جامعة يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في فعالية الآداء الوظيفي في المؤسسة

دراسة إستطلاعية لعينة من موظفي مقر ولاية المدية

في الفترة الممتدة من 06 فيفري 2019 إلى غاية 06 جوان 2019

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطلبة:

- لبال بن حواء
- عزوني هاجر

إشراف:

د/ وردة حمدي

السنة الجامـعـيـة

2019 /2018

شكـــــــــر و تـقـد يـــــر

نحمد الله سبحانه و تعالى على جوده وفضله، واحسانه بتوفيقه لنا على انجاز هذا العمل المتواضع.

لكل من امتدت يده الخيرة للاطلاع على هذه المذكـرة.

ونتوجه بالشكر الجزيل إلى أ.د/وردة حمدي التي كانت لنا خير مشرف من خلال ما قدمته من أفكـار وآراء سديدة وتوجيهات صائبة.

ولا ننسى أعضاء لجنة المناقشة الذين شرفونا بمناقشتهم لهذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الخالص للسيد مدير الإدارة المحلية لولاية المدية: معمر حموقة، وكل طاقمه الإداري الذين ساعدونا في إنجاز هذا العمل ، وخاصة السيدة : ميرة بن جيلالي.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد ، في إخراج هذا العمل في صورته النهائية.

إ ه ـــــــــــــــــد ا ء

من منطلق الوفاء بالعهد و التقدير بالعرفان ، أقدم أول ثمرات حصادي العلمي الى نبع الحنان رمز الأمان ، إلى الذين يقفان بجواري يمداني بعونهما ودعواتهما ، ويشجعاني على المضي قدما في سبيل البحث و العلم ، إلى الذين شهد الله لهما بحسن رعايتهما لي ووجوب برهما والإحسان إليهما ، وتقدير جهودهما....إلى أبي و أمي .

إليهما اهدي ثمرة علمي ونجاحي ، حفظهما الله و أطال في عمرهما ، وجعله الله صدقة جارية عليهما إلى يوم الدين .

إلى سندي و رفيق دربي في هذه الحياة : زوجي عبد الرحيم .

إلى من غمرني حنانهم وضمني طيفهم و رافقوني بابتسامتهم ، إخوتي : فتحي ، محمد ، يوسف ، عادل وعبد الرحيم. وأختاي : حميدة وجميلة.

إلى أجمل البراعم: محمد طه الأمين ، مصعب ، زكرياء ، مريم البتول ، أسماء ، أمير ، وعبد الودود.

إلى أجمل صداقة كبرت مع الزمن ورويت بالحب ، إلى أخواتي اللواتي جمعتني بهم الأيام:

زهية ، ابتسام ، ميرة ، أحلام.

إلى كل من وسعته الذاكرة و لم تسعه المذكرة.

هجيـــــــــــرة

إهـــــــــــــــداء

إلى الوالدين العزيزين أطال الله في عمرهما واللذان كانا السند في هذه الحياة فلأسأل الله أن يحفظهما ويطيل عمرهما وبركتهما علي .

إلى إخوتي الأعزاء بأسمائهم نصر الدين و هشام و محمد و سارة وفاطمة الذين أتمنى لهم كل النجاح و التوفيق.

إلى عائلتي الكبيرة أجمعين.

و إلى كل

الأصدقاء الذين قابلتهم في مشواري الدراسي

و إلى زملائي حسين و أمين و سعيد و سيد على

و إلى كل الزملاء بدون استثناء

و إلى كل من لم أستطع ذكرهم لأن مكانتهم أكبر من مذكرتي.

بن حــواء

خطة الدراسة :

1. مقدمة.
2. الإطار المنهجي:

- إشكالية الدراسة .
- تساؤلات الدراسة .
- أسباب إختيار الموضوع .
- أهمية الدراسة .
- أهداف الدراسة .
- تحديد مفاهيم الدراسة .
- المنهج و نوع الدراسة .
- مجتمع البحث و عينة الدراسة .
- أدوات جمع البيانات .
- الدراسات السابقة .

3. **الإطار النظري:**

. الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

تمهيد.

. المبحث الأول : مدخل الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الاول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

. المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة.

المطلب الاول: أشكال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة.

المطلب الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العمل الإداري .

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة.

. المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مقترب نظرية الاستخدامات والإشباعات.

المطلب الأول: مفهوم نظرية الاستخدامات و الإشباعات.

المطلب الثاني:فروض نظرية الاستخدامات و الإشباعات.

المطلب الثالث: نماذج نظرية الاستخدامات و الإشباعات.

المطلب الرابع: أهداف نظرية الاستخدامات و الإشباعات .

. **الفصل الثاني:** الأداء الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تمهيد.

. المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: محددات الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: طرق قياس الأداء الوظيفي.

. المبحث الثاني: تقييم الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: مبررات تقييم الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء الوظيفي.

المطلب الرابع: أخطاء تقييم الأداء الوظيفي.

. المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

المطلب الأول: التأثير المباشر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

المطلب الثاني: التأثير الغير المباشر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

<u>الاطار التطبيقي :</u>

. المبحث الاول : بطاقة فنية عن مقر ولاية المدية .

. المبحث الثاني : عرض وتحليل جداول الدراسة .

. المبحث الثالث : نتائج الدراسة.

خاتمة الدراسة .

1. فهرس الأشكال:

رقم الشكل	العـــنوان	الصفحة
01	شكل يبين التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات (TI) وتكنولوجيا الاتصال(TC).	
02	مخطط يبين هيكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	
03	نموذج اليهو كاتز و زملاؤه للاستخدامات و الاشباعات.	
04	نموذج سفن و نداهل للاستخدامات و الإشباعات.	
05	نموذج رونجرين للاستخدامات و الإشباعات.	
06	عناصر نظرية الاستخدامات و الاشباعات في ظل الوسائط الجديدة.	

2. فهرس الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	نموذج الاستمارة
02	دليـــل المقابلـــة
03	شبكة الملاحظة
04	دفتر المشاهدات
05	بطاقة التنقيط
06	الهيكل التنظيمي لمقر ولاية المدية

3. فهرس الجداول:

رقم الجـــدول	عنـــــــــوان الجـــدول	رقـــم الصـــفحة
01	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس.	
02	توزيع مفردات العينة حسب متغير السن.	
03	تـوزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	
04	توزيع مفردات العينة حسب أهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعتمدة في مديرية الإدارة المحلية.	
05	توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل دائم.	
06	توزيع مفردات العينة حسب طريقة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.	
07	توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الانترانت في العمل.	
08	توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الانترانت في عملهم.	
09	توزيع مفردات العينة حسب أسباب عدم استخدامهم لشبكة الانترانت في عملهم.	
10	توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الاكسترانت في عملهم.	
11	توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الاكسترانت في عملهم.	
12	توزيع مفردات العينة حسب عدم استخدامهم لشبكة الاكسترانت في عملهم.	
13	توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الانترنت في عملهم.	
14	توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الانترنت.	
15	توزيع مفردات العينة حسب الأسباب التي حالت دون استخدامهم لشبكة الانترنت.	
16	توزيع مفردات العينة حسب رأيهم في كفاية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في العمل من أجل أداء مهامهم.	

17	توزيع مفردات العينة حسب دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة وضوح مهام العمل.	
18	توزيع مفردات العينة حسب تمكين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم من العمل الجماعي.	
19	توزيع مفردات العينة حسب طريقة العمل الجماعي المتبعة في العمل.	
20	توزيع مفردات العينة حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم في تفاديهم للمشكلات التي تعترضهم في العمل.	
21	توزيع مفردات العينة حسب الإضافات التي قدمتها لهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال عملهم.	
22	توزيع مفردات العينة حسب تلقيهم لتكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من قبل الإدارة.	
23	توزيع مفردات العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق كفاءة الأداء.	
24	توزيع مفردات العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين إنتاجية العمل.	
25	توزيع مفردات العينة حسب كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من إنتاجيتهم في العمل.	

مقدمة:

مقدمة الدراسة :

شهد العقد الأخير من القرن الماضي و بداية القرن الحادي و العشرون طفرة هائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ارتكزت هذه الطفرة أساسا على التقدم الكبير لأجهزة الكمبيوتر ـ إضافة إلى التطورات التي شهدها مجال الأقمار الصناعية بما اشتمل عليه من تقنيات رقمية حديثة .

وتعتبر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات أحد أهم وأبرز الاختراعات في هذا العصر حتى سمي باسمها، فهذا الأخير من أكثر الميادين تسارعا في التطور ، بل انه الجانب الأهم والأكثر إثارة من بين جوانب الثورة التكنولوجية جميعها ، واهم ما تحقق في هذا التطور هو تقزم المسافات واختصار الأزمنة حتى تحولت الكرة الأرضية المترامية الأطراف إلى قرية كونية صغيرة يمكن لسكانها التواصل كما لو كانوا تحت سقف واحد، وتحقق هذا الأمر عن طريق ربط وسائل الاتصال مع الوسائل الالكتروني الحديثة وخلق نظام اتصالي مبني على ترابط هذه الوسائل ، الأمر الذي أطلق اليوم ما يسمى بثورة اتصالية ومعلوماتية ابرزت إمكانيات هائلة استندت إلى إمكانية التواصل عالية المستوى بين الأفراد والهيئات ، وسرعة غير مسبوقة في اتصال الرسائل الإعلامية و المعلوماتية إلى اي مكان في العالم.

ونظرا للإمكانيات الهائلة و الخصائص الجمة التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، فقد سارعت المؤسسات على اختلافها إلى تبني هذه التكنولوجيا ، محاولة منها لمواكبة التطورات الحاصلة على كافة الأصعدة و في كافة المجالات ، وهذا إثباتا لوجودها و صيانة لكيانها وتحقيقا لذاتها في خضام ما يشهده العالم من تطورات عديدة .

و باعتبار أن اليد العاملة إي المورد البشري ، هي أهم مورد تعول عليه المؤسسات و الإدارات في النهوض بمستوى إنتاجيتها و تحقيق الأهداف المسطرة لها، نجد أن المؤسسات قد عملت على توظيف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تاطير موردها البشري ، بغية زيادة كفاءة و مهارة ومردودية العمل من طرف الموظفين ، خاصة وان للأداء الوظيفي للموظفين ذو أهمية بالغة ، ويعتمد كأهم عنصر في تحقيق المؤسسة لمتطلباتها.

ولمعرفة الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ومدى مساهمته في تحقيق فعالية الأداء الوظيفي لدى الموظفين ، اخترنا مؤسسة عمومية تمثلت في مقر ولاية المدية كمجتمع لدراستنا ، وهذا نظرا لإمكانية الدراسة الميدانية به ، وكذا توفر كلا من متغيري دراستنا بهذه المؤسسة.

تناولنا من خلال هذه الدراسة إطارا منهجيا تضمن كلا من الإشكالية ، تساؤلات الدراسة ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة و منهج و عينة وأدوات الدراسة ، إضافة إلى أهم المفاهيم الواردة في الدراسة، كما اشرنا من خلال إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

في حين قسم الإطار النظري إلى فصلين ، جاء الأول بعنوان : تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، اشتمل على ثلاث مباحث ، تطرقنا من خلالها إلى مدخل عام إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة و تكنولوجيا المعلومات والاتصال من منظور نظرية الاستخدامات و الاشباعات.

أما الفصل الثاني والموسوم ب: الأداء الوظيفي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فقد تضمن ثلاثة مباحث كذلك ، تناول المبحث الأول ماهية الأداء الوظيفي ، والثاني تقييم الأداء الوظيفي ، في حين أشار المبحث الثالث إلى علاقة تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بالأداء الوظيفي.

الإشكالية:

تعاظم في الوقت الحالي اعتماد المؤسسات على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية و الاقتصادية والسياسية و الثقافية.

فالمؤسسة تسعى إلى خلق بيئة تنظيمية و اتصالية فعالة تهدف من خلالها إلى تطوير كفاءة موظفيها والرفع من الأداء و وتيرة العمل من أجل تحسين نوعية الخدمات و جودتها، لذا أصبح من الضروري على المؤسسات التغيير و التأقلم مع المحيط الجديد و ذلك بإدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على نشاطاتها ليعتبر هذا شكلا من أشكال التجديد، وهذا نظرا للدفع الذي أعطته في مجال الخدمات و خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات و الاتصالات، حيث استفادت المؤسسات من تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تطوير الإنتاج، و إنتاج أوضاع وممارسات جديدة وإحداث تغيرات جمة في وظائفها، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة ، فهي تمكن من الاتصال بسهولة اكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات، إذ ساهم ظهور تكنولوجيا الاتصال و المعلومات في تحويل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة، تقدم منتجاتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان.

فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي باب مفتوح على مصراعيه أمام الأشخاص الطبيعيين والمعنويين، أي أمام الأفراد و المؤسسات مهما كان حجمها أو انتشارها، كما أنها توفر سهولة نقل الملفات والرسائل و البحث في قواعد البيانات و تبادل المعلومات و المعطيات إلكترونيا، و من هنا كان لزاما على المؤسسات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تبنيها.

ومن ضمن المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة نجد مقر ولاية المدية كمؤسسة و هيئة فاعلة في المجتمع تابعة لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، والتي تتولى بمختلف مصالحها رعاية شؤون المواطنين في حدود إطارها الجغرافي.

و بناء على ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تتبلور في السؤال الرئيسي التالي:

ماهو دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة فعالية الأداء الوظيفي لموظفي مقر ولاية المدية في الفترة الممتدة من 06 فيفري 2019 ، إلى 06 جوان 2019؟

تساؤلات الدراسة:

ـ ما هو مستوى اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مقر ولاية المدية ؟

ـ ماهي الإشباعات المهنية المحققة لدى موظفي مقر الولاية في ظل استخدامهم لمختلف الوسائل الاتصالية والمعلوماتية ؟

ـ ما هي الكفاءات والمهارات المكتسبة لدى الموظفين في إطار عملهم في بيئة اتصالية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

أسباب اختيار الموضوع :

1/ الأسباب الذاتية :

ـ الرغبة الذاتية والاهتمام الشخصي بمعالجة مواضيع تمس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باعتبار الاتصال هو عصب الحياة داخل المؤسسات.

ـ إمكانية النزول إلى الميدان و التقرب من الظاهرة المدروسة من مختلف جوانبها والاحتكاك بالعينة .

2/ الأسباب الموضوعية:

ـ محاولة معرفة واقع الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية في ظل الانتقال من الثقافة الاتصالية العادية، إلى الثقافة الاتصالية التكنولوجية الرقمية.

ـ تدعيم الدراسات السابقة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فعالية الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية .

ـ وفرة المادة العلمية المعالجة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة بصفة عامة ومحاولة الاستفادة منها بما يقدم إضافات جديدة لأهداف البحث في الحقل الاتصالي .

أهمية الدراسة:

1/ الأهمية العلمية:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها فرصة لإثراء الرصيد العلمي و كذا إضافة معرفية حول تكنولوجيات المعلومات و الاتصال و مختلف التطورات الحاصلة بها، و الوقوف على خلفياتها التاريخية، هذا إضافة إلى التعرف على الأداء الوظيفي بمختلف أبعاده كونه العامل الأول، و الضمان لاستمرارية المؤسسات، زياد على أن نجاح المؤسسة مرهون بمدى جودته .

2/ الأهمية العملية:

تعتبر هذه الدراسة بمثابة فرصة مكنتنا من النزول إلى الميدان والتدرب على إجراء بحوث ميدانية وتحليلية لواقع الاتصال داخل مقر ولاية المدية، وهذا من خلال تطبيق تكنولوجياته المختلفة، ورصد أثر هذه الأخيرة في الرفـع من مستوى أداء موظفي مقر الولاية وزيادة فعاليتهم .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء تقييم واقعي لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ومجالات استخداماتها، وكذا الوقوف على مدى مساهماتها وتأثيرها على مستويات أداء الموظفين، وهذا من خلال قياس وتقييم الأداء الوظيفي داخل مقر الولاية .

كما جاءت هذه الدراسة لتؤكد على ضرورة اعتماد هذه التكنولوجيات في كافة المؤسسات الجزائرية على اختلاف أنواعها .

تحديد مفاهيم الدراسة:

التكنولوجيا:

يعتبر لفظ التكنولوجيا من أكثر الألفاظ تداولا في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه، يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف العلماء ، وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها التي نذكر منها مايلي:

هي الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية، و التي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قوته و قدراته، و تلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية و كذا التاريخية [1].

والتكنولوجيا كما يحددها أحمد زاهر تتمثل في ثلاثة مفاهيم أساسية[2]:

التكنولوجيا العملية:

و هي التطبيق المنظم المحتوى العلمي أو المعلومات بغرض أداء محدد يؤدي في النهاية إلى جل مشكلة معينة.

التكنولوجيا كمنتج:

هي محصلة تطبيق الأساليب العلمية، يكون في المساعدة في إنتاج الآلات و الخامات.

التكنولوجيا كمزيج للأسلوب:

يتضح من خلالها أن عملية الاختراع تصاحبها عملية الإنتاج[3].

---

[1]– محمد عبد الشفيع عيسى، **العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي**، دار الطباعة و النشر، لبنان، 1984، ص35.

[2]– أحمد زاهر، **تكنولوجيا التعليم و تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية**، ط01، المكتبة الأكاديمية، مصر، 1997.ص64.

[3]– حورية بولعويدات، **إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالشرق قسنطينة، رسالة ماجستير ، تخصص إتصال و علاقات عامة، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص19.

تكنولوجيا المعلومات(TI):

يشير مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى الطرق و الأساليب و المعرفة الفنية المرتكزة على العلم، و التي تستخدم في جمع و معالجة و تخزين و إدارة و تأمين المعلومات و الوصول بها من نقطة إلى أخرى باستخدام وسائل إرسال و استقبال معينة[1].

تكنولوجيا الاتصال(TC):

هي كافة الآليات التقنية الحديثة المستعملة في الاتصالات الخلوية و اللاخلوية ووسائل الإعلام، أو هي مجموعة 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 أو الجمعي، و التي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المصورة أو المكتوبة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة أو المرئية أو كلاهما أوالمطبوعة أو الرقمية و نقلها من مكان إلى آخر و تبادلها[2].

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات (TI) و تكنولوجيا الاتصال (TC)، حيث جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصالات مع شبكات المعلومات، و منه نجد أن الإتحاد الأوروبي قد عرفها سنة 1998 بأنها: " قائمة النشاطات الشاملة لثلاث قطاعات هي: المعلوماتية بما فيها من صناعة الحواسيب و البرمجيات و الاتصالات عن بعد الشاملة للشبكات و الإلكترونيك[3]".

الاتصال:

عرفه أحمد عزوز بأنه: "عملية ذات طبيعة إنسانية و تفاعلية يهدف كل طرف فيها إلى التأثير على الآخر و التأثر به، كما أنها دائرية دون توقف في محاولة من الفاعلين فيها لتبادل مواقع التأثير و التأثر[4]."

---

[1]– أحسن حمران، **الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال** ، دراسة مسحية لعينة من الصحفيين، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال ، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر 0، الجزائر، 2015، ص35.

[2]– بن عيسى قواسم ، **استخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في صنع قراراته م السياسية و تحقيق الحكم الراشد**، دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة 2012/2007، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال ، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية و الاعلام، جامعة الجزائر 03، 2013 ص 40.

[3]– نفسه، ص 41.

[4]– أحمد عزوز، **الاتصال و مهاراته**، مدخل إلى تقنيات فن التبليغ و الحوار و الكتابة، منشورات مخبر اللغة العربية و الاتصال، جامعة وهران01، الجزائر، 2014، ص 22.

و هي حسب فرديناند: "العملية أو الطريقة التي تنقل بها الأفكار و المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم و من حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه[1]."

و الاتصال هو عملية دائرية مستمرة مما يتيح للمرسل و المستقبل تبادل الأدوار بشكل متوال، و هو وصف لعلاقة قائمة على نوع من الاستعداد الذهني بين شخص و آخر أو أكثر، يسمع بتحقيق قدر من الإشتراك و التبادل و النقل للمدركات و المواقف الشعورية أو الصور الذهنية باستخدام الحواس و امتداداتها التقنية من الوسائل الاتصالية المختلفة[2].

نظام المعلومات:

وصفه Lucas (1982) بأنه:" مجموعة من الإجراءات المنتظمة تزود المدير بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار و الرقابة على تنفيذه، كما وصفه بأنه أداة معقدة تحمل العديد من البيانات كمدخلات تنتج عنها معلومات مختلفة كمخرجات تزويد مستخدمي هذا النظام " [3]، و يعتبر نظام المعلومات جد مهم بالنسبة للإدارة من أجل ضمان نجاحها و رقي خدماتها[4].

المعلومات:

هي حقائق نهائية تستنتج من البيانات بعد معالجتها، تتضمن المعلومات نظاما للمعلومات، أو ما يعرف بنظم المعلومات، وتعني أحد الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتتكون من مجموعة من العناصر البشرية والآلية، تعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط، توجيه، تنظيم، ورقابة... إلخ[5].

ويمكن القول أن التعريف المفيد والنافع من زاوية نظم المعلومات، هو التعريف التالي " :المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبِلها، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها... إلخ".

---

[1]– محمد بابكر العوض، "الإعلام و المعلومات، الاتصال و التواصل، إشكالية المفهوم في بحوث الاتصال العربية"، **مجلة الإذاعات العربية**، جامعة الجزيرة، السودان، د.ت.ن، ص109.

[2]– نجلاء يوسف شحادة، **أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الحكومة الالكترونية** ، دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية بالأردن، رسالة ماجستير، تخصص الأعمال الإلكترونية ، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص 14.

[3]– يزغش كميليا، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التوجهات الإستراتجية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، دراسة حالة مطاحن الجنوب، رسالة ماجستير تخصص تسيير مؤسسات ، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009، ص 70.

[4]– Florin G. Filip , **Management information Systems , managing the digital firm**, 9the edition , international journal of computers , communications control , passons éducation, bucharest, Romania, 2006.

[5]– محمد شوقي وآخرون، **نظم المعلومات المحاسبية**، الطبعة 05، كلية التجارة، القاهرة،1987 مصر، ص33 .

الفعالية:

هي درجة النجاح في تحقيق البرامج و الأنشطة للأهداف المحددة لها، و ترتبط بالمدى الذي تم تحقيقه من النتائج المرغوب فيها، و تقاس بالاستجابة، الدقة، الأمانة، الشفافية، جودة الخدمة والسرعة[1].

الأداء الوظيفي:

وضع الباحثون تعاريف عديدة للأداء الوظيفي، فمنهم من عرفه من خلال النتائج، ومنهم من نظر إليه من خلال السلوك، كما أن هناك من عرفه من خلال التفاعل الحاصل بين محددات الأداء والتعاريف التالية تبين ذلك:

الأداء الوظيفي يقصد به الأداء الفردي ويعنى بأداء الفرد للعمل وقيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

و يعرفه **RICHARD BOYATZIS** بأنـه: "محصلة تفاعل كبير أهمها كفاية الموظف ومتطلباته الوظيفية وبيئة التنظيم ".

يعرف الأداء الوظيفي بأنه: "سلوك وظيفي هادف يقوم به الإداري لإنجاز الأعمال المكلف بها، وهو كنتيجة تعبر عن مستوى قيامه بالعمل، يتوقف على مدى ملائمة بيئة العمل الداخلية وما تتضمنه من عناصر إدارية، التي تشمل نمط القيادة و التشريعات (النظم، اللوائح، القوانين) و السياسات و الأهداف المرسومة و الرقابة و الاتصال و العلاقات الرسمية و غير الرسمية و طبيعة العمل و التخصص و نظم الحوافز و المكافآت و العناصر المادية (الإضاءة، التهوية،.....)، التي تعمل على تنمية قيم الالتزام بالعمل و القوانين و اللوائح لدى الإداري، و كذا بذله للجهد، و تقيده بأوقات العمل، و إنجاز مهامه في الأوقات المحددة و ارتفاع دافعيته للعمل و شعوره بالارتياح و تحمله للمسؤوليات[2].

[1]– نجلاء يوسف شحادة، **مرجع سابق**، ص 14.

[2]– سهام بن رحمون، **بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة، 2014 ص16.

تقييم الأداء:

يشير هذا المفهوم إلى عملية قياس و تحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في المنظمة، و التقييم هو عملية تقدير القيمة الكلية لنظام أو عملية معينة، و يفترض ذلك وجود أهداف معدة مسبقا تسعى لتحقيقها، مع تخطيط علمي منظم و سليم وفق جدول زمني للوصول إلى هذه الأهداف[1].

الجودة:

هي الملائمة للغرض أو الاستعمال، و هي حالة خدمة أو سلعة موجهة لتلبية حاجات المستعملين، كما أنها تعبر عن مجموعة صفات و ميزات المنتج أو النشاط أو العملية او المؤسسة أو الشخص التي تجعله ملبيا للحاجات المعلنة أو المتوقعة[2].

منهج الدراسة:

لا بد لكل باحث يرغب في الوصول إلى نتائج علمية من أن يحرص على استخدام المنهج الذي يناسب طبيعة دراسته، ودراستنا هذه فرضت علينا اختيار المنهج الوصفي التحليلي، كون أن بحوث الإعلام والاتصال أغلبها وصفية وهذا حسب ما جاء في كتاب موريس أنجرس " هو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها و درجة و جودها فقط بالاعتماد على البيانات التي يجمعها من جميع أفراد المجتمع أو عينة كبيرة منهم"[3].

ومنه فالمنهج المسحي هو عملية جمع الحقائق عن جماعة من الناس في بيئة معينة من حيث ظروف معيشتهم و أنشطتهم و هو يتناول الخصائص الديموغرافية و البيئة الاجتماعية و الأنشطة و الآراء أو الاتجاهات السائدة في جماعة معينة و بالتالي فالمنهج المسحي هو أسلوب لجمع البيانات يتم من خلاله الحصول على المعلومات مباشرة من الأفراد، ويتيح لنا اعتماد المنهج الوصفي في عدة وظائف منها :

. جمع معلومات حقيقية عن واقع العمل في مقر ولاية المدية .

. تحديد المشاكل المهنية الموجودة وتوضيح بعض الظواهر المؤثرة على أداء الموظفين.

. تحديد ما يفعله الموظفين في مشكلة ما وكيفية التصرف معها وفق اعتماد تكنولوجيا المعلومات الاتصال، والاستفادة من أرائهم وخبراتهم .

. إيجاد العلاقات المختلفة بين متغيري الدراسة وهما : الأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

---

[1]- محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي** ، ط01، دار الفجر للنشر و التوزيع، د.م.ن، جانفي 2004، ص05.

[2]– سناء بولقواس، **استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإذاعة و أثرها على الموارد البشرية**،مجلة أبحاث قانونية و سياسية، ع03، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، د.ت.ن، ص220.

[3]-. موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية** ' ترجمه سعيد سبعون و اخرون، دار القصبة للنشر، الجزائر 2009، ص 287.

وقد اعتمدنا في إطار هذا العمل على الدراسة الاستطلاعية للظاهرة محل الدراسة، وهذا من خلال اعتماد إجراءات بحثية متكاملة، من خلال جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها وللوصول إلى نتائج وتعميمات عن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات وعن دورها في زيادة فعالية الأداء الوظيفي للموظفين .

مجتمع البحث:

مجتمع البحث هو ذالك الكل الذي يتشكل منه ميدان الدراسة للبحث المراد إنجازه، أي جمع المفردات التي قد تكون محلا للدراسة، أو هو عبارة عن جميع الأفراد والأشياء التي تكون موضوع المشكلة[1].

لدراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل مقر ولاية المدية وبين تأثيرها في تحقيق الفعالية لأداء موظفي بذات المقر، قدر مجتمع البحث في هذه الدراسة بحوالي 394 موظف إداري[2].

عينة الدراسة:

تم اختيار العينة القصدية لأسباب موضوعية تتمثل في صعوبة دراسة كل الموظفين نظرا لطبيعة عملهم و عدم تواجدهم داخل المؤسسة دائما، فلقد اخترنا مديرية الإدارة المحلية، و هي المديرية التي تخدم بحثنا.

و العينة القصدية حسب أحمد بن مرسلي هي:" العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة، بل يقوم هو شخصيا باقتناء مفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات و بيانات، و هذا لإدراكه المسبق و معرفته الجيدة لمجتمع البحث و عناصره الهامة التي تمثله تمثيلا صحيحا و بالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة ".

وقد قدر عدد وحدات هذه العينة المختارة بتسعة و سبعون **(79)** موظفا في مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية المدية حيث قمنا بتوزيع **(79)** استمارة ، استرجعنا **(50)** استمارة فقط[3].

الأدوات المنهجية للدراسة:

بناءا على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وطبيعة وحجم مجتمع البحث وبناءا على المنهج المتبع في البحث والوقت المسموح به، ونظرا للإمكانيات المادية المتاحة وجدنا أنه بالإمكان استخدام مجموعة متنوعة من أدوات جمع البيانات وهي : (الاستمارة، المقابلة و الملاحظة بالمشاركة).

1. الاستمارة:

تعتبر الاستمارة تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة

---

[1]. عبد الرحمان برقوق، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية**، مؤسسة حسين رأس الحبل للنشر و التوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص 248.

[2]– السيدة ميرة بن جيلالي، رئيس مكتب تكوين و تسيير مستخدمي الولاية، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 15/12/ 2018، 09:30.

[3]– أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط03، الجزائر، 2007، ص 166.

موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات كمية[1].

كما أن الاستمارة هي أكثر وسائل جمع البيانات استخداما لدى الباحثين وهي أنموذج يضم مجموعة أسئلة توجه الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو المشكلة أو الموقف محل الدراسة .

ومنه فالاستمارة هي تقنية منهجية تستخدم لجمع البيانات من الميدان تضم مجوعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد للإجابة والوصول إلى رصد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وقد اعتمدنا هذه الأداة كونها تتيح للمبحوثين الفرصة في الإجابة عن الأسئلة الموجهة لهم بكل أريحية ، كما أنها تسمح بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات ،و قد تم توزيع استمارة أولية تم من خلالها معرفة مدى تجاوب مفردات العينة مع الأسئلة المطروحة عليهم، تبعتها الإستمارة النهائية المدمجة ضمن قائمة الملاحق، حيث تم تحكيم هذه الاستمارة من قبل مجموعة من الأساتذة بجامعة يحي فارس و هم :

- الدكتور مصطفى سحاري[2].
- الدكتور نبيل شايب[3].
- الدكتورة فندوشي ربيعة[4].
- الدكتورة هادف خديجة[5] .

2. المقابلة:

تعد المقابلة واحدة من الأدوات المعتمدة في جمع المعلومات، وهي من الأدوات التي تعتمد في كثير من الدراسات، وتعرف على أنها علاقة ديناميكية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر، وهي أداة بارزة من أدوات البحث العلمي، تستخدم لتحقيق التفاعل بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين كما تزيد من فعالية المناقشة، وبالتالي جمع أكبر قدر ممكن من البيانات والمعلومات التي يريد الباحث الوصول إليها لتحقيق أهداف بحثه، وقد تم استخدام المقابلة في الجانب الميداني لهذه الدراسة (أنظر دليل المقابلة في الملاحق) و تم إجرائها مع كل من السيد محمد بابا على [6]، السيد بناصر شيخ سعيد [7]، السيد قلابي بلال[8]، السيدة ميرة

---

[1]. نفسه، ص204.

[2]–د. مصطفى سحاري، أستاذ محاضر ، قسم علوم الإعلام و الإتصال، جامعة يحي فارس، المدية، 2019 /06/05 14:00.

[3]– د. نبيل شايب، أستاذة محاضرة ، قسم علوم الإعلام و الإتصال، جامعة يحي فارس، المدية، 2019 /13/05، 15:00.

[4]– د. ربيعة فندوشي ، أستاذة محاضرة ، قسم علوم الإعلام و الإتصال، جامعة يحي فارس، المدية، 2019 /07/05، 10:00

[5]– د.خديجة هادف ، أستاذة محاضرة ، قسم علوم الإعلام و الإتصال، جامعة يحي فارس، المدية 2019 /07/05، 11:00

[6]– السيد محمد بابا على، رئيس مصلحة المستخدمين، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 2019 /02/05، 10:30.

[7]– السيد بناصر شيخ سعيد، رئيس مصلحة الميزانية و الممتلكات، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 2019 /08/05، 14:00.

[8]–السيد قلابي بلال، رئيس مكتب الإعلام الآلي، مديرية الإدارة المحلية ، مقر ولاية المدية، مقر ولاية المدية، 2019 /17/04، 15:30.

ميرة بن جيلالي[1].

3. **الملاحظة:**

الملاحظة هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي، تسمح بملاحظة مجموعة ما بطريقة غير موجهة من أجل القيام عادة ببحث كيفي بهدف فهم المواقف والسلوكيات .

يقول **وليام فوت وايت** " تعلمت من جلساتي وإستماعي إلى مفردات البحث، إجابات عن الأسئلة التي لم يدر بخلدي ان أسالها. "

فالملاحظة تفيدنا في إدراك الواقع مباشرة، وتتيح الفرصة لمشاهدة كل ما يحدث في مجتمع البحث عن قرب، ندرك من خلالها الفارق بين أقوال الأفراد وأفعالهم، كما تمكننا من مشاهدة الواقع والتصرفات وسلوكيات الأفراد على حالاتهم الطبيعية .

وفي دراساتنا هذه إعتمدنا أداة الملاحظة بالمشاركة كأداة ثانوية، تساعدنا في التعمق أكثر في دراسة كيفية إستخدام وتعامل موظفي مقر الولاية مع مختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

الدراسات السابقة:

أ. **الدراسات الجزائرية :**

- **الدراسة الاولى :**

مصطفى محجوبي، أطروحة الدكتوراه بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الاداري " ، " دراسة ميدانية بمقر ولاية ورقلة – تخصص علم إجتماع الإدارة والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،**2015 /2016** .

جاءت هذه الدراسة للكشف عن التغيرات التي قد تحدثها تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى العلاقات الإنسانية بين أعضاء التنظيمات الادارية، ومن أجل هذا كانت الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة كالتالي: **كيف يساهم استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم الاداري ؟**

وقد أجريت الدراسة في مقر ولاية ورقلة على موظفي مديرية الإدارة المحلية البالغ عددهم (**139**) موظفا الذين مثلوا وحدات عينة الدراسة، كما إعتمد الباحث على أداة الاستبيان، إضافة الى المقابلة والملاحظة، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

– وجود تكنولوجيا المعلومات والإتصال يساعد في الرفع من الروح المعنوية لدى المبحوثين .

– أفراد العينة يميلون لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أداء مختلف مهام العمل، الأمـر الذي

[1]– السيدة ميرة بن جيلالي، رئيس مكتب تكوين و تسيير مستخدمي الولاية، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 15/05/ 2019، 09:30.

من شأنه الرفع من مستوى الأداء، مما ينعكس إيجابيا على مستوى الروح المعنوية لديهم .

وقد إستفدنا من هذه الدراسة كونها تجمعنا معها نقاط تشابه مع دراساتنا من حيث المجال المكاني للدراسة وتحديد العينة .

- **الدراسة الثانية :**

عبد الرحمان القري، رسالة ماجستير بعنوان: " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية " ، " دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، المسيلة، تخصص علوم تجارية، إدارة الأعمال، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، **2006/ 2007**.

تناول الباحث في دراسته إشكالية أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة، التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق، وذالك بطرحه للسؤال التالي: **ما أثر تكنولوجيا الإتصال والمعلومات على إدراة الموارد البشرية في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة؟**

و قد قامت هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي القائم على جمع المادة العلمية ثم تحليلها و التعليق عليها، إعتمد من خلاله على عينة قصدية تمثلت في الموظفين في الجامعة، و لجمع المعلومات إستخدم الباحث كلا من تقنية الإستمارة و المقابلة و الملاحظة، ساعدته هذه التقنيات في فحص الجوانب المبحوثة عن قرب، و كذا الحصول على معرفة تفاصيل و تفسيرات بعض الأسئلة.

و خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تقدم تسهيلات عديدة تخدم المورد البشري في المؤسسة.
- مستوى إعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجامعة مقبول، لكن الإستفادة منها لم ترق إلى المستوى المطلوب.
- ضرورة تفعيل دور وظيفة إدارة الموارد البشرية بإدخال التكنولوجيا الجديدة عليها.

ب. الدراسات العربية:

- **الدراسة الاولى:**

نهاد حسين محمد خريس، رسالة ماجستير بعنوان: " إستخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في الإدارة في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن "، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، **2011** .

تناولت الباحثة من خلال دراستها إدخال أجهزة الخدمة المدنية لتكنولوجيا المعلومات على أساليب وإجراءات العمل، وأثر هذه الاخيرة على أداء أجهزة الخدمة المدنية، وفي هذا الصدد قد حاولت الإجابة على

السؤال التالي: **هل يوجد أثر لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء أجهزة الخدمة المدنية ؟**

قامت هذه الدراسة على إستخدام المنهج الوصفي التحليلي للظاهرة، وهذا من خلال وصفها من مختلف الجوانب، وإعتمدت فيها على أداة الإستمارة كأداة لجمع المعلومات، في حين كانت عينة الدراسة عشوائية من أجهزة الخدمة المدنية بالاردن، وقدرت بـ **176** عاملا إداريا من مختلف المستويات الوظيفية في أجهزة الخدمة المدنية بالاردن .

وتوصلت هذه الدراسة الى عدة نتائج، نذكر منها :

- وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية الأداء المؤسسي.
- وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين رضا العاملين.

- **<u>الدراسة الثانية</u> :**

سراج طلعت عبد النبي الوحيدي، رسالة ماجستير بعنوان، " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية في قطاع غزة. "، تخصص محاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، أفريل **2017**.

سلط الباحث من خلال دراسته الضوء على أهم أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة، وضرورة إستخدامها من قبل الشركات الصناعية في قطاع غزة في ضل الحصار المفروض على بيئة الأعمال في القطاع مع بيان أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة هذه الاساليب، وقد تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: **ما أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية في قطاع غزة ؟**

ومن أجل تحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي، محاولا بذالك وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل بياناتها، وقد إعتمد في جمعه للبيانات على أداة الإستمارة التي طبقها على عينة عشوائية تمثلت في شركة بقطاع غزة .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على تصميم و عمل وأداء عمال الشركة محل الدراسة.

ج. **<u>الدراسات الأجنبية</u>:**

- Poulet Lionel Mémoire de DEA, Diplôme d'Etudes Approfondies, intitulé « Apport des nouvelles technologies dans les systèmes d'information et de

communication, orientations et perspectives » ,science de l'information et de la communication, documentaire, enssib, école national supérieure des science de l'information et des bibliothèques, université jean moulin, Lyon 03, France, septembre, 1997.

تمحورت الدراسة حول إسهامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الجديدة و اثرها في إدارة الوثائق الإلكترونية و في أثرها على الأنظمة التفاعلية في إتخاذ القرارات المؤسسية، و هذا من خلال طرح الإشكالية كالتالي: **ماهي الأراء و وجهات النظر حول إسهامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الجديدة في إدارة المعلومات ؟**

و قد إعتمد الباحث في دراسته على المنهج المقارن، مستخدما في ذلك التحليل، و هذا من خلال القيام بتحليلات معمقة و مقارنة ما بين نظامين للإدارة المعلومات هما GIED و SIAD و تمثلت الأداة البحثية في الإستبار(سبر الأراء) لمجموعة من مستخدمي النظامين السابقين و هم الذين مثلو عينة الدراسة.

و كانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن أنظمة المعلومات و الإتصالات هي مفتاح نجاح المؤسسات، وهذا من خلال أثرها الفعال في إدارة المعلومات في المؤسسات و سهولة تخزينها و معالجتها ونقلها مما يعطي صورة إيجابية عن المؤسسة و عن خبرتها.

الإطار النظري

الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

تمهيد:

1 ـ مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

2 ـ تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

3 ـ تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مقترب نظرية الاستخدامات و الإشباعات.

تمهيد:

أدى التطور التكنولوجي للاتصالات و المعلومات إلى ظهور وسائل و تطبيقات اتصالية جديدة أطلق عليها اسم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و هي تعني أساسا تلك الموصولة في الأغلب بالكمبيوتر، ولها أثار تشمل مجالات و تطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما و تنظيم المؤسسات خصوصا، ويشهد قطاع تكنولوجيا المعلومات ثورة عالية في تدفق المعلومات ، بحيث أن انتشار المعلومة أصبح يتم بسرعة عالية و كبيرة وبأقل جهد و تكلفة ، وتصل للمتلقي بسهولة و يسر ، كما أن التطورات التكنولوجية الحديثة ساهمت إلى حد كبير في إزالة الفوارق بين الحدود الزمانية والمكانية.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

1. **التعريف اللغوي للتكنولوجيا:**

من ناحية المدلول اللغوي يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (TechnoLogy) إلى كلمة يونانية، وهي تتكون من مقطعين المقطع الأول (Techno) ويعنى حرفة أو مهارة أو فن أما المقطع الثاني (Logy) ويعنى علم أو دراسة ومن هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق، أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، وهي علم التشغيل الصناعي، كما هي علم الفنون والمهن[1].

2. **التعريف الإصطلاحي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال:**

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أو التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال، و هي بكل بساطة كل ما يتعلق بالتقنيات المستعملة في معالجة و نقل المعلومات خاصة الإعلام الآلي و الشبكات، و بمعنى أخر و أوسع من ذلك ، تشكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزءا كبيرا من حياتنا اليومية، و تعتبر صيغة (TIC) عن التسمية الموحدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل التنظيمية و الإدارية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و إنتاجها و تخزينها و استرجاعها و نشرها و تبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات[2].

