جامعة محمد بو ضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية
مجلة علمية اكاديمية دولية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
العدد 15. ديسمبر 2018

مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية

الترقيم الدولي الإليكتروني: ISSNE :2602-6961
الترقيم الدولي: ISSN :2253-010X
الإيداع القانوني: -2011-5724

Number

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة – الجزائر

الترقيم الدولي:ISSN:2253-010X
الترقيم الدولي الاليكتروني :EISSN: 2602-696
الإيداع القانوني: -2011-5724-

مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية

مجلة علمية أكاديمية دولية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

AIF: 0.58

المدير الشرفي: أد.كمال بداري مدير الجامعة مدير المجلة: أ د. عمر عمور عميد الكلية

رئيس تحرير المجلة: د. عبد المالك مكفس

أعضاء هيئة تحرير المجلة

د.عبد الحق بركات د.بن سعيد موسى د. خوني ضيف الله
د.ليلى بتقة د.بن قبي عيسى د.غزال عبد الرزاق

المراجعة اللغوية

المراجع اللغوي عربي : د. عماري عز الدين
المراجع اللغوي انجليزي : د برباش سامي
المراجع الغوي الفرنسي: د. خوني ضيف الله

امانة التحرير: بوقرة أم السعد

فهرس العدد

الرقم	عنوان المقال | صاحب المقال	ص
I.	حول شروط النشر، رئيس التحرير "د. عبد المالك مكفس"	III
II.	كلمة العدد	
.1	بعض الاستراتيجيات العلاجية للأطفال المضطربين سلوكيا و انفعاليا _مقاربة تحليلية - د. تومي طيب جامعة محمد بوضياف (مسيلة)الجزائر	51-08
.2	العنف الأسري وعلاقته بالتحصيل الدراسي دراسة ميدانية ببعض المدارس الابتدائية بولاية باتنة د. حنان بشتة/جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل	84-52
.3	النسق القيمي في المنظمة بين التنشئة الاجتماعية والتطبيع أ/ الأمين بلخير جامعةمحمدبوضياف المسيلةالجزائر	106-85
.4	المشكلات النفسية الأكثر شيوعا لدى عينة من تلاميذ المرحلة الثانوية –دراسة ميدانية ببعض ثانويات مدينة مسيلة /أ. يمينة بوبعاية جامعة أبو القاسم سعد الله -الجزائر2	138-107
.5	بناء سلّم دافعيّة الإنجاز الإداري عند مديري التّعليم الابتدائي/ د. جاب الله سليم جامعة محمد بوضياف (مسيلة)الجزائر	169-139
.6	قيم المواطنة لدى عينة من الطلبة الجامعيين _ دراسة ميدانية بجامعة المسيلة أنموذجا / خضرة حلاب/ د. عمرعمورجامعة محمد بوضياف (مسيلة)الجزائر	209-170
.7	دور المقاربة بالكفاءات في ترقيةالمهارات الاجتماعية (الواقع والمعوقات) لدى تلميذ المدرسة الابتدائية–حسب آراءالمعلمين/ا. سلطاني النذيرجامعة باتنة 1الجزائر	233-210
.8	الخوارزمية في فَلَك جنكيزخان: مشهدُ فناء دولة (606-628هـ/1209- 1231م) /د. بن حسين مصطفى محمد جامعة محمد بوضياف بالمسيلةالجزائر	272-234
.9	مذهب الأدارسة بالمغرب بين التشيّع والتسنّن والاعتزال/ أ. نور الدين مسعودي/د. موسى هيصام/جامعة المدية	296-273
.10	الاكتئاب عند الام التي تفقد وليدها / أ. محرز نسيمة /د. بوربالة محمد جامعة محمد بوضياف بالمسيلةالجزائر	318-397
.11	حركات التحرر الوطني في ظل القانون الدولي العام / د. مبروك جنيدي (جامعة محمد خيضر- بسكرة) الجزائر	346-319
.12	درجة امتلاك طلبة قسم علم النفس لبعض المهارات الحياتية /أ. شريفي شعبان/جامعة الجزائر2-	373-347
.13	تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات – دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر– وحدة جيجل / عبد النور موسى جامعة محمد بوضياف (مسيلة)الجزائر	402-374

.14	أنماط معالجة المعلومات لدى التلاميذ المتفوقين دراسيا (دراسة ميدانية مقارنة بين تلاميذ مناهج الجيل الأول وتلاميذ مناهج الجيل الثاني ببعض المدارس الابتدائية بولاية المسيلة) / أ. فنيش حنان جامعة باتنة 01	430-403
.15	مدى ممارسة أساتذة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة للمهارات الحياتية من وجهة نظر الطلبة. "دراسةمقارنةبين طلبةالماستروطلبة ليسانس (ل م د") /سعيد بوجلال جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	465-431
.16	جنيالوجيا المجتمع المدني الجزائري: دراسة تاريخية نقدية لتكوين مفهوم المجتمع المدني الجزائري /أ. محمد بوشابي د.رشيد زرواتي/ جامعة محمد البشير الابراهيمي	516-466

أهداف المجلة

تطمح المجلة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن اجمالها في نشر الدراسات والبحوث الأصيلة المبتكرة في تخصصات العلوم الاجتماعية والإنسانية، وتشجيع الأساتذة على الانخراط في حركية البحث العلمي وإنتاجه، وهو ما يدعم مسيرة الجامعة ودورها، ويدعم تواصل الباحثين وتوثيق الروابط بينهم من أجل تطوير البحث العلمي.

شروط النشر

تحرص المجلة على نشر الابحاث المرسلة اليها والتي تستوفي في الشكل والمضمون الشروط العلمية الآتية:

- أصالة المادة المقدمة للنشر وعدم صدورها في أي منشور سابق، وألا تكون مستلة من رسالة جامعية.
- تقديم نص البحث بصفة حصرية على البوابة الوطنية للمجلات العمية انطلاقا من رابط المجلة فيها

https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/394

-ضرورة كتابة المقال ضمن قالب المجلة المخصص لهذا الغرض

- إرفاق البحث بملخص باللغة العربية واخرباللغة الفرنسية لا يتجاوزامعا صفحة واحدة، إذا كان المقال باللغة الفرنسية او الإنجليزية يكون الملخصين بالعربية والفرنسية.

مجلة العلوم
الاجتماعية والإنسانية

جامعة محمد بوضياف
بالمسيلة

AR

تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات – دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر– وحدة جيجل

ENG

Information technology and its role in improving the quality of service performance - Sield Study on a sample of workers of Algeria Telecom- jijel Unit

FR

Technologies de L'information et Son Rôle dans L'amélioration de la Performances du Services - Une étude Sur un échantillon Des Travailleurs de Société d'algerie Telecom –Unité de jijel.

