



## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمّة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

### أهمية إستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال

### في تطوير المورد البشري

دراسة ميدانية في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي

تحت إشراف:

د؛ أمين عزري

من إعداد الطالبة:

مامة قديري

### لجنة المناقشة

| الرتبة       | المؤسسة                       | الصفة         | اسم ولقب الأستاذ   |
|--------------|-------------------------------|---------------|--------------------|
| رئيسا        | جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي | أستاذ محاضر أ | د. بغداد بنين      |
| مشرفا ومقررا | جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي | أستاذ محاضر أ | د؛ أمين عزري       |
| مناقشا       | جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي | أستاذ محاضر أ | د. زكرياء بله باسي |

السنة الجامعية: 2021/2020م





# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمّة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

## أهمية إستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال

### في تطوير المورد البشري

دراسة ميدانية في المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي

تحت إشراف:

د؛ أمين عزري

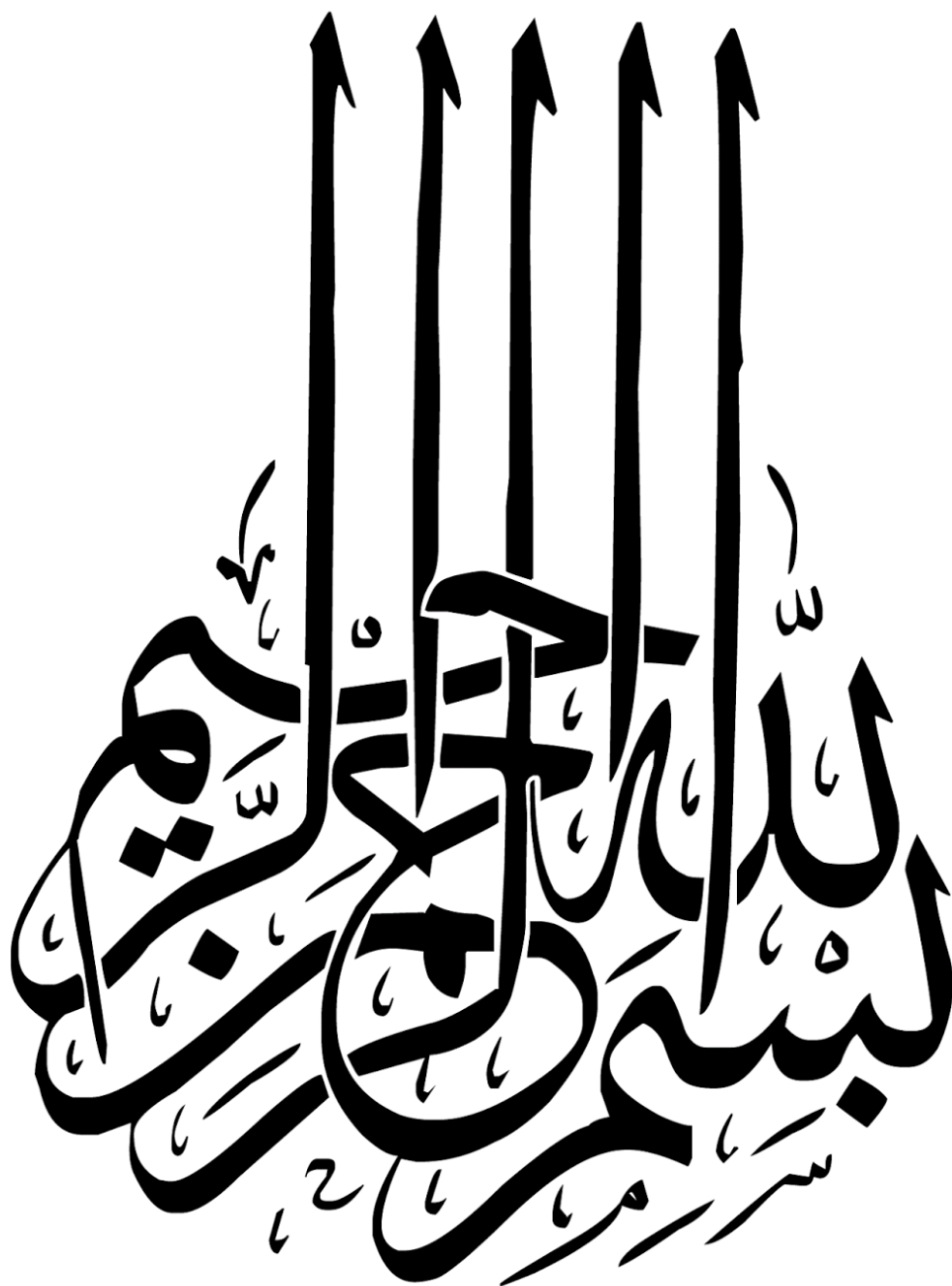
من إعداد الطالبة:

مامة قديري

### لجنة المناقشة

| الرتبة       | المؤسسة                       | الصفة         | اسم ولقب الأستاذ   |
|--------------|-------------------------------|---------------|--------------------|
| رئيسا        | جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي | أستاذ محاضر أ | د. بغداد بنين      |
| مشرفا ومقررا | جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي | أستاذ محاضر أ | د؛ أمين عزري       |
| مناقشا       | جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي | أستاذ محاضر أ | د. زكرياء بله باسي |

السنة الجامعية: 2021/2020م



# شكر وعرفان

قال الله تعالى: ﴿قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ

صَالِحًا تَرْضَاهَا وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ [الآية 199 من سورة النمل]

بداية نسجد لله رب العالمين شكرا وحمدا على توفيقه ورعايته وإلهامه لنا الصبر ومهل لنا الطريق وآثانا من

العلم والمعرفة لإنجاز هذا العمل والشكر والحمد لله ولصلاة على رسول الله؛

أتقدم بالشكر الخالص للأستاذ المشرف الدكتور عزري أمين الذي لم يخل علي بنصائحه وإرشاداته، فكان

خير عون بفضل الله تعالى في هذا العمل، كما أتقدم بالشكر مسبقا لأعضاء لجنة المناقشة بقبولها مناقشة

وإثراء هذه المذكرة؛

كما أشكر جميع عمال إتصالات الجزائر الوادي والشكر موصول إلى كل من ساندني ووقف إلى جانبي ومد لي

يد العون من قريب أو بعيد ولو بكلمة الطيبة؛

# الإهداء

إلى سر نجاحي وتوفيقي بعد الله تعالى لا يخلو يومي من دعائها سرا وجهرا؛

أمي حفظها الله وأطال الله في عمرها

أبي حفظه الله ومرعاه ومدّه بالصحة والعافية

إلى الذين امتزجت بروحي بروحهم وتقاسمت معهم هموم الدنيا بجلوها ومرها الذين أكن لهم أنبل الإحساس

إخواني وأخواتي وفقهم الله؛

إلى بناتي سميرة - دعاء

إلى من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي؛

## ملخص:

تهدف دراستنا إلى البحث عن أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتطوير أداء المورد البشري، لدى مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي، بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ركزت الدراسة على 40 عاملا من أصل 274 عاملا في المؤسسة، وذلك من خلال إيجاباتهم على إستيان كأداة أولي في جمع البيانات، وتدعيمها لذلك إستعنا بعرض الشركة لخدماتها ونشاطها، لتحديد مدى إعتقادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وبعد معالجة المعطيات ببرنامج لـ SPSS توصلت إلى النتائج التالية:

- يوفر إستثمار معتبر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مؤسسة إتصالات الجزائر؛
- يوجد إستعمال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة؛
- يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الإستعمال الفعال لتكنولوجيا المعلومات؛
- هناك مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري.

**Abstract:**

Our study aims to search for the importance of using informations, and communication technologies to develop the performance of the human ressources at the Algeria El-Oued Telecom Corporation, depending on the analytical descriptive approach;

We used the company's presentation of its services and activities to determine the extent of its reliance on informations and communication technology;

After processing the data with SPSS, the following results were obtained:

After processing the data, the SPSS program reached the following results:

- Provides a significant investments in Algeria Telecom;
- There are am use of some information and communication technology in the institution;

There is sufficient qualification of the human resource towards the effective use of information technology;

- There is a significant contribution of information and communication technology in developing the performance of the human resources.

فهرس المحتويات

|     |                                                                                        |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|
|     | البسمة                                                                                 |
|     | شكر وعرفان                                                                             |
|     | ملخص                                                                                   |
| I   | فهرس المحتويات                                                                         |
| III | فهرس الجداول                                                                           |
| IV  | فهرس الأشكال                                                                           |
| أ   | المقدمة                                                                                |
|     | الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجياات المعلومات والإتصال                                   |
| 9   | تمهيد                                                                                  |
| 10  | المبحث الأول: تعاريف والتطور التاريخي لتكنولوجياات المعلومات والإتصال                  |
| 10  | المطلب الأول: مفاهيم تكنولوجياات المعلومات والاتصال                                    |
| 12  | المطلب الثاني: التطور التاريخي للتكنولوجياات المعلومات والإتصال                        |
| 14  | المبحث الثاني: أهمية تكنولوجياات المعلومات والإتصال                                    |
| 14  | المطلب الأول: أنواع ومكونات تكنولوجياات المعلومات والإتصال                             |
| 17  | المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات إستخدام تكنولوجياات المعلومات والإتصال                 |
| 19  | خلاصة الفصل                                                                            |
|     | الفصل الثاني: تطوير أداء المورد البشري من خلال إستخدام تكنولوجياات المعلومات           |
| 21  | تمهيد                                                                                  |
| 22  | المبحث الأول: أداء الموارد البشري                                                      |
| 22  | المطلب الأول: تعاريف للأداء                                                            |
| 23  | المطلب الثاني: تقييم الأداء                                                            |
| 25  | المبحث الثاني: تطوير أداء المورد البشري من خلال إستخدام تكنولوجياات المعلومات والإتصال |



|                                                                        |                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25                                                                     | المطلب الأول: بعض التكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تساهم في تطوير المورد البشري                         |
| 26                                                                     | المطلب الثاني: تأهيل المورد البشري للتكيف مع الإستعمال الجيد لبعض التكنولوجيات المعلومات والاتصال           |
| 29                                                                     | خلاصة الفصل                                                                                                 |
| الفصل الثالث: دراسة ميدانية بالمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي |                                                                                                             |
| 31                                                                     | تمهيد                                                                                                       |
| 32                                                                     | المبحث الأول: التعريف بالشركة وأهمية إستعمال تكنولوجيات المعلومات في تطوير اداء المورد البشري               |
| 32                                                                     | المطلب الأول: تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر                                                                   |
| 34                                                                     | المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر                                                       |
| 37                                                                     | المطلب الثالث: نشاط المؤسسة وخدماتها                                                                        |
| 39                                                                     | المطلب الرابع: تطوير المورد البشري من خلال إستعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة إتصالات الجزائر |
| 42                                                                     | المبحث الثاني: الدراسة التحليلية لنتائج الإستبيان حول                                                       |
| 42                                                                     | المطلب الأول: تصميم إعداد لإستبيان                                                                          |
| 43                                                                     | المطلب الثاني: المعالجة التحليلية للإستبيان                                                                 |
| 58                                                                     | خلاصة الفصل                                                                                                 |
| 60                                                                     | خاتمة                                                                                                       |
| 64                                                                     | قائمة المصادر والمراجع                                                                                      |
|                                                                        | ملاحق                                                                                                       |

فهرس الجداول

| الرقم | تعيين                                                                                                                                                      | الصفحة |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1-3   | يمثل قياس ليكارت الثلاثي الذي إعتد من طرف الباحثة لجمع البيانات                                                                                            | 42     |
| 2-3   | توزيع الاستثمارات على أفراد العينة                                                                                                                         | 43     |
| 3-3   | توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق                                                                                                                      | 44     |
| 4-3   | خصائص العينة من حيث متغير الجنس                                                                                                                            | 45     |
| 5-3   | توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية؛                                                                                                                      | 45     |
| 6-3   | توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي                                                                                                                       | 46     |
| 7-3   | توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة                                                                                                                              | 47     |
| 8-3   | توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة                                                                                                                             | 48     |
| 9-3   | توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية                                                                                                               | 49     |
| 10-3  | يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على حجم الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة                                                             | 51     |
| 11-3  | يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على استعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية                                           | 52     |
| 12-3  | يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية | 54     |
| 13-3  | يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري                                                | 55     |

فهرس الأشكال

| الرقم | تعيين                                                                                      | الصفحة |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1-1   | التكامل التكنولوجي في تكنولوجيات المعلومات وتكنولوجيات الإتصالات                           | 11     |
| 2-2   | مساهمات التكنولوجيات الجديدة للإعلام والإتصال في عملية التسيير الإلكتروني للموارد البشرية؛ | 28     |
| 3-3   | الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لإتصالات الجزائر                                           | 35     |
| 4-3   | الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي                                  | 36     |
| 5-3   | خصائص العينة من حيث متغير الجنس                                                            | 45     |
| 6-3   | تمثيل عينة الدراسة حسب الفئة العمرية                                                       | 46     |
| 7-3   | يمثل عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي                                                      | 47     |
| 8-3   | يمثل عينة الدراسة حسب الخبرة                                                               | 48     |
| 9-3   | يمثل عينة الدراسة حسب الوظيفة                                                              | 49     |
| 10-3  | يمثل عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية                                                    | 50     |

مقدمة

## تمهيد:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية وعلمية ضخمة، برزت آثارها بوضوح في المجالات الاقتصادية والتجارية وكذا المجالات الأخرى، في ظل التحولات التي يشهدها العالم والتغيرات السريعة المرتبطة بظاهرة العولمة، وإشتداد المنافسة وتسارع وتيرة الابتكار والإختراعات التي تعرفها بيئة الأعمال الاقتصادية، مما جعل المنظمات تواجه العديد من الصعوبات والتحديات من أجل مواكبتها والتكيف معها.

وتعد التكنولوجيات المعلومات والاتصال أداة هامة من أدوات التعامل مع التطورات الدولية الجديدة، ومفتاح أساسي لأداء المورد البشري، حيث تمثل هذه الأخيرة القاعدة الأساسية التي يركز عليها أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، التي من النادر أن تملك سبق تنافسي على كافة الأصعدة، وفي جميع المجالات مقارنة بالمنافسين الأمر، الذي يفرض عليها السعي لإكتساب المزيد من التكنولوجيات وتحقيق الأفضلية والإحتفاظ بها بصفة دائمة.

## الإشكالية:

من خلال هذا الطرح إرتبنا صياغة الإشكالية الرئيسة التالية:

\* ما مدى مساهمة تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير مستوى أداء الموارد البشرية لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

هذا ما سيتم دراسته والإجابة عليه من خلال دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي.

## التساؤلات:

على ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من التساؤلات كالاتي:

- 1- ما هو حجم الإستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟
- 2- هل هناك إستعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟
- 3- ما مدى تأهيل وتكيف الموارد البشرية نحو الإستخدام الأمثل والكفؤ لمختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصال؟
- 4- إلى أي مدى تساهم بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء الموارد البشري؟

## فرضيات الدراسة:

بهدف الإجابة على التساؤلات المطروحة يجدر بنا وضع بعض الفرضيات على النحو التالي:

- 1- هناك استثمار معتبر في تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛
- 2- يوجد استعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛
- 3- لا يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الإستعمال الفعال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال؛
- 4- هناك مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها في ما يلي:

- تقديم إطار نظري علمي منظم، من خلال دراسة أهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال وأهمية تطوير المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛
- تسليط الضوء على مدى التطور الحاصل في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛
- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى إستنادها في تطبيقات تكنولوجيات، المعلومات والاتصال؛
- دراسة وتحليل العلاقات الموجودة بين تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتطوير المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

## أهمية الدراسة:

إن التأثير الذي أحدثته طفرة تكنولوجيات المعلومات والاتصال، مستمر وبمعدلات عالية مما يصعب معه تحديد آثاره الحالية والمستقبلية، نظرا لأن استخدام الرقمنة أدى إلى إحداث تغيرات كبيرة على العديد من المفاهيم الإدارية التقليدية لذا تكمن أهمية الموضوع في:

- ضرورة تغير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسات الجزائرية، لضمان بقائها واستمراريتها؛
- حداثة الموضوع كونه يربط بين متغيرات، ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، مع النظر للمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، من خلال مساهمة وتتبع المنظمة للتطورات التكنولوجية؛

- يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة، ومساهمة في إثراء المجال المعرفي ودعم للباحثين والمهنيين للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع؛

- يساعد هذا الموضوع بدفع المسيرين للمؤسسات الجزائرية إلى إعطاء أهمية قصوى لتطوير المورد البشري في ظل تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- التركيز على إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

### أسباب إختيار الموضوع:

#### 1- الأسباب الذاتية:

- تماشى الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الأعمال؛
- الإهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع في مثل هذه المواضيع؛
- الشعور بأهمية مثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي؛
- الموضوع يتماشى مع مناصبي في العمل كرئيس مصلحة تنمية الموارد البشرية والتكوين بذات المؤسسة لإكتساب أكثر معلومات.

#### 2- الأسباب الموضوعية:

- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الإقتصادية؛
- المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات وتدعيمها للموارد البشرية وتطويرها في ظل التغيرات السريعة المستجدة الحديثة؛
- الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على التسيير الإستراتيجي في المؤسسة الجزائرية.

### المنهج المستخدم في الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن أهمية إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري، بعد المنهج الوصفي هو الأنسب للدراسة حالة لشركة إقتصادية عمومية جزائرية، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معنية وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

**حدود الدراسة:**

- 1- الحدود المكانية:** وقع إختيار في دراسة الحالة على مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي أحد اهم المؤسسات الإقتصادية على المستوى الوطني والتي تتبنى تكنولوجيات المعلومات والاتصال؛
- 2- المجال الزمني:** تزامن إجراء الدراسة الحالية خلال الفترة الدراسة: 2019-2021؛
- 3- المجال البشري:** مجتمع الدراسة الحالية هو عمال مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي بمختلف مستوياتهم المهنية والعلمية.

**صعوبات الدراسة:**

أن اهم ما واجه الباحثة في هذه الدراسة من صعوبات وعوائق إرتبطت أثر بالجانب النظري لكثرة المعلومات وإختيار الأنسب والأحدث والجانب التطبيقي في جمع المعلومات وتحليلها.

**الدراسات السابقة:**

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الإستناد إلى الدارسات السابقة والحديث عن تكنولوجيات المعلومات والاتصال وأثرها على الموارد البشرية ليس بالموضوع الجديد وإنما تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين.

من الدراسات السابقة في موضوع البحث: أطروحة دكتوراه

- 1- دراسة أثر تكنولوجيات المعلومات والاتصال على الإدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال من إعداد الطالب علوي لمين كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007، 2008.**

توصل الباحث من خلال هذه الدراسة، إلى أن تعزيز استيعاب تكنولوجيات المعلومات والاتصال وإتاحته للإستخدام المستمر، الذي يهدف إلى التميز في الأداء ومواكبة عملية التحديث الإداري يقتضي التحول والإدارة الإلكترونية من خلال تبني عمليات التحول، وآليات التنفيذ وصياغة الرؤية التي من شأنها أن تعكس إستراتيجيات، الإعداد لهذا التحول إلى مجتمع المعلومات قيام علاقة جديدة تركز على النزاهة والشفافية تحكم علاقة الفرد والإدارة والمؤسسة والدولة في المجتمع.