و قد تولد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نتيجة التقارب بين تكنولوجيا المعلومات **و** تكنولوجيا الاتصال، فتكنولوجيا المعلومات تستخدم في تشغيل، نقل و تخزين المعلومات في شكل إلكتروني، أما تكنولوجيا الإتصال فتشمل الحاسب الآلي و شبكات الربط التي تستخدم بشدة في الاتصالات[3].

في حين نجد أن الإتحاد الأوروبي عرفها سنة 1998 على أنها قائمة النشاطات الشاملة لثلاثة قطاعات، **المعلوماتية** بما فيها من صناعة الحواسيب و البرمجيات، و **الاتصالات عن بعد** الشاملة للشبكات، و **الإلكترونيك**[4].

---

[1]– محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و صناعة الإتصال الجماهيري**، دار العربي للنشرو التوزيع، مصر، ص 16.

[2]– محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي** ، ط01، دار الفجر للنشر و التوزيع، جانفي 2004، ص 44.

[3]– موسى اللوزي، **التنمية الإدارية**، دار وائل، الأردن، 2000، ص 197.

[4]- بن عيسى قواسم، **إستخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في صنع قراراتهم السياسية و تحقيق الحكم الراشد**، دراسة ميدانية لعينة من اعضاء العهدة التشريعية السادسة 2007–2012،أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الإتصال، قسم علوم الإعلام و الإتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر03، 2013/2012، ص41.

فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما هي إلا مجموعة التكنولوجيا المترابطة و المتصلة فيما بينها، ترتكز عادة على الحاسوب و لها قدرة هائلة على رقمنة، معالجة، تناول و تحويل المعطيات بكميات غير محدودة و بطرق متنوعة[1].

ويرى البعض بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في شكل إلكتروني، و تشمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحاسبات الالية ووسائل الاتصال و شبكات الربط و أجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات[2].

و لعل أشمل تعريف هو: أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة الطرق و التقنيات الحديثة، المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين و رفع أدائه، و هي تضم مجموع الأجهزة التي تعنى بمعالجة المعلومات و تداولها مثل الحواسيب و البرامج و معدات الحفظ و الاسترجاع، و النقل الإلكتروني السلكي و اللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها و أنواعها، سواء مكتوبا أو مسموعا أو مرئيا ، وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي و الجماعي عبر الشبكات المغلقة و المفتوحة[3].

وبالتالي يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموع التقنيات و الأدوات و الوسائل و النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عمليات الاتصال.

وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرعين أساسيين هما[4]:

- **تشغيل المعلومات:** يشمل هذا النوع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات وتعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي في أشكاله المختلفة.
- **نقل وإيصال المعلومات:** يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب، والوحدات الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد.

---

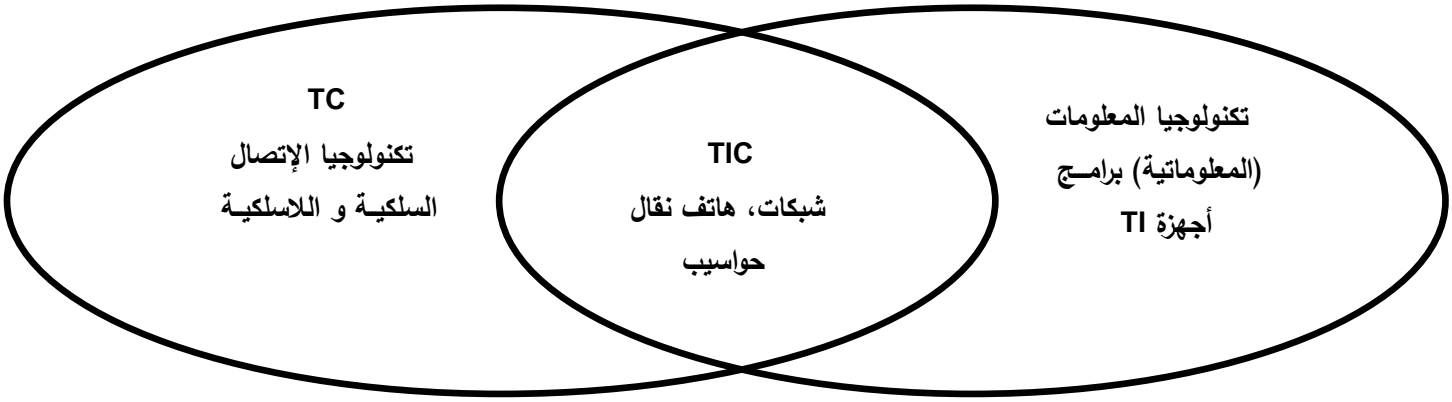
[1]– طواهري فاطمة، "**أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية**"، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران،2015/2014، ص10.

[2]–عبد الوهاب بن بريكة، زينب بن التركي،"**أثر تكنولوجيا الإعلام و الإتصال في دفع عجلة التنمية**"، مجلة الباحث، ع 07، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر،2010/2009، ص245.

[3]– بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، "**دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تنمية قطاع السياحة و الفندقة**"، مجلة الباحث، ع 07، 2010/2009، ص 275.

[4]- بوقلقول الهادي، سوامس رضوان، "الأداء التنظيمي المتميز في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية"، **المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**، جامعة ورقلة، 08،09مارس 2009.

TIC= تكنولوجيا المعلومات (TI)+ تكنولوجيا الإتصال (TC)



شكل01: يبين التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات(TI) وتكنولوجيا الاتصال(TC)[1]

3. **التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال:**

يوظف هذا المصطلح الحديثة للدلالة على التكنولوجيا التي تستخدم في معالجة المعلومات وبثها بمقر ولاية المدية، لكن الشائع اليوم في مختلف المراجع الحديثة و المتخصصة هو مصطلح تكنولوجيا المعلومات والقدرات والاستعدادات والخبرات والمعارف لدى أفراد مقر ولاية المدية.

وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ناتجة عن التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات..)، و يمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية أو تلخيصها في الشكل الموالي:

[1]– توامي يعقوب، "**أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2010، ص 05.

المطلب الثاني:خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

أطلقت عليها العديد من التسميات، فهناك من وصفها بالثورة في مجال المعلومات على إعتبار أن هذه التكنولوجيا تعالج و تخزن و تستقبل و ترسل المعلومات ، و هناك من سماها بالموجة الثالثة بإعتبار أن البشرية مرت بثلاث مراحل، و هناك من أطلق عليها عصر التكنولوجيا و الاتصال، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجمل المعارف و الخبرات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات و معالجتها و تخزينها و إسترجاعها و نشرها و تبادلها و توصيلها إلى الأفراد و المجتمعات[1]، و تتميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالعديد من الخصائص أبرزهـــا:

1. **التفاعلية:**

من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل و المستقبل، أي أن هناك أدوار مشتركة بينهم في العملية الإتصالية، بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الشخص (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) و يقوم بأفعاله الإتصالية [2] و يطلق على القائمين بالإتصال لفظ "مشاركين" بدلا من "مصادر" و من ذلك نجد إستعمال مصطلحات جديدة في عملية الإتصال مثل: الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم.

2. **تحديد المستفيد:**

تعنى هذه السمة إن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها و هذه السمة أفرزتها تكنولوجيات الإتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد و هي الرزوم البريدية الخادمة، التي تتيح للمشترك مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة و نوعيتها، و من الطبيعي أن يقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق الصناديق البريدية، الخاصة بكل مشترك لقاء إشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء تقديم هذه الخدمات.

3. **اللاتزامنية:**

[1] -Hélène Veillette, "**l'intégration des technologies de l'information et de la communication (tic) par les enseignants d'un collège et leurs perspectives l'enseignement**", mémoire pour la maitrise en éducation ;université du Québec, canada ;2009,p26.

[2]- محمود علم الدين، **مرجع سابق**، ص37.

و تبرز أهمية هذه السمة كونها غير مرتبطة بعنصر الوقت، و تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، و هذا يعني أن هناك إمكانية تخزين المعلومات المرسلة عند إستقبالها في الجهاز، و إستعمالها وقت الحاجة، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دون الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

4. **قابلية التوصيل و الترتيب:**

هذه السمة تتمثل بإمكانية إستعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين، فلم تعد هذه الشركات تعمل بمعزل عن بعضها البعض، فقد اندمجت أنظمة الاتصال و إتحدت الأشكال و الوحدات التي تصبغها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال.

5. **قابلية التحرك و الحركة:**

تسمح هذه السمة ببث المعلومات من مكان إلى آخر أثناء حركة منتج و مستقبل المعلومات، وذلك باستعمال عدد من الأجهزة مثل: الهاتف النقال، وهاتف السيارة و التلفزيون المدمج في ساعة اليد و جهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة و كذلك الحاسب الإلكتروني النقال المزود بطابعة، فإذا كانت اللاتزامنية تحرر المستقبل من قيود الزمان، فإن الحركية تتولى استكمال التحرر من قيود (الزمكانية) أي الزمان و المكان.

6. **قابلية التحويل:**

وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر بإستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فيلمية و بالعكس، وكذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة إلى مصغرات فيلمية و إمكانية تحويل المعلومات المسجلة عن المصغرات الفيلمية إلى الأوعية الممغنطة أو الليزرية، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة إلى أخرى أو ما يسمى بالترجمة الآليـــة.

7. **الشيوع و الإنتشار:**

أي قابلية التوسع أكثر لوسائل الإتصال حول العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنظامها المرن، بحيث صارت منتشرة عبر كل طبقات المجتمع، فتجد ان كل وسيلة تظهر في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة و مثال ذلك: التلفزيون و الهاتف النقال.

8. **العالمية و الكونية:**

يعني تناقل المعلومات في مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم و لها عدة مميزات منها[1]:

- الإنتقال من اللغة الواحدة إلى اللغات المتعددة.
- الإنتقال من تكنولوجيات التنوع إلى تكنولوجيات التكامل في الإتصال و الإنتقال من الإعتماد على الثورة المادية إلى الإعتماد على الثورة الفكرية[2].
- ظهور الإنتقال من الإقتصاد المحلي إلى الإقتصاد العالمي.

فالبيئة الإتصالية لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية، و بالتالي فمسارات تدفق المعلومات هي مسارات عالمية[3].

9. **اللا جماهرية:**

و هي تعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها، كما أنها تسمح بالجمع بين النواع المختلفة للإتصالات سواء من شخص إلى شخص أو من جهة واحدة إلى مجموعة أو من مجموعة إلى مجموعة[4]، و مثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك و رغباته[5].

---

[1]– المرجع السابق، ص 38.

[2]– حورية بلعويدات، "**إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية**"، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG، قسنطينة، رسالة ماجستير في الإتصال و العلاقات العامة، قسم علوم الإعلام و الإتصال، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر،2008/2007، ص74.

[3]– محمود علم الدين **مرجع سابق**، ص 177.

[4]– مصطفى محجوبي، "**دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري**"، دراسة ميدانية بمقر ولاية ورقلة، أطروحة دكتوراه في علم الإجتماع، تخصص علم إجتماع، الإدارة و العمل، قسم العلوم الإجتماعية كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016/2015، ص 91.

[5]– محمد شطاح، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة**، دار الرحاب، مصر، 2005، ص ص 25 26.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها.

إن تطور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وإنتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الإجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة إستخدام هذه التكنولوجيات التي تنقسم إلى تجهيزات مادية(عتاد)، و تجهيزات غير مادية (شبكات)، وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أ. **التجهيزات المادية (Hardware):** وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات و تتمثل في :

1. **الحاسوب**:

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الإختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك لأنه وّفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التنظيمية وشروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، و المؤسسات والحكومات[1].

- **مفهومه ومكوناته:**

يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة[2] "، ويعرف أيضا على أنه: " الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين،

[1]– بوقلقول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف، **الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال من الناحية الاستراتيجية**، منشورات جامعة التكوين المتواصل، جامعة بسكرة، 2003 ، ص12.

[2]– محمد شوقي شادي، **الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات**، ، دار النهضة ،بيروت ، 1983، ص 16.

استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك [1] "، وعليه فإن تكنولوجيا الكمبيوتر تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة و بها معا.

يتكون الكمبيوتر من وحدة التخزين الداخلية internal unit ويحتوي على وحدة تشغيلcentral unit ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة stockage ثم الوحدة الحسابية calculation unit يضاف وحدتان للتغذية بالمعلومات وهي imput unit و out put unit وهي تكون في شكل external stockage Unit أي وحدات التخزين الخارجية و أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي hard disk[2].

ويرجع تاريخ صناعة الكمبيوتر إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته، أما أول كمبيوتر فقد سمي (ENIAC) وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية في الولايات المتحدة الامريكية وقد عرض للبيع سنة 1951 ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى[3] .

- **<u>إستخداماته</u>:**

إن انتشار الكمبيوتر في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- ✓ مرونة الكمبيوتر من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
- ✓ قلة الأخطاء أو إنعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.
- ✓ عنصر التكلفة ، حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الكمبيوتر تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.
- ✓ العائد الاستثماري، تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الكمبيوتر من خلال متوسط عائد يتراوح

---

[1]– عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **<u>إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني</u>**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، أفريل2005، ص 124.

[2]– هدى حامد قشقوش، **<u>جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن</u>**، دار النهضة العربية ،مصر، 1992، ص 20

[3]– روبرت سترن ونانسي سترن، **<u>الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات</u>**، ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي، دار المريخ للنشر، السعودية، 1990، ص 164.

من 35 % إلى 45 % من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة [1].

2. **الهاتف**:

يطلق على الهاتف باللغة الإنكليزية إسم (Téléphone) وهو مشتق من كلمة يونانية تتكون من: (Télé) وتعني صوت و (phone) و تعني الصوت، ويعّبر الهاتف عن وسيلة إتصال مسموعة يتبادل من خلالها طرفا الاتصال المناقشة مباشرة، ويكتسي أهمية كبيرة في إتمام الاتصالات الداخلية والخارجية حيث لا يمكن لأي منظمة سواء كانت تجارية أو خدمية أو حكومية أن تعمل دون استخدام الهاتف، كما أنه يسهل الاتصالات بين الدول المختلفة.

ويستخدم الهاتف كوسيلة إتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما:

- ✓ :طريقة الاتصال المباشر أي من هاتف لآخر
- ✓ طريقة الاتصال غير المباشر: أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل التليكس، والحواسيب وغيرها.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الإتصال، أخذت الإتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد هو (النظام الرقمي)، وبعمل هذا الأخير عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزئيات تفصل بينها مسافات، وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات، ويعتبر هذا النوع من الأنظمة (الرقمية) أكثر دقة وفعالية ويمكن الإعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية، وهو أكثر ملائمة للإتصال مع الحواسيب، بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة[2].

ويعود تاريخ إختراعه إلى سنة 1876م من طرف العالم "**جراهام بل**" الذي إستطاع نقل الصوت الآدمي إلى مسافات بعيدة، معتمدا على مبدأ سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية، مستعملا شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية وتحّول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك وتقوم سماعة الهاتف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي[3].

---

[1] بوقلقول الهادي، **مرجع سابق**، ص47.

[2]– عبد الرحمان القري، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية** ، " دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، المسيلة، رسالة لنيل شهادة ماجستر، تخصص علوم تجارية، إدارة الأعمال، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006/ 2007، ص37.

[3]– منى محمد إبراهيم البطل، **تكنولوجيا الإتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات**، الطبعة 01،دار النهضة العربية للنشر و التوزيع، د م ن، جانفي 2010، ص ص 209،206.

3. **الفاكسميلي Fax Mile**: (الناسخ الهاتفي).

الفاكس أو كما يسمى الناسخ الهاتفي هو اختصار للكلمة اللاتينية (Facsimile) وهو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي، ويعود تاريخ اختراعه إلى أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين، حيث بدأ الكثير من المخترعين في كل من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية العمل على إختراعه، ويمتاز جهاز الفاكس بسهولة الإستخدام حيث لا يتطلب إستعماله سوى وضع الرسالة في الجهاز ثم تشكيل رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحول الصفحة المرسلة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى صورة الوثيقة الرسمية ثم يطبع نسخة منها، كما أنه يمكن إرسال الوثائق إلى عدة جهات في الوقت نفسه وبسرعة ودقة عالية وتكلفة منخفضة[1]، فالفاكس هو عبارة عن تقنية حديثة تشمل على:

- جهاز استنساخ الكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف.
- جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.

و يمكن تحديد أهم مميزات و خصائص الفاكس على نحو التالي[2]:

- هو جهاز سهل الإستخدام و لا يحتاج إلى خبرة أو فني متخصص.
- رخيص الثمن و يمكن للأفراد شراؤه.
- لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة فخطوط الهاتف متوافرة في كل مكان .
- مناسب جدا لنقل الوثائق و الرسائل المالية و القانونية و كافة المطبوعات.
- من الصعب إرسال الوثائق عبر وسائل أخرى غير الفاكس بنفس الدقة و السرعة و التكلفة.
- يمكن إرسال الرسائل و الوثائق إلى عدة جهات في نفس الوقت.
- يمكن حمل الفاكس و نقله إلى أي مكان و بسهولة.

4. **الأقمار الصناعية(satellites)**:

بشكل عام تصنف الاتصالات إلى نوعين رئيسيين هما[3] :

---

[1]– حمزة بوقرش، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية**، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر(ميلة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012، ص16.

[2]– بشير كواجة، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية**، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، رسالة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص95.

[3]– مرجع سابق، ص ص 96، 97.

أولا :<u>الاتصالات الأرضية</u>: سواء كانت سلكية أو لاسلكية، مايكروويف، كابلات،.....الخ.
ثانيا :<u>الاتصالات الفضائية</u>: التي تتم عن طريق الأقمار الصناعية.

و يعرف القمر الصناعي بأنه مركبة فضائية تدور حول الأرض، لها أجهزة لنقل إشارات الراديو و البرق و الهاتف و التلفزيون، و ترسل محطات على الأرض (المحطات الأرضية) الإشارات إلى القمر الصناعي الذي يبث الإشارات بعد ذلك لمحطات أرضية أخرى، و يعرف أيضا بأنه محطة صغيرة في جسم متحرك و عائم في الفضاء، تعمل على موجات متناهية الصغر، و تقوم المحطة بإستقبال و إعادة إرسال هذه الموجات التي تحمل الرسائل و المعلومات من و إلى الأرض عبر المحطات الأرضية الموزعة في مناطق المشتركين، و يتم استقبال و إرسال الموجات عن طريق هوائيات مثبتة على سطح القمر الصناعي العلوي و المواجه لسطح الأرض.
و بشكل عام يكون القمر الصناعي مما يلي:

- ✓ أجهزة الاستلام و الإرسال.
- ✓ الهـوائيـات.
- ✓ أجهزة التكبير و التضخيم.
- ✓ الخلايا الشمسية للطاقة.
- ✓ البطاريات.
- ✓ جهاز تتبع الأرض.
- ✓ جهاز تتبع الشمس .
- ✓ محرك الاشتعال الرئيسي.
- ✓ محركات صاروخية جانبية .
- ✓ خزانات الوقود.

و قد فتحت الأقمار الصناعية الباب على العديد من الوظائف و الأنشطة و الخدمات مثل نقل الصوت و الصورة و البيانات و الوثائق و المؤتمرات عن بعد و الأرصاد الجوية و الاستشعار عن بعد و الخدمات الهاتفية و ربط شبكات الحواسيب و غيرها.
و يمكن تحديد مجالات إستخدام الأقمار الصناعية فيما يلي:

- ✓ الاتصالات الهاتفية، مما يسهل عملية الاتصال الهاتفية و يقلل من تكلفتها و يعمل على تخفيض التشويش و الإضطراب الذي يحدث في الاتصالات الأرضية.
- ✓ النقل التلفزيوني المباشر للبرامج المختلفة (سياسية، رياضية، علمية...الخ).
- ✓ خدمات تجارية للطائرات و الملاحة الجوية و البحرية و الأرصاد الجوية و غيرها .

- ✓ نقل المعلومات و الخدمات الأخرى بين الدول .
- ✓ التنقيب عن الثورات الطبيعية: كالنفط و المعادن و غيرها سواء تحت سطح الأرض أو في أعماق المحيطات .
- ✓ الأغراض العسكرية: مثل رصد تحركات العدو و التجسس.

5 . التلكس (المبرقة)Télex:

نظام لتنقل الرسائل وهي أول جهاز تم إستخدامه في الإرسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبراقة (شفرة مورس)، تطوريف في القرن العشرين تم إستخدام الطابعات عن البعد (التليرنتر) التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق إلي مبرقة أخرى على الطرف الآخر من الخط.

ولقد ساهم التلكس في نقل الأنباء والرسائل إلى غاية ظهور الهاتف الذي أدى إلى الاستغناء عنه وإستبداله بمعدات أخرى أكثر سرعة[1].

5. **التليتكس (تبادل النصوص عن بعد) Télétex:**

هو حالة متقدمة من نظـام المبرقة، حيث أن التليتكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لخزن المعلومات المطبوعة[2].

6. **بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتكس):**

أو ما يطلق عليها الفيديوتكست وهي حالة متطورة لاستخدام و استثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية، وهو عبارة عن " وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة تلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون" وتشمل تقنية الفيديوتكس على ثلاث ركائز هي:

- ✓ البث عن طريق شاشة تلفزيونية.
- ✓ تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب.
- ✓ نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لاسلكية.

وتشمل على نوعين رئيسين هما:

[1]– عبد الرحمان القري، **مرجع سابق**، ص37.

[2]– مرجع سابق، ص38.

الفيديوتكس العادي أو الإذاعي ويسمى التليتيكس (Téletex)، أو البيانات المرئية (Vidiodata).

7. **الإتصال الكابلي:**

يعد الكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الوسائط الصوتية والمرئية والنصوص إما بالأسلوب التماثلي(Analogique) أو بالأسلوب الرقمي (Numérique)، وبسبب عدم قدرة الخط التلفوني التقليدي على نقل آلاف الرسائل والكميات الهائلة من المعلومات المكتوبة أو المصورة أو المسموعة وإلى مسافات جغرافية متباعدة، والحاجة إلى وقت طويل لتوصيلها إلى مجموعة المستفيدين، ظهرت طريقةإستخدام الكابل(cable) الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية العالية التحميل، أي القادرة على نقل كميات هائلة من الرسائل والمعلومات، أما فيما يخص إستخدامات الإتصال الكابلي فهي كالآتي:

- ✓ يستخدم الكابل (cable) في نقل المعلومات بين الحواسيب في حالة عدم إستخدام الهاتف.
- ✓ يستخدم في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية وخاصة في التلفزيون الذي يسمى (CableTelevision).
- ✓ ويستخدم الكابل على مستويات محلية (داخل المدينة)، أو على مستوى الدولة وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول و القارات.
- ✓ كما أنه يتيح خدمات برامجية تتناسب وظروف الجماعات المستهدفة وإتاحة خدمات من داخل المنزل (شراء، البنوك، الخدمات الطبية، التعليم)[1]:

ب. **التجهيزات الغير مادية:** (منظومة الشبكات)

هي مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة بعضها ببعض، حيث تشمل وسائل الاتصال والأجهزة والبرمجيات اللازمة لربط أنظمة الحواسيب مع بعضها البعض، بهدف تسهيل عملية الاتصال و تدفق المعلومات، ولا تقتصر الشبكة على المعدات والأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الاتصال، كما تشمل شبكات الانترنت والانترانت و الإكسترانت التي سنسلط الضوء عليها في هذا المطلب لأهمية منافعها المتعددة، خاصة على المنظمات حيث بإمكانها تقليص تكاليف الاتصالات والتعامل، وتعزيز جهود التنسيق والتعاضد، و من بين هذه الشبكات مايلي:

1. **الأنترنيت:**

[1]– عبد الرحمان سوالمية، " **إستخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي**"، دراسة ميدانية بقرية بسكارة بلدية القيقبة، باتنة، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، ع 21، جامعة باتنة، الجزائر، ديسمبر2015.

هي شبكة إتصالات عالمية تربط الآلاف من شبكات الكومبيوتر بعضها ببعض ويستخدمها الملايين من مستخدمي الحاسبات الإلكترونية حاليا على مدار الساعة في معظم أنحاء العالم خاصة المؤسسات الحكومية والجامعات والشركات الكبرى والبنوك، فهي تشكل فضاء ضخما حيث تستطيع الإدارة الاتصال بسهولة وبسرعة مع الشركاء المناسبين لها، فهي أداة قوية جدا لكن استعمالها لتطوير الخدمات الإدارية فيه بعض الحدود كالأمن والأداء المضمون[1].

- **خدمات الإ نترنت: (Internet Services)**

تعتمد الإنترنت على مبدأ الخادم المستفيد في عملها، فالتطبيقات كلها موجودة على الخادمات وكل مستخدم بإمكانه الدخول والحصول على المعلومات التي يطلبها،وهناك مجموعة من الخدمات تقدمها الإنترنت تتمثل فيما يلي[2]:

✓ **البريد الالكتروني E-maiL:**

لقد أصبح البريد الالكتروني من أكثر وسائل الاتصال استخداما في يومنا الحاضر، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، ويعتمد استخدام البريد الالكتروني على وجود أجهزة حواسيب شخصية مربوطة مع بعضها من خلال نظام شبكات معين وبرنامج معين.

و يعتبر البريد الالكتروني من أهم الخدمات التي تقدمها الإنترنت حيث يشير إلى مجموعة الرسائل التي يتم إرسالها من خلال جهاز حاسوب إلى آخر حول العالم، وتتضمن هذه الرسائل كل شيء ابتداء من الملاحظات العرضية وحتى الرسائل متعددة الوسائط.

وقد انتشر استخدامه بسبب قلة تكلفته إضافة إلى أنه بالإمكان إرسال كل أنواع الرسائل المقروءة والمسموعة والمرئية، وكذلك يمتاز بسرعته العالية حيث يقلل الوقت الذي يحتاجه الفرد في الطباعة و توزيع الرسائل وتبادل البيانات فمن خلال البريد الالكتروني يمكن إرسال عشرات الرسائل إلى عناوين مختلفة بعملية واحدة، و تنظيم خزين المنظمة المتنامي من الرسائل كما يغربل الكم الهائل من هذه الرسائل، وينتقي أفضلها وأكثرها التصاقا بأنشطة وأهداف المنظمة، ويحول الملفات ويضع واجهة جميلة لمراسلات المنظمة، ويحافظ على خصوصية رسائل المنظمة.

✓ **مواقع الكترونية Electronic Sites:**

[1]– مصطفى محجوبي، **مرجع سابق**، ص105.

[2]– سارة قرفي، **دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية**، رسالة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 29,

المواقع الالكترونية عبر الإنترنت تمكن الشخص من استخدام حيز معين على الشبكة لقاء تكلفة قليلة ولمدة معينة حيث بإمكان المستخدم عرض المعلومات التي يريدها على هذا الموقع سواء كانت أمور تسويقية أو تعريفية أو علمية بما في ذلك الوسائط المتعددة، وعملية ربط المعلومات على هذا الموقع يكون عن طريق لغة خاصة بالانترنت.

✓ **هاتف وفاكس الإ نترنت:**

إن الإنترنت ليست مجرد تقنية أو شبكة لإرسال البريد الالكتروني أو الإبحار في الويب، فالإنترنت تحولت إلى وسيلة اتصالات كونية منخفضة التكلفة، تساعد في إرسال الفاكسات، واسترجاع البريد الصوتي، ونقل المحادثات باتجاهين، فباستطاعة المنظمات اليوم استخدام الإنترنت للحصول على خدمات الهاتف، والبريد الصوتي، والفاكس.

✓ **النشر على الويب:**

يعتبر النشر على الويب أداة اتصالات إلكترونية غاية في الأهمية لأغراض تعاضد الأعمال، فبرمجيات التطبيق و الخوادم، والبرامج الأخرى للنشر عبر الويب وتطوير الموقع الشبكي، صارت تمكن المنظمات من نشر أي تقرير أو وثيقة على المواقع الشبكية للإنترنت والإنترانت و الاكسترانت لمشاهدتها والتعليق عليها، كما يمكن بث رسائل وأخبار المشروع وإرسالها إلى صناديق البريد الالكتروني، وعليه فإن النشر عبر ويب الإنترنت قد أصبح أسلوبا أكثر كفاءة وفعالية للاتصال والتواصل بين الأفراد والمنظمات بالمقارنة مع الطرق الورقية السابقة .حيث أضاف بعدا جديدا لعملية النشر، فبالإضافة إلى كون المادة مقروءة فإنه يتميز بإمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة وإمكانية وضع روابط لمعلومات إلكترونية متعددة وسهولة تعديل وتحديث المحتوى.

2 ـ الإكسترانت:

وتسمى أيضا الشبكة الإضافية، وهي شبكة تدمج الإدارة بشركائها الأساسيين أو المستهدفين، عن طريق الإكسترانات، و يمكن القول أن شبكة الإكسترانات هي شبيهة إلى حد ما بنظام التبادل الإلكتروني للبيانات، وتمنح الدخول إلى الأشخاص الذين يكونون جزء من الإدارة لكن لديهم دخول مميز لبعض المعلومات، كل مستعمل خارجي يستقبل إسم للاتصال وكلمة المرور التي تخول له الدخول إلى شبكة الإكسترانات أو جزء منها فقط، فمثلا يمكن للموظف أن يصل إلى حساباته ولكن لا يمكنه الوصول إلى حسابات الموظفين الأخريين في الإدارة[1].

- **أهمية وفوائد الاكسترانت:**

[1]– عامر إبراهيم قنديلجيي، إيمان فاضل السامرائي، **مرجع سابق**، ص428 .

- ✓ تسهل عمليات تبادل المعلومات، واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المنظمات المعنية بالاكسترانت، حيث يمكن للمنظمات تبادل المعلومات عبرها وفي أي نقطة من العالم.
- ✓ متابعة المعلومات المتبادلة، حيث تسهل عملية التوقيع على الوثائق من مديري فروع المنظمة الواحدة المنتشرين في مناطق جغرافية مختلفة، وخاصة في حال الحاجة للتوقيع الجماعي على الوثائق، ومحاضر الاجتماعات الحقيقية أو الافتراضية،كما تسمح بإجراء كل العمليات التي تجرى على الوثائق أثناء تنقلها بين الفروع والأقسام.
- ✓ خدمات التوظيف، حيث تستخدم الاكسترانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة، كالجامعات والمعاهد ومراكز التدريب، وما شابهها مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمات متعددة المنافع لكلا الطرفين إذ تجد الموا رد البشرية المؤهلة فرصة للعمل المناسب في الوقت المناسب كما أن سوق العمل تؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها، وقد تصل فعالية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح لسوق العمل.
- ✓ هناك تطبيقات عملية متعددة تتولاها شبكات الاكسترانت، والتي يمكن أن يتم استثمارها وتسخيرها في الواقع العملي للمؤسسات مثل:
  - الوصول والتعامل عن بعد.
  - الربط بين المركز والفروع.
  - الوصول إلى الأجهزة والحواسيب كبيرة الحجم.
  - تبادل المعلومات إلكترونيا.
  - تستطيع شبكة الاكسترانت التعامل مع أنماط مختلفة من المعلومات المدعمة بالصور أو

الأصوات أو الأشكال البيانية، كما تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة، وتوفير تلقائية ومرونة عالية للاتصال الفوري مع مختلف فئات العمال.

3 ـ **الأنترانت:**

هي شبكة داخلية في الإدارة حيث يكون كل الكمبيوترات داخل الإدارة مرتبطة من خلال شبكة تسمح بتبادل المعلومات بين مختلف الموظفين والأقسام، و يكون انتشار المعلومات داخل الإدارة أكثر سهولة وسرعة واتساعا، وبالتالي فهي تسمح بمضاعفة قواعد البيانات وإبطال الحواجز بين مختلف الأقسام من خلال تطوير الاتصال الداخلي والربط بينهم مما يعطي سرعة اكبر لعملية إتخاد القرارات .فالانترانت هي

شبكة صممت فقط من أجل الإجابة على الاحتياجات الداخلية للإدارة وتستعمل هذه الشبكة نفس تكنولوجيا موقع الويب العام لكنه لا يمنح الدخول إلا للموظفين أو الأفراد المسموح لهم في الإدارة[1].

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة.

المطلب الأول: أشكال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الإدارة.

لقد أدى التطور الكبير في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات إلى التفكير في الاستعانة بها في الأعمال والوظائف الإدارية، من اجل التقليل من الضغط ومواكبة العمل الإداري للتطور الحاصل في المجتمع وقد سمحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالاستخدام الفعال للمعلومات في المؤسسة من خلال[2]:

- ✓ تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات، (صورة، صوت كتابة) فيشكل معطيات رقمية موحدة.
- ✓ نقل هذه المعلومات في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العنكبوتية الأنترنت.
- ✓ ترجمة المعلومات المستقبلة وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه.
- ✓ تمكين الإدارات بالإتصال بطريقة سريعة ومستمرة عن طريق الشبكات.
- ✓ تغيير طرق الاتصال عن طريق البريد الالكتروني وشبكة الانترنت.

ويتحقق ما سبق ذكره من وظائف ومهام عن طريق عناصر تكنولوجيا الإتصال والمتكونة أساسا ممايلي[3]:

---

[1]– هيثم حمود الشبلي، **إدارة مخاطر الاحتيال في قطاع الاتصالات**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 ، ص121.

[2]– مصطفى محجوبي، "**دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الاداري** "، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، " ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص104.

[3]– إبراهيم قنديلجي عامر، فاضل السامرائي إيمان، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 38.

1. **الأجهزة (The hard Ware)**: وتتضمن كافة المكونات المادية المستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من:

✓ وحدات إدخال: هي حلقة وصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى الوحدة المركزية وتتكون وسائل الإدخال المباشرة مثل:لوحة المفاتيح، والفأرة والماسح الضوئي، القلم الضوئي.

✓ وحدة معالجة المركزية: وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيسي من منظومة الحاسب التي تتم فيها معالجة البيانات لتوليد المخرجات المطلوبة وتتكون من: حدة الحساب، وحدة التحكم، وحدة الذاكرة الرئيسية والمعالج المركزي.

✓ وحدة الإخراج: وتؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة الذاكرة المركزية إلى جهات المستفيدة وأهم هذه الوسائل: الشاشة الضوئية، الطابعة.

2. **البرمجيات و التطبيقات (the soft ware)**:

هي عبارة عن جميع المجموعات التعليمات الخاصة بمعالجة المعلومـات ويمكن تصنيفها إلى:

✓ نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب وهي برامج متكاملة وضرورية لتشغيل الحاسب الآلي وملحقاته .

✓ تطبيقات البرمجيات: وهي برامج تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الإستخدام الشخصي مثل: برامج التخزين والأرشيف، برامج الرواتب وغيرها من البرامج الثانوية التي يستخدمها الموظفون حسب الحاجة لها و من خلالها يمكن السيطرة على البيانات و التحكم و إجراء العمليات الحسابية و الحصول على النتائج المطلوبة و حل المشكلات حسب الحاجة و حسب ما هو مطلوب أيضا[1].

1. **الشبكات**:

وهي مجموعة من أجهزة الكومبيوتر مرتبطة ببعضها في شكل شبكة من أجل نقل المعلومات في ما بينها وتنقسم لعدة أنواع منها:

✓ الأنترنيت.

✓ الأنترانيت.

✓ الإكسترانيت.

2. **الأفراد**:

[1]– سراج طلعت عبد النبي الوحيدي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين،2017، ص49.

وهم الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين وقد تفوق أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات على المستلزمات المادية[1].

المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الإدارة.

إن تطور تكنولوجيا الإتصال والمعلومات ساهم في استغلال هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة من أجل التسيير اليومي لمختلف المهام، وذلك لمواجهة التغيرات المستمرة التي تحدث في المحيط و التي تُرغم المؤسسة على مواكبتها لتضمن إستمراريتها وقد ترجم ذلك بإبتكار أنظمة توكل لها مهام جمع، تخزين، معالجة و نشر المعلومات ونذكر من بينها[2]:

1. **نظم المعلومات:**

تعد نظم المعلومات الإدارية من الأصول الأساسية للإدرات في العالم المتقدم، فقد أصبحت تؤدي دورا هاما في تهيئة الأقسام الإدارية بفاعلية وكفاءة لتحقيق الأهداف البعيدة والقريبة المدى، وعليه أصبحت نظم المعلومات الإدارية تؤدي دور العمود الفقري للتنظيم الإداري فهي توفر الجانبين الإداري والتقني في أن واحد.

فنظام المعلومات هو ذلك النظام الذي يقوم بتجميع البيانات والمعلومات وحفظها وتحليلها ووضعها في قاعدة متكاملة للمعلومات وبطريقة تساعد على تحقيق الإجابة على مجموعة من الأسئلة الإستراتيجية والتشغيلية.

[1]– مصطفى محجوبي، **مرجع سابق**، ص 105.

[2]–نفس المرجع سابق، ص 105.

- **أشكال نظم المعلومات و وظائفه**: تأخذ نظم المعلومات عدة أشكال تتمثل في:

❖ **أشكال نظم المعلومات**:

✓ **النظم اليدوية**:

وهي النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات و قد اعتمد عليه سابقا و لا تزال هناكمجموعة من المؤسسات تستعمله ومن أهم النظم المستخدمة فيه[1]:

- نظم الملفات: وهي عبارة عن الأوراق الرسمية و المستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ بيانات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.
- نظام السجلات: وهو تحسين لنظام الملفات، و يمثل نماذج معينة بها ملخص لمحتويات الأوراق و المستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها و تداولها و استرجاعها.

✓ **النظم اليدوية مع استخدام الآلات**:

و هو تطوير للنظام السابق يعتمد على بعض الآلات التي تيسر تسجيل البيانات، و إجراء عمليات بجانب العمليات اليدوية و تنفيذ الآلات في إجراء العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات و السندات، مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة.

✓ **النظام الآلي للمعلومات**:

إستمرت جهود التطوير و التجديد في مجال نظم المعلومات حيث إستفاد الفكر من التقنيات الحديثة في تجميع و تحليل الحقائق للمؤسسة بما ييسر الحصول على المعلومات بدقة و في الوقت المناسب بهدف تحقيق الكفاءة و الفعالية المطلوبتين، ومن أنواعه:

- نظام المصغرات الفلمية:

هي مجموعة من الوسائل و الأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى صورة مصغرة، و التي لا يمكن قرائتها في حجمها المصغر بالعين المجردة و لكن بالا مكان تكبيرها و نسخ صور ورقية منها، و هي وسيلة متطورة لتخزين و تسجيل المعلومات.

- نظام الحاسب الآلي:

يمثل الأكثر الأنواع تطورا بحيث يقوم بعدة عمليات متكاملة و متعاقبة بطريقة آلية طبقا لنظام معين ووفقا لبرنامج تشغيل لمعالجة معلومات و تخزينها بذاكرة الحاسب، و من بين مبررات إستخدام الحاسب الآلي كنظام للمعلومات أن المنظمات لا يمكن تطوير مجالات أعمالها وأنشطتها في كل الميادين ما لم تستعين بقدراته الهائلة.

❖ **وظائف نظام المعلومات**:

[1]– نفسه.

يحصل نظام المعلومات على المعلومات كمادة أولية، يراقبها، يخضعها لعمليات و معالجة مختصة، وينتج منها معطيات أو معلومات جديدة مرتبة و محفوظة و مهيكلة بشكل يسمح لمختلف المستعملين لهاالاستفادة منها حسب حاجاتهم إلى ذلك، و يظهر هذا وضحا من خلال وظائف النظام المعلومات و هي:

- تشغيل المعلومات: وفيها يتم معالجة المعلومات من خلال عملية فرزها و التخلي عن غير المفيد منها أو المكرر ثم إخضاعها للعمليات و التحولات المطلوبة للحصول على معطيات ذات معني أما جاهزة للإستعمال أو بإدخالها ضمن عمليات أخرى حسب نوع الاستعمال و التقنية المطبقة.

- تخزين المعلومات: يعني إدارة عمليات التخزين من أجل التحديث و الاستدعاء فنظرا لتطور المعلومات و تأثير الزمن عليها فهناك ضرورة متابعة المخزن منها و إجراء العمليات التي يفرضها التغير سواء بتحديثها أو إضافة التغيرات، أو التخلي عن الذي يموت منها في الوقت المناسب حتى لا تستعمل إلا المعلومات المناسبة.
- رقابة و حماية البيانات: أي إستعمال مختلف أساليب الرقابة و الأمان لتفادي الأخطاء عند إدخال البيانات و لتفادي التلاعب أو ضياع هذه المعلومات.
- إنتاج المعلومات: و هي الوظيفة النهائية و التي تمثل إنتاج التقارير و توصيلها إلى مستخدميها في صورة مفهومه و مفيدة.

2. **الحكومة الالكترونية:**

يعد مفهوم الحكومة الإلكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها ثورة المعلومات وشبكة الأنترنت في الحياة اليومية للمواطنين فقد ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، إذ تعد فكرة الحكومة الإلكترونية من الأفكار الجديدة في تطبيقاتها التي تستهدف إحداث تطور في الأداء الحكومي وفق معايير القطاع الخاص في كل ما يتمتع به من مزايا تنافسية وفي مقدمتها الجودة وكسب رضا المستفيد.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من كونه برمجيات وحواسيب وشبكات وغيرها من التقنيات، بل هي إدارة شاملة فلسفية ينطوي عليها إجراء تغيير نوعي يهدف إلى إعادة النظر بمفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمات التي تقدمها، فهي صياغة لواقع جديد في ضوء العلاقات التبادلية بين الأجهزة الحكومية من جهة وجمهور المستفيدين من جهة أخرى في أي مكان وزمان، فعلى الرغم من أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكترونية، إلا أنه ليس مصطلحا تكنولوجيا بحثيا، بل مصطلحا إداريا يعبر عن

التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والإجتماعية والإقتصادية والتسويقية، وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها البعض[1].