ط.د / عبد النور موسى

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

الجزائر

nounou.ziamiste@yahoo.fr

Moussa Abdenour

تاريخ الارسال	تاريخ المراجعة	تاريخ القبول للنشر
2018/01/19	2018/11/07	2018/11/07

الملخـص:

تهدف دراستنا الحالية إلى الكشف عن مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة أداء الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر، بالاعتماد على بعدي برمجيات إدارة مراحل العمل وكذا مهارة الثقة الإلكترونية، هذا من جهة ومن جهة أخرى أبعاد جودة أداء الخدمات المتمثلة في القرارات الفعالة وتنمية السلوك الإيجابي للأفرادوهذا بالبحث في العلاقة بين هذه الأبعاد حيث انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي عام مفاده: ما دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الخدمات بالمؤسسة؟ دراسة ميدانية على عينة من عمال وعاملات مؤسسة اتصالات الجزائر – فرع جيجل، ولغرض ذلك استخدم الباحثان مقياس "**ليكرت الخماسي**"، من أجل معرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومتغيرات أداء الخدمات وبغية الحصول على المعلومات من الميدان حول موضوع الدراسة، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الظاهرة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات؛ جودة أداء الخدمات؛ الأداء الوظيفي؛ الثقة الإلكترونية.

Résumé:

La présente étude a pour but de détecter le role des technologies de l'information sur la qualité des services offerts aux établissement d'Algérie Télécom, selon les dimensions et les phases de logiciel de gestion, mais aussi des compétences de confiance électronique, qui d'une part et sur les autres dimensions de la qualité de service d'exécution des décisions efficaces et Développer les comportements positifs de personnes et que la recherche sur la relation entre ces dimensions où cette question a été lancé une grande étude sur la vue d'ensemble : Quel est le rôle des technologies de l'information dans l'amélioration des performances des Services d'entreprise ? Une étude empirique sur un échantillon de travailleurs et travailleurs en Algérie-Jijel direction générale des communications Foundation et à l'effet que les chercheurs ont utilisé l'échelle de likert « Pentagram », afin de déterminer la nature de la relation entre les variables et les services informatiques et les

variables de performance afin d'obtenir des informations sur le terrain au sujet de l'étude, a adopté Un rapport d'analyse descriptif de décrire et d'analyser le phénomène.

Mots-clés : Technologies de l'information,Qualité duPerformance au Service, Performance Fonctionel, Electronique Confiance.

Abridged summary:

The Our current study aims at detecting the impactInformation Technology on the quality of service delivery at Algeria Telecom Depending on the management software of the work stagesAnd so is the confidence of electronicOn the one hand, and on the other hand, the dimensions of the quality of service performanceEffective decisions and the development of positive behavior of individualsThis is by looking at the relationship between these dimensionsThis study was launched from a major general question : What is the role of IT in improving the performance of the services of the institution? Field study on a sample of workers and workers of Algeria Telecom - Jijel Branch For this purpose, the researchers used a measure of 'Likert Pentagram', in order to know the nature of the relationship Between IT variables and service performance variables And to obtain information from the field on the subject of the study The researchers relied on descriptive analytical methodology to describe and analyze the phenomeno.

This study came to examine the issue of information technology and its role in improving the performance of corporate

services by Algeria telecom- Jijel Branch Chief question was translated:

What is the role of information technology in improving Enterprise Services performance study?

And the question is partial answers to your dimensions to search:

1. is there a statistically significant relationship between phases of work management software and efficient industry?

2. is there a statistically significant relationship between skill confidence and develop positive behavior for individuals?

The study found a range of suggestions and recommendations:

- The need for attention to human resource through motivation and training while seeking to create an organizational culture that contributed to the change of the concept of the ' user ' to the concept of ' partner '.

-Interest in the various phases of work management software to improve and facilitate work flow in all directions with the speed and accuracy required.

-Working on updating the enterprise's organizational structure in line and organizational change and in proportion and technology acquisition.

-The need to open up to the outside environment and use expert opinions and private specialists during the search for solutions to the problems and obstacles.

-To encourage every leader communication patterns with exploiting all possibilities of modern communication technologies in particular.

-Relying on thoughtful plans on taking decisions of others and avoid abrupt decisions of others based on information of others.

-Use modern information systems and appropriate to the nature of the functions of the institution with statutory updating of the information stored.

-The need to sensitize workers on the importance of quality in achieving of the institution and make it a goal to head workers.

-Development of information systems must connect between corporate management total.

Keywords: Information Technology (IT),Quality of service performance, Functional performance, Electronic Trust.

مقدمة:

في هذا العصر تعتبر المنظمات المحرك الأساسي لجميع شؤون حياتنا، فنحن نتعامل مع المنظمات ونعمل في داخلها ونتعلم منها وفيها وقد رافق ذالك وجود ازدياد مستمر في أحجام هذه المنظمات الحديثة وأعدادها وتشابك عملياتها وتعقد مشكلاتها وبالتالي تعدد أهدافها وزيادة عدد المشتغلين فيها والمتعاملين معها وعليه في هذه الأيام لم تعد الأساليب القديمة ناجعة في إدارة المنظمات، حيث أن التخمين والحدس والتقليد كلها أساليب لم تعد تضمن نجاح الإدارة حاليا في تحقيق الأهداف المرجوة لهده المنظمات.

إن تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أهم مؤثر في الحياة الإنسانية على الإطلاق مند الثورة الصناعية، حيث أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات وحتى الأفراد فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم والذي أضحى يحتم التفكير بجدية في كيفية التعامل معه واستعابه باستغلال ايجابياته والحد من سلبياته وهذا بالتركيز على الجانب الإنساني لتقانة المعلومات بانتقاء وإعداد أفراد قادرين على أداء وظائفهم في ظل نسق تكنولوجيا المعلومات الذي تفرضه العولمة في هذا العصر.

لقد خلق عنصر تكنولوجيا المعلومات بيئة عمل تتسم بالتغيير السريع وتزايد متطلبات الأداء، حيث تواجه المؤسسات تحديات تتعلق بحسن الأداء و التغير المستمر للتكيف مع بيئة العمل في معظم الحالات يجب أن تكون التغييرات سريعة وأن يتم تنفيذها بمهارة بالاعتماد على مختلف برمجيات إدارة مراحل العمل وأن تستهدف بوضوح تنفيذ إستراتيجية عمل فاعلة من خلال الاعتماد على المورد البشري الفعال والقادر على ممارسة قيادة تكنولوجية تسهم في الرفع من مهارة الثقة الإلكترونية للعمال وبالتالي تنمية سلوكهم الإيجابي داخل التنظيم.

1-إشكالية البحث:

تشهدالمجتمعات الإنسانية المعاصرة تطورات سريعة في جميع المجالات الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية ويعود الفضل في ذلك إلى التقدم التكنولوجي الكبير الذي شهده العالم خلال القرن العشرين ولم تكتسي تلك التطورات الأهمية البالغة إلا بعد النتائج المحققة على مستوى أداء الخدمات المؤسساتية التي تسعى كل الدول لتحقيقها في إطار تحسين الخدمة وهذا من خلال السعي لإيجاد أفضل السبل والآليات لتقديم هذه الخدمة بمواصفات ذات جودة عالية بما يحقق في الأخير رضا متلقي هذه الخدمة.

