



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
قسم التسيير



الشعبة: علوم التسيير
التخصص: ادارة الاعمال

أهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير اداء المورد البشري

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الوادي - الجزائر -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي، ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

من اعداد الطالبات:

تحت اشراف الاستاذ:

✓ جديدي الرميضاء

✓ د. عزري امين

✓ عباس سراندي عفاف

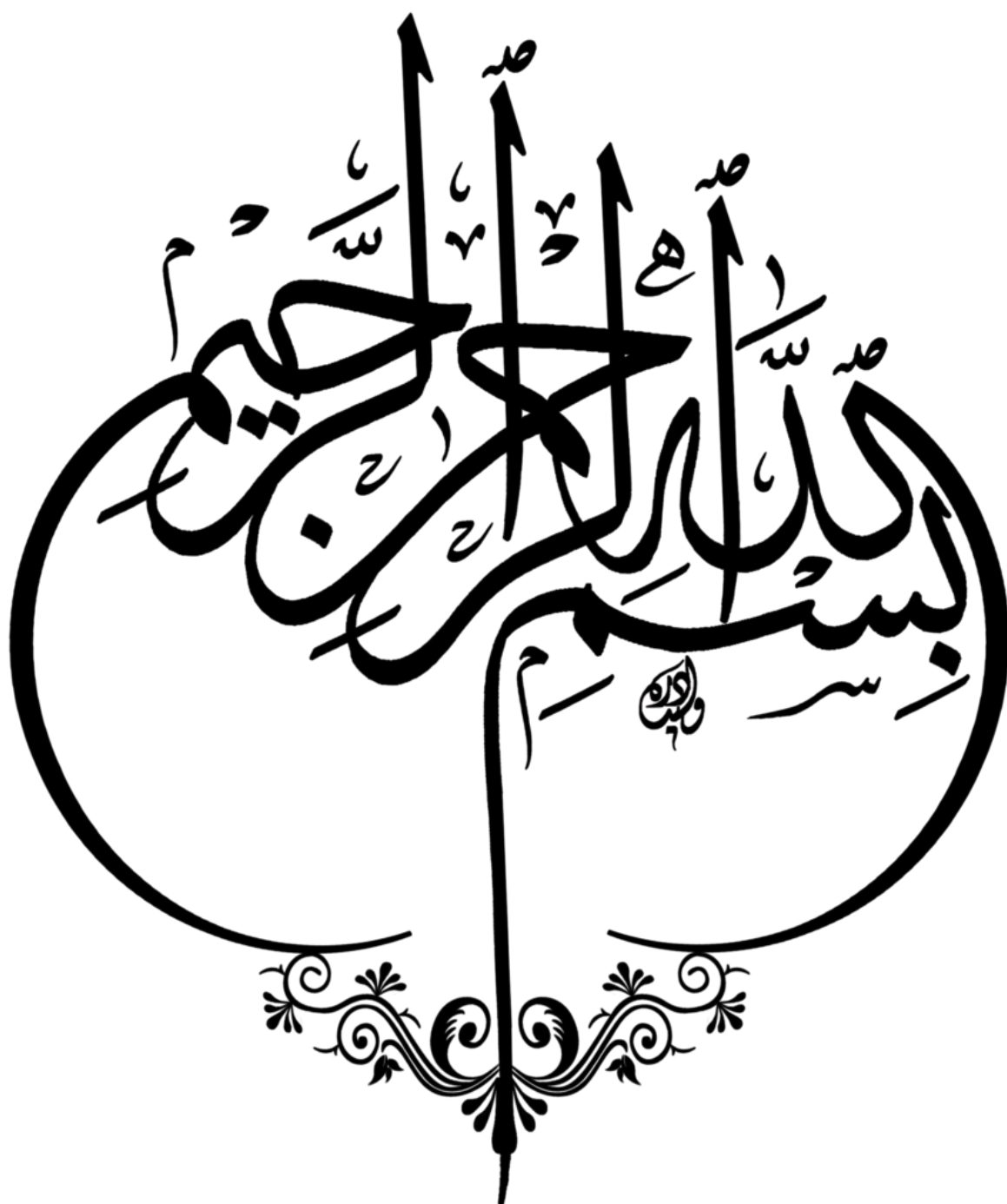
لجنة المناقشة:

✓ مسعودي هاجر

د. ربيع بوصبيح العايش....رئيسا

د. مسغوني منى.....مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023



شكر وعرفان

الحمد لله الذي بفضله تتم الصالحات الحمد لله الذي وفقنا وهدانا لإتمام هذا العمل

المتواضع، قال تعالى { ولان شكرتم لأزيدنكم... }

وقال صلى الله عليه وسلم (من لم يشكر الناس لم يشكر الله)

أولا نتوجه بالحمد والشكر لله رب العالمين ذو الجلال والاکرام أولا واخرا الذي أعاننا على

إنجاز هذا العمل المتواضع والذي نسأله أن يبارك لنا فيه،

وأن ينفع به غيرنا

ثم نتوجه بالشكر الجزيل للدكتور الفاضل عزري أمين الذي رافقنا طيلة إنجاز هذا العمل ولم

يبخل علينا بالنصح والتوجيه،

والشكر موصول إلى كل الأساتذة دون استثناء

كذلك نشكر كل من ساهم معنا من قريب أو بعيد بدعاء أو بكلمة،

ونتقدم بالشكر لكل من يطلع على هذا العمل المتواضع.

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

الى من دمهم يجري في عروقي، الى اظهر حب في الدنياوالديا الغاليين .

الى رفيق دربي وروح فؤادي وسندي في هذه الحياةزوج الغالى هشام.

الى فلذة كبدي وفرحة عمري ونور حياتي ابنتي الحبيبة خديجة .

الى من عاشوا معي الحياة بملوها ومرهااخواتي.

إلى كل الأصدقاء والأحباب .

الى كل من ذكره قلبي ونسبه قلمي.

إليكم جميعا اهدي هذا العمل

عباس سراندي عفاف

الإهداء

إلى والدايا الكريمين ... أطال الله عمرهما

إلى زوجي الغالي وأبنائي حفظهم الله ورعاهم

إلى إخوتي وأختي... بارك الله لي فيهم

إلى كل الأهل والأحبة... أدامهم الله إلى جاني

إلى كل من ساهم في إعداد هذا العمل من قريب أو من بعيد... حفظهم الله

جديدي الرميضاء

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين, سيدنا محمد المبعوث رحمة للعالمين على آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان الى يوم الدين بعد شكر الله عز وجل على نعمه التي أنعمها علينا والذي نتمنى أن يتقبل خلاصة جهدنا خالصة لوجهه الكريم. أما بعد:

أهدي ثمرة مجهودي الى: من قال فيهما الله عز وجل " وقضى ربك ألا تعبد إلا إياه وبالوالدين إحسانا" والدايا الغاليين ... اطال الله في عمرهما .

الى من تغدّمها التراب الى الروح الطاهرة ماما رحمة الله عليها .

الى الذي من علمني أن الدنيا كفاح الى الذي لم يبخل علي بأي شيء الى من سعى لأجل راحتي ونجاحي الى أعظم رجل في الكون "زوجي الغالي" حفظه الله

الى إبني الغالي محمد غيث أطال الله في عمره

الى أما فوزية أطال الله في عمرها

الى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة أخوتي وأخواتي الأعزاء كل باسمه ...

الى من أسعدتني رفقتهم , صديقاتي العزيزات أذكر بالأخص: صديقتي خلود

وإلى كل احبابي وكل من دعمني من قريب ومن بعيد...

مسعودي هاجر

ملخص:

تهدف هذه الدراسة للبحث في أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في تطوير أداء المورد البشري لمؤسسة اتصالات الجزائر – الوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات قمنا بإعداد و توزيع الاستبيان على المؤسسة تم استرجاع 100 استبانة صالحة للتحليل، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الاستبانة والمدرجة في برنامج (SPSS) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، وإختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
- توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- تستخدم المؤسسة الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الموارد البشرية، أداء الموارد البشرية، تأهيل الموارد البشرية

Abstract :

This study aims to investigate the importance of using information and communication technologies and their impact on developing the performance of the human resource of the Algeria Telecom Corporation – El Oued. To achieve the objectives of the study, the descriptive and analytical approach was relied upon. To collect data, we prepared and distributed the questionnaire to the organization. 100 questionnaires suitable for analysis were retrieved, and after collecting the data. Which came in the form and included in the (SPSS) program, and touched on the methodology and tools used in the field study, and analyzed and interpreted the results obtained and processed, and tested the validity of the study hypotheses that were put in the introduction to the study, the following results were reached:

- There is the use of information and communication technologies in Algerian economic institutions.
- There is a need to use information and communication technologies.
- The economic institution uses information and communication technologies to develop the performance of the human resource.
- Information and communication technologies contribute to developing the performance of the organization's human resource

Keywords: information and communication technologies, human resources, human resources performance, human resources qualification.

فهرس المحتويات

الفهرس

الصفحة	العنوان
—	البسملة
—	شكر وعرفان
—	ملخص
—	فهرس الجداول
—	فهرس الاشكال
ب	مقدمة
الفصل الأول: مدخل عام لتكنولوجيات المعلومات والاتصال	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال
2	المطلب الأول: مفهوم و مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال
5	المطلب الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيات المعلومات والاتصال
8	المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال
14	المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية
14	المطلب الأول: أسباب التوجه نحو تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال و متطلبات تطبيقه
17	المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة
22	المطلب الثالث: أثر تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: أداء المورد البشري تقييمه وتحسين الأداء
28	المطلب الأول: أهمية المورد البشري لدى المؤسسة الاقتصادية
29	المطلب الثاني: أداء المورد البشري
34	المطلب الثالث: تقييم أداء المورد البشري
37	المطلب الرابع: تحسين أداء المورد البشري
42	المبحث الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء الموارد البشرية

42	المطلب الأول: تأهيل المورد البشري نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
47	المطلب الثاني: اهم نظم المعلومات المساعدة على تطوير اداء المورد البشري
53	المطلب الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطوير اداء المورد البشري
58	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الوادي-
60	تمهيد
61	المبحث الأول: التعريف بالشركة وأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تطوير اداء المورد البشري .
61	المطلب الأول: نشأة وتطور مؤسسة إتصالات الجزائر
65	المطلب الثاني: نظرة عامة على المديرية العملية بالوادي
69	المطلب الثالث: تطوير اداء المورد البشري من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر
74	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة
74	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
75	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
83	المبحث الثالث: نتائج الدراسات التطبيقية و اختبار الفرضيات
83	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية
88	المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
96	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
100	المطلب الرابع: مناقشة النتائج
103	خلاصة الفصل
104	الخاتمة
110	قائمة المصادر والمراجع
-	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	مقارنة الشبكات الثالث (الانترنت، الانترنت، الاكسترات)	12
2	مقارنة بين الكفاءة والفعالية	31
1-3	جدول التقييم الذاتي	73
2-3	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدروسة	75
3-3	الارتباط بين عبارات المحور الأول مع اجمالي المحور	77
4-3	الارتباط بين عبارات المحور الثاني مع اجمالي المحور	78
5-3	الارتباط بين عبارات المحور الثالث مع اجمالي المحور	78
6-3	الارتباط بين عبارات المحور الرابع مع إجمالي المحور	79
7-3	معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).	80
8-3	درجات مقياس ليكارت	81
9-3	توزيع العينة حسب الجنس	83
10-3	توزيع أفراد العينة حسب العمر	84
11-3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	85
12-3	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	86
13-3	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	87
14-3	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الأول	88
15-3	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الثاني	89
16-3	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الثالث	92
17-3	متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الرابع	94
18-3	اختبار الفرضية الأولى	96
19-3	اختبار الفرضية الثانية	97
20-3	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	98
21-3	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	99