## ماجستير:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة: مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط DML مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير من إعداد الطالب رايس مراد كلية العلوم الإقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، 2006.

هدفت الدراسة إلى بحث أهم آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية داخل المؤسسة الجزائرية، أثبت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على الموارد البشرية ويرجع ذلك إلى: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، لا تزال في مراحلها الأولى وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى الموارد البشري في استخدام هذه التكنولوجيات وقلة البرامج التعليمية. ماستر:

إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة بالمديرية الجهوية للإنتاج قاعدة إيرارة بحاسي مسعود مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر فرع علوم التسيير تخصص تسيير موارد بشرية للطالبة الهادي صارة جامعة قاصدي مرباح 2017، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية إدارة الموارد البشرية، حيث إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي أين ركز على جمع البيانات باستخدام الإستبيان، كأداة لجمع المعلومات ويتم توزيعه على 100 عامل من أصل 189 عامل، ليتم معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS نسخة 20. لتخلص الدراسة إلى النتائج:

توجد علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفعالية إدارة الموارد البشرية.

يتأثر فعالية إدارة الموارد البشرية في هذه المؤسسة بمتغيرين مستقلين، متمثلين في كل من البرامج والأجهزة والوسائل، مما يعني أن المتغير المستقل والمتمثل في الشبكات وقواعد البيانات، لا تؤثر في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية، وبالتالي فإن المتغير المستقل يتحكم في المتغير التابع نسبة 40.63% والباقي يعود لعوامل أخرى.

## دراسات أخرى: مقالات

دراسة طرفة محمد تحت عنوان، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، مقال مقدم في مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 06 العدد 3، جانفي 2014.

استهدفت هذه الدراسة إختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية بمؤسسة إتصالات الجزائر، حيث تم جمع المعلومات بإستعمال أداة الإستبيان والتي إستهدفت عينة الدراسة متكونة من 61 موظف يعملون بوكالة إتصالات الجزائر بعين الدفلى، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات بإستعمال برامج SPSS ، لتخلص الدراسة إلى أن مؤسسة إتصالات الجزائر تبنى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على معظم وظائف إدارة الموارد البشرية كما خرجت هاته الدراسة بعض التوصيات أهمها، السهر على تعميم طريقة العمل بلا ورق مع حتمية الانتقال من إدارة الموارد البشرية التقليدية إلى إدارة البشرية الإلكترونية، وضرورة القيام بتنفيذ الدور التكاملي والتفاعلي لأنظمة المعلومات للإدارة للموارد البشرية فيما بينها، من جهة ومن أنظمة المعلومات الإدارية من جهة أخرى.

**دراسة الهزام محمد تحت عنوان: أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة منظمات الجنوب الغربي بالجزائر (ولاية بشار نموذجا)، مقال مقدم لمجلة الجزائرية للإقتصاد والريادة العدد 07 جانفي 2016.**

كان الهدف من هاته الدراسة تسليط الضوء على أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على إدارة الموارد البشرية بشكل وعلى وظائفها بشكل خاص، أين كان مجتمع الدراسة المنظمات المتواجدة على مستوى ولاية بشار ودوائرها، والمسجلة بالسجل الهيات الرسمية للولاية، كما تم جمع المعلومات بإستعمال أداة الإستبيان، والتي إستهدفت عينة الدراسة متكونة من 117 فرد، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات بإستعمال برنامج SPSS، حيث تم تقسم الإستبيان إلى محورين، محور خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإحتوى على ثلاث أبعاد (البرمجيات) الشبكات والبيانات التكنولوجيات، والمحور الثاني خاص بوظائف إدارة الموارد البشرية والذي قسم إلى ضمن أبعاد شملت (التخطيط، التوظيف، التكوين التطوير، التحفيز، الأجور، وتقسم الأداء التلخص الدراسة إلى أن الموظفين المستجوبون يدركون أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء وظائفهم، كما أنه هناك فروق ذو دلالة إحصائية ما بين تكنولوجيا المعلومات ووظائف إدارة الموارد البشرية.

بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الإستغلال الأمثل، كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة مناقشتها وإنتشارها بزيادة استثماراتها.

والجديد في هذا الموضوع هو التطرق إلى ما تخلفه التكنولوجيا والاتصال على تطوير للأداء للموارد البشرية في مؤسسة إقتصادية جزائرية بمثابة إستثمار في رأسمال المال البشري.

## هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث

فصول، فصلين نظريين ويحتوي على:

**الفصل الأول:** نتعرض فيه إلى نظرة شاملة حول تكنولوجيات المعلومات والاتصال؛

**الفصل الثاني:** نتعرض فيه إلى دراسة تطوير أدى المورد البشري من خلال إستخدام لبعض تكنولوجيات

المعلومات والاتصال؛

**الفصل الثالث:** تحديد الأهمية من إستعمال تكنولوجيات المعلومات للتطوير الموارد البشرية من النتائج

المحصل عليها من خلال دراسة الحالة في المؤسسة الجزائرية الإقتصادية- إتصالات الجزائر الوادي-.

# الفصل الأول

مدخل إلى تكنولوجيا

المعلومات والاتصال

### تمهيد:

لقد صار فن مجازة العولمة ضرورة حتمية لصياغة مجتمع معلوماتي، أول شروطه الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم سماته إعتبار المعلومة جوهر كل عملية، ورخصة جديدة لكل نجاح من جهة وسلاح لمواجهة تحديات البيئة الخارجية من جهة أخرى.

إن التداول الشاسع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يوحي ببساطة وسهولة تحديد مفهومه في حين أنه من المفاهيم المتداخلة نظرا للتطور الذي شهده، وما يمكن إعتباره حديثا هو توسع إستخداماتها في مجال تسيير المؤسسات. وإعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي و... الأنترنت.

وبهذا الصدد تعرضنا في هذا الفصل إلى: مبحثين

المبحث الأول: تعاريف والتطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

المبحث الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## المبحث الأول: تعريف والتطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

## المطلب الأول: مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد عرف مفهوم "تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، بعدة تعريف مختلفة باختلاف الاتجاهات والتفكير واستعمالات لهذه التكنولوجيا والميادين المطبقة فيها، والنوع المستعمل في هذه التكنولوجيا. عرف المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "تقنيات الحصول على المعلومات وتخزينها وبثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد<sup>1</sup>؛
- هي جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات، والمعلومات الملموسة منها وغير الملموسة، والموضوعية في إنسجام مدمج ومنظم تحت تصرف أفراد المؤسسة، من عاملين ومدراء بغية تحسين أدائهم وإنتاجيتهم<sup>2</sup>؛
- أنها المقدرة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها، وتبادلها بهدف إتخاذ القرارات الفعالة<sup>3</sup>؛
- أنها كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة وتناقل نتائج عمليات التحليل والتصنيف والإستخلاص للمعلومات وتوجيه الإفادة منها من المستخدمين بأيسر الطرائق مع ضمان الإنجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب<sup>4</sup>؛
- أنها مجموعة التقنيات المشتملة بالكيان المادي والمكونات البرمجية والموارد البشرية، بالإضافة إلى الإجراءات المستخدمة في إطار تنظيم عمل هذه الأجزاء مع بعض من أجل إدارة البيانات والمعلومات بكفاءة<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> نادية أيوب، إتخاذ القرارات الإدارية، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1994، ص 202.

<sup>2</sup> زرزاز العياشي أ. غياذ كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميز التنافسية، مجلة الباحث الاقتصادية العدد 2014/02، ص 187.

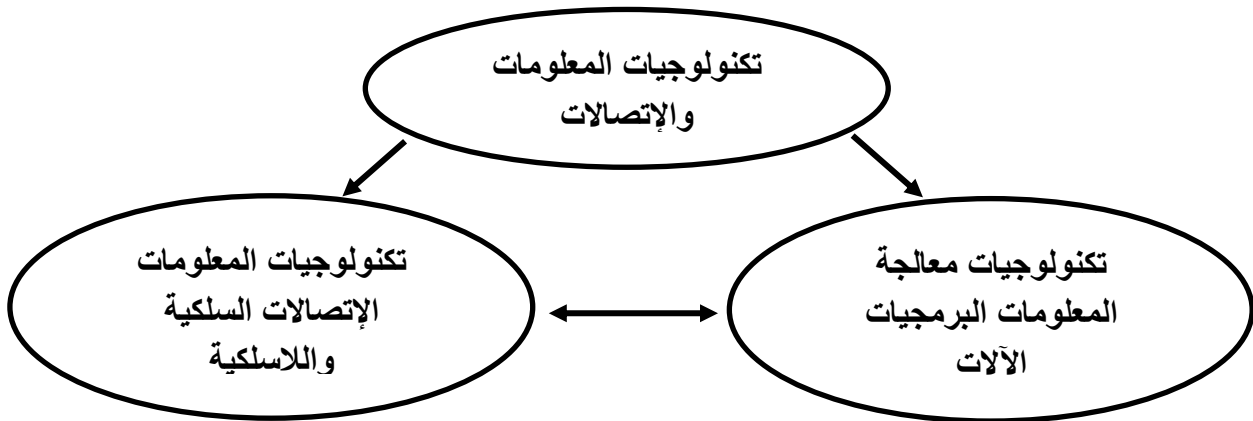
<sup>3</sup> SANDERS,R,NL2007, the benfits of using e-business technologie the supplier perspective, journal of business logistics 28(2) p 177-207.

<sup>4</sup> الهواسي، محمد حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، 2017 البيان للطباعة والنشر والتوزيع بغداد، العراق، الطبعة 02 ص 28.

<sup>5</sup> شريف، أنير أنور، عودة بلال كامل، دور تكنولوجيا المعلومات في الاداء الوظيفي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والادارية العدد 91 لسنة 2016 ص 174-196.

وبناء على ما سبق، يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المنظمات المعاصرة، لجمع المعلومات التي يستخدمها في تنفيذ أنشطتها المختلفة بأقصى درجة من الكفاءة والفعالية بالشكل الذي يؤدي بها إلى تميزها ونجاحها.

الشكل رقم (1-1): التكامل التكنولوجي في تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات



المصدر: من إعداد الطالبة

## المطلب الثاني: التطور التاريخي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن إختصار التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في خمس مراحل أساسية كالتالي:

### أولاً: مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:

ظهور الكتابة على الطين ومختلف الوسائل للحفظ المعلومات للسمومريون، منذ حوالي 3600 قبل الميلاد<sup>1</sup>. مما أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتشر بمجرد وفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية<sup>2</sup> إقتصرت على فئة الأغنياء رجال الدين لغلائها.

### ثانياً: مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:

عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني غوتنبرغ، بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى، مما أعطى أوروبا صف الأسبقية في التقدم على العالم الثالث بثلاث قرون<sup>3</sup>.

### ثالثاً: مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

تم إكتشاف التلغراف 1937 إبان ظهور الثورة الصناعية تم إكتشاف (جراهم بل) الهاتف وتوالت الإختراعات، في مجال الإتصال لظهور جهاز الفوتوغراف في القرن 19 عن طريق توماس أديسون (T.Edison) وكان من تطبيقاته (الميكروفين، ميكروفيلم)، وظهر على التوالي القرص المسطح يفصل Berlinger وإكتشاف ماركوني Markoni واللاسكي 1896، وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون إستخدام الأسلاك خدمات الراديو 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري 1941<sup>4</sup>.

<sup>1</sup>مراد رايس، رسالة ماجستير بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك الأغواط DML، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر 2005-2006، ص 38.

<sup>2</sup>فاروق حريزي، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيا الحديثة للإتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، تخصص إدارة أعمال جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011، ص 14.

<sup>3</sup>إبراهيم بوسمغون، رسالة ماجستير، بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة، علم المكتبات جامعة مستوري قسنطينة، نوفمبر 2009، ص 47.

<sup>4</sup>مراد راسي، المرجع السابق، ص 39.



#### رابعاً: مرحلة المعلومات والاتصالات الرابعة:

تميزت هذه المرحلة باختراع الحاسوب وتطوراته ومراحل أجياله المختلفة وماله من أثر إيجابي على حركة تدفق المعلومات غير وسائل إتصال التي لها صلة بالحاسوب<sup>1</sup>.

#### خامساً: مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:

بدأت من النصف الثاني من القرن 20 حتى يومنا هذا، إعتمدت بالدرجة الأولى على الأقمار الصناعية وشبكات الألياف ذات السرعة الفائقة في نقل الأنباء، البيانات والصور<sup>2</sup>.

إستخدام الأنترنت كأداة تختصر العالم بأسره في حروف ثلاث (www)، وقد عبر أحمد قنديل على هذه الفترة بقوله: فمن الكمبيوتر كبير إلى كمبيوتر يمكن حمله في الجيب، من إدخال البيانات بأكوام من الكروت الورقية إلى إعتماد الفأرة ولوحة المفاتيح، ومن تخزين المعلومات في شرائط مضغوطة إلى إسطوانات مرنة ومدمجة وذات سعة هائلة إلى إخراج الرسوم والأشكال ثابتة ومتحركة بفضل وسائط متعددة ثم تبادلها شبكات المعلومات<sup>3</sup> وقد لوحظ أن تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تمثيله ضمن منحى غير منتظم، مسنن ومدرج وهذا المنحني يسمى من قبل علماء الرياضيات منحنى الشيطان "la courbe diable".

وهنا يمكن القول أن كل مرحلة من المراحل هذه، تعد تمهيد بمرحلة مواكبة لها، وبالرغم من أنها تجربة اجتاحت مدة زمنية معتبرة إلا أنها تبدو وضمة لما حققه ومازالت تحققه كوننا نعيش أسرى لواقع إفتراضي مبني على التوقعات والإحتمالات.

<sup>1</sup> فاروق حريزي، المرجع السابق، ص 14.

<sup>2</sup> مراد راسي، مرجع سابق، ص 39.

<sup>3</sup> ياسر هذيب رضوان، رسالة ماجستير حول أثر تصميم برنامج كمبيوتر متعدد الوسائط في تنمية مهارات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والتحصيل والإتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية، جامعة، عين الشمس، 2008، ص18.

المبحث الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: أنواع ومكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تنوعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسب الحاجة إليها ومجال إستخدامها سوف نتطرق إلى أهم أنواع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.

أولاً: حسب الوظائف

1- نظم المعلومات الإدارية: "MIS" "management information systems"

2- نظم دعم القرار: "DSS" "decision support system"

3- نظم المعلومات الإدارية التنفيذية "executive information system"

ثانياً: حسب الأقسام

ونجد أيضاً تنوع واختلاف تكنولوجيا المعلومات والاتصال يرجع إلى تنوع واختلاف أقسام المؤسسة الاقتصادية وتتمثل في ما يلي:

1- نظم المعلومات الوظيفية؛

2- نظم المعلومات التسويقية؛

3- نظم المعلومات المدارء البشرية؛

4- نظم معلومات الإنتاج؛

5- نظم معلومات التمويل؛

6- نظم معلومات الشراء؛

7- نظم المعلومات التخزين؛

8- نظم معلومات العلاقات العامة.

إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تختلف حسب النظم المعلوماتية المستعملة لدى المؤدية الاقتصادية، إذن فنحن يجب علينا تحديد مكوناتها، التي تعتبر العامل المشترك بين مختلف المؤسسات الاقتصادية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> أمين عزري مذكرة دكتوراه، بعنوان أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015-2016، ص 33-34.

## الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أهم العناصر المكونة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الشبكات: شبكة الحاسوب بإعتبارها مجموعة كابلات تربط مجموعة حواسيب مع بعضها، لتوزيع المهام وتقييم العناصر المعلوماتية على نقاط عدة تضمن هذه الشبكات جغرافياً<sup>1</sup>.

أولاً: شبكات محلية: LAN "Local Area Network" في حيز جغرافي محدود؛

ثانياً: شبكات مدينة: MAN "Metropolitan Area Network" تغطي عاصمة أو إقليم؛

ثالثاً: شبكات واسعة: WAN "Wide Area Network" مجال جغرافي واسع لعدة دول؛

ولقد شملت تكنولوجيا الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معاني متقاربة، تفصل بينها حدود دقيقة، ديناميكية مثل: الأنترنت، الإكسرانت، والأنترنت والتي تسميها العديد من الشبكات الواسعة WAN.

### 1- الإنترنت:

لأول مرة 1996 (Forrester Research) لمجموعة حلول تكنولوجية مطبقة داخل المؤسسة<sup>2</sup>.

أنها شبكة خاصة تستخدم تكنولوجيا الأنترنت (بروتوكول النقل، الصلة الفائقة) لتبادل المعلومات ما بين المعدات غير المتجانسة داخل المؤسسة<sup>3</sup>.

### 2- الإكسرانت:

هي المشاركة من الأنترنت وشراكاتها التجاريين للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية<sup>4</sup>.

### 3- برامج العمال الجماعي: (Croupeware)

عرف لأول مرة سنة 1978 من طرف كل من بيتر وترودي جونسن ليدر (peter-trudy johnson-) (leng) بأنه عملية إتصال تعتمد على العمل الجماعي، والتي تكون مدعمة برامج تستخدم هندسة الشبكات في تطبيقاتها، التي تمكن أفراد متباعدين عن بعضهم من العمل بصفة تعاونية على نفس الوثائق، فعلى غرار المراسلات والاطلاع المشترك على نفس المعلومات فإن هذه الآلية تسمح بالسير الجماعي للمعلومات<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>OLIVER PAVIE, **Monter son reseau**, compus press, paris, 2007, p07.

<sup>2</sup>Robert REIX, **Dictionnaire des systemes d'information**, Vuibert, paris, 1999 page 52.

<sup>3</sup>Gode FRAYDARG Nguyen, **l'entreprise numérique**, economica Paris, 1998, p08.

<sup>4</sup>صالح حناوي وآخرون، **مقدمة الأعمال في عصر التكنولوجيا**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 162.

<sup>5</sup>Nadege GUNIA , **la fonction ressources humaines aux transformations organisationnelles des entreprises "impact des nouvelles technologies d'information et de communication "**, 2002 p 103  
adresse internet [http://www.univ-tlse1.fr/lirhe/publications/these\\_gunia.pdf](http://www.univ-tlse1.fr/lirhe/publications/these_gunia.pdf).

#### 4- برامج تدفق العمل:

تعتبر برامج تدفق العمل من بين التطبيقات المعلومات للسير تدفق المعلومات والتي من حفظ وتسهيل حركة الوثائق، حيث يرتبط مفهوم برنامج تدفق العمل (work flow) بمفهوم التسيير الإلكتروني للملفات (gestion electronique) وهو يعمل على تعديل التدفق الإلكتروني للملفات داخل المنظمة وبالتالي يمكن تعريف برنامج تدفق العمل (work flow) بأنه مجموعة الإجراءات التقنية التي تسمح بتعريف، تسيير قيادة وتنفيذ تدفق المعلومات داخل المجموعة العمل، بهدف تحقيق توزيع أفضل للعمل ما بين المسيرين.

