

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس
- المديرية الجهوية بشار-

The effect of information and communication technology on performance for employees of the mobilis corporation- Bechar Regional directorate .

رابحي سعيد^{1*}، حاجي كريمة²، بتقة هجيرة³

¹laboratory of DECOPILS، جامعة الشلف، الجزائر، s.rabhi@univ-chlef.dz

²laboratory of LESLDSW، جامعة بشار، الجزائر، hadji.karima@univ-bechar.dz

³laboratory of SPEA، جامعة المسيلة، الجزائر، hadjira.betka@univ-msila.dz

تاريخ القبول: 2022/11/04

تاريخ الاستلام: 2022/08/16

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس-المديرية الجهوية بشار.

استخدم البحث المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة تضم 50 موظفا وأظهرت النتائج أن هناك أثر ايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة متفاوتة على أداء العاملين بالمؤسسة، من خلال إتاحة الفرص للموظفين للتعبير عن آرائهم وإشراكهم في اتخاذ القرارات مما يساهم في رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء الوظيفي، التعلم، الخبرة، موبيليس.

تصنيف JEL: M15، M12، o15

Abstract:

This research aims to identify the degree of effect of information and communication technology on performance For employees of the Mobilis Corporation-Bechar Regional Directorate.

This search used the descriptive and analytical approach, where the questionnaire was distributed to a sample of 50 employees and the results showed that there is a positive effect of information and communication technology to a varying degree on the performance of the employees of the organization, by providing opportunities for employees to express their opinions and involve them in making decisions, which contributes to raising the level of their performance Career.

Keywords: information and communication technology, job performance, learning, experience, mobiles

JEL Classification Codes: M15;M12; o15

* المؤلف المرسل: رابحي سعيد، الإيميل: s.rabhi@univ-chlef.dz

1. مقدمة

إن الإشكالية الاقتصادية أصبحت اليوم مبنية على وفرة المعلومات والمعارف والتقنيات الجديدة وليست وفرة الموارد النادرة، وقد ازدادت أهمية التكنولوجيا بسبب الثورة المعلوماتية التي تضمنت تطورا واسعا في المعارف العلمية وما أفرزته من تطورات تكنولوجيا متنوعة ومتسارعة، وبالذات في مجال المعلومات والاتصالات التي تشمل على الانترنت، وتكنولوجيا أقمار المواصلات والهواتف النقالة والحاسب السريعة، بالإضافة إلى تطور استخدام المعلومات الآلي إلى غير ذلك من تقنيات الاتصال المختلفة والتي جعلت العالم بالرغم من اتساع رقعته الجغرافية يعيش وكأنه قرية صغيرة.

I. **اشكالية البحث:** بناء على ماسبق تم صياغة الإشكالية الرئيسية للبحث كما يلي:

ما هو اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية بشار؟،

II. **الأسئلة الفرعية:** لمعرفة الإجابة عن مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لابد من الإجابة على الأسئلة التالية:

- هل تؤثر التكنولوجيا في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين بموبيليس المديرية الجهوية بشار؟
- هل تؤثر الخبرة المكتسبة للعامل في تحسين أدائه الوظيفي بمؤسسة موبيليس المديرية الجهوية بشار؟
- هل القدرات العلمية للأفراد العاملين بموبيليس المديرية الجهوية بشار دور في تحسين أدائهم الوظيفي؟

III. **فرضيات البحث:** تمثلت فرضيات البحث فيما يلي:

أ-**الفرضية الرئيسية:** هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية الجهوية بشار؟.

ب-**الفرضيات الفرعية:** تمثلت في:

- تؤثر التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية الجهوية بشار؟
- هناك تكامل بين المعارف العلمية المكتسبة والأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية بشار؟.
- تساهم القدرات العلمية بالإضافة إلى الرغبة لدى الأفراد في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين على مستوى مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية بشار؟

IV. **أهداف البحث:** يمكن حصر الأهداف التي يسعى هذا البحث في النقاط التالية:

-تحديد مدى تمكن عاملين مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية الجهوية بشار من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما ينجر عنها.

-معرفة طبيعة وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف خدماتها على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

-التعرف على مدى تأثير وتأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.

V. **أهمية البحث:** يكتسي الموضوع أهميته من أهمية تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأهمية الأداء في المؤسسات، وباعتبار مؤسسة اتصالات الجزائر ، لها دور ريادي في توفير الاتصالات السلكية واللاسلكية إضافة إلى جميع الخدمات المرافقة، يحتم عليها اعتماد التطوير والتجديد لإضافة ميزة لما تقدمه من خدمات.