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	بنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال	13
1-3	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لإتصالات الجزائر	64
2-3	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي	65
3-3	توزيع العينة حسب الجنس.	83
4-3	توزيع العينة حسب العمر	84
5-3	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	85
6-3	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	86
7-3	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	87

مقدمة

إن التغيرات و التحولات الهائلة والمتسارعة التي يشهدها المحيط العالمي للمؤسسات الاقتصادية أدت إلى ظهور ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، أو ببساطة اقتصاد المعرفة، والذي يعتمد أساسا على تكنولوجيات المعلومات والاتصال، إذ لجأت فيه الكثير من المؤسسات الراغبة في المحافظة على ميزتها التنافسية إلى مواكبة هذا التطور المتسارع باعتماد برامج ومناهج جديدة بهدف التكيف والتأقلم مع الاقتصاد القائم على المعرفة ودعم الاتصال بغية البقاء والاستمرار؛

فالثورة الجديدة لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث عرفت المؤسسات الاقتصادية تعدد أوجه نشاطاتها وهيكلها الإدارية والبشرية وتغير نمط عملها إلى العمل الإلكتروني، مما جعلها أكثر مرونة في أداء الأعمال، حيث بات ينظر لتكنولوجيات المعلومات والاتصال كشريك استراتيجي للمؤسسة نظرا لما تتيحه لها من معلومات دقيقة ومتخصصة، تدنئة التكاليف، زيادة الجودة، وسرعة وتطوير أداء الأعمال؛

غير أن نجاح الإدارة من وجهة النظر المعاصرة لا تقاس فقط بمدى الكفاءة في إنجاز العمليات الإنتاجية والمؤشرات المالية، بل كذلك بقياس قدرتها على إحداث التغيير والتأقلم من خلال موردها البشري أي لا يقتصر على الجانب التقني فقط، وعليه فلا بد لها من تأهيل موردها البشري حتى يكون بدوره مساهرا لهذه التكنولوجيات بكل مهارة وكفاءة ، وذلك باعتباره أصل من اصول المؤسسة و موردا من موردها والرأسمال الأساسي فيها، فهو الداعم والموظف الحقيقي للثروات الطبيعية والصناعية التي تمتلكها المؤسسة، كما أنه العنصر الحيوي والفعال داخل أي تنظيم باعتباره الحامل للمعرفة والقادر على خلق معارف جديدة، إضافة لكونه الفاصل حول مدى كفاءة المؤسسة وفعاليتها ؛

لذا كان الزام على المؤسسات لأجل تعزيز قدراتها وتحقيق الميزة التنافسية وبالتالي خلق القيمة المضافة إلى توظيف تكنولوجيات حديثة ومتطورة لتطوير مستوى أداء موردها البشري وتحقيق رضاهم.

وهذا ما سوف نتطرق إلى دراسته من خلال طرح الإشكالية التالية:

الإشكالية الرئيسية: ما هي أهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري؟

الإشكاليات الفرعية: يندرج ضمن الإشكالية الرئيسية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

— ما مدى استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

- هل توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- هل تستخدم المؤسسات الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري؟
- ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ولاية الوادي؟

1/- فرضيات الدراسة:

- يوجد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- هناك اسباب عديدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تستخدم المؤسسات الاقتصادية الجزائرية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء موردها البشري؛
- يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة عامل محفز لتنمية قدرات وأداء المورد البشري؛

2/- أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب نذكر منها:

- الدور والأهمية البالغة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاح أي مؤسسة اقتصادية؛
- مواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده المختلفة باعتباره من متطلبات العصر الحالي وضرورة حتمية؛
- تزايد الاهتمام بالمورد البشري باعتباره رأس المال المؤسسة وموردا من مواردها الأساسية؛
- نجاح أي المؤسسة مرتبط بمستوى أداء العاملين فيها؛
- الرغبة في تسليط الضوء على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداء المورد البشري؛
- القناعة الذاتية والميول الشخصي لمعالجة ودراسة هذا الموضوع؛
- علاقه الموضوع بالتخصص العلمي في مجال الدراسة (علوم التسيير وإدارة الأعمال)؛
- محاولة اثراء الساحة العلمية؛

3/- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- ضبط المفاهيم المتعلقة بكل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبيان مدى أهميتها؛
- إلقاء الضوء على أهمية أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية؛
- الربط بين متغيرين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري والسعي لتشخيص علاقة الارتباط والتأثير فيما بينهما من خلال تحسين الخدمات من جهة والتأثير على أداء المورد البشري من جهة أخرى؛
- الأهمية البالغة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية وإبراز مدى استخدامها في مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة ولاية الوادي-؛

4/- أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية؛
- تهدف إلى تبيان ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت ضرورة حتمية للتكيف مع المستجدات والمتغيرات الحاصلة في مجال إدارة المؤسسات؛
- تهدف إلى الكشف عن الفروقات في دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري وفقا لمتغيرات: الجنس، الأقدمية، المستوى العلمي، الدرجة الوظيفية؛
- تهدف إلى تقديم التوصيات والمقترحات الملائمة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تؤثر على أداء الموارد البشرية؛
- تهدف إلى توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستويات ومجالات استخدامها في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ولاية الوادي والتوضيح تأثيرها على أداء المورد البشري فيه؛

5/- منهج الدراسة:

- الجانب النظري: من أجل عرض المفاهيم المتعلقة بجوانب الدراسة بغية الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتنا قمنا باستخدام المنهج الوصفي.

- **الجانب التطبيقي:** اعتمدنا على تقنية دراسة حالة، حيث قمنا باتخاذ مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة ولاية الوادي- كمؤسسة محل الدراسة، واستخدامنا الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي لتحليل بيانات الدراسة، واختبار صحة الفرضيات قمنا باستخدام برنامج SPSS ومخرجاته الإحصائية من نسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين، معامل الارتباط...

6/- حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفي جوانبها المختلفة كان لزاما من وضع حدود للدراسة لكي يكون التحليل دقيقا، وعليه فقد تم تحديد حدود البحث بالجوانب التالية:

1- الحدود المكانية: وقع الاختيار في دراسة الحالة في المؤسسة الاقتصادية المتمثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر اعتبارا أنها أحد أهم المؤسسات الاقتصادية على المستوى الوطني، والتي تعتمد في نشاطها على تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

2- المجال الزمني: تزامن إجراء الدراسة وإعداد هذا البحث خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2024 (من 15 فيفري الى 15 ماي 2024) .

3- مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع الدراسة الحالية مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية الوادي حيث تم إجراء الدراسة على عينات عشوائية في المؤسسة بمختلف مستوياتهم العلمية والمهنية.

4/- صعوبات الدراسة:

من أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال إنجاز هذه الدراسة هو اختيار انسب واحدث المراجع للاستعانة بها في الجانب النظري إضافة إلى صعوبة تجميع نسخ الاستبيان بعد توزيعها على العاملين، إضافة إلى صعوبة الحصول على المعلومات من المؤسسة.

الدراسات السابقة: إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى دراسات سابقة عن الموضوع، حيث قامت العديد من الدراسات بالتطرق لمعالجة موضوع تكنولوجيات المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري كل منها.

حسب وجهة نظره ومن بين هذه الدراسات السابقة في موضوع البحث نذكر:

أطروحات الدكتوراه:

• دراسة د، سعودي اسماء، 2021/2020، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس

المال البشري بالمؤسسة ، دراسة حالة - المديرية العامة لموبيليس- الجزائر، وقد أجريت هذه الدراسة لمعالجة إشكالية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمديرية العامة لمعامل الهاتف النقال موبيليس.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقات التأثير والتأثر بين متغيريها المستقل والتابع، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على أسلوب المسح التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في 32 مفردة ممن يمثلون رأس المال البشري بالمديرية العامة لموبيليس، حيث اختارهم عن طريق عملية المسح الشامل لمجتمع البحث المكون من 992 مفردة وذلك وفق عدة اعتبارات ومقاربات نظرية التي تناولت كيفية تحديد رأس المال البشري وذلك بمتوسط عمر 38 سنة، وأقدمية بمتوسط 10 سنوات، أما فيما يخص أسلوب دراسة الحالة تم الاستعانة بالاستبيان لغرض جمع البيانات من مفردات العينة المنتقاة ولمعالجة هذه المعطيات تم بالاستعانة ببرنامج ال SPSS، وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

— سوء فهم البيئة التسييرية لرأس المال البشري الموجود على المستوى المؤسسة محل الدراسة، خاصة فيما يتعلق بإعطائه المكانة اللائقة به؛

— وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات إدارة رأس المال البشري، وأن للمؤسسة مستوى مرتفع من التجهيزات المادية والبرمجيات إلا أنه لا يتوافق مع تبني العمل عن بعد وفق ما يمليه التسيير الإلكتروني وعصرنة نظم معلومات الموارد البشرية) حيث أظهرت النتائج وجود أثر لكل استخدام شبكات الاتصال وقواعد البيانات على آلية بناء رأس المال البشري كما يؤثر على التحول إلى الإدارة الإلكترونية وعلى آلية عصرنة نظم المعلومات)، لكن على الرغم من أن جائحة كورونا ساهمت بشكل غير مسبوق في التحول إلى العمل عن بعد، غير أن عينة الدراسة لم تسير هذا الانتقال وعليه أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يؤثر على آلية العمل عن بعد.

• دراسة د، عزري أمين، 2016/2015، أهمية التكنولوجيات المعلومات والاتصال على تنافسية

المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود بولاية ورقلة.