#### 5- برامج التسيير المندمج: ERP:

هي مجموعة تطبيقات وبرامج موحدة مستعملة مباشرة في العملية الإدارية للمؤسسة حيث تعتمد على قواعد بيانات بطريقة منعزلة، أو تكون مرتبطة بعضها البعض أو لها صلة بحلول خارجية أخرى تهدف إلى الربط المباشر لكل المعلومات والوظائف داخل نفس قاعدة البيانات، والية بعض العمليات اليدوية والإدارية، بالإضافة إلى إمكانية إدخال المعلومات مرة واحدة فقط وبثها مباشرة عبر مستويات المؤسسة<sup>1</sup>.

#### 6- الأنترنت: Enternet

هي شبكة عملاقة ووسيلة واسعة الانتشار نظم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسب في عشرات من الدول وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة (Transfert and control protocol) وبروتوكول أنترنت (internet protocol) واللذان يرمز لهما (TCP/IP)<sup>2</sup>، حيث أن بروتوكول (TCP/IP) هو بروتوكول الإتصال المشترك الذي يمكن الحواسيب من الإتصال بعضها البعض باستخدام وسائل الإتصال المختلفة وبالأخص الشبكة الهاتفية.

ويظهر شبكة الويب العالمية WEB والتي أنشأها Tim Benner Snee عام 1992 وبهذا اتوسعت الأنترنت وإزداد عدد مستخدميها وعدد الشبكات المحلية والواسعة، وعموما تقدم شبكة الأنترنت عدة خدمات<sup>3</sup> منها:

- البريد الإلكتروني: Email.

- تصفح المواقع:

<sup>1</sup>Nadege GUNIA, op'cit' p: 114,115.

<sup>2</sup>عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 427.

<sup>3</sup>نور الدين شارف، رسالة ماجستير، بعنوان التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية مؤسسة جواب فرع إتصالات الجزائر، تخصص التسويق، جامعة سعد دحلب البليدة، 2007، ص 21.

- تحميل الوثائق عن بعد: File Transfert Protcol : FTP؛
- جلسات الحوار والدرشة: Forum de duscussion؛
- التجارة الإلكترونية: E.commerce؛
- التعلم والتدريس الإلكتروني: E.education؛
- خدمات الربط عن بعد: Tele net؛
- مجموعة الأخبار: news groups.

### المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن لإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة إيجابيات وفي نفس الوقت تتجم عنها بعض النقاط السلبية نعرضها في ما يلي:

#### الفرع الأول: إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- إنخفاض التكاليف والسرعة في القيام بالأعمال؛
- التحكم في البيانات والمعلومات وسهولة تخزينها، تنظيمها، وإستخدامها وتداولها مما يزيد القدرة على إتخاذ لقرارات السليمة؛
- زيادة القدرات الإبداعية والإبتكارية لدى المورد البشري؛
- القدرة على أداء المهام عن بعد كالتسيير الإلكتروني والتجارة الإلكترونية فأصبح الحضور من عدمه لا يعد مشكلاً؛
- العمل أكثر على أنظمة الحماية والتشفير للمعلومات والذي يدل على زيادة الإهتمام بالمعلومات والإهتمام بسريتها.

#### الفرع الثاني: سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- زيادة البطالة بسبب زوال بعض الوظائف بسبب التطور في التكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- زيادة خطر القرصنة وسرقة المعلومات وتسويق المعلومات الرائقة؛
- تهديد سيادة الدول بظهور النقود الإلكترونية وسهولة إدخالها أو إخراجها عبر الحدود الإقليمية؛
- سهولة تداول المعلومات في العالم والذي قد يهدد إستقرار بعض الدول خاصة منها التي ليست لها قدرة عالية على التحكم في تكنولوجيا المعلومات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بهاء شاهين، الأنترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 1999، ص 44.

**خلاصة الفصل:**

إن التطور في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، بأشكالها المختلفة جعلت عملية تنقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة وتم بسرعة وفعالية، وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسة.

وتعتبر الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تشمل على المحطات الطرفية للحواسيب والناسخ، والبريد الإلكتروني وبنوك الإتصال المتلفزة أو ما شابه ذلك من الوسائل والقنوات الإلكترونية الحديثة كالإنترنت والعمل عن بعد، ومن أهم وسائل الإتصال المستخدمة إذ تفوقت في أهميتها الوسائل المكتوبة من كتب وصحف ومجلات ونشرات ووثائق إدارية ووسائل شفوية مباشرة كالمحاضرات والوسائل المسموعة والمرئية.

# الفصل الثاني

تطوير أداء المورد البشري من خلال إستخدام  
تكنولوجيات المعلومات

**تمهيد:**

لقد كان لشدة المنافسة، وطغيانها على كافة الأسواق المحلية والعالمية، الأثر البارز في تبني أساليب تسير إدارية حديثة بإعتبار أن البيئة التي تحكمها متقلبة وغير مستقرة وتحول الإقتصاد إلى معرفي محض هنا تقف جل المنظمات على مستوى أدائها بهدف تحقيق موقع متميز في بيئة تنافسية.

في هذا الصدد ظهر ما يسمى بإدارة الأداء التي تتركز على المورد البشري وأدائه في إطار يضم الفعالية والكفاءة، بفضل التدريب المستمر وتطور أساليبه تماشيا ومتطلبات العصر وهي تهتم بحركة تكنولوجيا الأداء البشري، خاصة أن تحسين هذا الأداء يعد نوعا من أنواع التدريب المستمر من جهة والبحث عن قيادات جديدة من جهة أخرى من خلال تسمية الموارد البشرية وذلك بمشاركة العمال في وضع السياسات وأتخاذ القرارات أو ما يمكن القول عنه: تمكين العاملين مستقبلا من أداء أدوار جديدة في مجتمع رقمي معاصر.

وتتناول هذا الفصل مبحثين هما:

**المبحث الأول: أداء المورد البشري**

**المبحث الثاني: تطوير أداء المورد البشري من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال**



## المبحث الأول: أداء الموارد البشري

### المطلب الأول: تعاريف للأداء

إن مصطلح الأداء ينتمي إلى عائلة المصطلحات متعددة المعاني كما يسمها Bouguignon Annick كلمات الحقائقية فهي تتوافق مع كلمات كبيرة، وتحمل تفسيرات واسعة<sup>1</sup>.

**التعريف الأول:** الأداء ضمان القدرة على التكيف والإستقرار في البنية المحيطة، والتأثير الإيجابي على نفسية العمال والروح المعنوية لديهم، مما يضمن الإستغلال الرشيد والأمثل للموارد المتاحة في المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها<sup>2</sup>.

**التعريف الثاني:** درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد<sup>3</sup>.

**التعريف الثالث:** كما يعني الأداء القيام بأعباء الوظيفة بما يعادل المتوسط المفروض أدائه من قبل الموظف الكفاء المدرب<sup>4</sup>.

**التعريف الرابع:** مجموع الشروط المفترض وجودها لإنجاز عمل وتحقيق غايات مطلوبة بأقل تكاليف وجهد جسماني وعقلي بسرعة وإتقان وبأقل زمن<sup>5</sup>.

**التعريف الخامس:** يربط الأداء يعامل الزمن، ويشار على أنه يتكون من قسمين أحدهما يشمل النتائج المسطرة والمراد الوصول إليها إنطلاقا من الموارد والأنشطة المتوفرة والموجهة لهذا الغرض ويضم القسم الثاني القيمة المحققة رسميا نتيجة الجهود والأنشطة ضمن إستراتيجية المؤسسة<sup>6</sup>.

**التعريف السادس:** الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعالية، إذ تعني الفعالية: تحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة وتتعلق الكفاءة بالسير الأفضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج<sup>7</sup>.

<sup>1</sup>الصالح جيلح، رسالة ماجستير بعنوان أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين دراسة حالة: مجمع صيدال، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2004-2006، ص 126.

<sup>2</sup>على محمد عبد الوهاب، **العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج**، مكتبة عين شمس، 1984، ص 290.

<sup>3</sup>راوية حسن، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 209.

<sup>4</sup>فدوى محمد رمضان، رسالة ماجستير بعنوان أثر إستخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم، محافظات قطاع غزة، قسم إدارة أعمال، 2009، ص 96.

<sup>5</sup>محمود عبد الرحمان إبراهيم الشنطي، ماجستير بعنوان **أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية**، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، قسم إدارة الأعمال، 2006، ص 48.

<sup>6</sup>على السلمي، **تطوير الأداء وتحديد المنظمات**، دار الرقباء، 1998، ص 40.

<sup>7</sup>بوجميل أحمد، **الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية**، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004، ص 98.

**التعريف السابع:** الأداء مرآة المنظمة مما يمكن أن تحققه من الإنتاجية العالية رضا الزبون، الحصة السوقية الجيدة، العائد المالي، القيام بالمسؤوليات الأخلاقية والإجتماعية إتجاه المجتمع<sup>1</sup>.

**التعريف الثامن:** أما عن Miller et bromiley الأداء هو محصلة قدرة المؤسسة في إستغلال مواردها المالية والبشرية، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف<sup>2</sup>.

أما فيما يخص إدارة الأداء فهي: عملية إدارة ومساعدة العمال على العمل بالكفاءة والفعالية اللازمة من أجل تحقيق أهداف المنظمة<sup>3</sup>.

وغالبا ما تعمل إدارة الأداء على تحسين وتطوير أداء العاملين والرفع من القيمة المضافة لهم سواء بشكل فردي أو ضمن جماعات، إذن هي عملية إستراتيجية متكاملة وسر نجاح كل منظمة. ومن هنا نستخلص أن الأداء ما هو إلا تحقيق أفضل الأهداف والنتائج المسطرة، والتي عادة يطلق عليها بالمخرجات بأقل قدر ممكن من الموارد المتاحة أو ما يسمى بالمدخلات خلال مدة زمنية محددة.

### المطلب الثاني: تقييم الأداء

#### أولاً: مفهوم تقييم الأداء

**التعريف الأول:** إن عملية تقييم الأداء يتضمن كلا من الكفاءة والفعالية فهي تتطوي على مهمته تحديد وقياس وإدارة أداء العاملين في المنظمة<sup>4</sup>؛

**التعريف الثاني:** أنه نظام من خلاله يحدد مدى كفاءة العاملين لأعمالهم عن فترة زمنية ماضية<sup>5</sup>؛

<sup>1</sup> سليمان الفارس، دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات (دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق) مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 2، 2010، ص 72.

<sup>2</sup> عريوة محاد، رسالة ماجستير حول دور بطاقة ، الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية دراسة مقارنة بين ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة التل بسطيف- تخصص إدارة أعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2010-2011، ص 03.

<sup>3</sup> MICHAEL armstrong, performance management: keystrategies and pratical guid lines, Thomson shore inc, 3rd ed, united states, 2006,p02.

<sup>4</sup> سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية عمان، الأردن، 2006، ص 138.

<sup>5</sup> على سعيد داود، موسوعة التدريب في التسمية الإدارية، إدارة أداء الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 64.

### ثانيا: الغرض من تقييم الأداء:

- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم، وذلك لمعرفة ولتحسين الأداء إلى الأفضل؛
- تحديد زيادات لأجور والمكافآت والعلاوات التي يمكن أن يتحصل عليها الفرد وذلك كنوع من المقابل للأداء؛
- تحديد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد وتحديد إمكانية نقله لوظيفة أخرى وربما الاستغناء عنه إن لم يكن كفاءة عالية في وظيفته الحالية؛
- تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على أدائه المتميز أن يربطوا سلوك مرؤوسهم بنواتج العمل وقيمه النهائية<sup>1</sup>.

### ثالثا: طرق تقييم الأداء:

وتتمثل هاته الطرق فيما يلي:

#### 1- قائمة معايير التقئية:

(كمية العمل - جودة العمل - المعرفة بالعمل - التعاون) وتعتمد هذه الطريقة على تحديد معايير التقييم وتحديد مدى تواتر هذه المعايير في أداء الفرد وذلك من خلال مقياس به درجات تحدد المسؤوليات المختلفة لتوافر المعايير في الأداء، وجمع جميع الدرجات الخاصة بالتقييم يكون حاصل الجمل هو مستوى تقييم أداء الفرد.

2- طريقة المقارنة بين العاملين: هذه الطريقة تعطي كل فرد الفرصة لكي يتم مقارنة بباقي الأفراد في نفس القسم ويكون وفقا لذلك ثنائيات من المقارنات ويتحدد في كل منها أي فرد أفضل ويتجميع المقارنات يمكن التعرف على ترتيب العاملين تنازليا حسب أدائهم العام.

#### 3- طريقة الترتيب البسيط:

حيث يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسية تنازليا من الأحسن إلى الأسوء.

#### 4- طريقة التوزيع الإجباري:

وفي هذه الطريقة يكون الرئيس مجبر نسبيا على توزيع مرؤوسية على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المنظمة، ويأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه التوزيع الطبيعي.

<sup>1</sup> على سعيد داود، المرجع السابق، ص 66-67.

## 5- طريقة الإدارة بالأهداف:

هذه الطريقة تعتمد على العبرة بالنتائج، أي أن الرئيس المباشر يلتفت إلى سلوك مرؤوسيه ولا إلى صفاتهم بل سيهتم فقط بمن إستطاعوا أن يحققوه من نتائج<sup>1</sup>.

**المبحث الثاني: تطوير أداء المورد البشري من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

**المطلب الأول: بعض التكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساهم في تطوير المورد البشري**

يمكن أن تلخص في مجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر من بينها:

**1- مجال التعليم والتعلم:** بإستعمال وسائط Multi media وبرامج مخبرية التي تظهر محاكاة الواقع وإظهار أدق التفاصيل دون خوف أو ضرر وكذلك التعلم عن بعد حيث يمكن في بلد ما أن يسمع ويناقش ويحاضر في بلد آخر وأصبحت شبكة الأنترنت مصدرا أساسيا من مصادر التعليم لا غنا عنها للطلاب والمعلم.

## 2- مجال الاتصالات:

حيث أصبح ممكنا أن تشاهد أو تسمع ما يحدث في أبعد مكان في العالم بالبريد الإلكتروني والدرشة الإلكترونية، والتراسل الفوري للمعطيات عبر اللقاءات المرئية بفضل الأنترنت لإجراء الاتصالات بتكلفة قليلة من خلال ما يسمى الصوت عبر بروتوكول الأنترنت (voip).

## 3- التجارة الإلكترونية:

يقصد بها عمليات البيع والشراء السلع والخدمات والمعلومات عبر نظام إلكتروني، بين المنتج والمورد والمستهلك أينما وجود ودفع أيضا إلكترونيا ببطاقات الدفع (Master Card, VisaCard، بطاقة ذهبية).

## 4- المجال الإداري:

(مكتب بلاورق) إدارة إلكترونية وفق نظام مؤمن بما يوفر الوقت والجهد والمال كإصدار جوازات السفر، شهادة ميلاد، تأشيرات... إلخ.

## 5- الصحة والطب:

تهدف إستخدام تكنولوجيا الطب والصحة عن بعد لرفع مستوى الصحي، لسكان المناطق النائية لتقليل نفقات العلاج، لتقليل العناء للتنقل لمراكز الطبية وذلك عبر المؤتمرات العلمية والطبية المرئية، التي تمكن الأطباء من تشخيص الأمراض من خلال تبادل الصور والتقارير وتقديم المنشورات في الحالات

<sup>1</sup> نفس المرجع اعلاه ص 69-70.

المرضية المعقدة إضافة إلى إنشاء الصيدلية الإلكترونية التي تهتم بتقديم معلومات حول الأدوية وتسويقها عبر الأنترنت كما يتم عبر البطاقات الإلكترونية (بطاقة الشفاء) وبطاقات تسجيل المواعيد...

#### 6- الإعلام والثقافة:

سهلت إيصال المعلومة عبر القنوات الفضائية الإذاعة والتلفزيون مسموعة أو مرئية وحديثا بالإنترنت ومعالجتها وبثها في وقت قصير وترجمتها بعدة لغات.

#### 7- المجال العسكري:

استخدمت التكنولوجيا في الحروب قديما وحديثا وكان دور التكنولوجيا مهما في توصيل الرسائل والمعلومات بشكل سري بين القيادة والميدان لأغراض التجسس وحديثا دخلت المجال العسكري بشكل أوسع فهناك صواريخ موجهة بالحاسوب وأنظمة الحديثة مما أثر أداء الجنود في المعارك.

#### 8- المجال الترفيهي:

هناك كثير من ألعاب الحاسوب وتطبيقات تعتمد على الرسومات ثلاثية الأبعاد 3D وإنتاج الموسيقى والأفلام والتأثيرات الخاصة وتوزيع المنتجات المتعددة الأوساط التي تساعد في إنتشارها.

#### 9- المجال الصناعي:

صناعة تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعا مهما، في إقتصاد كثير من الدول تصميم الآلات المعقدة كالسيارات والطائرات، إستخدام آلات الموجهة بالحاسوب والإنسان الآلي وخاصة الخطرة منها<sup>1</sup>.

**المطلب الثاني: تأهيل المورد البشري للتكيف مع الإستعمال الجيد لبعض التكنولوجيا المعلومات والإتصال**

#### أولا: تأهيل المورد البشري

يلعب المورد البشري دورا مهما في التنمية الإقتصادية، من خلال قدرته على إستخدام الموارد الطبيعية، رغم قلتها بنسب متفاوتة من حيث الكفاءة والفعالية في العمليات الإنتاجية، لما يملكه من إختراع وإبتكار وتجديد وتطوير يجعله يتقلب على ندرة الموارد الطبيعية ويساهم في النمو والتقدم الإقتصادي.

<sup>1</sup> الاطلاع 03/20 /2021 تاريخ <http://sites.google.com/site/taima/sites/majalat-astkhdam-tnkwjga-almtwmat>

إستجابة لمختلف التحولات الإقتصادية وما أفرزته العولمة والتطورات التكنولوجية من تغيرات سريعة زادت من حدة المنافسة، عمل المسيرين على تأهيل الموارد البشرية والتي يؤدي إلى تطوير أدائها لتحسين تنافسها بهدف مسايرة هذه التطورات الحاصلة<sup>1</sup>.

تعتمد عملية تجديد وتطوير المؤسسات من خلال إعادة تركيب الموارد البشرية على مجموعة من الآليات.

1- تخطيط القوى العاملة: تحديد النوعيات والمهارات والإعداد وتحديد مصادر الحصول على النوعيات المطلوبة؛

2- تعديل هيكل القوى العاملة، بتصميم؛

3- تأكيد هيكل المهارات الجديدة؛

4- تعديل نظم التعامل مع القوى العاملة؛

- التسمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية؛

- خلق الظروف المؤدية إلى الإقدام والمبادرة بين العاملين، العمل الجماعي وتشجيع الإبتكار؛

- توثيق العلاقة مع مراكز البحث والمعرفة ومصادر المعلومات<sup>2</sup>.

### ثانيا: تنمية الموارد البشرية

ما يطلق عليه بالإستثمار في الموارد البشرية.