- **أهداف الحكومة الإلكترونية:**

إن الحكومة الإلكترونية تشبه لحد كبير الحكومة الفعلية الطبيعية كمصدر للمعلومات و الخدمات، يمكن تعداد بعض أهداف الحكومة الإلكترونية كمايلي[2]:

- ✓ سرعة أداء الخدمات.
- ✓ تخفيض التكاليف.
- ✓ اختصار الإجراءات الإدارية.
- ✓ دقة وجودة الخدمة المقدمة.
- ✓ القضاء على الفساد الإداري.
- ✓ مواكبة التطور التكنولوجي.
- ✓ تسهيل نظام الدفع الإلكتروني.

3. التجارة الإلكترونية:

وهي العمليات المتمثلة في بيع و شراء وتسويق و تقديم الخدمات الخاصة بالسلع أو الخدمات عبر العديد من شبكات الحاسب الآلي كالانترنت و الانترانت و الاكسترانت لمساندة كل خطوة من الخطوات التجارة العالمية، و هي عدة أنواع نذكر منها[3]:

- ✓ التجارة الإلكترونية بالتجزئة.
- ✓ التجارة الإلكترونية مابين المؤسسات.
- ✓ التجارة الإلكترونية ما بين المستهلكين.

4. الصيرفة الإلكترونية:

المقصود بها هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التعامل في الأوراق المالية، وهذا النوع من الصيرفة لا

---

[1] – Grant, G and Chau D, **Developing a Generic Framework for E – Gouvernement Journal of Global 1Information Management**. Vol 13, No 1: pp1– 30, 2005. P 9.

[2] – أحمد شريف بسام، **واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية**، ، رسالة لنيل شهادة ماجستير، تخصص مجتمع المعلومات، قسم علوم الإعلام و الإتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2011، ص ص 25، 27.

[3] – مصطفى محجوبي، **مرجع سابق**، ص 113.

يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك ويمكنه القيام بعملياته المصرفية عن بعد، حيث أصبحت المؤسسات المالية تعتمد في تقديم خدماتها إلى عملائها على الأساليب الإلكترونية.
وقدمت هذه البنوك تغيرا كبيوا في نوعية وطبيعة الخدمات المصرفية، كوسائل الدفع الحديثة ومن أهم أنواعها بطاقات الائتمان، الهاتف المصرفي، محفظة النقود الإلكترونى[1].

المطلب الثالث: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على التنظيم الإداري.

أكثر ما تحتاجه المنظمات في عصر التطور الذي يتميز بالسرعة و الإنفتاح هو تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لما لها من أثر بالغ على فعالية التنظيمات الإدارية في المؤسسة و على نجاحها في تحقيق غاياتها و أهدافها من خلال نقل المعارف و تدفق المعلومات و زيادة القدرة على الإبداع و تطوير الخدمات، و من بين هذه التأثيرات ما يلي[2]:

- ✓ تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على كفاءة المنظمة من خلال إستحداث أساليب ونظم عالية الكفاءة لضبط الأداء وتحسين الرقاب وتأكيدها لتشمل جميع مراحل العملية الإدارية بإستخدام أجهزة ومعدات تتميز بالسرعة والدقة والكفاءة العالية.
- ✓ توسيع وتنمية وتنشيط قنوات الإتصال ونقل المعلومات وإبتكار أساليب جديدة في الإتصالات الإدارية مثل الشبكات الداخلية والتخلص من قيود الزمان والمكان خاصة بعد ظهور ما يعرف بالإجتماعات عن بعد.
- ✓ مساعدة إدارة المؤسسة في التركيز على الأمور الإستراتيجية والتخفيف من أعباء تلك الأعمال الروتينية المملة.
- ✓ القضاء على مشكل البيروقراطية داخل الإدارات والتي تعتبر المرض الأكبر لعصر المعلومات .
- ✓ التخفيض من حدة إنتشار ظاهرتي الغش والتزوير في المعلومات خاصة بين عمال الإدارات.
- ✓ العمل على تقريب الإدارة من المواطن من خلال إستحداث المواقع الإلكترونية والخدمة الذاتية بإستخدام تقنيات الحكومة والإدارة الإلكترونية.
- ✓ تسهيل عملية التحكم والرقابة الإدا رية الفعالة سواء على الوثائق أو الأموال أو بالنسبة للأشخاص مثل

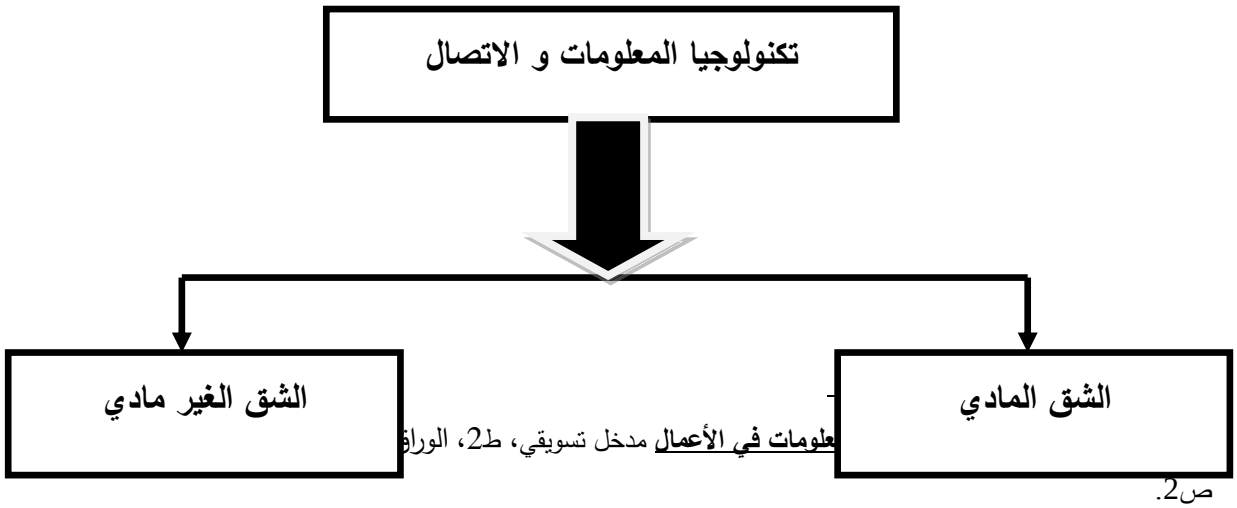
[1]– إبراهيم بختي، **التجارة الإلكترونية، مفاهيم واستراتجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 2005 ، ص73 .

[2]– مصطفى محجوبي، **مرجع سابق**، ص ص 115.

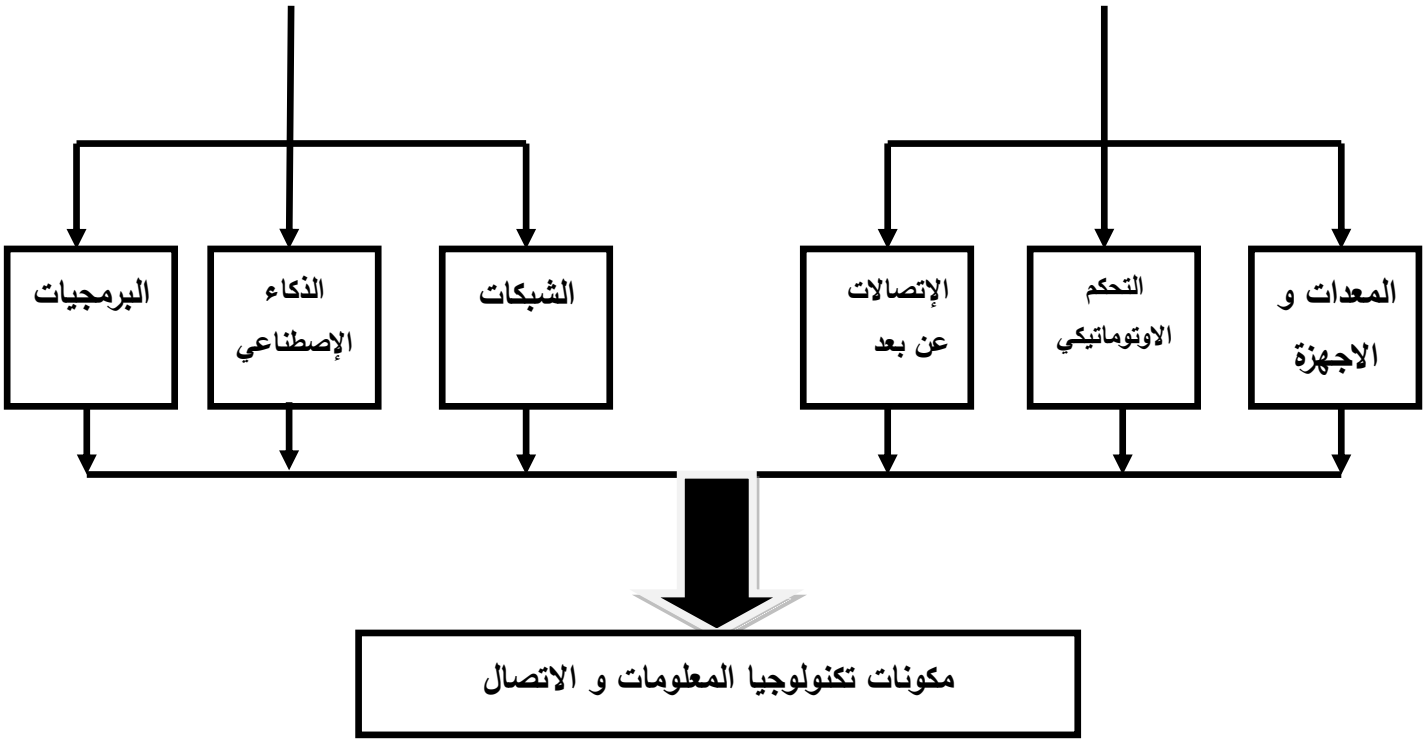
إستخدام نظام معلومات موحد على مستوى البنوك، التوقيع اليومي بالنسبة للموظفين لإثبات حضورهم أصبح عن طريق البطاقات الإلكترونية، وإستخدام تقنيات متطورة على الوثائق والملفات الإستراتيجية التي لا يجب تسريبها خارج الإدارة[1].

✓ تحسين مستوى جودة ونوعية ودقة المعلومات المقدمة لمتخذي القرارات والعاملين في التنظيم من خلال إختصار الوقت وخفض تكلفة نقل المعلومات وتسهيل عملية تخزينها، وإسترجاعها.

- **<u>هيكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال</u>:**



[1] **<u>علومات في الأعمال</u>** مدخل تسويقي، ط2، الوراق ص2.



الشكل 02: مخطط يبين هيكل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال[1].

المبحث الثالث: نظرية الاستخدامات و الإشباعات.

المطلب الأول: تعريف نظرية الاستخدامات و الإشباعات.

تعتبر نظرية الاستخدامات و الإشاعات إتجاه اتصالي سيكولوجي، يبحث ويستقصي إستخدامات الأفراد لوسائل الإتصال و الإعلام، و يحدد أسباب إستعمال نوع محدد دون الآخر، وكذلك الإشباعات التني يحققها الفرد من وراء تعرضه أو إستهلاكه لوسيلة إعلامية معينة، و تقوم النظرية على مسلمات من أهمها:

- أن جمهور وسائل الإعلام هو جمهور إيجابي و يستعمل وسائل الإعلام لتحقيق أهداف معينة.

[1]– نهاد حسين خريس، **إستخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن**، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص أعمال إلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص 22.

- التفاعل مع وسائل الإعلام يهدف إلى تحقيق عدد واسع من الإحتياجات.
- مستهلكي وسائل الإعلام يعرفون لماذا يستعملونها و أن الإشباعات تظهر في محتوى وسائل الإعلام وفي التعرض لها.

وقد تطورت بحوث الإستخدامات و الإشباعات كرد فعل لفشل كثير من الأبحاث في وجود دليل مباشر على تأثير وسائل الإتصال، بعد أن سادت لفترة طويلة نظريات التأثير الخطي و الحقنة تحت الجلد التي كانت ترى أن لوسائل الإتصال تأثيرافعال على المتلقى، حتى ظهر مفهوم الجمهور العنيد او الجمهور النشط، إعترافا بدوره في إنتقاء ما يريد أن يتلقاه.

وظهرت بحوث الإستخدامات و الإشباعات لأول مرة على يد "**إلياهو كاتز**" سنة 1969 في إطار نموذج التأثيرات المتوسطة لوسائل الإتصال[1]، وكان أول ظهور لهذه النظرية من خلال دراسة أجراها كل من "كاتز و بلوم ر" سنة 1969م على الإنتخابات البريطانية ، و التي من خلالها تم التعرف على أسباب المشاهدة من عدمها للحملات الإنتخابية[2]، وقد صنفت دوافع تعرض الفرد إلى وسائل الإعلام إلى دافع نفعية و دوافع طقوسية، فالمشاهدة النفعية هي التي تتم لتحقيق هدفا معينانه أما المشاهدة الطقوسية فتتم كعادة أو لأسباب تحويلية هروبية، وصنفت دراسات الإتصال دوافع تعرض الأفراد للوسائل الإعلامية على النحو التـالي:

أ. **دوافع نفعية** :هي التي تستهدف التعرف على الذات و إكتساب المعرفة و المعلومات و الخبرات وجميع أشكال التعلم.

ب. **دوافع طقوسية** : و هي التي تستهدف تمضية الوقت و الإسترخاء والصداقة والألفة مع الوسيلة الإعلامية، و الهروب من المشكلات[3].

المطلب الثاني: فروض نظرية الإستخدامات و الإشباعات.

تفترض هذه النظرية أن الجمهور يستخدم المواد الإعلامية لإشباع رغبات كامنة لديه، و ان دور وسائل الإعلام و الإتصال هو تلبية الحاجات فقط، و مثال ذلك البحث الذي يدرس دوافع التعرض لوسائل الإعلام في العراق و إتجاهات الجمهور العراقي نحو تفضيل الوسيلة الإعلامية الأقرب لإهتماماته، حيث تنطلق هذه

---

[1]– ميرفت الطرابيشي، عبد العزيز السيد، "**نظريات الإتصال**"، دار النهضة العربية، مصر، 2006م، ص231.

[2]– إبتسام رايس على، "**نظرية الإستخدامات و الإشباعات و تطبيقها على الإعلام الجديد**"، مجلة دراسات و أبحاث، ع 08، جامعة وهران، 25 ديسمبر2016م، ص 10.

[3]– منى أحمد المصري، " **الكتباء و الأدباء الأردنيون و الإشباعات المتحققة لهم من وسائل الإعلام التقليدية و الرقمية**" ، رسالة ماجستير في الإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010م، ص 15.

الدراسة من مدخل الإستخدامات و الإشباعات الذي يهتم بتنفيذ كيفية إستخدام الجمهور لوسائل الإعلام ودوافع ذلك التعرض و الإشباعات التي تحققها من وجهة نظرهم و انماط هذا التعرض[1].

و تعتمد نظرية الإستخدامات و الإشباعات على خمسة (05) فروض و هي:

1. إن أعضاء الجمهور مشاركون فاعلون في عملية الإتصال الجماهيري، و يستخدمون وسائل الإتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم.
2. يعبر إستخدام وسائل الإتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور و يتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية (الجنس، السن،.....) و عوامل التفاعل الإجتماعي و تنوع الحاجات.
3. التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسائل و المضمون ليشبع حاجاته، فالأفراد هم الذين يستخدمون الوسائل، و ليس الوسائل هي التي تستخدمهم، فماذا يفعل الجمهور بوسائل الإعلام؟ وليس ماذا يفعل الإعلام بالجمهور؟.
4. يستطيع أفراد الجمهور دائم تحديد إحتياجاتهم و دوافعهم، وبالتالي يختارون تلم الإحتياجات.
5. يمكن الإستدلال على المعايير الثقافية السائدة من خلال إستخدامات الجمهور لوسائل الإتصال، وليس من خلال محتوى الرسائل فقط[2].

المطلب الثالث: نماذج نظرية الاستخدامات و الإشباعات.

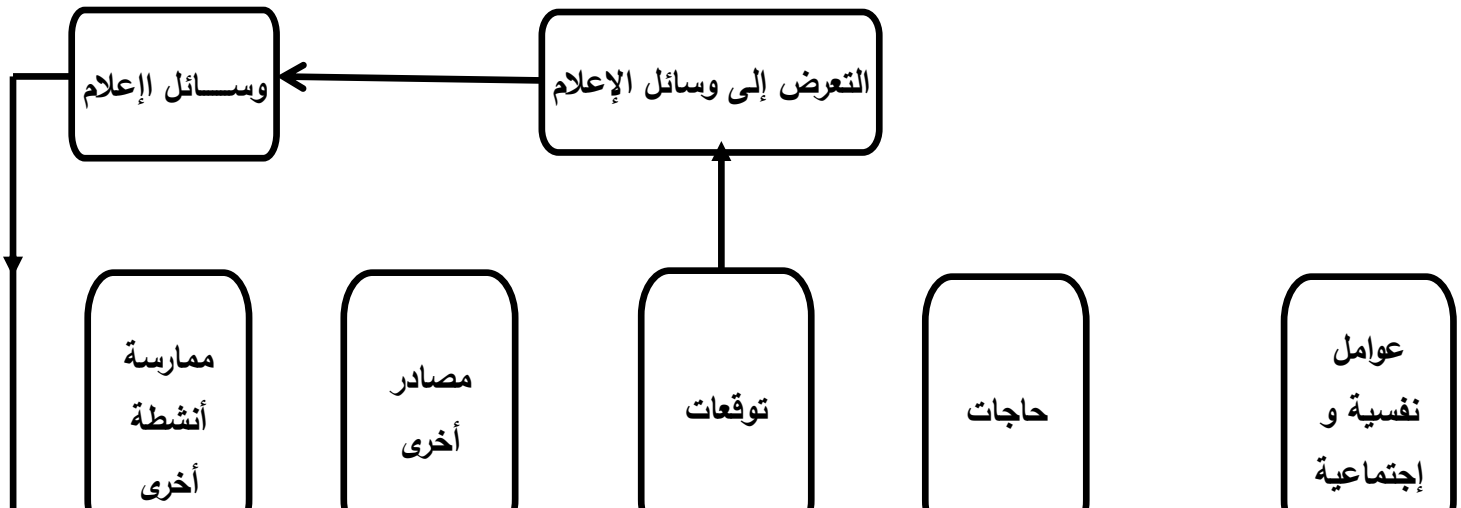
تقوم نظرية الاستخدامات و الإشاعات على نموذج يعكس كيفية إستخدام الجمهور لمختلف وسائل الإعلام و الإتصال و هذا تلبية لحاجات لديهم، و يختلف النموذج بإختلاف الباحث، و تتعدد نماذج الإستخدامات و الإشباعات وفقا للمنظور الذي ترتكز عليه، وحدد "ماكويل و جورفيتش"، أنه يمكن النظر إلى نماذج الإستخدامات و الإشباعات، إما وفقا للمنظور الوظيفي الذي يؤكد على إنسجام الجمهور في إطار السياق الإجتماعي الذي ينتمون إليه و يستخدمون وسائل الإتصال لتحقيق إشباعاتهم الشخصية، أو وفقا للبنائية

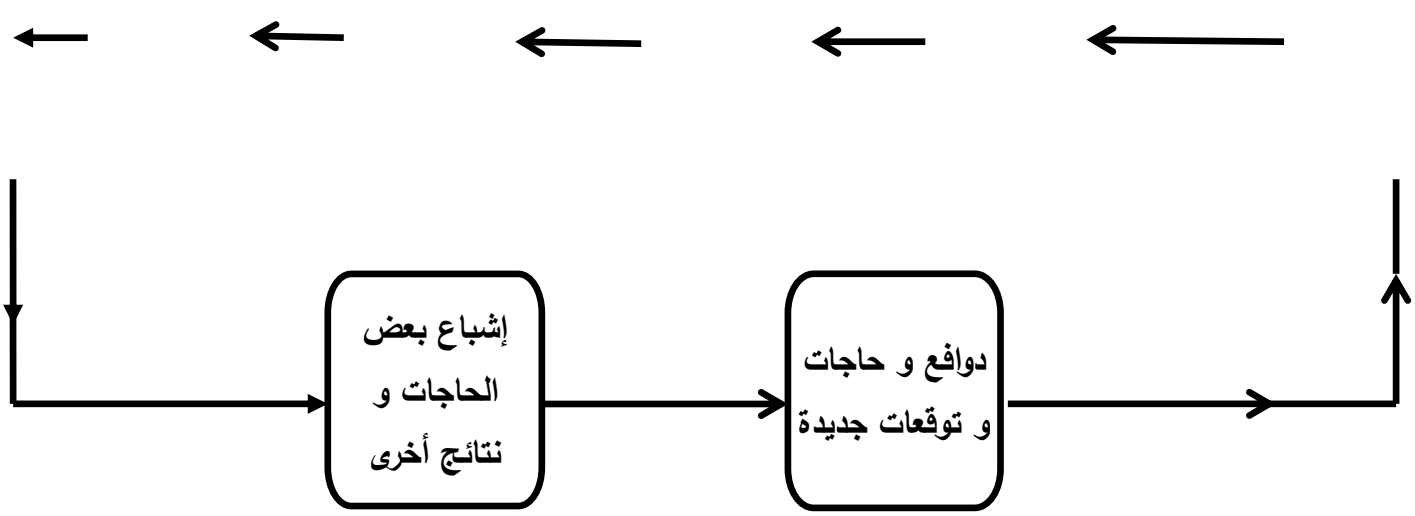
[1]– سعد سلمان عبد الله، "**توظيف النظريات في البحوث الإعلامية**"، محاضرات بيداغوجية في مناهج البحث افعلامي، قسم الإعلام،كلية الآداب، جامعة تكريت، العراق، 2017م.

[2]– أسامة بن مساعد المحيا، "**نظريات التأثير الإعلامية**"، د.د.ن، د.م.ن، 2012م،ص ص 09،10.

الثقافية السائدة في المجتمع، أو وفقا لدوافعهم الشخصية التي تدفعهم للتعرض لوسائل الإتصال، و يمكن عرض هذه النماذج كمـايلــي:

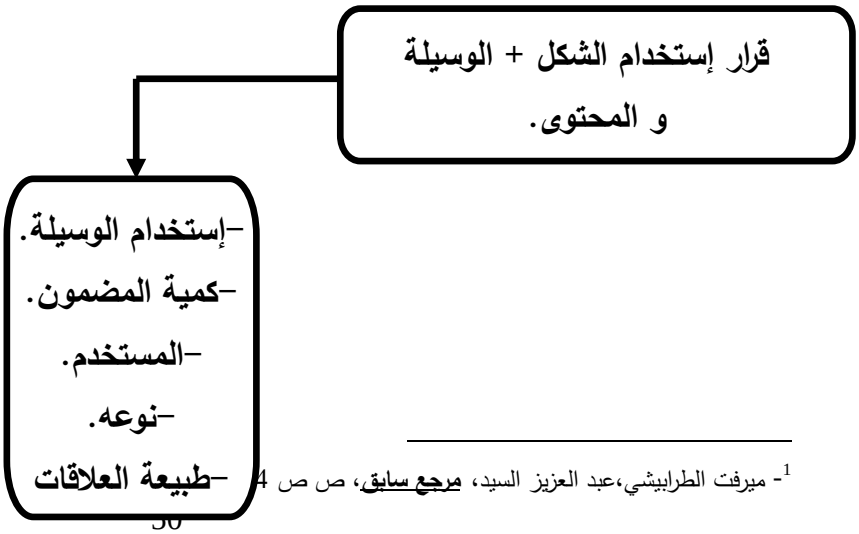
أ. <u>نموذج الياهو كاتز و زملاؤه 1959</u>.



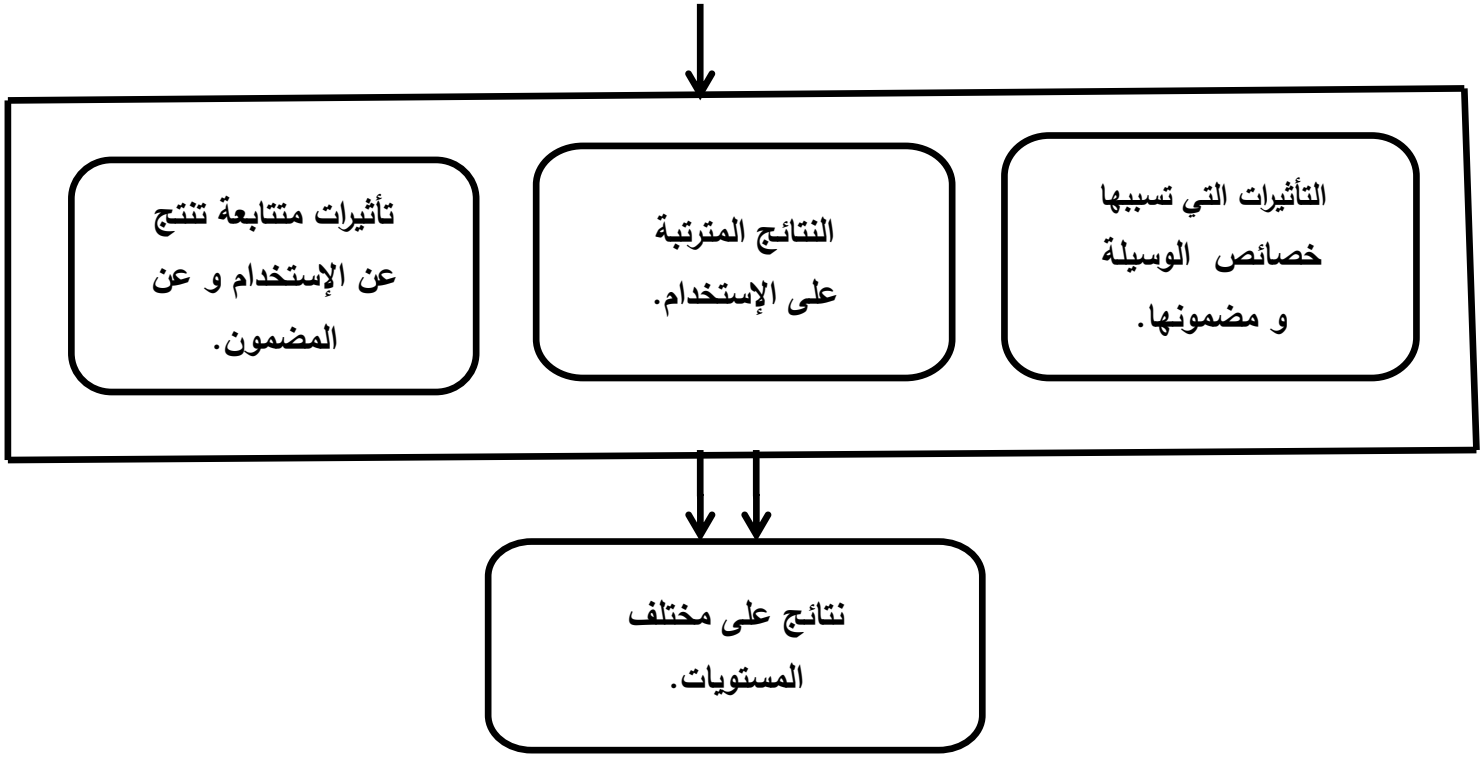


الشكل:03: نموذج اليهو كاتز و زملاؤه[1]

ب. نموذج سفن و نداهل للإستخدامات و الإشباعات.

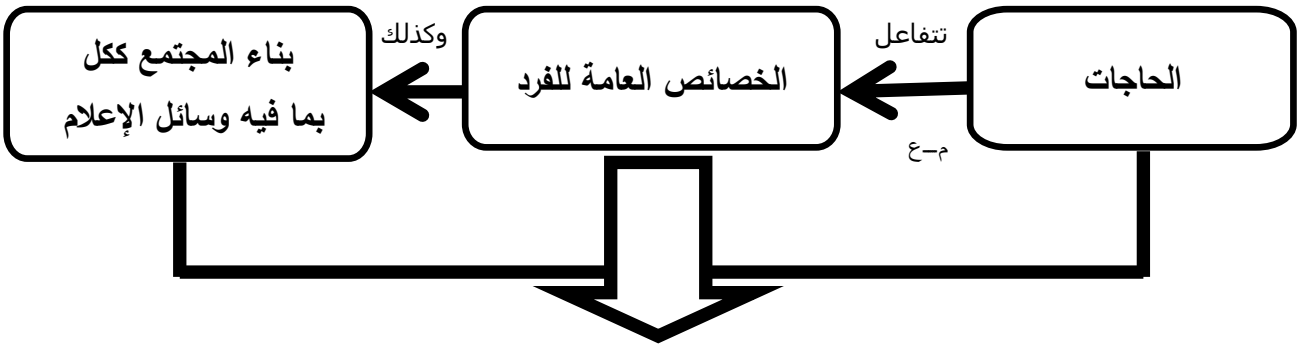


[1]- ميرفت الطرابيشي،عبد العزيز السيد، **مرجع سابق**، ص ص 4

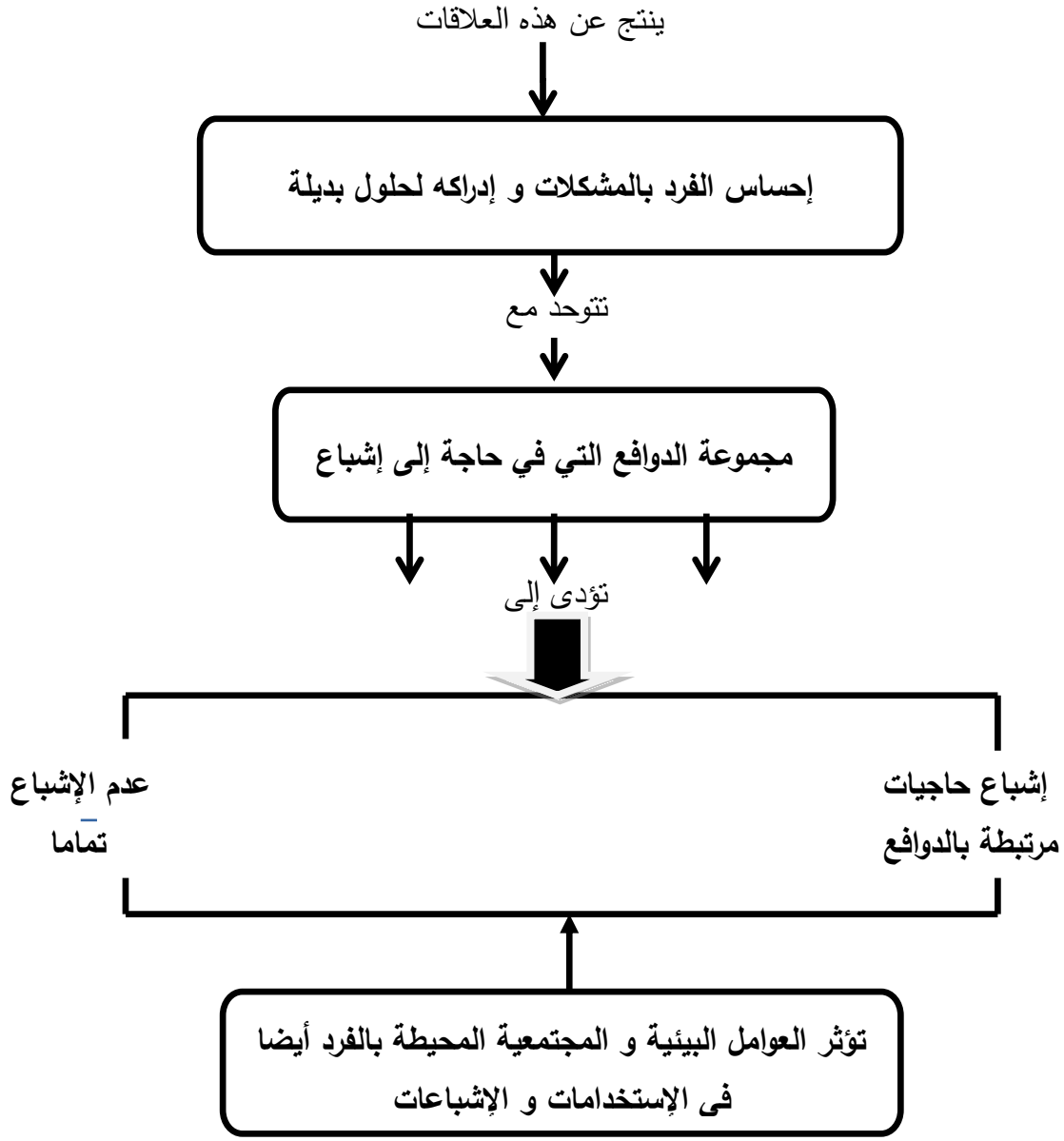


الشكل04: نموذج سفن و نداهل للإستخدامات و الإشباعات[1].

ج. نموذج رونجرين للإستخدامات و الإشباعات.

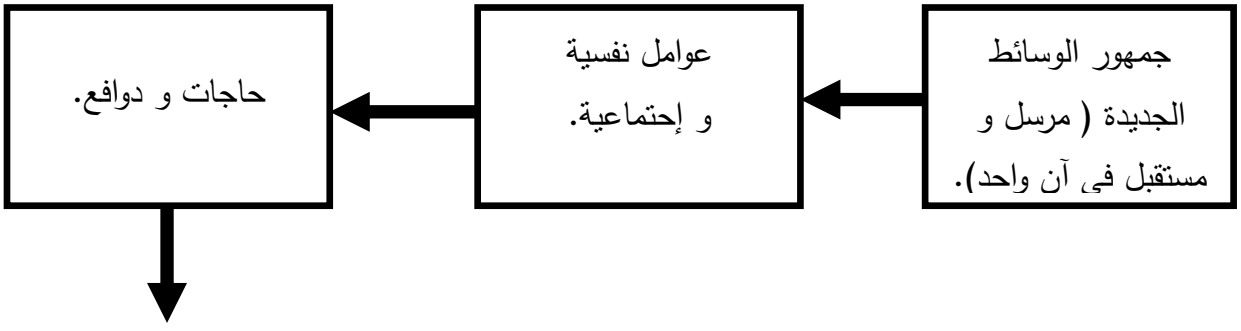


[1] - مرجع سابق، ص236.

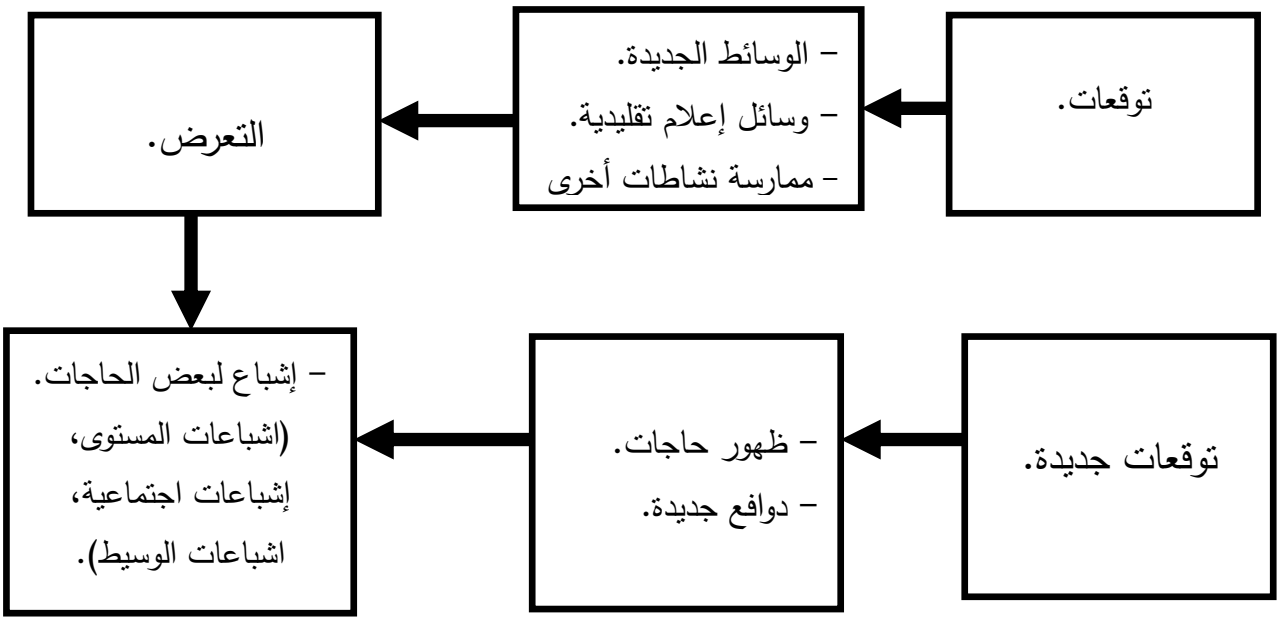


الشكل05: رونجرين للإستخدامات و الإشباعات.[1]

د. عناصر نظرية الاستخدامات و الاشباعات في ظل الوسائط الجديدة:



[1]- مرجع سابق، ص283.



الشكل 06: عناصر نظرية الاستخدامات و الاشباعات في ظل الوسائط الجديدة[1].

المطلب الرابع: أهداف نظرية الإستخدامات و الإشباعات.

ترى هذه النظرية أن الجمهور ليس مجرد مستقبل سلبي لوسائل الإتصال الجماهيري، وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الإتصال الذين يرغبون في التعرض لها، و نوعية المضمون الذي يلبي حاجاتهم النفسية و الإجتماعية من خلال قنوات المعلومات و الترفيه المتاحة، و يسعى هذا الإستخدام إلى تحقيق أهداف مقصودة و هي:

[1] – و هيبة بوزيفي، " سلوك مستخدم الوسائط الإتصالية و الاعلامية الجديدة من منظور نظرية الاستخدامات و الاشباعات"، **الملتقى الوطني الأول، التلقي في البيئة الاتصالية الجديدة، قراءة في الواقع، المفهوم و الابعاد**، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 11 / 12 فيفري 2019.

1. تفسير و تحليل كيفية إستخدامات الجمهور لوسائل الإعلام المختلف لإشباع حاجاتهم و توقعاتهم.
2. التعرف على دوافع و أنماط و خصائص تعرض الجمهور لوسائل الإعلام.
3. معرفة حقيقة الوظائف التي تقوم بها وسائل الإعلام المختلفة من خلال قياس النتائج المترتبة على التعرض لتلك الوسائل[1].
4. السعي إلى إكتشاف كيف يستخدم الفراد وسائل الاتصال بإعتبار أن الجمهور نشط.
5. شرح دوافع التعرض لوسيلة معينة و التفاعل الذي يحدث نتيجة للتعرض.
6. التأكـيد على نتائج إستخدام وسائل الاتصال بهدف فهم عملية الإتصال الجماهيري[2].

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من تعريف و خصائص و أنواعها بالإضافة إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة، أشكالها و تطبيقاتها و تأثيرها على التنظيم الإداري في المؤسسة.

و مما سبق نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تمثل الجهاز العصبي للمؤسسة و ذلك من منطلق أن كل العمليات الإدارية التي تعتمدها المؤسسة بأبعادها و مقوماتها مرهونة بها

[1]– منى أحمد المصري، **مرجع سابق**، ص14.

[2]– أسامة بن مساعد المحيا، **مرجع سابق**، ص10.

، كما تلعب دورا هاما في العديد من المؤسسات على اعتبار أن المعلومات تشكل المصدر الحيوي الذي يمكن إدارة المؤسسة من القيام بوظائفها بكفاءة و فعالية، كما أن أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كبيرة جدا حيث أنها أصبحت سلاحا استراتجيا و تنافسيا قويا، و عامل فاصل بين نجاح أو فشل المؤسسة.

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي.

تمهيد.

1. ماهية الأداء الوظيفي.

2. تقييم الأداء الوظيفي.

3 . تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

تمهيد:

من المتعارف عليه في مجال علم الإدارة أن الأفراد العاملين هم أهم مورد من موارد المؤسسات، وذلك لأن أدائهم يعد عنصرا ضروريا لاستمرارها و ارتقائها، حيث يعبر الأداء عما يتمتع به الموظفون من مهارات و قدرات و إمكانيات، و من منطلق أن أداء الموظفين يتميز بالديناميكية فلا بد من متابعته بصفة مستمرة من خلال التقييم المتواصل عن طريق المتابعة و المراقبة، حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه بهدف تطويرها، و أوجه الضعف بغية تصحيحها في الوقت المناسب، من اجل الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء لتحقيق أسمى أهداف المؤسسة و بأقل التكاليف.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

1. **التعريف اللغوي للأداء :**

من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى، و يقال أدى الشيء أوصله،و الاسم الأداء أدى الأمانة، و أدى الشيء قام به[1].

2. **التعريف الإصطلاحي للأَداء الوظيفي:**

وضع الباحثون تعاريف عديدة للأداء الوظيفي، فمنهم من عرفه من خلال النتائج، ومنهم من نظر إليه من خلال السلوك، كما أن هناك من عرفه من خلال التفاعل الحاصل بين محددات الأداء والتعاريف التالية تبين ذلك:

ـ الأداء الوظيفي يقصد به الأداء الفردي ويعنى بأداء الفرد للعمل وقيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.

و يعرفه **RICHARD BOYATZIS** بأنـه: "محصلة تفاعل كبير أهمها كفاية الموظف ومتطلباته الوظيفية وبيئة التنظيم ".

ـ يعرف الأَداء الوظيفي بأنه: "سلوك وظيفي هادف يقوم به الإداري لإنجاز الأعمال الامكلف بها، وهو كنتيجة تعبر عن مستوى قيامه بالعمل، يتوقف على مدى ملائمة بيئة العمل الداخلية وما تتضمنه من عناصر إدارية، التي تشمل نمط القيادة و التشريعات (النظم، اللوائح، القوانين) و السياسات و الأهداف المرسومة و الرقابة و الإتصال و العلاقات الرسمية و غير الرسمية و طبيعة العمل و التخصص و نظم الحوافز و المكافآت و العناصر المادية (الإضاءة، التهوية،.....)، التي تعمل على تنمية قيم الإلتزام بالعمل و القوانين و اللوائح لدى الإداري، و كذا بذله للجهد، و تقيده بأوقات العمل، و إنجاز مهامه في الوقات المحددة و إرتفاع دافعيته للعمل و شعوره بالإرتياح و تحمله للمسؤوليات[2].