VI. **منهج وأدوات البحث:** اعتمدنا في هذا البحث على استخدام المنهج الوصفي والتحليلي تم الاستعانة بالمسح المكتبي في الجانب النظري للموضوع من خلال مجموعة مراجع باللغتين العربية والأجنبية، والبحث الميداني من خلال توجيه استبيان إلى الموظفين في مؤسسة موبيليس لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تعزيز الأداء الوظيفي.

2. المحور الأول: الأدبيات النظرية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء

تمثل استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصية من خصائص المؤسسة العصرية، كونها تسمح بإعطاء إمكانيات هامة للمؤسسات في تأدية أعمالها.

1.2 مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قبل التطرق الى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجب التطرق الى بعض المفاهيم المرتبطة بها.

1.1.2- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تم تناول مجموعة من المفاهيم على النحو التالي:

أ-تعريف التكنولوجيا: اختلفت التعاريف حول مفهوم التكنولوجيا، حيث تعرف بأنها: "نسق من معارف تقنية مستمدة من علوم مختلفة وتهدف كلها إلى غاية واحدة وهي تطوير الإنتاج وتنويع وسائله وتحديد دور الإنسان فيه وهي سمة من سمات العصر الحالي" (الصالح، 1999، صفحة 554) وهي أيضا تعني "مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة" (مسن، 2001، صفحة 83).

ويحدد الدكتور زاهر احمد التكنولوجيا في ثلاثة مفاهيم أساسية وهي (عبد الوهاب، 2005، الصفحات 82-83):

1- التكنولوجيا كعملية: وهو التطبيق المنظم للمحتوى العلمي او المعلومات بعرض أداء محدد يؤدي في النهاية الى حل لمشكلة معينة.
2- التكنولوجيا كمنتج: محصلة تطبيق الأساليب العلمية يكون في المساعدة في إنتاج الآلات، التكنولوجيا للمفاهيم والأساليب العلمية، ويطلق على الآلات والمواد الخام

3- التكنولوجيا كمنهج للأسلوب والمنتج: عملية الاختراع تصاحبها عملية إنتاج وبالتالي لا يمكن فصل التكنولوجيا كأسلوب عنها كمنتج، وأوضح مثال على ذلك هو الحاسب الآلي

ب-تعريف المعلومات: هي تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي ساعدهم على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرا موضوعيا عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم" (سلامة، 1998، صفحة 179).

ج-تعريف الاتصال: هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي العادة، أو سلوك المستقبل" (BOISLANDELLE, 1998, p. 67).

الاتصال هو نقل رسالة من شخص لآخر من خلال رموز معينة، لإحداث تغير في خصائص ومعالج الإدراك للطاقة التي يتولد فيها النشاط وبمعنى أبسط فان كلمة اتصال في أوسع معانيها تعني نقل المفاهيم بقصد الإقناع.

د-تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: حسب التعريف الدولي فان تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومة مرئية، معالجتها، تخزينها ونقلها بطرق الكترونية (مهن، 2005، صفحة 82).

مما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته وهي تختص بجمع المعلومات وتخزينها وسرعة نشرها واسترجاعها وقت الحاجة إليها.

2.1.2 أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتمثل في:

أ-الأنترنيت: الأنترنيت تمنح سرعة في الخدمة لأنها تسمح بربط عدد كبير من المتعاملين عبرها، كما أنها تعتبر وسيلة تساهم في إدخال تغييرات عديدة على المجتمعات كما أنها آلية لربط البائع بالمشتري مباشرة دون وسطاء، لقد أدخلت الأنترنيت تغييرات جذرية على ثلاثة محاور مختلفة حيث أنتجت الأنترنيت ثورة في نقل المعلومات وهي تسمح بتحصيل مداخيل كبيرة جدا، كما نتج عنها أيضا تغير جد ملحوظ في مجال التسويق المبني على جمع المعلومة وتحليلها، بالإضافة إلى تأثيرها الكبير على الأعمال وأداء المؤسسات الاقتصادية (RACHEDI, 2006, pp. 21-23).

ب-الانترانت: شبكة الانترانت هي: "شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف احجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات انترنيت مثل http وftp وتستخدم خدمات الانترنيت مثل البريد الالكتروني، ولا يستطيع أي شخص من خارج المؤسسة ان يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الالكتروني وتنظيم مساحات النقاش، قاعدة بيانات للمعلومات والخبرات.