فعرفت سيمتد الموارد البشرية بـ أنما تمثل مجموعة النشاطات والإجراءات والبرامج التي تهدف إلى تأهيل وتطوير الأفراد بطريقة عقلانية تساهم في تحسين أدائهم الحالي والمستقبلي لأعمالهم<sup>3</sup>.

(التدريب، التكوين، التعلم، التطوير)

التدريب كأساس لتأهيل الموارد البشرية يعرف بأنه مجمل النشاطات، والوسائل والطرق والدعائم التي تساعد في تحفيز العمال لتحسين معارفهم، وسلوكهم وقدراتهم الفكرية والضرورية في آت واحد لتحقيق

<sup>1</sup> مريم قطوش، برنامج التأهيل الوظيفي المستدام لترقية وظيفية الإستدامة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة SANAIEE الكبيرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص: إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، 2009-2010، ص 4.

<sup>2</sup> تاريخ الإطلاع: 22 مارس 2021، الساعة 14:33 <http://manifest.univ-ourgladz>

<sup>3</sup> الفارس، سليمان خليل وآخرون، إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة دمشق، 2003، ص 291.

أهدافهم الشخصية والإجتماعية من جهة أخرى، دون أن نسي الأداء الجيد لوظائفهم الحالية أو المستقلة دوافع التدريب تلخص في النقاط<sup>1</sup>؛

- الإقتصاد في النفقات؛

- القلة في دوران العمل؛

- الرفع من معنويات العاملين؛

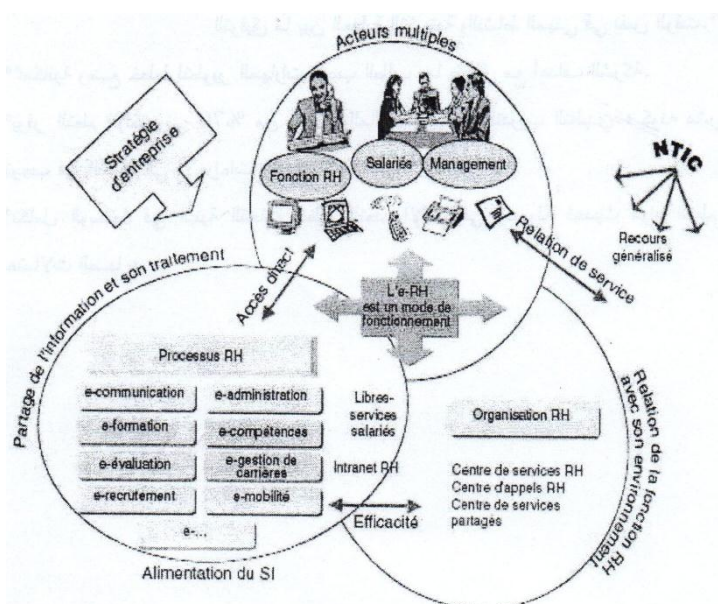
- القلة في الإشراف؛

- القلة في الحوادث.

تعتبر العملية التدريبية أساس تنمية الموارد البشرية في المؤسسات لأنه يعمل على صقل مهارات الأفراد ورفع مستواهم.

الشكل (2-2): مساهمات التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال في عملية التسيير الإلكتروني

للموارد البشرية



المصدر: عبد الرحمان القري، رسالة ماجستير بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية،

دراسة حالة، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007، ص 23.

<sup>1</sup> الداوي الشيخ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث، العدد6، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2008، ص 11.

يوضح الشكل الموالي أن الإدارة ككل صارت تحركها قوة خارقة إلكترونية، تربط بين مختلف الوظائف داخل المنظمة، وحتى تعمل على جس نبض العالم الخارجي بما تقدمه من خدمات وتكنولوجيا جديدة لتغذية لنظام معلومات المؤسسة، كما يبرز الشكل الدور الفاعل للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية كنمط وظيفي جديد له مزايا تبرهنها الفعالية، والسرعة في معالجة المعلومات وتبادلها. مساهمة التدريب في تحسين أداء العاملين.

تعتبر التدريب هو أهم الطرق والأساليب الحديثة في تنمية وتطوير قدرات الأفراد العاملين يتمثل في ما يلي:

- تقديم المعارف؛
  - تنمية المهارات؛
  - تنمية السلوك الإبداعي؛
  - يرفع مستوى الأداء؛
  - يمكن التدريب من تنمية روح الفريق؛
  - يمكن التدريب من التزويد بأفكار جديدة وتسمى بروح الإبداع.
- الموارد البشرية إدارة متكاملة تتكون من وظائف متخصصة يتعلق بعضها البعض.



**خلاصة الفصل:**

من خلال الفصل تم تحديد مفهوم الأداء وتقييم الأداء، وخلصنا إلى أن أداء المورد البشري هو عبارة عن إسهام الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة، إضافة إلى كونه وسيلة لتحقيق أهداف دون وجود أي خلل بتقييم أداء المورد البشري وكذلك تطرقنا لبعض التكنولوجيات، المستخدمة في مختلف القطاعات التي تسهل العمليات التشغيلية لنشاط أي مؤسسة اقتصادية، بالإضافة إلى التأهيل للموارد البشرية الذي تعتمد على تنمية الموارد البشرية المنظور الحديث تطوير المورد البشري، بالإعتماد على التدريب الذي هو أساس تنمية الموارد البشرية.

ودور الفعال للتدريب في تحسين أداء العاملين، وسنأتي على توضيح ذلك بالدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى عينة من مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي.

# الفصل الثالث

دراسة ميدانية بالمديرية العملية  
لإتصالات الجزائر بالوادي

**تمهيد:**

بعد تطرقنا في الفصلين إلى أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من تكنولوجيات المعلومات وتطوير أداء الموارد البشرية، وكذا أهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والإتصال في تطوير أداء المورد البشري، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا على إحدى المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، وهي شركة إتصالات الجزائر الوادي، في محاولة التعرف على أهمية إستعمال تكنولوجيات المعلومات في تطوير المورد البشري.

ومن أجل إختبار فرضيات الدراسة، تم الإعتماد على أداة الإستبيان بالدرجة الأولى للحصول على المعلومات الضرورية للتحليل، ومن ثم الوصول إلى النتائج وتعتبرها إلى جانب ذلك الإستعانة بأداة المقابلة (كأداة مساعدة لجمع البيانات)، والتي تساعد على الوقوف على واقع إستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال في المؤسسة الإقتصادية محل الدراسة.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى النقاط التالية:

**المبحث الأول: التعريف بالشركة وأهمية إستعمال تكنولوجيات المعلومات في تطوير اداء المورد البشري.**  
**المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.**

**المبحث الأول: التعريف بالشركة وأهمية إستعمال تكنولوجيا المعلومات في تطوير اداء المورد البشري**  
تعد مؤسسة إتصالات الجزائر، المتعامل الرائد في مجال الإتصالات في الجزائر، تم إنشاؤها في إطار إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات PTT، من أجل تطويره وتحديثه وعصريته والإلتحاق بالدول التي عرفت تقدما وإزهارا في مجال البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال.

### المطلب الأول: تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر

سنتطرق في هذا المطلب إلى تقدم عام لمؤسسة إتصالات الجزائر، متى وكيف تم إنشاؤها والإنطلاقة الرسمية لها، حيث كانت هيئة تابعة لقطاع البريد والمواصلات PTT.

### الفرع الأول: نشأة وتطور مؤسسة إتصالات الجزائر

نظرا للتحديات التي يفرضها التطور المذهل والمتسارع الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والإتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999، بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 ماي هذا القانون لإنهاء إحتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم والاستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، ثانيهما لإتصالات متمثلة في " إتصالات الجزائر"<sup>1</sup>.

وفي إطار فتح سوق الإتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة الإقامة وإستغلال شبكة للهاتف النقال وإستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات (Very Small Aperture Terminal VSAT) وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الإتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل إحترام دقيق لمبدأ التنافسية ولقواعد المنافسة وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق بغرض تأهيل مستوى المنشآت الأساسية.

نص القرار 2000/03 المؤرخ في 5 أوت 2000 عن إستقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة إتصالات

<sup>1</sup>الموقع الإلكتروني لمؤسسة إتصالات الجزائر: [dz.algeriatelecom](https://www.dz.algeriatelecom) تاريخ التصفح 2021/04/25 ساعة التصفح 14:00.

الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الإتصالات في الجزائر إذ وبعد هذا القرار أصبحت إتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة، لتصبح إتصالات الجزائر مؤسسة إقتصادية ذات أسهم برأسمال إجتماعي تنشط في مجال الإتصالات، بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال تبعت القرار 2003/03 أصبحت إتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003، كان على إتصالات الجزائر وإطاراتها الإنتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الإستقلال، لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في سيرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم حيث المنافسة شرسة والبقاء للأقوى، وخاصة مع فتح سوق الإتصالات على المنافسة.

### الفرع الثاني: تعريف مؤسسة إتصالات الجزائر

تعد مؤسسة عمومية إقتصادية تحت شكل قانوني مؤسسة ذات أسهم SDA، تعمل على مستوى شبكات وخدمات الإتصالات الإلكترونية ذات أسهم برأسمال إجتماعي يقدر حاليا 115.000.000.000.00 دج ملك للدولة بنسبة 100% والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم: 11 ماي 2002 تحت رقم 020018083، الكائن مقرها الإجتماعي بالجزائر العاصمة الطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس -المحمدية- تنشط في مجال الإتصالات، وتعتبر المتعامل الوحيد المستغل لشبكة الهاتف الثابت والأنترنترنت<sup>1</sup> ADSL<sup>1</sup>، ولها وحدات عبر تراب الوطن، سطرت إدارة مجمع إتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية هي الجودة العالية، ونوعية الخدمات، ورغبتها في تحقيق مستوى عالي وقياسي في الجانب الإقتصادي والإجتماعي لتبقى دوما في ميدانها ووضعت عدة بنود ضمن رسالة مؤسسة اتصالات الجزائر وهي:

- 1- تنمية عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل توصيلها لعدد أكبر من المستعملين خصوصا في المناطق النائية؛
- 2- تنمية نوعية الخدمات والمجموعات المعروضة والتي تجعل من خدمات الإتصالات أكثر تنافسية؛
- 3- المساهمة في تطوير شبكة وطنية للإتصالات السلكية واللاسلكية لتكون موثوقة ومتصلة بالمعلوماتية فائقة السرعة.

<sup>1</sup>الموقع الإلكتروني لمؤسسة إتصالات الجزائر: <http://algerietlecom.dz> تاريخ التصفح 2021/04/25 ساعة التصفح 14:00.

تعتمد إتصالات الجزائر إلى إثبات وجودها من خلال توسعتها وفتح مراكز لها عبر ولايات الوطن، وهذا من خلال لا مركزية السلطة وإعتمدت إتصالات الجزائر على إنشاء مديريات عملية للإتصالات. في كل ولايات الوطن ومن بينهم ولاية الوادي، حيث تأسست هذه المديرية عند تأسيس المديرية الأم الكائنة في الجزائر العاصمة، وتعد المديرية العملية لولاية الوادي مؤسسة عمومية ذات طابع إقتصادي مقرها: نهج الطالب العربي الوادي يقدر عدد عمالها: 274 عامل.

### المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر

الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لإتصالات الجزائر، إن الهدف الرئيسي من إعداد هيكل تنظيمي بالنسبة لإتصالات الجزائر، هذا ضمان عمل هياكل الشركة وتوقعها مع للأهداف الإستراتيجية حيث يتكون الهيكل التنظيمي من:<sup>1</sup>

**أولاً: الرئيس المدير العام:** رئيس مجلس الإدارة، ويعد المسؤول الأول عن الأعمال القائمة، حيث يتولى مع مساعديه مهمة تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المصالح المختصة؛

**مهامه:** الحفاظ على الحصص في السوق وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة؛

1- السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها، والسعي بين المصالح؛

2- مراقبة التسيير للنشاطات المختلفة من خلال التقارير التي تصل إليه من المصالح المختلفة؛

3- النظر في الإقتراحات المقدمة من طرف المصالح، وكذلك المحافظة على السير الحسن في المؤسسة؛

**ثانياً: المفتشية العامة:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهامه القيام بعمليات التفتيش على مستوى الوطني كل ما تطلب ذلك؛

**ثالثاً: قسم الموارد البشرية:** وتضم مديرية تسيير المسار المهني والخبرة، مديرية التكوين، مديرية العلاقة الإجتماعية المهنية؛

**رابعاً: مقاطعة المحاسبة والمالية:** وتضم قسم المحاسبة، قسم مراقبة التسيير والميزانية قيم المالية والخزينة؛

**خامساً: قسم التدقيق:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهمتها الحرص على نجاعة الرقابة الداخلية وتدقيق جميع مديريات العملية لمؤسسة إتصالات الجزائر؛

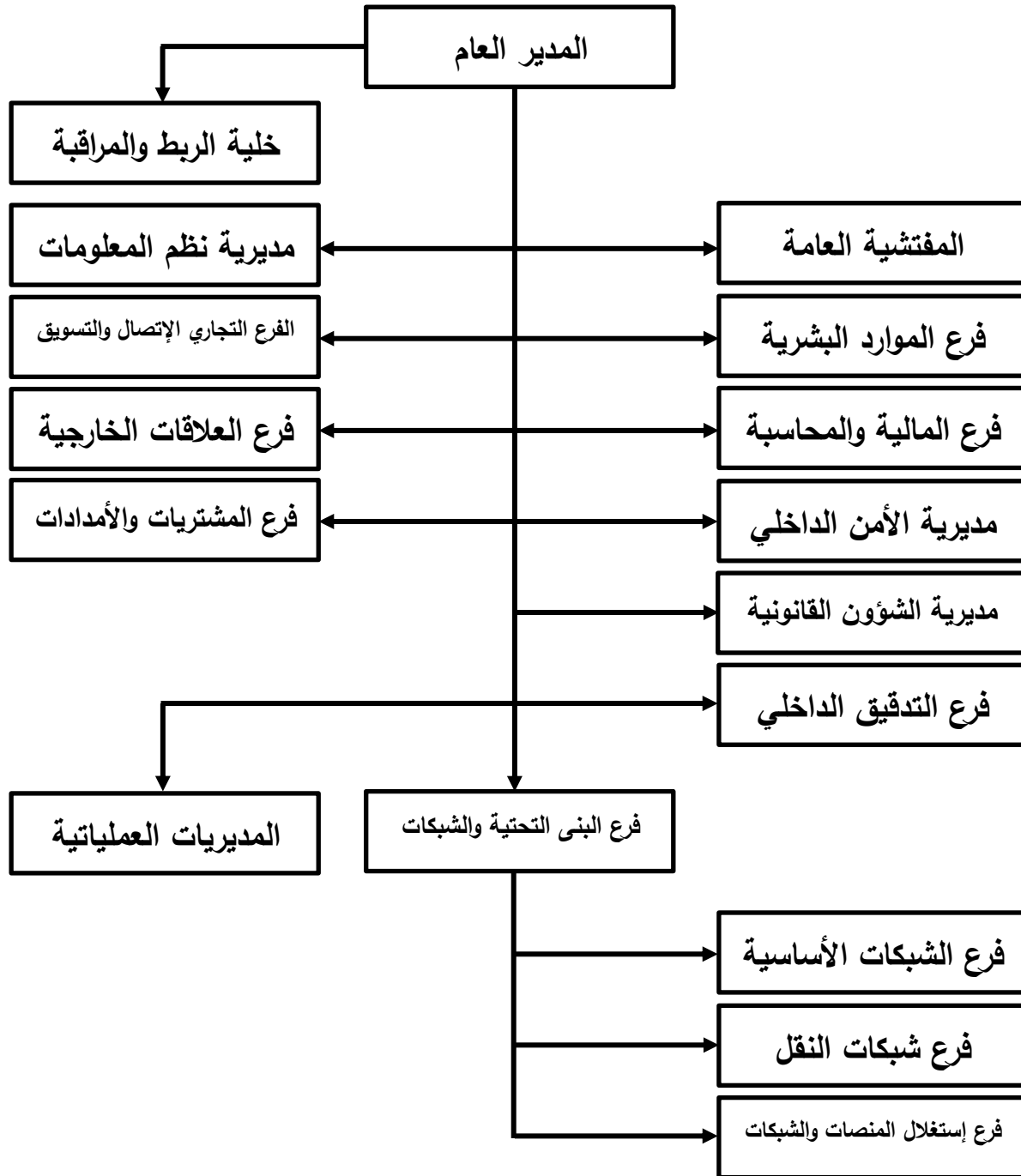
**سادساً: قسم الأمن الداخلي:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهمته توفير الأمن بداخل المؤسسة للحفاظ على ممتلكاتها؛

**سابعاً: قسم البنى التحتية للشبكات:** مهمته تطوير وصيانة البنى التحتية والشبكات السلكية واللاسلكية؛

<sup>1</sup> Note information nouvelle organisation algerietelecom du 25/2018 du 10/12/2018, p02.

ثامنا: المديرية العملية: تقوم المديرية العملية بتنفيذ وتجسيد الإستراتيجيات الصادرة من المديرية العامة على أرض الواقع وإستقطاب الزبائن.