لا شك أن خلق نظم مؤسسية عصرية مرنة قائمة على فكرة التطوير والتغيير المستمرين نتيجة ازدواجية البحث والتطوير يتطلب رؤية فكرية خاصة عن تصميم المؤسسة وإتباع أسلوب التعليم المستمر للإلمام بالممارسات والتطبيقات الجديدة وبذل جهد كبير لتحسين جودة الأداء بصورة مستمرة وأن كل ذلك يرتكز على وجود تنمية موارد بشرية أو تنمية رأسمال فكري.

وفي هذا الصدد تجد المؤسسة العمومية الجزائرية نفسها، مجبرة على مسايرة التطور الذي قطعته المؤسسات العصرية إن هي أرادت الاستمرار في السوق والمحافظة على مكانتها السوقية خاصة بعد تبني الجزائر لخيار الانفتاح الاقتصادي والانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة وأن تعمل على تطوير وتحسين ميكانيزمات العمل المؤسسي كالتحكم في تدفق العمل بالاستغلال الأمثل للتقنيات الحديثة كبرمجيات إدارة مراحل العمل وكذا تكوين كوادر المؤسسة القادرة على القيادة الإلكترونية والتي يمكنها تنمية مهارة الثقةالإلكترونية وكذا تنمية السلوك الإيجابي للعمال، باتخاذ قرارات فعالة تكون في مستوى تطلعات هذه المؤسسة.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتبحث موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء الخدمات المؤسسية،بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل مترجمة في تساؤل رئيس

مفاده:**ما دور تكنولوجياالمعلومات في تحسين أداء الخدمات للمؤسسة محل الدراسة؟**.

وهو التساؤل الذي يتخذ من تساؤلاته الجزئية أبعاد للبحث المتمثلة في:

1 – هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برمجيات إدارة مراحل العمل وصناعة القرارات الفعالة بالمؤسسة؟

2 - هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة الثقة الإلكترونية و تنمية السلوك الإيجابي للأفراد؟

2-الفرضيات:

وبناء على الإشكالية التي قدمت يمكن صياغة الفرضية العامة التالية:**لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء الخدمات للمؤسسة محل الدراسة.**

هذه الفرضية يمكن اختبارها من خلال الفرضيات التالية:

1 – توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برمجيات إدارة مراحل العمل وصناعة القرارات الفعالة بالمؤسسة.

2 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة الثقة الإلكترونية وتنمية السلوك الإيجابي للأفراد بالمؤسسة محل الدراسة.

3 - أهمية الدراسة:

يتطرق هذا البحث إلى موضوع سوسيو- تنظيمي يدور مضمونه حول تأثير بعض الأبعاد المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وأخرى متعلقة بالخدمة المؤسسية ولذلك تتمثل أهميته في:الأهمية التي اكتسبتها المعلومات في هذا العصر، إذ أنها أصبحت تمثل عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ قراراتها ومحاولة مجابهة ظروف المنافسة، والتأقلم مع الظروف البيئية سريعة التغير.

أهمية استخدام كل من تكنولوجيا المعلومات ومدى انعكاسها على الأداء المؤسساتي.

- إدراك مدى أهمية التحكم في تدفق العمل من خلال الاستعانة بمختلف برمجيات إدارة مراحل العمل المتطورة.

- أهمية الخدمة المؤسسية ومدى مواكبتها لديناميكية العمل الإداري من خلال تحديد الأدوار المنوطة بالعامل في الخدمة الإدارية و الخدمة الفنية.

4- أهداف الدراسة:

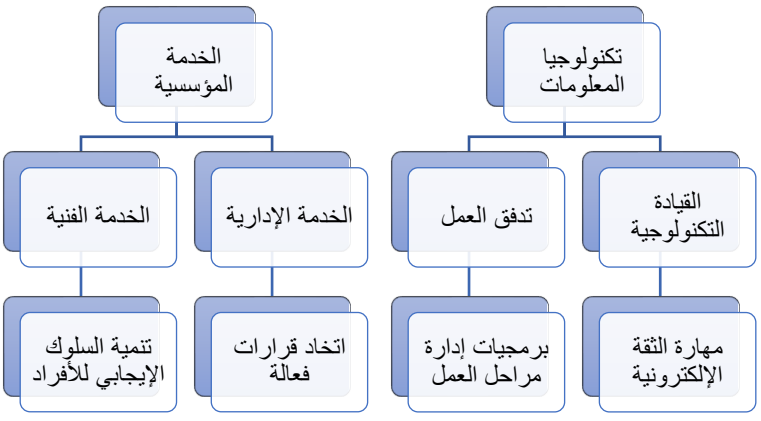
تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الخدمات كهدف رئيس، كماتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- معرفة ما إذا كان للأبعاد المختارة الممثلة لتكنولوجيا المعلومات تأثير على الخدمة المؤسسية في مؤسسة اتصالات الجزائر.

- معرفة مدى مواكبة المؤسسة لمختلف التغيرات التكنولوجية الحاصلة على مستوى البيئة الخارجية

- معرفة أهم المؤشرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات التي من شأنها تحسين جودة أداء الخدمات من وجهة نظر عمال المؤسسة.

5- الشكل رقم (01): يمثلأنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث (بالإعتماد على مراجع إدارة الموارد البشرية)

الإطار النظري للدراسة:

I- تكنولوجيا المعلومات:

توسع الكتاب والباحثون في مناهجهم والمداخل التي ينظرون من خلالها إلى تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي يؤكد أهميتها والحاجة إليها فضلا عن الحاجة إلى دراستها و من أهم هذه المداخل ما يأتي:[1]

1- مداخل تكنولوجيا المعلومات(التقاني) Technological Approach

يركز هذا المدخل على الجوانب المادية والأجهزة في تكنولوجيا المعلومات فضلا عن القدرات والإمكانات التي تقدمها النماذج الرياضية في دعم نظم المعلومات ومن الحقول المعرفية التي تساهم في هذا المدخل ما يأتي:

-علم الحاسوب:ويهتم بالطرائق الحسابية والتشغيل والتخزين واستخدام ونشر المعلومات.

-علم الإدارة:ويهتم ببناء وتطوير الممارسات الإدارية ونماذج اتخاذ القرارات.

- بحوث العمليات:ويركز على الأساليب والطرائق الكمية لتعظيم النتائج المرغوبة.

ويعتمد هذا المدخل بشكل مكثف على (IT) والتي صممت واستخدمت من قبل الأفراد في أوضاع تنظيمية مختلفة وجل ذلك فإن نجاح نظام المعلومات لايقاس بالكفاءة التكتيكية فقط بل بفاعلية المستخدم النهائي والأهداف التنظيمية أيضا.

1-2- المدخل السلوكي (الاجتماعي) Behavioral Approach

يركز هذا المدخل على الاتجاهات فضلا عن سياسات الإدارة و المنظمة وسلوكها ومن الحقول المعرفية التي تسهم في هذا المدخل هي:

- علم الاجتماع:ويسهم في دراسة كيفية قيام المجموعات والمنظمات بتحديد شكل وتطوير هذه النظم و مدى تأثيرها في الأفراد و المنظمات.

- علم النفس:يهتم بكيفية فهم واستخدام المعلومات الرسمية من قبل متخذي القرار.

