات عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله، مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات، القدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح، وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة، ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب، التعلم، ويجب أن تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أدائها.

• الدعم التنظيمي:

يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم. وبمعنى آخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة

¹- زيد صالح حسن سميع، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، اليمن، 2007، ص 97-101.

اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

• الإدراك :

يشير الإدراك إلى " العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو أنه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين، لذا فإن هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى، وبدونها لا يستطيع الفرد أن يعي أو أن يتعلم، وتجدر الإشارة إلى أن الإدراك يختلف بين الأفراد، لذا لا بد من تفهم قدرات الموظفين وأسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة إليها."

الفرع الثالث: أهمية الأداء الوظيفي:

لقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء الوظيفي لما له من أهمية بالنسبة للأفراد والمنظمات بشكل عام وتتمثل أهميته في:

يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه ايجابيا على النحو التالي :

يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية، والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد، مثل النقل والترقية والتكوين والانتداب لمناصب عليا... ومن خلال ذلك المنطلق يجب على كل فرد إن يوجه اهتماما خاصا لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي.

- تربط المنظمات في الغالب الحوافز التي تقدمها للعاملين بأدائهم الوظيفي وهذا ما يولد الدافعية لدى العاملين لزيادة إنتاجيتهم ومحاولة تحسينها.

- ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين، حيث إن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون دائما مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.¹

¹ سعاد قسوم ، دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي ، مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر ص 45.

الفرع الرابع: تقييم الأداء الوظيفي:

1 تعريف تقييم الأداء : يشير تقييم الأداء إلى عملية قياس وتحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في المنظمة حيث أن معظم المنظمات تسعى إلى تحديد نوعية وكمية أداء الأفراد العاملين فيها، وتحديد القدرات والإمكانيات التي يمتلكها الأفراد ومدى احتياجات الأفراد إلى التطوير.

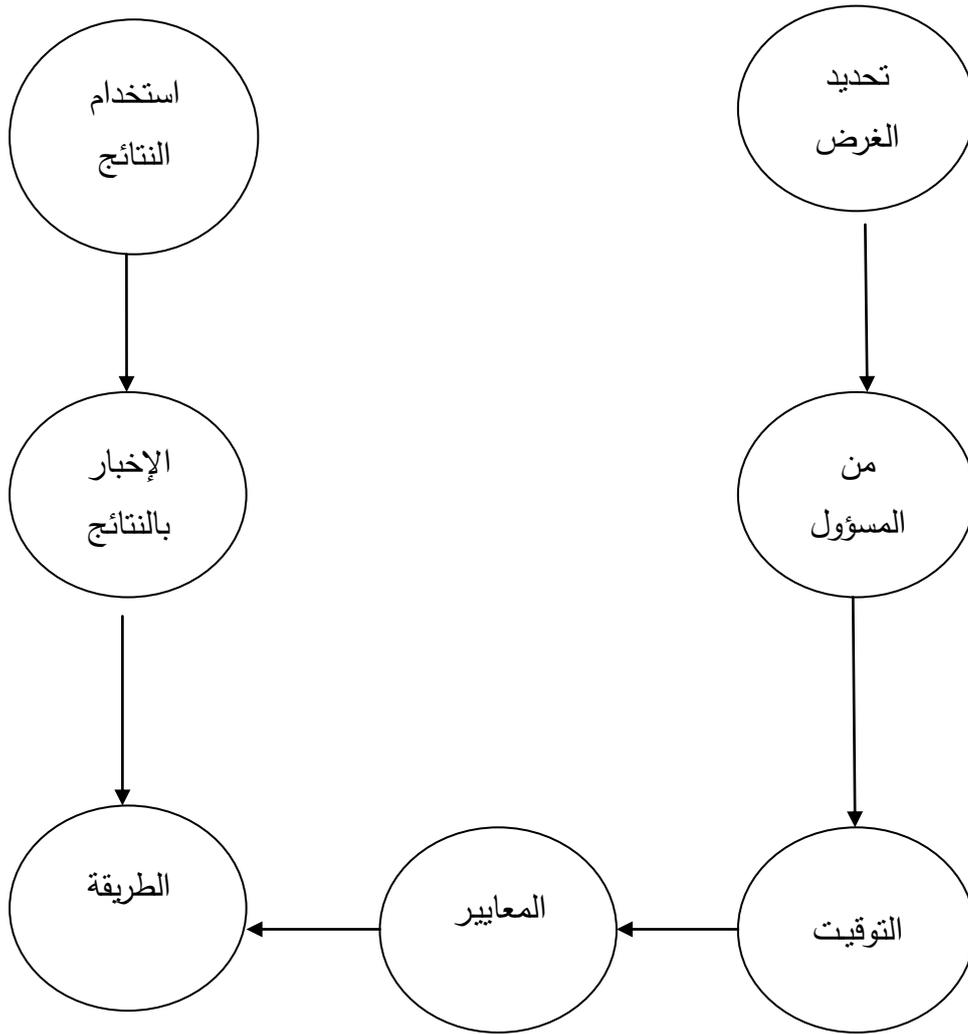
عملية تقييم الأداء وسيلة لتعريف العامل بمستوى أدائه واقتراح التغييرات التي يحتاجها في سلوكه واتجاهاته ومهاراته ومعرفته.

- ويمكن القول أن تقييم الأداء هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم. وهو إحدى المعايير المستعملة في قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما والحكم على قدراته و استعداداته للتقدم.

ومما يجب الإشارة إليه هو أن هناك مجموعة من المعايير التي يجب توافرها في نظام تقييم الأداء لكي يكون ناجحا منها:

- وضوح الأهداف.
- تأييد الإدارة والعاملين وقبولهم لنظام التقييم.
- المرونة.
- دورية التقييم.
- الحوار المفتوح بين المقومين والعاملين حول التقييم.
- وجود نماذج مناسبة للتقييم.

ويتكون نظام تقييم الأداء من مجموعة من العناصر يمكن توضيحها في الشكل التالي:



الشكل (1): نظام تقييم الأداء¹

أهداف تقييم الأداء:

- توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية الأفراد كمنح المكافآت، والحوافز لهم بهدف زيادة الإنتاج وبالتالي تحسين الأداء.
- مساعدة المشرفين على ملاحظة المرؤوسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق، مما يساعد في تنمية وتطوير أدائهم.

¹ - د أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص410.

- رفع معنويات العاملين لتقويم ضعفهم واقتراح إجراءات لتحسين الأداء.
- إشعار الموظفين بالمسؤولية إذ حين يعلم الموظف أن نشاطه الوظيفي محل تقييم رؤسائه المباشرين فيجتهد في عمله ويخلص له ويدفعه ذلك للبدل والعطاء.
- مساعدة الموظف في عمليات التنمية والتطوير ويتم ذلك بتحديد القدرات والمهارات التي يتمتع بها كل موظف ومقارنتها بما ينبغي أن تكون عليه هذه القدرات والمهارات بشكل مثالي.
- تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن القوة والضعف ومعرفة مدى مساهمة العاملين في تحقيق أهداف المنشأة.

وتقوم برامج تقييم الأداء بتحقيق هدفين :

هدف إداري: وذلك عن طريق اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والاستغناء.

هدف تطويري: وذلك عن طريق تحديد نقاط الضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب عليها بالإضافة إلى زيادة تحفيز العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم.

المبحث الثاني: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبين الأداء الوظيفي¹.

تلعب تكنولوجيا الإعلام والاتصال بتطبيقاتها المختلفة دورا حيويا هاما في تحسين إنتاجية المنظمات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة، ولذا نجد بأن هناك جدلا محددًا ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة، حيث أن هذه التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقة في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية، وتسهيل وتبسيط الإجراءات والاستخدام الأمثل للقوى العاملة، لذا فإن العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأداء الوظيفي يمكن أن تتلخص فيم يخص المؤسسة عامة وما يخص الموظف خاصة.

المطلب الأول: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبين الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة

- تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار، وذلك من خلال التعلم ونقل المعرفة، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة جهودها وزيادة عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.

¹ راضية بداع، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - حالة مؤسسة رغوثة الجنوب تقرت، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص 13.11.