واهم ما يفرق بينهما: هو ان الانترنيت مصطلح يشير شبكة معلومات دولية واسعة الانتشار، بينما مصطلح الانترانت مصطلح جديد ويسمى ب" الشبكة الداخلية"، وهو ببساطة تطبيق للأعراف والتقنيات التي توفرها الانترنت، ولكن على نطاق شبكة خاصة بالمؤسسة (عابد، 2017، صفحة 98).

ج-الاكسترانت: هي شبكة المؤسسة الخاصة بها ويتم تصميمها لتلبية احتياجات الناس والأطراف التي تتعامل معها من معلومات، و متطلبات،...

الاكسترانت هي استخدام تقنية الانترنت لربط أكثر من شبكة انترانت معا، حيث تستخدم الاكسترانت لربط فروع المنظمة معا كما انها تربط شركاء العمل ومراكز الأبحاث وإطراف أخرى معها بطريقة فعالة وسريعة وعند استخدام شبكة الاكسترانت يجب على جميع الأطراف استخدام نفس برنامج التطبيق في عملية الاتصال. (الطيبي، 2009، صفحة 47).

و أكد التقرير السنوي لليونسكو عام 2001 على لسان "مانسيل" و "وين" اللذان لخصا التجربة الحالية بقولهما: أن هناك دلائل قوية على انه إذا لم تعكس التطبيقات

التكنولوجية احتياجات المستخدم أو تضمناها عملية التنمية فأنها ببساطة لن تأتي بالفوائد المتوقعة، بل يحتمل أن تثير مشكلات جديدة تكلف مواجهتها الكثير، وإذا لم تجمع الظروف الاقتصادية والاجتماعية الخاصة، وخبرة والتزام المستخدمين، ومقومات البنية التحتية، فان تطبيقات تقنية الإعلام والاتصال سوف تفشل في أن تثمر أية فوائد (عبد الرحمن، 2006، صفحة 64).

2.2 مفهوم الأداء الوظيفي للعاملين.

يضمن الأداء المتميز في ظل الظروف الاقتصادية الحالية للمؤسسة تطورها واستمرارها.

1.2.2 تعريف الأداء الوظيفي: تعددت تعاريف الباحثين للأداء حيث عرف الأداء بأنه: "عبارة عن نتائج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة في انجاز عمل معين" (الغربية، 2006، صفحة 52).

ويعرف ايضا "الأداء محصلة سلوك معين قام به الفرد وهذا السلوك تتحكم في إيجابياته هذه العوامل التي سبق ذكرها" (مسعود، 2007، صفحة 69)

الأداء هو الجهد المنسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات الى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، اقصر وقت واقل تكلفة. (شامي، 2009، صفحة 61)

ومنه يمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه مجموعة عوامل تساهم وتؤثر فيه يخضع بعض منها لسيطرة الموظف، بينما يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة، وتبرز أهمية العوامل على وجه الخصوص فيما يلي: الموظف، الوظيفة، الموقف، الهدف.

2.2.2 محددات الأداء الوظيفي: ينتج الأداء من تضافر عدة عناصر من شأنها ان تؤثر عليه سلبا او إيجابا، ويطلق على هذه العناصر محددات الأداء تتمثل هذه المحددات في:

أ-الجهد: ويشير الجهد إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب-القدرات: تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة (جمال، 2009، صفحة 87).

ج-إدراك الدور: ويعني به تصور وانطباعاته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها عمله والطريقة التي يجب بها ممارسة العمل الموكل له (الجعبري، 2009، صفحة 38)

من خلال كل هذا يمكن القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لانجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات، معلومات وخبرات ومدى إدراكه لدوره.

3. الدراسة الميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية في مؤسسة موبيليس

المديرية الجهوية بشار.

يتناول هذا المبحث وصف المنهج المتبع وكذا تحديد مجتمع وعينة الدراسة وأدواتها و تحليل نتائجها واختبار فرضياتها.

1.3 منهجية البحث

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لوصف وتحليل البيانات

1.1.3 عينة الدراسة وأساليب جمع وتحليل البيانات: تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات و على برنامج SPSS لتحليلها.

أ-مجتمع وعينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة أي إجمالي موظفي المؤسسة المقدر عددهم بـ95 موظف موزعة على الوظائف المختلفة، حيث تم توزيع 50 استبيان يتضمن أسئلة متنوعة ترتبط بموضوع البحث، وتم استرجاع 40 استبيان، حيث تم إلغاء 10 استبيانات لعدم صلاحيتها للتحليل.

ب-أساليب جمع وتحليل البيانات: لجمع البيانات تم الاعتماد على المصادر الثانوية لمعالجة الإطار النظري و المصادر الأولية من خلال الاستبيان، تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي الإصدار (20) تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

-النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي تستخدم لوصف عينة الدراسة.