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان جوانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم استعمالاتها لدى المؤسسة الاقتصادية ومدى مساهمتها في تطوير القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية، كما تمت الدراسة الميدانية على 100 عينة من أصل 120 وتم الاعتماد في المعالجة والتحليل على برنامج Excel ، وبرنامج SPSS وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد استعمال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛
- المؤسسة الاقتصادية غير مؤهلة نسبيا للاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- وجود بعض العراقيل التنظيمية والتقنية تحول دون الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- استخدام بعض التكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى زيادة رضا الزبائن على الخدمات المقدمة لهم، والتطور النسبي في رقم أعمال مؤسسة اضافته للتقليل من حوادث العمل؛
- الاستعمال الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن من الوصول إلى تطوير تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

رسائل الماستر:

- **دراسة كل من دحماني تركية، شولاق إيمان، 2021/2020،** أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير الكفاءات في الجزائر، دراسة حالة -الجزائرية للمياه - وحدة تيارت . يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تبيان النتائج المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الكفاءات البشرية على مؤسسة الجزائرية للمياه - وحدة تيارت- حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، والمنهج الاستقرائي في الجانب التطبيقي، وبعد معالجة البيانات والمعلومات توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترفع من القدرة التوقع، الرقابة الشاملة، والواضحة، مع القدرة على التعلم من الخبرات الداخلية والخارجية، ويجعلها أكثر قدرة على الاستمراري
- يؤدي الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة لرفع مستوى الأداء بالمؤسسة.
- توظيف المؤسسة الجزائرية للمياه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى لتسهيل نشاطاتها التشغيلية.
- يعتبر تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرا مباشرا وغير مباشر على الأداء في المؤسسة
- تعمل المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي، لتوفير أفضل خدمة لكسب رضى الزبون وولائه.

- دراسة كل من جميات عيبر، رايح الوافي، بهلولي نوال، 2021/2020 ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية أداء المورد البشري داخل مؤسسات التعليم العالي، دراسة ميدانية بكلية الحقوق جامعة المسيلة .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاقتصادية والتي تعد من أهم متطلبات العصر الحالي، ألا وهي دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الميدان الذي يتناسب مع الموضوع المختار، حيث تمت دراسة الحالة بكلية الحقوق جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ام عينة الدراسة تتمثل في 45 موظف من أصل 50 موظف تم توزيع عليهم استمارة الاستبيان، ولتحليل البيانات من أجل اختبار الفرضيات تم استخدام برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود صلة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد أن كلية الحقوق بجامعة المسيلة تدرك أهمية وتسيير بخطى إيجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية؛
- لا توجد فروقات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداء المورد البشري تعزي لمتغير: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية؛
- لا توجد فروقات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء تعزي لمتغير الفئة الوظيفية.

- دراسة زروق اميرة، 2020/2019، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة.

الهدف هذه الدراسة هو إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة ، واستخلاص إيجابياتها، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك حسب طبيعة البحث، المنهج الوصفي في الجانب النظر من هذه الدراسة لتوضيح المفاهيم الأساسية وبيان أهميتها وتأثيرها، أما المنهج التحليلي استخدم لتحليل الوثائق والمعلومات من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة، وقد تم توزيع الاستبيان بطريقة عشوائية على عينة الدراسة البالغ عددها 81 عينة من اصل 114 عينة بنسبة 71.05%، كما تم الاعتماد على المنهج الإحصائي لتحليل استمارة الاستبيان، و توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؛
- لا يوجد للمكونات المادية دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز؛

- تلعب البرمجيات دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز؛
- لقواعد البيانات دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز ؛
- تلعب شبكات الاتصال دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز بشكل فعال.
- **دراسة حمداوي إيمان، بيبصار فهم، 2018/2019، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين**
، دراسة حالة بلدية المعاضيد - المسيلة.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين في البلدية أو القطاع العمومي الخدمي بصفة عامة وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية ببلدية المعاضيد، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث شملت دراسة العينة 53 موظفا من أصل 40 موظفا من تجميع إجاباتهم على الاستبيان الذي كان هو الأداة التي استخدمت في جمع البيانات بعد معالجتها، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء موظفي البلدية حيث يعد استخدامها دور فعال في تسهيل وتحسين ورفع مهارة الموظف من جهة وأداء مهامه من جهة أخرى؛
- لا يوجد اختلاف في استخدام تكنولوجيا المعلومات وفقا لمتغير الجنس والمستوى التعليمي، وعدم وجود هذا التباين أيضا بالنسبة للأقدمية والمسمى الوظيفي؛
- تتطلع البلدية لتطوير وتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات وتعميمها من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وجودة أداء موظفيها وتحسين خدماتها المقدمة.

✓ المقارنة بين الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا لبعض الدراسات السابقة نلاحظ أنها لم تتطرق بدقة إلى أهمية استخدام التكنولوجيات المعلومات والاتصالات على تطوير أداء المورد البشري، حيث قامت أغلب دراسات بمعالجة موضوع أثر تكنولوجيات المعلومات والاتصال من زاوية معينة، فبعض الدراسات ركزت على دوافع تطبيقها واستخدامها والتحديات التي تواجهها، ومنهم من ركز اهتمامه على دراسة دورها ومدى مساهمتها في فعالية الإدارة المعاصرة للموارد البشرية أي أثرها على إدارة الموارد البشرية، وآخرين ركزوا على أداء المؤسسة ككل دون التفصيل في أداء المورد البشري، كما ركزت معظم الدراسات السابقة على أثر استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال على المورد البشري من حيث الجانب المادي مهملة بذلك الجانب المعنوي، إضافة إلى أن بعض الدراسات ركزت

على أثر بعض من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالحواسيب وشبكات الاتصال على الأداء الوظيفي دون تطرق لباقي المكونات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كالبرمجيات وأنظمة المعلومات قواعد البيانات، كما أن أغلبية الدراسات ركزت على المؤسسات الخدمية كالجامعات، شركة الغاز وشركة توزيع المياه الخ.

لذلك فقد حاولنا في بحثنا هذا إلى تبيان واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في تطوير أداء المورد البشري على مستوى مختلف الوظائف التي يشغلها داخل المؤسسة الاقتصادية، كما يعد موضوع دراستنا أشمل حيث تطرقنا إلى دراسة أثر جميع مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري الذي تم اعتباره في دراستنا بمثابة استثمار في الرأسمال البشري حيث تناولنا طرق تأهيله لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واسقطنا أداء المورد البشري على أداء المؤسسة ككل و بالتالي على تنافسيتها الاقتصادية ، كما تطرقنا خلال دراستنا إلى جميع الآثار على المورد البشري المادية منها والمعنوية كالرضا الوظيفي والروح المعنوية، كما أننا اخترنا في دراسة الحالة إحدى كبريات المؤسسات في الجزائر " مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ولاية الوادي"، فهي مؤسسة خدمتية اقتصادية تعتمد في كل أنشطتها الداخلية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك هو الأمر بالنسبة للخدمات التي تقدمها للزبائن كما أنها تساهم في مداخل معتبرة من الاقتصاد الوطني.

وعليه ومن خلال ما سبق ذكره فإن هذه الدراسة تعد دراسة إضافة جديدة في مجال التسيير وتحدد الإشارة ان هذه الدراسة تشترك مع الكثير من الدراسات السابقة في منهجية البحث التي تعتمد على تصميم الاستبيان وتوزيعه على عينة الدراسة.

7/- هيكل الدراسة:

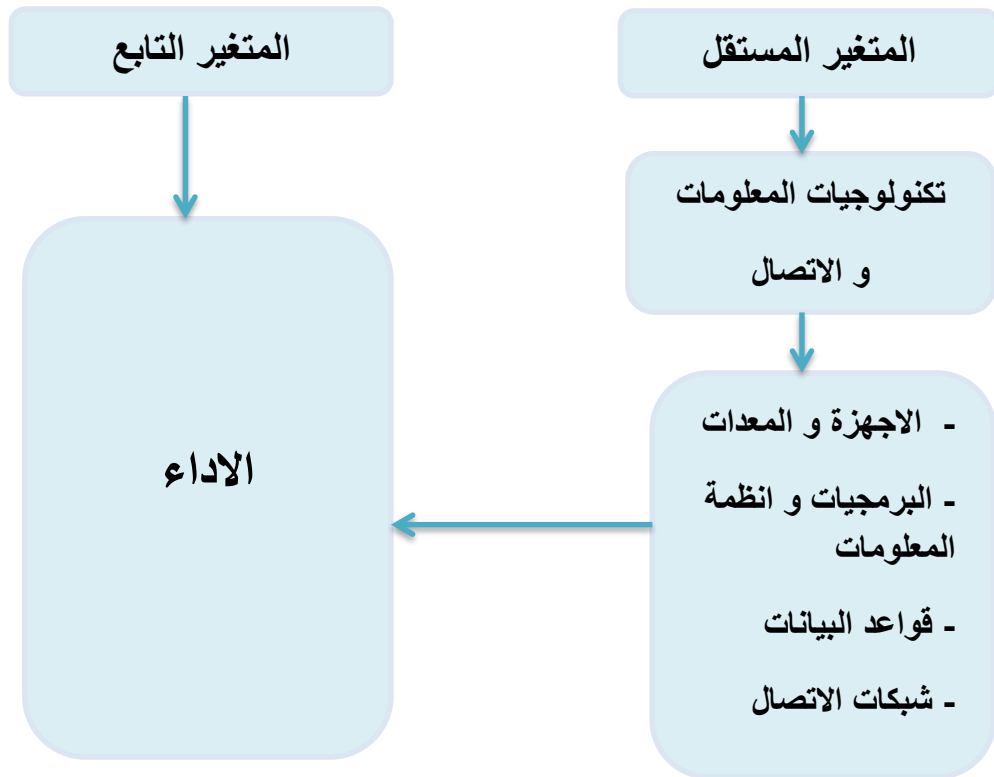
للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول، فصلين الأولين نظريين والفصل الثالث تطبيقي:

– **الفصل الأول:** خصصناه لدراسة المتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، اذ قمنا بتجزئته إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيها الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، اما المبحث الثاني فخصصناه للمحاور المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– **الفصل الثاني** قمنا بدراسة المتغير التابع المتمثل في اداء المورد البشري، حيث تناولنا في المبحث الأول أهمية المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية اضافة للمحاور المتعلقة بالأداء من تقييم وتحسين، اما المبحث الثاني فخصصناه لاستعراض أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اداء المورد البشري واهم نظم المعلومات المساعدة على تطوير اداء المورد البشري و الاثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

– **الفصل الثالث** تم تخصيصه للجزء التطبيقي من هذا البحث لدراسة علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتطوير اداء موردها البشري من خلال اسقاط هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر – وكالة ولاية الوادي- ، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى تقديم عام للمؤسسة اضافة إلى اعداد الاستبيان كأداة للدراسة، تم قمنا بتحليل نتائج الاستبيان وفي الاخير استخلاصنا النتائج و التوصيات

● وقد حددت متغيرات الدراسة كالتالي:



الفصل الأول:

مدخل عام لتكنولوجيات المعلومات
والاتصال

تمهيد:

إن تطور المجتمعات في عصرنا الحاضر أصبح مرتبط بمدى استخدامها لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطوراً، إذ تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة نتيجة التطورات الغير المسبوقة في المجالات الاقتصادية والإدارية والتكنولوجية كافة، ومن أبرز التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التقني خاصة المتعلقة بمعالجة البيانات، نشرها، تخزينها، وتبادلها أو ما يعرف بشبكات المعلومات والاتصال، بحيث تعد المعرفة السلاح الأقوى والأكثر نجاعة فيه، والذي أدى إلى ظهور ما يعرف بالاقتصاد الرقمي وكذا الإدارة الإلكترونية، لذلك أصبح مستقبل المؤسسات مرهون بقدرتها على مدى تطبيق أو التأقلم مع هذه التغيرات المتسارعة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال.