في حين يعرفه البعض بأنه: " جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة، تتفق مع مهارات و قدرات و خبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة و بيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة و في وقت قصير و أقل تكلفة [3] ، مع إعتماد التكنولوجيا التي تسهل من الأَداء و تزيد في سرعته[1].

---

[1]– إبن المنظور، **لسان العرب**، دار صادر، بيروت، المجلد14، ص26.

[2]– سهام بن رحمون، **بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأَداء الوظيفي**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة بسكرة، 2014 ص16.

[3]– صليحة شامي، **المناخ التنظيمي و تأثيره على الأَداء الوظيفي للعاملين**، رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة بومرداس، 2010، ص61.

و يعكس الاَداء درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، كما انه مرآة للكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية، و غالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الاَداء و الجهدن فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الاَداء فيقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد، **فمثلا:** الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد للامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عاليا بينما الأداء منخفضا[2].

3. **التعريف الإجرائي للاَداء الوظيفي:**

يشير الاَداء الوظيفي في هذه الدراسة إلى مستوى إنهاء الأعمال و الدرجة التي وصل إليها الموظف في إنجاز مهامه الإدارية الموكلة له بغية تحقيق الأهداف المرجوة للإدارة، من خلال الاعتماد على مختلف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المتاحة من طرف مديرية الإدارة المحلية بمقر ولاية المدية.

المطلب الثاني: محددات الاَداء الوظيفي.

الأداء الوظيفي هو العمل الذي يؤديه العامل ومدى تفهمه لدوره واختصاصه ومدى إتباعه للتعليمات التي تصل إليه من الإدارة عبر المشرف المباشر له.

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من (الرغبة ، القدرات والإدراك).

1. **الرغبة (الدافعية):** هي قوة داخلية كامنة تحرك الفرد للقيام بعمله وقد تكون قوية أو ضعيفة .
2. **القدرات (الجهد):** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.
3. **الإدراك:** ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله .

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن ادائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة، فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض، وهناك إحتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات

---

[1]– **Binuyo Adekunlr Oluwole, the impact of information and communication technology (ICT) on Commercial Bank Performance, Evidence From South Africa, South Africa, 2014,P04.**

[2]– رواية محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص215 .

اللازمة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به، ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا. وبطبيعة الحال قد يكون أداء الفرد جيدا أو مرتفعا في مكون من مكونات الاداء وضعيفا في مجال من المجالات الأخرى[1].

وباختصار يمكن إعطاء الأداء الوظيفي بالعلاقة الآتية :

الأداء الوظيفي = الرغبة x القدرة x الإدراك

أما الأداء التنظيمي فهو الاثر الصافي لجهود المنظمة لتحقيق أهدافها من خلال الموارد المتاحة، فالأداء هنا ناتج عن العلاقة المتداخلة بين الكفاءة والفعالية.

1. **الكفاءة** : هي الاستخدام الامثل والعقلاني للموارد المتاحة .
2. **الفعالية** : مدى تحقيق الأهداف المسطرة .

المطلب الثالث: طرق قياس الأَداء الوظيفي.

يعتمد قياس الأَداء الوظيفي للموظفين في مختلف الإدارات على طرق من أجل رصده و تقييمه و معرفة درجاته و مستواه، ففي بعض الحالات نجد انه يعتمد على ملاحظات الرئيس المباشر و رأيه الشخصي في بعض الصفات التي يتمتع بها العامل، مثل قدرته على أَداء العمل، المواظبة و الإنتظام و التعاون مع الزملاء و غيرها [2]، في حين نجد أن هناك طرق أخرى لقياسه تعتمد على النتائج و مدى تحقيق الأهداف الراهنة، و من بين هذه الطرق نجد:

1. **طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص:**

تعتمد هذه الطريقة في القياس على تحديد مجموعة من الصفات كالتعاون مع الرؤساء و الزملاء، إحترام مواعيد العمل، الدقة و السرعة في أداء العمل و الإلتزام و تحمل المسؤولية و غيرها من الصفات، و يتم إعطاء وزن لكل صفة من هذه الصفات، ويقوم الرئيس المباشر بإعطاء الفرد تقديرا معينا، بحسب توفر كل صفة من تلك الصفات في الفرد، ثم تجمع تلك التقديرات، ويصبح المجموع يمثل مستوى أَداء الفرد في العمل، و يعاب على هذه الطريقة إفتقادها للناحية الموضوعية و إستنادها إلى التقدير الشخصي.

[1]– رواية محمد حسن، **مرجع سابق**، ص 216.

[2]– **بطاقة تنقيـــط** (أنظر الملاحق).

2. **طريقة الترتيب العام:**

يقوم الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين تنازليا وفقا للأَداء العام للعمل و ليس بناءا على الصفات والخصائص الشخصية، فالأساس هنا هو ملاحظة فاعلية العمل الكلي لكل مرؤوس، حيث يعطي تقديرا واحدا لأَداء المرؤوس، مثل: ضعيف، متوسط، ممتاز [1].

3. **طريقة المقارنة بين العاملين:**

تسمى أيضا طريقة المقارنة المزدوجة، حيث يقيم أَداء الفرد بمقارنة المقيم لكل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين معه، بمعنى مقارنة كل موظف بموظف أَخر في المنظمة أو المؤسسة.

4. **طريقة التدرج البياني:**

تعتمد هذه الطريقة على صفات محددة في المقارنة و في تقييم العاملين و يقاس أداء الموظف وفق معايير محددة بمعنى تحديد صفات معينة تتعلق بالأَداء الوظيفي مثل: نوعية الأَداء و كمية الأَداء، ومن ثم يتم تحديد اوزان و للتقديرات بالتدرج كالتالى:

1. ضعيف 02) مقبول 03) جيد 04) جيد جدا 05) ممتاز

5. **طريقة المراجعة الميدانية:**

حيث يقوم ممثل عن إدارة الموارد البشرية بإجراء مقابلت ميدانية لمدراء الإدارات العاملة في المؤسسة للإستفسار عن أَداء العاملين و مناقشتهم و أخذ البيانات و المعلومات على ان يعد قائمة للعاملين و يتم ترتيبهم حسب أَدائهم.

6. **طريقة الوقائع الحرجة:**

تسمى أيضا طريقة المواقف الحرجة أو الأحداث الحرجة، و الهدف من إستخدام هذه الطريقة هو إستبعاد إحتمال التقييم على أساس شخصية بحتة، و يتم قياس الأَداء و تقييمه في هذه الطريقة إستنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع و الأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت جيدة أو سيئة في ملف الموظف تمهيدا لإصدار حكمه على أَداء الموظف أثناء التقييم الدوري [2].

7. **طريقة التقارير:**

[1]– سهام بن رحمون، **المرجع السابق**،ص86.

[2]– نفسه، ص87.

هي طريقة بسيطة تشبه إلى حد ما الطريقة السابقة (طريقة الوقائع الحرجة) حيث يقوم المسؤول أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة و نقاط الضعف التي يتمتع بها إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن يمكن تطويرها مستقبلا، و مدى إمكانية التقدم الوظيفي و الترقية لذلك الموظـف.

8. **طريقة قياس الملاحظات السلوكية:**

هي طريقة ترتكز على السلوك الملاحظ، أي يتم ملاحظة السلوك بدلا من السلوك المتوقع، أي أن المقيم يقوم في هذه الطريقة بمراقبة و متابعة الأفراد العاملين، ثم بعد ذلك يسجل ملاحظاته في مقياس يتكون من سلسلة المقاييس الفرعية العمودية من 5 إلى 10، حيث أن كل مقياس يتضمن صفة مهمة تعكس متطلبات إنجاز العمـــل.

9. **طريقة الإدارة بالأهداف:**

هذه الطريقة تعتمد على ان العبرة بالنتائج، أي الإهتمام بسلوك المرؤوسين، و الإهتماذم بما إستطاعو أن يحققوه من نتائج، و تعرف الإدارة بالأهداف بأنها " عملية إجتماع الرئيس مع مرؤوسيه في بداية المشروع أو فترة العمل و الإتفاق على النتائج التي ينبغي إنجازها بحيث تنبثق الأهداف من معدلات الأَداء ".

و تمر هذه الطـريقة بعدة خطـوات و هي كالآَتي:

- يتم تحديد الأهداف (النتائج) المطلوب تحقيقها، و التي سيتم قياس الأَداء و تقييمه على أساسها، وذلك بإجتماع الرئيس مع المرؤوسين لوضع الأهداف و الإتفاق عليها و تحديد المدة التي سيتم تحقيق الأهداف فيـــها.
- عند التنفيذ يساعد الرئيس مرؤوسيه في تحقيق الأهدافن و يتابع تحقيق النتائج للتعرف على النقائص أو تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس[1].
- عند إنتهاء الوقت المتفق عليه، و عند التقييم يتم مقارنة النتائج الفعلية (التي يتم تحقيقها) بتلك التي تم وضعها عند بداية المدة و تحديد الإنحراف عند التنفيذ إيجابا أو سلبا.

الفكرة الأساسية من تطبيق هذا الأسلوب هو تقوية الرقابة الذاتية لدى العامل من خلال تحديد الهدف الواجب على الم وظف تحقيقه من خلال النقاش مع الرؤساء و المرؤوسيين، و الإتفاق على الأهداف الواجب تحقيقها على أساس واقعي، من حيث معرفة الموظف لقدراته الحقيقية من ناحية، و لوجوب مساهمته في تحقيق الأهداف التنظيمية من ناحية أخرى.

10. **طرق قياس الفعالية التنظيمية:**

[1]– نفسه، ص88.

حيث تقوم بعض المؤسسات بالإعتماد على قياس فعالية المؤسسة كوسيلة لتقييم أَدائهـــا، وذلك من خلال جملة من المعايير التي تحددها كل مؤسسة، و لقد حدد كل من " **توم بيترز**" و "**روبرت و ترومان**" في كتابهما "البحث عن الإبداع" ثمانية (08) معايير للمؤسسات الفعالة وهـــــــي:

أ. التأكيد على الإنجاز.

ب. الإهتمام بالعملاء و تفهم حاجاتهم.

ج. درجة الإستقلال الممنوحة للموظفين للتصرف.

د. زيادة الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين.

هـ. تفهم العاملين لأهداف التنظيم و التفاعل معها.

و. وجود علاقات جيدة مع التنظيمات المشابهة.

ز. بساطة الهيكل التنظيمي و إنخفاض تكلفة الخدمات المساعدة.

ح. إقتصار الرقابة المركزية على الأمور الأساسية، و إتاحة حرية أكبر للتصرف و الإبداع[1].

المبحث الثـاني: تقييم الأَداء الوظيفي.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء.

1. تعريف تقييم الأَداء:

يمثل تقييم الأداء تحديد وتعريف الفرد بكيفية أدائه لوظيفته، وأحيانا عمل خطة لتحسين وتطوير أدائه، وعندما يطبق تقييم الأداء بصورة جيدة وصحيحة، فإنه لا يوضح للفرد مستوى أدائه الحالي فقط، ولكنه قد يؤثر في مستوى وجهد الفرد واتجاهات المهام المستقبلية .

فلقد تعددت تعاريف تقييم الأداء وتنوعت ، ومن أهم التعريف نذكر:

- عرف "زهير ثابت" بأنه : " قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالمعايير التي سبقت تحديدها المستمدة من الأهداف المتوقعة ، وتحديد الإنحرافات ووضع الخطط اللازمة لتحسين الأداء[2] .
- ويعرف كذلك بأنه " النظام الذي يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم "[3].
- عرفه " مصطفى نجيب شاويش" بأنه الطريقة التي يتم بواسطتها الحصول على معلومات محددة من شأنها أن تساهم في معرفة مستوى الأداء والفعالية والإنجاز للعنصر البشري الخاضع للقياس[4] .
- تقييم الأداء هو نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل ، وذلك عن

---

[1]– نفسه، ص89.

[2] – زهير ثابت، **كيفة تقيم الأداء** ، دار القباء، د.ت.ن، القاهرة ، مصر، ص 15 .

[3] – كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعية، بيروت 2000، ص 284 .

[4] – مصطفى نجيب شاويش، **إدارة الموارد البشرية**، دار الشروق، الأردن، 1996، ص87 .

طريق الملاحظة المستمرة والمنتظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها ، وخلال فترات زمنية محددة ومعروفة ، يجري في الأخير تقدير جهد ونشاط وسلوك وكفاءة كل فرد على حده[1] .

ومن خلال هذه التعاريف يمكن تقديم تعريف شامل:

بأن تقييم الأداء هو نظام تحليل أداء الأفراد ومقارنة النتائج المحققة من الأهداف الموضوعية والمعايير المحددة سابقا، والتحقق من الكفاءة لمعرفة نقاط الضعف والقوة في النظام، وتقويم أداء الأفراد العاملين .

2. <u>الفرق بين تقييم الأداء و تقويم الأداء</u>:

التقييم و التقويم يفيدان في بيان قيمة الشيء، إلا أن كلمة التقويم صحيحة لغوية و هي الأكثر استعمالا، كما أنها تعني بالإضافة إلى قيمة الشيء تعديل أو تصحيح ما أعوج منه، أما كلمة تقييم فتدل فقط على إعطاء قيمة لذلك الشيء، و من هنا فإن التقييم يمثل جزءا من التقويم، و أن التقويم أعم و أشمل من مفهوم التقييم، حيث لا يقف فيه الأمر عند حد بيان قيمة الشيء بل يتعداه إلى محاولة إصلاحه وتعديله بعد الحكم عليه.

أما تقييم الأداء فهي مهمة من مهام مسئول الموارد البشرية و هو دراسة و تحليل أداء العاملين لعملهم و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل ذلك للحكم على مدى نجاحهم و مستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، و أيضا للحكم على إمكانيات النمو و التقدم للعامل في المستقبل و تحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى.

أما التقويم الذي هو كذلك مهمة من مهام المسئول فهو محاولة التأثير في خصائص الموظف الأدائية و السلوكية و محاولة التعرف على احتمالية قيامه بتكرار نفس أدائه و سلوكه في المستقبل و ذلك بغرض تحقيق الإفادة له من ناحية و من ناحية أخرى إفادة الشركة أو المؤسسة التي يعمل بها.

<u>المطلب الثاني</u>: مبررات تقييم الأَداء.

1. <u>أهداف تقييم الأَداء</u>:

إن عملية تقييم الأداء للأفراد ما هي إلا عملية مراجعة النشاط الإنتاجي للأفراد من أجل تقييم إسهاماتهم في تحقيق أهداف المؤسسة ، حيث تتركز أهداف عملية تقييم الأداء في:

- إختيار الأفراد الصالحين للترقية .
- تفادي المحسوبية عن طريق توجيه الأسس التي تتم بناء عليها الترقية أو زيادة الأجور، وتوحيد الأسس

[1] – عمر وصفي عقيلي، **<u>إدارة الموارد البشرية</u>**، جامعة حلب، سوريا، 1991، ص1.

التي يتم بناء عليها الفصل أو التوقيع الجزاءات .

- تنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر حتى يستفيدوا من فرص التقدم المفتوحة أمامهم.
- تشجيع المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها .
- إمكان قياس إنتاجية وكفاية الأقسام المختلفة .
- تسهيل تخطيط القوى العاملة عن طريق معرفة الأفراد الذين يمكن أن يتدرجوا في مناصب أعلى في المستقبل .
- معرفة الأفراد الذين يحتاجون إلى عناية خاصة أو تدريب مميز لتحسين كفايتهم.
- المحافظة على مستوى عال أو مستمر للكفاية الإنتاجية.
- مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت إشرافهم ، وتحسين الاتصال بهم مما يساعد على تقوية العلاقات بين الطرفين وزيادة التعاون بينهم لرفع الكفاية الإنتاجية من ناحية ولتنمية قدرات الأفراد من ناحية أخرى للاستفادة من فرص التقدم .
- تزويد الأفراد بمعلومات مفصلة تلقي الضوء على السياسات المستقبلية للاختيار والتدريب والنقل والترقية وغيرها.

وباختصار تقوم برامج تقييم الأداء بتحقيق هدفين هما[1]:

- **هدف إداري:** وذلك عن طريق اتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والاستغناء ..الخ .
- **هدف تطويري:** وذلك عن طريق تحديد نقاط الضعف عند العاملين تمهيدا للتغلب عليها بالإضافة إلى زيادة حفز العاملين عن طريق استخدام طرق موضوعية في عملية التقييم .

2. **<u>أهمية تقييم الأداء</u>:**

تعود أهمية تقييم الأداء كونه يساعد المنظمة في التعرف على مستوى أداء عامليها بما يمكنها من تخطيط نظم الموارد البشرية على أسس سليمة ، ويمكن تلخيص أهمية تقييم الأداء في النقاط الآتية[2]:

- **رفع معنويات العاملين :** إن جوا من التفاهم والعلاقات الطيبة يسود بين العاملين والإدارة عندما يشعر العاملون أن جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة، وأن الهدف الأساسي من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء على ضوء ما يظهره مصدر رفع معنوياتهم .

[1] – كامل بربر، **<u>مرجع سابق</u>**، ص125.

[2] – شحاده نظمي، **<u>إدارة الموارد البشرية</u>**، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 01، 2000 ، ص125.

- **دعم إجراءات الترقية والنقل:** إثبات عدالتها وتحديد المكافآت التشجيعية ومنح العلاوات كما تعتبر معيارا هاما لإيجاد نظم الحوافز والمكافآت والعلاوات كما تعتبر وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة إلى الانتقال لوظائف أخرى تتفق وقدراتهم.
- **يساعد في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين** : في تنمية وتطوير الأفراد الذين يعملون تحت إشرافهم وتوجيهاتهم .
- **إستمرار الرقابة والإشراف:** إن تقييم أداء العاملين وفق نظام محدد ومواعيد محددة سيلزم الإدارات على تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم، والإحتفاظ بسجلات لتدوين ملاحظاتهم، ونتائج تقييمهم كوثائق للحكم على صحة التقييم والتقيد بمواعيده، وبذلك يضمن استمرارية الرقابة والإشراف.
- **يمكن أن تؤدي نتائج تقييم الأداء:** إلى إجراء تعديلات في الرواتب والأجور للعاملين .
- **يعتبر تقييم الأداء وسيلة أو أداة لتقويم:** ضعف العاملين واقتراح إجراءاتهم لتحسين أدائهم .
- **يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية** : وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة .
- **يزود إدارة الأفراد بالمعلومات عن أداء و أوضاع العاملين فيها** : مما يعتبر مؤشرا لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المؤسسة ، كما يعتبر مؤشرا لعمليات الاختيار والتعيين التي تمت في المؤسسة.

المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء الوظيفي.

لقد أشارت الدراسات على أن 98 % من برامج التقييم تنفذ من قبل الرئيس المباشر للمرؤوسين، وهذا مبني على الفرضية القائلة بأن الرئيس المباشر هو أقدر الناس على ملاحظة سلوك مرؤوسية وتقييمها بحكم اتصاله المباشر والمستمر بهم.

لقد وجهت الانتقادات إلى دور الرئيس في عملية التقييم لان ذلك يعطيه سلطة مطلقة في الحكم على مرؤوسيه، وردا على ذلك دعا بعض الكتاب إلى ترك الحرية الكاملة للفرد بتقييم نفسه، لكن ذلك غير عملي لأن الأفراد دائما يقيمون أنفسهم بأفضل مما يستحقون .

ومن الاتجاهات الحديثة في تقييم الأداء هو إعطاء الزملاء صلاحية تقييم بعضهم البعض، وكذلك قيام المرؤوسين بتقييم رؤسائهم.

هناك اتجاه ثلاثي لعملية التقييم وذلك عن طريق قيام الرئيس والزميل والمرؤوس نفسه بعملية التقييم وذلك للقضاء على التحيز الشخصي لعملية التقييم ويتم على هذا الأساس تخصيص أوزان معينة لرأي كل طرف في عملية التقييم[1].

ومهما كان المسؤول عن عملية تقييم الأداء فإنها تمر بالمراحل الآتية :

1. **تحديد معايير الأداء:**

ويقصد بها الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به الحكم عليه أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا أو مرضيا .

وبصورة عامة فإن هذه المعايير يؤكد على جانبين أساسيين هما :

أ. **موضوعي:** يعبر على المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل مثل: كمية الإنتاج، النوعية، السرعة، وتحقيق الأهداف.

ب. **ذاتي وسلوكي:** يكشف عن صفات الفرد الشخصية كالقابلية والسرعة في التعلم والاستفادة من التدريب وإمكانية الاعتماد عليها وعلاقته مع الرؤساء والمديرين، ويشترط في المعيار ومهما كانت نوعيته أن يكون دقيقا في التعبير عن الأداء المراد قياسه ويكون المعيار هكذا إذا تميز بالخصائص الآتية:

- **صدق المقياس:** أي أن العوامل الداخلة في المقياس يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها أداء العمل بدون زيادة أو نقص.
- **ثبات المقياس:** يعني أن يكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عند ما يكون أداؤه ثابتا، كما تختلف نتائج القياس بإختلاف درجات أو مستويات أدائه .
- **التمييز:** ونعني بها درجة حساسية المقياس بإظهار الإختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة، فتميز بين الأداء الفرد ومجوعة من الأفراد.
- **سهولة استخدام المقياس:** ونعني به وضوح المقياس وإمكانية إستخدامه من قبل الرؤساء في العمل[2].
- **القبول:** يجب أن تكون المعايير مقبولة من قبل الأفراد العاملين والمعيار المقبول هو المعيار

[1] – كامل بربر، **مرجع سابق**، ص125.

[2] – خالد عبد الرحيم الهيتي، "**إدارة الموارد البشرية**"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2000، ص 177.

العادل الذي يعكس الأداء الفعلي للأفراد .

2. **نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين:**

يجب توفير المعايير للأفراد العاملين لمعرفة ما يجب أن يعملوا وماذا يتوقع منهم، وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هي نقل المعلومات من المدير لمرؤوسيه، ومناقشتها معهم، والتأكد من فهمها ثم معرفة ردود فعل المرؤوسين حول الإستفهام عن أية جوانب غير واضحة لهم.

3. **قياس الأداء:** وهذه الخطوة تتعلق بجميع المعلومات حول الأداء الفعلي وهناك أربع مصادر للمعلومات تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي:

- ✓ ملاحظة الأفراد العاملين .
- ✓ التقارير الإحصائية .
- ✓ ج- التقارير الشفوية .
- ✓ د –التقارير المكتوبة .

4. **مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري:**

تعتبر هذه الخطوة ضرورة لمعرفة الإنحرافات بين الأداء المعياري والأداء الفعلي، ومن الأمور المهمة هنا هي إمكانية المقيم في الوصول إلى نتيجة حقيقية وصادقة تعكس الأداء الفعلي للفرد وقناعة الفرد بهذه النتيجة.

5. **مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:**

يجب أن تتم مناقشة كافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم أو المشرف لتوضيح الأمور المهمة قد لا يدركها الفرد العامل وخاصة الجوانب السلبية في الأداء .

6. **الإجراءات التصحيحية:**

قد تكون مباشرة وسريعة دون أن يتحقق من الأسباب التي أدت إلى هذه الانحرافات، وإنما محاولة تعديل الأداء فهذا التصحيح هو من النوع الفني، وقد تكون أكثر دقة بحيث يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات وتحديد السبب الرئيسي لذلك وهذا الأسلوب يعتبر أكثر عقلانية وله فوائد أكثر في المستقبل[1].

[1] – علي محمد ربابعة، "**إدارة الموارد البشرية**"، تخصص نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2003، ص 88-89.

إن عملية تقييم الأداء قد تكون إما سنوية، أو نصف سنوية، أو في مناسبات معينة كإقتراب موعد ترقية فرد معين، كما تجري عملية التقييم عند ظهور إختلاف واضح بين الإنجاز الفعلي للفرد والإنجاز المتوقع.

ولضمان فعالية تقييم الأداء يجب أن تكون الفترة بين الأداء الفعلي وبين قياسه وتقييمه قصيرة جدا لإستدراك الإنحرافات في حالة وجودها.

المطلب الرابع: أخطاء تقييم الأداء الوظيفي.

1. أخطاء عملية التقييم:

لو كان من السهل إستخدام أسس كمية في التقييم، كعدد الوحدات أو قيمة المبيعات، لما حدثت أخطاء كثيرة في التقييم، ولكن ذلك صعب في الوظائف الإدارية والكتابية لأن التقييم يتم على أساس التقديرات الشخصية

ويمكن تقسيم أخطاء التقييم إلى قسمين :

أ. أخطاء أنظمة التقييم.

ب. أخطاء المديرين القائمين بالتقييم.

أ. **أخطاء أنظمة التقييم:**

تعاني بعض المنظمات من مشاكل ترجع إلى نظام تقييم الأداء ذاته ، ومن أهم هذه المشاكل نذكر:

- عدم وجود معدلات ومعايير دقيقة لتقييم الأداء، وعدم قدرتها على التعبير عن الأداء.
- عدم وجود تعليمات سليمة وكافية في أسلوب التقييم.
- عدم دقة درجات القياس (مثل ممتاز، جيد، متوسط ...إلخ) في التمييز بين العاملين.
- عدم وضوح العلاقة بين إدارة الأفراد و المديرين التنفيذيين.
- إستخدام طريقة للتقييم لا تناسب مع الوظائف.
- إتجاه بعض المنظمات إلى السرية في التقرير مما يعني عدم إطلاع العاملين على نتائج التقييم.
- عدم كفاءة نماذج التقييم، وذلك بسبب:

✓ عدم تضمن النماذج لإرشادات توضيحية لمعدي التقرير.

- ✓ عدم تضمن النماذج لتعاريف محددة لعناصر التقييم.
- ✓ إستخدام عبارات وألفاظ غير واضحة ومحددة المعنى.
- ✓ التركيز على عناصر تتعلق بالصفات الشخصية للمقيم وليس أدائه.

ب. **أخطاء المديرين القائمين بالتقييم:**

إن أهم الأخطاء الإنسانية التي تصدر من معد التقرير، وتؤدي إلى عدم الرضا عن نظام التقييم وبالتالي فشل النظام هي كما يلي[1]:

- **التميز أو التفضيل الشخصي:** قد يفضل المشرف عاملا أو عددا منهم عن بقية العمال أو الموظفين، وقد لا يميل لعدد آخر فيعطيهم تقييما في غير صالحهم، قد يجد المشرف أن واحدا من موظفيه له ميول ، أو وجهات نظر مشابهة لميوله ووجهات نظره، فيميزه في التقييم عن ذلك الذي يحمل وجهات نظر مخالفة، كما قد يتأثر المشرف في تقيمه بعائلة الموظف أو نسبه أو بلدته أو مقدار تعلمه أو خصائص أخرى غير موضوعية.
- **الشدة واللين:** قد نجد بعض المشرفين صارمين في تقييمهم، بينما نجد آخرين متهاونين أو متساهلين، وهناك أسباب كثيرة لذلك فقد يلجأ المشرف إلى الصرامة إذا كانت التقارير سرية ولا تعرض على المرؤوسين، أو إذا كان يريد أن يضايق موظفا أو يعاقبه لأسباب تتعلق بالضرورة بالعمل الذي يؤديه، ويلجأ مشرف آخر إلى اللين أو التساهل إذا كانت التقارير ستناقش مع المرؤوسين، أو إذا كان يريد أن يظهر للإدارة أن العاملين في قسمه أكفاء.
- **الحياد أو التوسط:** يعطي بعض المشرفين جميع أو معظم مرؤوسيهم تقديرات متوسطة، وذلك إما لجهلهم بالفروق الفردية أو عدم استطاعتهم لإكتشاف هذه الفروق أو تقديرها، أو لأنهم لا يريدون أن يظلموا أحدا أو يقفوا في طريقه أو زيادة أجره .
- **التعميم أو أخطاء الهالة:** ويحدث ذلك حين يبني المشرف تقيمه العام لمرؤوسيه على أساس عامل واحد من عوامل التقييم أوصفة واحدة من صفات هذا المرؤوس، فإذا وجده جيدا أو ضعيفا في خاصية معينة يعتبره جيدا أو ضعيفا في بقية الخصائص.
- **التأثر بالوظيفة أوالمركز:** وذلك حين يقيم الأشخاص طبقا للوظائف التي يشغلونها، فإذا كان مركز الوظيفة في الهيكل التنظيمي غالبا أو مهما أو إذا كان إسمها خطيرا أو رننا، فإن المقيم يعطي شاغلها تقديرا حسنا والعكس صحيح.
- **الخلط بين الهدف والوسيلة:** قد يركز المشرفون أو الموظفون على إجراءات العمل وليس الهدف المراد بلوغه عن طريق هذه الإجراءات.

[1]– عبد الرحمان توفيق، "**نظم تقييم الأداء**"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، جيزة جمهورية مصر العربية ، الطبعة 03، 2004 ، ص 09.

- **السرية** : إعتماد مبدأ السرية المطلقة على نتائج التقييم مما يؤثر على التغذية المرتدة المفيدة للموظف[1].

2. علاج أخطاء التقييم:

لعلاج الأخطاء السالفة الذكر أو التحقيق منها على الأقل يجب[2]:

أن يدرب المشرفون تدريبا على عملية التقييم، ويقترح " **ستراوز و سيلز** " طريقة المنافسة الجماعية للمشرفين، كوسيلة لإكتشاف الأخطاء ونواحي التحيز والعمل فيها، فعن طريق الإجتماعات أو الندوات الدورية يستطيع المشرفون أن يتوصلوا لإتفاق حول ما يتوقعونه من مرؤوسيهم، والعوامل التي يجب أن يركزوا عليها في تقييمهم لهؤلاء المرؤوسين.

ويقترح " **ستراوز و سيلز** " أيضا أن يعطي المشرفون أمثلة إفتراضية لوظائف معينة، وما تتضمنه هذه الوظائف من أعباء وسلوك الموظفين فيها، ويطلب منهم أن يقيموا هؤلاء الموظفين، ثم تقارن تقييماتهم وتناقش الإختلافات بينها، وتعرف مصادرها حتى يتضح ما إذا كانت الإختلافات في التقييم قائمة على أساس إختلافات فعلية في المستويات الأداء أم راجعة لتمييز المشرفين أو تأثرهم بعوامل شخصية في التقييم.

ويقترح " **بتش**" لتفادي أخطاء الهالة أو التعميم أن يقوم المشرف بتقييم كل مرؤوسيه بالنسبة لعامل واحد من عوامل التقييم، فإذا انتهى من ذلك فيقوم بتقييمهم جميعا لعامل آخر، وهكذا بدلا من أن يقيم كل واحد منهم بالنسبة لجميع عوامل التقييم مرة واحدة، فيتعرض لتأثير الهالة أو التعميم وحتى يتمكن من مقارنة كل المرؤوسين بالنسبة لمعيار محدد، غير أن العلاج الرئيسي للأخطاء المذكورة ينحصر أساسا في طرق التقييم نفسها، ومدى دقتها وموضوعيتها، وقدرتها على اكتشاف الفروق الفردية في أداء الأفراد.

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي .

المطلب الأول: التأثير المباشر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي .

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمة يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور الإداري السريع ، وهذا ينعكس إيجابا على السرعة في نقل وتبادل المعلومات ، بالتالي يسرع إنجاز العمل مما يترتب عليه تحسن في مستوى الأداء فتكنولوجيا المعلومات و الإتصال لها تأثير مباشرو تأثير

[1] – كريدي باسم عباس، العطوي عاصر على، **اتجاهات قيادات التعليم العالي نحو مشكلات عملية تقويم الأداء الوظيفي**، دراسة تطبيقية في جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية، المجلد11، ع02، جامعة القادسية، العراق، 2009، ص 41.

[2] – مرجع سابق، ص 13 .

غير مباشر على الأداء الوظيفي، حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بشكل مباشر على الأداء الوظيفي في المؤسسة من خلال[1]:

- ✓ تساهم في زيادة السرعة في إنجاز الوظائف.
- ✓ تقليل التكاليف اللازمة للآداء العمل.
- ✓ زيادة و تحسين جودة و نوعية العمل.
- ✓ تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة.
- ✓ فعالية إتخاذ القرارات.
- ✓ تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- ✓ تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة،مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- ✓ تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولاءهم وانتماءهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- ✓ إن إهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- ✓ تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء وتحسينه[2].
- ✓ تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير المؤسسة .
- ✓ تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل والمتعلقة بالبقاء والنمو والاستقرار من

[1]– حطاب أمال، **أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على لآداء المؤسسات الإقتصادية** ، رسالة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص إقصاد و تسيير المؤسسات، جامعة عبد الحميد إبن باديس، مستغانم، 2018، ص27.

[2]– راضية بداع، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، رسالة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017، ص12.

خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

المطلب الثاني: التأثير غير المباشر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي .

لقد إهتمت عدة دراسات بتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مثل: (Huber 1990 – Igbaria1990 milman et Hatwick 1987 – Matmati 2002)، حيث أن إدماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل كبير داخل المؤسسة يؤثر على الآداء عن طريق تحسين المتغيرات الوسطية و هذا ما يسمح للمؤسسة بالتوجه أكثر فأكثر إلى تبني هذه التكنولوجيا، إذ يعتبر كل من (Huber 1990 و Moony et al 1996 و Gover et al 1998) أن تأثير التكنولوجيا تكون بعدة طرق و يمر بتحسين عدة إجراءات و عمليات أولا و كذا تحسين الكفاءات الممثلة للمؤسسة، حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل غير مباشر على الأداء الوظيفي في المؤسسة من خلال:

- ✓ الوظائف المختلفة على سلوكيات و طرق العمل و العلاقات في المنظمة، إذ تظهر هذه التأثيرات من خلال تحسين و تطوير آليات الاتصال و اتخاذ القرارات بسرعة و بمصداقية و لذلك يؤهل (matmati) إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كحلول مقترحة لرفع إمكانيات و فعالية الموارد البشرية و كذا المؤسسة .
- ✓ التسيير الإلكتروني للمؤسسة الذي يسهل عملية الوصول إلى المعلومات في العملن كما يسمح هذا النشاط بتأدية كل الوظائف الخاصة بالمؤسسة من توظيف أو تكوين أو أجور... الخ.

- ✓ تسمح بجعل القرارات المتخذة مشتركة أي لا مركزية المر الذي يتيح إلى جميع العاملين في المؤسسة وفروعها في مناطق مختلفة من المشاركة في إتخاذ القرارات و ذلك من خلال المزايا التي تقدمها التكنولوجيا كإختصار و تقليص الوقت و الجهد و تحرر الفرد و بالتالي زيادة الإنتاجية و و الفعالية.
- ✓ كما أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أدى إلى ظهور أشكال جديدة للعمل أو ما يعرف ب « télétravail » الذي يسمح برفع استقلالية الفرد و مسؤوليته اتجاه العمل من خلال تحريره من قيود العمل التقليدية كالتقييد بعمل معين و مكان معيين و وقت معين للعمل
- ✓ إن مصطلح العمل الجماعي « groupware » هو من أشكال العمل الناتجة عن تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إذ يسمح هذا النوع من الأعمال بالتنسيق بين أفراد المؤسسة، بتسهيل الاتصال و التفاعل في الأنشطة ما بين الأشخاص الذين يعملون عن بعد[1].

خاتمة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم و محددات الأداء الوظيفي و طرق قياسه، بالإضافة إلى مفهوم تقييم الأداء و مبرراته و خطوات و أخطاء تقييم الأداء الوظيفي، كما خصصنا مبحث يبين فيه كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي.

مما سبق ذكره يمكن القول أن الوسيلة الفعالة للنهوض بالأدا ء الوظيفي في المؤسسة تكمن في مختلف أنواع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و أن تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة يتوقف على استخدام هذه الأخيرة بكفاءة و فعالية و بصورة ذكية و عقلانية، ، حيث أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين و فعالية الأداء الوظيفي في المؤسسة وجعلها تتم بطريقة آلية قد تسمح من زيادة فعاليتها وهذا من خلال ما وفرته من سرعة ودقة عالية وجودة في أداء عملها.

[1]– حطاب أمال، مرجع سابق، ص 28.

الإطار التطبيقي :

المبحث الأول :بطاقة فنية عن مقر ولاية المدية :

الولاية مؤسسة دستورية حسب ما ينص عليه الدستور الوطني ، وطبقا لأحكام القانون 90-09 ولا سيما المادة الأولى ، فالولاية هي جماعات عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وتشكل مقاطعة إدارية للدولة ، كما تنشا هذه الأخيرة بموجب القانون ، وهي تجسد اللامركزية من خلال المجلس الولائي المنتخب ، أما المركزية فنجدها مجسدة في شخصية الوالي ، كما تغطي ولاية المدية 19 دائرة و 64 بلدية .

مهام الولاية :

ـ السهر على تلبية حاجات ورغبات المواطنين وهذا بتامين الحقوق و الواجبات.

ـ تنفيذ القوانين والتنظيمات التي تضمن السير الحسن لشؤون ومصالح الولاية.

ـ تقدم الحكومة تعليمات للوالي ، وهو بدوره يوجهها لمسؤولي المديريات و الأسلاك المهنية التابعة لها ، وهذا ما يبعث للتطور المحلي الاقتصادي و الثقافي للولاية.

تعمل على التنسيق بين مختلف الأعمال والخدمات التي تقوم بها المديريات و الأسلاك التابعة لها على مستوى الولاية.

هيئة المداولة:

المجلس الشعبي الولائي هو هيئة المداولة في ولاية المدية ، بحيث تحل عن طريق المداولة الشؤون التي تدخل في مجال اختصاصه ، وحول كل شان ذو مصلحة للولاية.

يعد المجلس الشعبي الولائي نظامه الداخلي و يصادق عليه ، ويعقد أربع (04) دورات عادية في السنة برئاسة رئيس المجلس الشعبي الولائي ، مدة كل دورة منها 15 يوما على الأقل.

إدارة الولاية:

01/ - ديوان الوالي :

الديوان هو جهاز المساعدة المباشر للوالي ، يضمن تحضير نشاطات الوالي ، و ينسق علاقاته مع منظمات المجتمع المدني، المواطنين والصحافة ، و يتابع تنفيذ تعليمات وقرارات الوالي.

يتشكل ديوان الوالي من رئيس الديوان يعين بموجب مرسوم رئاسي، وملحقات بالديوان.

02/ ـ الأمانة العامة :

تسير الأمانة العامة من طرف أمين عام ، وهو مكلف بإدارة و تنشيط مصالح الولاية ، ومتابعة التنمية ، يتصرف تحت سلطة الوالي.

يساعد الأمين العام الوالي في أداء مختلف مهامه ، و يكلف لا سيما بتنشيط ، تنسيق نشاطات مصالح الأمانة العامة و يسهر على سير مجموع المصالح.

تتشكل الأمانة العامة من ثلاث مصالح ، وهي :

ـ مصلحة التنسيق والتنظيم.

ـ مصلحة الأرشيف.

ـ مصلحة التوثيق.

03/ ـ مديرية الإدارة المحلية :

تتكون مديرية الإدارة المحلية من ثلاث مصالح ، هي :

ـ مصلحة المستخدمين.

ـ مصلحة التنشيط المحلي .

ـ مصلحة الميزانية و الأملاك.

04/ ـ مديرية التنظيم و الشؤون العامة :

تتكون هذه المديرية من ثلاث مصالح ، هي :

ـ مصلحة التنظيم العام.

ـ مصلحة تنقل الأشخاص.

ـ مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات.

05/ ـ رئيس الدائرة :

الدائرة هي امتداد إداري للولاية، تمثل مستوى وسيط يساعد البلديات في أداء مهامها وهي لا تتمتع بالشخصية المعنوية ولا بالاستقلالية المالية.

06/ ـ المفتشية العامة :

المفتشية العامة موضوعة تحت سلطة الوالي ، وتكلف بمهمة تقييم نشاطات الأجهزة والهياكل للتنبؤ بالاختلالات ، وتقترح التصحيحات الضرورية اللازمة.

07/ ـ مجلس الولاية :

يتشكل مجلس الولاية من المدراء التنفيذيين و مسؤولي مختلف المصالح الخارجية لقطاعات الدولة.[1]

[1] الموقع الرسمي لولاية المدية.

الإطار التطبيقي

المبحث الأول : عرض و تحليل جداول الدراسة.

لمحور الأول : محور البيانات الشخصية .

جدول رقم (01) : توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس .

المتغير	التكرار	النسبة
ذكر	24	%48
أنثى	26	%52
المجموع	50	%100

من خلال النسب الموضحة في الجدول أعلاه المتعلقة بتوزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس نلاحظ أن نسبة الإناث بلغت 52 % بتكرار 26 مفردة، في حين أن نسبة الذكور بلغت 48 % بتكرار 24 مفردة.

وحسب النسب السابقة يمكن تفسير هذا التقارب في النسب بين فئة كل من الذكور و الإناث بخوض المرأة لغمار عالم الشغل مع أخيها الرجل ، وما توضح من خلال الجدول اتفق مع لاحظناه من خلال الاستعانة بأداة الملاحظة بالمشاركة [1]، كما يعود سبب هذا التقارب إلى العينة القصدية.

جدول رقم (02) : توزيع مفردات العينة حسب متغير السن.

المتغير	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30 سنة	11	%22
من 31إلى 40سنة	14	%28
من 41 إلى 50 سنة	18	%36
من 51 سنة فما فوق	07	%14
المجموع	50	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت لفئة السن ما بين 41 و 50 سنة بنسبة 36% بتكرار 18 مفردة، تليها فئة السن ما بين 31 و 40 سنة بنسبة 28 % و بتكرار 14

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/04/08، 11:30.