-اختبار ألفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

-معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط.

2.1.3 حدود الدراسة: كانت كما يلي:

أ-الحدود الزمانية: إمتدت الدراسة من 2019/02/26 إلى غاية 2019/04/16.

ب-الحدود المكانية: أجريت الدراسة بمؤسسة موبليس المديرية الجهوية بشار.

3.1.3 متغيرات ونموذج الدراسة: تم اختيار متغيراتها و تصميم وتطوير نموذج خاص بها اعتمادا على الأدبيات السابقة، شملت المتغيرات المستقلة:

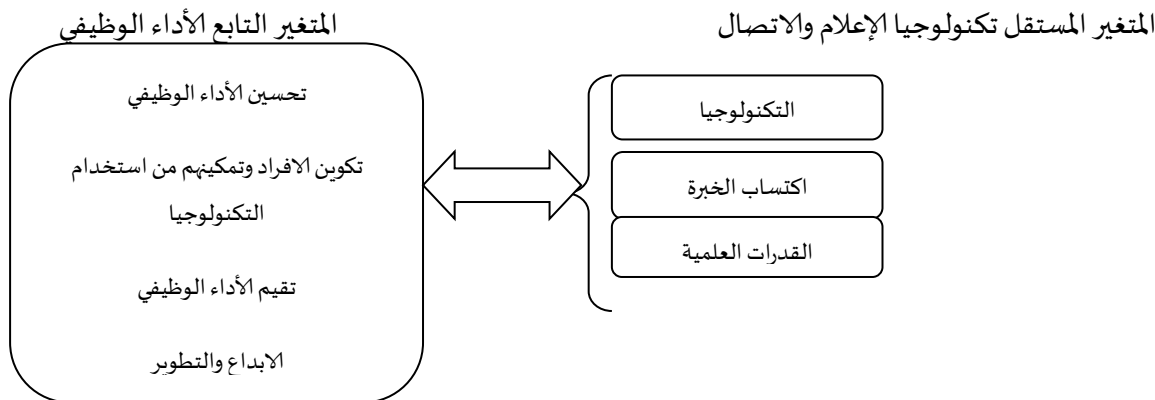
أ- التكنولوجيا وتشمل نظام المعلومات وتخزين التكنولوجيا، البرمجيات، شبكة الاتصال، الانترنت.

ب-الخبرة وتشمل الاعتماد على العمل الذهني، إنتاج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تحديثها، اللجوء إلى الخبرات.

ج- القدرات العلمية: تشمل التدريب، إدراك المعلومات، تجارب، التعليم الكافي، قاعدة المعلومات.

وكان المتغير التابع: الأداء الوظيفي ويشمل: تحسين الأداء، التكوين، تقييم الأداء، الإبداع والتطوير و التحفيز.

الشكل رقم(01): العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على أدبيات الدراسات السابقة

2.3 أدوات البحث

تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات، و تم استخدام أدوات إحصائية لتحليلها.

1.2.3 إعداد وتصميم أداة البحث: تم إعداد استبانة تضمنت قسمين:

أ-القسم الأول: وهو عبارة عن بيانات الشخصية لأفراد العينة: الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الشهادة المحصلة، الخبرة.

ب-القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة: المحور الأول هو متطلبات تكنولوجيا الإعلام والاتصال و ينقسم إلى ثلاثة أبعاد هي: التكنولوجيا، التعلم والخبرة، أما المحور الثاني هو الأداء الوظيفي للعاملين.

3.3 ثبات أداة الدراسة: تم قياسها من خلال حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لتحديد درجة الاتساق بين محتويات الأداة، فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول (01): قيمة معامل الثبات للارتباط الداخلي لمتغيرات الدراسة

اسم المتغير	التعلم	الخبرة	التكنولوجيا	الأداء الوظيفي	الاستبانة ككل
معامل ألفا كرونباخ	0.810	0.829	0.849	0.8330	0.937

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

معاملات الثبات للمتغيرات مقبولة لأنها أكبر من النسبة المقبولة (60%) ومعامل الثبات لمجموع الفقرات (93%) وهي كبيرة ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

4.3 تحليل نتائج الاستبيان

1.4.3 تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة: تم تشخيص عينة الدراسة بعد الحصول على البيانات الشخصية لأفراد العينة والتي تتميز بعدة خصائص كما توضح النتائج التالية:

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس: كانت نتائج توزيع الأفراد حسب الجنس كما يلي:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	62.8%
انثى	16	37.2%
المجموع	43	100%