من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى:

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال؛

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال

لقد أصبحت تكنولوجيات المعلومات والاتصال سمة العصر الرقمي، لذا سوف نتطرق في هذا المبحث لاهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم ومراحل التطور التاريخي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيات المعلومات والاتصال قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيات المعلومات والاتصال لابد لنا من القاء نظرة وجيزة على مفهوم كل مصطلح منها¹:

أ- **التكنولوجيات**: هي مجموعة التقنيات والمهارات والأساليب والعمليات المستخدمة في انتاج السلع او الخدمات او لتحقيق اهداف اخرى .

ب- **المعلومات**: هي البيانات التي تمت معالجتها وتنظيمها بما يوفر سياقاً لها ويخدم عملية اتخاذ القرارات.

ج- **الاتصال**: مختلف النظم المستخدمة لإرسال المعلومات الإلكترونية مثل التلفاز، الهاتف، شبكات الانترنت والأقمار الصناعية²

كما يتكون مفهوم تكنولوجيات المعلومات والاتصال من مصطلحين وهما: ³

1 _ تكنولوجيا المعلومات: تمثل الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل التي تحتاجها المؤسسة لتحقيق أهدافها وحل مشاكلها، فهي تعرف على أنها "مجموعة من الاختراعات والمستجدات من الأدوات والأجهزة التي تسمح باستقبال البيانات والمعلومات وتحليلها ومعالجتها وتخزينها ومن ثم استرجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية، البصرية والنصية)، ثم توصيلها داخل المؤسسة في مختلف أشكالها (بيانات اعمال، محادثات صوتية، صور، فيديو... الخ)، عبر أجهزة الإتصال المختلفة".

2_ تكنولوجيا الاتصال: حيث يعرفها المعجم الاعلامي على أنها " مجمل المعارف والخبرات المتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة لنشرها وتوصيلها إلى الأفراد والجماعات".

¹ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص: 1

² - جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان الأردن، 2005، ص48.

³ - هلال منال ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان ،الاردن، ص:42

- و تعرف كذلك بأنها وسائط مادية وبرمجيات تربط بين المكونات المادية، وتنقل المعلومات من محطة إلى أخرى¹
 - وهي أيضا: " مختلف الأدوات والوسائل المتقدمة السلكية واللاسلكية التي تستعمل بغية تجميع ونشر المعلومات بأسرع طريقة وأقل تكلفة"².

● **تعريف تكنولوجيات المعلومات والاتصال:** هناك العديد من التعاريف لتكنولوجيات المعلومات والاتصال نذكر منها:

1- هي جميع التقنيات التي تستعمل في معالجة وتحويل المعلومات في جميع الميادين من خلال الإعلام الآلي والانترنت و وسائل الاتصال و تعتمد على ثلاث تكنولوجيات أساسية:

- الإعلام الآلي كالآلات و البرمجيات ... الخ؛
- الالكترونيات الصغيرة والرقائق، الذاكرات... الخ؛
- وسائل الاعلام و الاتصال: نقل المعلومات عبر وسائل الإعلام... الخ؛³

2- عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCDE بأنها: تطبيق التكنولوجيا الالكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات الرقمية وتخزينها واسترجاعها، وتوزيعها ونقلها من مكان لآخر.⁴

3- كما تعرف كذلك بأنها: " هي تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات وعملياتها التشغيلية. وتتضمن البرامج الفنية والبرامج الجاهزة، قواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب.⁵

¹ - د. عزري امين، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود-ورقلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015/2016، ص: 15

² - قريرة الضاوية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بالمقر الإداري لولاية بسكرة، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر، علوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2019/2020، ص: 5

³ - د . عزري امين، مرجع سابق، ص: 14

⁴ - محمد بوتين (2003)، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار و الأداء - واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية و نجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العامي، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص: 8

⁵ - ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات المعاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2010، ص: 53

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيات المعلومات والاتصال هي تركيبة من الموارد المادية المتمثلة في الأجهزة والمعدات جهاز (الحاسوب ولواحقه)، وقواعد البيانات، البرمجيات ثم تحويلها إلى معلومات التي تنتقل إلى المستفيد النهائي وذلك من أجل إشباع حاجاته ورغباته.

الفرع الثاني: مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال

لقد مر تطور التكنولوجيا الرقمية بنقلات نوعية عديدة ومتراطة كانت مقرونة باكتشاف وسائل الاتصال ويمكن إيجازها كالتالي:

حيث تعتبر الاشارات المرحلة الأولى لبدء عملية التواصل بين التجمعات البشرية ، ثم يليها استخدام اللغة، لتأتي بعد ذلك اختراع الكتابة، ثم ظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عش، واختراع التلغراف في القرن 18م سنة 1792، ثم اللاسلكي، 1896 خدمات الراديو 1919، ثم جهاز الراديو المحمول سنة 1922، جهاز التلفاز سنة 1930.¹

كان أول ربط بين الحاسب و اجهزة الاتصال سنه 1940 في نيويورك بالولايات المتحدة، واستخدام في المجال العسكري، ثم أول استعمال لشبكات الاتصال مع الحاسوب سنة 1950 لدى الخطوط الجوية الأمريكية _ سنوات الستينات: مرحلة معالجة البيانات والتي كانت تعالج بواسطة حاسوب بحجم متجر؛

_ سنوات السبعينات: تم تقليص حجم الحاسب وزيادة قدراته على المعالجة نسبيا عما كان عليه؛

_ سنوات الثمانينات: ظهرت ثورة الحواسيب الصغيرة كما تميزت هذه الفترة بتجزئة وتقسيم المعلومات في المؤسسة ذاتها، مما ساعد على معالجة البيانات والمعطيات في كل قسم من أقسام المؤسسة بصفة مستقلة عن الحاسب المركزي للمؤسسة، مما اعطى دفعا جديدا للتسيير.²

¹ - د.عزري أمين، مرجع سابق، ص: 17

² - زروق اميرة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة، شهادة ماستر علوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2019/2020، ص: 6

- **سنوات التسعينات:** حيث تطورت شبكات الاتصال بصورة ملحوظة إضافة لانتشار المعلومات الفردية نتيجة لظهور الحواسيب الشخصية ومن ثم ظهر ما يعرف بخدمة الزبائن من خلال الشبكة¹.
- **سنوات 2000:** في هذه المرحلة تميزت بظهور وسائل جديدة تساعد على دمج كل المكونات المعلوماتية لأقسام المؤسسة كخدمة الزبون، التسوق، المبيعات، المحاسبة، الموردون، لانتاج، التوزيع... بغيت عدم ضياع تنافسية المؤسسة؛
- **سنوات 2010:** تميزت بمواقع الويب وهندسة الخدمات فكانت هذه المرحلة بمثابة النقل النوعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تطبيق نظام موارد المؤسسة ERP الذي كان له دورا فعالا في ادارة اعمال المؤسسة الاقتصادية²؛

الجدير بالذكر انه رغم تطورات المستمرة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال الا ان اهدافها الاساسية تبقى ثابتة نسبيا وهي جمع البيانات، معالجة البيانات، تخزين المعلومات، الدخول واستعمال المعلومات.

المطلب الثاني: أهمية و خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال . لتكنولوجيات المعلومات والاتصال أهمية كبيرة في المؤسسات الاقتصادية بمختلف نشاطاتها و جميع عملياتها الادارية، وتتمثل أهميتها فيما يلي:

- تساعد المؤسسات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز³؛
- تساعد المؤسسات على إيجاد فرص جديدة للعمل وهو ما يعزز تواجدها في السوق وإمكانية التواجد في أسواق جديدة⁴؛
- الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان أو المكان، واختصار الوقت والمسافات.

¹ - سعودي أسماء ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة ، دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم الإعلام والاتصال ،جامعة الجزائر 3، 2020/2021، ص:120

² - دحماني تركية ، شولاق إيمان، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير الكفاءات في الجزائر، دراسة حالة الجزائرية للمياه "وحدة تيارت" ، شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال ، جامعة ابن خلدون - تيارت، 2020/2021، ص: 49

³ - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص:7

⁴ - كروش أسماء، غياط خولة ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية ،دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر،معهد التكنولوجيا ، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة-2018، ص:4

- توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها من خلال الاستفادة من مزايا وتقنيات الاتصال الحديثة، إضافة إلى خدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد والوحدات الاقتصادية؛
- تحسين المهارات وزيادة كفاءة وفعالية الموارد البشرية بزيادة قدرتهم على الاتصال وتقاسم المعلومات، والمعارف¹؛
- تحسين دور القادة، وامتداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة. و حل المشكلات؛
- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المؤسسات وإعادة تشكيل منتجاتها وخدماتها وتحسين الانتاج والتحكم في التكاليف؛
- تعد القاعدة الأساسية التي تبنى على ضوءها المؤسسات ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيات من دور فاعل ورئيس نجاحها؛

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيات المعلومات والاتصال

تتميز تكنولوجيات المعلومات والاتصال بعدة من خصائص أبرزها:

- 1- **التفاعلية:** أي ان المستعمل يمكن أن يكون المرسل والمستقبل في نفس الوقت خلال العملية الاتصالية، مثال نظام "vidéo text" الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل، وهو يعد واحدا من أنظمة النصوص المتلفزة .
- 2- **اللاتزامنية:** المشاركون في عملية الإتصال غير مطالبون بإستخدام النظام في نفس الوقت، أي إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستقبل².
- 3- **قابلية الحركة:** يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات البث واستقبال المعلومات أثناء تنقلاته من مكان إلى اخر مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال والتلفاز المدمج في ساعة اليد.

¹ - فقاير فيصل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المديرية العمليانية لاتصالات الجزائر-البلدية، مجلة دفاتر بواذكس المجلد 11 ، العدد01(2022)، من ص(86-84)، ص:72

² - فاطس عثمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر- وكالة الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال ، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي , 2018/2019، ص: 11_12

4- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء آخر، باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فلمية وبالعكس، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة لأخرى¹.

5- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية المتنوعة من أجهزة لأخرى بغض النظر عن المؤسسة الصانعة لها.

6- الشبوع والانتشار: أي كلما تظاهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفا ولكنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية يمكن استعمالها من جميع طبقات المجتمع مثل استعمال التلفون².

7- العالمية والكونية: أي إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين على مستوى العالم وذلك بسبب توافر كميات ونوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك. كما تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا³.

8- التمتمة la miniaturisation: ويقصد بها الأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها (حجم التخزين)⁴.

9- المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات، مثال عن ذلك الحاسوب الذي نستعمله في الحياة اليومية والعملية، فهو أداة لكتابة النصوص ومعالجتها، والقيام بالعمليات المعقدة، وحتى القيام بالاتصال من البعيد أو القريب⁵.

10- تقليص الوقت وتجاوز المكان: حيث أصبحت كل الأماكن الكترونيا متجاوزة متاحة في اي وقت.

11- السرعة: المعلومة يتم تبادل المعلومة بسرعة كبيرة نحو كل العالم وبين عدة متواصلين

¹ - بوعبد الله جميلة، بونية بشرى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، دراسة ميدانية على زبائن وكالة موبيليس جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علم اجتماع، تخصص: علم اجتماع اتصال، جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل، 2020/2021، ص 43

² - فقاير فيصل، مرجع سابق، ص: 72

³ - قردوح سمية، مرجع سابق ص: 53

⁴ - سعودي اسماء، مرجع سابق ص: 93

⁵ - جلولي عبد القادر، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة دراسة حالة مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر شعبة علوم اقتصادية، تخصص: اقتصاد العمل، جامعة ابن خلدون - تيارت، 2018/2019، ص: 26

المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيات المعلومات والاتصال من مجموعة من العناصر والتي تتطور نتيجة الطلب المستمر عليها، وتتمثل هذه المكونات فيما يلي¹:

الفرع الأول: المكونات المادية Hard ware

يعتبر الحاسوب والأجهزة الملحقة به الأساس المادي لبنية تكنولوجيات المعلومات، ويمكن تفصيل هذه المكونات على النحو التالي:

- وسائل الإدخال: تتضمن لوحة المفاتيح، الفأرة، الكاميرات...²
- وحدة المعالجة المركزية: تعاجل البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب
- وسائل التخزين: الأقراص، والأشرطة الممغنطة...
- وسائل الإخراج: الطابعات، الشاشات، وسائل الإخراج الصوتي
- وسائل الاتصال: تستخدم لربط الحواسيب ببعضها.

الفرع الثاني: البرمجيات Soft ware وأنظمة المعلومات

1- البرمجيات: البرمجيات هي برامج الحاسوب التي تحكم على عمل المكونات المادية وتتولى مهام التطبيقات المختلفة حيث أصبح الكثير يعتقد انها المجموع الكلي لنظام المعلومات، و تتولى مهام تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة مفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات، إذ تصمم البرمجيات لكي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات و تخزين البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها إلى أشكال مفهومة ومفيدة، ويوجد نوعين من البرمجيات هي³:

¹ - سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 327-328

² - بولفراخ نسرين، عي راضية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية ، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA برج بوعريش، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الابراهيمى - برج بوعريش 2020/2021م، ص: 21

³ - نفس المرجع ، ص: 22

- برمجيات النظام system software: هي برامج عامة تدير موارد الحاسوب مثل المعالج المركزي ؛
- برمجيات التطبيق application software: برامج كتبت لتطبيق محدود لأداء الوظائف من قبل المستخدمين النهائيين.

2- أنظمة المعلومات: توفر تكنولوجيات المعلومات والاتصال نظاما معلوماتيا متكاملًا بين مختلف أقسام المؤسسة وفروعها، إذ يوفر لها قاعدة بيانات تكون منطلق لنشاطها ومرجع لاتخاذ القرار¹.

أ- تعريف نظم المعلومات: هي مجموعة من المكونات المادية للحواسيب (Hardware) ، وغير المادية (Software)، الأفراد، قواعد البيانات، الاتصالات والإجراءات المترابطة والمتكاملة تهدف إلى جمع، تخزين، معالجة البيانات، تحويلها إلى معلومات، وتوزيعها من أجل تحسين أداء المورد البشري ودعم القرارات، كما تساعد الإدارة العليا على تحليل المشاكل والموضوعات المعقدة والذي ينعكس على أداء المؤسسة الاقتصادية².

ب- أهمية نظم المعلومات: تتمثل أهمية نظم المعلومات في النقاط التالية:

- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة حيث تساعد المؤسسة على التخطيط للتوسعات المطلوبة في المستقبل، وله دور أيضا صنع القرارات الاستراتيجية بعيدة المدى³؛
- تقليص الوقت والآجال: وذلك من خلال تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة، وتقليل التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية مما أدى إلى توفير الوقت والجهد إضافة إلى إنجاز العديد من المهام في مدة وجيزة؛
- دقة القرارات: وذلك بفضل سرعة تداول المعلومات والتقارير الإدارية وضمان وصول المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب للأشخاص المناسبين؛

¹ - بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة ، دراسة حالة مؤسستي «mobilis» و«nedjma» "قسنطينة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2011/2012

² - Tristan Klein, Daniel Ratier, rapport sur l'impact des TIC sur les conditions de travail Centre d'analyse stratégique rapport et documents numéro 42, France, février 2012, p/44

³ طويهرى فاطمة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة ، شركة انتاج الكهرباء بتيارت مذكرة لنيل شهادة ماجستير في ادارة الاعمال تخصص تسويق ،جامعة وهران 2 ، 1014-2015، ص: 24

- صياغة الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتحسين القدرة على مواجهة الأزمات وحل المشاكل، واتخاذ القرارات السليمة دون اللجوء للقيادة العليا¹؛
- تثمين القدرات والكفاءات البشرية: حيث تلعب نظم المعلومات دور هام في تنمية الموارد البشرية، وذلك من خلال برامج التدريب والتأهيل كخدمات التعلم والتدريب عن بعد (عن طريق الشبكة المعلوماتية)، بالإضافة إلى تسهيل تحديد الحاجات التدريبية اللازمة للعاملين²؛
- التحكم في التكاليف: حيث أن التحول إلى الأعمال الإلكترونية ألغى العديد من التكاليف، كتكاليف الطباعة، الحفظ، ونشر المعلومات؛
- السيطرة والاستفادة من الموارد المتاحة: حيث قد تكون موارد مادية أو بشرية (مادية كأجهزة ومعدات وبضائع...)، أو بشرية كالعاملين والعملاء)؛
- ضمان انسياب العمل: وذلك من خلال التنسيق مع النظم الفرعية الأخرى بما يكفل انسياب العمل؛
- العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعمال عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول أنشطة العاملين في المؤسسة³؛
- تدعيم الوضع التنافسي للمؤسسة ورفع إنتاجيتها إلى مستويات قياسية جديدة؛
- تقييم أداء العاملين حيث تمكن النظم من التقييم بموضوعية ودقة عالية، خاصة في مجالات التقاعد، الضمان... الخ⁴؛
- المتابعة الذاتية للمسار المهني لكل عامل مما يعكس تمكينه وإحساسه بالمسؤولية؛

ومن أهم نظم المعلومات التي تشترك فيها مختلف المؤسسات الاقتصادية هو: نظام تخطيط موارد

المؤسسة ERP⁵.

حيث يسمح هذا النظام بمعالجة وتسيير جميع عمليات المؤسسة الاقتصادية بمختلف وظائفها كتسيير الموارد البشرية، التسيير المالي والمحاسبي، العلاقة مع الزبائن، المبيعات، تسيير المخزونات، التمويل والتجارة الالكترونية... الخ

¹ - فاطس عثمان، مرجع سابق ص: 14

² - سعودي اسماء، مرجع سابق ص: 280

³ - منى طلعت حسن عبد العال، اثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية، دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة، المجلد 22، عدد 3، يونيو 2022، ص 366-384

⁴ - فاطس عثمان، مرجع سابق ص: 14

⁵ - د. عزري امين، مرجع سابق ، ص: 34

كما تتم المعالجة من خلال قاعدة بيانات موحدة التي تستقبل المعطيات من مختلف التطبيقات ثم إعادة إرسالها إلى جميع التطبيقات الأخرى وذلك بهدف توحيد مركزية البيانات كما تتم المعالجة من خلال قاعدة بيانات موحدة التي تستقبل المعطيات من مختلف

التطبيقات ثم إعادة إرسالها إلى جميع التطبيقات الأخرى وذلك بهدف توحيد مركزية البيانات والمعلومات¹

الفرع الثالث: شبكات الاتصال Communication Networks

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، تتألف من مجموعة من المحطات المتواجدة في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال، وتتميز هذه الشبكات بالكفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات، إضافة للتشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استخدامها ومشاركة المعلومات وقواعد المعلومات.

أهم أنواع هذه الشبكات والتي تمثل العمود الفقري لها نجد²:

1 - شبكة الانترنت: هي عبارة عن شبكة مؤلفة من أعداد هائلة من الشبكات، تربط بين كم هائل من الكمبيوترات موزعة في مختلف أنحاء الكرة الأرضية ويطلق عليها بشبكة الشبكات، وتساهم في تنقل المعلومات بسرعة ومرونة³.

2- شبكة الإنترنت: وهي شبكة إنترنت داخلية محاطة بجدار عازل لأغراض أمنية، تربط النظم الإلكترونية المختلفة المؤسسة. وتنقسم شبكة الإنترنت إلى⁴:

أ- الشبكة المحلية (LAN (local Area network: مخصصة لمساحة مكانية محدودة مثل شبكة العمل المدرسي، قاعات كلية، أو مبنى شركة بحيث تغطي مساحة أقل من 1 كلم عدد الأجهزة فيها محدودا وسرعة الاتصال بين الأجهزة عالية وذلك نظرا لقصر المسافات بين الأجهزة.

¹ - Kenneth Laudon & Jane Laudon, Management des systèmes d'information, 11^{ème} édition, 1^{ère} édition Pearson, Paris, 2010, p:261

² - طويهي فاطمة، مرجع سابق، ص: 17-18

³ - Kenneth Laudon & Jane Laudon, p:261-262

⁴ - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص: 11

ب- الشبكة الواسعة (WAN (wide area network: هي شبكة أكبر تغطي مدينة أو منطقة وهي تنتج عادة من ربط عدة شبكات محلية ببعضها من خلال خطوط التلفون أو بواسطة القمر الصناعي.

3- شبكة الأكسترنات: هي شبكة الإنترنت خاصة، حيث يسمح فيها لمجموعة خارجية مختارة بدخولها، إذ تسمح للأفراد والمؤسسات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الإنترنت الخاصة بها، مثل بعض المشتركين للحصول على معلومات خاصة بالتكلفة¹.