مفردة، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 22% و بتكرار 11 مفردة، و أخيرا فئة 51 سنة فما فوق بنسبة 14 % و بتكرار 07 مفردات.

يمكن تفسير نسب التباين المسجلة بين فئات السن لدى مفردات عينة البحث بأن فئة الموظفين الذين تراوحت أعمارهم ما بين 31سنة و 50 سنة قد شكلت أعلى النسب و هذا نظرا للخبرة المكتسبة التي يعبر عنها سن مفردات هذين الفئتين.

هذا إضافة إلى سجلات الموظفين التي اطلعنا عليها و التي أعطتنا فكرة عن مدى خبرة الموظفين، والمعبر عنها بسنوات العمل في الوظيفة [1]، وكذا المعلومات الواردة في القائمة الاسمية للموظفين قد ساعدتنا في تحديد سنوات الميلاد و سنوات العمل[2].

جدول رقم (03) : توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي .

المتغير	التكرار	النسبة
متوسط	06	%12
ثانوي	23	%46
جامعي	18	%36
دراسات عليا	03	%06
المجموع	50	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود عدة فئات مختلفة، بحيث نلاحظ أن أعلى نسبة تعود للموظفين ذوي المستوى التعليمي الثانوي بنسبة 46 % و بتكرار 23 مفردة، تليها فئة ذوي المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 36 % و بتكرار 18 مفردة، ثم فئة ذوي المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 12 % و بتكرار 06 مفردات، و أخيرا فئة ذوي الدراسات العليا بنسبة 06 % بتكرار 03 مفردات.

و بالعودة إلى النسب الموضحة أعلاه، يمكن تفسيرها بأن أعلى النسب عادت لأصحاب المستوى الثانوي ، وهذا ما لاحظناه من خلال تواجدنا بمقر الولاية ،بحيث أن أغلبية الرتب في الوظيف العمومي لا يشترط فيها التعليم الجامعي أو المستوى العالي من الدراسات ، خاصة إذا كان التوظيف خارجي عن طريق المسابقات، كما تدل هذه النسبة على أن أغلبية الموظفين لم يتابعوا لم يتابعوا تعليمهم في المستوى الثانوي فما فوق، في حين بلغت نسبة الجامعيين 36% ، وهي دالة على كل من الذين بدؤوا مزاولة الوظيفة بمستوى التعليم

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمديرية الإدارة المحلية، 2019/04/15، 15:00.

[2]– القائمة الاسمية لمستخدمي ولاية المدية، للسنة المالية 2018.

الجامعي، وكذا تعبر عن الذين تابعوا و لازالوا يتابعون تعليمهم العالي، سواء في الدامعة أم في جامعة التكوين المتواصل، في حين بلغت نسبة التعليم المتوسط 12% ، و هم في الأغلبية الموظفون ذوو رتبة عون متعدد الخدمات ، باعتبارها الوظيفة الوحيدة الإدارية التي يشترط فيها تعليم متوسط فما فوق، وهذا كان في سنوات سابقة[1].

جدول رقم (04) : توزيع مفردات العينة حسب أهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال المعتمدة في مديرية الإدارة المحلية لولاية المدية .

الإجابة / المتغير		الفاكس		الحاسوب		الأنترنت		الشبكة الداخلية قصيرة المدى	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــر	19	%12.84	23	%15.54	18	%12.16	07	%04.73
	أنثـــى	19	%12.84	25	%16.90	17	%11.47	10	%06.76
المجمـــــــوع		38	%25.68	48	%32.44	35	%23.65	17	%11.47
السـن	من10–20	10	%06.76	11	%07.43	09	%06.08	08	%05.41
	من21–30	10	%06.76	14	%09.46	08	%05.41	03	%02.03
	من31–40	14	%09.46	18	%12.16	12	%08.11	03	%02.03
	41 فما فوق	04	%09.46	05	%03.38	06	%04.05	03	%02.03
المجمـــــــوع		38	%25.68	48	%32.44	35	%23.64	17	11.47
المستوى التعليمي	متـــوسط	05	%03.38	07	%04.73	05	%03.38	02	%01.35
	ثانـــوي	16	%10.81	20	%13.51	16	%10.81	06	%04.05
	جامعـــي	15	%10.14	18	%12.16	12	%08.11	09	%06.08
	دراسات عليا	02	%01.35	03	%02.03	02	%01.35	00	%00.00
المجمـــــــوع		38	%25.68	48	%32.44	35	%23.65	17	%11.47

من خلال الجدول رقم (04) يتضح لنا أن أهم وسيلة اتصالية تعتمدها مديرية الإدارة المحلية هي الحاسوب و هذا بنسبة 32,44 % و بتكرار 48 مفردة و هذا حسب متغير

[1]– حسب دفتر المشاهدات، مصلحة المستخدمين، مقر ولاية المدية، 2019/04/12، 14:30.

الجنس، انقسمت ما بين الذكور بنسبة 15,54 % و بتكرار 23 مفردة و الإناث بنسبة 16,90 % و بتكرار 25 مفردة.

بينما سجلنا نسبة 25,68 % و بتكرار 38 مفردة عادت لاعتماد الفاكس بنسبة 12,84 % وبتكرار 19 مفردة و التي كانت نسبة كل من الذكور و الإناث بالتساوي.

أما بالنسبة لاعتماد شبكة الانترنت فقد قدر بنسبة 23,65 % و بتكرار 35 مفردة، منها 12,16 % و بتكرار 18 مفردة هي النسبة الخاصة بالذكور و 11,47 % و بتكرار 17 مفردة خاصة بالإناث.

و أما فيما يخص اعتماد الشبكة الداخلية قصيرة المدى فقد قدر بـ 11,47 % و بتكرار 07 مفردة، انقسمت ما بين نسبة 04,73 % و بتكرار 07 مفردات الخاصة بالذكور و نسبة 06,76 % وبتكرار 10 مفردات الخاصة بالإناث.

و في الأخير نجد نسبة 06,76 % و بتكرار 10 مفردات تعود لاستخدام الشبكة الداخلية طويلة المدى انقسمت ما بين نسبة 02,03 % و بتكرار 03 مفردات و هي نسبة اعتماد الذكور عليها، وبنسبة 04,73 % و بتكرار 07 مفردات هي نسبة اعتماد الإناث عليها.

أما فيما يخص متغير السن فتعود أعلي نسبة إلى اعتماد الحاسوب و هذا بنسبة 32,44% وبتكرار 48 مفردة ، أعلى نسبة فيها هي 12,16 % و بتكرار 18 مفردة تعود للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تليها نسبة 09,46 % و بتكرار 14 مفردة تعود للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، و أما نسبة 07,43% و بتكرار 11 مفردة فهي خاصة بالفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، في حين نجد أن فئة 51 سنة فما فوق قدرت نسبتها بـ 03,38 % و بتكرار 05 مفردات.

و أما بالنسبة لاعتماد الفاكس فقد قدر بنسبة 25,68 % و بتكرار 38 مفردة، توزعت ما بين الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 09,46 % و بتكرار 14 مفردة، و الفئة العمرية العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 06,76 % و بتكرار 10 مفردات، و الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 06,76 % و بتكرار 10 مفردات أيضا، إضافة غلى ذلك فئة 51 سنة فما فوق بنسبة 02,70 % و بتكرار 04 مفردات.

و بالنسبة لشبكة الانترنت فنسبة اعتمادها في الإدارة المحلية قد بلغت 23,65 % وبتكرار 35 مفردة، تفرعت إلى 08,11 % و بتكرار 12 مفردة خاصة بالفئة العمرية من 41 سنة إلى 50 سنة، تليها نسبة 06,08 % و بتكرار 09 مفردات خاصة بالفئة العمرية من 20 إلى 30

سنة، ثم نسبة 05,41 % و بتكرار 08 مفردات خاصة بالفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، وكأدنى نسبة هي 04,05 % و بتكرار 06 مفردات تعبر عن اعتماد شبكة الانترنت حسب الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

وقد أكدت الإحصائيات أن الشبكة الداخلية قصيرة المدى تعتمد بنسبة 11,47% بتكرار 17 مفردة، وحسب متغير السن توزعت مابين 05,41 %بتكرار 08 مفردات خاصة بفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، و أما بقية الفئات فكانت نسبة كل منها قد بلغت 02,03% بتكرار 03 مفردات.

وفي الأخير وكأدنى نسبة، نجد اعتماد الشبكة الداخلية طويلة المدى وهذا بنسبة 06,76% بتكرار 10 مفردات توزعت مابين الفئات العمرية الأربعة كالتالي: نسبة 02,70% بتكرار 04 مفردات تعود للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، ثم نسبة 02,03 % بتكرار 03 مفردات خاصة بفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، تليها نسبة 01,35% بتكرار 02 مفردات خاصة بالفئة العمرية من 51 فما فوق، و كأدنى نسبة نجد 00,68% بتكرار 01 مفردة عبرت عن اعتمادالشبكة الداخلية طويلة المدى لدى الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة.

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي نجد أكثر الوسائل المذكورة اعتمادا هي الحاسوب كذلك، وهذا بنسبة 32,44 % بتكرار 48 مفردة، انقسمت مابين نسبة 13.51 % بتكرار 20 مفردة كأعلى نسبة، تعود للمستوى الثانوي، تليها نسبة 12,16% بتكرار 18 مفردة خاصة بالمستوى الجامعي، ثم نسبة 04.73 % بتكرار 07 مفردات معبرة عن مستوى التعليم المتوسط، وفي الأخير وكأدنى نسبة نجد 02,03% بتكرار 03 مفردات خاصة بمستوى الدراسات العليا.

ويعتبر الفاكس هو الوسيلة الثانية الأكثر اعتمادا، وهذا بنسبة 25,68% بتكرار 38 مفردة، توزعت مابين نسبة 10,81% بتكرار 16 مفردة خاصة بالموظفين ذوي المستوى الثانوي، تليها نسبة 10,14% بتكرار 15 مفردة تعود للمستوى الجامعي، ثم نسبة 03,38 % بتكرار 05 مفردات خاصة بالمستوى المتوسط، وفي الأخير كانت نسبة الدراسات العليا 01,35 % بتكرار02 مفردتين في اعتماد الفاكس بمديرية الإدارة المحلية.

وفيما يخص الشبكات، فإن شبكة الانترنت كانت هي الأعلى نسبة، وهذا بنسبة 23,65% بتكرار 35 مفردة توزعت مابين نسبة 10,81% بتكرار 16 مفردة خاصة بالمستوى الثانوي، تليها 08,11 % بتكرار 12 مفردة خاصة بذوي المستوى الجامعي، ثم المستوى المتوسط بنسبة 03,38% بتكرار 05 مفردات، وفي الأخير نجد الدراسات العليا بنسبة 01,35 % بتكرار 02 مفردتين.

لتأتي بعدها الشبكة الداخلية قصيرة المدى كثاني شبكة في اعتماد مديرية الإدارة المحلية عليها، حسب رأي الموظفين وهذا بنسبة 11,47% بتكرار 17 مفردة، توزعت مابين المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 06,08% بتكرار 09 مفردات، والمستوى الثانوي بنسبة 04,05% بتكرار 06 مفردات، ثم المستوى المتوسط بنسبة 01,35% بتكرار مفردتين 02، فيما كانت نسبة إجابات ذوي مستوى الدراسات العليا منعدمة 00.%

وكأخر وسيلة اتصالية تعتمدها مديرية الإدارة المحلية حسب رأي الموظفين نجد الشبكة الخارجية طويلة المدى، وهذا بنسبة 06.76% بتكرار 10 مفردات، كانت نسبة إجابة الموظفين ذوي المستويين التعليميين الثانوي والجامعي هي نفسها، حيث بلغت 02.70% بتكرار 04 مفردات، تليها نسبة 01.35% بتكرار مفردتين 02، خاصة بالمستوى المتوسط فيما كانت نسبة إجابات ذوي المستوى الدراسات العليا منعدمة كذلك 00%.

ومن خلال النسب الموضحة في الجدول السابق تبين لنا أن الحاسوب بملحقاته هو الوسيلة الاتصالية والمعلوماتية الأكثر اعتمادا في مديرية الإدارة المحلية بمصالحها الثلاث.

وفي مقابلة أجريناها مع السيدة : ميرة بن جيلالي ، رئيس مكتب تكوين وتسيير مستخدمي الولاية ، أفادتنا بان الحاسوب هو فعلا من أهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي يعول عليها في مديرية الإدارة المحلية [1]، كما انه أول وسيلة توفر للموظف يوم دخوله إلى مكتبه لأول مرة[2].

و جاءت بعده وسيلة الفاكس، كثاني أهم وسيلة تعتمدها المديرية، وهذا من أجل ضمان وسهولة تبادل الوثائق المهمة و مراعاة للسرعة و اختزال عامل الوقت و عناء التنقل بين مختلف المؤسسات و المديريات ذات الصلة بالولاية.

و بالنسبة لاعتماد المديرية على شبكة الانترنت و الانترانت طويلة المدى و قصيرة المدى فإنها من أهم المخططات التي سطرتها الولاية و هذا كغيرها من مؤسسات الدولة الجزائرية التي راهنت على تطبيق مخطط الحكومة الإلكترونية الذي بدأ الكلام عنه سنة 2008 و دخل حيز التنفيذ سنة 2013[3]، بحيث نجد أنها تعتمدها بنسبة كبيرة خاصة الانترانت لما لها من خصائص تخدم البيئة الداخلية للمؤسسات على اختلافها .

[1]– مقابلة مع السيدة ميرة بن جيلالي، رئيس مكتب تسيير و تكوين مستخدمي الولاية، مديرية الإدارة المحلية، 2019/05/15، 09:30.

[2]– حسب دفتر المشاهدات، مقر ولاية المدية، 2019،09:00/04/07.

[3]– تقرير وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، **الجزائر الإلكترونية 2013**، ديسمبر 2008.

جدول رقم (05) :توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال بشكل دائم .

الإجابة / المتغير		نعم		لا		المجمـــــــوع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــر	16	%32.33	08	%16.00	24	%48.00
	أنثـــى	20	%40.00	06	%12.00	26	%52.00
المجمـــــــوع		36	%72.00	14	%28.00	50	%100
الســـن	20 – 30 سنة	09	%18.00	02	%04.00	11	%22.00
	31 – 40 سنة	12	%24.00	02	%04.00	14	%28.00
	41 – 50 سنة	11	%22.00	07	%14.00	18	%36.00
	51فما فـــوق	04	%08.00	03	%03.00	07	%14.00
المجمـــــــوع		36	%72.00	14	%28.00	50	100%
المستوى التعليمي	متـــوسط	04	%08.00	02	%04.00	06	%12.00
	ثانـــوي	17	%34.00	06	%12.00	23	%46.00
	جامعـــي	12	%24.00	06	12.00	18	%36.00
	دراسات عليا	03	%06.00	00	%00.00	03	%06.00
المجمـــــــوع		36	%72.00	14	%28.00	50	%100

يمثل الجدول رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل دائم، حيث اختلفت الإجابات ما بين نعم أو لا و كذا حسب اختلاف المتغير.

فحسب متغير الجنس نجد أن الأغلبية قد أجابوا بنعم أي بدوام استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، و قد قدرت نسبة الإجابة بنعم ب 72% بتكرار 36 مفردة، منها 32% بتكرارى16 مفردة خاصة بالذكور، و 40% بتكرار 20 مفردة خاصة بالإناث، فيما قدرت نسبة الإجابة بـ لا بـ 28% بتكرار 14 مفردة، منها 16% بتكرار 08 مفردات خاصة بالذكور و بالنسبة للإناث فقد بلغت نسبة 12% بتكرار 06 مفردات.

بالنسبة لمتغير السن فإن نسبة الإجابة بنعم كانت الأعلى و قدرت بـ 72% بتكرار 36 مفردة و إجابة لا قدرت بـ28% و بتكرار 14 مفردة، و الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة قد شكلت أعلى نسبة بلغت 24

% بتكرار 12 مفردة، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 22% بتكرار 11 مفردة، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 18 % و بتكرار 09 مفردات، و كأدنى نسبة هي 08 بتكرار 04 مفردات هي النسبة الخاصة بالفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

بينما كانت نسبة الإجابة بـ لا 28% بتكرار 14 مفردة، توزعت على الفئات العمرية كالتالي: 14% بتكرار 07 مفردات هي إجابة الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تليها نسبة 06% بتكرار 03 مفردات خاصة بفئة 51 فما فوق، بينما قدرت إجابة كل من فئة من 20 إلى 30 سنة و فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 04% .

أما فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فكانت أعلى نسبة للإجابة بنعم بحيث بلغت 72% بتكرار 36 مفردة، توزعت على المستوى الثانوي كأعلى نسبة بـ 34% بتكرار 17 مفردة، تلتها نسبة 24% بتكرار 12 مفردة خاصة بالمستوى المتوسط، و كآخر نسبة دنيا قدرت بـ 06% بتكرار 03 مفردات عادت لمستوى الدراسات العليا.

و أما بالنسبة للإجابة بـ لا، فقد وزعت ما بين 12% و بتكرار 06 مفردات عادت لكل من المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي.

فيما بلغت نسبة إجابة المستوى المتوسط 04% و بتكرار 02 مفردتين بينما انعدمت نسبة إجابة الدراسات العليا بـ 00%.

حسب النسب الموضحة سابقا نجد أن أغلبية الموظفين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل دائم و هذا لطبيعة الإدارة خاصة مع برنامج عصرنة الإدارة الذي جاءت به وزارة الداخلية ن والذي تطالب كافة الإدارات التابعة لها بالتقيد بتطبيقه[1]، و حسب إجابات مفردات العينة نجد أن أغلبية الذين أجابوا بنعم يستخدمون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كل ساعات الدوام و بصفة يومية، وهذا دليل على أهميتها في مديرية الإدارة المحلية.

و يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة من بين الفئات الذين أجابوا ب لا هي فئة من 41 إلى 50 سنة، و يمكن إرجاع سبب هذا إلى نقص الخبرة حول هذه التكنولوجيا، أو عدم الوعي الكافي بضروريتها.

[1]– مديرية الإدارة المحلية، تقرير حول عصرنه الإدارة على مستوى مقر الولاية و الدوائر و البلديات، ولاية المدية، الجزائر، 2018.

جدول رقم (06) : توزيع مفردات العينة حسب طريقة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في عملهم .

الإجابة / المتغير		الإتصال بالزملاء في العمل		تخزين و معالجة البيانات		تدوين معلومات جديدة		نقل الملفات		كتابة التقارير	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النس
الجنس	ذكـر	04	%02.41	13	%7.83	16	%9 .64	16	%9.64	19	1.44
	أنثـى	08	%04.82	19	%11.45	20	%12.05	16	%9.64	15	.04
المجمـــوع		12	%07.23	32	%19.28	36	%21.69	32	%19.28	34	0.48
السـن	من20-30	05	%03.01	09	%5.42	10	%6.02	08	%4.82	07	4.21
	من31-40	03	%01.81	09	%5.42	10	%6.02	11	%6.63	10	6.02
	من41-50	03	%01.81	10	%6.02	11	%6.63	09	%5.42	12	7.23
	51 فما فوق	01	%0.60	04	%2.41	05	%3.01	04	%2.41	05	3.01
المجمـــوع		12	%07.23	32	%19.28	36	%21.69	32	%19.28	34	0.48
المستوى التعليمي	متـوسط	02	1.20	04	%2.40	03	%1.81	03	%1.81	04	2.41
	ثانـوي	04	%2.41	14	%8.43	16	%9.64	14	%8.43	16	9.64
	جامعـي	05	%3.01	12	%7.23	14	%8.43	12	%7.23	12	7.23
	دراسات عليا	01	%0.60	02	%1.20	03	%1.81	03	%1.81	02	1.20
المجمـــوع		12	%7.23	32	%19.28	36	%21.69	32	%19.28	34	0.48

يمثل الجدول توزيع مفردات العينة حسب طريقة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و حسب متغير الجنس، نجد الآن أن الإحصائيات قد أكدت بأن تدوين معلومات جديدة هي الإجابة التي حضيت بأعلى نسبة و قدرت بـ 21,69% بتكرار 36 مفردة، توزعت ما بين 12,05% و بتكرار 20 مفردة خاصة بالإناث و 09,40% بتكرار 16 مفردة خاصة بالذكور.

بينما كانت النسب متقاربة نوعا ما في متغير السن، بحيث أن الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة قد بلغت نسبتها 06,63 % و بتكرار 11 مفردة، تلتها كل من الفئتين العمريتين من 20 غلى 30 سنة و من

31 إلى 40 سنة بنسبة 06,02% و بتكرار 10 مفردات، و قد بلغت نسبة اختيار الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق لإجابة تدوين معلومات جديدة بـ 03,01% و بتكرار 05 مفردات.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فإن أعلى نسبة قد عادت للمستوى الثانوي و قدرت بـ 09,64% وبتكرار 62 مفردة ، تلتها نسبة 08,43% بتكرار 14 مفردة خاصة بالمستوى الجامعي ، بينما تعادلت إجابة كل من المستوى المتوسط و الدراسات العليا بنسبة 01,81% و بتكرار 03 مفردات.

أكدت الدراسة على أن كتابة التقارير كانت ثاني أعلى نسبة، حيث بلغت نسبة 20,48% بتكرار 34 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس إلى 11,44% و بتكرار 19 مفردة خاصة بجنس الذكور، بينما بلغت نسبة الإناث 09,04% بتكرار 15 مفردة.

و فيما يخص متغير السن فكانت النسب متقاربة انقسمت إلى 07,23% بتكرار 12 مفردة خاصة بالفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة 06,02% بتكرار 10 مفردات عادت للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، بينما قدرت نسبة فئة الموظفين من 20 إلى 30 سنة الذين اختاروا كتابة التقارير بـ 04,21% بتكرار 07 مفردات و كأدنى نسبة سجلناها هي 03,01% بتكرار 05 مفردات عادت إلى الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

أما على مستوى متغير المستوى التعليمي فعادت أعلى نسبة إلى المستوى الثانوي، و قدرت بـ09,64% بتكرار 16 مفردة، بينما كانت نسبة ذوي المستوى الجامعي 07,23% بتكرار 12 مفردة، تلتها فئة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 02,41% بتكرار 04 مفردات، و كأدنى نسبة هي فئة مستوى الدراسات العليا التي قدرت بـ01,20 بتكرار 02 مفردتين.

و من خلال النسب الموضحة في الجدول السابق يتضح لنا أن نسب كلا من الإجابتين: نقل الملفات وتخزين و معالجة البيانات قد كانت متعادلة و قدرت بـ 19,28% بتكرار 32 مفردة، بينما اختلفت النسب بين المتغيرات، بحيث نجد أن إجابة تخزين و معالجة البيانات في متغير الجنس قد قدرت بـ 11.44% بتكرار 19 مفردة خصت الإناث، و بلغت عند الذكور 07.83% بتكرار 13 مفردة.

بينما في متغير السن فقد لاحظنا أنها بلغت 06,02% بتكرار 10 مفردات لدى الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة كأعلى نسبة، تلتها الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 31 إلى 40 سنة بنسبة 05,42% بتكرار 09 مفردات، بينما سجلنا كأدنى نسبة 02,40% بتكرار 04 مفردات خصت الفئة العمرية 51 سنة فما فوق.

و بحسب متغير المستوى التعليمي الذين اختاروا إجابة تخزين و معالجة البيانات، فإن أعلى النسب قد سجلناها كانت في فئة المستوى الثانوي، و قد قدرت بـ 08,43% بتكرار 14 مفردة، تلتها نسبة 07,23% بتكرار 12 مفردة خاصة بأصحاب المستوى الجامعي جاءت بعدها نسبة 02,40% بتكرار 04 مفردات والتي عادت لفئة التعليم المتوسط، و أخيرا جاءت فئة مستوى الدراسات العليا بنسبة 01,20% بتكرار 02

مفردتين.

أما عن إجابة نقل الملفات و التي تعادلت من حيث الاختيار مع تخزين و معالجة البيانات، فإن كلا من الذكور و الإناث في متغير الجنس قد كانت إجابتهم متعادلة، بلغت 09,64% بتكرار 16 مفردة.

و فيما يخص متغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 06,63% بتكرار 11 مفردة عادت للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها نسبة 05,42% بتكرار 09 مفردات خاصة بالفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، بينما قدرت نسبة إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنقل الملفات بـ 04,82% و بتكرار 08 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها كانت 02,41% بتكرار 04 مفردات خصت الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و أما عن المستوى التعليمي، فإن أغلب الذين أجابوا بنقل الملفات مستواهم التعليمي ثانوي و قدرت نسبتهم بـ 08,43 % بتكرار 14 مفردة، تلتها نسبة 07,23% بتكرار 12 مفردة خاصة بأصحاب المستوى الجامعي، في حين تعادلت نسب كل من المستوى المتوسط و أصحاب الدراسات العليا و قدرت نسبتهم ب01,81% و بتكرار 03 مفردات.

و قد أكدت الدراسة على أن نسبة الإجابة بتبادل المعلومات مع الآخرين قد بلغت 12,04% و بتكرار 20 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس إلى 06.62% بتكرار 11 مفردة خاصة بالذكور، و نسبة 05,46% بتكرار 09 مفردات خصت الإناث.

في حين تباينت النسب في متغير السن، فنجد أن كلاّ من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة ومن 31 إلى 40 سنة قد بلغت نسبتهم 03,61% بتكرار 06 مفردات، تلتها الفئة نسبة 03,01% بتكرار 05 مفردات خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، فب حين بلغت نسبة إجابة الذين بلغت أعمارهم 51 سنة فما فوق 01,81% بتكرار 03 مفردات.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة 06,02% بتكرار 10 مفردات خصت أصحاب المستوى الثانوي، تلتها نسبة 03,61% بتكرار 06 مفردات و التي عادت لذوي المستوى الجامعي، بينما تساوت نسب كل من المستوى المتوسط و الدراسات العليا حيث قدرت بـ 01,20% بتكرار 02 مفردتين.

و كانت إجابة الذين اختاروا الاتصال بالزملاء في العمل هي الأخيرة و و جاءت بأدنى نسبة قدرت ب07,23% و بتكرار 12 مفردة، و توزعت حسب متغير الجنس ما بين 04,82% و بتكرار 08 مفردات خصت بها الذكور، و نسبة 02,41% بتكرار 04 مفردات خصت بها الإناث.

أما عن متغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 03,01% و بتكرار 05 مفردات خصت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، تلتها نسبة كلاّ من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة، حيث قدرت بـ 01,81% بتكرار 03 مفردات، في حين سجلنا أدنى نسبة و هي 0,60% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت للفئة العمرية البالغة أعمارهم 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقدرت أعلى نسبة بـ 03,01% بتكرار 05 مفردات عادت لأصحاب المستوى الجامعي، تلتها فئة المستوى الثانوي بنسبة 02,41% بتكرار 04 مفردات، ثم فئة المستوى المتوسط بنسبة 01,20% بتكرار 02 مفردتين، و أخيرا و كأدنى نسبة سجلناها هي 0,60% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لفئة مستوى الدراسات العليا.

يتضح من خلال النسب السابقة الموضحة في الجدول أن أغلبية مفردات العينة على اختلاف المتغيرات يستخدمون التكنولوجيا الاتصالية التي توفرها الإدارة في تدوين المعلومات الجديدة تشمل المعلومات المختلفة حول الموظفين، المتعاملين مع مديرية الإدارة المحلية من أشخاص معنويين و طبيعيين ، معلومات عن مؤسسات أخرى، و نجد أن كتابة التقارير هي ثاني أولويات الموظفين التي تختلف ما بين محاضر التنصيب و التعيين و حافظات الإرسال[1]، بينما تخزين و معالجة البيانات وعملية نقل الملفات هي أيضا من بين أهم المهام الإدارية الموكلة للموظفين، وهذا حسب ما جاءت به إحصائيات الدراسة و كذا حسبما أكده لنا السيد محمد بابا على رئيس مصلحة المستخدمين بمقر ولاية المدية، بأن كافة الموظفين الذين وفرت لهم الإدارة تطبيقة نظام المعلومات الشامل و المندمج لتسيير الموارد البشرية، هم ملزمون بعمليات تخزين و معالجة البيانات[2].

في حين نجد أن نسب كل من إجابة تبادل المعلومات مع الآخرين و الاتصال بالزملاء في العمل كانت ضئيلة مقارنة مع ما سبق من الإجابات و هي نسب تؤكد على أن العملية الاتصالية ما بين الموظفين في مديرية الإدارة المحلية هي ضئيلة.

جدول رقم (07) : توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الأنترانت قصيرة المدى في العمل .

المتغير	الإجابة	نعم		لا		المجمـــــــوع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــر	10	%20	14	%28	24	%48
	أنثـــى	11	%22	15	%30	26	%52
المجمـــــــوع		21	%42	29	%58	50	%100
الســـن	20 – 30 سنة	08	%16	03	%06	11	%22
	31 – 40 سنة	06	%12	08	%16	14	%28
	41 – 50 سنة	04	%08	14	%28	18	%36
	51فما فـــوق	03	%06	04	%08	07	%14
المجمـــــــوع		21	%42	29	%58	50	%100

[1]– حسب دفتر المشاهدات، 2019/04/20، 14:30.

[2]– مقابلة مع السيد محمد بابا على، رئيس مصلحة المستخدمين، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 02/05/ 2019، 10:30.

المستوى التعليمي	متـــوسط	03	%06	03	%06	06	%12
	ثانـــــوي	08	%16	15	%30	23	%46
	جامعـــي	09	%18	09	%18	18	%36
	دراسات عليا	01	%02	02	%04	03	%06
المجمـــــــــوع		21	%42	29	%58	50	%100

يمثل الجدول رقم (07) توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الانترانت قصيرة المدى في العمل، بحيث نجد نسبة الإجابة بـ (لا) عدم استخدام هذه الشبكة، كانت هي الغالبة، و قد قدرت بـ 58% بتكرار 29 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس إلى 30% بتكرار 15 مفردة للإناث، فيما مثلت نسبة الذكور 28% بتكرار 14 مفردة.

أما عن متغير السن، فقد توزعت كالتالي: أعلى نسبة خصت فئة من 41 إلى 50 سنة و قدرت بـ28% و بتكرار 14 مفردة، و تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 16% بتكرار 14 مفردة، ثم فئة 51 سنة فما فوق بنسبة 08% بتكرار 04 مفردات، في حين قدرت نسبة عدم استخدام الانترانت من طرف الفئة العمرية من 20 إلى 31 بـ 06% بتكرار 03 مفردات.

و فيما يخص المستوى التعليمي، فقد عادت أعلى نسبة إلى الموظفين أصحاب المستوى الثانوي، وقدرت بـ 30% و بتكرار 15 مفردة، تلتها نسبة 18% بتكرار 09 مفردات خصت أصحاب المستوى الجامعي، ثم نسبة 06% بتكرار 03 مفردات عادت للموظفين ذوي المستوى التعليمي المتوسط، و كآخر و أدنى نسبة تحصلنا على 04% بتكرار 02 مفردتين عادت لفئة الموظفين أصحاب الدراسات العليا.

بينما لاحظنا أن الإجابة بنعم كانت نسبتها 42% بتكرار 21 مفردة، و هي منخفضة نوعا ما عن نسبة الإجابة بـ لا، و قد توزعت نسبة الإجابة بنعم كما يلي ، حسب متغير الجنس، نجد نسبة 22% بتكرار 11 مفردة خصت للإناث، و نسبة 20% بتكرار 10 مفردات خصت للذكور.

و فيما يخص متغير السن، فقد سجلنا أعلى نسبة لدى الموظفين أصحاب الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بـ 16% بتكرار 08 مفردات، جاءت بعدها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 12% و بتكرار 06 مفردات، ثم نسبة 08% و بتكرار 04 مفردات و التي خصت الموظفين أصحاب الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، و في أدنى نسبة سجلناها عادت لأصحاب الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق وقدرت بـ 06% بتكرار 03 مفردات.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة سجلناها قدرت بـ 18% بتكرار 09 مفردات عادت للمستوى الجامعي، تلتها نسبة 16% بتكرار 08 مفردات خصت المستوى الثانوي، فيما قدرت نسبة الذين لديهم مستوي التعليم المتوسط في إجابتهم بنعم حول استخدام شبكة الانترانت قصيرة المدى في عملهم ب06% بتكرار 03 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها قدرت ب 02% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت للموظفين للذين يستخدمون هذه الشبكة من أصحاب الدراسات العليا .

من خلال النسب الواردة في الجدول السابق نجد أن أغلبية مفردات العينة لا يستخدمون شبكة الانترانت قصيرة المدى و هذا حسب إجابتهم، ولكن و بالعودة إلى الوقائع نجد أن جل الموظفين بما فيهم الذين أجابوا ب لا يستخدمون هذه الشبكة، غير أنهم لا يدرون بتسميتها و هذا ما لاحظناه من خلال فترة توزيع الاستمارة و احتكاكنا بمفردات العينة[1]، و يكون استخدام هذه الشبكة على شكل تطبيقات، ففي كل مصلحة من المصالح الثلاث للمديرية نجد تطبيقة مثلا: تطبيقة (GPER) هي خاصة بتسيير المستخدمين التابعين للولاية بما فيهم الدوائر ال 19 و تطبيقة (SIA) هي تطبيقة خاصة بالأجور و تطبيقة (DXInventair) وهي تطبيقة خاصة بجرد الممتلكات و تطبيقة (pointeuse) و التي تسيير دخول و خروج الموظفين، وهذا حسب ما أفادنا به السيد بلال قلابي، رئيس مكتب الإعلام ، مصلحة التنشيط المحلي.

هذا وقد أطرت الحكومة برنامجا خاصا من أجل ضمان تفعيل شبكة الانترانت و هذا ما ورد في البرقية رقم 2001/86 لمصالح رئيس الحكومة، و التي جاء في نصها " تبعا للمراسلة رقم 322 المؤرخة في 2017/11/18 الصادرة عن الأمين العام لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، التي من خلالها تم ربط مصلحة النشاط الاجتماعي [2] بالشبكة الداخلية (انترانت LAN) بالهيكل الاجتماعي لوزارة الداخلية حيث تم وضع تطبيقة خاصة في هذا الشأن قيد التشغيل و ذلك قصد تسهيل عملية تبادل المعلومات داخليا[3].

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 2019/05/11، 11:30.

[2]– مصلحة تابعة متفرعة عن مديرية الإدارة المحلية.

[3]– تدخل السيد مدير الإدارة المحلية، لمحة عن إنشاء الهيكل المركزي للنشاط الاجتماعي بمصلحة النشاط الاجتماعي بالولاية و مكاتب البلديات.

جدول رقم (08) : توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الأنترانت قصيرة المدى.

المتغير	الإجابة	الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة		الحصول على المعلومات المهنية		عمليات التسيير		مراقبة العمل	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	03	%7.5	02	%05	03	%7.5	02	%05
	أنثـــــى	04	%10	11	%27.5	09	%22.5	06	%15
المجمـــــــــوع		07	%17.5	13	%32.5	12	%30	08	%20
الســـن	من20–30	04	%10	05	%12.5	05	%12.5	02	%05
	من31-40	01	%2.5	05	%12.5	03	%7.5	01	%2.5
	من41-50	01	%2.5	01	%2.5	02	%05	01	%2.5
	51 فما فوق	01	%2.5	02	%05	02	%05	04	%10
المجمـــــــــوع		07	%17.5	13	%32.5	12	%30	08	%20
المستوى التعليمي	متـــوسط	00	%00	03	%7.5	01	%2.5	01	%2.5
	ثانـــــوي	05	%12.5	05	%12.5	05	%12.5	03	%7.5
	جامعـــي	02	%05	05	%12.5	05	%12.5	04	%10

دراسات عليا	00	%00	00	%00	01	%2.5	00	%00
المجمـــــــوع	07	%17.5	13	%32.5	12	%30	08	%20

الجدول رقم (08) يمثل توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الانترانت قصيرة المدى في عملهم، من خلاله سجلنا أعلى نسبة قدرت بـ 32,5 بتكرار 13 مفردة خصت استخدام الموظفين للانترانت في الحصول على المعلومات المهنية ، توزعت حسب متغير الجنس ما بين 27,50% بتكرار 11 مفردة خصت الإناث، و 05% بتكرار 02 مفردتين خصت الذكور.

أما عن متغير السن، فقد توزعت نسب الإجابة بالحصول على المعلومات المهنية بين الفئات العمرية كالتالي: نسبة 12,50% بتكرار 05 مفردات هي نسبة كل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 31 إلى 40 سنة، في حين بلغت نسبة الإجابة لدى الفئة العمرية 51 سنة فما فوق 05% بتكرار 02 مفردتين، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02.50% بتكرار 01 مفردة واحدة خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة.

و فيما يخص المستوى التعليمي، فإن نسبة كلاّ من المستوى الثانوي و الجامعي قد تعادلت، و قدرت بـ 12,50% بتكرار 05 مفردات، تلتها نسبة 07,50% بتكرار 03 مفردات خاصة بالمستوى المتوسط، فيما انعدمت نسبة إجابة أصحاب الدراسات العليا باستخدام شبكة الانترانت في الحصول على المعلومات المهنية.

و كانت نسبة الإجابة باستخدام الانترانت قصيرة المدى في عمليات التسيير هي ثاني أعلى نسبة، بحيث قدرت بـ 30% بتكرار 12 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس ما بين 22,50% بتكرار 09 مفردات خاصة بالإناث، و نسبة 07,50% بتكرار 03 مفردات خاصة بالذكور.

أما عن متغير السن، فقد كانت أعلى نسبة لفئة ما بين 20 إلى 30 سنة قدرت بـ 12,05% بتكرار 05 مفردات، تلتها نسبة 07,05% بتكرار 03 مفردات خصت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، فيما تعادلت أو تساوت نسبة كل من الفئتين العمريتين من 41 إلى 51 سنة و من 51 سنة فما فوق، بحيث قدرت ب05% بتكرار 02 مفردتين.

و حسب متغير المستوى التعليمي، فقد سجلنا أعلى نسبة قدرت بـ 12,05% بتكرار 05 مفردات، وتعادلت أو تساوت فيها إجابات كلّ من المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي، فيما تعادلت كذلك نسب إجابة كل من المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا، و التي قدرت بـ 02,50% بتكرار 01 مفردة واحدة.

جاءت بعد هذا نسبة الإجابة باستخدام الانترانت القصيرة المدى في مراقبة العمل، بحيث قدرت ب20% بتكرار 08 مفردات، توزعت حسب متغير الجنس إلى 15% بتكرار06 مفردات عادت للإناث، وفي

المقابل قدرت نسبة إجابة الذكور بـ 06% بتكرار 02 مفردتين.

و حسب متغير السن، فقد سجلنا أعلى نسبة قيمتها 10% بتكرار 04 مفردات عادت للفئة العمرية 51 سنة فما فوق، تلتها نسبة 05% بتكرار 02 مفردتين و التي خصت إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، بينما تعادلت نسبة إجابة الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة، و التي قدرت بـ 2,50% بتكرار 01 مفردة واحدة.

أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد لاحظنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة قدرت بـ 10% بتكرار 04 مفردات خصت الموظفين ذوي المستوى الجامعي، تلتها نسبة 07,5% بتكرار 03 مفردات عادت لذوي المستوى الثانوي، ثم أصحاب المستوى المتوسط بنسبة 02,5% بتكرار 01 مفردة واحدة، فيما انعدمت الإجابة لدى أصحاب الدراسات العليا.

و قد جاءت إجابة الموظفين باستعمال شبكة الانترانت قصيرة المدى في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة بنسبة17,5% بتكرار 07 مفردات،توزعت ما بين10% بتكرار 04 مفردات خاصة بالإناث، وبنسبة 07,5 % بتكرار 03 مفردات خاصة بالذكور و هذا حسب متغير الجنس.

أما بالنسبة لمتغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 10% بتكرار 04 مفردات خصت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، فيما تعادلت أو تساوت نسبة كل من الفئات العمرية من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة و من 51 سنة فما فوق، و قدرت بـ 02,5% بتكرار 01 مفردة واحدة.

أما بالنسبة للمستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 12,5% بتكرار 05 مفردات خصت فئة المستوى الثانوي، تلتها نسبة 05% بتكرار 02 مفردتين خصت فئة الموظفين أصحاب المستوى الجامعي، بينما انعدمت نسبة الإجابة لدى كل من المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا.

حسب النسب السابقة و الواردة في الجدول نجد أن إجابات الذين أجابوا بنعم في السؤال السابق، قد اختلفت من حيث طريقة استخدامهم لشبكة الانترانت قصيرة المدى، فنجد أن أعلى نسبة كانت لاستخدام الموظفين لها في الحصول على المعلومات المهنية، و هذا ما يتجلى خاصة فيما يخص تطبيقة (GPER).[1]

فيما جاءت ثاني نسبة لإجابة مفردات العينة باستخدامهم لهذه الشبكة في عمليات التسيير، و هذا ما نلمسه من خلال تطبيقة جرد الممتلكات السالفة الذكر و التي تقوم على إعداد تذكرات صغيرة بترقيم وفق رموز و شفرات خاصة حسب كل وسيلة متوفرة على مستوى مكاتب المديرية[2]، بينما نجد أن إجابة مراقبة العمل و التي جاءت بنسبة أقل من سابقتيها تعكس استخدام تطبيقة (pointeuse) الخاصة بمراقبة دخول

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/04/08، 14:00.

[2]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/04/18، 15:00

وخروج الموظفين

و يمكن تفسير سبب انخفاض نسبة هذه الإجابة، بأن مراقبة العمل و فق هذه التطبيقة هو أمر يشرف عليه كل من رؤساء المصالح و مهندس الإعلام الآلي، و عددهم قليل ما يعكس انخفاض هذه النسبة، وهذا حسب ما أفادنا به السيد بلال قلابي[1].

و بالعودة إلى المعلومات الواردة في الإطار النظري حول شبكة الانترانت قصيرة المدى نجد أن أغلب استعمالاتها في المؤسسة هي التي ذكرت في الجدول رقم 08.