يمثل نسبته الذكور (62.8%) من عينة الدراسة، بينما الباقي يمثل حوالي (37.2%) وانخفاض نسبة الإناث فيرجع إلى طبيعة عمل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بشار وهي الخروج الميداني.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

ب- توزيع أفراد العينة حسب العمر: يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب العمر

الجدول (03): توزيع أفراد العينة حسب العمر

تمثل الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة أعلى نسبة من الموظفين في مؤسسة موبيليس مديرة بشار وهي فئة الشباب متوسطي الخبرة والتجربة وتمثل مانسبته (55.8%)، أما أقل نسبة تمثل الأفراد الذين أعمارهم تتجاوز الـ 50 سنة.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 18 إلى 30 سنة	10	23.3%
من 31 إلى 40 سنة	24	55.8%
من 41 إلى 50 سنة	8	18.6%
أكثر من 50 سنة	1	2.3%
المجموع	43	100%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

ج- توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي: كانت نتائجه كما يلي:

جدول (04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

أغلب أفراد العينة جامعيين حيث يمثلون (60%) من مجموع الموظفين وهذا ما يعكس ثقافة المؤسسة المركزة على التكنولوجيا والابداع.

المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	3	7.3%
ثانوي	11	25.6%
جامعي	29	67.1%
المجموع	43	100%

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS

د -توزيع أفراد العينة حسب سنوات

الخبرة: يبين الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية:

جدول(05): توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

معظم أفراد العينة ضمن الفئة المتوسطة (من 11 الى 15سنوات) بنسبة(34.9%) بالإضافة الى الفئة(من 5الى 10سنوات) بنسبة(32.6%) وهذه النسبة تشير الى استقرار في حركة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس بشار، و ومنه يمكن القول ان عامل الخبرة يعتبر من ابرز نقاط القوة في المؤسسة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5سنوات	9	20.9%
من 5 الى 10 سنوات	14	32.6%
من 11 الى 15 سنة	15	34.9%
من 15 الى 20 سنة	4	9.3%
اكثر من 20 سنة	1	2.3%
المجموع	43	100%

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

2.4.3 تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة: بعد التطرق الى خصائص عينة الدراسة، سيتم تحليل اجاباتهم.

أ-تحليل اجابات افراد العينة حول محاورالأداء الوظيفي: كانت نتائج التحليل كما يلي:

الجدول(06): المتوسط الحسابي لكل فقرات مجال "الأداء".

الرقم	عبارة الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
01	أدى استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الى تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة	4.19	0.824	موافق
02	تتوفر المؤسسة على وسائل تكنولوجيا جديدة تستخدم لتقييم أداء العاملين مراقبتهم.	4.28	0.701	موافق

03	تأخذ المؤسسة بالاعتبار طبيعة تكوين الأفراد المستقطبين من حيث تمكّنهم من التكنولوجيا	3.63	0.952	موافق
04	المتوسط العام	3.8	0.791	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ ان قيم المتوسط الحسابي لفقرات الاداء الوظيفي تعبر عن موافقة آراء العاملين على فقرات الاداء الوظيفي ، أما بالنسبة للانحراف المعياري فهو يعبر عن توزيع البيانات حول الوسط الحسابي حيث كانت قيمته (0.791) اقل من 1 مما يدل على تركيز إجابات الباحثين وعدم تشتتها.

ب-تحليل اجابات افراد العينة(المتغير المستقل)

ب1-تحليل اجابات افراد العينة (التكنولوجيا): من خلال تحليل إجابات الأفراد تم التوصل الى:

الجدول رقم(07): المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات مجال "التكنولوجيا"

الرقم	عبارة الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
01	تعتمد المؤسسة على مختلف التكنولوجيات في وظائفها التسييرية	3.12	1.199	محايد
02	تتعامل مختلف وحدات المؤسسة بالوسائل التكنولوجية	3.88	0.931	موافق
03	هناك سهولة في استخدام التكنولوجيا	3.98	0.831	موافق
04	للمؤسسة نظام معلوماتي متطور	3.81	1.029	موافق
05	التكنولوجيا تسهل الحصول على المعلومة	4.19	4.19	موافق
06	للمؤسسة مزايا في طرق الاتصالات الالكترونية الحديثة	3.93	0.961	موافق
07	تعتمد وظائف المؤسسة على شبكة الانترنت	4.05	0.844	موافق
	المتوسط العام	3.85	0.687	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات التكنولوجيا يساوي 3.85 وهذا يعني ان هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور.، بالنسبة للانحراف المعياري فهو يعبر عن توزيع البيانات حول الوسط الحسابي حيث كانت قيمته (0.687%) اقل من 1 مما يدل على تركيز إجابات الباحثين وعدم تشتتها.