الجدول رقم (1): مقارنة الشبكات الثالث (الانترنت، الانترنت، الأكسترنات)

الموثوقية	المستخدم	الشبكة
منخفض	اي شخص	الانترنت
متوسط	الموظفين	الإنترنت
عالي	شركاء مختارين	الأكسترنات

المصدر: خالد شلدوح ابراهيم، الإدارة الإلكترونية ، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010

الفرع الرابع: قاعدة البيانات Data Bases

تعتبر قواعد البيانات من أحدث الأساليب المعاصرة في معالجة المعلومات من تخزين واسترجاع وذلك في تطبيقات المعالجة الآلية للبيانات وخاصة في المجالات الإدارية والتجارية حيث تزداد أهميتها مستقبلا نظرا لتزايد أحجام البيانات المرتبطة مع المشروعات الكبرى².

– ويمكن تعريفها على أنها "البرمجيات التي يمكن استخدامها بوضع كمية ضخمة من البيانات على هيئة تسجيلات مثل بيانات الموظف في الامانة، أو بيانات الأعضاء ومن ثم استرجاعها عند الضرورة"؛

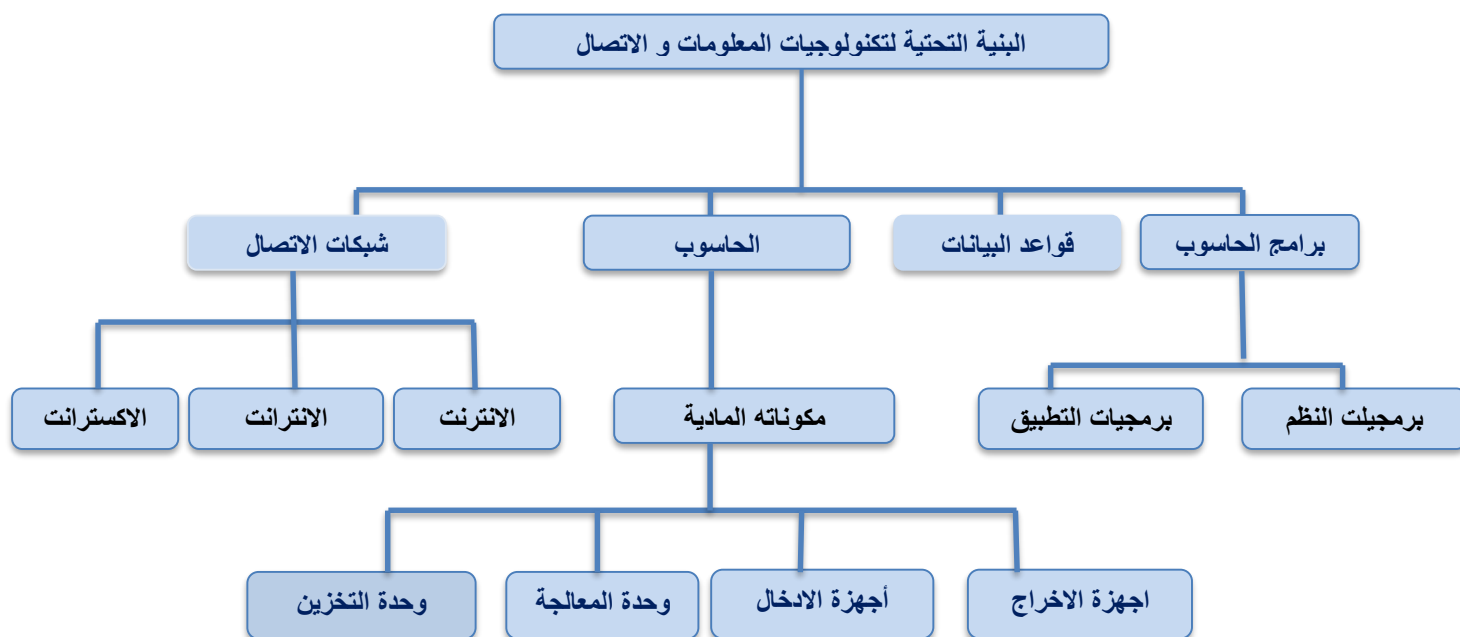
* تساعد قواعد البيانات على:

– تقليص تكرار البيانات، توفر الأمان وحماية البيانات، تمثيل البيانات تبعا لواقع المؤسسة.

¹ – زروق اميرة، مرجع سابق، ص:13

² – سعودي اسماء، مرجع سابق ص: 121

الشكل رقم (01) بنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال



المصدر: من اعداد الطلبة

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: أسباب التوجه نحو تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال ومتطلبات تطبيقها

الفرع الأول: أسباب التوجه نحو تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال

هناك العديد من الأسباب التي أدت إلى التوجه نحو تكنولوجيات المعلومات والاتصال ونذكر منها¹:

- **ظهور اقتصاد المعرفة:** حيث تعبر عن ثورة المعلومات وانفجار المعرفة والنمو المستمر في تكنولوجيات المعلومات وشبكات الاتصال وتحولها المتزايد إلى الرقمنة، وظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة وتسارع موجات توالدها وتراكمها حيث تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها والإلمام بها. أي أن المعرفة أصبحت أصول استراتيجية أساسية منتجة².

تطور شبكات الاتصال: لقد أدت الإنترنت إلى خلق نوع من الانفجار الهائل الذي ليس له نظير في مسار العلم والتكنولوجيا واهتمام أصحاب الأعمال بها، وهو ما أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة من قبل مثل نماذج أعمال الشركات مثل Google و Yahoo... الخ

- **تسارع التغير في بيئة الأعمال:** إن التغير في البيئة التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للعالم أدى إلى مزيد من التعقيد في كل المجالات، وهو ما أوجب على المؤسسات أن تقوم بالأنشطة التي تهدف إلى تحسين وحماية عملياتها في ظل هذه البيئة الغير مستقرة، تشمل المسح البيئي الجيد، تحسين عملية التنبؤ، وإعادة بناء التحالفات الاستراتيجية مع المؤسسات الأخرى³.

- **المنافسة الشديدة والاقتصاد العالمي:** ان ازدياد اندماج اقتصاديات الدول فيما بينها واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال والتجارة الدولية في ظل تكنولوجيات المعلومات والاتصال جعل المنافسة العالمية تشكل ضغوطات كبيرة على كافة المؤسسات الخاصة والعمومية، وهذه المنافسة تكون قوية عندما تتدخل الحكومات ولا تركز فقط على الاسعار بل تركز أيضا على الجودة ومستوى الخدمة، سرعة التسليم، وهنا تلعب

¹ - عبد الله علي فرغلي موسى ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى.

2007، ص: 28

² - جميات عبيد، رابح الوافي، مرجع سابق ص: 14

³ - سعودي اسماء، مرجع سابق ص: 96

تكنولوجيات المعلومات والاتصال دورا مهما وحيويا في مساعدة المؤسسات الحصول على مزايا العولمة وتجنب سلبياتها¹.

- **العولمة:** حيث أصبحت تكنولوجيات المعلومات والاتصال بمثابة المحرك للمؤسسات اتجاه العولمة من خلال استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصالات والثورة المعلوماتية كطاقة مولدة محركا للعولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة وأساليب حديثة، ذلك عبر التجارة الإلكترونية والطب الإلكتروني والتعليم الإلكتروني؛

- **ظهور المؤسسات الرقمية:** حيث ان معظم الأعمال الرئيسية تنجز من خلال الشبكات الحوسبة الممتدة في كل المؤسسة أو تربط عدة مؤسسات عن طريق التمكين الرقمي والتكيف الإلكتروني، وتتسم بانسيابية العمل فيها ويكون لديها مستويات من الإنجاز غير المسبوقة على مستوى الأرباح والمنافسات².

- **المسؤولية الاجتماعية:** أصبحت المؤسسات اليوم تولي أهمية للتفاعل فيما بينها وبين المجتمع، وتسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية كرقابة البيئة الصحية والسلامة المهنية، تكافؤ الفرص، والمزايا الاجتماعية للعاملين، مراعاة حقوق المستهلكين، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية حيث تمكن المؤسسات من استخدام نظم دعم القرار و مراقبة برامج تكافؤ الفرص، كما يمكن استخدام النظم الخبيرة مثل نظام "Expert Systems" لتحسين الرقابة البيئية³.

- **توقعات المستهلكين:** أصبح المستهلك من الخدمة اليوم أكثر دراية ومعرفة المتاح من السلع والخدمات وجودتها، لذا توجب على المؤسسات أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلكين، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المؤسسات في تحقيق ذلك.

- **الاختراعات والابتكارات التكنولوجية:** في هذا الصدد نجد أن التكنولوجيا تلعب دورا متزايدا في التصنيع والخدمات، ما أدى إلى ارتفاع مستوى الجودة، ولذلك فإن التكنولوجيا تزيد من حدة المنافسة والعامل الذي يحقق هذا التأثير الشامل هو تكنولوجيا المعلومات⁴.

1 - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص: 16

2 - قردوح سمية، معريوة ليندة، مرجع سابق، ص: 55

3 - سعودي اسماء، مرجع سابق ص: 97

4 - نفس المرجع، ص: 97

- الاستشارات وتكامل النظام: ويتضمن كل الاستشارات المتعلقة بالتغيير والتطوير في العمليات والإجراءات والتدريب والتعليم وتكامل البرمجيات¹.

- الدور الاستراتيجي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال: تؤدي تكنولوجيات المعلومات والاتصال دورا استراتيجيا كبيرا في المؤسسات الحديثة، حيث تمكنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية، ويتمثل هذا الدور الاستراتيجي فيما يلي²:

- تحسين عملية التخطيط الاستراتيجي من خلال التخطيط المعتمد على الحاسوب وتطوير نظم التخطيط، تطوير نظم دعم وتحليل سياسات المؤسسة؛
- مساعدتها في فتح أسواق جديدة من خلال تقديم سليم وخدمات تعتمد أساسا على التكنولوجيا؛
- يؤدي استخدامها غالبا إلى تغيير التوازن بين الموردين والمؤسسة والذي يكون لصالح المؤسسة؛
- تساعد تكنولوجيات المعلومات والاتصال في خلق التكامل بين جميع موارد المؤسسة؛

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة

لتطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال لا بد من توفر العديد من المتطلبات نذكرها على النحو التالي:

1. **المتطلبات الادارية والبشرية:** تتمثل في تدعيم الإدارة العليا للموارد البشرية لتطبيق الأساليب العلمية الحديثة للموارد البشرية كطرق اختيارهم، ترفيتهم، الأجور والمكافآت، وتدريب وتقييم العاملين على أساس فرق العمل³.
2. **المتطلبات التنظيمية:** من خلال ايجاد هياكل تنظيمية تتوافق مع التقدم التكنولوجي والاستفادة من التطبيقات الجديدة، وإلغاء كل تعارض وازدواجية في السلطة والمسؤولية.
3. **المتطلبات الفنية:** توفير الاجهزة وآلات اللازمة لتشغيل نظم المعلومات، وتوفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية، وتصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات بالنظام.