- علم الاقتصاد:يهتم بتأثيرات النظم على هياكل الكلفة للمنظمة ضمن الأسواق.

ومن الملاحظ أن هذا المدخل لا يتجاهل التكنولوجيا بل في الواقع تكون أنظمة تكنولوجيا المعلومات هي المحفز لمشكلة ما أو مسألة سلوكية فيه.

1- 3- المدخل التكنولوجي-الاجتماعيSociety TechnologicalApproach

يعتمد هذا المدخل على نواحي التكنولوجيا و السلوك معا لتحقيق فعالية أداء أنظمة تكنولوجيا المعلوماتأي تحقيق موائمة بين التكنولوجيا المستخدمة مع احتياجاتالمنظمة والأفراد في النظم عن طريق التدريب والتعليم والتخطيط والتطوير والتنظيم لكي يسمح بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا المتاحة لضمان سرعة التطوير بهدف الأداء الفعال والكفء.

1- 4- المدخل الإداري Managerial Approach

يعد هذا المدخل نظم المعلومات حلا تنظيميا وإداريا مبني على تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات المفروضة من البيئة إذ تقدم تكنولوجيا المعلومات حلولا للتحديات والمشاكل التي تواجه المنظمة لذلك يفرض هذا المدخل على المديرين الإلمام بالحاسوب مع ما يتمتعون به من مهارات وخبرات إدارية، لأن تكنولوجيا المعلومات هي إحدى الأدوات المهمة المتاحة للمديرين للتكيف كما تعد أيضا مسؤولة عن تماسك التنظيم كوحدة واحدة.

1- 5- مدخل الميزة التنافسية Competitive Advantage Approach:

يركز هذا المدخل على تحقيق الميزة التنافسية من خلال تكنولوجيا المعلومات إذ تستخدم المنظمات موارد مفاهيمية (بيانات ومعلومات)، فضلا عن الموارد المادية الأخرى التي تمتلكها في تحقيق الأهداف ويعد (porter) من أكثر الكتاب تعريفا للميزة التنافسية في نظريته عن سلسلة القيمة ويرى أن بإمكان المنظمة تحقيق القيمة المضافة عن طريق تطوير التكنولوجيا لأنشطتها بطريقة فعالة.

2- مفهوم نظام تكنولوجيا المعلومات System Concept

يستعمل مفهوم النظام في الميادين والمجالات كافة، السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ...إلخ، فضلا عن تجزئتها كنظام الاتصالات ونظام التعليم والأنظمة القانونية والإدارية وغيرها وبالتالي فإن أي ظاهرة نعيشها أو نمارسها يمكن أن تكون نظام أو نحولها إلى نظام من خلال ربطها بمجموعة خطوات متسلسلة ومترابطة تؤدي وظيفة معينة وبعد أن تم توضيح مفهومالتكنولوجيا (التقانة) ومفهوم المعلومات وبالتالي مفهوم (IT) فمن الضروري توضيح معنى النظام من الناحيتين اللغوية والاصطلاحية للوقوف على مفهوم نظام تكنولوجيا المعلومات علما أن مصطلح النظام قد يكون لها عدة تعاريف بحسب السياق الذي ترد فيه.

إذ إن مفهوم النظام مشتق من الفعل (نظم) ومن التنظيم بمعنى الترتيب وهو ضد الفوضى ويعني لغة "الأنساق"، فالنظام كمفهوم إداري علمي تبلور في نهاية الأربعينيات وهو اصطلاح مأخوذ من الكلمة اليونانية (Systema) والتي تدل على الكل الذي يتركب من عدد من الأجزاء وهذه الكلمة مشتقة من (Syn) وتعني (Together) أي معا أو جميعا ومن كلمة (Histemi) وتعني(ToSet) أي يكون أو يجمع. ويعرف بأنه "مجموعة عناصر أو أجزاء أو أقسام ترتبط مع بعضها البعض لغرض أداء أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات"[2].كما يعرف بأنه"مزيج أو ترتيب لأجزاء معينة لتشكيل بنية متكاملة تشتمل على ترتيب منظم وفق قواعد وقوانين مشتركة.[3]

ومن بين التعاريف التي تطرقت إلى نظام تكنولوجيا المعلومات المتكامل (ITSI) مايلي:

* تعريف "James" بأنه "نظام مكون من مجموعة من الموارد المترابطة و المتفاعلة التي تعمل معا وهي الأجهزة و البرمجيات والموارد البشرية والشبكات والاتصالات والبيانات التي تستخدم نظم المعلومات المستندة إلى الحاسوب ".[4]

* تعريف "الشوابكة""هو نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والإجراءات ومصادر المعلومات والشبكات والذي يعمل على تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة المختلفة في المنظمة وفي الوقت المناسب".[5]

*تعريف "السالمي" إذ يسمى النظام التكنولوجي للمعلومات بالبنية التحتية للاتصالات ويعرفها بأنها (التركيبة التي تشمل التسهيلات التكنولوجية والإجراءات الدستورية التي تساند الاتصالات والأفراد المستخدمين والمستفيدين منها والتي تعمل على خدمة أفراد المجتمع)".[6]

II– الأداء الوظيفي:

1-5 مفهوم الأداء الوظيفي:

1.1.5- الأداء لغة: أدى تأدية أو صله و قضاه وهو أدى للأمانة من غيره وتأدية له من حقه أي قضيته".[7]

2.1.5- الأداء اصطلاحا: "هو المقياس الرئيس أو الدي يتم التنبؤ به في اطار استخدامه ويستخدم كوسيلة للحكم على فعالية الأفراد".[8]

كما يشير مفهوم الأداء" إلى نتاج جهد معين قام ببدله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين".[9]

وقد عرف "هلال" الأداء بأنه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابعة من داخل الفرد فقط و لكنه نتيجة تفاعل و توافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به".[10]

هذا ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز و الأداء ويرون أن "السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها أما الإنجاز هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا".[11]

ومنه فإن الباحث يعرف الأداء إجرائيا على أنه ناتج قدرة ودافعية عمال وموظفي المؤسسة محل الدراسة على انجاز وإتمام المهام الموكلة لهم بما يحقق أهداف التنظيم وذلك بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

2-5 عناصر الأداء الوظيفي:[12]

5-2-1المعرفة بمتطلبات الوظيفة:وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

5-2-2- نوعية العمل:وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

5-2-3- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.

5-2-4- المثابرة والوثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه.

3-5 العلاقة بين الموظف والأداء:[13]

***الموظف:** يؤثر الموظف على الأداء بما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

***الوظيفة:**تؤثر الوظيفة على الأداء من خلال ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تشبع حاجات ورغبات القائمين به، ويحتوي هذا العمل على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه.

***الموقف:** ويقصد به ما تتصف به البيئة التنظيمية من مناخ عمل وإشراف ووفرة المواردوالأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي وغيرها من العوامل التنظيميةالخرى والتي يكون لها تأثير على أداء الوظيفة.