ب2-تحليل اجابات افراد العينة (التعلم): تم التوصل الى النتائج التالية:

الجدول رقم(08): المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات مجال "التعلم"

الرقم	عبارة الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
01	لدي التعليم الكافي لمزاولة مهامي	4.10	0.958	موافق
02	التدريب مهم جدا في وظيفتي	4.33	0.837	موافق
03	يتم اكتساب المهارة المعرفية من تجارب العاملين	3.81	1.097	موافق
04	ادراك العاملين لتكنولوجيا	3.63	1.134	موافق
05	إمكانية تحديث المعلومات بطريقة مستمرة	3.12	1.138	موافق
	المتوسط العام	3.8		موافق

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيانSPSS.

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات التكنولوجيا يساوي 3.8 وهذا يعني ان هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور، بالنسبة للانحراف المعياري فهو يعبر عن توزع البيانات حول الوسط الحسابي حيث كانت قيمته (0.791) اقل من 1 مما يدل على تركيز إجابات الباحثين وعدم تشتتها.

ب3-تحليل إجابات أفراد العينة (الخبرة): وبالاعتماد على تحليل المعلومات بالأساليب الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم(09): المتوسط الحسابي لكل فقرة من فقرات مجال "الخبرة"

الرقم	عبارة الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
01	أستطيع توظيف الخبرة وقت الضرورة	3.95	0.999	موافق
02	اسعي إلى تنمية معرفتي وقدراتي	4.21	0.833	موافق
03	اعتمد على القدرات العقلية و الجسدية في أداء مهامي	4.02	1.012	موافق
04	من خلال الاعتماد على مؤهلاتي يمكنني أنتج معرفة جديدة	4.12	0.851	موافق

05	لدي الخبرة والمهارة اللازمة للقيام بعملية	4.07	0.699	موافق
	المتوسط العام	4.0744	0.699	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS

نلاحظ أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الخبرة يساوي 4.0747 وهذا يعني ان هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المحور، مما يفسر الدور الفعال لعنصر الخبرة داخل المؤسسة، بالنسبة للانحراف المعياري فهو يعبر عن توزيع البيانات حول الوسط الحسابي حيث كانت قيمته (0.699) اقل من 1 مما يدل على تركيز إجابات الباحثين وعدم تشتتها.

3-علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة: يمثل الجدول التالي علاقة الارتباط بين المتغير التابع (الأداء الوظيفي) و المتغير المستقل (تكنولوجيا الاعلام الاتصال)

جدول رقم(15): المتوسط الحسابي للمتغيرات

القسم	العدد	معامل بيرسون	المعنوية
التكنولوجيا	43	0.683**	0.000
التعلم	43	0.619**	0.000
الخبرة	43	0.642**	0.000

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.01

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط بين التكنولوجيا كأحد عناصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي يساوي(0.683)، أي وجود ارتباط قوي بين المتغيرات عند مستوى الدلالة 0.01، و نلاحظ أيضا أن معامل الارتباط بين التعلم والأداء الوظيفي يساوي يساوي (0.619)، مما يدل على وجود ارتباط قوي بين التعلم والأداء الوظيفي عند مستوى الدلة 0.01، كما نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معامل الارتباط بين الخبرة والأداء الوظيفي يساوي (0.642)، أي هناك ارتباط قوي بين الخبرة والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.01.

5.3 اختبار الفرضيات و حوصلة نتائج الاستبيان

1.5.3 اختبار الفرضية الرئيسية: أي اختبار العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال و الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية بشار

H0- عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية بشار.

H1- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبيليس المديرية الجهوية بشار.

وسيتم هذا من خلال اختبارمعاملات الارتباط كما هو مبين في الشكل التالي:

جدول(16): معامل الارتباط بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال والأداء في مؤسسة اتصالات الجزائر

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح R ²
اثر التكنولوجيا على الأداء	0.755	0.570	0.537

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

**معامل الارتباط بين الأداء (متغير تابع) وتكنولوجيا الإعلام والاتصال (متغير مستقل).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيم معامل الارتباط R قد بلغ (0.755) وهو ارتباط قوي بينما بلغ معامل التحديد (0.570) R^2 في حين بلغ معامل التحديد المصحح R^2 (0.537) مما يبين بان المتغيرات المستقلة (التكنولوجيا، التعلم، الخبرة) استطاعت أن تفسر (57%) من التغيرات الحاصلة في (المتغير التابع) والباقي يعود إلى عوامل أخرى.