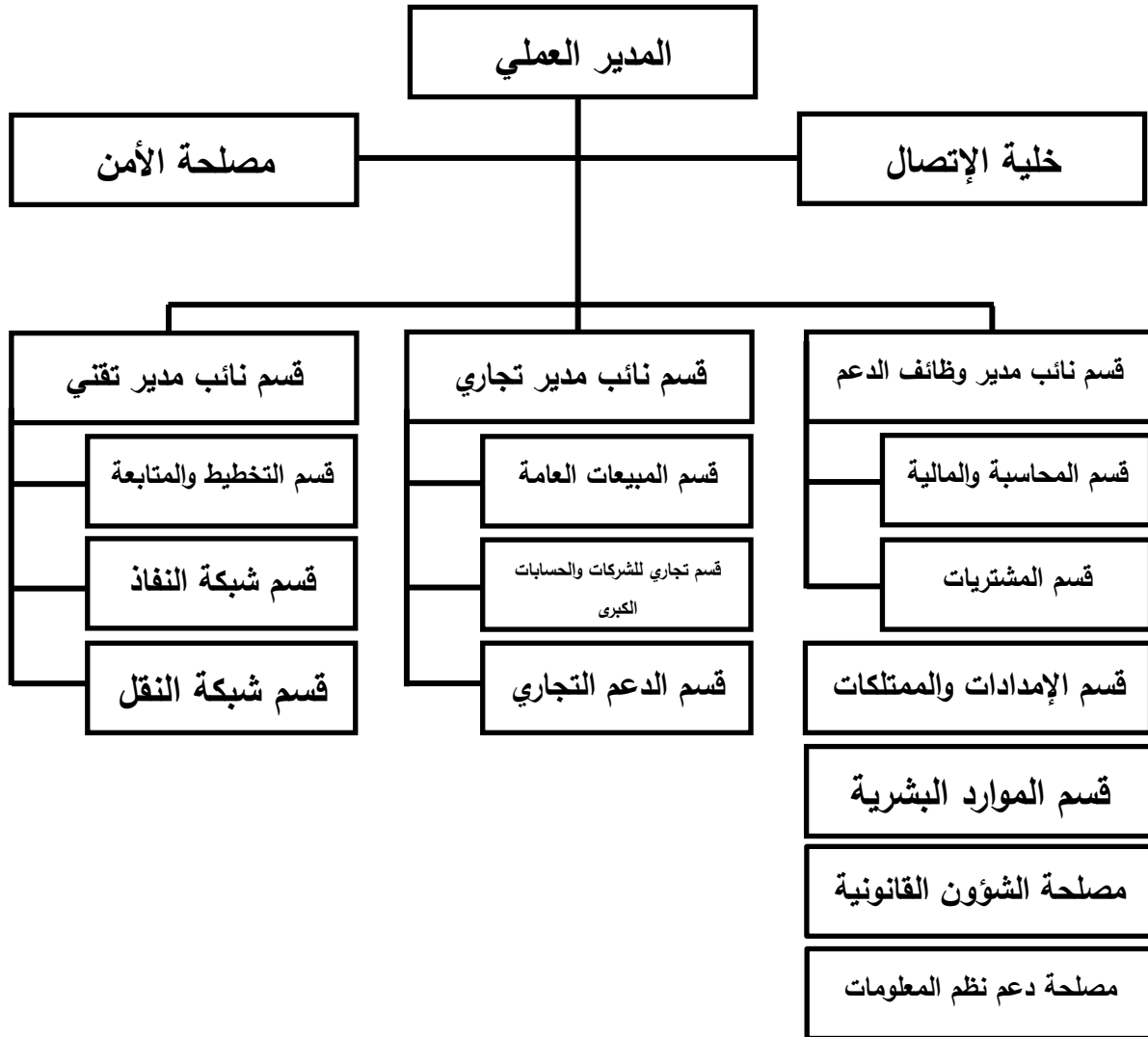
الشكل رقم (3-3): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لإتصالات الجزائر



المصدر: مصلحة التنمية الموارد البشرية والتكوين / قسم الموارد البشرية

المديرية العملية لإتصالات الجزائر الوادي

الشكل رقم (3-4): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي



المصدر: مصلحة التنمية الموارد البشرية والتكوين / قسم الموارد البشرية

المديرية العملية لإتصالات الجزائر الوادي



### المطلب الثالث: نشاط المؤسسة وخدماتها

تعد مؤسسة إتصالات المتعامل الأول في سوق الإتصالات وتتمحور نشاطات الجمع حول:

- تمويل مصالح الإتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- إستمرار تطوير وتسيير شبكة الإتصالات عامة والخاصة؛
- إنشاء وإستثمار وتسيير الإتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الإتصالات، وإيصال الأنترنت إلى جميع الزبائن.

تقدم إتصالات الجزائر مجموعة متكاملة من خدمات الإتصالات السلكية واللاسلكية.

- 1- خدمة الهاتف السلكي:** بفضل شبكة الهاتف التي تعطي كامل التراب الوطني تعرض خدمات متعددة منها: إعلام بداء في الإنتظار، النداء بدون ترقيم الإتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت، تحويل النداء، تعريف برقم المكالمات الفائتة المفضلة إبقاء المتصل في الإنتظار... إلخ؛
- 2- خدمات الأنترنت: ADSL:** عرض إتصالات الجزائر خدمة الأنترنت ذات التدفق العالي جدا (+2ADSL) المعتمدة على تكنولوجيا الحديثة (NGN New Génération Network) فالمؤسسة اليوم تعرض خدمات الأنترنت عن طريق:

- الشبكة العامة لتحويل الهاتف RTC؛
- عبر تقنية الجيل الرابع 4G LTE؛
- السائل (القمر الصناعي)؛
- تقنية Win MAX.

كما وفرت إتصالات الجزائر الأنترنت ذات السرعة العالية وإستعمالها، وتعميمها ضمن معظم ولايات الوطن ممن خلال تنفيذ مشروع الدولة، لربط جميع بلديات الوطن بالأنترنت السريعة مع تخفيض التكلفة للإشتراك مع العديد من المزايا والعروض<sup>1</sup>.

- 3- خدمة الهاتف اللاسلكي 4GLTE: WLL** الذي إعتمدته إتصالات الجزائر في المناطق الريفية من أجل إستدراك التأخر المسجل في مجال الكثافة الهاتفية.

- 4- خدمة WICI:** أطلقت إتصالات الجزائر هذه الخدمة الجديدة تحت إسم WICI الأنترنت، الذي يرافقكم حينما كنتم بفضل (WIFI OUT DOOR)، في المناطق الحضرية الواسعة بالتدفق العالي دون أسلاك عبارة

<sup>1</sup> من وثائق المؤسسة مقدمة من المديرية العمليات اتصالات الجزائر الوادي.

عن سلك هوائي Antenne موجود في مناطق معينة كالجامعة مثلا التي تستفيد من خدمة الإنترنت بإستعمال بطاقة (WICI).

**5- بطاقات الدفع المسبق (IDOOM):** شغل هذه البطاقات لتمكين المشترك من تعبئة حسابه ببساطة وفي كل وقت بالإتصال على الرقم 1500 من خط ثابت أو لاسلكي وكذلك الهواتف العمومية KMS تباع في الوكالات التجارية موزعة على 48 ولاية، وكذا مختلف نقاط البيع المعتمدة (مقاهي الإنترنت الأكشاك المتعددة الخدمات (CYBER.KMS).

#### 6- خدمة خلاص KHALASS الدفع الإلكتروني:

دفع الفواتير الهاتفية IDOOM FIX وتعبئة حساب ADSL IDOOM في أي وقت وبكل أمان عن طريق الحساب البريدي الجاري CCP.

وتم الإشتراك في خدمة الدفع الإلكتروني (E.PAIMENT)، من خلال ملأ إستمارة الإشتراك الموجودة على مستوى مكتب البريد ذلك من خلال القيام بإجراء المعاملات ببعض النقرات على الموقع الإلكتروني [www.idoom.dz](http://www.idoom.dz) أو من خلال فضاء الزبون لإتصالات الجزائر، [ec.algeriatelecom.dz](http://ec.algeriatelecom.dz)

**7- خدمة المكتبة الرقمية (fimaktabati):** حيث فتحت إتصالات الجزائر لمشتركيها أبواب المعرفة ووضعها في متناولهم بضع نقرات فقط، عبر مكتبها الرقمية "في مكتبتني"، وتقترح عليهم آلاف الكتب التي تغطي مجالات واسعة من المعرفة (علوم، تربية، ثقافة عامة، صحة، حياة عملية... إلخ).

بطاقات fimaktabati يستفيد المشتركين من 12 شهرا من المحتوى الثرى على الموقع الإلكتروني [www.fimaktabati.dz](http://www.fimaktabati.dz) بطاقات الترخيص متوفرة على مستوى كافة الوكالات التجارية للإتصالات بالجزائر.

**8- خدمة التعبئة الإحتياطية:** هي خدمة تسمح للزبائن الذين يملكون إشتراك ADSL بإعادة تفعيل حساب الإنترنت لمدة 36 ساعة إضافية وذلك في حالة إنقضاء صلاحية إشتراكهم في ساعة متأخرة من الليل أو خلال عطل نهاية الأسبوع أو الأعياد، ويتم عملية التعبئة في أي وقت وبكل أمان، وأن هذه الخدمة مجانية موجهة للمشتركين الذين أنقضت صلاحية إشتراكهم من أقل من 24 ساعة، لإعادة تفعيل حساب الإنترنت: ADSL.

**9- خدمة تبليغات الفواتير الهاتفية:** تضع إتصالات الجزائر تحت تصرف جميع زبائنها خدمة "تبليغات الفواتير الهاتفية عبر الرسائل النصية القصيرة SMS في هاتف النقال تعلمهم من خلالها بمبلغ فواتيرهم

الهاتفية وآخر أجل لتسديدها وللإستفادة من هذه الخدمة تشكيل رقم 12 أو التقرب من الوكالة التجارية، من أجل تقديم وتسجيل رقم الهاتف المحمول أو تغييره.

**10- خدمة المؤتمرات عبر الفيديو VISIO-CONFERENCE:** بفضل عرض المكالمات غير الفيديو "Visio phoni pro" لإتصالات الجزائر من أجل عقد الإجتماعات للموظفين بدف إستدعائهم، حيث تمنحهم فرصة تنظيم مؤتمرات عبر الفيديو مع هياكلهم المستمرة عبر التراب الوطني، حيث يمكنهم إجراء وتلقي المكالمات بالصوت والفيديو بكل سهولة آنية وكأنهم في غرفة واحدة دون اللجوء إلى إستعمال العديد من البرامج أو غيرها من أجهزة الإعلام الآلي، مع ربح الوقت ومصاريف التنقل.

**11- عرض FTTX:** إن تكنولوجيا FTTX هي حل للنفاذ إلى شبكة الجدل الجديد الذي تعتمد على إستعمال الألياف البصرية تنتشر إلى آخر كيلومتر لتوفير خدمات النطاق العريض وهي مليون مرة أسرع من الحلول التقليدية من لفرع ADSL عرض FTTX يقوم العديد من الخدمات منها:

- الأنترنت ذو التدفق العالي جدا والذي يصل إلى 155ميغابيت/ثا؛
- المكالمات الهاتفية VOIP غير المحدودة ومجانية نحو شبكة بروتوكول الأنترنت IP وشبكات الهاتف الثابت لإتصالات الجزائر؛
- مجموعة من خدمات الإضافية مثل المراقبة الفيديو، مؤتمرات بالفيديو، الشبكة الوهمية VPN إستضافة مراكز البيانات، مركز الإتصالات والإستعلامات الأنترانات ENTRNET وغيرها من المزايا؛
- ملائم للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات الكبرى، عرض FTTX متوفر على شكل تدفقات مختلفة تتراوح ما بين 1 ميغابيت في الثانية إلى 155 ميغابيت في الثانية.

**المطلب الرابع: تطوير المورد البشري من خلال إستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة إتصالات الجزائر**

**الفرع الأول: حجم الإستثمار لتكنولوجيا المعلومات الإتصال في إتصالات الجزائر الوادي**

تقوم المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي على تنفيذ وتجسيد الإستراتيجيات الصادرة من المديرية العامة على مستوى، المركزي سير الحاضرة المعلوماتية شبكة المعلومات والإتصال والمتمثلة في:

190 جهاز حاسوب مكتبي ولواحقه من طابعات والماسح الضوئي طابعات والماسح الضوئي معا. 34

جهاز حاسوب محمول، 60 خزانة لمجمعات (Switch)، وصل للشبكات والألياف، شبكة لاسلكية (مودام)

10.

### الفرع الثاني: إستعمال بعض لتكنولوجيات المعلومات لدى مؤسسة إتصالات الجزائر

تعمل المؤسسة على إستعمال لتكنولوجيات المعلومات والإتصال في جميع الأقسام والوظائف:

- 1- الدفع الإلكتروني في القسم التجاري E.PAIMENT للتسيير الفواتير من قبل الزبائن عن طريق البطاقة الذهبية في الموقع الإلكتروني دون عناء التنقل إلى الوكالات التجارية؛
- 2- ORACL: الإمداد واللوجستيك، وتسديد فواتير العملاء؛
- 3- FTP: بروتوكول نقل الملفات يستخدم في تسيير الأجور ونقل الملفات كبيرة الحجم؛
- 4- البريد الإلكتروني EMAIL: كل عامل له بريد إلكتروني خاص به للعمل والتواصل وتسيير عمله اليومي وبمثابة أمر بتنفيذ وإعلام؛
- 5- تشجع المؤسسة بصورة دائمة على إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بالإستعمال الامثل والكفؤ مثلا التسيير الإلكتروني للملفات Plan d'action de gestion des projets وذلك بتخصيص أرضية عبر الأنترنت مؤمنة وإسم مستخدم وكلمة مرور للعمل بهذه التقنية التي توفر الجهد والوقت والعمل؛
- محاضرات عبر الفيديو VISIOCONFERENCE وذلك بتنظيم إجتماعات لنقادي التنقل وتوفير الجهد والوقت للعمال والإطارات إجتماعات دورية أو ملتقيات أو ورشات عمل أو تكوينات عن بعد؛
- التعلم عن بعد: E.LEARNING: تستخدم المؤسسة هذه التقنية وذلك فتح موقع عبر الأنترنت تتلقى الدروس على الخط.

### الفرع الثالث: تأهيل المورد البشري للإستعمال الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تهتم المؤسسة إتصالات الجزائر بتكوين العمال في تنمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك بالتدريب الدوري والمستمر.

#### أولا: التدريب من حيث المكان:

- 1- التدريب داخل المؤسسة: تعتمد مؤسسة إتصالات الجزائر لتدريب عمالها وعلى المعاهد والمدارس التي تمتلكها وأهمها المدارس الجهوية للإتصالات (ورقلة - البليدة - قسنطينة) تعتمد على الكفاءات الداخلية وإستقطاب مكونين من خارج المؤسسة على أن يتم تكوين العامل داخل قاعاتها الخاصة أو كراء قاعات خارج المؤسسة مثل قاعات الفنادق الكبرى لإجراء التجمعات التكوينية (REGROUPEMENT).
- 2- التدريب خارج المؤسسة: تعتمد مؤسسة إتصالات الجزائر على المعاهد والجامعات والمدارس الخاصة التي تجمعها معها تعاقد وشراكة لتكوين العمال وتدريبهم في أهم المعاهد.

- INPED: المعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية بومرداس؛
- IAHEF: المعهد الجزائري العالي للدراسات المالية الجزائر؛
- ENSI: المدرسة الوطنية للنظم المعلومات الجزائر؛
- INTIC: المعهد الوطني للتكنولوجيات المعلومات والإتصالات وهران؛
- INPTIC: المعهد الوطني للبريد والمواصلات الجزائر؛
- ISGP: المعهد العالي للتسيير والتخطيط الجزائر؛
- HAWEI: شركة هواوي الصينية؛
- ZTE: شركة صينية.

#### ثانيا: التدريب من حيث مدة التكوين:

- 1- **التكوين قصير المدى:** يتم في المدارس الجهوية التابعة لها (ورقلة- قسنطينة- البليدة) والمدارس الخارجية ذات الشراكة والتعاقد ويشمل جميع المستخدمين لدى المؤسسة ويمتد من 3-15 يوما.
  - 2- **التكوين طويل المدى:** يمتد من 8 إلى 24 شهر وهذا لتحصيل شهادات عليا لصالح إطارات المؤسسة عن طريق الشهادات التالية إما داخل الوطن أو خارجه.
    - ((poste de graduation spécialisé (PGS)) من 08 إلى 18 شهرا؛
    - (MNA master business administration) 14 شهرا؛
    - (DESS diplôme d'étude supérieures spécialisé) من 08 إلى 12 شهرا؛
    - التكوين عن طريق التمهين من 12 إلى 36 شهرا formation par apprentissage.
- وذلك عن طريق إبرام إتفاقية هدفها تسجيل الشباب على الحصول شهادة يستفيد منها في حياته العملية.

#### الفرع الرابع: مساهمة تكنولوجيات المعلومات في تطوير أداء المورد البشري

هناك تطور في مستوى أداء عمال المؤسسة بعد إستخدام بعض التكنولوجيات والإتصال، وهذا ما تلتسمه من خلال جملة الإمكانيات المسخرة من أجل أداء يرتقي وأهداف المؤسسة، حيث تقوم المؤسسة بوضع تحت تصرف العامل آخر التكنولوجيات الحديثة لمساعدته في الأعمال الإدارية اليومية الروتينية وبإستخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والإتصالات أصبح لدى العاملين مهارات معتبرة لإنجاز المهام المطلوبة.

وإن تطبيق تكنولوجيات المعلومات والإتصال أدى إلى ظهور أشكال جديدة للعمل "tele travail" الذي يسمح برفع إستقلالية الفرد ومسؤوليته إتجاه العمل من خلال تحريره من قيود العمل التقليدية وخاصة في الظرف الراهن فترة إنتشار الفيروس covid 19.

### المبحث الثاني: الدراسة التحليلية لنتائج الإستبيان حول

أهمية إستعمال تكنولوجيات المعلومات والإتصال في تطوير أداء المورد البشري.

#### المطلب الأول: تصميم إعداد لإستبيان

تم إعداد الإستبيان باللغة العربية في صفحتين من حجم A4 وتم تصميم إستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتكون الإستبيان من قسمين:

**القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية للعمال وهي: (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة، عدد الدورات التدريبية).

**القسم الثاني:** ويحتوي على 4 محاور.

**المحور الأول:** حجم الإستثمار في تكنولوجيات المعلومات والإتصال في المؤسسة محل الدراسة، مكون من 04 أسئلة.

**المحور الثاني:** مدى إستعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والإتصال في المؤسسة محل الدراسة مكون من 03 أسئلة.

**المحور الثالث:** مدى التأهيل للمورد البشرية لبعض تكنولوجيات المعلومات والإتصال في المؤسسة محل الدراسة مكون من 03 أسئلة.

**المحور الرابع:** "مساهمة تكنولوجيات المعلومات والإتصال في تطوير أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة مكون من 04 أسئلة.

الذي يمثل الإستبيان لجمع المعلومات من العينة المدروسة من مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي.

تضمن الإستبيان 14 سؤالا أين إستعملت فيها الباحثة الأسئلة المتعلقة لمساعدة على الإجابة وذلك

حسب مقياس ليكارت الثلاثي.

الجدول رقم (3-1): يمثل قياس ليكارت الثلاثي الذي إعتد من طرف الباحثة لجمع البيانات؛

| الصنف          | غير موافق | محايد | موافق |
|----------------|-----------|-------|-------|
| الفئة (الدرجة) | 1         | 2     | 3     |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الإستبيان

#### المطلب الثاني: المعالجة التحليلية للإستبيان

يعد ما تم جمع وإستلام إجابات الإستبيان من أفراد العينة المدروسة لمؤسسة إتصالات الجزائر الوادي، تم في هذا المطلب إختيار والإجابة عن فرضيات الدراسة عم طريق التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات المستخلصة من هذه الإجابة.

#### أولا: الأدوات المستخدمة في تحليل الإستبيان

تمت عملية تحليل البيانات وإستخلاص النتائج من خلال إستعمال الأدوات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوعية العينة المراد دراستها، وذلك بإستخدام كل من:

- برنامج (Excel) لمعالجة البيانات في شكل جداول ورسومات بيانية، لتسهيل عملية الملاحظة، والتحليل؛
- برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS Statistical Package For Sociol Science، وذلك بحساب كل من:

التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات، المعيارية.

#### ثانيا: التحليل الإحصائي لمتغيرات مجتمع العينة محل الدراسة؛

تكون عينة الدراسة من جميع أنواع الفئات والمستويات والتخصصات لعمال إتصالات الجزائر الوادي حيث قمنا بتوزيع 40 إستمارة، وبعد إستعادة الإستمارات الموزعة، وبعد الفرز والجمع فقد إسترجعنا 40 قابلة للدراسة؛ يوضح الجدول أدناه رقم (3-2).