- تؤدي إلى زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها وأنشطتها مما يساهم في عملية تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين.
- إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يساهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها .
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
- إعطاء الشركاء الخارجيين ثقة أكثر، حيث يزداد ارتباطهم بالمؤسسة، وتقليص قنوات الاتصال ما يزيد من سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات.
- خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا .

المطلب الثاني: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي بالنسبة للموظفين:

- تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار .
- التوفير السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة مما يسمح بالوصول لذاكرة المؤسسة، والتقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال.
- تحسين الاتصال بين الموظفين على مستوى المؤسسة وتحديد الأخطاء الناتجة عن الدوران السيئ للمعلومات.

- التنسيق والربط بين أعضاء المؤسسة، ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم، وكذا عقد اجتماعات الكترونية عن طريق التحاور الالكتروني حيث تتزايد الوظائف المنجزة جماعيا وانحصار العمل الفردي، وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية.

استنادا مما سبق يمكن استنتاج العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي تتجلى في أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يساعد على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها البعض والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يساهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى الأداء الوظيفي بالتالي زيادة مستوى المؤسسة ككل.

المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي

تعد الدراسات السابقة سندا مهما لإعداد وإثراء أي بحث علمي، وكما هو معلوم فإن الحديث عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي ليس بالموضوع الجديد، بل يعد من البحوث التي تم التطرق إليها من طرف العديد من الباحثين لهذا سنحاول من خلال هذا المبحث إلقاء نظرة تحليلية مختصرة حول الدراسات المتناولة لهذا الموضوع سواء كانت عربية أو أجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة.

الفرع الأول: الدراسات العربية.

1-دراسة حسن علي الزغبى (2006) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين ، دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان¹:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده (السرعة ، الجودة، الموثوقية ، والمعرفة بالعمل)، فضلا عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمال وذلك باختلاف الخصائص الديموغرافي من حيث الجنس ، العمر التحصيل الدراسي ، سنوات الخبرة ، وقد أجريت الدراسة بجميع مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان وذلك عن طريق استجابة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية بلغت 353 موظفا ، ولأجل اختيار

¹- حسن علي الزغبى، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين، جامعة ألبترا الخاصة، الأردن، المجلد 10، العدد 01، 2006، ص 107 ص 139.

فرضيات الدراسة قام الباحث باستخدام بعض الأساليب الإحصائية ، كالنسبة المئوية والتكرارات ، وتحليل الانحدار البسيط ، وتحليل التباين ANOVA، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى إلى اختلاف الخصائص الديمغرافية من حيث الجنس ،العمر ، التحصيل الدراسي وسنوات الخبرة .

2- دراسة حورية بولعويادات 2008 استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

(دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق (GRTG) قسنطينة) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الحديثة انطلاقا من ترتيب استخدام كل من التكنولوجيات الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الانترنت، شبكة الاكسترنات، شبكة الانترنت) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وأثره على مستوي المؤسسة المدروسة وذلك بالكشف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا بتفعيل العلاقة بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد. واشتملت عينة الدراسة على 43 موظفا واعتمدت في ذلك على المنهج التحليلي الوصفي، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى: وجود تباين في هذه التكنولوجيات حيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى وشبكة الانترنت المرتبة الثانية، وعادة المرتبة الثالثة إلى شبكة الانترنت والمرتبة الرابعة لشبكة الاكسترنات وقد كان للعوامل الذاتية للمبحوثين أثر على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيري أثر على ذلك، وقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل¹.

3-دراسة راضية بداع (2017) بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (حالة مؤسسة رغووة الجنوب -تقرت-)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - مؤسسة رغووة الجنوب - تقرت، ورقلة- ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت الباحثة الملاحظة والاستبيان لجمع البيانات والمعلومات.

واقترنت عملية التوزيع على أسلوب العينة القصدية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة 46

عاملا من المؤسسة. تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم

¹ - حورية بولعويادات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، دون ذكر الصفحة.

الاجتماعية SPSS بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

إن مؤسسة رغو الجنوب تطبق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأبعادها المختلفة بنسب متفاوتة وأنه لا يوجد مستوى جيد للأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، كما أنه توجد علاقة ارتباطيه بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والأداء الوظيفي، وكذا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي¹.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

1- / influece of internet and information technology on work and human ressource Managomnt peter baloh peter trkman www informingsience org 2003

تناولت هذه الدراسة التي أجريت في سلوفانيا أثر الانترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا كيفية تغيير الانترنت لمنط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره واثر ذلك التغير على العمل وإدارة الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى أن الانترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات الآتية:

- أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل العمل من خلال المنزل (عن بعد teleworking) والمشاريع الموجهة.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم.
- تغيير بيئة عمل المنظمات وتوجيهها نحو العولمة.
- تغيير نمط القيادة في المنظمات وزيادة التفويض.
- زيادة هيكله المنظمات نتيجة توجه نحو تخفيض حجم القوى العاملة والتسطح الهيكلي.
- استخدام واسع لعمليات الاستقطاب والاختيار للموظفين
- تغيير طرق إدارة المعلومات واستغلال المعرفة².

- knowledgemanagement information

2_ دراسة Nealpollock بعنوان:

technology-know –IT EncycolopediaK2002

¹ - راضية بداع، مرجع سبق ذكره، ص39.

² - www.researchgate.net/publication/320655234_influece_of_internet_and_information_technology_on_work_and_human_resource_Managomnt

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أداء المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المؤسسات العامة والخاصة ، كما تهدف إلى تقييم كلا من الأداء الكلي لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ومخرجات الاستثمار الفردي ، من أجل تحقيق نجاح ملحوظ ولتحسين العمل ومخرجاته ، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث العلمي ، ولقد أظهرت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة قيد الدراسة لا يزال في بداياته وأن معظم جهودها في تحقيق أهدافها لا تزال في مستوى مؤسسة صغيرة ، ولذلك فقد أوصت الدراسة ناقصا فشدد على ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم تكنولوجيا المعلومات وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة تحدد مدى جودة ودعم إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل الداخلي.

3- دراسة Thamhain 2004 بعنوان " الربط بين بيئة عمل المشروع و أثرها في الأداء الوظيفي، "درس لقيادة الفريق"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد جوانب القوة في بيئة العمل ، وقياس أثر البيئة في أداء العاملين ، وتأثير قادة الفريق في بيئة العمل ، ولقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وصممت أكثر من أداة لجمع البيانات ؛ تمثلت في قوائم تقييم بيئة العمل ، وإستبانة ، لمعرفة آراء قادة الفرق في العمل ، وبلغ عدد العينة 76 فريقا ، من فرق العمل العاملة في قطاع تقنية المعلومات الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصل البحث إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ، والأداء ، من وجهة نظر أفراد العينة و توصل البحث أيضا إلى وجود تفاوت بين بيئات العمل في إيجابياته ، وسلبياته وبحسب طبيعته¹.

المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه التشابه و الاختلاف بينهما.

الفرع الأول :أوجه التشابه

تتشابه هذه الدراسة مع جميع الدراسات فيما يلي:

- اغلب الدراسات اختارت عينة الدراسة من عمال المؤسسات.
- اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبانة في جمع المعلومات ،والوسط الحسابي ،وتحليل الانحدار وتحليل الانحراف المعياري.