¹ - جليات عبير، رابح الوائي، مرجع سابق ص: 14

² - قردوح سمية، معريوة ليندة، مرجع سابق، ص: 55

³ - منى طلعت حسن عبد العال، مرجع سابق ص 385.

4. **المتطلبات الاجتماعية والنفسية للعاملين:** تشجيع روح الفريق، وتنمية اتجاهات الأفراد نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ودعم العاملين لتوفير أفكار جديدة، وزيادة قدرتهم على التعلم ومعرفة الجديد¹.

5. **المتطلبات المالية:** تخصيص ميزانية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك لصيانتها، اضافة لتخصيص ميزانية لتدريب العاملين لتمكينهم من الاستخدام الأمثل لها.

6. **المتطلبات اللازمة لتكوين الثقافة المعلوماتية والرؤية التكنولوجية:** حيث إعادة صياغة المفاهيم التقليدية لدى الموظف حول طرق التعامل مع البيانات، وأساليب العمل، وغيرها، ويتم ذلك من خلال اي تغير أسلوب تفكير الموظفين للتعامل مع أساليب العمل الجديدة.

7- **الحد من بيروقراطية العمل المكثبي وتبسيط إجراءات العمل:** بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للأفراد والعاملين للتجديد والابتكار.

بعض عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- مشكلة مقاومة التغيير ؛
- صعوبة دمج الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

المطلب الثاني: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية للمؤسسات والتطبيق الصناعي

ان تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح في مختلف مجالات الحياة والأنشطة التي يمارسها الانسان، وتتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

¹ — حمداوي إيمان، بيسار فهم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين ، دراسة حالة بلدية المعاضيد -المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2018/2019، ص:23

1- الإدارة الإلكترونية للمؤسسات:

الإدارة الإلكترونية هي منهج إداري جديد يقوم على استيعاب واستخدام لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة عبر استخدام شبكات الاتصال وفي مقدمتها شبكة الإنترنت ومن أهم مميزات الإدارة الإلكترونية نذكر:

— اعتمادها على آليات إدارية جديدة في إجراءات وتنفيذ المعاملات مثل الحاسوب الآلي، البريد الإلكتروني، رسائل الصوتية... الخ؛

— إدارة بلا زمان ولا مكان حيث أنها تتعامل في كل وقت ومن أي مكان وتتخذ قرارات مختلفة؛

— إدارة بلا تنظيمات جامدة إذ تساهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تسييرها لتحولات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمؤسسة والتحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي إلى هياكل مصممة على أساس التدفق المعلومات وتتمتع بالتواصل والاندماجية؛

تجدر الإشارة ان الادارة الالكترونية تعمل على تعزيز الاتصال ومعالجة المعلومات الداخلية للمؤسسة اضافة إلى تحقيق التكامل والتعاون بين المؤسسات او المؤسسة ومحيطها الخارجي، اي ان هناك استعمال داخلي وخارجي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال؛

أ- الإستعمال الداخلي: تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاط هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج¹:

— تحديد الوظائف والمهام والمسؤوليات؛

— ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة، إضافة لضمان التنقل؛ السهل والسريع داخل المؤسسة²؛

— وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقية؛

¹ - بوعبد الله جميلة، بونية بشرى، مرجع سابق، ص: 48

² - مزهر شعبان العالي وشوقي ناجي جواد: العلمية الادارة وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص: 273

– الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام والحضور اليومية لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذلك سرعة الوصول إليها؛

– النقل السريع والاقتصادي للمستندات (توفير التكاليف والوقت المستغرق في ذلك)؛

ب- الإستعمال الخارجي: ويشمل الاستعمال الخارجي في:

– نشر الإعلانات والإشهارات الخاصة بمنتجات المؤسسة على شبكة الإنترنت لجلب زبائن أكثر؛

– الحصول على معرفة خارجية من خبراء ومستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان؛

– الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة؛

– إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم، ميزات المنتجات أو المواد الأولية، السعر.. الخ؛

– متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بالمؤسسات الأخرى في نفس القطاع أو القطاعات ذات العلاقة؛

2- التطبيق في المجال الصناعي: إن ازدياد المنافسة دفع بالمؤسسة إلى استعمال وتطبيق تقنيات جديدة وذلك للتكيف مع التطور المتزايد الحاصل في تكنولوجيات المعلومات والاتصال ومسايرة لمتطلبات الزبائن بهدف المحافظة على بقائها وذلك من خلال¹:

أ- الآلات الموجهة رقمياً: هي أجهزة تحل محل العامل في الإنتاج، ظهرت منذ بداية الحرب العالمية الثانية تطورها مرتبط بالتطور الإلكتروني ويتم التحكم بها رقمياً.

ب- لآلية: حيث تطورت الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات سريعة يعجز الإنسان على القيام بها بنفس الكفاءة ومن هذه العمليات: الإنتاج، التصميم و ما يميزها إنخفاض نسبة الأخطاء.

ج- التصميم المساعد من خلال الحاسوب: هذه التقنية تسمح برؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، فيتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

¹ - قدروح سمية، معريوة ليندة، مرجع سابق، ص:52

د- الذكاء الاصطناعي: استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه فالحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء ويعطى لكل مشكلة حل والإنسان لم يكن يتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة

الفرع الثاني: التجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني

1- التجارة الإلكترونية: هي مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل الكترونية¹، وتتجلى أهمية التجارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- ترشيد القرارات التي يتخذها كل من البائعين والمشتريين نظرا لتدفق المعلومات بينهم في الوقت مناسب؛
- تسمح التجارة الإلكترونية بالتسوق عبر شبكة الانترنت عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بين المتعاملين وبالتالي فهي تستغني عن المستندات الورقية؛
- سهولة المقارنة بين المنتجات سواء من ناحية الاسعار او الجودة او طريقة الدفع؛

2- التعليم الإلكتروني: هو نظام تعليمي قائم على استخدام الحاسوب والاتصالات الحديثة حيث يتم فيها تقديم المحتوى التعليمي للمتعلمين أو المتدربين بشكل متزامن أو غير متزامن أو بإشراف من المعلم عن طريق أدوات تتمثل في الحاسوب وبرمجياته والاستعانة بشبكات الاتصال². وتتجلى أهمية التعليم الإلكتروني في:

- خفض تكلفة التعلم واستيعاب العدد المتنامي لطالبي العلم؛
- كسر حواجز الزمان والمكان؛
- الاستفادة من الخبرات اينما وجدت دون الحاجة إلى توظيفها؛
- التعاون وتبادل الخبرات والمعلومات في مختلف القضايا العلمية، السياسية، الاجتماعية، والثقافية وغيرها مما يكسر حاجز الحدود؛
- ديمقراطية التعليم وعدم الاهتمام بالطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها الطالب؛

1. - Kenneth Laudon et Jane Laudon, p: 394

2 - بولفراخ نسرين، عي راضية، مرجع سابق ص: 26

الفرع الثالث: الصحة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

1- الصحة الإلكترونية: الصحة الإلكترونية مفهوم عام يندرج تحته استخدام وتطبيق جميع أنواع تقنية المعلومات

كالبرمجيات، شبكات الاتصال وغيرها، الاستفادة من هذه التقنيات في مجال الصحة يسمح بـ:

- تعزيز الصحة ، حيث يساعد على الوقاية من الأمراض ويدعم الأبحاث الطبية والسريية؛
- توفير خدمة السجل الطبي الإلكتروني لكل مريض؛
- إتاحة نقل وتبادل المعلومات الكترونيا ولحظيا عن طريق شبكة البيانات بين المرافق الطبية المختلفة؛
- الاتصال بالطبيب عن بعد؛
- تقنيات التصوير الإشعاعي والرقمي.

2- الحكومة الإلكترونية: هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال مما يؤدي

تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى الموظف، وتتجلى في:

- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل الدوائر على حده؛
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن و تبسيط الإجراءات؛
- خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء من خلال تقليل الاعتماد على العمل الورقي والتحول إلى الأسلوب الإلكتروني مما يقلل الجهد والموارد المخصصة، وبذلك تتحقق الكفاءة في الأداء الحكومي؛
- تحقيق الشفافية الحكومية، وذلك من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت الأمر الذي يبعد الرشوة والتلاعب وسوء المعاملة ويبطل سلطة المكاتب لصالح سلطة الدولة.

● إضافة إلى المجال المالي والاعلام الالكتروني

– الإعلام الإلكتروني (مجالات الاتصال): يعتمد الاعلام الالكتروني على وسائط الاتصال التكنولوجية المتطورة المعتمدة في إيصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات مثل استخدام الهواتف، خدمات البريد الالكتروني، اللقاءات المرئية والسمعية عن بعد، المكالمات الهاتفية عبر الانترنت¹

– المجال المالي: وذلك من خلال أتمته اعمال البنوك حيث تسمح بتحويل الاموال الكترونيا والذي من شأنه توفير سرعة وجودة الخدمة؛

المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة

إن استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسات الأعمال له عدة تأثيرات ايجابية واخرى سلبية نوردھا فيما يلي:

الفروع الأول: الآثار الإيجابية

1_ زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيات المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمؤسسات في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية في ظل تخفيض التكاليف².

2_ الحصول على مزايا تنافسية: حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيات المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية

3_ تخفيض التكاليف: إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها المؤسسات جراء استخدامها لتكنولوجيات المعلومات والاتصال في مختلف المجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

¹ - فاطس عثمان، مرجع سابق ص: 14

² - بلقيدوم صباح . أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم التسيير . جامعة قسنطينة 2، 2013، ص: 135-136

4_ **تحسين الجودة:** تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، المهندس يستخدم الحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وعليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

5 _ **دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار:** حيث تكون بالدقة و السرعة المطلوبتين من خلال استخدام نظم المعلومات، كنظام معلومات المديرين، نظام معلومات التسيير، ونظام المساعدة على اتخاذ القرار، ونظام اتخاذ القرار الجماعي (الآثار التسييرية)¹.