***الهدف:**إن لكل عمل مجموعة من الأهداف يجب على الموظف إنجازها كل في حدود المهام والواجبات الموكلة له والقيام بها وبالتالي فإن أداء أي فرد ما هو إلا انعكاس لمدى نجاحه وفشله في تحقيق هذه الأهداف من أدنى المستويات إلى أعلاها.

6- تحسين الأداء الوظيفي:

6-1- مفهوم تحسين الأداء:[14]

هو استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى.

يتطلب تحسين أداء أية منظمة توازن العناصر الأربع التالية:

1.الجودة 2.الإنتاجية 3.التكنولوجيا 4.التكلفة

لأن توازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخدت في الاعتبار و يطلق على هدا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل".

الجانب الميداني للدراسة:

1- الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

تطلب البحث القيام بدراسة استطلاعية للتأكد من صلاحية أداة البحث وكدا التعرف على خصائص العينة والتأكد من وجودها وكذا جمع المعلومات الميدانية من أجل استكشاف مدى استعمال المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات.

1-1- العينة: لقد تم اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة قصدية، من العمال التابعين للمؤسسة محل الدراسة، الذين يشغلون مسير أو مدير المؤسسة، مكلف ببرمجيات ونظم المعلومات، موظف إداري، رئيس مصلحة أو رئيس قسم، حيث اشتملت على (51) عامل وعاملة وهم ممن يعملون على مختلف تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المؤسسة والمسخرة خصيصا لتسهيل عملية العمل.

1-2- أدوات البحث:للتعرف على الموضوع وجمع معطيات ميدانية حوله تم الاعتماد على أداة مقياس "ليكرت الخماسي"، كونه من أكثر المقاييس استخداما لقياس الآراء ناهيك على سهولة فهمه وتوازن درجاته حيث يعبر المبحوثين عن مدى موافقتهم مع كل عبارة من العبارات التي تحتويها الإستبانة وفق خمسة (05) درجات موجهة كما هو مبين في الجدول رقم(01) أدناه:

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
(1) درجة	(02) درجات	(03) درجات	(04) درجات	(05) درجات

للإجابة عن أسئلة الدراسة فقد تم تحديد القيم المعيارية للقياس باستخدام المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة الإطارات وأعوان التحكم في المؤسسة اتصالات الجزائر – وحدة جيجل- حيث تم تحديد معيار عند مناقشة النتائج وفقا للدرجات المعطاة لفئات الإجابة كما هو مبين في الجدول رقم(02) أدناه يلي:

المجالات المعتمدة لتصنيف المتوسط الحسابي	الـــرأي
من 1 – 2.60	موافقة ضعيفة
من 2.61 – 3.40	موافقة متوسطة
من 3.41 – 5	موافقة عالية

1 -3- الخصائص السكومتيرية لأداة البحث:

أ- الصدق:والهدف منه هو اختبار أداة القياس (الإستبانة) وأن فقراتها صالحة للحصول على المعلومات المرغوبة ولهذا فقد تم عرض الإستبانة على مجموعة من الأساتذة المحكمين و هدا من أجل معرفة مدى وضوح وبساطة العبارات المستخدمة.

ب- الثبات:للتحقق من درجة ثبات القياس وأن الإستبانة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبيا، تم توزيع (51) استبانه على عمال و موظفي المؤسسة محل الدراسة و بعد استرجاعها (كلها) تم بإدخال البيانات إلى برنامج SPSS واستعمال معامل ألفا –كرونباخ تبين أن ثبات الإستبانة ككل يساوي إلى (0.65) وهي نسبة مقبولة كما هو مبين في الجدول رقم(03) أدناه:

عدد التكرارات	قيمة ألفا-كرونباخ
51	0.65

2- عرض النتائج:

الجدول رقم (04): يمثل الخصائص الأساسية لعينة الدراسة

الخصائص		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	18	35.3
	أنثى	33	64.7
	المجموع	**51**	**100**
الفئة العمرية	18 – 30 سنة	10	19.6
	31- 40 سنة	34	66.7
	41 سنة فما فوق	7	13.7
	المجموع	**51**	**100**
المستوى التعليمي	ابتدائي	00	00
	متوسط	00	00
	ثانوي	15	29.4
	جامعي	36	70.6
	المجموع	**51**	**100**
الوظيفة المشغولة	مدير أو مسير مؤسسة	1	2
	مكلف ببرمجيات و نظم المعلومات	30	58.8
	موظف إداري	12	23.5
	رئيس مصلحة أو رئيس قسم	8	15.7
	المجموع	**51**	**100**
الخبرة المهنية	من سنة إلى 10 سنوات	17	33.3
	من 11 سنة إلى 20 سنة	32	62.7
	من 21 سنة فما فوق	2	3.9
	المجموع	**51**	**100**

2-1- بالنسبة للجزء الأول المتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

من خلال الإطلاع على الجدول رقم(04) يمكن تحديد الخصائص الأساسية لأفراد عينة الدراسة حيث بلغ عدد الذكور (18) موظفا أي ما نسبته (35.3%) من أفراد عينة الدراسة أما الإناث فقد بلغ عددهن (33) موظفة يشكلن نسبة (64.7%) من حجم عينة الدراسة وهي نتائج تعكس أن مثل هده المهام يميل لها الإناث أكثر من الذكور.

أما من حيث توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية، فقد كانت الفئة العمرية بين (31-40) سنة هي الفئة العمرية الأغلب إذ بلغ عدد الأفراد ضمن هده الفئة (34) فردا يمثلون نسبة (66.7%) أما توزيع عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي فقد كانت الفئة الأغلب من دوي المستوى الجامعي تضمنت (36) فردا يمثلون نسبة (70.6%)، فيما تتعلق بالوظيفة المشغولة لدى أفراد العينة فقد كانت وظيفة "مكلف ببرمجيات ونظم المعلومات" وكان عددهم (30) عامل (ة)، بنسبة (58.8%) وأخيرا سنوات الخبرة لدى أفراد العينة فقد كانت الفئة الغالبة (11- 20) سنة حيث بلغ عددهم (32) فردا، يمثلون نسبة (62.7%) من عينة الدراسة.

2-2- عرض نتائج الفرضية الأولى: التي تنص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برمجيات إدارة مراحل العمل وصناعة قرارات فعالة بالمؤسسة.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة على عبارات أبعاد الفرضية الأولى وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم:(05) يمثل بنود ونتائج الفرضية الأولى مع قيمة بيرسون

الرقم	العبـــارة برمجيات إدارة مراحل العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة بيرسون للعلاقة بين البعدين
1	التحـــــديث المســـــتمر للبرمجيـــــات، البيانـــــات والمعلومات	1,86	0,121	05	0.222 0,118 51 دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01
2	استخدام أحدث البرمجيات التي تستعمل في جمع تخزين وتبادل المعلومات	1,98	0,020	04	
3	التحديث المستمر للهيكل التنظيمي للمؤسسة	2,27	0,203	02	
4	الاعتماد على تكوين العمال في مجال المعلوماتية	2,08	0,154	03	
5	الاسترشاد بآراء وخبراء المختصين في الحصول على المعلومات المهمة لصناعة القرار.	2,71	0,292	01	
6	من أجل اتخاذ قرارات يتم من حين لأخر الاستعانة بنظم المعلومات المساعدة على صناعة القرار.	1,02	0,020	06	
	صناعة القرارات الفعالة				
1	تسهم نظم المعلومات بدقة في تحليل المعلومات التي يتم	1,80	0,161	06	