¹ -www.journals.sagepub.com/doi/10.1177/875697280403500405

- اغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية المساعدة وهي برنامج التباين ANOVA ، وبرنامج SPSS .
الفرع الثاني: أوجه الاختلاف :

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة من حيث الزمان، المكان، العينة،
نوع القطاع، من حيث الهدف والنتائج، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما:

الجدول رقم (1): أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية	
تمت في بيئة عربية و أجنبية وكانت بين السنوات 2002 إلى 2017	تمت الدراسة الحالية في مدينة جليدة ولاية عين الدفلى سنة 2022	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين 43 و 353 عامل.	تناولت الدراسة الحالية عينة 96 عامل في المؤسسات التربوية لمقاطعة جليدة ولاية عين الدفلى.	من حيث العينة
-كانت الدراسات السابقة بين العام والخاص.	كانت الدراسة في القطاع العام (مديرية التربية).	-من حيث نوع القطاع
تعددت أهداف الدراسات السابقة.	هدفت الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التربوية التعليمية.	-من حيث الهدف
اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج.	تطبق مؤسسات التربية والتعليم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة لكن بنسب قليلة. -يوجد مستوى مقبول للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة محل الدراسة. -توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي .	من حيث النتائج

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

المطلب الثالث : مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

استطاعت الدراسات السابقة تقديم الكثير لبحثنا بحثنا وخاصة فيما يلي:

- إثراء مشكلة الدراسة و التمكن من تحديد النقاط المهمة التي يمكن تناولها و التركيز عليها وكيفية صياغة تساؤلات الدراسة بشكل جيد وهذا ما مكن من تحديد الخطوات المنهجية العلمية المناسبة لموضوعات الدراسة.
- إعطاء مؤثر لزيادة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء في المؤسسات الخاصة أو العامة.
- تحديد الإطار النظري وتوسيع المعلومات في هذا الجانب.
- التعرف على دوافع استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبيان العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي.
- ساعدتنا الدراسات السابقة على إعداد الاستبانة من حيث تحديد أهم النقاط التي يجب أن نتناولها.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسة القائمة حاليا.
- ساعدتنا أيضا في تحديد وبناء الإجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث، العينة ، نوعية الدراسة ، المنهج.
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة الفرضيات الحالية.
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مما مكن الطالبة في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل الأول:

لإيضاح الرؤية حول الجانب النظري لدراستنا قمنا في المبحث الأول بالتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتعرف على أهم خصائصها كما تطرقنا إلى أهدافها وأهميتها ، بالإضافة إلى التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وكذلك التعرف على عناصره، محدداته، أهميته وتقييمه، كما تم التعرف في المبحث الثاني على العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي.

حيث أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال هي مجموعة من الأجهزة التي تختص بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة نشرها واسترجاعها وقت الحاجة، أما الأداء هو النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها البشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

ومن خلال التطرق للدراسات السابقة في المبحث الثالث لاحظنا أن معظم الدراسات هدفت إلى إثبات أهمية تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات ، وهذا ما سنحاول معرفته في دراستنا الميدانية التي قمنا بها في مؤسسات قطاع التربية لمقاطعة جليدة 02 ولاية عين الدفلى.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصل الأول، سنحاول من خلال هذا الفصل تحديد العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأداء الموظفين بقطاع التربية لمقاطعة جليلة 02 ولاية عين الدفلى، حيث تأتي أهمية هذا الفصل التطبيقي الذي يهدف إلى الربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي. لدراسة هذا الجانب من البحث اعتمدنا على المعلومات المتوفرة في وثائق المؤسسة إضافة إلى المعلومات المقدمة من العاملين وبعض المسؤولين، كما قمنا باستقصاء الآراء حول مواضيعنا بواسطة استبيان موجه لموظفي قطاع التربية بمختلف مستوياتهم ووظائفهم.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول : طريقة الدراسة

الفرع الأول: منهجية الدراسة:

تتعدد الطرق والأساليب التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحوث العلمية وذلك الحصول على النتائج والأهداف الموضوعية، وكذا الإلمام بالجوانب المختلفة للظاهرة المدروسة وأسبابها وإيجاد حلول لها.

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على استخدام المناهج التالية:

1- المنهج الوصفي: من أجل وصف الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى أسباب هذه الظاهرة واستخلاص النتائج لتعميمها.

2- المنهج الاستقرائي: والذي يعتمد على دراسة جزء من الظاهرة لتعميم نتائج الدراسة على الظاهرة.

3- المنهج الإحصائي : وهو الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب و الأدوات الإحصائية في تحليل البيانات و هذا لتقييم أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات قطاع التربية لمقاطعة جليلة 02 ولاية عين الدفلى.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو إيضاح درجة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي ، ومن أجل تطبيق هذه الدراسة قام الباحثين بتحديد مجتمع و عينة الدراسة مؤسسات التربية والتعليم مقاطعة جليلة 02 ولاية عين الدفلى.

* مجتمع الدراسة : و يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المؤسسات التربوية لمقاطعة محل الدراسة.

* عينة الدراسة : اعتمدنا على سحب عينة بسيطة قدرها 110 عاملا من بين عمال مؤسسات القطاع، حيث تم توزيع 110 استمارة استبيان على العاملين بالمقاطعة ، وتم استرجاع 96 استبيان أي ما يعادل نسبة 87.27% وبلغت عدد الاستبيانات التي لم تسترجع 13 استبيان أي ما يعادل نسبة 11.81% أما ما يخص الاستبيانات غير صالحة للتحليل فكان استبيان 01 أي ما يعادل 0.90% والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة:

الجدول رقم (02) الخاص بتوزيع عينة الدراسة

استمارة الاستبيان	الاستمارات الموزعة	الاستمارات غير المسترجعة	الاستمارات غير صالحة للتحليل	الاستمارات الصالحة
العدد	110	13	01	96
النسبة	%100	%11.81	%0.90	%87.27

من إعداد الطالبين اعتمادا على الاستمارات الموزعة

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة:

يمكن تلخيص خصائص العينة المدروسة في الجدول التالي:

الجدول (03) الأعداد والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب فئات المتغيرات الشخصية.

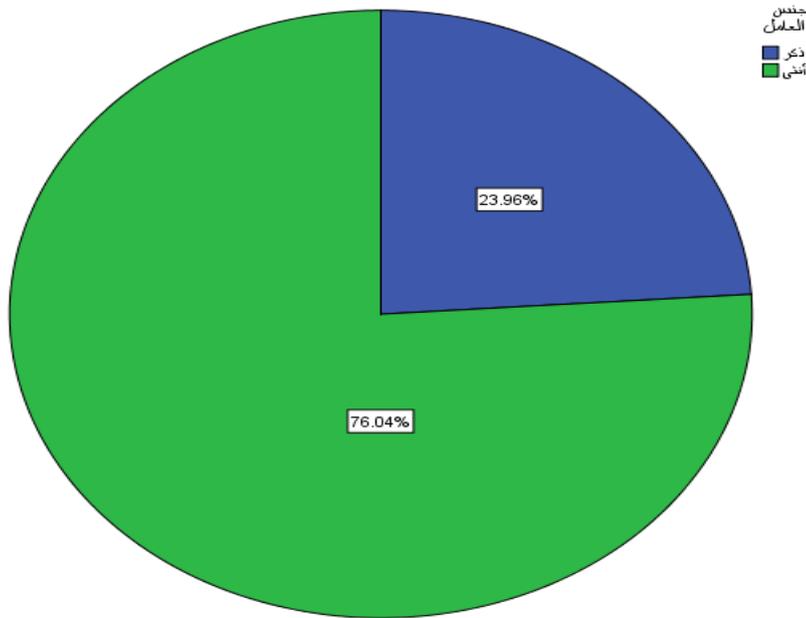
الرقم	المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة
01	الجنس	ذكر	73	%76.04
		أنثى	23	%23.96
02	العمر	أقل من 25 سنة	03	%03.12
		ما بين 25 و 35 سنة	46	%47.92
		من 36 إلى 45 سنة	30	%31.25
		من 46 إلى 55 سنة	16	%16.67
		من 56 سنة فما فوق	01	%01.04
03	المؤهل العلمي	تكوين مهني	02	%02.08
		متوسط	0	%00.00
		ثانوي	9	%09.38
		جامعي	85	%88.54
04	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	17	%17.71
		من 5 إلى 10 سنوات	46	%47.92
		من 11 سنة فما فوق	33	%34.38

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول رقم (03) إلى توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية) إلى أن (76.04%) من مجموع أفراد عينة الدراسة هم من الإناث، في حين بلغت نسبة