جدول رقم (09) : توزيع مفردات العينة حسب أسباب عدم استخدامهم لشبكة الأنترانت قصيرة المدى .

المتغير	الإجابة	لا يجيد استخدامها		يفضل الطريقة اليدوية		يظن أنها غير آمنة		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	07	%35	04	%20	02	%10	13	%65
	أنثـــــى	02	%10	02	%10	03	%15	07	%35
المجمـــــــــوع		09	%45	06	%30	05	%25	20	%100
السـن	30-20 سنة	00	%00	01	%05	00	%00	01	%05
	40-31 سنة	01	%05	01	%05	01	%05	03	%15

[1]– مقابلة مع السيد بلال قلابي، رئيس مكتب الإعلام الآلي، بمصلحة التنشيط المحلي، بمديرية الإدارة المحلية لولاية المدية، 2019/04/17، 15:30.

	41 –50 سنة	07	%35	04	%20	03	%15	14	%70
	51فما فــوق	01	%05	00	%00	01	%05	02	%10
المجمـــــــــوع		09	%45	06	%30	05	%25	20	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	03	%15	00	%00	00	%00	03	%15
	ثانـــــوي	05	%25	02	%10	02	%10	08	%40
	جامعـــي	01	%05	03	%15	02	%10	07	%35
	دراسات عليا	00	%00	01	%05	01	%05	02	%10
المجمـــــــــوع		09	%45	06	%30	05	%25	20	%100

من خلال الجدول يمكن أن نلاحظ أن أعلى نسبة كانت للإجابة بأن مفردات العينة لا يجيدون استخدامها، حيث بلغت نسبة 45% بتكرار 09 مفردات.

وقد توزعت هذه النسبة حسب متغير السن، إلى 35% بتكرار 07 مفردات خصت فئة الذكور، و 10% بتكرار 02 مفردتين خصت فئة الإناث.

في حين نجد أنه حسب متغير السن، قدرت أعلى نسبة بـ 35% بتكرار 07 مفردات خصت فئة من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة 5% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لكل من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و 51 سنة فما فوق، في حين انعدمت الإجابة لدى الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 25% بتكرار 05 مفردات عادت لأصحاب المستوى الثانوي، تلتها فئة ذوي التعليم المتوسط بنسبة 15% و بتكرار 03 مفردات، ثم فئة الجامعيين بنسبة 05% و بتكرار 01ى مفردة واحدة، في حين انعدمت الإجابة عند أصحاب الدراسات العليا.

ومن خلال الجدول يتضح لنا أن إجابة الموظفين الذين يفضلون اعتماد الطريقة اليدوية قد بلغت 30% بتكرار 06 مفردات، توزعت ما بين 10% بتكرار 02 مفردتين خصت للذكور، و بنسبة 20% بتكرار 04 مفردات خصت للإناث و هذا حسب متغير الجنس.

أما عن متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 20% بتكرار 04 مفردات عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة 05% بتكرار 01 مفردة واحدة عبرت عن نسبة إجابة كل من فئة من 20 إلى 30 سنة و فئة من 31 سنة إلى 40 سنة، فيما نلاحظ أن نسبة إجابة فئة 51 سنة فما فوق بتفضيلهم للطريقة اليدوية قد كانت منعدمة.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة بلغت 15% بتكرار 03 مفردات خصت أصحاب المستوى الجامعي، جاءت بعدها نسبة 10% بتكرار 02 مفردتين عادت لفئة المستوى الثانوي، ثم فئة الدراسات العليا بنسبة 05% و بتكرار 01 مفردة واحدة، فيما انعدمت إجابة أصحاب المستوى التعليمي المتوسط.

وأما عن الإجابة حسب الموظفين الذين يظنون أن شبكة الانترانت قصيرة المدى غير آمنة، فقد بلغت نسبة 25% بتكرار 05 مفردات.

توزعت هذه النسبة حسب متغير الجنس، كالأتي: 15% بتكرار 03 مفردات خصة فئة الإناث، و نسبة 10% بتكرار 02 مفردتين خصت فئة الذكور.

بالنسبة لمتغير السن، فقد شكلت إجابة الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة نسبة قدرت بـ 15% بتكرار 03 مفردات، تلتها نسبة كل من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و فئة من 51 سنة فما فوق فقد قدرت بـ 05% بتكرار 01 مفردة واحدة، في حين نجد أن إجابة فئة من 20 إلى 30 سنة الذين يظنون أن هذه الشبكة غير آمنة منعدمة.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد تعادلت نسبة كل من المستويين التعليميين الثانوي والجامعي و قدرت بـ 10% بتكرار 02 مفردتين، في حين انعدمت نسبة إجابة أصحاب المستوى المتوسط.

يبين الجدول أسباب عدم استخدام الموظفين لشبكة الانترانت قصيرة المدى و هي أسباب غير منطقية نوعا ما، خاصة الإجابة ذات أعلى نسبة بأنهم لا يجيدون استخدامها، في حين أنهم في الواقع يجيدون استخدامها و حتى أنهم يستخدمونها بصفة يومية[1]، غير أنهم لا يعلمون لا عن اسمها و لا خصائصها ولا دورها، و ربما هذا راجع إلى قلة وعي الموظفين بأهمية مثل هذه الشبكات، خاصة إذا قارنا هذه الإجابات مع نسب كل من المستويين التعليميين الجامعي و الدراسات العليا، فهي نسب ضئيلة نوعا ما و هذا دليل على نقص المعلومات حول أهمية و دور مثل هذه التكنولوجيا، حيث أن المستوى التعليمي يلعب دورا هاما في الوعي بأهمية شبكة الانترانت قصيرة المدى، و قد عملت الإدارة على توفير هذه الشبكة و هذا ما يتجلى لنا من خلال المراسلة رقم 322 المؤرخة في 2017/11/28[2].

رقم (10) : توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم .

الإجابة / المتغير		نعم		لا		المجمـــــوع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــر	05	%10	19	%38	24	%48
	أنثـــى	03	%06	23	%46	26	%52
المجمـــــوع		08	%16	42	%84	50	%100
الســـن	20- 30 سنة	01	%02	10	%20	11	%22
	31 – 40 سنة	02	%04	12	%24	14	%28

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/25، 14:00.

[2]– مراسلة رقم 322 المؤرخة في 2017/11/28، الصادرة عن الأمين العام لوزارة الداخلية، المتضمنة ربط مصلحة التنشيط المحلي بالشبكة الداخلية الانترانت بالهيكل المركزي للشؤون الإجتماعية.

	41 – 50 سنة	02	%04	16	%32	18	%36
	51 سنة فما فوق	03	%06	04	%08	07	%14
المجمـــــــوع		08	%16	42	%84	50	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	01	%02	05	%10	06	%12
	ثانـــــوي	02	%04	21	%42	23	%46
	جامعـــي	05	%10	13	%26	18	%36
	دراسات عليا	00	%00	03	%06	03	%06
المجمـــــــوع		08	%16	42	%84	50	%100

بحيث نجد أن الإجابة بـ لا حضيت بنسبة أكبر قدرت بـ 84% بتكرار 42 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس، إلى 46% بتكرار 23 مفردة خصت بها فئة الإناث، و نسبة 38% بتكرار 19 مفردة خصت بها فئة الذكور.

أما عن متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 32% بتكرار 16 مفردة خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 24% و بتكرار 12 مفردة، في حين قدرت نسبة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بـ20% بتكرار 10 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها، كانت 08% بتكرار 04 مفردات عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد سجلنا أعلى نسبة قدرت بـ 42% بتكرار 21 مفردة عادت لأصحاب المستوى الثانوي، تلتها نسبة 26% بتكرار 13 مفردة خاصة بفئة المستوى الجامعي، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 10% بتكرار 05 مفردات، في حين كانت أدنى نسبة هي 06% بتكرار 03 مفردات خصت للموظفين أصحاب الدراسات العليا.

أما عن الذين أجابوا بـ نـعم حول استخدامهم لشبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم فقد قدرت نسبتهم بـ 16% بتكرار 08 مفردات، توزعت حسب متغير الجنس كالتالي: أعلى نسبة قدرت بـ 10% بتكرار 05 مفردات خصت بها فئة الذكور، و نسبة 06% بتكرار 03 مفردات.

و فيما يخص متغير السن، فقد سجلنا أعلى نسبة لدى الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق و قدرت بـ06% بتكرار 03 مفردات، فيما تعادلت نسبة إجابة الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة و قدرت بـ 04% بتكرار 02 مفردتين، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02% بتكرار 01 مفردة واحدة خصت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن فئة الموظفين ذوي المستوى التعليمي الجامعي شكلت أعلى نسبة، قدرت بـ 10% بتكرار 05 مفردات، تلتها نسبة 04% بتكرار 02 مفردتين لأصحاب المستوى التعليمي الثانوي، ثم نسبة 02% بتكرار 01 مفردة واحدة، فيما انعدمت نسبة الإجابة لدى الموظفين أصحاب مستوى الدراسات العليا.

من خلال الجدول يتضح أن معظم مفردات العينة لا يستخدمون شبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم، و هي إجابات معبرة فعلا عن واقع العمل في بيئة مديرية الإدارة المحلية، بحيث أن استخدام هذه الشبكة هو مشروع جديد طرحته الوزارة الوصية، و هو الآن في مرحلته التجريبية بحيث خصصت الوزارة أياما تكوينية لفائدة موظفي الولاية و الدوائر و كذا البلديات التابعة لها، تمحورت هذه الأيام التكوينية حول تطبيقة (SIRH) أي system d'information du ressources humains، أي نظام المعلومات الشامل و المندمج لتسيير الموارد البشرية [1]، و التي هي بمثابة ربط بين وزارة الداخلية و الجماعات المحلية التهيئة العمرانية و بين ولاية المدية و كافة ولايات الوطن الأخرى.

و بعد هذه الأيام التكوينية لفائدة الموظفين حول تطبيقة (SIRH) و التي تعد بمثابة التطبيق الفعلي لشبكة الانترانت قصيرة المدى، فإن عملية العمل بها لم تنطلق بعد أي أن نسبة الذين أجابوا بعدم استخدامهم لهذه الشبكة هي نسبة منطقية خاصة و أن هذه التطبيقة خصت مصلحة المستخدمين فقط، في حين وزعت الاستمارة على موظفي المصالح الثلاث لمديرية الإدارة المحلية.

و كذلك فإن تزويد مكاتب المديرية بهذه الشبكة كان فقط في الآونة الأخيرة و بالذات يوم الأربعاء 24 أفريل 2019 ابتداء من الساعة 10:00 صباحا[2].

جدول رقم (11) : توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم .

الإجابة / المتغير	تكوين أرضية مشتركة مع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و	تدوين معلومات جديدة عن الموظفين	تسيير الموظفين	المجموع

[1]–الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، ولاية المدية،مديرية الإدارة المحلية ، مصلحة المستخدمين، البرنامج الزمني المخصص لإنطلاق الدوارات التكوينية الخاصة بنظام المعلومات الشامل و المندمج بتسيير الموارد البشرية لفائدة موظفي مديرية الإدارة المحلية خلال الفترة من 2019/03/20 إلى 2019/04/15.

[2]– حسب دفتر المشاهدات، بالمجلس الشعبي الولائي مقر ولاية المدية، 2019/04/24، 10:00.

		التهيئة العمرانية							
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	07	%20 .59	06	%17.65	06	%17.65	19	%55.89
	أنثـــى	05	%14 .71	04	%11.76	06	%17.65	15	%44.11
المجمـــــــــوع		12	%35 .30	10	%29.40	12	%35.30	34	%100
السـن	30 -20 سنة	02	%05.88	01	%02.94	01	%02.94	04	%11.76
	40- 31 سنة	03	%08.82	02	%05 .88	02	%05.88	07	%20.59
	50- 41 سنة	03	%08 .82	03	%08.82	05	%14.71	11	%32.35
	51سنة فما فوق	04	%11.76	04	%11.76	04	%11.76	12	%35.30
المجمـــــــــوع		12	%35.30	10	%29.40	12	%35.30	34	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	03	%08.82	03	%08.82	02	%05.88	08	%23.52
	ثانـــوي	04	%11.76	03	%08.82	06	%17.65	13	%38.24
	جامعـــي	05	%14.71	04	%11.76	04	%11.76	13	%38.24
	دراسات عليا	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00

يمثل الجدول توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم الانترانت طويلة المدى في عملهم، توزعت فيه النسب ما بين الإجابات الثلاث الموضحة في الجدول، و كانت أعلى نسبة قد قدرت بـ 35,30% بتكرار 12 مفردة، تعادلت فيها كل من إجابات الموظفين باستخدامهم لهذه الشبكة في تكوين أرضية مشتركة مع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، و إجابة تسيير الموظفين.

و قد توزعت حسب متغير الجنس نسبة إجابة الموظفين باختيار تكوين أرضية مشتركة مع الوزارة السالفة الذكر، حيث قدرت بـ 20,59% بتكرار 07 مفردات كأعلى نسبة عادت لفئة الذكور، بينما كانت نسبة لإجابة الإناث بـ 14,71% بتكرار 05 مفردات.

و فيما يخص متغير السن، فقد عادت أعلى نسبة للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق، و قدرت بـ 11,71% بتكرار 04 مفردات، تلتها نسبة 08,82% بتكرار 03 مفردات لكل من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة، و كأدنى نسبة سجلت في متغير السن و التي قدرت بـ 05,88% بتكرار 02 مفردتين خصت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

في حين نجد أن النسب الخاصة بمتغير المستوى التعليمي، قد قدرت أعلاها بـ 11,71% بتكرار 05 مفردات خصت فئة المستوى الجامعي، تلتها فئة المستوى الثانوي بنسبة 11,76% بتكرار 04 مفردات، ثم

فئة التعليم المتوسط بنسبة 08,82% بتكرار 03 مفردات، فيما انعدمت نسبة الإجابة لدى أصحاب مستوى الدراسات العليا.

أما عن إجابة الموظفين باستخدامهم لشبكة الاكسترانت في تسيير الموظفين، و حسب متغير الجنس، نجد أن هناك تساوي أو تعادل في نسب الإجابة بين الذكور و الإناث و قدرت بـ 17,65% بتكرار 06 مفردات لكل منهما.

و فيما يخص متغير السن، فقد عادت أعلى نسبة للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة و قدرت بـ 14,71% بتكرار 05 مفردات، تلتها الفئة العمرية من 51 سنة فنا فوق بنسبة 11,76% بتكرار 04 مفردات، ثم نسبة 05,88% بتكرار 02 مفردتين خصت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، فيما بلغت نسبة إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة 02,94% بتكرار 01 مفردة واحدة.

و عن متغير المستوى التعليمي، سجلنا أعلى نسبة بلغت 17,65% بتكرار 06 مفردات خصت فئة المستوى الثانوي، تليها فئة المستوى الجامعي بنسبة 11,76% بتكرار 04 مفردات، ثم فئة ذوي المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 05,88% بتكرار 02 مفردتين، بينما انعدمت نسبة إجابة الموظفين أصحاب مستوى الدراسات العليا باختيارهم إجابة تسيير الموظفين.

أما عن الاختيار الثالث و هو استخدام شبكة الانترانت طويلة المدى في تدوين معلومات جديدة عن الموظفين، فقد قدرت نسبتها بـ 29,40% بتكرار 10 مفردات.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى نسبة 17,65% بتكرار 06 مفردات خصت فئة الذكور، و نسبة 11,76% بتكرار 04 مفردات خصت فئة الإناث.

وبالنسبة لمتغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 11,76% بتكرار 04 مفردات عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق، تلتها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 08,82% بتكرار 03 مفردات، فيما بلغت نسبة إجابة الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة نسبة 05,88% بتكرار 02 مفردتين، فيما بلغت إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة نسبة 02,94% بتكرار 01 مفردة واحدة.

و عن متغير المستوى التعليمي، وجدنا أن أعلى نسبة هي 11,76% بتكرار 04 مفردات عادت لفئة أصحاب المستوى الجامعي، ثم فئتي كلاّ من المستويين التعليميين الثانوي و المتوسط بنسبة 08,82% بتكرار 03 مفردات، و أخيرا وجدنا أنه لا توجد إجابة من طرف أصحاب مستوى الدراسات العليا باستخدامهم للشبكة الداخلية طويلة المدى في تدوين معلومات جديدة عن الموظفين.

من خلال النسب الواردة سابقا و المعبرة عن إجابات مفردات العينة حول استخدامهم لشبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم فنجد أن الإجابات قد تعادلت فيما يخص تكوين أرضية مشتركة مع الوزارات الوصية، و فيما يخص تسيير الموظفين و فعلا [1]، فإن اعتماد هذه الشبكة من خلال تطبيقة النظام الشامل

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/20، 15:00

للمعلومات، الهدف منه هو تكوين أرضية مشتركة مع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية، بدرجة أولى ثم تسيير الموظفين، باعتبارهم الموارد البشرية لولاية المدية.

و يحسب كل هذا في إطار مخطط الجزائر الإلكترونية 2013، التي صنفت عالميا سنة 2008 في المرتبة 121، و في سنة 2010 برتبة 131[1].

جدول رقم (12) : توزيع مفردات العينة حسب أسباب عدم استخدامهم لشبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم .

الإجابة / المتغير		عدم توفرها		لا يحتاجها		لا يجيد استخدامها		ليست لديه معلومات عن دورها	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	01	%04	04	%16	03	%12	01	%04
	أنثـــــى	04	%16	03	%12	04	%16	05	%20
المجمـــــــــوع		05	%20	07	%28	07	%28	06	%24
السـن	من20–30	02	%08	01	%04	00	%00	01	%04
	من31-40	02	%08	03	%12	01	%04	03	%12
	من41-50	01	%04	03	%12	05	%20	02	%08
	51 فما فوق	00	%00	00	%00	01	%04	00	%00
المجمـــــــــوع		05	%02	07	%28	07	%28	06	%24
المستوى التعليمي	متـــوسط	00	%00	00	%00	02	%08	01	%04
	ثانـــــوي	03	%12	02	%08	04	%16	02	%08
	جامعـــي	02	%08	04	%16	01	%04	02	%08
	دراسات عليا	00	%00	01	%04	00	%00	01	%04
المجمـــــــــوع		05	%20	07	%28	07	%28	06	%24

يمثل الجدول توزيع مفردات العينة حسب أسباب عدم استخدامهم لشبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم، بحيث أن أعلى نسبة قد عادت لإجابة الموظفين بأنهم لا يحتاجونها، أو لا يجيدون استخدامها، وبلغت نسبة كل من الإجابتين 28% بتكرار 07 مفردات.

وحسب متغير الجنس، توزعت الإجابة بأنهم لا يحتاجونها بنسبة 16% بتكرار 04 مفردات عادت لفئة

[1]– أحمد شريف بسام، **مرجع سابق**، ملحق رقم 02.

الذكور، و بنسبة 12% بتكرار 03 مفردات خصت فئة الإناث.

أما فيما يخص متغير السن، فقد توزعت النسب كالآتي: تعادلت أو تساوت إجابات الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة حيث بلغت نسبة الإجابة 12% بتكرار 03 مفردات، تلتها نسبة 04% بتكرار 01 مفردة واحدة خصت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، فيما انعدمت إجابة الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق بأنهم لا يحتاجون الانترانت طويلة المدى في أعمالهم.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة 16% بتكرار 04 مفردات عادت لفئة المستوى التعليمي الجامعي، تلتها فئة التعليم الثانوي بنسبة قدرت بـ 08% بتكرار 02 مفردتين، ثم فئة مستوى الدراسات العليا بنسبة 04% بتكرار 01 مفردة واحدة، بينما انعدمت نسبة إجابة أصحاب المستوى التعليمي المتوسط.

و بالنسبة لاختيار مفردات العينة لإجابة أنهم لا يجيدون استخدامها و التي بلغت نسبة 28% بتكرار 07 مفردات، فقد توزعت حسب متغير الجنس، إلى 16% بتكرار 04 مفردات خصت فئة الإناث، و نسبة 12% بتكرار 03 مفردات خصت فئة الذكور.

و فيما يخص متغير السن، فقد سجلنا أعلى نسبة للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة و التي قدرت بـ 20% بتكرار 05 مفردات، تلتها نسبة 04% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لكل من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 51 سنة فما فوق، فيما انعدمت نسبة الإجابة لدى الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

و من خلال الجدول لاحظنا أن ثاني أعلى نسبة في إجابة مفردات العينة قد عادت لتفسيرهم بعدم استخدام الشبكة الداخلية طويلة المدى بأنهم ليست لهم معلومات عن دورها و قدرت بـ 24% بتكرار 06 مفردات.

و توزعت حسب متغير الجنس كالتالي: نسبة 20% بتكرار 05 مفردات عادت لفئة الإناث، بينما بلغت نسبة إجابة الذكور 04% بتكرار 01 مفردة واحدة.

و أما عن متغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 12% بتكرار 03 مفردات خصت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 08% بتكرار 02 مفردتين، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 04% بتكرار 01 مفردة واحدة، فيما انعدمت نسبة الإجابة لدى فئة 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة للمستوى التعليمي، فقد لاحظنا تعادل أو تساوي في الإجابات بين كل من الموظفين ذوي المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي و التي بلغت نسبته 08% بتكرار 02 مفردتين، و كذلك أيضا تعادل في إجابات الموظفين ذوي المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا و التي قدرت بـ 04% بتكرار 01 مفردة واحدة.

أما عن إجابة مفردات العينة بعدم توفر الشبكة الداخلية طويلة المدى، فقد بلغت 20% بتكرار 05

مفردات، توزعت حسب متغير الجنس كالتالي: 16% بتكرار 04 مفردات نسبة إجابة الإناث، و 04% بتكرار 01 مفردة واحدة هي نسبة إجابة الذكور.

و فيما يخص متغير السن، نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تعادل بلغت نسبته 08% بتكرار 02 مفردتين فيما يخص إجابة كل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 31 إلى 40 سنة، تلتها نسبة 04% بتكرار 01 مفردة واحدة للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، فيما انعدمت نسبة إجابة مفردات العينة أصحاب الفئة العمرية منة 51 سنة فما فوق.

و عن متغير المستوى التعليمي، سجلنا أعلى نسبة في الإجابة 12% بتكرار 03 مفردات خصت أصحاب المستوى التعليمي الثانوي، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 08% بتكرار 02 مفردتين، بينما قدرت نسبة إجابة أصحاب الدراسات العليا 00%.

يوضح الجدول نسب أسباب عدم استخدام الموظفين لشبكة الانترانت طويلة المدى في عملهم، فنلاحظ أن نسبة كلا من إجابة أنهم لا يحتاجونها، و أنهم لا يجيدون استخدامها، فقد تعادلت هذين الإجابتين و لكن يمكن تفسير هذه الإجابات بسبب واحد و هو ان أغلبية الموظفين يعتبرون التطبيقة الجديدة (SIRH) بأنها هي شبكة الانترانت طويلة المدى في حد ذاتها [1] و هذا فهم خاطئ منهم لهذه الشبكة التي توفر الربط بين المؤسسات المختلفة.

و قد اعتبر أغلبية الموظفين أنهم لا يحتاجونها، ففعلا هم لا يحتاجون التطبيقة السالفة الذكر، وليس شبكة الانترانت طويلة المدى ككل.

و كحصيلة عن استخدام الشبكة الداخلية طويلة المدى فهو لا يزال قيد التجريب بمديرية الإدارة المحلية، و هذا بسبب تأخر ربط المديرية به، و كذا نجد أن الموظفين يجهلون هذه الشبكة الاتصالية.

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/20، 11:00

جدول رقم (13) : توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الأنترنت في عملهم .

الإجابة / المتغير		نعم		لا		المجمـــــــوع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــر	14	%28	10	%20	24	%48
	أنثـــى	08	%16	18	%36	26	%52
المجمـــــــوع		22	%44	28	%56	50	%100
الســـن	20- 30 سنة	07	%14	04	%08	11	%22
	31 – 40 سنة	07	%14	07	%14	14	%28
	41 – 50 سنة	04	%08	14	%28	18	%36
	51 سنة فما فوق	04	%08	03	%06	07	%14
المجمـــــــوع		22	%44	28	%56	50	100%
المستوى التعليمي	متـــوسط	02	%04	04	%08	06	%12
	ثانـــوي	11	%22	07	%14	23	%46
	جامعـــي	07	%14	14	%28	18	%36
	دراسات عليا	02	%04	03	%06	03	%06
المجمـــــــوع		22	%44	28	%56	50	%100

يمثل الجدول توزيع مفردات العينة حسب استخدامهم لشبكة الانترنت في عملهم، بحيث نجد أن إجابات مفردات العينة بـ لا قد بلغت النسبة الأكبر و قدرت بـ 56% بتكرار 28 مفردة .

و قد قسمت هذه النسبة حسب متغير الجنس، بين الذكور و الإناث كالآتي: 36% بتكرار 18 مفردة عادت لفئة الإناث، بينما نسبة 20% بتكرار 10 مفردات قد خصت لفئة الذكور.

و بالنسبة لمتغير السن، فقد سجلنا أعلى نسبة بلغت 28% بتكرار 14 مفردة عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 14% بتكرار 07 مفردات ، أما الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة قدرت بـ 08% بتكرار 04 مفردات، و كآخر نسبة هي 06% بتكرار 03 مفردات عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فبلغت أعلى نسبة 24% بتكرار 12 مفردة عادت لفئة المستوى التعليمي الثانوي، تلتها فئة المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 22% بتكرار 11 مفردة، ثم فئة مستوى التعليم المتوسط بنسبة 08% بتكرار 04 مفردات، في حين بلغت نسبة إجابة فئة مستوى الدراسات العليا 02% بتكرار 01 مفردة واحدة.

ومن خلال الجدول كذلك، يتضح لنا أن نسبة الإجابة بـ نعم حول استخدام شبكة الانترنت من طرف مفردات العينة قد بلغت 44% بتكرار 22 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى 28% بتكرار 14 مفردة عادت لفئة الذكور، فيما بلغت نسبة إجابة

الإناث 16% بتكرار 08 مفردات.

و أما عن متغير السن، فقد تعادلت نسبة الإجابة بين كل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة ومن 31 إلى 40 سنة، بحيث قدرت النسبة بـ 14% بتكرار 07 مفردات، فبما تعادلت كذلك نسب إجابة كل من الفئتين العمريتين من 41 إلى 50 سنة و من 51 سنة فما فوق، و بلغت هذه النسبة 08% بتكرار 04 مفردات.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 22% بتكرار 11 مفردة عادت لفئة المستوى التعليمي الثانوي، تلتها نسبة 19% بتكرار 07 مفردات خصت فئة المستوى التعليمي الجامعي، في حين تعادلت نسبة إجابة كل من فئة المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا و التي قدرت بـ 04% بتكرار 02 مفردتين.

يبين الجدول نسب استخدام شبكة الانترنت في العمل من طرف موظفي الإدارة المحلية، بحيث فاقت نسبة الذين أجابوا بلا نسبة الذين أجابوا ب نعم، و يعود هذا الفرق ما بين الإجابتين بأن شبكة الانترنت هي غير مهمة جدا في العمل بالمديرية و هذا ما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية [1] و هو كذلك ما أكده لنا السيد قلابي بلال، رئيس مكتب الإعلام الآلي بمصلحة التنشيط المحلي [2]، و ذلك من خلال توضيحه لنا سبب عدم اعتماد الشبكة العنكبوتية العالمية في العمل الإداري بالمديرية، و الذي مفاده أن هذه الشبكة متاحة فقط لمدير الإدارة المحلية، و رؤساء المصالح الثلاث، و رؤساء المكاتب، أما بقية الموظفين فأعمالهم و مهامهم لا تحتاج إلى هذه الشبكة فقط ترتكز على الانترانت قصيرة المدى.

[1]– حسب شبكة الملاحظة (أنظر الملاحق).

[2]– مقابلة مع السيد قلابي بلال، مرجع سابق.

جدول رقم (14) : توزيع مفردات العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الأنترنت .

المتغير	الإجابة	المحادثة و الإتصال بالزملاء		نقل الملفات		تبادل المعلومات مع الآخرين		الحصول على المعلومات المختلفة	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	03	%06	08	%16	09	%18	10	%20
	أنثـــــى	02	%04	06	%12	06	%12	06	%12
المجمـــــــــوع		05	%10	14	%28	15	%30	16	%32
السـن	من20–30	03	%06	06	%12	03	%06	05	%10
	من31-40	00	%00	02	%04	04	%08	06	%12
	من41-50	02	%04	02	%04	04	%08	03	%06
	51 فما فوق	00	%00	04	%08	04	%08	02	%04
المجمـــــــــوع		05	%10	14	%28	15	%30	16	%32
المستوى التعليمي	متـــوسط	00	%00	02	%04	02	%04	01	%02
	ثانـــــوي	02	%04	06	%12	10	%20	07	%14
	جامعـــي	02	%04	04	%08	02	%04	07	%14
	دراسات عليا	01	%02	02	%04	01	%02	01	%02
المجمـــــــــوع		05	%10	14	%28	15	%30	16	%32

يمثل الجدول توزيع أفراد العينة حسب كيفية استخدامهم لشبكة الانترنت، حيث سجلنا من خلاله أعلى نسبة بلغت 32 % بتكرار 16 مفردة، عادت لإجابة أفراد العينة باستخدام الانترنت في الحصول على المعلومات المختلفة.

و قد توزعت هذه النسبة حسب متغير الجنس كالتالي: 20% بتكرار 10 مفردات عادت لفئة الذكور، بينما نسبة 12% بتكرار 06 مفردات عادت لفئة الإناث.

أما عن متغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 12% بتكرار 06 مفردات عادت للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 10ر و بتكرار 05 مفردات، ثم الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 06% بتكرار 03 مفردات، و أخيرا و كأدنى نسبة قدرت بـ 04% بتكرار 02

مفردتين و هي نسبة إجابة فئة 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة قد قدرت بـ 14% بتكرار 07 مفردات مثلت إجابات كل من المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي، في حين تعادلت نسب إجابات المستويين التعليميين المتوسط و أصحاب الدراسات العليا، و التي قدرت بـ 02% بتكرار 01 مفردة واحدة.

و جاء اختيار إجابة تبادل المعلومات مع الآخرين كثاني أعلى نسبة و التي قدرت بـ 30% بتكرار 15 مفردة .

توزعت حسب متغير الجنس، إلى 18% بتكرار 09 مفردات عادت لفئة الذكور، بينما قدرت نسبة إجابات الإناث بـ 12% بتكرار 06 مفردات.

أما عن متغير السن، فقد جاءت نسبة 08% بتكرار 04 مفردات كأعلى نسبة، مثلت إجابات كل من الفئات العمرية التالية: من 31 إلى 40 سنة و من 40 إلى 50 سنة و من 51 سنة فما فوق، فيما كانت نسبة 06% بتكرار 03 مفردات و هي أدنى نسبة مثلت إجابات الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد كانت فئة المستوى التعليمي الثانوي ذات أعلى نسبة وقدرت بـ 20% بتكرار 10 مفردات، تلتها كل من فئة المستوى التعليمي المتوسط و الجامعي بنسبة 04% بتكرار 02 مفردتين، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لفئة أصحاب مستوى الدراسات العليا.

أما عن إجابة أفراد العينة باستخدامهم للانترنت في نقل الملفات، فقد بلغت نسبتها 28% بتكرار 14 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس كالتالي: 16% بتكرار 08 مفردات خصت فئة الذكور، و 12% بتكرار 06 مفردات عادت لفئة الإناث.

أما عن متغير السن، فقد شكلت إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة أعلى نسبة و قدرت بـ 12% بتكرار 06 مفردات، تلتها فئة من 51 سنة فما فوق بنسبة 08% بتكرار 04 مفردات، بينما تعادلت النسب في إجابات كل من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة و قدرت بـ 04% بتكرار 02 مفردتين.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة قد بلغت 12% بتكرار 06 مفردات عادت لفئة المستوى التعليمي الثانوي، تلتها فئة المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 08% بتكرار 04 مفردات، فيما تعادلت نسب إجابة كل من المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا و التي قدرت بـ 04% بتكرار 02 مفردتين.

و كآخر نسبة مثلت الإجابات، تحصلنا على نسبة 10% بتكرار 05 مفردات و التي مثلت استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في المحادثة و الاتصال بالزملاء.

و توزعت حسب متغير الجنس، إلى 06% بتكرار 03 مفردات و التي خصت فئة الذكور، بينما بلغت نسبة إجابة الإناث 04% بتكرار 02 مفردتين.

أما توزيع النسب حسب متغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 06% بتكرار 03 مفردات خصت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، تلتها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 04% بتكرار 02 مفردتين، فيما انعدمت إجابة كل من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد توزعت النسب فيه كالتالي: نسبة 04% بتكرار 02 مفردتين مثلت إجابات أصحاب المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي، بينما جاءت فئة مستوى الدراسات العليا بنسبة 02% بتكرار 01 مفردة واحدة، في حين انعدمت نسبة إجابة أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي المتوسط.

من خلال النسب الواردة في الجدول السابق يتضح لنا أن أغلبية الموظفين ممن أجابوا باستخدامهم شبكة الانترنت، يستعملونها في الحصول على المعلومات المهنية المختلفة، و هذا إشباعا لنقصه في المعلومات، وهذا ما تنص عليه نظرية الاستخدامات و الاشباعات المذكورة في الإطار النظري، في حين أن هناك من يستخدمونها في تبادل المعلومات مع الآخرين و نقل الملفات، و ليتم هذا الاستخدام من خلال اعتماد الهاتف النقال الشخصي في الإبحار في شبكة الانترنت، و هذا ما لاحظناه من خلال اعتمادنا على أداة الملاحظة بالمشاركة[1].

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/15، 10:30.

جدول رقم (15) : توزيع مفردات العينة حسب اسباب استخدامهم لشبكة الأنترنت في عملهم .

الإجابة / المتغير		لصعوبة التحقق من بعض المعلومات		يجد أنها غير آمنة		عدم توفرها		لا يحتاجها في عمله	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	00	%00	03	%10.71	06	%21.43	02	%7.14
	أنثـــــى	01	%3.57	01	%3.57	13	%46.42	02	%7.14
المجمـــــــــوع		01	%3.57	04	%14.28	19	%67.85	04	%14.28
السـن	من20–30	00	%00	00	%00	03	%10.71	02	%7.14
	من31-40	01	%3.57	01	%3.57	06	%21.43	00	%00
	من41-50	00	%00	02	%7.14	08	%28.57	02	%7.14
	51 فما فوق	00	%00	01	%3.57	02	%7.14	00	%00
المجمـــــــــوع		01	%3.57	04	%14.28	19	%67.85	04	%14.28
المستوى التعليمي	متـــوسط	00	%00	01	%3.57	03	%10.71	01	%3.57
	ثانـــــوي	01	%3.57	01	%3.57	08	%28.57	01	%3.57
	جامعـــي	00	%00	02	%7.14	07	%25	02	%7.14
	دراسات عليا	00	%00	00	%00	01	%3.57	00	%00
المجمـــــــــوع		01	%3.57	04	%14.28	19	%67.85	04	%14.28

يمثل الجدول توزيع مفردات العينة حسب الأسباب التي حالت دون استخدامهم لشبكة الانترنت، حيث سجلت أعلى نسبة قدرت بـ 67,85% بتكرار 19 مفردة، مثلت إجابة عدم توفر شبكة الانترنت في المديرية.

و قد توزعت هذه النسبة حسب متغير الجنس، إلى 46,42% بتكرار 13 مفردة و هي نسبة إجابة الإناث، فيما بلغت نسبة إجابة الذكور 21,43% بتكرار 06 مفردات.

و أما عن متغير السن، فقد عادت أعلى نسبة لأصحاب الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة قدرت بـ 28,57% بتكرار 08 مفردات، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 21,43% بتكرار 06 مفردات، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 10,71% بتكرار 03 مفردات، و أخيرا نسبة 07,14 % بتكرار 02 مفردتين كأدنى نسبة عادت لفئة من 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة للمستوى التعليمي، فقدرت أعلى نسبة بـ 28,57% بتكرار 08 مفردات خصت فئة المستوى الثانوي، تلتها نسبة 25% بتكرار 07 مفردات عادت لفئة أصحاب المستوى الجامعي، ثم فئة ذوي مستوى التعليم المتوسط بنسبة 10,71% بتكرار 03 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي نسبة 03,57% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لفئة الدراسات العليا.

و بعد هذا جاءت إجابة المبحوثين بأنهم يجدونها أنها غير آمنة، و أنهم لا يحتاجونها في عملهم بنسبة متعادلة بلغت 14,28% بتكرار 04 مفردات.

توزعت هذه النسبة في إجابة لا يجدونها آمنة،حسب متغير الجنس، إلى 10,71% بتكرار 03 مفردات خصت فئة الذكور، و بنسبة 03,57% بتكرار 01 مفردة واحدة خصت فئة الإناث.

أما بالنسبة لمتغير السن، قدرت أعلى نسبة بـ 07,14% بتكرار 02 مفردتين خصت أصحاب الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة 03,57% بتكرار 01 مفردة واحدة تعادلت فيها إجابات كل من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 51 سنة فما فوق، في حين انعدمت إجابة فئة من 20 إلى 30 سنة.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد كانت أعلى نسبة 07,14% بتكرار 02 مفردتين مثلت إجابة مفردات العينة من ذوي المستوى الجامعي، تلتها فئتي المستويين التعليميين المتوسط و الثانوي بنسبة 03,57% بتكرار 01 مفردة واحدة، فيما انعدمت نسبة إجابة أصحاب مستوى الدراسات العليا بأنهم يجدونها غير آمنة.

و فيما يخص إجابة مفردات العينة بأنهم لا يحتاجونها في عملهم فقد قدرت بـ 14,28% بتكرار 04 مفردات.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى نسبة 07,14% بتكرار 02 مفردتين تعادلت أو تساوت فيها كل من فئة الذكور و الإناث.

أما عن متغير السن، فإن نسبة 07,14 بتكرار 02 مفردتين كانت هي النسبة الوحيدة التي مثلت إجابتي كل من أصحاب الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 41 إلى 50 سنة، أما عن الفئتين المتبقيتين من 31 إلى 40 سنة و من 51 سنة فما فوق فإن نسبة إجابتهما كانت منعدمة.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة قدرت بـ 07,14 بتكرار 02 مفردتين قد مثلت إجابة فئة المستوى الجامعي، تلتها نسبة 03,57% بتكرار 01 مفردة واحدة مثلت إجابة كلاّ من المستويين التعليميين المتوسط و الثانوي على التوالي، في حين انعدمت نسبة إجابة أصحاب مستوى الدراسات العليا.

بينما يتضح من خلال الجدول أن أدنى نسبة للإجابات كانت نسبة 03,57% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لإجابة مفردات العينة بأنهم لا يستخدمون شبكة الانترنت في عملهم بسبب صعوبة التحقق من بعض المعلومات.

و قد تكررت هذه النسبة لدى فئة الإناث بالنسبة لمتغير الجنس، و لدى الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بالنسبة لمتغير السن، و لدى فئة المستوى الثانوي فيما يخص متغير المستوى التعليمي، بينما انعدمت الإجابة فيما يخص باقي الفئات الغير مذكورة، وهذا على مستوى متغيرات الدراسة الثلاثة.

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة في الإجابة عادت إلى عدم توفر شبكة الانترنت في مديرية الإدارة المحلية، وهو ما أشرنا إليه سابقا من خلال مقابلتنا مع السيد بلال قلابي [1]، و كذلك تأكدت هذه الإجابة من خلال ملاحظتنا لعدم استخدام الموظفين لهذه الشبكة[2]، بينما تعادلت نسب الإجابة بأن الموظفين لا يحتاجونها في عملهم، و أنهم يجدونها غير آمنة مقارنة بشبكة الانترانت قصيرة المدى التي يعولون عليها كثيرا.

جدول رقم (16) :توزيع مفردات العينة حسب رأيهم في كفاية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في العمل من أجل أداء مهامهم .

الإجابة / المتغير		دائما		أحيانا		أبدا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	08	%16	14	%28	02	%04	24	%48
	أنثـــى	09	%18	13	%26	04	%08	26	%52
المجمـــــــــوع		17	%34	27	%54	06	%12	50	%100

[1]– مقابلة مع السيد بلال قلابي، مرجع سابق.

[2]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/22، 11:00

السن	30-20 سنة	04	%08	07	%14	00	%00	11	%22
	40-31 سنة	03	%06	07	%14	04	%08	14	%28
	41 –50 سنة	07	%14	10	%20	01	%02	18	%36
	51فما فـوق	03	%06	03	%06	01	%02	07	%14
المجمـــــــوع		17	%34	27	%54	06	%12	50	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	02	%04	04	%08	00	%00	06	%12
	ثانـــوي	07	%14	13	%26	03	%06	23	%46
	جامعـــي	06	%12	09	%18	03	%06	18	%36
	دراسات عليا	02	%04	01	%02	00	%00	03	%06
المجمـــــــوع		17	%34	27	%54	06	%12	50	%100

يمثل هذا الجدول توزيع مفردات العينة حسب رأيهم في كفاية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة في العمل من أجل أداء مهامهم، و يتضح من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة قد قدرت بـ 54% بتكرار 27 مفردة عادت لرأي المبحوثين بأن هذه التكنولوجيا تكون كافية في بعض الأحيان.

و قد وزعت هذه النسب حسب متغير الجنس إلى 28% بتكرار 14 مفردة خصت فئة الذكور، و نسبة 26% بتكرار 13 مفردة خصت الإناث.