	استعمالها في صناعة القرار.				
2	ترى أن هناك تشجيع لكل أنماط الاتصال من خلال استغلال كل الكم والكيف من المعلومات الذي يمكن للنظام الإلكتروني استيعابه	2,71	0,212	01	
3	فتح مختلف قنوات تدفق المعلومات بالاعتماد على مواكبة التغيير المستمر	1,98	0,060	03	
4	تعتقد أن التشجيع على الابتكار من خلال السماح بارتكاب الأخطاء لأن الخطأ يؤدي إلى التعلم والذي يؤدي في النهاية إلى الخبرة	1,86	0,161	05	
5	ترى أن استعمال مختلف البرمجيات و النظم الحديثة يؤدي إلى الدقة في انجاز عدة مهام بدون أخطاء	1,88	0,386	04	
6	الاعتماد على الخطط المسبقة في اتخاذ القرارات	2,33	0,707	02	

الملاحظ من الجدول رقم(05)، أن المتوسطات المتعلقة ببرمجيات إدارة مراحل العمل تتراوح بين (1.02-2.71) أي أن جميع أفراد العينة يوافقون بدرجة ضعيفة إلى متوسطة على كيفية التعامل مع مختلف برمجيات إدارة مراحل العمل أثناء تدفق العمل، حيث تمثلت العبارات الثلاثة الأولى من أراء عينة الدراسة الفقرة رقم"05" التي تقر أنه يجب الاسترشاد بآراء وخبراء المختصين في الحصول على المعلومات المهمة لصناعة القرار

بمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري (0.29) وهذا يدل على أنها السلبية الأولى التي تفتقدها المؤسسة وهذا قد يعود لسياسة المؤسسة المعتمد في عملية التسيير كمركزية اتخاذ القرار ثم تليها الفقرة رقم"03" بمتوسط حسابي (2.27) وانحراف معياري (0.20) والتي تفيد أنه "لا بد من القيام بالتحديث المستمر للهيكل التنظيمي للمؤسسة و هدا يشير إلى نوع الهيكل التنظيمي الذي تعتمده المؤسسة الذي يتميز بعدم المرونة على الرغم من حتمية مواكبة التغيير للتطور التكنولوجي المستمر الفقرة الموالية كانت "04" بمتوسط حسابي (2.08) وانحراف معياري (0.15) والتي تشير إلى ضرورة الاهتمام بتكوين العمال في مجال المعلوماتية وهي ضرورة حتمية تفرضها البيئة التنظيمية المتغيرة، أما عن متوسطات البنود المتعلقة بصناعة القرارات الفعالة فهي تتراوح بين (1.80-2.71)، إد ترى عينة الدراسة في البند رقم "02" الذي يقر أنه كلما كان هناك تشجيع لكل أنماط الاتصال من خلال استغلال كل الكم والكيف من المعلومات التي يمكن للنظام الإلكتروني استيعابه، كانت هناك قرارات فعالة وهذا بمتوسط حسابي قدره (2.71) وانحراف معياري قدره (0.21) ثم تلاها البند رقم "06" الذي ينص على أنه يجب الاعتماد على الخطط المسبقة في اتخاذ القرارات وذلك من أجل تجنب القرارات الاعتباطية، بمتوسط حسابي (1.98) وانحراف معياري (0.06) والذي ترى فيه عينة الدراسة أنه لا بد من فتح مختلف قنوات تدفق المعلومات بالاعتماد على مواكبة التغيير المستمر وهم يوافقون فيها بدرجة ضعيفة.

أما قيمة "بيرسون" للعلاقة بين كل من برمجيات إدارة مراحل العمل وصناعة القرارات الفعالة فكانت العلاقة قيمتها (0.22) وهي علاقة طردية ضعيفة، دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

أي أنه حسب رأي عينة الدراسة فإنه كلما تم استعمال برمجيات لإدارة مراحل العمل بكفاءة عالية كانت هناك قرارات فعالة في المؤسسة.

3-2 - بالنسبة للفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة الثقة الإلكترونية وتنمية السلوك الإيجابي للأفراد بالمؤسسة محل الدراسة.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة على عبارات أبعاد الفرضية الأولى وجاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (06): يمثل بنود ونتائج الفرضية الثانية مع قيمة بيرسون

الرقم	العبـــارة مهارة الثقة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	قيمة بيرسون للعلاقة بين البعدين
01	يتم من حين لأخر إدارة الاجتماعات بطريقة افتراضية	1,86	0,121	05	0,141 0,324 51 دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01
02	تقويم أداء الفريق باستخدام التقنية (نظم المعلومات)	1,94	0,176	03	
03	تقدير و احترام أعضاء الفريق العامل ضمن الشبكة المعلوماتية	1,67	0,227	06	
04	ترى أن نظم المعلومات تعمل على تحسين الرؤية وتوضيح الأهداف بدقة لأعضاء الفريق	2,16	0,255	01	
05	الاعتماد على التقنية (نظم المعلومات) في توزيع وأداء الأعمال	1,90	0,130	04	
06	إتاحة المعلومات لكل أعضاء الفريق باستعمال مختلف قنوات الاتصال الحديثة.	2,04	0,078	02	
	تنمية السلوك الإيجابي للأفراد				

01	ترى أن بيئة العمل تشجع على الابتكار والتجديد وتساعد على أداء الخدمة	2.12	0.186	03	
02	من أولويات الإدارة التركيز على النتائج و الإقناع بفكرة الجودة	2.71	0.212	01	
03	أحاول القيام بالعمل في الوقت الحقيقي مع تقبل واستيعاب التغيير	1.75	0.234	05	
04	السعي إلى التميز وتحمل المخاطرة	1.98	0.100	04	
05	إدارك تحول نظم وعلاقات العمل من مفهوم"الاستخدام" إلى مفهوم "الشراكة"	2.51	0.335	02	
06	الرغبة في انجاز المهام بالسرعة و الدقة المطلوبة.	1.45	0.253	06	

الملاحظ أن المتوسطات الحسابية المتعلقة بمهارة الثقة الإلكترونية فتراوحت بين (1.67 -2.16) أي أن أفراد العينة من المبحوثين يوافقون بدرجة ضعيفة على أن هناك فعلا مهارة لزيادة الثقة الإلكترونية من طرف القائد في المؤسسة حيث كانت الثلاثة أراء الأولى المعبرة على هدا البعد كالأتي:

البند رقم"04" بمتوسط حسابي قدره(2.16) وانحراف معياري قدره(0.25) الذي ينص على أن نظم المعلومات تعمل على تحسين الرؤية وتوضح الأهداف بدقة لأعضاء الفريق وهذا شيء طبيعي كون نظم المعلومات على اختلاف أنواعها أصبحت ضرورة لا غنا عنها في تسيير المنشات وهذا للأهمية البالغة التي تتمتع بها من ربح للوقت ودقة النتائج وسهولة في أداء الخدمات ثم تلاه البند رقم"06" بمتوسط حسابي (2.04) وانحراف معياري (0.078) والذي يقر من خلاله عينة البحث أن إتاحة المعلومات لكل أعضاء الفريق