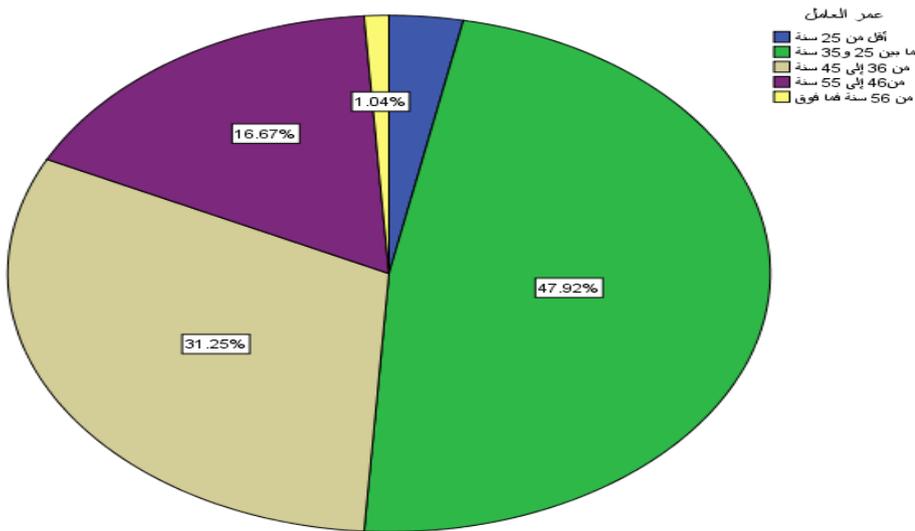
الذكور (23.96%) من المجموع الكلي للعينة، وهذا لطبيعة النشاط الذي يتلاءم مع المرأة (تربية وتعليم) ولتوضح النسب أكثر ما يبينه الشكل (2):

الشكل رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب الجنس:



من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

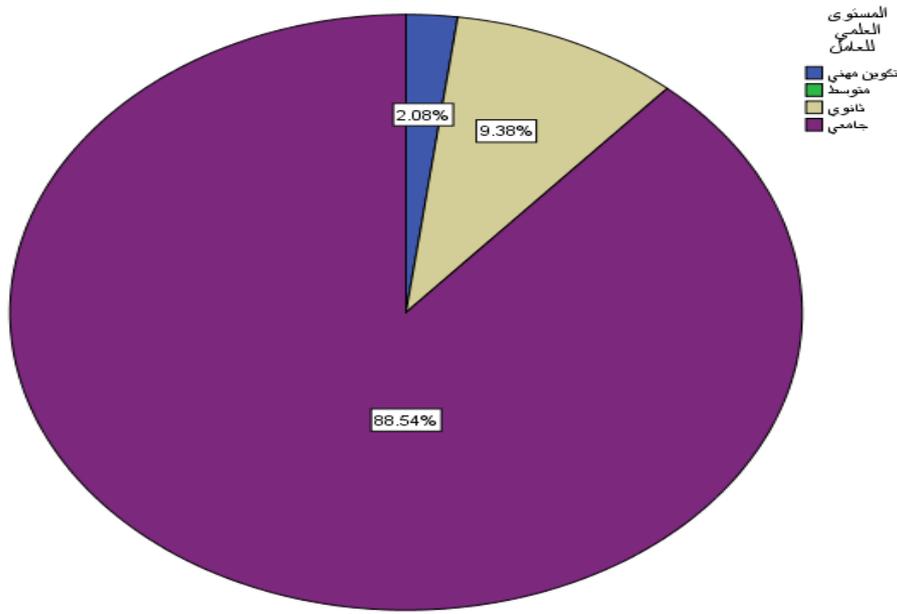
الشكل رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب العمر:



من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

وبالنسبة لمتغير العمر فقد شكلت فئة (25-35) أعلى نسبة حيث بلغت (47.92%) من عينة الدراسة، تلاها بعد ذلك الفئة (36-45 سنة) بنسبة (31.25%) وهاتان الفئتان تشكلان الغالبية العظمى من العاملين في المؤسسات التربوية، ثم تلا هذه الفئة العمرية من (46-55 سنة) بنسبة (16.67%) أما أقل فئة كانت الفئة العمرية (من 56 سنة فما فوق) حيث كانت (1.04%)¹.

الشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:



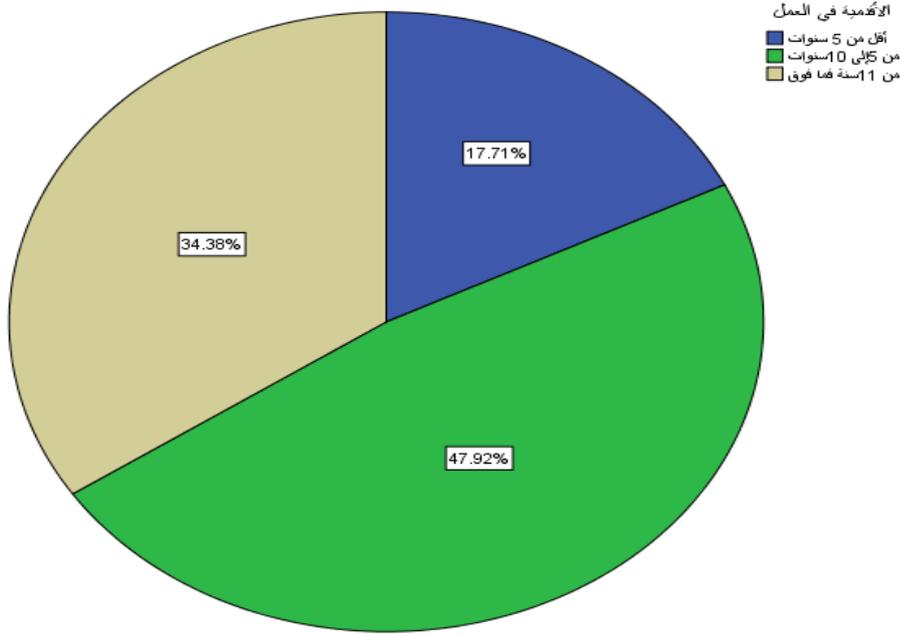
من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

وفيم يتعلق بمتغير المؤهل العلمي، فكانت أعلى نسبة لفئة الجامعيين حيث بلغت نسبتهم (88.54%) نظرا لطبيعة النشاط والذي يتطلب توفر مستوى علمي لتحقيق الأهداف المسطرة، تلاهم أصحاب المستوى الثانوي بنسبة (9.38%)، وفي الأخير وبأقل نسبة حملة شهادات التكوين المهني (2.08%)².

¹ - لاحظ الملحق رقم (03)، ص 53.

² - لاحظ الملحق رقم (04)، ص 54.

الشكل رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:



من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS

وفيم يخص متغير الخبرة المهنية فقد كانت أعلى نسبة هي فئة (5 - 10 سنوات) بنسبة (47.92%) تلاها بعد ذلك (من 11 سنة فما فوق) بنسبة (34.38%) تلاها في ذلك فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (17.71%)، ومن خلال الملاحظة العامة يتضح أنه هناك استقرار وظيفي في كل المؤسسات.

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمتغير مستقل، والأداء الوظيفي كمتغير تابع ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) متغيرات الدراسة

تكنولوجيا الإعلام والاتصال	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع

من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، كما تم الاعتماد أيضا على الملاحظة في هذه الدراسة، حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي العمال لمفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وقد تم إعداد استبيان وفقا لمقياس ليكارت الخماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي " كما يلي:

الجدول رقم (05) درجة الموافقة على مقياس ليكارت الخماسي

العبارة	درجتها
غير موافق بشدة	01
غير موافق	02
محايد	03
موافق	04
موافق بشدة	05

من إعداد الطالبين

وحسب الدراسات السابقة يقسم ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المتوسط الحسابي	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1 - 2.49	منخفض
2.5 - 3.49	متوسط
3.5 فما فوق	مرتفع

من إعداد الطالبين

وبالاعتماد على هذا المعيار فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفع، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5 - 3.49) فإن مستوى تقدير عينة الدراسة يكون متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي (2.49) فما دون ذلك فإن مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة منخفض.

وقد قسمت الاستبانة إلى أربعة محاور رئيسية هي:

المحور الأول: ويتضمن هذا الجزء المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مستوى الخبرة).

المحور الثاني: وتضمن أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة والمستخدمه في قطاع التربية وتم الاعتماد على بعدين (مدى الاستخدام، المعدات والبرمجيات).