#### الجدول رقم (3-2): توزيع الاستمارات على أفراد العينة

| البيان                          | العدد | النسبة المئوية% |
|---------------------------------|-------|-----------------|
| الإستمارات الصالحة للتحليل      | 40    | 100%            |
| الإستمارات المفقودة (لم تسترجع) | 0     | 0%              |
| الإستمارات الملغاة أو غير كاملة | 0     | 0%              |
| مجموعة الإستمارات الموزعة       | 40    | 100%            |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الإستبيان

### ثالثا: اختبار ثبات وصدق العينة والتحليل الإحصائي الوصفي للاستبيان

#### 1- اختبار وصدق العينة طريقة ألفا كرونباخ:

يعرف معامل الثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد استخدمنا معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس إذ كان هناك ثبات تام تكون قيمته تساوي واحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات للواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، أما معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

الجدول التالي يبين معاملات الثبات والصدق لمختلف محاور الدراسة:

يعد ثبات الظاهرة المدروسة ضعيفا إذا كانت النتيجة أقل من 60%؛

يعد ثبات الظاهرة المدروسة متوسطا إذا كانت النتيجة محصورة بين 60% و 70%؛

يعد ثبات الظاهرة المدروسة جيدا إذا كانت النتيجة محصورة من 70% و 80%؛

يعد ثبات الظاهرة المدروسة ممتازا إذا كانت النتيجة أكبر من 80%.

#### الجدول رقم (3-3): توزيع معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق

| محاور الاستبيان | محتوى المحور                                                           | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|-------------|
| المحور الأول    | حجم الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة              | 04          | 0.971              | 0.985       |
| المحور الثاني   | مدى استعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة              | 03          | 0.687              | 0.828       |
| المحور الثالث   | دئ التأهيل للمورد البشري لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة | 03          | 0.909              | 0.953       |
| المحور الرابع   | مدى مساهمة تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري   | 04          | 0.934              | 0.966       |
| مجموع المحاور   |                                                                        | 14          | 0.972              | 0.985       |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22



وبالاعتماد على قاعدة البيانات التي تم تحليلها بواسطة برنامج SPSS V22 تم التحصل على ألفا كرونباخ وبحساب الجذر التربيعي له تحصلنا على قيم أكبر من 0.5 لكل عنصر من عناصر الدراسة، والملاحظ أنه مقبول جدا.

## 2- الخصائص العامة للعينة:

تتمثل خصائص العينة فيما يلي:

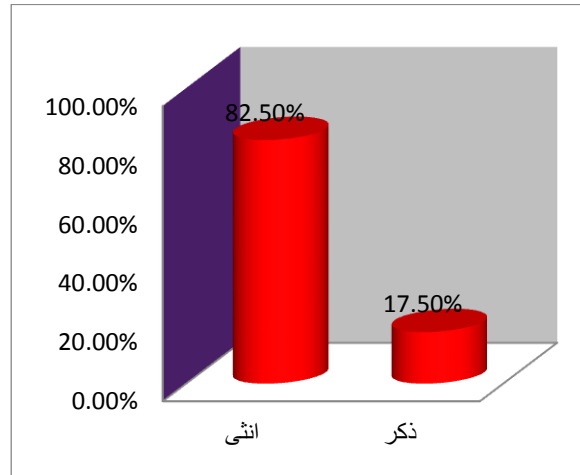
### أ- خصائص العينة الجنس

الجدول (3-4): خصائص العينة من حيث متغير الجنس

| الجنس   | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| ذكر     | 33      | %82.5  |
| أنثى    | 7       | %17.5  |
| المجموع | 40      | %100   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

الشكل (3-5) خصائص العينة من حيث متغير الجنس



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال الجدول يتضح لنا نسبة الذكور اكبر من نسبة الإناث حيث بلغت نسبتهم %82.5 أي أكثر من الإناث بنسبة %17.5.

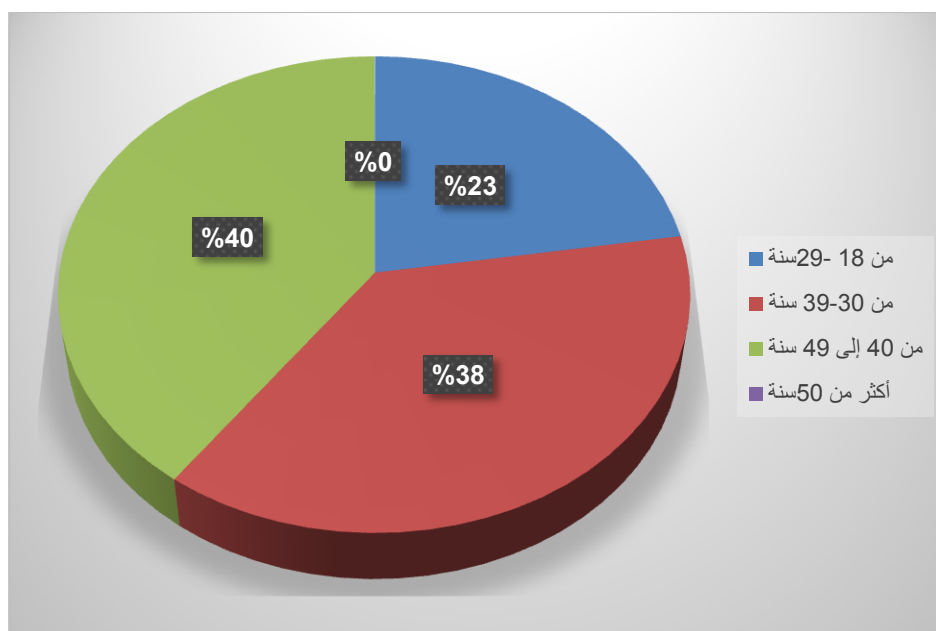
## ب- العمر

جدول (3-5) توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية؛

| النسبة | التكرار | الفئة العمرية    |
|--------|---------|------------------|
| 22.5%  | 9       | من 18 - 29 سنة   |
| 37.5%  | 15      | من 30 - 39 سنة   |
| 40%    | 16      | من 40 إلى 49 سنة |
| 0%     | 0       | أكثر من 50 سنة   |
| 100%   | 40      | المجموع          |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

الشكل رقم (3-6) تمثيل عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال الجدول يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لعينة الدراسة، حيث نجد أن النسبة الأكبر كانت لفئة "من 40 إلى 49 سنة" بنسبة 40% وتليها نسبة 37.5% لفئة من "من 30 إلى 39 سنة" وتليها نسبة 22.5% للفئة من أقل من 18 إلى 29 سنة".

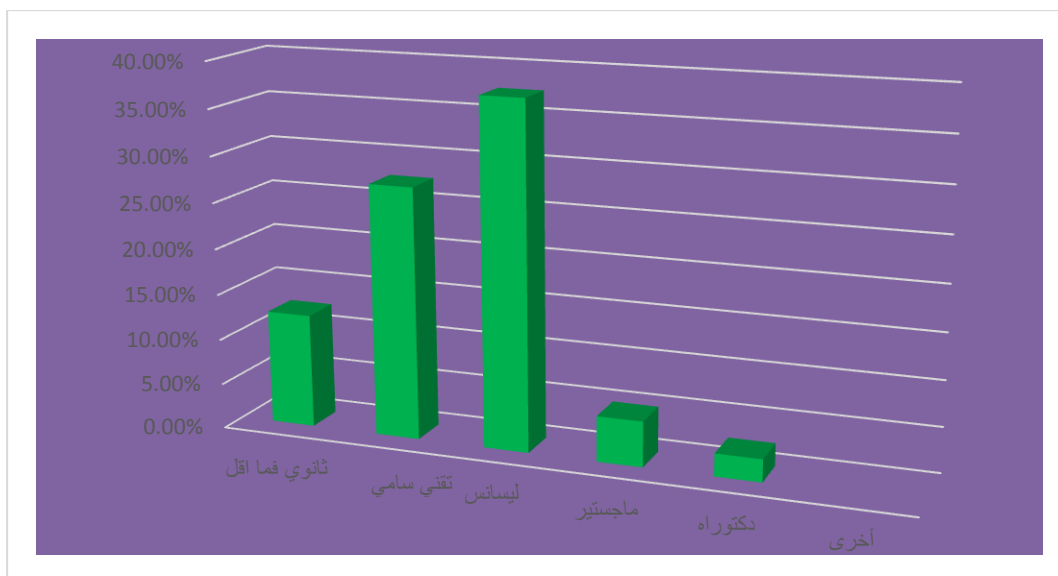
### ج- المؤهل العلمي

جدول (3-6) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| المؤهل التعليمي | التكرار | النسبة |
|-----------------|---------|--------|
| ثانوي فما اقل   | 5       | 12.5%  |
| تقني سامي       | 11      | 27.5%  |
| ليسانس          | 15      | 37.5%  |
| ماجستير         | 2       | 5%     |
| دكتوراه         | 1       | 2.5%   |
| أخرى            | 6       | 15%    |
| المجموع         | 73      | 100%   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

الشكل رقم (3-7) يمثل عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال الجدول والتمثيل البياني يتضح لنا توزيع النسب حسب المؤهل التعليمي لأفراد العينة، حيث أن غالبيتهم مستوى ليسانس بنسبة 37.5% تليها فئة مستوى تقني سامي بنسبة 27.5%، يليها مستويات أخرى بنسبة 15%، ثم مستوى أقل من الثانوي أخرى بنسبة 12.5%، ليحتل مستوى ماجستير المرتبة قبل الأخيرة بنسبة 5% ثم مستوى دكتوراه بنسبة 2.5%.

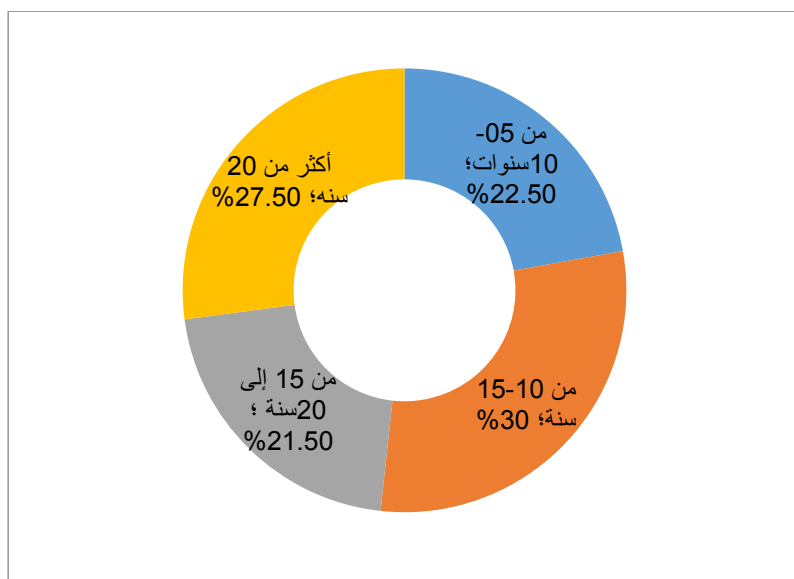
### 3- خصائص العينة من حيث الخبرة:

جدول (3-7) توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

| الخبرة            | التكرار | النسبة |
|-------------------|---------|--------|
| أقل من 5 سنوات    | 9       | 22.5%  |
| من 5 إلى 10 سنوات | 12      | 30%    |
| من 10 إلى 15 سنة  | 5       | 21.5%  |
| من 15 إلى 20 سنة  | 11      | 27.5%  |
| أكثر من 20 سنة    | 3       | 7.5%   |
| المجموع           | 60      | 100%   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

الشكل رقم (3-8) يمثل عينة الدراسة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال الجدول والدائرة النسبية يتضح لنا توزيع النسب حسب الخبرة لأفراد العينة حيث نجد أن فئة الأكبر هي "من 5 إلى 10 سنوات" بنسبة 30%، واحتلت المرتبة الثانية فئة "من 15 - 20 سنة" بمقدار 27.5%، تليها في المرتبة الثالثة فئة "أقل من 5 سنوات" بنسبة 22.5%، وفي المرتبة قبل الأخيرة "من 10 إلى 15 سنوات" بنسبة 21.5%، ثم تليها فئة "أكثر من 20 سنة" بنسبة 7.5%.

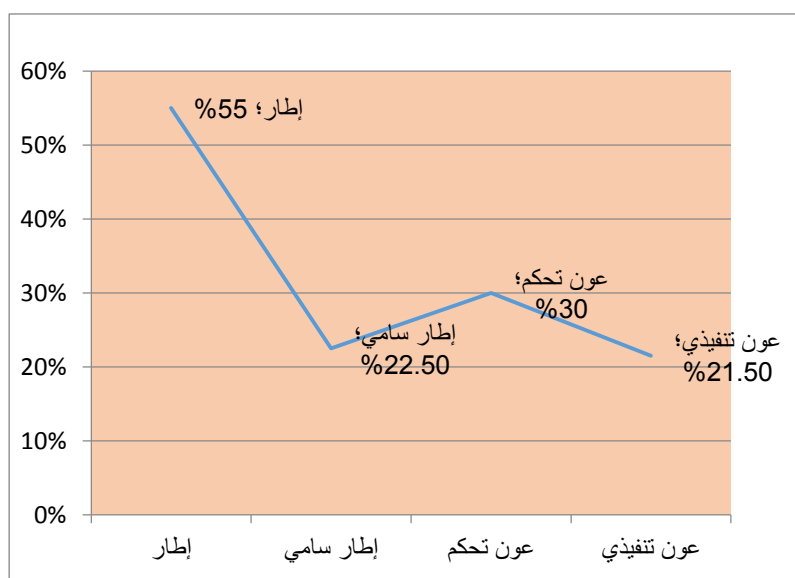
#### 4- خصائص العينة من حيث الوظيفة:

جدول (3-8) توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

| الوظيفة    | التكرار | النسبة |
|------------|---------|--------|
| إطار       | 22      | 55%    |
| إطار سامي  | 9       | 22.5%  |
| عون تحكم   | 12      | 30%    |
| عون تنفيذي | 5       | 21.5%  |
| المجموع    | 60      | 100%   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

الشكل رقم (3-9) يمثل عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال الجدول والدائرة النسبية يتضح لنا توزيع النسب حسب الوظيفة لأفراد العينة حيث نجد أن فئة الأكبر تتمثل في "الإطارات" بنسبة 55%، واحتلو المرتبة الثانية إطار سامي بمقدار 22.5%، تليها في المرتبة الثالثة فئة "عون تحكم" بنسبة 30%، وفي المرتبة الأخيرة "عون تنفيذي" بنسبة 21.5%.

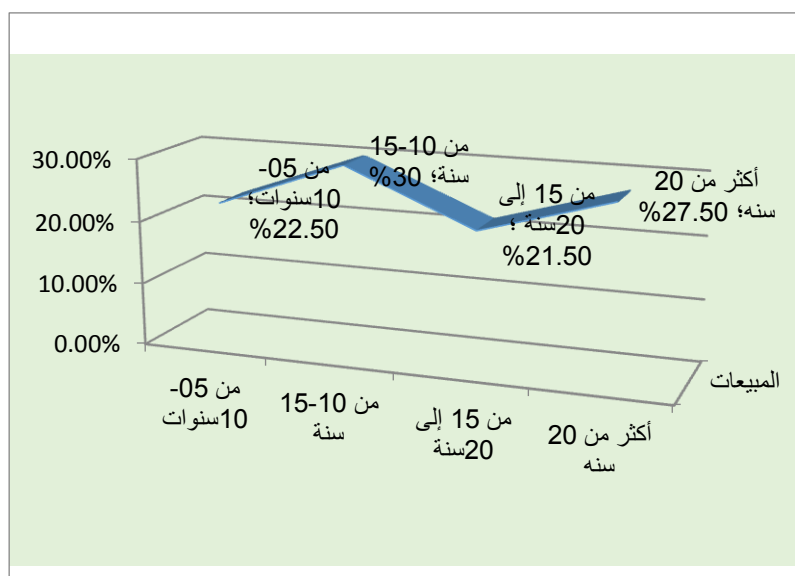
## 5-خصائص العينة من حيث عدد الدورات التدريبية:

جدول (3-9) توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية

| الدورات التدريبية | التكرار | النسبة |
|-------------------|---------|--------|
| من 1 إلى 3 دورات  | 13      | 32.5%  |
| من 4 إلى 6 دورات  | 10      | 25%    |
| من 7 دورات فأكثر  | 17      | 42.5%  |
| المجموع           | 60      | 100%   |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

الشكل رقم (3-10) يمثل عينة الدراسة حسب الدورات التدريبية



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

من خلال الجدول والدائرة النسبية يتضح لنا توزيع النسب حسب الدورات التدريبية لأفراد العينة حيث نجد أن فئة الأكبر تعرضت لـ "أكثر من 7 دورات" بنسبة 32.5%، واحتلت المرتبة الثانية فئة التي دخلت "من 1 إلى 3 دورات تدريبية" بمقدار 32.5%، تليها في المرتبة الثالثة فئة التي تعرضت "من 4 إلى 6 دورات" بنسبة 25%.

رابعا: تحليل نتائج الاستبيان لأهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري لمديرية العملية لإتصالات الجزائر-الوادي:

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى دراسة وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الاستبيان الذي أجيب عليه من طرف أفراد العينة، وقد اعتمدنا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعالجة النتائج ثم تحليلها ثم الإجابة على فرضيات البحث المتمثلة في أربع محاور.

### 1- دراسة والأجوبة على الفرضية الأولى:

**الفرضية H0:** لا يوجد هناك استثمار معتبر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

**الفرضية H1:** هناك استثمار معتبر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية  
جدول رقم (3-10) يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

| العبارة                                                                           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | الدرجة |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------|--------|
| يوجد استثمار معتبر لدى المؤسسة بصورة دورية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC). | 2.75            | 0.49              | 91.66%       | موافق  |
| توفر المؤسسة جميع تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها.                                 | 2.97            | 0.15              | 99%          | موافق  |
| تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات والشبكات التي تساعد في أداء الوظائف؛                 | 2.75            | 0.4               | 91.66%       | موافق  |
| توفر المؤسسة الصيانة الدورية لمختلف تكنولوجيا المعلومات TIC.                      | 2.55            | 0.67              | 86%          | موافق  |
| المتوسط العام حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة            | 2.75            | 0.35              | 91.66%       | موافق  |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.75) والذي يقع بين (2.34) وأقل من (3) كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الثالثة من فئات ليكارت الثلاثي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام (0.35).

**تحليل الإجابة على السؤال الأول:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الأول من المحور الأول بوزن نسبي جيد قدر ب 91.66% ومتوسط حسابي 2.75، وبانحراف معياري 0.49، أي أن إجابات العينة تتجمع

حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه يوجد استثمار معتبر لدى المؤسسة بصورة دورية في تكنولوجيات المعلومات والاتصال (TIC).

**تحليل الإجابة على السؤال الثاني:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني من المحور الأول بوزن نسبي مرتفع بلغ 99% ومتوسط حسابي 2.97، وبانحراف معياري 0.15، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه توفر المؤسسة جميع تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها.

**تحليل الإجابة على السؤال الثالث:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث من المحور الأول بوزن نسبي كبير بلغ 91.66% ومتوسط حسابي 2.97، وبانحراف معياري 0.15، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات والشبكات التي تساعد في أداء الوظائف.