وتبين كذلك ان هناك علاقة طردية ذات تاثير معنوي كبير بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال والأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بشار ،كما ان قيم تحليل التباين للنموذج موضوع الدراسة الذي نحاول من خلاله معرفة درجة القوة التفسيرية من خلال اختبار فيشر F حيث يوضح قيم تحليل التباين بين متغيرات النموذج:

جدول(17): التباين بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال والأداء الوظيفي.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	معامل فيشر	المعنوية (sig.)
قيمة المعامل	11.996	3	3.999	17.254	0.000
الخطأ	9.038	39			
المجموع	21.034	42			

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

**النموذج دال احصائيا عند مستوى 0.01

من خلال هذا الجدول نلاحظ قيمة معامل (F) النسبية تساوي (17.254)، وهذه القيمة دالة احصائيا عند مستوى دلالة (0.000) وهي قيم تحليل التباين الذي يمكن من معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F في اتر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بشار وهذا يقود الى رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص «على وجود اثر لتكنولوجيا الاعلام والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة موبليس لاتصالات الجزائر المديرية الجهوية بشار» ومن خلال ذلك النتائج السابقة نستنتج معادلة الانحدار من الجدول التالي:

جدول رقم(18): العلاقة بين المتغيرات

المتغير الثابت	المتغيرات المستقلة			
الأداء	التكنولوجيا	التعلم	الخبرة	الحد الثابت
قيمة المعامل	0.483	0.010	0.382	0.362
قيم اختبار T	3.215	0.059	2.392	0.734
المعنوية	0.003	0.953	0.022	0.467

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على نتائج الاستبيان SPSS.

**النموذج دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01

من الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة المتغير الثابت و معاملات الانحدار ودلالاتها الإحصائية للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع حيث ان المتغير المستقل (التكنولوجيا) كان معنوي من الناحية الإحصائية وحسب اختبار t (عند مستوى معنوية 0.01) ومتغير (الخبرة) كان أيضا معنوي من الناحية الإحصائية وحسب اختبار t (عند مستوى معنوية 0.01) غير ان متغير التعلم لم يكن ذو تأثير معنوي في نموذج الانحدار المتعدد، وحسب النظرية الاقتصادية، فان التكنولوجيا ترتبط بعلاقة طردية مع الأداء الوظيفي، كذلك الخبرة ترتبط بعلاقة طردية مع الأداء الوظيفي، فيحن ان التعلم ليس لديه دلالة إحصائية ومنه فان معامل التكنولوجيا كان (0.483) وهذا مطابق لمنطق النظرية الاقتصادية، مما يعني ان كل زيادة في التكنولوجيا بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في الأداء ب 0.483، اما فيما يخص التعلم فان المتغير كان مطابق للنظرية الاقتصادية حيث كان (0.010) مما يعني ان كل زيادة في التعلم بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في الأداء بالنسبة (0.010) وحدة، وأخيرا بالنسبة لعامل الخبرة كان مطابق للنظرية الاقتصادية حيث كان (0.382) مما يل على ان كل زيادة في الخبرة بمقدار وحدة سيؤدي الى زيادة الأداء بمقدار (0.382) وحدة ومن خلال المتغيرات الثلاثة يظهر متغير التكنولوجيا كان أكثر دلالة إحصائية ثم يليه متغير الخبرة، فيحين كان متير التعلم اقل دلالة إحصائية، حيث يكتب النموذج كمايلي:

$$Y = 0.362 + 0.483 \times X_1 + 0.382 \times X_2$$

Y: وهو المتغير الثابت (الاداء)، 0.326: الحد الثابت، X1 وهو المتغير المستقل التكنولوجيا
X2: وهو المتغير المستقل الخبرة

أظهرت النتائج عدم قبول الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة بالنسبة لمتغير التكنولوجيا أي يوجد اثر لتكنولوجيا على الأداء وهذا راجع للاستغلال الجيد للمؤسسة للبرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة وتسهيل الوصول الى قواعد البيانات، وكذلك بالنسبة لمتغير الخبرة كانت نتيجة اختبار الفرضية هو رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة والتي تظهر الأهمية التي تلعبها الخبرة من خلال تنمية خبرات العمال و الاستفادة من مهارات المكتسبة مما يدل على ان هناك اتر كبير على الاداء في مؤسسة اتصالات الجزائر بشار، اما متغير التعلم فقد أظهرت النتائج قبول الفرضية العدمية أي لا يوجد اتر للتعلم على الأداء أي ان المؤسسة مطالبة بتنمية و تطوير معارف وقدرات العاملين في مجال العمل.