المحور الثالث: وتضمن العبارات التي تقيس الأداء الوظيفي لدى الموظفين وتم الاعتماد على ثلاثة أبعاد (تنمية المهارات، العمل عن بعد، ربح الوقت).

المحور الرابع: وتضمن آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها، وتم الاعتماد على (التكوين والتدريب، المشاكل المحتملة، توفر المعدات).

الفرع الثاني : صدق وثبات الاستبيان

للتأكد من صدق قائمة الاستقصاء، تم عرضها بما تضمنته من محاور و فقرات على مجموعة من الأساتذة، حيث بلغ عددهم ثلاثة وذلك للتأكد من صدقها الظاهري وذلك لإبداء رأيهم على فقرات قائمة الاستقصاء من حيث:

- السلامة والصحة اللغوية لفقرات أداة الاستقصاء.

- شمولية الفقرات.

-توزيع الفقرات على المحاور المناسبة والتي يمكن أن تدرج تحتها.

بناء على التوجيهات التي أباها المحكمون تم إجراء التعديلات التي اتفق عليها أغلب المحكمين لقائمة الاستقصاء سواء متعلقة بالصياغة أو حذف بعض العبارات أو إضافة عبارات جديدة ، و بذلك تكون قائمة الاستقصاء قد استقرت بالصورة النهائية على 20 فقرة موزعة على أبعاد الدراسة بالشكل الذي تم عرضه في العنصر المتعلق بأداة الدراسة.

كما قام الطالبان بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): معامل الثبات الكلي للاستبانة

عدد المحاور	عدد الفقرات	معامل ثبات ألفا كرومباخ
03	20	0.683

المصدر من اعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (07) معامل الثبات الكلي للاستبانة، حيث قدرت قيمة ألفا كرومباخ بـ (0.683) وهي أكبر من (0.60) أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان هي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان ، و بالتالي النسبة مقبولة لأغراض التحليل.

الفرع الثالث : الأدوات الإحصائية المستخدمة:

لتحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من خلال استمارات الاستبيان، تمت عملية تفرغ البيانات في برنامج SPSS النسخة 20 حيث تم تبني عدة أساليب إحصائية وهي:

- معيار الثبات هو معيار ألفا كرومباخ.
- التكرارات و النسب المئوية لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية.
- الانحرافات المعيارية.
- معامل الاختلاف.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة للفقرات الواردة في الاستبانة، إذ استخرجت الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين، وتم ترتيبها تنازليا استنادا لقيمة الوسط الحسابي، مع الأخذ بعين الاعتبار تدرج في المقياس المستخدم في الدراسة، واستنادا على ذلك فإن قيم الأوساط الحسابية التي وصلت إليها الدراسة سيتم الاعتماد على المعيار التالي لتفسير البيانات:

الفصل الثاني الدراسة الميدانية - دراسة حالة قطاع التربية - (مقاطعة جليلة 02 عين الدفلى)

المطلب الأول: مناقشة الفرضية المتعلقة بأهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة والمستخدمه في قطاع التربية.

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأوساط الحاسوبية، الانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لتصورات عينة الدراسة حول هذا الأخير والجدول رقم (08) يبين ذلك.

الجدول رقم (08): أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة والمستخدمه في قطاع التربية¹.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة
01	تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في عملك.	4,0104	0,88846	22 %	مرتفع
02	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة ومواكبة للعصر.	2,4792	1,06602	43 %	منخفض
03	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة تتناسب مع حجم العمل.	2,4792	1,07585	43 %	منخفض
04	المؤسسة بحاجة إلى تطوير أجهزة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة أكثر.	4,4375	0,84371	19 %	مرتفع
05	البرمجيات والتطبيقات المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الموظفين.	2,5625	1,14075	45 %	متوسط
06	أنت راض عن طبيعة ونوعية الشبكات المستخدمة.	2,1875	1,04944	48 %	منخفض
	الكلية	3.026	0.55426	33 %	متوسط

من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الجدول رقم (08) أن المتوسط العام لاستخدامات وتوفر وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال بلغ (3.026) وهذا يعني أن استخداماتها وتوفر المعدات حسب تصورات أفراد عينة الدراسة ذو مستوى متوسط.

¹ - لاحظ الملحق رقم (05)، ص 54

وبتحليل أبعاد هذا البند يتضح أن بعد المؤسسات بحاجة إلى تطوير أجهزة TIC المستخدمة أكثر احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4,4375)، يليه بعد تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في عملك بمتوسط حسابي بلغ (4,0104)، يليه بعد ذلك بعد البرمجيات والتطبيقات المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الموظفين بمتوسط حسابي بلغ (2,5625)، يليه بعد ذلك بعدين هما الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة ومواكبة للعصر وبعد الأجهزة المستخدمة في المؤسسة تتناسب مع حجم العمل بمتوسط حسابي قدر بـ (2,4792) واحتل بعد أنت راض عن طبيعة ونوعية الشبكات المستخدمة المرتبة الأخيرة بـ (2,1875). وفيه يلي جدول يوضح مستوى الدلالة الغحصائية للفرضية الأولى.

الجدول رقم (9): مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الأولى.

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
meanm1	.460	95	.646	.02604	-.0863-	.1383

من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

التحليل: من خلال الجدول رقم (09) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.646 أكبر من المعتمدة 0.05 وبالتالي نقبل H0 ونرفض الفرضية البديلة H1 هذا يعني TIC المستخدمة بمستوى ناقص، وهو لا يرقى إلى المستوى المطلوب بسبب نقص التجهيزات إضافة إلى عدم مواكبة هذه الأخيرة للتطورات المستمرة سواء كانت مادية أو تقنية إضافة إلى ضعف شبكات الانترنت والتي تعرقل استخدام TIC بالشكل المطلوب والفعال، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الأولى أي: لا تعتمد المؤسسات على تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل كبير في أداء مهامها نظرا لقلّة الوسائل المتوفرة لديها، إلا أنه هناك رغبة كبيرة من طرف أفراد قطاع التربية في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة.

المطلب الثاني: مناقشة الفرضية بعلاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالأداء الوظيفي لدى الموظفين. للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات عينة الدراسة حول هذا الأخير والجدول رقم (10) يبين ذلك.

الجدول رقم (10): علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالأداء الوظيفي لدى الموظفين¹.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة
01	أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تغيرا في طريقة عملك داخل قطاع التربية.	3,7083	1,00438	27 %	مرتفع
02	رفعت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من أدائك في العمل	3,7604	1,00257	27 %	مرتفع
03	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة سمحت لك بتنمية مهاراتك.	3,8750	0,81111	21 %	مرتفع
04	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا إلى توفير إمكانية العمل عن بعد خاصة في الحالات الخاصة مثل (كوفيد 19.....).	4,1146	0,86900	21 %	مرتفع
05	استخدام وسائل التكنولوجيا تسهل التفاعل بين أفراد القطاع	4,3125	0,68537	16 %	مرتفع
06	استخدام الوسائل التكنولوجية منحك إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة وبدقة.	4,0104	0,8271	21 %	مرتفع
07	استخدام الوسائل التكنولوجية قلل من الأخطاء البشرية.	3,6771	0,94585	26 %	مرتفع
	الكلي	3,9226	0.56497	22 %	مرتفع

من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الجدول رقم (10) أن المتوسط العام لعلاقة TIC بالأداء الوظيفي لدى الموظفين بلغ (3.9226)، وهذا يعني أن هناك علاقة طردية بين المتغير المستقل والتابع وفق لتصورات أفراد عينة الدراسة ذات مستوى مرتفع.

¹-لاحظ الملحق رقم (12)، ص 56.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية – دراسة حالة قطاع التربية- (مقاطعة جليلة 02 عين الدفلى)

وبتحليل أبعاد هذه العلاقة يتضح أن بعد استخدام وسائل التكنولوجيا تسهل التفاعل بين أفراد القطاع احتل المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (4,3125)، يليه استخدام TIC يؤدي إلى توفير إمكانية العمل عن بعد خاصة في الحالات الخاصة مثل (كوفيد 19). بوسط حسابي بلغ (4,1146)، يليه بعد ذلك بعد استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة سمحت لك بتنمية مهاراتك بوسط حسابي قدره (3,8750)، ثم يليه بعد رفعت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من أدائك في العمل بوسط حسابي بلغ (3,7604)، ثم يليه بعد أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تغييرا في طريقة عملك داخل قطاع التربية بوسط حسابي بلغ (3,7083)، واحتل بعد استخدام الوسائل التكنولوجية قلل من الأخطاء البشرية بمتوسط حسابي قدره (3,6771)، وفيه يلي جدول يوضح مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثانية.