باستعمال مختلف الاتصال الحديثة من شأنه تعزيز مهارة الثقة الإلكترونية للقائد الإلكتروني داخل المنظمة وهو ما يشير إلى أن المبحوثين قد واجهو من قبل بعض العراقيل المتمثلة أساسا في حجب واحتكار المعلومات لدى جهة أو فئة أو قائد معين بما أنعكس سلبا على ارتفاع الثقة في الاستعمال لمختلف الأجهزة و الوسائل المعلوماتية، أما البند الثالث رقم"02" الذي بلغ متوسطه الحسابي (1.94) وانحرافه المعياري (0.176) وهو الذي يقر فيه المبحوثين أن القائد داخل المنظمة يلجأ من حين لأخر إلى تقويم أداء الفريق بالاستعانة بالتقنية (نظم المعلومات) و هو ما يشير إلى بعض النظم الخبيرة خاصة منها تلك التي تستعمل في تسيير الموارد البشرية حيث يتم تخزين مختلف المعلومات الخاصة بالعمال ومهاراتهم وخبرتهم وغيرها من المعارف المكتسبة والتالي معرفة مستوى أدائهم، أما عن متوسطات البنود الخاصة بتنمية السلوك الإيجابي للأفراد فقد تراوحت قيمتها بين (1.45-2.71) وهي درجة موافقة بين ضعيفة إلى متوسطة، حيث تمثلت العبارات الثلاثة الأولى في البند رقم"02" بمتوسط حسابي (2.71) وانحراف معياري قدره (0.21) والذي ينص على أنه من الضروري جعل من أولويات الإدارة التركيز على النتائج والإقناع بفكرة الجودة حيث يعتبرها المبحوثين أهم نقطة للرفع من جودة أداء الخدمة وهذا طبيعي في زمن أصبح البقاء للأقوى لشدة المنافسة من جهة ومن جهة أخرى توفر العديد من الإمكانيات التقنية ثم تلاه البند رقم "05" بمتوسط حسابي (2.51) وانحراف معياري (0.33) والذي ينص على أنه لا بد من إدراك العمال ذوي الخدمة الفنية لتحول نظم وعلاقات العمل من مفهوم الاستخدام إلى مفهوم الشراكة، أي أن العامل يعتبر نفسه داخل التنظيم كشريك وليس مجرد مستخدم فقط، البند الثالث، الذي يحمل رقم "01" بمتوسط حسابي (2.12) وانحراف معياري (0.18) و الذي يرى فيه المبحوثين أن بيئة العمل تشجع على الابتكار والتجديد وتساعد على أداء الخدمة هذا من شأنه المساهمة في تنمية السلوك الإيجابي للأفراد.

أما قيمة معامل "بيرسون" للعلاقة بين كل من مهارة الثقة الإلكترونية وتنمية السلوك الإيجابي للأفراد فكانت قيمتها (0.14) وهي علاقة طردية ضعيفة، دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

أي أنه حسب رأي عينة الدراسة فإنه كلما كان هناك مهارة للقائد في تنمية الثقة الإلكترونية كلما ساهم دالك في تنمية السلوك الإيجابي للأفراد التنظيم.

3- مناقشة النتائج:

3-1 بالنسبة للفرضية الأولى: توصلت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من مؤشرات برمجيات إدارة مراحل العمل وصناعة القرارات والتي أقرت من خلالها عينة الدراسة أن هناك بنود لها الأهمية دون الأخرى فكانت الثلاثة الأولى الاسترشاد بآراء وخبراء المختصين في الحصول على المعلومات المهمة لصناعة القرار كما يرون أنه من أجل تفعيل تدفق سير العمل يجب التحديث المستمر للهيكل التنظيمي للمؤسسة بغرض مواكبة التغيير التنظيمي، كما أكدوا على أنه يجب الاعتماد على تكوين العمال في مجال المعلوماتية من أجل تحقيق الملائمة والموائمة بين الفرد والتكنولوجيا هدا من جهة ومن جهة أخرى أكد المبحوثين أنه من أجل صناعة قرارات فعالة يجب العمل على تشجيع كل أنماط الاتصال من خلال استغلال كل الكم والكيف من المعلومات والاعتماد على مواكبة التغيير المستمر للتكنولوجيا مع التركيز على الخطط المسبقة في اتخاذ القرارات وتجنب تلك القرارات العشوائية الغير مبنية على خطة مسبقة باعتبار التخطيط أول وظيفة من الوظائف الإدارية، كما أكد المبحوثين في هده الدراسة أنه من الضروري فتح مختلف قنوات تدفق المعلومات بالاعتماد على مواكبة التغيير المستمر.

كما توصلت الدراسة في النهاية إلى إثبات صحة الفرضية أي وجود علاقة دالة إحصائيا بين برمجيات إدارة مراحل العمل وصناعة قرارات فعالة في المؤسسة، عند مستوى الدلالة (0.01) وهي علاقة طردية ضعيفة.

2-3 بالنسبة للفرضية الثانية:توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة الثقة الإلكترونية وتنمية السلوك الإيجابي للأفراد.

حيث أقرت من خلالها عينة الدراسة أن هناك بنود ذات أولوية ولها أهمية في تحديد وتفعيل هده العلاقة فكانت الثلاثة بنود الأولى لبعد تكنولوجيا المعلومات المتمثل في مهارة الثقة الإلكترونية حيث كانت ميولاتالمبحوثين أن لنظم المعلومات الدور الكبير في تحسين الروئية وتوضيح الأهداف بدقة لأعضاء الفريق كما أشار إليه "الشوابكة" في تعريفه "على أنه نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والإجراءات ومصادر المعلومات والشبكات والذي يعمل على تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة المختلفة في المنظمة وفي الوقت المناسب"[15]. كما أن لإتاحة المعلومات لكل أعضاء الفريق باستعمال مختلف قنوات الاتصال الحديثة حسب المبحوثين الدور الفعال في تنمية الثقة الإلكترونية، هدا ويرون أن لتقويم أداء الفريق باستخدام التقنية (نظم المعلومات) الدور الكبير في تفعيل مهارة الثقة الإلكترونية بما يساعد القائد الإلكتروني، أما عن البعد المتعلق بتحسين الخدمة الفنية من خلال تنمية السلوك الإيجابي للأفراد فيرى عمال المؤسسة من المبحوثين أنه من أولويات الإدارة التركيز على النتائج والإقناع بفكرة الجودة من أجل تنمية السلوك الإيجابي للأفراد بما يحقق جودة في الأداء كما تم التوصل إلى أن العمال يرون في إدراك تحول نظم وعلاقة العمل من مفهوم "الاستخدام" إلى مفهوم الشراكة من الأولويات التي وجب الاهتمام بها كون العامل الذي تترسخ لديه فكرة أنه شريك في المؤسسة وتحقيق أهدافه من أهداف المنظمة بإمكانه المضي قدما وزيادة مردوديته وفعاليته في أداء الخدمات، كما تم الإشارة إلى أهمية بيئة العمل التي تشجع على الابتكار والتجديد فهي في الأخير تساعد على أداء الخدمة بفعالية.