و فيما يخص متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 20% بتكرار 10 مفردات مثلت أصحاب الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة14% بتكرار 07 مفردات عادت لكل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 41 إلى 50 سنة، فيما سجلنا أدنى نسبة عادت لفئة 51 سنة فما فوق عادت لأصحاب الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق و قدرت بـ 06% بتكرار 03 مفردات.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد سجلنا أعلى نسبة قدرت بـ 26% بتكرار 13 مفردة خصت فئة أصحاب المستوى التعليمي الثانوي، تلتها فئة 18% بتكرار 09 مفردات عادت لفئة المستوى الجامعي، ثم فئة مستوى التعليم المتوسط بنسبة 08% بتكرار 04 مفردات، وكأدنى نسبة سجلت هي 02% بتكرار 01 مفردة واحدة مثلت فئة مستوى الدراسات العليا.

و قد قدرت نسبة مفردات العينة الذين يرون أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كافية بصفة دائمة بـ34% بتكرار 17 مفردة توزعت حسب متغير الجنس، إلى 18% بتكرار 09 مفردات خصت فئة الذكور، و نسبة 16% بتكرار 08 مفردات عادت لفئة الإناث.

فيما توزعت النسبة السابقة حسب متغير السنن إلى 14% بتكرار 07 مفردات خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 08% بتكرار 04 مفردات، ثم فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 06% بتكرار 03 مفردات تعادلت فيها النسبة مع الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 14% بتكرار 07 مفردات عادت لفئة المستوى التعليمي الثانوي، جاءت بعدها نسبة 12% بتكرار 06 مفردات خصت أصحاب المستوى الجامعي، فيما تعادلت كل من فئتي التعليم المتوسط و الدراسات العليا بنسبة 04% بتكرار 02 مفردتين.

و بالنسبة لإجابة مفردات العينة بأن التكنولوجيا المعتمدة غير كافية من أجل أداء مهامهم الإدارية، قدرت بنسبة 12% بتكرار 06 مفردات.

توزعت حسب متغير الجنس إلى 08% بتكرار 04 مفردات عادت لفئة الإناث، و نسبة 04% بتكرار 02 مفردتين خصت فئة الذكور.

أما عن توزيع النسبة حسب متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 08% بتكرار 04 مفردات مثلت أصحاب الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها نسبة 02% بتكرار 01 مفردة واحدة مثلت كلاّ من الفئتين العمريتين من 41 إلى 50 سنة و فئة من 51 سنة فما فوق، فيما انعدمت نسبة الإجابة عند أصحاب الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت نسبة الإجابة بـ 06% بتكرار 03 مفردات عادت لكل من فئتي المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي، بينما انعدمت نسبة الإجابة لدى كل من أصحاب المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا.

من خلال النسب الموضحة سابقا، نجد أن مفردات العينة من موظفي مديرية الإدارة المحلية لولاية

المدية يجدون أن التكنولوجيا الاتصالية التي توفرها المديرية كافية في بعض الأحيان و غير كافية في أحيانا أخرى، و هذا راجع إلى سياسة التقشف التي فرضتها الأوضاع الاقتصادية للبلاد و انتهجتها وزارة الداخلية، ففي بعض الأحيان نجد أن الموظفين يشتكون من قلة توفر هذه الوسائل التكنولوجية على مستوى المكاتب[1].

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/30، 10:00

جدول رقم (17) :توزيع مفردات العينة حسب دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة وضوح مهامهم في العمل.

الإجابة / المتغير		دائما		أحيانا		أبدا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	16	%32	06	%10	02	%04	24	%48
	أنثـــى	17	%34	04	%08	05	%10	26	%52
المجمـــــــــوع		33	%66	10	%20	07	%14	50	%100
السـن	20-30 سنة	06	%12	04	%08	01	%02	11	%22
	31-40 سنة	14	%28	00	%00	00	%00	14	%28
	41 –50 سنة	09	%18	05	%10	04	%08	18	%38
	51فما فـــوق	04	%08	01	%02	02	%04	07	%14
المجمـــــــــوع		33	%66	10	%20	07	%14	50	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	05	%10	01	%02	00	%00	06	%12
	ثانـــوي	15	%30	02	%04	06	%12	23	%46
	جامعـــي	10	%20	07	%14	01	%02	18	%36
	دراسات عليا	03	%06	00	%00	00	%00	03	%06
المجمـــــــــوع		33	%66	10	%20	07	%14	50	%100

يمثل الجدول، توزيع مفردات العينة حسب دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة وضوح مهام العمل، بحيث يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة سجلت هي 66% بتكرار 33 مفردة عادت للإجابة بأن التكنولوجيا السابقة الذكر دائما ما تزيد من وضوح مهام العمل.

و قد توزعت حسب متغير الجنس كالتالي: 34% بتكرار 17 مفردة عادت لفئة الإناث، فيما قدرت نسبة إجابة الذكور بـ 32% بتكرار 16 مفردة.

و عن متغير السن، فقد سجلنا أعلى نسبة قدرت بـ 28% بتكرار 14 مفردة خصت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 18% بتكرار 09 مفردات، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 12% بتكرار 06 مفردات، و أدنى نسبة سجلت هي 08% بتكرار 04 مفردات عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن فئة المستوى الثانوي هي أعلى نسبة و قدرت بـ 30% بتكرار 15 مفردة، جاءت بعدها فئة الجامعيين بنسبة 20% بتكرار 10 مفردات، تلتها فئة التعليم المتوسط بنسبة 10% بتكرار 05 مفردات، وأدنى نسبة سجلت هي 06% بتكرار 03 مفردات عادت لأصحاب الدراسات العليا.

أما عن إجابة مفردات العينة بدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة و وضوح مهام العمل بصفة حينية فقد قدرت بنسبة 20% بتكرار 10 مفردات.

توزعت هذه النسبة حسب متغير الجنس، إلى 10% بتكرار 06 مفردات خصت فئة الذكور، و نسبة 08% بتكرار 04 مفردات عادت لفئة الإناث.

أما عن متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 10 % بتكرار 05 مفردات عادت لفئة من 41 إلى 50 سنة، تليها فئة من 20 سنة إلى 30 سنة بنسبة 08% بتكرار 04 مفردات، ثم فئة 51 سنة فما فوق بنسبة 02% بتكرار 01 مفردة واحدة، فيما انعدمت نسبة الإجابة لدى الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة.

و فيما يخص التوزيع حسب متغير المستوى التعليمي، فإن فئة المستوى الجامعي قد نالت أكبر نسبة وقدرت بـ 14% بتكرار 07 مفردات، لتأتي بعدها فئة المستوى الثانوي بنسبة 04% بتكرار 02 مفردتين، في حين بلغت نسبة الإجابة لدى فئة مستوى التعليم المتوسط 02% بتكرار مفردة واحدة، بينما انعدمت إجابة المبحوثين المتحصلين على الدراسات العليا.

و بالنسبة لمفردات العينة الذين أجابوا بأن التكنولوجيا السالفة الذكر لا تلعب دورا أبدا في زيادة وضوح مهام العمل، فقد بلغت النسبة 14% بتكرار 07 مفردات.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى 10% بتكرار 05 مفردات خصت فئة الإناث، و نسبة 04% بتكرار 02 مفردتين خصت فئة الذكور.

أما عن متغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 08% بتكرار04 مفردات عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تليها فئة 51 سنة فما فوق بنسبة 04% بتكرار 02 مفردتين ، ثم نسبة 02% بتكرار 01 مفردة واحدة عادت إلى إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، بينما انعدمت إجابة أصحاب الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة.

و فيما يخص متغير المستوى المعيشي، فقدرت أعلى نسبة بـ 12% بتكرار 06 مفردات مثلت فئة المستوى التعليمي الثانوي، و قدرت أدنى نسبة بـ 02% بتكرار 01 مفردة واحدة، مثلت فئة الجامعيين، فيما انعدمت نسبة الإجابة لدى كل من أصحاب المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا.

يبين الجدول أن تكنولوجيا الاتصال و المعلومات المعتمدة في العمل، تساهم بصفة دائمة في زيادة وضوح مهام العمل بالنسبة للموظفين، وهذا ما لاحظناه من خلال دراستنا الميدانية [1] ، وما أكده لنا السيد بناصر شيخ سعيد، رئيس مصلحة الميزانية و الممتلكات بمديرية الإدارة المحلية[2].

في حين كانت نسبة إجابتهم بعدم مساهمتها في زيادة وضوح مهام العمل، وقد مثلت هذه النسبة إجابات الموظفين الذين لا يحتاجون إلى هذه التكنولوجيا في مهامهم مثال: موظفين أمانة المصالح، والموظفين، الأعوان متعددي الخدمات، فأغلب مهامهم تتم بطريقة يدوية.

كما أكدت لنا السيدة ميرة بن جيلالي، رئيس مكتب تسيير و تكوين مستخدمي الولاية بمصلحة الموظفين، أن هذه التكنولوجيا فعلا زادت من وضوح العمل ، وهذا من خلال وضع برامج و تطبيقات لكل عون مكلف، لا يستطيع الولوج إليه إلا المخول له عن طريق الرقم السري[3].

جدول رقم (18) :توزيع مفردات العينة حسب تمكين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الموظفين من العمل الجماعي .

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/17، 09:00

[2]– مقابلة مع **السيد بناصر شيخ سعيد**، رئيس مصلحة الميزانية و الممتلكات، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 08/05/ 2019، 14:00.

[3]– مقابلة مع السيدة ميرة بن جيلالي، مرجع سابق.

الإجابة / المتغير		دائما		أحيانا		أبدا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	07	%14	09	%18	08	%16	24	%48
	أنثـــى	10	%20	10	%20	06	%12	26	%52
المجمـــــــــوع		17	%34	19	%38	14	%28	50	%100
السـن	**30-20 سنة**	03	%06	07	%14	01	%02	11	%22
	31-40 سنة	07	%14	03	%06	04	%08	14	%28
	41 –50 سنة	05	%10	07	%14	06	%12	18	%36
	51فما فـــوق	02	%04	02	%04	03	%06	07	%14
المجمـــــــــوع		17	%34	19	%38	14	%28	50	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	03	%06	01	%02	02	%04	06	%12
	ثانـــــوي	07	%14	10	%20	06	%12	23	%46
	جامعـــي	06	%12	06	%12	06	%12	18	%36
	دراسات عليا	01	%02	02	%04	00	%00	03	%06
المجمـــــــــوع		17	%34	19	%38	14	%28	50	%100

يمثل هذا الجدول توزيع مفردات العينة حسب تمكين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم من العمل الجماعي، فمنه نلاحظ أن أعلى نسبة كانت الإجابة بأن هذه التكنولوجيا تمكن و لكن بصفة حينية، و قدرت بـ 38% بتكرار 19 مفردة، و قد توزعت هذه الإجابة على المتغيرات بنسب مختلفة.

فحسب متغير الجنس، نجد أن أعلى نسبة كانت لفئة الإناث وقدرت بـ 20% بتكرار 10 مفردات، تلتها فئة الذكور بنسبة 18% بتكرار 09 مفردات.

أما عن متغير السن، فقد توزعت النسب كالتالي: تعادلت نسبة إجابة كل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و فئة من 41 إلى 50 سنة و التي قدرت بـ 14% بتكرار 07 مفردات، و جاءت بعدها نسبة 06% بتكرار 03 مفردات كثاني نسبة مثلت إجابة الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، ثم نسبة 04% بتكرار 02 مفردتين عادت لأصحاب للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة 20 % بتكرار 10 مفردات، عادت لفئة المستوى التعليمي الثانوي، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 12% بتكرار 06 مفردات، ثم فئة الدراسات العليا بنسبة 04 % بتكرار 02 مفردتين، و أخيرا فئة التعليم المتوسط بنسبة 02 %بتكرار **01** مفردة واحدة.

و كثاني إجابة لمفردات العينة من حيث النسبة، نجد تمكين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم من العمل الجماعي بصفة دائمة، ة بلغت هذه النسبة 34% بتكرار 17 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى 20% بتكرار 10 مفردات عادت لفئة الإناث، بينما قدرت نسبة الذكور بـ 14% بتكرار 07 مفردات.

و فيما يخص متغير السن، فإن أعلى نسبة قدرت بـ 14 % بتكرار 07 مفردات، عادت للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 10 % بتكرار 05 مفردات ، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 06 % بتكرار 03 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها بلغت 04 % بتكرار 02 مفردتين عادت لفئة من 51 سنة فما فوق.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 14 % بتكرار 07 مفردات خصت فئة مستوى التعليم الثانوي، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 12 % بتكرار 06 مفردات، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 06 % بتكرار 03 مفردات، و أخيرا فئة الدراسات العليا بنسبة 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة.

و أما عن إجابة مفردات العينة بعدم تمكين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم في العمل بشكل جماعي، فقد قدرت نسبتها 28 % بتكرار 14 مفردة.

توزعت هذه النسبة حسب متغير الجنس، إلى 16 % بتكرار 08 مفردات عادت لفئة الذكور، بينما بلغت نسبة إجابة فئة الإناث 12 % بتكرار 06 مفردات.

و بالنسبة لمتغير السنن فقد سجلنا أعلى نسبة قدرت بـ 12 % بتكرار 06 مفردات مثلت إجابة أصحاب الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، في حين بلغت نسبة إجابة فئة من 31 إلى 40 سنة نسبة 08 % بتكرار 04 مفردات، تلتها فئة 51 سنة فما فوق بنسبة 06 % بتكرار 03 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها بلغت 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة عادت للفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة 12 % بتكرار 06 مفردات، مثلت إجابات كلاّ من المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي، تلتها فئة التعليم المتوسط بنسبة 04 % و بتكرار 02 مفردتين، فيما انعدمت إجابة مستوى الدراسات العليا.

يبين الجدول السابق نسب تمكين التكنولوجيا الاتصالية في مديرية الإدارة المحلية للموظفين بالعمل بشكل جماعي، و تبين من خلاله أنها تمكنت من العمل الجماعي بصيغة حينية و هذا حسب حجم الأعمال الملقاة على عاتق الموظفين، و حسب الفترات الزمنية و من خلال اعتمادنا على شبكة الملاحظة تبين لنا أن هذه التكنولوجيا تمكنهم من العمل الجماعي بنسبة قليلة قدرت بـ 04 درجات حسب الشبكة[1].

جدول رقم (19) :توزيع مفردات العينة حسب تمكين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الموظفين من العمل الجماعي .

الإجابة	فرق عمل دائمة	لجان عمل مؤقتة	فرق عمل غير رسمية	المجموع

[1].حسب شبكة الملاحظة

المتغير		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	11	%30.55	07	%19.44	02	%05.55	20	%55.56
	أنثـــى	08	%22.22	04	%11.11	04	%11.11	16	%44.44
المجمـــــــــوع		19	%52.77	11	%30.55	06	%16.66	36	%100
السـن	20-30 سنة	04	%11.11	03	%08.33	03	%08.33	10	%27.78
	31-40 سنة	04	%11.11	05	%13.89	02	%05.55	11	%30.55
	41 –50 سنة	07	%19.44	01	%02.77	01	%02.77	09	%25
	51فما فـــوق	04	%11.11	02	%05.55	00	%00	06	%16.66
المجمـــــــــوع		19	%52.77	11	%30 .55	06	%16.66	36	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	04	%11.11	00	%00	01	%02.77	05	%13.89
	ثانـــوي	05	%13.89	06	%16.66	01	%02.77	12	%33.33
	جامعـــي	10	%27 .77	02	%05.55	04	%11.11	16	%44.44
	دراسات عليا	00	%00	03	%08.33	00	%00	03	%08.33
المجمـــــــــوع		19	%52.77	11	%30.55	06	%16.66	36	%100

يمثل الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب طريقة العمل الجماعي المتبعة في العمل، حيث توزعت الإجابات ما بين فرق عمل دائمة ، لجان عمل مؤقتة و فرق عمل غير رسمية، عادت أعلى نسبة لاختيار مفردات العينة لفرق عمل دائمة، و التي قدرت بـ52,77 % و بتكرار 19 مفردة.

توزعت فيه هذه النسبة حسب متغير الجنس، إلى 30,55 % بتكرار 11 مفردة عادت لفئة الذكور، بينما قدرت نسبة الإناث بـ 22,22 % بتكرار 08 مفردات.

أما عن التوزيع حسب متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 19,44 % بتكرار 07 مفردات عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، فيما بلغت نسبة كل من الفئات العمرية من 20 إلى 30 سنة و من 41 إلى 50 سنة و من 51 سنة فما فوق 11,11 % بتكرار 04 مفردات.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة بلغت 27,77 % بتكرار 10 مفردات عادت لأصحاب المستوى الجامعي، تلتها فئة المستوى الثانوي بنسبة 13,11 % بتكرار 05 مفردات، ثم فئة مستوى التعليم المتوسط بنسبة 11,11 % و بتكرار 04 مفردات، فيما انعدمت نسبة إجابة مستوى الدراسات العليا.

و فيما يخص إجابة مفردات العينة بعملهم وفق لجان عمل مؤقتة، فقد بلغت نسبة 30,55 % بتكرار 11 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس،ما بين 19,44 % بتكرار 07 مفردات خصت فئة الذكور، و بنسبة 11,11 % بتكرار 04 مفردات خصت فئة الإناث.

أما عن متغير السن فقد بلغت أعلى نسبة 13,89 % بتكرار 05 مفردات عادت للفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 08,33 و بتكرار 03 مفردات، ثم فئة من 51 سنة فما فوق بنسبة 05,55 % بتكرار 02 مفردتين، فيما بلغت أدنى نسبة 02,77 % و بتكرار 01 مفردة واحدة عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة.

و بالنسبة لتوزيع نسب الإجابات بلجان عمل مؤقتة حسب متغير المستوى التعليمي، فقد سجلنا أعلى نسبة بلغت 16,66 % و بتكرار 06 مفردات خصت فئة التعليم الثانوي، تلتها فئة مستوى الدراسات العليا بنسبة 08,33 % بتكرار 03 مفردات، ثم فئة الجامعيين بنسبة 05,55 % بتكرار 02 مفردتين، بينما انعدمت نسبة إجابة فئة مستوى التعليم المتوسط.

و فيما يخص إجابة مفردات العينة بإتباعهم لفرق عمل غير رسمية، فقد بلغت نسبتهم 16,66 % وبتكرار 06 مفردات، توزعت حسب متغير الجنس، إلى 11,11 % بتكرار 04 مفردات عادت لفئة الإناث، و نسبة 05,55 % بتكرار 02 مفردتين عادت لفئة الذكور.

أما عن التوزيع حسب متغير السن، فقد سجلت أعلى نسبة بلغت 08,33 % بتكرار 03 مفردات خصت الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، تلتها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 05,55 % بتكرار 02 مفردتين، فيما قدرت نسبة إجابة فئة من 41 إلى 50 سنة بـ 02,77 % بتكرار 01 مفردة واحدة، بينما انعدمت نسبة إجابة أصحاب الفئة العمرية من 51 سن فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد كانت النسبة 11,11% بتكرار 04 مفردات و هي أعلى نسبة عادت لفئة المستوى التعليمي الجامعي، في حين بلغت نسبة إجابة كل من فئتي المستويين التعليميين المتوسط و الثانوي 02,77 % بتكرار 01 مفردة واحدة، في حين انعدمت نسبة إجابة فئة مستوى الدراسات العليا.

من خلال الجدول يتضح أن طريقة العمل الجماعي المتبعة بصفة أكبر هي فرق العمل الدائمة، و هي التي تتجلى من خلال التنسيق بين موظفي كل مصلحة فيما بينهم و بين التعاون و التنسيق كذلك بين المصالح في حد ذاتها [1] و هذا ما يؤدي حتما إلى رفع الأداء الوظيفي من خلال روح المبادرة و روح العمل الجماعي بين الموظفين.

جدول رقم (20) :توزيع مفردات العينة حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم في تفاديهم للمشكلات التي تعترضهم في العمل .

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/27، 15:00

الإجابة / المتغير		دائما		أحيانا		أبدا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	06	%12	17	%34	01	%02	24	%48
	أنثـــى	04	%08	21	%42	01	%02	26	%52
المجمـــــــــوع		10	%20	38	%76	02	%04	50	%100
السـن	20-30 سنة	02	%04	09	%18	00	%00	11	%22
	31-40 سنة	02	%04	11	%11	01	%02	14	%28
	41 –50 سنة	04	%08	13	%26	01	%02	18	%36
	51فما فـوق	02	%04	05	%10	00	%00	07	%14
المجمـــــــــوع		10	%20	38	%76	02	%04	50	%100
المستوى التعليمي	متـــوسط	01	%02	05	%10	00	%00	06	%12
	ثانـــوي	03	%06	19	%38	01	%02	23	%46
	جامعـــي	05	%10	12	%24	01	%02	18	%36
	دراسات عليا	01	%02	02	%04	00	%00	03	%06
المجمـــــــــوع		10	%20	38	%76	02	%04	50	%100

يمثل الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب مساعدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم في تفاديهم للمشكلات التي تعترضهم في العمل، و قد سجلنا أعلى نسبة بلغت 76 % بتكرار 38 مفردة عادت لإجابة المبحوثين بمساعدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم في تفادي المشكلات بصفة حينية.

و قد توزعت هذه النسبة حسي متغير الجنس، ما بين نسبة 42 % بتكرار 21 مفردة عادت لفئة الإناث، و ما بين نسبة 34 % بتكرار 17 مفردة خصت فئة الذكور.

و فيما يخص متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة مسجلة بـ 26 % بتكرار 13 مفردة، عادت للفئة العمرية منة 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 22 % و بتكرار 11 مفردة، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 18 % بتكرار 09 مفردات، ثم فئة 51 سنة فما فوق بنسبة 10 % و بتكرار 05 مفردات .

أما عن متغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة قدرت بـ 38 % بتكرار 19 مفردة عادت لفئة المستوى الثانوي، تلتها فئة المستوى الجامعي بنسبة 24 % و بتكرار 12 مفردة، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 10 % بتكرار 05 مفردات، و أخيرا و كأدنى نسبة سجلناها قدرت بـ 04 % و بتكرار 02 مفردتين.

في حين نجد أن نسبة إجابة مفردات العينة بمساعدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم في تفادى مشكلات العمل، فقد بلغت نسبة 20 % بتكرار 10 مفردات، توزعت حسب متغير الجنس، إلى 12 % بتكرار 06 مفردات خصت فئة الذكور، و نسبة 08 % بتكرار04 مفردات خصت فئة الإناث.

و بالنسبة لمتغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 08 % بتكرار 04 مفردات عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة 04 % بتكرار 02 مفردتين مثلت كل من الفئات التالية : من 20 إلى 30 سنة ومن 31 إلى 40 سنة و من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد عادت أعلى نسبة لفئة المستوى التعليمي الجامعي و التي قدرت بـ10 % بتكرار 05 مفردات، تلتها فئة المستوى الثانوي بنسبة 06 % بتكرار 03 مفردات، في حين تعادلت كل من فئتي المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا بنسبة 02 % و بتكرار 01 مفردة واحدة.

أما عن إجابة أفراد العينة بعدم مساعدة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لهم في تفاديهم المشكلات التي تعترضهم في العمل، فقد بلغت نسبتها 04 % بتكرار 02 مفردتين، توزعت حسب متغير الجنس، إلى 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة، مثلت إجابات كل من الفئتين الذكور و الإناث.

و حسب متغير السن، فقد تعادلت كذلك إجابات كلّا من الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 41 إلى 50 سنة و التي قدرت بـ02 % بتكرار 01 مفردة واحدة ن فيما انعدمت نسبة إجابة كلاّ من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد تعادلت أيضا نسب إجابات كل من أصحاب المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي و التي بلغت 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة، في حين انعدمت إجابات المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي غالبا ما تساهم في تفادي المشكلات التي تعترض سير العمل، و هذا ما تجلى لنا من خلال تواجدنا بمقر الولاية [1] ، حيث أنها تساهم في تقليل الأخطاء و في توحيد طريقة العمل و في اختزال الوقت و الجهد و المال و المسافات، خاصة إذا كانت المهام الإدارية ذات علاقة بإدارات و مؤسسات أخرى.

و قد أكدت لنا السيدة ميرة بن جيلالي أن هذه التكنولوجيا ساهمت في اكتشاف المشكلات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية[2].

جدول رقم (21) : توزع مفردات العينة حسب الإضافات التي قدمتها لهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مجال عملهم .

[1]– حسب دفتر المشاهدات، بمقر ولاية المدية، 2019/05/17، 09:00.

[2]– مقابلة مع السيدة ميرة بن جيلالي، مرجع سابق.

الإجابة / المتغير		ازدادت معرفته و معلوماته		منحته السهملة في العمل		تساعده في زيادة تواصله في العمل		اكتسب مهارات و معلومات جديدة	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	13	%9.09	18	%12.58	10	%6.99	15	%10.49
	أنثـــى	14	%9.79	21	%14.69	11	%7.70	14	%9.79
المجمـــــــوع		27	%18.88	39	%27.27	21	14.69%	29	%20.28
السـن	من20–30	08	%5.59	10	%6.99	04	%2.80	08	%5.59
	من31-40	07	%4.90	09	%6.29	05	%3.50	07	%4.90
	من41-50	09	%6.29	14	%9.79	08	%5.59	11	%7.70
	51 فما فوق	03	%2.10	06	%4.20	04	%2.80	03	%2.10
المجمـــــــوع		27	%18.88	39	%27.27	21	%14.69	29	%20.28
المستوى التعليمي	متـــوسط	04	%2.80	05	%3.50	03	%2.10	04	%2.80
	ثانـــوي	14	%9.79	17	%11.88	11	%7.70	12	%8.39
	جامعـــي	08	%5.59	14	%9.79	07	%4.90	11	%7.70
	دراسات عليا	01	%0.70	03	%2.10	00	%00	02	%1.40
المجمـــــــوع		27	%18.88	39	%27.27	21	%14.69	29	%20.28

يمثل الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب الإضافات التي قدمتها لهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال عملهم، حيث يتضح أن نسبة الذين أجابوا بأن هذه التكنولوجيا تمنحهم السهولة في العمل قد كانت هي أعلى نسبة وقدرت بـ 27,27 % بتكرار 39 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى 14,69 % بتكرار 21 مفردة عادت لفئة الإناث ، بينما قدرت نسبة الذكور بـ 12.58 % و بتكرار 18 مفردة.

أما عن التوزيع حسب متغير السنن فقد بلغت أعلى نسبة 09,79 % بتكرار 14 مفردة خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، فيما مثلت نسبة 06,99 % بتكرار 10 مفردات إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، تلتها الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 06,29 % بتكرار 09 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها بلغت 04,20 % بتكرار 06 مفردات عادت لأصحاب الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، قدرت أعلى نسبة بـ 11,88 % بتكرار 17 مفردة عادت لذوي المستوى التعليمي الثانوي، ثم فئة الجامعيين بنسبة 09,79 % بتكرار 14 مفردة، تلتها فئة التعليم المتوسط بنسبة 03,50 % بتكرار 05 مفردات، وكأدنى نسبة هي التي عادت لفئة المستوى التعليمي الدراسات العليا و التي قدرت بـ 02,10 % بتكرار 03 مفردات.

جاءت بعدها إجابة المبحوثين باكتسابهم لمهارات و معلومات جديدة من خلا استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وهذا بنسبة 20,28 % بتكرار 29 مفردة.

وزعت حسب متغير الجنس، ما بين 10,49 % بتكرار 15 مفردة عادت لفئة الذكور، و نسبة 09,79 % بتكرار 14 مفردة عادت لفئة الإناث.

أما عن متغير السنن فقد بلغت أعلى نسبة 07,70 % بتكرار 11 مفردة عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 5,53 % بتكرار 08 مفردات، ثم فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 04,90 % بتكرار 07 مفردات،في حين قدرت أدنى نسبة بـ 02,10 % بتكرار 03 مفردات عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقدرت أعلى نسبة بـ 08,39 % بتكرار 12 مفردة خصت فئة التعليم الثانوي، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 07,70 % بتكرار 11 مفردة، ثم فئة مستوى التعليم المتوسط بنسبة 02,80 % بتكرار 04 مفردات، فيما قدرت أدنى نسبة بـ 01,40 % بتكرار 02 مفردتين خصت فئة مستوى الدراسات العليا.

و جاءت بعدها إجابة المبحوثين لأن استخدام هذه التكنولوجيا قد ساهم في زيادة معرفتهم و معلوماتهم و هذا بنسبة 18,88 % بتكرار27 مفردة.

وزعت حسب متغير الجنس، إلى 09,79 % بتكرار 14 مفردة خصت فئة الإناث، و نسبة 09,09 % بتكرار 13 مفردة خصت فئة الذكور.

وأما حسب متغير السنن فقد وزعت النسب كالتالي : أعلى نسبة قدرت بـ 06,29 % بتكرار 09 مفردات خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 05,59 % لفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بتكرار 08 مفردات، ثم فئة من 31 إلى 40 بنسبة 04,90 لفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بتكرار 08 مفردات بتكرار 07 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02,10 بتكرار 03 مفردات عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و من خلال الجدول يتضح أن التوزيع حسب متغير المستوى التعليمي، عادت أعلى نسبة فيه إلى أصحاب المستوى الثانوي و قدرا بـ 09,79% بتكرار 14 مفردة، تلتها نسبة 05,59 % بتكرار 08 مفردات خصت فئة المستوى الجامعي، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 02,80 % بتكرار04 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 0,70 بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لفئة مستوى الدراسات العليا.

و حول إجابة المبحوثين بأنهم و من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد أصبحوا أكثر فعالية في أداء مهامهم الإدارية، نجد أنها قد بلغت 18,88 % بتكرار27 مفردة هي الأخرى، توزعت مابين 10,49 % بتكرار 15 مفردة عادت لفئة الذكور، و نسبة 08,39% بتكرار 12 مفردة خصت فئة الإناث و هذا حسب متغير الجنس.

أما عن متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 06,29 % بتكرار 09 مفردات عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة 04,90 % بتكرار 07 مفردات مثلت إجابات كلاّ من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 31 إلى 40 سنة، فيما قدرت أدنى نسبة بـ 02,80 % بتكرار 04 مفردات عادت لفئة من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 08,39 % بتكرار 12 مفردة خصت فئة المستوى الجامعي، تلتها فئة المستوى الثانوي بنسبة 07,70 % بتكرار 11 مفردة، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 02,10 % بتكرار 03 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها حيث 0,70 % بتكرار 01 مفردة واحدة عادت لفئة مستوى الدراسات العليا.

و كآخر نسبة من حيث إجابات المبحوثين، رصدنا نسبة 14,40 % بتكرار 21 مفردة عادت لإجابتهم بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساعدتهم في زيادة تواصلهم في العمل.

و قد توزعت النسبة حسب متغير الجنس، إلى 07,70 % بتكرار 11 مفردة خصت فئة الذكور ، فيما قدرت نسبة الإناث بـ 07 % بتكرار 10 مفردات.

و حسب متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 05,59 % بتكرار 08 مفردات عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 03,50 % بتكرار 05 مفردات، فيما مثلت نسبة02,80 % بتكرار 04 مفردات إجابات كل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 51 سنة فما فوق.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 07,70 % بتكرار 11 مفردة عادت لأصحاب المستوى الثانوي، تلتها نسبة 04,90 % بتكرار 07 مفردات خصت فئة التعليم الجامعي، بينما بلغت نسبة ذوي المستوى التعليمي المتوسط نسبة 02,10 % بتكرار 03 مفردات، في حين انعدمت نسبة إجابة أصحاب الدراسات العليا.

من خلال الجدول يتضح أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعتمدة في مديرية الإدارة المحلية قد ساهمت في إضافة العديد من الخصائص على أداء الموظفين، أهمها منح السهولة في العمل، و اكتساب مهارات و معلومات جديدة، وكذا زيادة الفعالية في أداء المهام الإدارية، إضافة كذلك إلى أنها ساعدت في التوافق ما بين الكفاءات و حاجيات الإدارة[1].

رقم (22) : توزيع مفردات العينة حسب تلقيهم تكوينا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الإدارة.

الإجابة	نعم	لا	المجمـــــــوع

[1] – **مستند تسيير الموارد البشرية، تكوين رؤساء المجالس الشعبية البلدية** ، جامعة التكوين المتواصل، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بالجزائر، مارس/ أفريل 2008.

المتغير		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــر	08	%16	16	%32	24	%48
	أنثـــى	08	%16	18	%36	26	%52
المجمـــــــوع		16	%32	34	%68	50	%100
الســـن	20- 30 سنة	03	%06	08	%16	11	%22
	31 – 40 سنة	05	%10	09	%18	14	%28
	41 – 50 سنة	02	%04	16	%32	18	%36
	51 سنة فما فوق	06	%12	01	%02	07	%14
المجمـــــــوع		16	%32	34	%68	50	100%
المستوى التعليمي	متـــوسط	02	%04	04	%08	06	%12
	ثانـــــوي	10	%20	13	%26	23	%46
	جامعـــي	03	%06	15	%30	18	%36
	دراسات عليا	01	%02	02	%04	03	%06
المجمـــــــوع		16	%32	34	%68	50	%100

يمثل الجدول أعلاه، توزيع مفردات العينة حسب تلقيهم لتكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الإدارة، و قد جاءت نسبة 68 % بتكرار 34 مفردة كأعلى نسبة عبرت عن إجابات المبحوثين بأنهم يتلقون تكوينا في هذا المجال.

و توزعت هذه النسب حسب متغير الجنس، إلى 36 % بتكرار 18 مفردة خصت فئة الإناث، و نسبة 32 % بتكرار 16 مفردة خصت فئة الذكور.

أما عن متغير السن، فإن أعلى نسبة سجلت قدرت بـ 32 % بتكرار 16 مفردة خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 18 % بتكرار 09 مفردات، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 16 % بتكرار 08 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة فيه 30 % بتكرار 15 مفردة خصت أصحاب المستوى الجامعي، تلتها نسبة فئة المستوى الثانوي بـ 26 % بتكرار 13 مفردة، ثم فئة مستوى التعليم المتوسط بنسبة 08 % بتكرار 04 مفردات، في حين كانت أدنى نسبة 04 % بتكرار 02 مفردتين قد عادت لفئة مستوى الدراسات العليا.

و فيما يخص إجابات مفردات العينة بأنهم تلقو تكوينا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال، فقد بلغت نسبتها 32 % بتكرار 16 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى 16 % بتكرار 08 مفردات مثلت إجابات الجنسين كلاّ من الذكور والإناث حيث تعادلت النسبة.

أما عن متغير السنن فقد قدرت اعلي نسبة بـ 12 % بتكرار 06 مفردات عادت للفئة العمرية من 51 سنة فما فوق، تلتها فئة من 31 سنة إلى 40 سنة بنسبة 10 % بتكرار 05 مفردات، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 06 % بتكرار 03 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 04 % بتكرار 02 مفردتين عادة للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة قدرت بـ 20 % بتكرار 10 مفردات عادت لأصحاب المستوى الثانوي، تليها فئة المستوى الجامعي بنسبة 06 % بتكرار 03 مفردات، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 04 % بتكرار 02 مفردتين، في حين كانت أدنى نسبة قد عادت لفئة مستوى الدراسات العليا و التي قدرت بـ 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة.

من خلال الجدول السابق و النسب الواردة فيه، يتضح لنا أن معظم إجابات المبحوثين قد نصت على أنهم لم يتلقوا تكوينا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، في حين نجد أن الإدارة قد أكدت على برمجتها لتكوينات في هذا الصدد و هذا حسبما أفادنا به السيد محمد بابا على، رئيس مصلحة المستخدمين[1]، و هو أيضا ما لاحظناه من خلال مشاركتنا في أحد التكوينات بمقر الولاية، و الذي تمحور حول كيفية العمل بنظام المعلومات الشامل لتسيير الموارد البشرية، خلال الفترة من 20 مارس إلى 15 أفريل 2019، و الموجه لموظفي إدارة الولاية و كذا الدوائر و البلديات التابعة لها [2]، و هو ما يدل على أن الإدارة فعلا توفر التكوينات، غير أن الموظفين غير مبالين بنوع هذه التكوينات و لا حتى باستخدامها.

و إن القانون المتعلق بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات و الإدارات العمومية، يضمن حق التكوين للموظف، و هذا ما تؤكده لنا الفقرة التالية " إن دورات التكوين و تحسين المستوى التي يجريها الموظف ينبغي أن تشكل معيارا إمتيازيا يؤخذ بعين الاعتبار طبقا لإحكام التعليمة رقم 263/ م.ع.و.ع، المؤرخة في 09 أوت 1999 و المتعلقة بالامتيازات الممنوحة للموظفين في إطار دورات التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات[3].

جدول رقم (23) : توزيع مفردات العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في فعالية أداء الموظف.

الإجابة / المتغير	زيادة كفاءة الموظف	تقليل الأخطاء للوصول إلى مستوى عال من الجودة في الأداء	تحسين نوعية الخدمات المقدمة	تحقيق أهداف الإدارة	الإستغلال الأمث للموارد

[1]– السيد محمد بابا على، مرجع سابق.

[2]– حسب دفتر المشاهدات، مقر ولاية المدية، 2019/04/14، 09:00.

[3]– الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، ع 46، سنة 43، المرسوم التنفيذي رقم 08–04 المؤرخ في 11 محرم 1429الموافق ل 19 يناير 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات و الإدارات العمومية.

		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النس
الجنس	ذكـــر	15	%8.15	15	%8.15	15	%8.15	13	%7.06	10	.43
	أنثـــى	18	%9.78	12	%6.52	20	%10.87	18	%9.78	07	.80
المجمـــــــوع		33	%17.93	27	%14.67	35	%19.02	31	%16.84	17	.24
السـن	من20–30	07	%3.80	05	%2.72	08	%4.35	05	%2.72	02	1.08
	من31-40	09	%4.89	05	%2.72	08	%4.35	09	%4.89	03	.63
	من41-50	13	%7 .06	12	%6.52	15	%8.15	12	%6.52	08	.35
	51 فما فوق	04	%2.17	05	%2.72	04	%2.17	05	%2.72	04	.17
المجمـــــــوع		33	%17.93	27	%14.67	35	%19.02	31	%16.84	17	.24
المستوى التعليمي	متـــوسط	03	%1.63	03	%1.63	05	%2.72	04	%2.17	01	.54
	ثانـــوي	17	%9.24	12	%6.52	15	%8.15	14	%7.61	08	.35
	جامعـــي	13	%7.06	12	%6.52	15	%8.15	10	%5.43	08	.35
	دراسات عليا	03	%1.63	00	%00	00	%00	03	%1.63	00	00
المجمـــــــوع		33	%17.93	27	%14.67	35	%19 .02	31	%16.84	17	.24

يمثل الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق الفعالية في الأداء الوظيفي للموظفين ، و هذا من خلال تباين النسب بين مختلف الإجابات المقدمة، ونلاحظ من خلاله أن أعلى نسبة قدرت بـ 22,28 % بتكرار 41 مفردة عادت لإجابة اختزال الوقت و الجهد.

و توزعت حسب متغير الجنس، إلى 11,41 % بتكرار 21 مفردة خصت فئة الذكور، بينما قدرت نسبة الإناث 10,87 % بتكرار 20 مفردة.

أما فيما يخص متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 08,69 % بتكرار 16 مفردة عادت لفئة من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 05,98 % بتكرار 11 مفردة، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 05,43 % بتكرار 10 مفردات، و كأدنى نسبة سجلنا هي 02,17 بتكرار 04 مفردات خصت فئة من 51 سنة فما فوق.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فقد مثلت نسبة 09,24 % بتكرار 17 مفردة إجابة كلا من أصحاب المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي، تلتها نسبة 02,17 % بتكرار 04 مفردات عادت لفئة المستوى المتوسط، و كأدنى نسبة سجلناها هي 01,63 % بتكرار 03 مفردات عادت لفئة مستوى الدراسات العليا.

و جاءت إجابة المبحوثين بتحسين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لنوعية الخدمات المقدمة، كثاني أعلى نسبة و قدرت بـ 19,02 % بتكرار 35 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى 10,87 % بتكرار 20 مفردة خصت فئة الإناث، قابلتها فئة الذكور بنسبة 08,15 % بتكرار 15 مفردة.

و بالنسبة لمتغير السن، قدرت أعلى نسبة بـ 08,15 % بتكرار 15 مفردة عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها نسبة 04,35 % بتكرار 08 مفردات خصت كل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة ومن 31 إلى 40 سنة، بينما سجلت أدنى نسبة قدرت بـ 02,17 % بتكرار 04 مفردات خصت الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 08,15 % بتكرار 15 مفردة تعادلت فيها إجابة كل من فئة المستويين التعليميين الثانوي و الجامعي، بينما قدرت نسبة إجابة مستوى التعليم المتوسط بـ 02,72 % بتكرار 05 مفردات، فيما انعدمت نسبة إجابة فئة الدراسات العليا.

وقد قدرت نسبة إجابة المبحوثين بزيادة كفاءة الموظف بنسبة 17,93 % بتكرار 33 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس، إلى 09,78 % بتكرار 18 مفردة خصت فئة الإناث، ونسبة 08,15 % بتكرار 15 مفردة خصت فئة الذكور.

بينما كان توزيع النسب حسب متغير السن كالتالي: نسبة 07,06 % بتكرار 13 مفردة خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، ثم فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 04,89 % بتكرار 09 مفردات، تليها نسبة 03,80% بتكرار 07 مفردات عادت لفئة من 20 إلى 30 سنة، و أخيرا فئة من 51 سنة فما فوق بنسبة 02,17 % بتكرار 04 مفردات.

في حين نجد أن أعلى نسبة سجلت حسب متغير المستوى التعليمي قد قدرت بـ 09,24 % بتكرار 17 مفردة عادت لفئة المستوى الثانوي، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 07,06 % بتكرار 13 مفردة، ثم فئتي المستويين التعليميين المتوسط و الدراسات العليا بنسبة 01,63 % بتكرار 03 مفردات.

أما عن إجابة تحقيق أهداف الإدارة فقد بلغت نسبتها 16,84 % بتكرار 31 مفردة، توزعت ما بين 09,78 % بتكرار 18 مفردة عادت لفئة الإناث، تلتها نسبة الذكور بـ 07,06 % بتكرار 13 مفردة، وهذا حسب متغير الجنس.