الخاتمة

من خلال معالجتنا لموضوع تكنولوجيا الاعلام والاتصال و اثرها على الأداء الوظيفي اتضح لنا الدور الأساسي الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين أداء المؤسسات وتطورها، من خلال تعليم وتدريب العاملين وتوفير المعلومات اللازمة لسيرورة وتطوير الاعمال. ومن خلال خبرات العمال والتجارب المتراكمة التي مرت بها المؤسسة، وكذلك تخزين المعارف وتجاربها والتي مرت بها المؤسسة، كذلك الى جانب التكنولوجيا بالإضافة الى الشبكات المعلوماتية والتكوين والتطوير المستمر من اجل زيادة المعارف وتنمية الكفاءات من خلال التكنولوجيا الحديثة في التسيير والإنتاج والتواصل بما يحقق مصلحة المؤسسة.

1- النتائج: من خلال الاطار النظري والدراسة الميدانية يمكن ان نقدم النتائج الاتية:

- يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة في تحقيق أهدافها، فهو العنصر الأساسي الذي يتوقف عليه نجاح او فشل المؤسسة.

- أظهرت النتائج ارتفاع قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل الأسئلة المتعلقة بالتكنولوجيا مما يدل على المكانة الهامة والبارزة التي تلعبها تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المجال الإنتاجي الخدمي.

- أظهرت الدراسة على وجود علاقة ارتباط قوية وذات دلالة إحصائية بين متغيري التكنولوجيا والخبرة، وعلاقتهم بالأداء بالإضافة الى وجود علاقة بين التعلم والأداء.

- تتوفر مؤسسة موبيليس على المستوى المطلوب من الأجهزة والمعدات ووسائل الاتصال (الهاتف، الفاكس. الخ) مما سهل عملية الاتصال بين جميع الموظفين داخل المؤسسة.

- تسعى مؤسسة موبيليس للمحافظة على الريادة من خلال تقديم افضل الخدمات مع مراعاة عاملي الزمان والمكان بالإضافة للاستماع الى اقتراحات زبائنها ومتعلميها.

-اغلبية عمال مؤسسة موبليس لاتصالات الجزائر بشار هم من الشباب ذوو الخبرة والمؤهل العلمي مما يل على ان المؤسسة تهتم بالكفاءات.

ثانيا: الاقتراحات

- حتمية زيادة الاهتمام تكنولوجيا الاعلام والاتصال لمالها من مكانة بارزة في المجال الإنتاجي الخدمي لمختلف المؤسسات.
- يعد الاستشراف التكنولوجي الحل للمؤسسات الجزائرية حيث تمكنها من تحديد رؤية مستقبلية واضحة المعلم في ظل الاضطراب الذي تشهده البيئة الجزائرية بصفة عامة، والاقتصادية منها على وجه التحديد، لاعتماده على الأساليب النوعية في فهم البيئة (العلاقات العامة، الاستبيانات، حدس قادة المؤسسات...الخ)
- يجب خلق مناخ متعاون بين العاملين لتبادل الخبرات وزيادة قدرات العاملين خاصة في الميدان التكنولوجي.

قائمة المراجع باللغة العربية

الكتب

- عواطف عبد الرحمن، 2006، الإعلام والعولمة البديلة، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.
- مصلح الصالح، 1999، قاموس شامل، قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي عربي، دار عالم الكتب، المملكة العربية السعودية الطبعة الأولى.
- محمد مسن، 2001، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر.
- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، 2005، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة.
- عبد الحافظ محمد سلامة، 1998، وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم، الطبعة الثانية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
- محمد نصر مهنا، 2009، المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية.
- خضر مصباح إسماعيل الطيطي، 2005، اساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، عمان دار الحامد للنشر.

الرسائل الجامعية

- عايد كمال، 2017، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري، أطروحة دكتوراه ل.م.د، جامعة تلمسان-الجزائر.
- ماضي مساعد، 2007، معوقات الاتصال الإداري وانعكاساتها على الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، الرياض، السعودية.
- شامي صليحة، 2009، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة "المحمد بوقرة"، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، بومرداس:جامعة محمد بوقرة.
- محمد جمال، 2009، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوت وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة(فلسطين).
- عنان الجعبري، 2009، دور الابداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في الهيئات المحلية الفلسطينية، دراسة تطبيقية على شركة كهرباء لخليل، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل فلسطين.

المراجع باللغة الأجنبية

1. HENRI MAHEDE de BOISLANDELLE : 1998,dictionnaire de gestion economica , édition ,Paris France .
2. Abdelkader RACHEDI, 2006 L'impact des TIC sur l'entreprise, lettre magister, Université de Saida.