الجدول رقم (11): مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثانية.

One-Sample Test						
Test Value = 3						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
meanm2	16.000	95	.000	.92262	.8081	1.0371

من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

فمن خلال الجدول رقم (11) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أصغر من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 هذا يعني أنه هناك علاقة ارتباطية بين المتغير المستقل TIC والمتغير التابع الأداء الوظيفي وهذا ما أثبتته تصورات أفراد العينة بمستوى القبول المرتفع الذي يبين وجود علاقة طردية بين هاذين المتغيرين.

المطلب الثالث: مناقشة الفرضية المتعلقة بآليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأوساط الحسابية، الانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لتصورات عينة الدراسة حول هذا الأخير والجدول رقم (12) يبين ذلك.

الجدول رقم (12): آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها¹.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	مستوى الإجابة
01	لديك الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.	3,3333	1,0122	30 %	متوسط
02	توفر المؤسسة التكوين المستمر لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.	1,9896	1,0207	51 %	متوسط
03	تعتمد على التكوين الذاتي للتحكم في الوسائل التكنولوجية.	3,8229	0,8825	23 %	منخفض
04	تواجهك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء كانت لغوية أو تقنية.	3,4167	0,9366	27 %	مرتفع
05	سرعة التطور والتغير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال تصعب عليك مسايرتها.	3,2396	1,0336	32 %	متوسط
06	تتجنب وتتحفظ من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل مخافة من (تلف الملفات بسبب الفيروسات، التجسس،..)	3.1146	1.1865	38 %	متوسط
07	نقص التجهيزات ووسائل التكنولوجيا يعيق عملك في المؤسسة	3,7158	1,19985	32 %	مرتفع
	الكلية	3.2332	0.43876	32 %	متوسط

من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من الجدول رقم (12) أن المتوسط العام لعلاقة آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها لدى الموظفين بلغ (3.2332)، وهذا يعني أن هناك آليات مستخدمة للتحكم في هذه التكنولوجيات رغم وجود صعوبات وفقا لتصورات أفراد عينة الدراسة والتي كانت ذات مستوى مرتفع.

¹ - لاحظ الملحق رقم (20)، ص 59

الفصل الثاني الدراسة الميدانية - دراسة حالة قطاع التربية- (مقاطعة جليلة 02 عين الدفلى)

وبتحليل أبعاد هذا المحور احتلت فقرة تعتمد على التكوين الذاتي للتحكم في الوسائل التكنولوجية المرتبة الأولى بوسط حسابي بلغ (3,8229)، يليه نقص التجهيزات ووسائل التكنولوجيا يعيق عملك في المؤسسة بوسط حسابي بلغ (3,7158)، ثم فقرة تواجهك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء كانت لغوية أو تقنية بوسط حسابي بلغ (3,4167)، يليه بعد ذلك بعد لديك الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بوسط حسابي قدره (3,3333)، ثم يليه بعد سرعة التطور والتغير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال تصعب عليك مسايرتها بوسط حسابي بلغ (3,2396)، ثم يليه بعد تتجنب وتحفظ من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل مخافة من (تلف الملفات بسبب الفيروسات، التجسس،..) بوسط حسابي بلغ (3.1146)، واحتل المرتبة الأخيرة بعد توفر المؤسسة التكوين المستمر لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمتوسط حسابي قدره (1,9896)، وفيه يلي جدول يوضح مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثالثة.

الجدول رقم (13): مستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثالثة.

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
meanm3	5.201	95	.000	.23289	.1440	.3218

من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

فمن خلال الجدول رقم (13) نجد أن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة 0.000 أصغر من المعتمدة 0.05 وبالتالي نرفض H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 هذا يعني أن القطاع يعتمد على آليات للتحكم في استخدام التكنولوجيات الحديثة وهو ما تمثل في لتكوين الذاتي (تكوين أنفسهم بأنفسهم) وهذا لغياب دورات تدريبية في هذا المجال، كما أن العمال تواجههم عوائق كثيرة منها نقص الأجهزة، غياب ونقص في التدريب.

خلاصة الفصل الثاني:

حاولنا في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية على مؤسسات قطاع التربية لمقاطعة جليدة 02 لولاية عين الدفلى، من خلال معرفة واقع تبني المؤسسة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال من حيث (الاستخدام، المعدات، الشبكات، البرمجيات، التدريب، العراقيل) وتحديد أثرها على الأداء الوظيفي وكان ذلك من خلال تحليل الاستبانة الموزعة على 96 فرد من المؤسسات محل الدراسة.

أما فيما يتعلق بنتائج الاستبيان فقد دلت نتائج هذه الدراسة أن مؤسسات محل الدراسة تطبق تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل وبمستوى ناقص لقلة الإمكانيات المتوفرة والمستغلة، وبنسب متفاوتة، كما أثبتت أنه يوجد مستوى مقبول للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة، كما أثبتت أنه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي، وأن العمال لديهم خبرة مقبولة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك لاعتمادهم على التكوين الذاتي نظرا لغياب دورات تدريبية في هذا المجال، كما أن العمال تواجههم عوائق كثيرة منها نقص الأجهزة، غياب ونقص في التدريب.

خاتمة

من خلال دراسة أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسات التربية والتعليم تم التطرق إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تمثل تحديا كبيرا لأي تنظيم، وينبثق هذا التحدي من كونها غير ظاهرة للعيان وإن كانت مدركة وهي في تغير مستمر وحركة دائمة، وإن كانت تتميز بالثبات النسبي، وعليه استوجب التوصل إلى فهم أعمق للقيم والاتجاهات السائدة في المنظمة وكذا اتجاه ومستويات الأداء الوظيفي. بالإضافة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين عناصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي للتأكيد على أهمية الربط بين هذين المتغيرين لضمان نجاح المنظمة. وباعتبار أن البيئة التنظيمية متغيرة فيجب تغيير أو تعديل تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتواكب عملية التغير والتطوير في البيئة.

يعد مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال من المجالات الحيوية المعاصرة الموصلة إلى فهم أنشطة المنظمات واستيعاب الظواهر المحيطة بها، وبالتالي معرفة صانعي القرار لقيمهم ودورهم في المنظمات يؤدي لاتخاذ السياسات والإجراءات التي تعمل على زيادة مستوى الأداء، كما تمنحهم القدرة على معرفة مستوى أداء الموظفين عن طريق معرفة مدى قوة وانتشار تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المنظمة.

من بين النتائج التي توصل إليها الباحثين ما يلي:

اختبار صحة الفرضية الأولى: قبول الفرضية الصفرية الأولى وهي أن مؤسسات محل الدراسة تطبق تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل وبمستوى ناقص لقلة الإمكانيات المتوفرة والمستغلة، وينسب متفاوتة، كما أثبتت أنه يوجد مستوى مقبول للأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة.

اختبار صحة الفرضية الثانية: كما أثبتت هذه الدراسة رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة الثانية أي أنه توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي، وهذه النتائج تتفق مع نتائج جل الدراسات السابقة وهذا ما يثبت صحة الفرضية البديلة.

اختبار صحة الفرضية الثالثة: أما ما يخص الفرضية الصفرية الثالثة فهي مرفوضة ونقبل الفرضية البديلة هذا يعني أن القطاع يعتمد على آليات للتحكم في استخدام التكنولوجيات الحديثة وهو ما تمثل في لتكوين الذاتي (تكوين أنفسهم بأنفسهم) وهذا لغياب دورات تدريبية في هذا المجال، كما أن العمال تواجههم عوائق كثيرة منها نقص الأجهزة، غياب ونقص في التدريب.