أما بالنسبة لمتغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 06,52 % بتكرار 12 مفردة خصت الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 04,89 % بتكرار 09 مفردات، ثم نسبة 02,72 % بتكرار 05 مفردات لكل من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة و من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة 07,61 % بتكرار 14 مفردة خصت المستوى الثانوي، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 05,43 % بتكرار 10 مفردات، جاءت بعدها فئة التعليم المتوسط بنسبة 02,17 % بتكرار 04 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 01,63 % بتكرار 03 مفردات عادت لفئة الدراسات العليا.

أما عن إجابة المبحوثين بمساهمة التكنولوجيا في تقليل الأخطاء للوصول إلى مستوى عال من الجودة في الأداء فقد قدرت بنسبة 14,67 % بتكرار 27 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس إلى 08,15 % بتكرار 15 مفردة خصت فئة الذكور، ثم فئة الإناث بنسبة 06,52 % بتكرار 12 مفردة.

و فيما يخص متغير السن، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 06,52 % بتكرار 12 مفردة عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، فيما قدرت نسبة إجابة كل من الفئات العمرية المتبقية بـ 08,72 % بتكرار 05 مفردات.

أما عن متغير المستوى التعليمي، فقد قدرت أعلى نسبة بـ 06,52 % بتكرار 12 مفردة عادت لفئة التعليم الثانوي و الجامعي، تلتها نسبة 01,63 % بتكرار 03 مفردات خصت فئة التعليم المتوسط، فيما انعدمت نسبة إجابة مستوى الدراسات العليا.

يوضح الجدول السابق مساهمة تكنولوجيا الاتصال في رفع نسبة مؤشرات الأداء الوظيفي حيث استنتجنا

أنها تساهم و بنسبة أكبر في اختزال الوقت و الجهد و هو ما أشرنا إليه سابقا، إضافة إلى أنها تحسن من نوعية الخدمات المقدمة، و هذا بسبب التحديثات التي يجريها مهندس الإعلام الآلي بين فترة و أخرى وذلك بتزويد الحواسيب بنسخ جديدة للإصدارات[1] .

كما نلاحظ أن هذه التكنولوجيا تساهم أيضا في تحقيق أهداف الإدارة و تعمل بنسب كبيرة على التقليل من أخطاء العمل[2] و تساهم من جهة أخرى في الاستغلال الأمثل للموارد المالية و البشرية و بالتالي فإنما تعمل على زيادة كفاءة الموظف، و منه زيادة كفاءة الموظف، و منه زيادة فعالية الأداء الوظيفي.

[1]– حسب شبكة الملاحظة، مقر ولاية المدية، 2019/04/20، 15:30.

[2]– حسب شبكة الملاحظة.

رقم (24) : توزيع مفردات العينة حسب مساهمة تكنولوجيا الإتصال و المعلومات في تحسين انتاجية العمل.

الإجابة / المتغير		نعم		لا		المجمـــــــوع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــر	19	%38	05	%10	24	%48
	أنثـــى	19	%38	07	%14	26	%52
المجمـــــــوع		38	%76	12	%24	50	%100
الســـن	20- 30 سنة	08	%16	03	%06	11	%22
	31 – 40 سنة	09	%18	05	%10	14	%28
	41 – 50 سنة	15	%30	03	%06	18	%36
	51 سنة فما فوق	06	%12	01	%02	07	%14
المجمـــــــوع		38	%76	12	%24	50	100%
المستوى التعليمي	متـــوسط	05	%10	01	%02	06	%12
	ثانـــــوي	17	%34	06	%12	23	%46
	جامعـــي	13	%26	05	%10	18	%36
	دراسات عليا	03	%06	00	%00	03	%06
المجمـــــــوع		38	%76	12	%24	50	%100

يمثل الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين إنتاجية العمل، بحيث أن الذين أجابوا بنعم قد بلغت نسبتهم 76 % بتكرار 38 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس، ما بين 38 % بتكرار 19 مفردة مثلت إجابات كل من الذكور و الإناث.

أما عن متغير السن، فبلغت أعلى نسبة 30 % بتكرار 15 مفردة مثلت إجابة الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 18 % بتكرار 09 مفردات، فيما قدرت نسبة إجابة الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 16 % بتكرار 08 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 12 % بتكرار 06 مفردات عادت لفئة من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة 34 % بتكرار 17 مفردة، عادت لأصحاب المستوى الثانوي ، تلتها نسبة 26 % بتكرار 13 مفردة خصت فئة المستوى الجامعي، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 10 % بتكرار 05 مفردات، و كأدنى نسبة و جدنا أن 06 % بتكرار 03 مفردات قد عادت لفئة مستوى الدراسات العليا.

و بالنسبة لمفردات العينة الذين أجابوا ب لا فقد بلغت نسبتهم 24 % بتكرار 12 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس، إلى 14 % بتكرار 07 مفردات خصت فئة الإناث، فيما قدرت نسبة فئة الذكور بـ 10 % بتكرار 05 مفردات.

و أما عن متغير السنن فقد سجلنا أعلى نسبة قيمتها 10 % بتكرار 05 مفردات خصت الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، تلتها نسبة 06 % بتكرار 03 مفردات مثلت كلاّ من الفئتين العمريتين من 20 إلى 30 سنة ومن 41 إلى 50 سنة، فيما بلغت نسبة إجابة الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق بـ 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة.

و بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، فإن أعلى نسبة للإجابة قد كانت 12 % بتكرار 06 مفردات خصت فئة المستوى الثانوي، تلتها فئة المستوى الجامعي بـ 10 % بتكرار 05 مفردات، ثم فئة المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 02 % بتكرار 01 مفردة واحدة، فيما انعدمت نسبة إجابة مستوى الدراسات العليا.

يتضح لنا من خلال الجدول و النسب الواردة فيه أن تكنولوجيا الاتصال و المعلومات المعتمدة في مديرية الإدارة المحلية تساهم بنسبة كبيرة في زيادة إنتاجية العمل، وهذا ما اتضح لنا من خلال إجابات كافة الفئات وحسب كل المتغيرات و، وهذا أيضا ما لاحظناه من خلال تواجدنا بمكان إجراء الدراسة [1] في حين يمكن تغيير نسب إجابات المبحوثين بعدم مساهمتها في رفع إنتاجية العمل، في أن هذه الفئة لا تستخدم تكنولوجيا الاتصال و المعلومات بتاتا، أمثال الأعوان متعددي الخدمات، فهم أعوان إداريون لكن استخدامهم للتكنولوجيا فهم غير مطالبين به.

[1]– حسب شبكة الملاحظة، مقر ولاية المدية، 2019/04/23، 14:30.

جدول رقم (25) : توزيع مفردات العينة حسب كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من انتاجية العمل.

الإجابة / المتغير		زيادة الدقة في الأداء		السرعة في الأداء		الرفع من كفاءة العمل		سهولة إيصال المعلو	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكـــــر	11	%9.09	16	%13.22	13	%10.74	19	%15.70
	أنثـــــى	13	%10.74	21	%17.36	12	%9.92	16	%13.22
المجمـــــــــوع		24	%19.83	37	%30.58	25	%20.66	35	%28.92
الســـن	من20–30	05	%4.13	08	%6.61	04	%3.31	08	%6.61
	من31-40	06	%4.96	10	%8.26	05	%4.13	10	%8.26
	من41-50	10	%8.26	14	%11.57	11	%9.09	13	%10.74
	51 فما فوق	03	%2.48	05	%4.13	05	%4.13	04	%3.31
المجمـــــــــوع		24	%19.83	37	%30.58	25	%20.66	35	%28.92
المستوى التعليمي	متـــوسط	03	%2.48	04	%3.31	03	%2.48	04	%3.31
	ثانـــــوي	11	%9.09	17	%14.05	12	%9.92	17	%14.05
	جامعـــي	09	%7.44	13	%10.74	10	%8.26	11	%9.09
	دراسات عليا	01	%0.83	03	%2.48	00	%00	03	%2.48
المجمـــــــــوع		24	%19.83	37	%30.58	25	%20.66	35	%28.92

يمثل الجدول أعلاه توزيع مفردات العينة حسب كيفية تحسين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من إنتاجيتهم في العمل، حيث سجلنا أعلى نسبة قدرت بـ 30,58 % بتكرار 37 مفردة عادت للسرعة في الأداء.

توزعت هذه النسبة حسب متغير الجنس، ما بين 17,36 % بتكرار 21 مفردة خصت فئة الإناث، بينما قدرت نسبة الذكور بـ 13,22 % بتكرار 16 مفردة.

أما عن متغير السنن فقد بلغت أعلى نسبة 11,57 % بتكرار 14 مفردة عادت للفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 08,26 % بتكرار 10 مفردات، ثم فئة من 20 إلى

30 سنة بنسبة 06,61 % بتكرار 08 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 04,13 % بتكرار 05 مفردات عادت لفئة من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص المستوى التعليميين فقد بلغت أعلى نسبة 14,05 % بتكرار 17 مفردة خصت أصحاب المستوى الثانوي، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 10,74 % بتكرار 13 مفردة، ثم فئة المستوى المتوسط بنسبة 03,31 % بتكرار 04 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02,48 % بتكرار 03 مفردات.

و من خلال الجدول سجلنا ثاني أعلى نسبة قدرت بـ 28,92 % بتكرار 35 مفردة، عادت لإجابة المبحوثين بسهولة إيصال المعلومات.

و توزعت هذه النسبة حسب متغير الجنس، إلى 15,70 % و بتكرار 19 مفردة خصت فئة الذكور، ونسبة 13,22 % و بتكرار 16 مفردة.

أما عن متغير السن، فقد بلغت أعلى نسبة 10,74 % بتكرار 13 مفردة عادت لفئة من 41 إلى 50 سنة. تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 08,26 % بتكرار 10 مفردات، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 06,61 % بتكرار 08 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 03,31 % بتكرار 04 مفردات خصت الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقد بلغت أعلى نسبة 14,05 % بتكرار 17 مفردة خصت المستوى الثانوي، تلتها نسبة 09,09 % بتكرار 11 مفردة عادت للمستوى الجامعي، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 03,31 % بتكرار 04 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02,48 % بتكرار 03 مفردات خصت فئة مستوى الدراسات العليا.

و بالنسبة لإجابة مفردات العينة بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد ساهمت في الرفع من كفاءتهم في العمل، فقد قدرت بـ 20,66 % و بتكرار 25 مفردة.

توزعت حسب متغير الجنس، إلى فئة الذكور بنسبة 10,74% بتكرار 13 مفردة، و فئة الإناث بنسبة 09,92 % بتكرار 12 مفردة.

و توزعت الإجابات حسب متغير السن كالتالي : فئة من 41 إلى 50 سنة قدرت نسبتها بـ 09,09 % وبتكرار 11 مفردة،أما الفئتين العمريتين من 31 إلى 40 سنة و من 51 سنة فما فوق قدرت نسبتها بـ 04,13 % بتكرار 05 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 03,31 % بتكرار 04 مفردات عادت للفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة.

فيما قدرت نسبة إجابات مفردات العينة حسب متغير المستوى التعليمي كالتالي: أعلى نسبة عادت لفئة المستوى الثانوي و قدرت بـ 09,96 % بتكرار 12 مفردة، تلتها فئة الجامعيين بنسبة 08,26% بتكرار 10

مفردات، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 02,48 % بتكرار 03 مفردات ، فيما انعدمت نسبة إجابة مستوى الدراسات العليا.

و أما عن آخر إجابة هي زيادة الثقة في الأداء فقدرت النسبة بـ 19,83 % بتكرار 28 مفردة، توزعت حسب متغير الجنس، إلى 10,74 % بتكرار 13 مفردة خصت فئة الإناث، و نسبة 09,09 % بتكرار 11 مفردة لفئة الذكور.

بينما توزعت حسب متغير السن، إلى 08,26 % بتكرار 10 مفردات كأعلى نسبة عادت لفئة من 41 إلى 50 سنة، تلتها فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 04,96 % بتكرار 06 مفردات، ثم فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 04,13 % بتكرار 05 مفردات، و كأدنى نسبة سجلناها هي 02,48 % بتكرار 03 مفردات عادت لفئة من 51 سنة فما فوق.

و فيما يخص متغير المستوى التعليمي، فقدرت أعلى نسبة بـ 09,09 % بتكرار 11 مفردة خصت فئة الثانوي، فيما جاءت فئة المستوى الجامعي في المرتبة الثانية بنسبة 07,44 % بتكرار 09 مفردات، ثم فئة التعليم المتوسط بنسبة 02,48 % بتكرار 01 مفردة واحدة خصت فئة مستوى الدراسات العليا.

من خلال الجدول يتضح لنا أن السرعة في الأداء هي الخاصية الأولى التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و هذا ما يتضح لنا من خلال إعداد أغلب الموظفين لنماذج حول التقارير في حاسوبهم، و عند الحاجة يعدلون فيها ما يلزم من معلومات فقط، بما يسهل من طريقة العمل و يختزل من عامل الوقت [1]، ونجد أن زيادة الدقة في الأداء و الرفع من كفاءة العمل و سهولة إيصال المعلومات، هي كذلك خصائص وميزات إيجابية و فرتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعتمدة من قبل الإدارة المحلية لولاية المدية.

[1]– حسب شبكة الملاحظة، مقر ولاية المدية، 2019/04/30، 10:30.

نتائج الدراسة:

نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى جملة من النتائج وهي :

01/ . اعتماد تقنية شبكة الملاحظة ودفتر المشاهدات ودليل المقابلة كان فعالا أكثر من الاستعانة بوثيقة الاستمارة.

02/ . اغلب الموظفين في مقر ولاية المدية لا يفرقون بين الشبكة الداخلية الانترانت قصيرة المدى ، وبين الشبكة الداخلية الانترانت طويلة المدى ، وهذا ما يعود لسبب عدم وعيهم بأهمية هذه الشبكة .

03/ . تعمل إدارة مقر ولاية المدية على توفير كل أنواع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من عتاد وشبكات وبرامج ، والتي من شانها رفع كفاءة الأداء الوظيفي ، إلا أن مستوى توظيف الموظفين لها في مختلف المهام الإدارية هو توظيف محدود ، يرتكز بنسبة اكبر على جهاز الحاسوب.

04/ . المستوى التعليمي وعامل السن يلعبان دورا مهما في طريقة التعامل مع مختلف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

05/ . تكرس الإدارة الجزائرية كل السبل من قوانين وموارد مالية وكفاءات بشرية من اجل مواكبة المستجدات في الساحة التكنولوجية ، وهذا بغية عصرنة القطاع ، و زيادة كفاءة الأداء الوظيفي.

06/ . استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من طرف الموظفين حقق لهم اشباعات مهنية مختلفة ، ساهمت في الرفع من أدائهم و زادت في جودته .

07/ . من الضروري على مديرية الإدارة المحلية لولاية المدية ، كونها المعنية بإدارة الموارد البشرية في الولاية ، أن تبرمج تكوينات موضوعية و فعالة حول استخدام الشبكات الاتصالية ، وهذا نظرا لأهميتها و دورها الفعال في الارتقاء بمستوى الأداء ، خاصة في ظل نقص معارف ومعلومات الموظفين حولها .

08/ . هناك احتكار بمقر ولاية المدية حول استخدام شبكة الانترنت ، ولكنه احتكار موضوعي يلبي ضرورة العمل ، بحيث أن هناك فئة من الموظفين منعدمة الضمير المهني تستخدمها في أمور غير ما يفرضه العمل.

09/ . تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي تعمل الحكومة الجزائرية على تحقيقه ، نسبته جد ضعيفة ، ولا تعبر عن المواكبة الفعلية لقطاع العصرنة الذي تتبناه هذه الحكومة.

10/ . شبكة الانترانت قصيرة المدى هي الشبكة التي تعتمد بنسبة اكبر في مقر ولاية المدية.

11/ . تعتمد كل مصلحة من مصالح مديريات مقر الولاية على منهجية خاصة في العمل ، والتي تمكن موظفي كل مصلحة من هذه المصالح من بلوغ مستوى متقارب من أدائهم الوظيفي.

12/ . ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بنسبة كبيرة في تفادي المشكلات المهنية والأخطاء الواردة في العمل ، وهذا ما من شانه أن يرتقي بمستوى الأداء.

13/ . العمل بشكل جماعي يقلل من الأخطاء المحتملة في العمل .

14/ . التكوينات التي تبرمجها إدارة مقر ولاية المدية لم تجد نفعا ، ويعود هذا لعدم اهتمام الموظفين بتاطير أنفسهم واكتساب مهارات ومعارف جديدة فيما يخص مجال عملهم.

خاتمة:

الخاتمة:

وأخيرا وصلت الدراسة إلى استخلاص نتائجها ، بعد أن انطلقت من تساؤلات حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق فعالية الأداء الوظيفي ، وقد اشتملت على ثلاث جوانب ، الجانب النظري و المنهجي والتطبيقي ، تمكنت الدراسة من تسليط الضوء على ظاهرة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العمل الإداري ، وعلى تأثيرها في أداء الموظفين ، وتوصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن لهذه التكنولوجيا دور جد مهم في تحقيق الفعالية في مهارات وكفاءات وطرق عمل الموظفين ، فمن خلال الدراسة النظرية استنتجنا أن تكنولوجيا الاتصال هي عامل فعال في زيادة الأداء ، ومن خلال الدراسة الميدانية استنتجنا أن هذه التكنولوجيا لا تتوفر بالشكل الضروري في المؤسسات الجزائرية.

قائمة المراجع:

قائمة المراجع:

أ. القواميس و المعاجم:

1. ابن المنظور، **لسان العرب**، دار صادر، بيروت ، د.ت.ن ، المجلد14.
2. محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي** ، ط01، دار الفجر للنشر و التوزيع، جانفي 2004.

ب. قائمة الكتب:

باللغة العربية:

1. إبراهيم بختي، **التجارة الإلكترونية، مفاهيم واستراتجيات التطبيق في المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر2005.
2. إبراهيم قنديلجي عامر، فاضل السامرائي إيمان، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
3. أحمد بن مرسلي، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال** ، ديوان المطبوعات الجامعية، ط03، الجزائر، 2007.
4. أنجرس موريس، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية** ، ترجمة سعيد سبعون و آخرون، دار القصبة، الجزائر، 2004.
5. بربر كامل ، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعية، بيروت، لبنان، 2000.
6. برقوق عبد الرحمان، **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية** ، مؤسسة حسين رأس الجبل، الجزائر، 2017.
7. بشير العلاق، **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال مدخل تسويقي**، ط2، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002 .
8. بن مساعد المحيا أسامة ، **نظريات التأثير الإعلامية** ، د.د.ن، د.م.ن، 2012.
9. ثابت زهير ، **كيفية تقيم الأداء** ، دار القباء، ، مصر ، د.ت.ن.
10. حسن راوية، **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية** ، الدار الجامعية، مصر 2005.
11. دليو فضيل ،**اتصال المؤسسة**، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، 2003.

12. دليو فضيل، **التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال** ، ط 01، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن،2010.

13. ربابعة علي محمد، **إدارة الموارد البشرية، تخصص نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.

14. الرشيدي بشير صلاح ، **مناهج البحث التربوي**، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.

15. رواية محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، 2000.

16. زاهر أحمد ، **تكنولوجيا التعليم و تصميم و إنتاج الوسائل التعليمية**، ط01، المكتبة الأكاديمية، مصر، 1997.

17. شحاده نظمي، **إدارة الموارد البشرية**، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2000.

18. شطاح محمد، **قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايديولوجيا** ، دار الهدى، الجزائر، 2006.

19. الطرابيشي ميرفت ، السيد عبد العزيز ، **نظريات الاتصال** ، دار النهضة العربية، مصر، 2006.

20. عاطف محمد عبير ، **إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية**، دار النهضة العربية، مصر،1964 .

21. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، **استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني**، المكتب الجامعي الحديث، مصر، أفريل2005.

22. عبد الرحمان توفيق، **نظم تقييم الأداء**، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر ، الطبعة 03، 2004 .

23. عبد الشفيع عيسى محمد، **العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي** ، دار الطباعة و النشر، لبنان، 1984.

24. علم الدين محمد، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة** ، دار الرحاب، مصر، 2006.

25. فهمي محمد سيد، بدوي هناء حافظ، **تكنولوجيا الاتصال و الخدمة الاجتماعية** ، دار الطباعة الحرة، مصر، 1991.

26. اللوزي موسى ، **التنمية الإدارية** ، دار وائل، الأردن، 2000.

27. محمد شوقي أحمد محمود يوسف وآخرون، **نظم المعلومات المحاسبية**، الطبعة 05، كلية التجارة، القاهرة، مصر، 1987.

28. محمد شوقي شادي، **الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات**، دار النهضة ، بيروت ، 1983.

29. محمد عبد الشفيع عيسى، **العالم الثالث و التحدي التكنولوجي الغربي**، دار الطباعة و النشر، لبنان، 1984.

30. محمد عبد الوهاب عبد الباسط، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الإذاعي و التلفزيوني** ،المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005.

31. منى محمد إبراهيم البطل، **تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات**، الطبعة 01، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع، د م ن، جانفي 2010.

32. نجيب شاويش مصطفى ، **إدارة الموارد البشرية**، دار الشروق، الأردن، 1996.

33. هدى حامد قشقوش، **جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن**، دار النهضة العربية ،مصر، 1992.

34. هيثم حمود الشبلي، **إدارة مخاطر الاحتيال في قطاع الاتصالات**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009 .

35. روبرت سترن ونانسي سترن، **الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات**، ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي، دار المريخ للنشر، السعودية، 1990.

36. وصفي عقيلي عمر ، **إدارة الموارد البشرية**، جامعة حلب، سوريا، 1991.

- **باللغة الأجنبية :**

37 .Grant, G and Chau D, **Developing a Generic Framework for E – Gouvernement Journal of Global 1Information Management**., No 1:, 2005.

ج . قائمة المذكرات:

- **باللغة العربية:**

1. أحمد شريف بسام، **واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية** ، رسالة لنيل شهادة ماجستير، تخصص مجتمع المعلومات، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2011.

2. بداع راضية، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.

3. بشير كواجة، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية**، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، رسالة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص95.
4. بن بوزيان عبد الرحيم، **استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإذاعة و أثرها على الموارد البشرية**، رسالة ماجستر في علوم الإعلام و الاتصال، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر03، 2011/2010.
5. بن رحمون سهام، **بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي** ، دراسة على عينة من الإداريين بكليات و معاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية و الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2013.
6. بن عيسى قواسم، **استخدام البرلمانيين الجزائريين لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في صنع قراراته م السياسية و تحقيق الحكم الراشد، دراسة ميدانية لعينة من أعضاء العهدة التشريعية السادسة 2012/2007**، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال ، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر 03، 2013/2012.
7. بولعويدات حورية، **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTD قسنطينة**، رسالة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007 /2008.
8. توامي يعقوب، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2010.
9. حطاب أمال، **أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على لأداء المؤسسات الاقتصادية** ، رسالة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة عبد الحميد إبن باديس، مستغانم، 2018 الجزائر.
10. حمران أحسن، **الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دراسة مسحية لعينة من الصحفيين** ، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال، قسم علوم الإعلام و الاتصال، كلية علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر03، الجزائر، 2015/2014.
11. حمزة بوقرش، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر(ميلة)**، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.

12. غريس نهاد حسين ، **استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن** ، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص أعمال إلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
13. سارة قرفي ، **دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية**، رسالة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
14. شامي صليحة، **المناخ التنظيمي و أثره على الأداء الوظيفي للعاملين** ، رسالة ماجستر، تخصص تسيير المنظمات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، جامعة بومرداس، 2010.
15. شحادة نجلاء يوسف، **أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الحكومة الإلكترونية** ، دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية بالأرد ن، رسالة ماجستير، تخصص الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.

16. طواهري فاطمة، **أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اَداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية**، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران،2015/2014.
17.عبد الرحمان القري، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية** ، " **دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، المسيلة** ، رسالة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علوم تجارية، إدارة الأعمال، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006/ 2007.
17 **عبد النبي الوحيدي سراج طلعت** ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في الشركات الصناعية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص المحاسبة و التمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين،2017.
18 **محجوبي مصطفى**، " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015 /2016.

19 **المصري منى أحمد** ، " الكتباء و الأدباء الأردنيون و الإشباعات المتحققة لهم من وسائل الإعلام التقليدية و الرقمية"، رسالة ماجستير في الإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010.
20 **يزغش كاميليا** ، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التوجهات الإستراتجية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009/2008.

- **باللغة الأجنبية :**

21 .Binuyo Adekunlr Oluwole, the impact of information and communication technology (ICT) on Commercial Bank Performance, Evidence From South Africa, South Africa, 2014,p 10

22 .Hélène Veillette, "l'intégration des technologies de l'information et de la communication (tic) par les enseignants d'un collège et leurs erspectives l'enseignement", mémoire pour la maitrise en éducation ;université du Québec, canada ;2009,p26.

23. Poulet Lionel Mémoire de DEA, Diplôme d'Etudes Approfondies, intitulé « Apport des nouvelles technologies dans les systèmes d'information et de communication, orientations et perspectives » ,science de l'information et de la communication, documentaire, enssib, école national supérieure des science de l'information et des bibliothèques, université jean moulin, Lyon 03, France, septembre, 1997.

د.المجلات و الدوريات :

1. عبد الرحمان سوالمية، " استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، دراسة ميدانية بقرية بسكرة بلدية القيقبة، باتنة" ، **مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية** ، ع21، جامعة باتنة، الجزائر، ديسمبر2015.

2 . ابابكر العوض، "الإعلام و المعلومات ، الاتصال و التواصل، إشكالية المفهوم بين بحوث الاتصال العربية " ، **مجلة الاذاعات العربية**، جامعة الجزيرة، السودان، د.ت.ن.

1. بن بريكة عبد الوهاب ، زينب التركي، " اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية"، **مجلة الباحث**، ع07، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2009 /2010.
2. بولقواس سناء، "الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية و تجسيد الجودة "، **مجلة أبحاث قانونية و سياسية**، ع03، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل الجزائر، د.ت.ن.

3. رايس على إبتسام، " نظرية الاستخدامات و الاشباعات و تطبيقها على الإعلام الجديد "، **مجلة دراسات و أبحاث**، ع08، جامعة وهران، 25 ديسمبر2010.
4. عايش محمد، قيراط محمد، " استخدامات و اشباعات الانترنت، دراسة ميدانية تحليلية لشباب الإمارات العربية المتحدة "، **مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية**، ع12، جامعة باتنة، جوان 2015.
5. كريدي باسم عباس، العطوي عاصر على، " اتجاهات قيادات التعليم العالي نحو مشكلات عملية تقويم الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية في جامعة القادسية" ، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية** ، المجلد11، ع02، جامعة القادسية، العراق، 2009.

باللغة الاجنبية :

6 . Filip , **Management information Systems , managing the digital firm**, 9the edition , international journal of computers , communications control , passons éducation, bucharest, Romania, 2006.

هـ .المحاضرات :

1. سليمان عبد الله سعد، " توظيف النظريات في البحوث الإعلامية "، **محاضرات بيداغوجية في مناهج البحث الإعلامي**، قسم الإعلام، كلية الآداب، جامعة تكريت، العراق، 2017.

2. عزوز أحمد ، **الاتصال و مهاراته، مدخل إلى تقنيات فن التبليغ و الحوار و الكتابة**، منشورات مخبر اللغة العربية و الاتصال، جامعة وهران01، الجزائر، 2014.

و. الملتقيات و المؤتمرات :

1. بوزيفي وهيبة ، "سلوك مستخدم الوسائط الاتصالية و الاعلامية الجديدة من منظور نظرية الاستخدامات و الاشباعات" ، **الملتقى الوطني الأول، " التلقي في البيئة الاتصالية الجديدة، قراءة في الواقع**، المفهوم و الابعاد، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 12/11 فيفري 2019.

2.بوقلقول الهادي، سوامس رضوان، "الأداء التنظيمي المتميز في ظل الإدارة الالكترونية كوسيلة لتأهيل المؤسسات الجزائرية"، **المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات**، جامعة ورقلة، 08،09 مارس 2009.

و .تقارير:

1. مديرية الإدارة المحلية، **تقرير حول عصرنه الإدارة على مستوى مقر الولاية و الدوائر و البلديات** ، ولاية المدية، الجزائر، 2018.
2. مديرية الإدارة المحلية، **مستند تسيير الموارد البشرية، تكوين رؤساء المجالس الشعبية البلدية** ، جامعة التكوين المتواصل، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بالجزائر، المدية، 2018/05/08,
3. مكتب تكوين و تسيير المستخدمين، مديرية الإدارة المحلية، **تعداد مستخدمي الولاية والدوائر التابعة لها 2018، تقرير مفصل حسب مصالح الولاية و الدوائر التابعة له**ا، ولاية المدية، 2019/05/02.
4. وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، **الجزائر الإلكترونية 2013**، الجزائر، ديسمبر 2008.

ز .المقابلات:

1. السيد محمد بابا علي، رئيس مصلحة المستخدمين، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 02/05/ 2019، 10:30.
2. السيد بناصر شيخ سعيد، رئيس مصلحة الميزانية و الممتلكات، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 08/05/ 2019، 14:00.
3. السيد بلال قلابي ، رئيس مكتب الإعلام الآلي،مصلحة التنشيط المحلي، مديرية الإدارة المحلية ، مقر ولاية المدية، 17/04/ 2019، 15:30.
4. السيدة ميرة بن جيلالي، رئيس مكتب تكوين و تسيير مستخدمي الولاية ، مصلحة المستخدمين ، مديرية الإدارة المحلية، مقر ولاية المدية، 15/05/ 2019، 09:30

ح . .قوانين :

1 .الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، ع 46، سنة 43، المرسوم التنفيذي رقم 08-04 المؤرخ في 11 محرم 1429الموافق ل 19 يناير 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات و الإدارات العمومية.

ط .المواقع الإلكترونية:

1. الموقع الرسمي لولاية المدية، ، 2019/05/17، 19:30.

wilayamedea.http://www dz

الملاحق:

جامعة يحي فارس ـ المدية ـ

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

استمارة بحث حول :

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في فعالية الأداء الوظيفي

دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مقر ولاية المدية خلال الفترة الممتدة من 06 فيفري إلى 06 جوان 2019

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، تخصص اتصال و علاقات عامة.

ملاحظة:

ـ إن معلومات هذه الاستمارة سرية ، و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.

ـ ضع علامة (×) في خانات الإجابة الصحيحة.

ـ يمكن الإجابة على أكثر من احتمال.

إعداد الطلبة :

بن حواء لبال

هجيرة عزوني

تحت إشراف:

بوردة حمدي

السنة الجامعية : 2019/2018.

المحور الأول : البيانات الشخصية

1 –الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن :

من 20 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐

من 41 إلى 50 سنة ☐ 51 سنة فما فوق ☐

3- المستوى التعليمي :

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

المحور الثاني :مستوى اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مديرية الإدارة المحلية.

4- ما هي أهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة من قبل إدارتكم ؟.

- الفاكس ☐
- جهاز الحاسوب ☐
- شبكة الأنترنت ☐
- شبكة الأنترانت قصيرة المدى ☐
- شبكة الانترانت طويلة المدى ☐

5 - هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملك بشكل دائم ؟.

نعم ☐ لا ☐

إذا كان نعم ، فكم تستخدمها من ساعة في اليوم تقريبا ؟.....

6 - فيم تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملك ؟

- الاتصال بالزملاء في العمل ☐
- تدوين معلومات جديدة ☐
- تخزين ومعالجة البيانات ☐
- نقل الملفات ☐
- كتابة التقارير ☐
- تبادل المعلومات مع اللآخرين ☐

7 - هل تستخدم شبكة الأنترانت قصيرة المدى في عملك ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة نعم ، فيما تستخدمها ؟.

- الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة ☐
- الحصول على المعلومات المهنية ☐
- عمليات التسيير ☐
- مراقبة العمل ☐
- أخرى ، اذكرها .....

في حالة لا ، ما سبب ذلك؟ .

- لا تجيد استخدامها
- تفضل الطريقة اليدوية
- تظن أنها غير آمنة

8 - هل تستخدم شبكة الانترانت طويلة المدى في عملك؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة نعم ، فيما تستخدمها؟ .

- تكوين أرضية مشتركة مع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية
- تدوين معلومات جديدة عن الموظفين
- تسيير الموظفين

في حالة لا ، ما سبب ذلك؟

- عدم توفرها
- لا تحتاجها
- لا تجيد استخدامها
- ليست لديك معلومات عن دورها

9 - هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة نعم ، فيما تستخدمها ؟

- المحادثة و الاتصال بالزملاء
- نقل الملفات
- تبادل المعلومات مع الآخرين
- الحصول على المعلومات المختلفة

في حالة لا ، ما سبب ذلك؟

- لصعوبة التحقق من بعض المعلومات
- تجد أنها غير آمنة
- عدم توفرها
- لا تحتاجها في عملك

المحور الثاني : الإشباعات المهنية المحققة لدى موظفي مديرية الإدارة المحلية ، في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

10 - هل ترى بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في عملك كافية من أجل أداء مهامك ؟ .

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

11 - هل زادت هذه التكنولوجيا من وضوح مهامك في العمل ؟.

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

12 - هل تمكن هذه التكنولوجيا الموظفين من العمل بشكل جماعي؟.

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

إذا كانت الإجابة بدائما أو أحيانا ، ما طريقة العمل الجماعي التي تتبعونها؟.

- فرق عمل دائمة ☐
- لجان عمل مؤقتة ☐
- فرق عمل غير رسمية ☐
- أخرى ، أذكرها .....

13 - هل تساعدكم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تفادي المشكلات التي تعترضكم في مهام العمل؟.

دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

14 - ماذا أضاف لك استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من إشباعات مهنية في مجال عملك؟ .

- ازدادت معرفتي و معلوماتي ☐
- منحني السهولة في العمل ☐
- ساعدني في زيادة تواصلي في العمل ☐
- اكتسبت مهارات و معلومات جديدة ☐
- أصبحت أكثر فاعلية في أداء مهامي الإدارية ☐

المحور الثالث : الكفاءات و المهارات المكتسبة في إطار العمل في البيئة الاتصالية للمؤسسة .

15 - هل تلقيت تكوينا في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من قبل إدارتك ؟.

نعم ☐ لا ☐

16 - في رأيك ، كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق فعالية الأداء الوظيفي:

- زيادة كفاءة الموظف ☐
- تقليل الأخطاء للوصول إلى مستوى عال من الجودة في الأداء ☐
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة ☐
- تحقيق أهداف الإدارة ☐
- الاستغلال الأمثل للموارد ☐
- إختزال الوقت و الجهد ☐

17 - هل تجد أن اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ساهم في تحسين إنتاجية العمل ؟.

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

إذا كنت ترى بأنها حسنت من الإنتاجية ،فيما يتجلى ذلك ؟.

- زيادة الدقة في الأداء ☐
- السرعة في الأداء ☐
- الرفع من كفاءة العمل ☐
- سهولة ايصال المعلومات ☐
- أخرى ، أذكرها .....

18 ـ ما تقييمك لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مديرية الإدارة المحلية ؟

.....

.....

جامعة يحي فارس –المدية –
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية.
قسم علوم الاعلام و الاتصال.
تخصص اتصال و علاقات عامة.

دليل مقابلة حول موضوع :

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في فعالية الاداء الوظيفي.

من اعداد الطلبة :
بن حواء لبال .
هجيرة عزوني .

تحت اشراف :
د. وردة حمد

السنة الجامعية :2019/2018.

اسئلة المقابلة ـ الشق التقني ـ :

1/ما هي اهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في مديرية الادارة المحلية ؟.

2/ما هي شبكات الاتصالات التي توفرها المديرية لضمان تسهيل عملية الاتصال وسيرورة المعلومة بطريقة سلسة ؟.

3/ما هي التغييرات التي احدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في طريقة اداء الموظفين لعملهم ؟.

4/في حالة وجود نقص او خلل في تجهيزات او حداثة الوسائل التكنولوجية للمعلومات و الاتصال ، هل يتفهم الموظفون ذاك؟ وكيف يؤثر ذلك على الاداء؟.

5/هل تقدمون النصائح للموظفين بخصوص استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال؟.

6/ هل ترون ان هذه الوسائل كافية لتمكين الموظفين من اداء مهامهم ؟.

اسئلة المقابلة ـ الشق الإداري ـ :

1/ ما الشبكات الاتصالية التي توفرها مديرية الادارة المحلية لضمان سهولة عملية الاتصال وسيرورة المعلومة بطريقة سلسة ؟

2/ هل هناك قوانين او مراسيم تخص اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في العمل الاداري ؟.

3/ كيف اثرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعتمدة لدى الموظفين في انجاز الاعمال الموكلة اليهم؟.

4/ ماذا اضافت هذه الوسائل للموظفين من قدرات و مهارات في الاداء؟.

5/ هل يشكل وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال حافزا للعمل لدى الموظفين ؟.

6/ ما هي التغييرات التي احدثتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في طريقة اداء الموظفين لعملهم ؟.

7/هل زادت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من وضوح مهام العمل لدى الموظفين ؟ و كيف ذلك ؟.

8/ هل تعمل الادارة على تطوير الامكانيات في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقصد زيادة الانتاجية ؟.

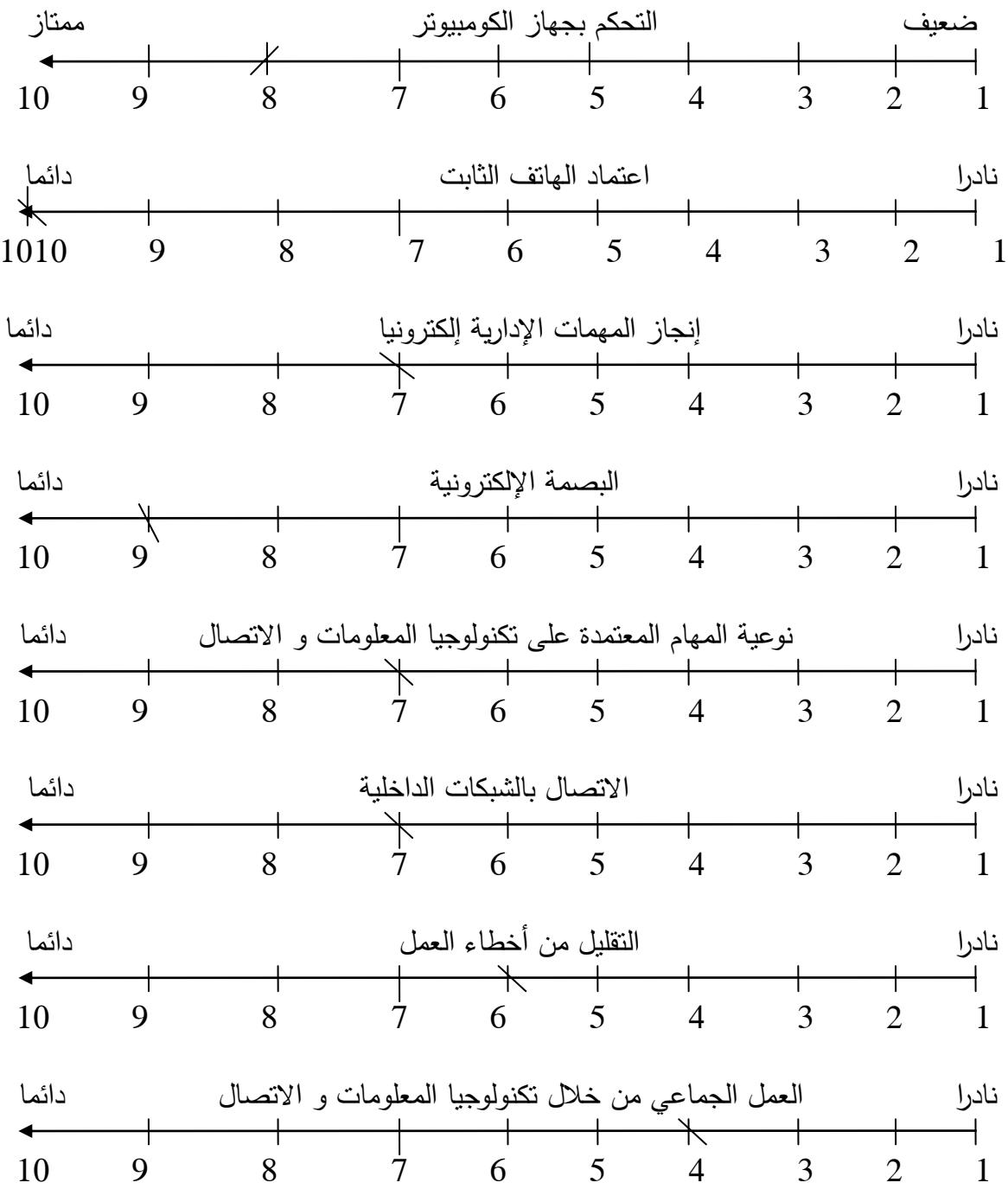
9/ هل توجد تدريبات و تكوينات للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟ و ماهي الوظائف والمناصب و الرتب المعنية بهذه التكوينات ؟ و ما نوع هذه التكوينات ؟ و اين تجرى ؟.

10/ هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكتشاف المشكلات التي تعترض الموظفين اثناء اداء عملهم ، و في ايجاد الحلول المناسبة لها؟.

11/ هل مكنت هذه الوسائل من تحسين قدرات و اداء الموظفين ؟.

الملحق رقم03 :

- **شبكة الملاحظة:**



تم إعداد هذه الشبكة من طرف الباحثين و ذلك باعتماد طريقة موريس أنجرس[1]

[1]– موريس أنجرس ، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، ترجمة سعيد سعدون و آخرون، دار القصبة، الجزائر، 2004.