**تحليل الإجابة على السؤال الرابع:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع من المحور الأول بوزن نسبي عالي قدرا ب 86% ومتوسط حسابي 2.97، وبانحراف معياري 0.15، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه توفر المؤسسة الصيانة الدورية لمختلف تكنولوجيات المعلومات TIC.

واعتمادا على النتائج المتحصل تختبر صحة الفرضية الأولى

**الفرضية H0:** لا يوجد هناك استثمار معتبر في تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

**الفرضية H1:** هناك استثمار معتبر في تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أي بعد الدراسة وتحليل إجابات أفراد العينة فإنه نجد أن هناك استثمار معتبر في تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

## 2- دراسة والأجوبة على الفرضية الثانية

**الفرضية H0:** لا يوجد استعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

**الفرضية H1:** يوجد استعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية



جدول رقم (3-11) يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على استعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

| الدرجة    | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                                                   |
|-----------|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| غير موافق | 47.33%       | 0.71              | 1.45            | يستفيد العمال من خدمة الانترنت داخل المؤسسة                                                |
| موافق     | 81.66%       | 0.78              | 2.45            | تعمل المؤسسة على تعميم استعمال تكنولوجيات في جميع الاقسام والوظائف؛                        |
| موافق     | 85.66%       | 0.59              | 2.57            | تشجع المؤسسة العمال بصورة دائمة على استعمال مختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصال            |
| محايد     | 71.66%       | 0.50              | 2.15            | المتوسط العامل استعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة متوسطة نحو جميع العبارات لاستعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.15) والذي يقع بين (1.67) وأقل من (2.34) كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الثانية من فئات ليكارت الثلاثي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة محايد والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة نسبيا حول لاستعمال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام (0.50).

**تحليل الإجابة على السؤال الأول:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الأول من المحور الثاني بوزن نسبي 47.33% ومتوسط حسابي 1.45، وانحراف معياري 0.71، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "غير موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يقرون أنه يستفيد العمال من خدمة الانترنت داخل المؤسسة.

**تحليل الإجابة على السؤال الثاني:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني من المحور الثاني حيث بلغ الوزن النسبي 81.66% وبمتوسط حسابي 2.45، وانحراف معياري 0.78، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنهتعمل المؤسسة على تعميم استعمال تكنولوجيات في جميع الاقسام والوظائف.

**تحليل الإجابة على السؤال الثالث:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث من المحور الثاني بوزن نسبي 85.66% وبمتوسط حسابي 2.57، وانحراف معياري 0.59، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي

"موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه تشجع المؤسسة العمال بصورة دائمة على استعمال مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال. واعتمادا على النتائج المتحصل تختبر صحة الفرضية الثانية.

**الفرضية H0:** لا يوجد استعمال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية  
**الفرضية H1:** يوجد استعمال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية  
أي بعد الدراسة وتحليل إجابات أفراد العينة فإنه نجد أن هناك استعمال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

### 3- دراسة والأجوبة على الفرضية الثالثة

**الفرضية H0:** لا يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

**الفرضية H1:** يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

جدول رقم (3-12) يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال

الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

| الدرجة | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                                                                                           |
|--------|--------------|-------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| موافق  | 89%          | 0.61              | 2.67            | تهتم المؤسسة بتكوين العمال في تكوين العمال في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات                                                    |
| موافق  | 88.33%       | 0.57              | 2.65            | توفر المؤسسة جميع المؤهلات العلمية والعملية للاستغلال الأمثل لمختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال في أداء وظائفهم        |
| موافق  | 90%          | 0.51              | 2.70            | عند افتتاح المؤسسة تكنولوجيا جديدة تقوم مباشرة بتكوين العمال على استخدامها                                                         |
| موافق  | 89%          | 0.38              | 2.67            | المتوسط العام للتأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية |

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات SPSS V22

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة الموافقة نحو جميع العبارات التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.67) والذي يقع بين (2.34) و أقل من (3) كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الثالثة من فئات ليكارت الثلاثي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى

المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام (0.38).

**تحليل الإجابة على السؤال الأول:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الأول من المحور الثالث بوزن نسبي 89% وبمتوسط حسابي 2.67، وبانحراف معياري 0.61، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يقرون أن تهتم المؤسسة بتكوين العمال في تكوين العمال في كيفية استخدام تكنولوجيات المعلومات.

**تحليل الإجابة على السؤال الثاني:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني من المحور الثالث بوزن نسبي 88.33% وبمتوسط حسابي 2.65، وبانحراف معياري 0.57، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه توفر المؤسسة جميع المؤهلات العلمية والعملية للاستغلال الأمثل لمختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى العمال في أداء وظائفهم.

**تحليل الإجابة على السؤال الثالث:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث من المحور الثالث بوزن نسبي 90% وبمتوسط حسابي 2.70، وبانحراف معياري 0.51، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه عند اقتناء المؤسسة تكنولوجية جديدة تقوم مباشرة بتكوين العمال على استخدامها.

واعتمادا على النتائج المتحصل تختبر صحة الفرضية الثالثة.

**الفرضية H0:** لا يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛

**الفرضية H1:** يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية أي بعد الدراسة وتحليل إجابات أفراد العينة فإنه نجد أن يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الاستعمال الفعال لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال لدى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

#### 4- دراسة والأجوبة على الفرضية الرابعة

**الفرضية H0:** ليس هناك مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري

**الفرضية H1:** هناك مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري

**جدول رقم (3-13) يبين إجابات أفراد العينة الدراسة على مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري**

| الدرجة | الوزن النسبي | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العبارات                                                                                     |
|--------|--------------|-------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| موافق  | 94%          | 0.44              | 2.82            | هناك تطور في مستوى أداء عمال المؤسسة بعد استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC        |
| موافق  | 92.33%       | 0.47              | 2.77            | باستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العاملين مهارات معتبرة لإنجاز المهام المطلوبة. |
| موافق  | 94%          | 0.40              | 2.80            | ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز الوظائف في الآجال المحددة بأقل التكاليف.         |
| موافق  | 97.33%       | 0.26              | 2.92            | تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الوظائف بصورة ايجابية للوصول لأهداف المؤسسة      |
| موافق  | 91%          | 0.28              | 2.83            | المتوسط العام لمساهمة معتبرة لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري         |

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS V22

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة الموافقة نحو جميع العبارات المساهمة معتبرة لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.83) والذي يقع بين (2.34) وأقل من (3) كما أن هذا المتوسط يقع الفئة الثالثة من فئات ليكارت الثلاثي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول المساهمة معتبرة لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام (0.28).

**تحليل الإجابة على السؤال الأول:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الأول من المحور الرابع بمتوسط حسابي 2.82، وبانحراف معياري 0.44، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يقررون أنه هناك تطور في مستوى أداء عمال المؤسسة بعد استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC .

**تحليل الإجابة على السؤال الثاني:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثاني من المحور الرابع بمتوسط حسابي 2.77، وبانحراف معياري 0.47، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه باستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العاملين مهارات معتبرة لإنجاز المهام المطلوبة.

**تحليل الإجابة على السؤال الثالث:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الثالث من المحور الرابع بمتوسط حسابي 2.80، وبانحراف معياري 0.40، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه ساهمت تكنولوجيات المعلومات والاتصال في انجاز الوظائف في الآجال المحددة بأقل التكاليف.

**تحليل الإجابة على السؤال الرابع:** جاءت إجابات أفراد العينة على السؤال الرابع من المحور الرابع بمتوسط حسابي 2.92، وبانحراف معياري 0.26، أي أن إجابات العينة تتجمع حول الرأي "موافق" أي أن غالبية أفراد العينة يرون أنه تساعد تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تأدية الوظائف بصورة ايجابية للوصول لأهداف المؤسسة.

واعتمادا على النتائج المتحصل تختبر صحة الفرضية الرابعة

**الفرضية H0:** ليس هناك مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري  
**الفرضية H1:** هناك مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري أي بعد الدراسة وتحليل إجابات أفراد العينة فإنه نجد أن هناك مساهمة معتبرة لدى تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري.

**خلاصة الفصل:**

لقد قمنا في هذا الفصل بتقديم المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي، أين تطرقنا إلى تعريفها ونشأتها والخدمات التي تقدمها والهيكل التنظيمي لها وذلك بما يشبه بطاقة تقنية عنها، ثم تطرقنا بعد ذلك للإطار المنهجي للدراسة، عينة الدراسة أدوات الدراسة جميع البيانات والأساليب والأدوات الإحصائية المستقلة في عرض وتحليل النتائج، ثم قمنا بعدها بتحليل خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية ثم إختبرنا صحة الفرضيات.

من خلال ما سبق إن تكنولوجيا المعلومات الإتصال دور فعال، إذ أصبح إستخدامها وتوظيفها بالشكل الأمثل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال دفع مستويات الأداء الإقتصادي عامة وأداء المورد البشري خاصة ولا سيما أن إستغلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتوجيهها توجيهها فاعلا في إطار النمو الإقتصادي وضمن الأهداف الكبرى في الإستراتيجية الكلية للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية. وقد يكون المنهاج خطوة جادة للمؤسسات لأقتصادية الجزائرية في بناء قاعدة تحقق تأهيل الموارد البشرية وسياسة صارمة لتكوين مالها على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خاتمة

## خاتمة:

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحسين من إنتاجية المنظمات، وتقليل التكاليف والأعباء، ولهذا السبب زاد إهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات والوقوف على مسايرة ومواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في هذا المجال لاسيما وأنه يتميز بسرعة تغيير وتطور فائقة، فكل يوم هناك تكنولوجيا جديدة، وما كان بالأمس راتب أصبح اليوم مستغنى عنه وليس لدقيقة.

إن هذا الإهتمام هو الذي يساعد المنظمات على تحسين قدراتها التنافسية والمحافظة على موقعها في السوق والرفع من أصولها وقيمتها السوقية، وبما أن المورد البشري هو أهم عنصر من عناصر الإنتاج وكونه يتميز بالتعقيد وعدم الوضوح أصبح من ضروري على إدارة الموارد البشرية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إداء وظائفها من أجل كفاءة موردها البشري والحصول على أحسن الكفاءات من خارج محيطها وتنمية لدى موردها البشري الولاء الوظيفي والشعور بالإنتماء عن طريق تكوينه وتدريبه وتحفيزه والرفع من أدائه وتطويره بما يضمن للمنظمة الإستمرار والرفع من قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية عالية.

## النتائج المتوصل إليها:

يتبين لها أن هاته الدراسة أن موظفين وعمال إتصالات الجزائر بالوادي، يدركون أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، في أداء وظائفهم والدور الكبير الذي تلعبه في أدائهم وتقديم خدمة نوعية وذات جودة، كما يحرصون على إتقان إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة التطور الذي تشهده، هذا من جهة.

ومن جهة أخرى، فإنه يظهر جليا أن مديرية إتصالات الجزائر الوادي تدرك تماما أهمية تطوير أجهزتها ووسائلها بحكم أنها تقدم خدمات تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسعى جاهدة لمواكبة العالم الرقمي بإستثناء أحدث التجهيزات والبرمجيات والتركيز على تدريب العمال على التكنولوجيا الحديثة.

خلصت الدراسة الميدانية إلى ما يلي:

- المديرية العلمية لإتصالات الجزائر ستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفها؛
- المديرية العلمية لإتصالات الجزائر تمت لك عمال مؤهلون وكفاءات؛
- المديرية العلمية لإتصالات الجزائر ستجمع على إستخدام تكنولوجيا المعلومات في أقسامها وفروعها؛
- المديرية العلمية لإتصالات الجزائر تركز على تدريب موردها البشرية.



## إختيار الفرضيات:

- أثبتت الدراسة أن هناك مستويات مرتفعة من تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية إتصالات الجزائر، بالودي وذلك من خلال المتوسطات الحسابية المرتفعة وهذا ما يؤثر صحة الفرضية التي تنص على أنه:

يوجد إستثمار معتبر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية إتصالات الجزائر بالوادي.

- أثبتت الدراسة أن هناك مستويات مرتفعة من إستعمال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المديرية العملية لإتصالات الجزائر الوادي وبطريقة ففعالة وذلك من خلال المتوسطات الحسابية المرتفعة وهذا ما يؤثر صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه يوجد إستعمال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المديرية العملية للإتصالات الجزائر بالوادي؛

- أثبتت الدراسة أن هناك مستويات مرتفعة للتأهيل الموارد البشرية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال المتوسطات الحسابية المرتفعة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أنه لا يوجد التأهيل الكافي للمورد البشري نحو الإستعمال الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- أثبتت الدراسة أن هناك مستويات مرتفعة لمساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الموارد البشري عن خلال المتوسطات الحسابية المرتفعة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة التي تنص على أنه هناك مساهمة معسيرة لدى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري.

## التوصيات:

ولعل أهم التوصيات التي خلصت إليها هاته الدراسة:

- ضرورة تعميم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إتصالات الجزائر والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية؛

والحرص على تجديد الأجهزة والبرامج؛

- تخصيص المزيد من الموارد المالية والمادية للاستثماري تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- الإهتمام أكثر بالمورد البشري من حيث التدريب والتكوين قصد تكوين كفاءات متطورة في مجال التكنولوجيا والمعلومات؛

- خلق نظام معلومات متكامل ومتفاعل في أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وأنظمة معلومات الإدارية الأخرى.

## أفاق البحث:

ما ولنا في هذه الدراسة إظهار المتطلبات التي يجب على المديرية العملية لإتصالات الجزائر، لتوفيرها من أجل الإستخدام الفعال لتكنولوجيات المعلومات والإتصال من تطوي أداء الموارد البشرية وتحسين أداء الإدارة وهذا ما يجعلنا نفتح أفاق مستقبلية لإثراء الموضوع، نفر لأن كل من تكنولوجيات المعلومات والاتصال وأداء المورد البشرية في تطور مستمر وسريع ولا تزال بعض جوانب الموضوع مجهولة لم تحض بالاهتمام بعد:

- واقع إستخدام تكنولوجيات المعلومات والإتصال في إدارة الموارد البشرية في القطاع العمومي؛
- تحديات إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة؛
- دور تكنولوجيات المعلومات والإتصال في إدارة الموارد البشرية في ظل جائحة كورونا (covid 19).

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

### الكتب:

- 1- بهاء شاهين، الأنترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 1999.
- 2- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية عمان، الأردن، 2006.
- 3- صالح حناوي وآخرون، مقدمة الأعمال في عصر التكنولوجيات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 4- عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السمراي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 5- على السلمي، تطوير الأداء وتحديد المنظمات، دار الرقباء، 1998.
- 6- على سعيد داود، موسوعة التدريب في التسمية الإدارية، إدارة أداء الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2013.
- 7- على محمد عبد الوهاب، العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج، مكتبة عين شمس، 1984.
- 8- نادية أيوب، إتخاذ القرارات الإدارية، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 1994.
- 9- الهواسي، محمد حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر، تكنولوجيايات وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، 2017 البيان للطباعة والنشر والتوزيع بغداد، العراق، الطبعة 02.

### أطروحات:

- 1- أمين عزري مذكرة دكتوراه، بعنوان أهمية تكنولوجيايات المعلومات والاتصال على تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015-2016.

### مذكرات:

- 1- إبراهيم بوسمغون، رسالة ماجستير، بعنوان تكنولوجيايات المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة، علم المكتبات جامعة مستوري قسنطينة، نوفمبر 2009.

- 2- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 3- الصالح جيلح، رسالة ماجستير بعنوان أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين دراسة حالة: مجمع صيدال، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2004-2006.
- 4- عريوة محاد، رسالة ماجستير حول دور بطاقة ، الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية دراسة مقارنة بين ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة التل بسطيف- تخصص إدارة أعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2010-2011
- 5- فاروق حريزي، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة للإتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، تخصص إدارة أعمال جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011.
- 6- فدوى محمد رمضان، رسالة ماجستير بعنوان أثر إستخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم، محافظات قطاع غزة، قسم إدارة أعمال، 2009.
- 7- محمود عبد الرحمان إبراهيم الشنطي، ماجستير بعنوان أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، قسم إدارة الأعمال، 2006.
- 8- مراد رايس، رسالة ماجستير بعنوان أثر تكنولوجيات المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك الأغواط DML، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر 2005-2006.
- 9- مريم قطوش، برنامج التأهيل الوظيفي المستدام لترقية وظيفية الإستدامة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية دراسة حالة مؤسسة SANAIK عين الكبيرة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص: إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، 2009-2010.

10- نور الدين شارف، رسالة ماجستير، بعنوان التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية مؤسسة جواب فرع إتصالات الجزائر، تخصص التسويق، جامعة سعد دحلب البليدة، 2007.

11- ياسر هذيب رضوان، رسالة ماجستير حول أثر تصميم برنامج كمبيوتر متعدد الوسائط في تنمية مهارات استخدام تكنولوجيات المعلومات والتحصيل والإتجاه نحوها لدى هيئة التدريس بكلية فلسطين التقنية، جامعة، عين الشمس، 2008.

#### ملتقيات:

1- بوجميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة، 09-10 مارس 2004.

#### مقالات:

1- الداوي الشيخ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث، العدد 6، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.

2- زرزار العياشي أ. غيايد كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيات المعلومات والإتصال في دعم الميز التنافسية، مجلة الباحث الاقتصادية العدد 02.

3- سليمان الفارس، دور إدارة المعرفة في رفع كفاءة أداء المنظمات (دراسة ميدانية على شركات الصناعات التحويلية الخاصة بدمشق) مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 2، 2010.

4- شريف، أنور، عودة بلال كامل، دور تكنولوجيات المعلومات في الاداء الوظيفي بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية.

#### منشورات:

1- الفارس، سليمان خليل وآخرون، إدارة الموارد البشرية، منشورات جامعة دمشق، 2003.

مراجع أجنبية:

- 1- SANDERS,R,NL2007, **the benfits of using e-business technologie the supplier perspective**, journal of business logistics 28(2).
- 2- Robert REIX, **Dictionnaire des systemes d'information**, Vuibert, paris, 1999.
- 3- OLIVER PAVIE, **Monter son reseau, compus press**, paris, 2007.
- 4- Nadege GUNIA , **la fonction ressources humaines aux transformations organisationnelles des entreprises** "impact des nouvelles technologies d'information et de communication ",2002 .
- 5- MICHAEL armstrong, **performance management: keystratergies and pratical guid lines**, Thomson shore inc, 3rd ed, united states, 2006.
- 6- Gode FRAYDARG Nguyen, **l'antreprise numérique**, economica Paris,1998.

مواقع:

- 1- <https://www.algerietelecom.dz>
- 2- [http://www.univ-tlse.fr/lirhe/publications/these\\_gunia.pdf](http://www.univ-tlse.fr/lirhe/publications/these_gunia.pdf)
- 3- <http://manifest.univ-ourglad.dz>
- 4- <http://sites.google.com/site/taima/sites/majalat-astkhdam-tknwjga-almtwmat>.

ملاحق





ملحق: إستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشهيد حمّة لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

## استبيان حول

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير

المورد البشري

دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....