خاتمة

اقتراحات وتوصيات البحث:

- الاستثمار في تجديد العتاد وتطوير البرمجيات، تحديد الاحتياجات التكوينية وتوفير الإمكانيات وتسطير وتنفيذ برامج التكوين من خلال تسطير إستراتيجية شاملة للقطاع من طرف الوزارة.
- تفعيل دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في قطاع التربية للرفع والتحسين من أداء العاملين.
- التشجيع الاعتماد على التكنولوجيا وتثمين ذلك بتحفيز الأفراد على تطوير التحكم فيها من خلال إدراج هذا البعد ضمن برنامج تقييم الأداء.
- يجب أن تكون هناك إستراتيجية واضحة الأهداف تعتمد على تكوين الجيل الحالي والذي سيكون هو القائد في المستقبل على مختلف التكنولوجيات حتى يستطيع الإبداع مستقبلا يتجنب التراكمات في هذا الميدان الواسع.

آفاق الدراسة

بعد إجراء هذه الدراسة يتبين أنه هناك بعض الجوانب المهمة لازالت تحتاج إلى المزيد من التحليل والدراسة، وهذا لمحدودية الدراسة مكانيا وزمنيا ، إضافة إلى محدودية الأدوات المستعملة حيث استعملت أداتين فقط للدراسة وهما الملاحظة والاستبانة ؛ وهذه الأدوات كانت غير كافية للقياس؛ وعليه نجد أن البحث مازال مفتوحا ونأمل أن تكون الدراسات المستقبلية تعتمد على توسيع مجال الدراسة من حيث الاتساع الجغرافي ومن حيث العينة، كما يمكن الاهتمام بجوانب أخرى كدراسة أثر تبني التكنولوجيا على أداء الأساتذة في العملية التعليمية التعلمية، وأثرها على التحصيل العلمي لدى الطلاب.

المراجع

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

✓ الكتب:

- 1- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص410.
- 2- بشير عبد الرحيم الكلوب، التكنولوجيا في عملية التعلم والتعليم، دار الشروق، عمان، 1988.
- 3- حسن علي الزغبى، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين، جامعة ألبترا الخاصة، الأردن، المجلد 10، العدد 01، 2006.
- 4- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006.
- 5- فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 6- محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم الفعال، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- 7- محيي محمد مسعي، ظاهرة العولمة "الأوهام والحقائق"، الطبعة الأولى، مطبعة ومكتبة الشعاع، مصر، 1999.
- 8- هلال محمد عبد الغني حسين، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996.
- 9- وصفي الكساسية، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوتي للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

✓ الأطروحات والمذكرات:

أ- الأطروحات:

- 10- حجاج نفيسة، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
- 11- يوسف، بسام عبد الرحمن، أثر ثقافة المعلومات ورأس المال الفكري، في تحقيق الأداء المتميز، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، 2005.

ب- المذكرات:

- 12- أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2008.

- 13- حورية بلعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
- 14- راضية بداع، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة - حالة مؤسسة رغوة الجنوب تقرت، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
- 15- ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، المملكة العربية السعودية، 2013.
- 16- زيد صالح حسن سميع، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، اليمن، 2007.
- 17- سعاد قسوم، دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

✓ المجلات والدوريات:

- 18- خالد أحمد الصرايرة: الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، مجلة دمشق، المجلد 27، العدد الأول، الثاني، جامعة مؤتة، الأردن، 2011.
- 19- يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس والثمانون، 2010.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

20- Alain cuccri .**Quels modeles de performance pour les entrepreneurs de PME**En territoire isoli le cas des entreprises de la reunion.11eme rencontre internationale 18 et 19 novembre 2004.bill.20

ثالثا: مراجع الأنترنت:

- 21- www.researchgate.net/publication/320655234_influece_of_internet_and_information_technology_on_work_and_human_ressource_Managomnt
- 22- www.journals.sagepub.com/doi/10.1177/875697280403500405

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استمارة استبيان بعنوان:

تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتحسين أداء العاملين
دراسة حالة قطاع التربية مقاطعة جليدة ولاية عين الدفلى

في إطار الإعداد لإنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان "تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتحسين أداء العاملين"، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة، آمليين أن تمنحونا جزءا من وقتكم الثمين، ونشكر لكم بداية حسن التعاون، وكلنا ثقة بدقة الإجابة وموضوعيتها حول جميع الفقرات الواردة فيها.

ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لأغراض البحث العلمي.

تحت إشراف:

الدكتور/ بوكريطة عبد القادر

إعداد الطلبة:

● محمد عباس

● فقير مروان

السنة الجامعية: 2022/2021

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1-الجنس: ذكر أنثى

2-السن: أقل من 25 سنة ما بين 25 و 35 سنة من 36 إلى 45 سنة

من 46 إلى 55 سنة من 56 سنة فما فوق

3-المستوى العلمي: تكوين مهني متوسط ثانوي جامعي

4-الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 سنة فما فوق

رقم الفقرة	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة والمستخدمه في قطاع التربية						
01	تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في عملك.					
02	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة ومواكبة للعصر.					
03	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة تتناسب مع حجم العمل.					
04	المؤسسة بحاجة إلى تطوير أجهزة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة أكثر.					

الملاحق

					05	البرمجيات والتطبيقات المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الموظفين.
					06	أنت راض عن طبيعة ونوعية الشبكات المستخدمة.
المحور الثالث: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالأداء الوظيفي لدى الموظفين.						
					01	أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تغييرا في طريقة عملك داخل قطاع التربية.
					02	رفعت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من أدائك في العمل
					03	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة سمحت لك بتنمية مهاراتك.
					04	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا إلى توفير إمكانية العمل عن بعد خاصة في الحالات الخاصة مثل (كوفيد 19).
					05	استخدام وسائل التكنولوجيا تسهل التفاعل بين أفراد القطاع
					06	استخدام الوسائل التكنولوجية منحك إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة وبدقة.
					07	استخدام الوسائل التكنولوجية قلل من الأخطاء البشرية.
المحور الرابع: آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها						
					01	لديك الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
					02	توفر المؤسسة التكوين المستمر لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
					03	تعتمد على التكوين الذاتي للتحكم في الوسائل التكنولوجية.
					04	تواجهك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء كانت

الملاحق

					لغوية أو تقنية.	
					سرعة التطور والتغير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال تصعب عليك مسايرتها.	05
					تتجنب وتتحفظ من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل مخافة من (تلف الملفات بسبب الفيروسات، التجسس،..)	06
					نقص التجهيزات ووسائل التكنولوجيا يعيق عملك في المؤسسة	07

- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في قطاع التربية؟ وماذا تقترح؟

.....

.....

.....

.....

.....

وشكرا

الملاحق

تم إعداد كل الجداول من طرف الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS نسخة 20

الملحق رقم (01): الأقدمية في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	17	17.7	17.7	17.7
Valid من 5 إلى 10 سنوات	46	47.9	47.9	65.6
من 11 سنة فما فوق	33	34.4	34.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (02) جنس العامل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	23	24.0	24.0	24.0
Valid أنثى	73	76.0	76.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (03): عمر العامل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 25 سنة	3	3.1	3.1	3.1
Valid ما بين 25 و 35 سنة	46	47.9	47.9	51.0
من 36 إلى 45 سنة	30	31.3	31.3	82.3
من 46 إلى 55 سنة	16	16.7	16.7	99.0
من 56 سنة فما فوق	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (04): المستوى العلمي للعامل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
تكوين مهني	2	2.1	2.1	2.1
ثانوي	9	9.4	9.4	11.5
جامعي	85	88.5	88.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (05): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لفقرات المحور الثاني من الاستبيان

Statistics

	المحور الثاني: أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة والمستخدم في قطاع التربية	تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في عملك	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة متطورة ومواكبة للعصر	الأجهزة المستخدمة في المؤسسة تتناسب مع حجم العمل	المؤسسة بحاجة إلى تطوير أجهزة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة أكثر
Valid N	0	96	96	96	96
Missing	96	0	0	0	0
Mean		4.0104	2.4792	2.4792	4.4375
Std. Deviation		.88846	1.06602	1.07585	.84371

Statistics

	البرمجيات والتطبيقات المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات الموظفين	أنت راض عن طبيعة ونوعية الشبكات المستخدمة
Valid N	96	96
Missing	0	0
Mean	2.5625	2.1875
Std. Deviation	1.14075	1.04944