كما توصلت الدراسة في النهاية إلى إثبات صحة الفرضية الثانية أي أن هناك علاقة دالة إحصائيا بين مهارة الثقة الإلكترونية وتنمية السلوك الإيجابي لأفراد التنظيم، عند مستوى الدلالة (0.01).

ومنه يمكن التسليم بصحة الفرض العام أي: لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء الخدمات للمؤسسة محل الدراسة.

4- التوصيات والاقتراحات:

- ضرورة الاهتمام بالمورد البشري من خلال التحفيز والتكوين مع السعي لخلق ثقافة تنظيمية تسهم في تغيير مفهوم "المستخدم" إلى مفهوم "الشريك".

- الاهتمام بمختلف برمجيات إدارة مراحل العمل من أجل تحسين وتسهيل عملية تدفق العمل في كل الاتجاهات بالسرعة والدقة اللازمتين.

- العمل على تحديث الهيكل التنظيمي للمؤسسة بما يتماشى والتغيير التنظيمي وبما يتناسب وعملية امتلاك التكنولوجيا.

- ضرورة الانفتاح على البيئة الخارجية والاستعانة بآراء الخبراء والمتخصصين خاصة أثناء البحث عن الحلول للمشاكل والعراقيل المستعصية.

- على القائد تشجيع كل أنماط الاتصال مع استغلال كل الإمكانيات المتوفرة خاصة منها تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

- الاعتماد على الخطط المدروسة في اتخاذ القراراتغير الفجائية وتجنب القرارات الغير مبنية على المعلومات الغير أكيدة.

- الاستعانة بنظم المعلومات الحديثة والمناسبة لطبيعة مهام المؤسسة مع التحيين المستمر للمعلومات المخزنة.

- ضرورة تحسيس العمال بأهمية الجودة في تحقيق الريادة للمؤسسة وجعلها هدفا رئيسا للعمال.

- يجب تطوير نظم المعلومات الاتصال بين مجموع الشركات والإدارة العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر من أجل تسهيل تدفق المعلومات بالاعتماد على نظام الشبكة.

- ضرورة ارتباط عملية صناعة القرارات بتقييم مسار تنفيذ إجراءات وتدابير سابقة مما يتوجب المتابعة والتأكد من أن ما يتحقق فعليا يسير وفق لما خطط له.

خاتمة:

لقد بات من الواضح أن المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر ممارسة لتكنولوجيا المعلومات فعملت جاهدة على تحقيق التكامل بين هدين المتغيرين (التكنولوجيا) و(المعلومات) على حد السواء هدا في سبيل تحقيق أداء دو جودة عالية، حيث تعمل على توفير الموارد البشرية مع التركيز على التكوين والتدريب حتى يضمن تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية والمتمثلة في زيادة أرباح بأقل التكاليف وهذا لن يتأتى إلا من خلال مورد بشري مؤهل دو مهارات وكفاءات مهنية متشبع بثقافة تنظيمية تخدم أهدافه وأهداف التنظيم على السواء، فهو المحرك الأساسي للتكنولوجيا مهما بلغت من تطور.

قائمة الهوامش:

[1] Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane ,P.**Management Information Systems :Organization and Technology**, 3rd Ed,Newyork,N.Y :MecmillanCollege Publishing, Co,2004, p p15-16.

[2] الرازي زين الدين و محمد بن أبي بكر، "مختار الصحاح" ترتيب محمود خاطر تحقيق و ضبط حمزة فتح الله، ط7، مؤسسة الرسالة للطباعة و النشر و التوزيع - العابدين، 1998، ص667

[3] المرجع نفسه، ص667.

[4] Seen, James, A ,« **Information Technology In Business Principles, Practices & Opportunities** », Upper Saddle River New York, Prentice-Hall,1998, p 7.

[5] الشوابكة عدنان عواد، **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاد القرارات الإدارية**" دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2011، ص107.

[6] السالمي علاء عبد الرزاق، **تكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان الأردن،ط2 2007، ص29.

[7] الفيروز أبادي و مجد الدين محمد بن يعقوب،**القاموس المحيط**، (ط2)، ببروت مؤسسة الرسالة 1987، ص ص 1924- 1925.

[8] سيزلاقي أندرو ذي ووالاسو مارك جي، **السلوك التنظيمي و الأداء**، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد الرياض، معهد الإدارة العامة، 1992، ص 632.

[9] بدوي أحمد زكي و مصطفى أحمد كامل، **معجم مصطلحات القوى العاملة**، الإسكندرية مؤسسة شباب الجامعة، 1984، ص87.

[10] هلال محمد عبد الغاني حسن، **مهارة إدارة الأداء**، مركز تطوير الأداء، القاهرة، 1996، ص ص19-20.

[11] درة عبد الباري ابراهيم، **تكنولوجيا الأداء البشري، مهارة أساسية من مهارات القيادات في المؤسسات الشرطية العربية**، ورقة عمل مقدمة للحلقة العلمية للمهارات الإدارية للقيادات العليا الطائف: معهد التدريب بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،1998، ص403.

[12] عبد الله شوقي حسين، **أصول الإدارة**، دار النهضة العربية للنشر، القاهرة - جمهورية مصر العربية 1979، ص18.

[13] مجبر مهدي إبراهيم، **الأمانة في الأداء الإداري**، مكتبة الخدمات الحديثة،جدة ، 1995، ص49.

[14] الخزامي،عبد الحكم أحمد، **تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين:تقييم الأداء**، ج3، مكتبة ابن سينا، القاهرة 1999، ص 11.

[15] الشوابكة عدنان عواد، المرجع السابق، ص 107.

جامعة محمد بو ضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila
مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية
مجلة علمية اكاديمية دولية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
العدد 15. ديسمبر 2018

مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية

الترقيم الدولي الإليكتروني: ISSNE :2602-6961
الترقيم الدولي: ISSN :2253-010X
الإيداع القانوني: -2011-5724

Number

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة – الجزائر

الترقيم الدولي:ISSN:2253-010X
الترقيم الدولي الاليكتروني :EISSN: 2602-6961
الإيداع القانوني: -2011-5724-

مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية

مجلة علمية أكاديمية دولية محكمة نصف سنوية تصدرها كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

AIF : 0.58

المدير الشرفي: أد.كمال بداري مدير الجامعة مدير المجلة: أ د. عمر عمور عميد الكلية

رئيس تحرير المجلة: د. عبد المالك مكفس

أعضاء هيئة تحرير المجلة

د.عبد الحق بركات د.بن سعيد موسى د. خوني ضيف الله
د.ليلى بتقة د.بن قبي عيسى د.غزال عبد الرزاق

المراجعة اللغوية

المراجع اللغوي عربي :	المراجع اللغوي انجليزي :	المراجع الغوي الفرنسي:
د. عماري عز الدين	د برباش سامي	د. خوني ضيف الله

امانة التحرير: بوقرة أم السعد