في إطار إعداد مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال موسومة بـ:" أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري- دراسة حالة مديرية العملية لاتصالات الجزائر- الوادي"، تهدف إلى دراسة أهمية تطبيق المديرية العملية لاتصالات الجزائر- الوادي- تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، نرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على هذا الاستبيان و إبداء رأيكم بكل موضوعية بوضع إشارة (X) في المكان المخصص.

كما نحيطكم علما بالأهمية الفائقة للإجابات المقدمة من طرفكم إلى دراستنا، ونؤكد لكم سرّيتها وعدم استخدامها خارج الأغراض العلمية مع تقديرنا المسبق لجودة آرائكم.

تحت إشراف:

الدكتور عزري امين

الطالبة:

قديري مامة

## القسم الأول : البيانات الشخصية

يرجى وضع (x) في الخانة المناسبة

الجنس: أنثى ☐ ذكر ☐

السن: من 18 - 29 سنة ☐ من 30 - 39 سنة ☐ من 40 إلى 49 سنة ☐ أكثر من 50 ☐

المؤهل العلمي: ثانوي فما اقل ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐ أخرى يطلب تحديدها ☐

الخبرة المهنية : اقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10 سنوات ☐ من 10 إلى 15 سنوات ☐ من 15 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 ☐ سنة

الوظيفة: إطار ☐ إطار سامي ☐ عون تحكم ☐ عون تنفيذي ☐

عدد الدورات التدريبية : من 1 إلى 3 دورات ☐ من 4 إلى 6 دورات ☐ من 7 دورات فأكثر ☐

الرجاء الإجابة على كل العبارات التالية إن أمكن وذلك بوضع علامة ( x ) على " الخانة المناسبة ":

| الرقم                                                                                 | البـ                                                                                                                          | موافق | غير موافق | محايد | موافق |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|-------|-------|
| <b>أولاً: حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة</b>                |                                                                                                                               |       |           |       |       |
| 1                                                                                     | يوجد استثمار معتبر لدى المؤسسة بصورة دورية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) .                                            |       |           |       |       |
| 2                                                                                     | توفر المؤسسة جميع تجهيزات الإعلام الآلي ولواحقها .                                                                            |       |           |       |       |
| 3                                                                                     | تقتني المؤسسة أحدث البرمجيات و الشبكات التي تساعد في أداء الوظائف .                                                           |       |           |       |       |
| 4                                                                                     | توفر المؤسسة الصيانة الدورية لمختلف تكنولوجيا المعلومات TIC.                                                                  |       |           |       |       |
| <b>ثانياً: مدى استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة</b>                |                                                                                                                               |       |           |       |       |
| 5                                                                                     | يستفيد العمال من خدمة الانترنت داخل المؤسسة .                                                                                 |       |           |       |       |
| 6                                                                                     | تعمل المؤسسة على تعميم استعمال تكنولوجيا في جميع الاقسام والوظائف.                                                            |       |           |       |       |
| 7                                                                                     | تشجع المؤسسة العمال بصورة دائمة على استعمال مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.                                               |       |           |       |       |
| <b>ثالثاً: مدى التأهيل للمورد البشري لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة</b> |                                                                                                                               |       |           |       |       |
| 8                                                                                     | تهتم المؤسسة بتكوين العمال في تكوين العمال في كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات.                                              |       |           |       |       |
| 9                                                                                     | توفر المؤسسة جميع المؤهلات العلمية والعملية للاستغلال الأمثل لمختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العمال في أداء وظائفهم . |       |           |       |       |
| 10                                                                                    | عند اقتناء المؤسسة تكنولوجيا جديدة تقوم مباشرة بتكوين العمال على استخدامها .                                                  |       |           |       |       |
| <b>رابعاً: مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري</b>    |                                                                                                                               |       |           |       |       |
| 11                                                                                    | هناك تطور في مستوى أداء عمال المؤسسة بعد استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC                                         |       |           |       |       |
| 12                                                                                    | باستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى العاملين مهارات معتبرة لإنجاز المهام المطلوبة.                                  |       |           |       |       |
| 13                                                                                    | ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز الوظائف في الآجال المحددة باقل التكاليف.                                          |       |           |       |       |
| 14                                                                                    | تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الوظائف بصورة ايجابية للوصول لأهداف المؤسسة                                       |       |           |       |       |

شاكرين حسن تعاونكم.

## ملحق: الخاصة بالصدق والثبات

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .687             | 3          |

**Case Processing Summary**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid           | 30 | 100.0 |
| Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
| Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .909             | 3          |

**Case Processing Summary**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Cases Valid           | 30 | 100.0 |
| Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
| Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .934             | 4          |

**Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .972             | 14         |

## ملحق: الخاصة بخصائص العينة

### Statistics

|     |         | الجنس | السن  | م؛العلمي | خبرة   | الوظيفة | تدريبية |
|-----|---------|-------|-------|----------|--------|---------|---------|
| N   | Valid   | 40    | 40    | 40       | 40     | 40      | 40      |
|     | Missing | 0     | 0     | 0        | 0      | 0       | 0       |
| Sum |         | 73:00 | 87:00 | 121:00   | 107:00 | 70:00   | 84:00   |

### الجنس

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | انثى  | 7         | 17:5    | 17:5          | 17:5               |
|       | ذكر   | 33        | 82:5    | 82:5          | 100:0              |
|       | Total | 40        | 100:0   | 100:0         |                    |

### السن

|       |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | سنة 29 - 18 من   | 9         | 22:5    | 22:5          | 22:5               |
|       | سنة 39 - 30 من   | 15        | 37:5    | 37:5          | 60:0               |
|       | سنة 49 إلى 40 من | 16        | 40:0    | 40:0          | 100:0              |
|       | Total            | 40        | 100:0   | 100:0         |                    |

### م؛العلمي

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ثانوي فما قل | 5         | 12:5    | 12:5          | 12:5               |
|       | تقني سامي    | 11        | 27:5    | 27:5          | 40:0               |
|       | ليسانس       | 15        | 37:5    | 37:5          | 77:5               |
|       | ماجستير      | 2         | 5:0     | 5:0           | 82:5               |
|       | دكتوراه      | 1         | 2:5     | 2:5           | 85:0               |
|       | أخرى         | 6         | 15:0    | 15:0          | 100:0              |
|       | Total        | 40        | 100:0   | 100:0         |                    |

خبرة

|                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid سنوات 05 اقل من | 9         | 22.5    | 22.5          | 22.5               |
| سنوات 10 إلى 05 من    | 12        | 30.0    | 30.0          | 52.5               |
| سنوات 15 إلى 10 من    | 5         | 12.5    | 12.5          | 65.0               |
| سنة 20 إلى 15 من      | 11        | 27.5    | 27.5          | 92.5               |
| سنة 20 أكثر من        | 3         | 7.5     | 7.5           | 100.0              |
| Total                 | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

الوظيفة

|                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid إطار     | 22        | 55.0    | 55.0          | 55.0               |
| إطار سامي      | 9         | 22.5    | 22.5          | 77.5               |
| عونتك          | 6         | 15.0    | 15.0          | 92.5               |
| عونتك التنفيذي | 3         | 7.5     | 7.5           | 100.0              |
| Total          | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

تدريبية

|                        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid دورات 3 إلى 1 من | 13        | 32.5    | 32.5          | 32.5               |
| دورات 6 إلى 4 من       | 10        | 25.0    | 25.0          | 57.5               |
| دورات أكثر من 7 من     | 17        | 42.5    | 42.5          | 100.0              |
| Total                  | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

ملحق: الخاصة بتحليل بنود الاستبيان والفرضيات

Statistics

|                | 1س     | 2س     | 3س     | 4س     | 5س     | 6س     | 7س     | 8س     | 9س     | 10س    | 11س    | 12س    | 13س    | 14س    |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N Valid        | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     |
| Missing        | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Mean           | 2.7500 | 2.9750 | 2.7500 | 2.5500 | 1.4500 | 2.4500 | 2.5750 | 2.6750 | 2.6500 | 2.7000 | 2.8250 | 2.7750 | 2.8000 | 2.9250 |
| Std. Deviation | .49355 | .15811 | .54302 | .67748 | .71432 | .78283 | .59431 | .61550 | .57957 | .51640 | .44650 | .47972 | .40510 | .26675 |

Frequency Table

1س

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid غير موافق | 1         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
| محاييد          | 8         | 20.0    | 20.0          | 22.5               |
| موافق           | 31        | 77.5    | 77.5          | 100.0              |
| Total           | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

س2

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | محايد | 1         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | موافق | 39        | 97.5    | 97.5          | 100.0              |
|       | Total | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

س3

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 2         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | محايد     | 6         | 15.0    | 15.0          | 20.0               |
|       | موافق     | 32        | 80.0    | 80.0          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

س4

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 4         | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
|       | محايد     | 10        | 25.0    | 25.0          | 35.0               |
|       | موافق     | 26        | 65.0    | 65.0          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

س5

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 27        | 67.5    | 67.5          | 67.5               |
|       | محايد     | 8         | 20.0    | 20.0          | 87.5               |
|       | موافق     | 5         | 12.5    | 12.5          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |



س6

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 7         | 17.5    | 17.5          | 17.5               |
|       | محايد     | 8         | 20.0    | 20.0          | 37.5               |
|       | موافق     | 25        | 62.5    | 62.5          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

س7

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 2         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | محايد     | 13        | 32.5    | 32.5          | 37.5               |
|       | موافق     | 25        | 62.5    | 62.5          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

س8

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 3         | 7.5     | 7.5           | 7.5                |
|       | محايد     | 7         | 17.5    | 17.5          | 25.0               |
|       | موافق     | 30        | 75.0    | 75.0          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

س9

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 2         | 5.0     | 5.0           | 5.0                |
|       | محايد     | 10        | 25.0    | 25.0          | 30.0               |
|       | موافق     | 28        | 70.0    | 70.0          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

10س

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 1         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | محايد     | 10        | 25.0    | 25.0          | 27.5               |
|       | موافق     | 29        | 72.5    | 72.5          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

11س

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 1         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | محايد     | 5         | 12.5    | 12.5          | 15.0               |
|       | موافق     | 34        | 85.0    | 85.0          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

12س

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | غير موافق | 1         | 2.5     | 2.5           | 2.5                |
|       | محايد     | 7         | 17.5    | 17.5          | 20.0               |
|       | موافق     | 32        | 80.0    | 80.0          | 100.0              |
|       | Total     | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

13س

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | محايد | 8         | 20.0    | 20.0          | 20.0               |
|       | موافق | 32        | 80.0    | 80.0          | 100.0              |
|       | Total | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

14س

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | محايد | 3         | 7.5     | 7.5           | 7.5                |
|       | موافق | 37        | 92.5    | 92.5          | 100.0              |
|       | Total | 40        | 100.0   | 100.0         |                    |

Statistics

|                |         | 1البعد | 2البعد | 3البعد | 4البعد |
|----------------|---------|--------|--------|--------|--------|
| N              | Valid   | 40     | 40     | 40     | 40     |
|                | Missing | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Mean           |         | 2.7563 | 2.1583 | 2.6750 | 2.8313 |
| Std. Deviation |         | .35122 | .50630 | .38109 | .28525 |

## ملحق: بروتوكول نقل الملفات عبر FTP

Page de démarrage de Mo... x HRA Space - Expert RH - A... x Index de ftp://10.100.4.14/ x +

ftp://10.100.4.14

Rechercher

Index de ftp://10.100.4.14/

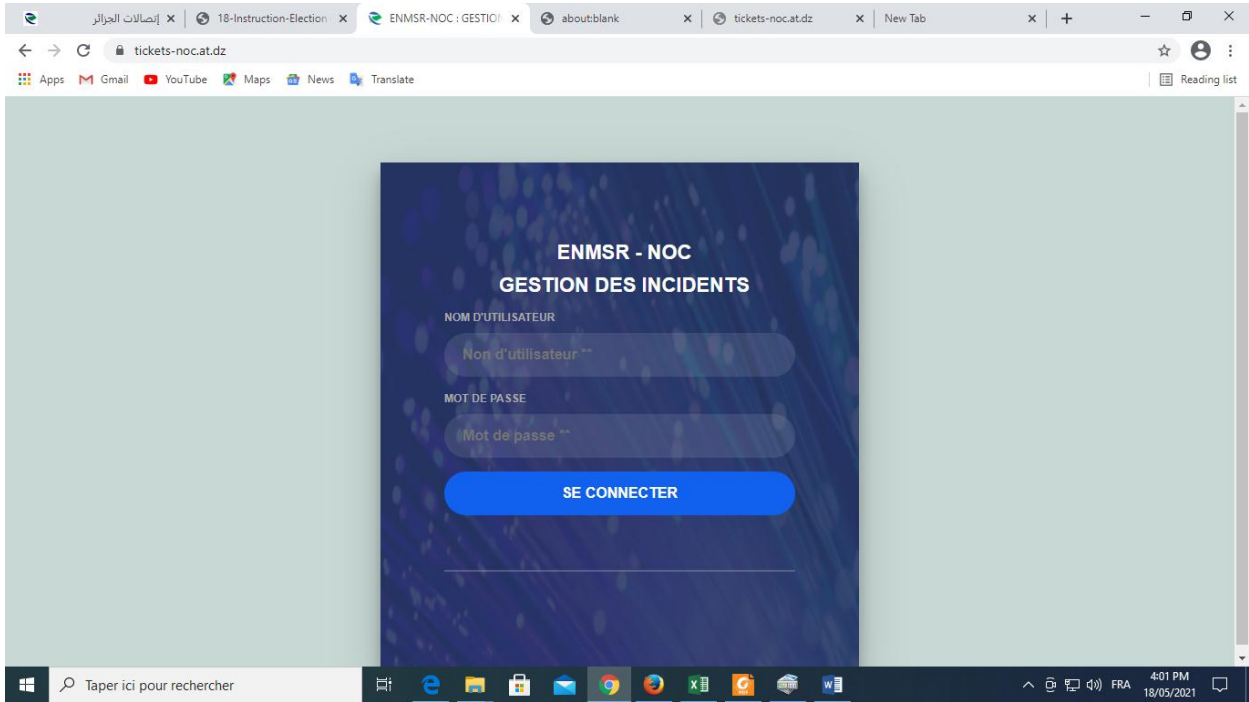
[Vers un rép. de plus haut niveau](#)

| Nom                           | Taille | Dernière modification  |
|-------------------------------|--------|------------------------|
| 39PMD_IMPLICITE_02202105.xlsx | 580 KB | 18/05/2021 11:36:00 AM |
| 39_Avance_PP2020.xlsx         | 29 KB  | 15/05/2021 7:38:00 AM  |
| CNAS39202104.xlsx             | 38 KB  | 04/05/2021 5:17:00 PM  |
| DRHF39                        |        | 01/06/2014 12:00:00 AM |
| IMPOT39202103.xlsx            | 45 KB  | 04/05/2021 8:49:00 PM  |
| IMPOT39202104.xlsx            | 48 KB  | 04/05/2021 10:17:00 PM |
| LP39202104.xlsx               | 471 KB | 04/05/2021 2:27:00 PM  |
| PMD_IMPLICITE_39202105.xlsx   | 558 KB | 17/05/2021 10:37:00 AM |
| PMD_NON_VALIDE_39202105.xlsx  | 22 KB  | 17/05/2021 10:40:00 AM |
| PRI-PRC392020.xlsx            | 62 KB  | 04/05/2021 2:30:00 PM  |
| RECAP39202104.xlsx            | 12 KB  | 04/05/2021 3:04:00 PM  |
| SCAN39                        |        | 30/04/2021 7:00:00 PM  |
| archive39                     |        | 30/04/2021 7:00:00 PM  |

Taper ici pour rechercher

3:57 PM 18/05/2021

## ملحق: أرضية رقمية لتسيير الإلكتروني لإدارة المخاطر



## ملحق: البريد الإلكتروني الخاص بعمال اتصالات الجزائر

Microsoft Word - [Document Name].docx

إتصالات الجزائر

algerietelecom.dz/hpronto/ | غير آمن |

قائمة البريد

موسم - وكينديا

هجرة الموسمي - الج

استخدامات زهرة المي

Facebook

الطرح زهرة - اللوم

94

نابات ميني - المنطق

YouTube

محب الإستعداد لأمج

محب الإستعداد لأمج

Secretary

مهام ومز

Secretary

سكرتير

مسابقات الشبه الطيب

التطبيقات



Adresse email

Mot de passe

Entrer

[Récupération mot de passe oublié](#)

Copyright © 2021 Algérie Telecom, SPA.

إتصالات الجزائر

13:42

2021-06-07

Word

Chrome

Firefox

Internet Explorer

Edge

## ملحق: تعليمة تخص العمل عن بعد Télétravail في الإتصالات الجزائر

The screenshot displays an email client interface. On the left is a sidebar with navigation icons for Mail, Contacts, Chats, Appeler, Calendrier, History, Notes, Tasks, Fichiers, and Paramètres. The main area shows an email titled "Reconduction du télétravail/travail à distance pour une durée d'un mois" from "Communiqué Interne". The email content discusses the reconduction of telework measures for one month, starting from December 3rd, 2020, in response to COVID-19. It mentions the reduction of staff density in workplaces and the responsibility of managers in organizing the work program. The email concludes with a public health reminder: "Soyons vigilants, soyons conscients, préservons notre santé et la santé de nos familles".

De: Communiqué Interne A: [Show details](#)

**Reconduction du télétravail/travail à distance pour une durée d'un mois**

2. Déc 2020 16:21:13

Dans le cadre de la protection et de la lutte contre la propagation du covid-19, nous vous informons que la mesure spécifique, qui vise essentiellement la réduction de la densité des travailleurs sur les lieux de travail définies par note N° 34/DG/20 du 03 novembre 2020, est reconduite pour une **durée d'un mois à compter du 03 décembre**.

Il s'agit du maintien du télétravail/travail à distance, conformément au dispositif de cadrage mis en place au sein de l'entreprise, associé au travail en présentiel dans une logique d'alternance et de rotation entre les personnels.

La responsabilité des managers est entièrement établie quant à la fixation du programme de travail, la définition du plan de charge ainsi que le suivi des réalisations assurées par les travailleurs durant les périodes de télétravail/travail à distance.

Tous les moyens doivent être mis en œuvre à l'effet d'appliquer ce mode de travail dans les meilleures conditions d'organisation, de suivi et de contrôle de manière à garantir une gestion maîtrisée des effectifs, leur mobilisation et la continuité du service.

Les dispositions prises dans le cadre de la lutte contre la propagation du Covid-19 au sein de l'entreprise seront adaptées à l'évolution de la situation pandémique et orientations des pouvoirs publics.

**Soyons vigilants, soyons conscients, préservons notre santé et la santé de nos familles**

ملحق: تطبيق مصمم حصريا لموظفي المبيعات بالوكالات التجارية ونقاط التواجد لاتصالات الجزائر

## تطبيق Sales Leaders challenge متاح الآن على هواتفكم المحمولة !



امسح هذا الرمز QR Code  
ضوئياً، أو انتقل إلى متجر  
google play لتنزيل التطبيق



\* تطبيق مصمم حصريا لموظفي المبيعات بالوكالات التجارية ونقاط التواجد لاتصالات الجزائر