الملاحق

المحور الثاني: أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتوفرة
والمستخدمة في قطاع التربية

	Frequency	Percent
Missing System	96	100.0

الملحق رقم (06): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الأولى من المحور الثاني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.1	3.1	3.1
غير موافق	4	4.2	4.2	7.3
محايد	7	7.3	7.3	14.6
Valid موافق	57	59.4	59.4	74.0
موافق بشدة	25	26.0	26.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (07): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الثانية من المحور الثاني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	13	13.5	13.5	13.5
غير موافق	51	53.1	53.1	66.7
محايد	7	7.3	7.3	74.0
Valid موافق	23	24.0	24.0	97.9
موافق بشدة	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (08): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الثالثة من المحور الثاني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	13	13.5	13.5	13.5
غير موافق	51	53.1	53.1	66.7
محايد	8	8.3	8.3	75.0
Valid موافق	21	21.9	21.9	96.9
موافق بشدة	3	3.1	3.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (09): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الرابعة من المحور الثاني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.0	1.0	1.0
غير موافق	5	5.2	5.2	6.3
محايد	1	1.0	1.0	7.3
موافق	33	34.4	34.4	41.7
موافق بشدة	56	58.3	58.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (10): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الخامسة من المحور الثاني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	14	14.6	14.6	14.6
غير موافق	45	46.9	46.9	61.5
محايد	11	11.5	11.5	72.9
موافق	21	21.9	21.9	94.8
موافق بشدة	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (11): التكرارات والنسب المئوية للفقرة السادسة من المحور الثاني.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	29	30.2	30.2	30.2
غير موافق	34	35.4	35.4	65.6
محايد	21	21.9	21.9	87.5
موافق	10	10.4	10.4	97.9
موافق بشدة	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (12): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية ل فقرات المحور الثالث من الاستبيان

	المحور الثالث: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالأداء الوظيفي لدى الموظفين.	أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تغيراً في طريقة عملك داخل قطاع التربية.	رفعت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من أدائك في العمل	استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة سمحت لك بتنمية مهاراتك	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا إلى توفير إمكانية العمل عن بعد خاصة في الحالات الخاصة مثل (كوفيد 19).
Valid	0	96	96	96	96
Missing	96	0	0	0	0
Mean		3.7083	3.7604	3.8750	4.1146
Std. Deviation		1.00438	1.00257	.81111	.86900

الملاحق

Statistics

		استخدام وسائل التكنولوجيا تسهل التفاعل بين أفراد القطاع	استخدام الوسائل التكنولوجية منحك إمكانية التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بسهولة وبدقة	استخدام الوسائل التكنولوجية قلل من الأخطاء البشرية
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0
Mean		4.3125	4.0104	3.6771
Std. Deviation		.68537	.82710	.94585

المحور الثالث: علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالأداء الوظيفي لدى الموظفين.

	Frequency	Percent
Missing System	96	100.0

الملحق رقم (13): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الأولى من المحور الثالث.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	6	6.3	6.3	6.3
غير موافق	8	8.3	8.3	14.6
Valid محايد	6	6.3	6.3	20.8
موافق	64	66.7	66.7	87.5
موافق بشدة	12	12.5	12.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (14): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الثانية من المحور الثالث.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	4	4.2	4.2	4.2
غير موافق	9	9.4	9.4	13.5
Valid محايد	11	11.5	11.5	25.0
موافق	54	56.3	56.3	81.3
موافق بشدة	18	18.8	18.8	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (15): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الثالثة من المحور الثالث.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	1.0	1.0	1.0
غير موافق	8	8.3	8.3	9.4
Valid محايد	8	8.3	8.3	17.7
موافق	64	66.7	66.7	84.4
موافق بشدة	15	15.6	15.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (16): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الرابعة من المحور الثالث.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.0	1.0	1.0
غير موافق	6	6.3	6.3	7.3
محايد	7	7.3	7.3	14.6
موافق	49	51.0	51.0	65.6
موافق بشدة	33	34.4	34.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (17): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الخامسة من المحور الثالث.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	1.0	1.0	1.0
غير موافق	1	1.0	1.0	2.1
محايد	3	3.1	3.1	5.2
موافق	53	55.2	55.2	60.4
موافق بشدة	38	39.6	39.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (18): التكرارات والنسب المئوية للفقرة السادسة من المحور الثالث.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	7	7.3	7.3	7.3
محايد	11	11.5	11.5	18.8
موافق	52	54.2	54.2	72.9
موافق بشدة	26	27.1	27.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (19): التكرارات والنسب المئوية للفقرة السابعة من المحور الثالث.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.1	2.1	2.1
غير موافق	12	12.5	12.5	14.6
محايد	15	15.6	15.6	30.2
موافق	53	55.2	55.2	85.4
موافق بشدة	14	14.6	14.6	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (20): الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لفقرات المحور الرابع من الاستبيان

	المحور الرابع: آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها	لديك الخبرة والمهارة الكافية للتعامل مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.	توفر المؤسسة التكوين المستمر لعمالها في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.	تعتمد على التكوين الذاتي للتحكم في الوسائل التكنولوجية.	تواجهك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيا الإعلام والاتصال سواء كانت لغوية أو تقنية.
N	Valid 96 Missing 0	96	96	96	96
Mean	3.1146	3.3333	1.9896	3.8229	3.4167
Std. Deviation	1.18650	1.01221	1.02078	.88252	.93659

Statistics

	سرعة التطور والتغير في تكنولوجيا الإعلام والاتصال تصعب عليك مسايرتها.	نقص التجهيزات ووسائل التكنولوجيا يعيق عملك في المؤسسة
N	Valid 96 Missing 0	95 1
Mean	3.2396	3.7158
Std. Deviation	1.03359	1.19985

المحور الرابع: آليات التحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والعوائق التي تواجهها

	Frequency	Percent
Missing System	96	100.0

الملحق رقم (21): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الأولى من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	2.1	2.1	2.1
غير موافق	26	27.1	27.1	29.2
محايد	12	12.5	12.5	41.7
موافق	50	52.1	52.1	93.8
موافق بشدة	6	6.3	6.3	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (22): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الثانية من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	36	37.5	37.5	37.5
غير موافق	37	38.5	38.5	76.0
محايد	13	13.5	13.5	89.6
موافق	8	8.3	8.3	97.9
موافق بشدة	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (23): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الثالث من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.1	3.1	3.1
غير موافق	8	8.3	8.3	11.5
محايد	5	5.2	5.2	16.7
موافق	67	69.8	69.8	86.5
موافق بشدة	13	13.5	13.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (24): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الرابعة من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	3	3.1	3.1	3.1
غير موافق	19	19.8	19.8	22.9
محايد	11	11.5	11.5	34.4
موافق	61	63.5	63.5	97.9
موافق بشدة	2	2.1	2.1	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملاحق

الملحق رقم (25): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الرابعة من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	4	4.2	4.2	4.2
غير موافق	26	27.1	27.1	31.3
محايد	13	13.5	13.5	44.8
موافق	49	51.0	51.0	95.8
موافق بشدة	4	4.2	4.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (26): التكرارات والنسب المئوية للفقرة الخامسة من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	9	9.4	9.4	9.4
غير موافق	26	27.1	27.1	36.5
محايد	15	15.6	15.6	52.1
موافق	37	38.5	38.5	90.6
موافق بشدة	9	9.4	9.4	100.0
Total	96	100.0	100.0	

الملحق رقم (27): التكرارات والنسب المئوية للفقرة السادسة من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	7	7.3	7.4	7.4
غير موافق	10	10.4	10.5	17.9
محايد	13	13.5	13.7	31.6
موافق	38	39.6	40.0	71.6
موافق بشدة	27	28.1	28.4	100.0
Total	95	99.0	100.0	
Missing System	1	1.0		
Total	96	100.0		

الملحق رقم (28): التكرارات والنسب المئوية للفقرة السابعة من المحور الرابع

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	7	7.3	7.4	7.4
غير موافق	10	10.4	10.5	17.9
محايد	13	13.5	13.7	31.6
موافق	38	39.6	40.0	71.6
موافق بشدة	27	28.1	28.4	100.0
Total	95	99.0	100.0	
Missing System	1	1.0		
Total	96	100.0		