بالإضافة إلى المزايا السابقة، هناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال²:

- تبني منهج العمل الإلكتروني واستخدام التقنيات التعليمية والتدريبية الحديثة؛
- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب مما يؤدي إلى سرعة الاستجابة؛
- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمؤسسة؛
- تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية و إنتاجية الفرد؛
- زيادة القدرة على الخلق، والإبداع والابتكار وخلق القيمة للمؤسسة³؛
- صياغة وتنفيذ استراتيجيات المؤسسة؛
- مواجهة التحديات الخارجية؛

¹ - قديري مامة، أهمية استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري، دراسة ميدانية في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي, 2020-2021

² - سعودي اسماء، مرجع سابق ، ص:99-100

³ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: نظم المعلومات الادارية والمبادئ، المنصورة، المكتبة المصرية، 2002، ص 159-158

الفرع الثاني: الآثار السلبية

- ظهور ما يعرف بجرائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالقرصنة (سرقة المعلومات وسرقة الأقراص) أو تسويق معلومات زائفة أو الجوسسة خاصة بين الدول الكبرى؛¹
- زيادة البطالة بسبب زوال بعض الوظائف نتيجة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تهديد القيم الاجتماعية للدول المحافظة خاصة فيما يتعلق باستخدامات الإنترنت؛
- تهديد سيادة الدول بظهور النقود الإلكترونية وسهولة إدخالها أو إخراجها عبر الحدود الإقليمية²؛
- تهديد استقرار الدول التي ليست لها القدرة على التحكم في التكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة مع سهولة التداول المعلومات في العالم؛
- ازدياد المخاطر البيئية بازدياد استهلاك الطاقة خاصة في السنوات الأخيرة؛
- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة للتكنولوجيا والدول المستوردة له.

¹ - قردوح سمية، معريوة ليندة، مرجع سابق، ص: 58

² - قديري مامة، مرجع سابق ص: 18

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل يتضح لنا جليا بأن التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في انجاز الاعمال ورغبة الكثيرين في الحصول على خدمات عديدة وبدقة متناهية دفع بالمؤسسات إلى إدماج وتطبيق مختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة ، مما سمح لها بالتكيف والتعامل مع المتغيرات البيئية والمتمثلة في الأجهزة والأدوات الإلكترونية، إضافة إلى التطبيقات والبرمجيات خاصة أنظمة المعلومات التي تلعب دورا فعالا في تفعيل استراتيجية المؤسسة وذلك من خلال تحديد سياسة معلوماتية خاصة بها وكذا وضع المخططات الشاملة لهذه السياسة، وكل ذلك أدى إلى تحقيق تغيرات كبيرة وهامة على مختلف المستويات الإدارية، تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الانتاجية، وزيادة السرعة في الانجاز وتحسين الجودة، إضافة إلى التطورات الحاصلة في تكنولوجيات الاتصال، إذ تعتبر شبكات الاتصال، الإدارة الالكترونية والعمل عن بعد من أهم مظاهرها الحديثة، حيث ساهمت بالحد من العراقيل التي تواجه المؤسسات من خلال توفير المعلومات من إرسال أو استقبال وسرعة الوصول إليها إضافة لاختزال المسافات وتقليص الزمن... وكل ذلك أدى إلى زيادة القدرة التنافسية لهذه المؤسسات، وبالتالي تحقيق أهدافها في الربح، البقاء والنمو.

وعليه ومن خلال كل ما سبق نستنتج أن تكنولوجيات المعلومات والاتصال أصبحت ضرورة ملحة لابد المؤسسات من تبنيتها، فهي المسؤولة عن تناسق وتماسك المؤسسة كوحدة واحدة، فالمؤسسات التي لا تستخدم التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال تقل قيمتها المضافة بكثير عن تلك التي تستخدمها.

الفصل الثاني:

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
في تطوير أداء المورد البشري

تمهيد:

إن أهمية المورد البشري وتأثيره المباشر على نمو المؤسسات، جعل العديد من الباحثين والمفكرين يهتمون بدراسة جوانبه المختلفة، أمثال تايلور الذي اهتم بدراسة سلوك العامل خلال ادائه للعمل والوقت المستغرق وذلك من أجل الوصول إلى نتيجة نهائية حول معدلات أداء الفرد.

غير أنه في الوقت الراهن نظرا لاشتداد المنافسة، وطغيانها على كافة الأسواق المحلية والعالمية وخاصة دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إليها والتحول نحو اقتصاد المعرفة اختلفت النظرة للمورد البشري، إذ أصبح ينظر إليه على أنه أهم مورد في المؤسسة لكونه تبنى عليه مختلف الأنشطة، لذلك توجب على المؤسسات تبني أساليب تسييرية وإدارية حديثة، وهو ما أدى إلى ظهور ما يسمى بإدارة الأداء التي تركز على العنصر البشري وأدائه في إطار يضم الفعالية والكفاءة ، بفضل التدريب المستمر وتطور أساليبه تماشيا ومتطلبات العصر، أو بعبارة أخرى أصبحت المؤسسات تهتم بحركة تكنولوجيا الأداء البشري بهدف تحقيق موقع متميز في بيئة تنافسية متغيرة

لذا سنسلط الضوء في هذا الفصل على أداء المورد البشري وعملية تقييمه والتكنولوجيا المتعلقة به، إضافة إلى توضيح أهمية وأثر استخدام هذه التكنولوجيا على تطوير أدائه.

ولذا قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: أداء المورد البشري تقييمه وطرق تحسينه؛**المبحث الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري.**

المبحث الأول: أداء المورد البشري تقيمه وتحسين الاداء

المطلب الأول: أهمية المورد البشري لدى المؤسسة الاقتصادية

الفرع الأول: مفهوم المورد البشري

يعد المورد البشري من أهم الموارد في المؤسسات الحديثة، ويمكن تعريفه كما يلي:

– "هي الموارد أو الطاقة البشرية التي تمثل كل فئات الأفراد المشتغلين داخل مؤسسة، حيث يدخل ضمن هذه الفئات مختلف الأجناس والأعمار والمستويات من أجل أداء وظائف متنوعة لتحقيق أهداف المؤسسة وبالتالي نجاحها واستمراريتها"¹؛

الفرع الثاني: أهمية المورد البشري

يلعب المورد البشري أهمية بالغة في استمرارية أي مؤسسة، وتتمثل هذه الأهمية في كونه يعتبر مصدر الإبداع والابتكار وخلق القيمة المضافة في المؤسسة الاقتصادية، فهو من يمتلك القدرة العقلية والمعرفية، حيث أصبح يعتبر مصدر نجاح المؤسسة إذا تمت إدارته بشكل جيد، ومصدر لفشلها إذا ساءت إدارته، أي أنه من الموارد الكامنة فيها، إذ أصبح ينظر إليه بأنه الرأسمال الحقيقي للمؤسسات، لذا لابد من استثماره وتوظيفه بشكل إيجابي لزيادة رصيده المعرفي وتطوير أدائه"².

– مصطلح "رأس المال الفكري" هو واسع النطاق، يشمل الأبعاد الداخلية مثل براءات الاختراع، المفاهيم، القدرات البشرية، والبحث والتطوير... الخ، والأبعاد خارجية مثل العلامات التجارية والسمعة؛

– أما مصطلح "رأس المال البشري" يتوافق مع أحد الأبعاد الداخلية لرأس المال الفكري، ويتكون من مكونات التعليم، والكفاءات، والقيم والمواقف والخبرات³؛

¹ – عمر وصفي عقيلي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة. بعد استراتيجي. ط1. دار وائل للنشر. الأردن. 2005. ص:1

² – Jean-Marie Peretti, *Ressources Humaines 7eme Edition*, Paris, 2002, p:17

³ – د. طرفة محمد، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال/ المجلد 06، العدد 03، جانفي 2020، ص: 265-286، ص: 272

المطلب الثاني: أداء المورد البشري

إن موضوع الأداء البشري حظى باهتمام واسع من طرف الباحثين والمفكرين وذلك لأهميته الواسعة بالنسبة للفرد والمؤسسة باعتباره المحصل النهائي لجميع الأنشطة، لذلك سنتناول في هذا المبحث دراسة الأداء من مختلف جوانبه.

الفرع الأول: مفهوم أداء المورد البشري

مفهوم الأداء: الأداء هو "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين" ¹.

ويقصد به: قيام الفرد بإنجاز مهام موكلة إليه، وواجب عليه تنفيذها ².

● مفهوم أداء الموارد البشرية:

1_ عرفه معجم مصطلحات العلوم الإدارية بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب" ³.

2_ أما "Bromiley" & "Miller" يعرفانه كما يلي "الأداء هو محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها المادية والبشرية، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة" ⁴.

3_ ويعرف كذلك بأنه "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله" ⁵.

¹ - حسن رضا النجار، أبحاث المؤتمر الدولي العالم الجديد: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، الصفحات (3-599)، جامعة البحرين. البحرين، أبريل 2009، ص: 51

² - بوجمان عادل، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014_2015 ، ص: 44

³ - حمداوي إيمان، بيسار فاهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين ، دراسة حالة بلدية المعاضيد -المسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2018/2019، ص: 25

⁴ - طويهي فاطمة، مرجع سابق، ص: 51

⁵ - راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية ،الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2001، ص: 209.

4_ الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعالية، إذ تعني الفعالية: تحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة وتعني الكفاءة بالسير الأفضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج¹.

5_ ويعرف ب"الأثر الصافي للجهود الفرد(جهد بدني أو فكري) التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقق وإتمام العناصر المكونة لوظيفة الفرد"²

6_ أداء المورد البشري هو الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، فهو سلوك يساهم به الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب³.

من خلال ما سبق نستنتج أن أداء المورد البشري: هو ذلك الجهد البشري الفكري أو البدني الذي يبذله العامل من اجل انجاز المهام المطلوبة منه في إطار عمله داخل المؤسسة الإقتصادية، ويشمل هذا الجهد كل القدرات التي يمتلكها الشخص سواء فطرية أو مكتسبة، بالإضافة إلى مدى معرفته بمتطلبات وظيفته المتمثلة في المسؤوليات والصعوبات، والتزاماته.

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء

يعرف مؤشر الأداء بأنه عبارة عن معلومات كمية تقيس فعالية وكفاءة كل أو جزء من عمل حقيقي بالنسبة لمعيار أو مخطط أو هدف محدد في إطار استراتيجية المؤسسة⁴.

وعليه فإن مؤشرات الأداء تتمثل في كل من⁵:

1- **الفعالية:** هي مدى تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة مقارنة بالنتائج المحققة بغض النظر عن الوسائل المستعملة في ذلك التكاليف المترتبة، أي أنها تشير إلى "درجة تحقيق الأهداف، ويمكن تحديد مفهوم الفعالية في الصيغة التالية:

1 - قديري مامة، مرجع سابق، ص: 66

2 - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص: 26

3 - كروش أسماء، غياط خولة، مرجع سابق، ص: 11

4 - بوجمان عادل، مرجع سابق، ص: 58

5- قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص: 27

الفعالية = النتيجة المحققة / النتيجة المتوقعة والأهداف

2- الكفاءة: هي العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك، فهي تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة والمخرجات المتحصل عليها، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى.

الكفاءة = المخرجات أو النتيجة المحققة / المدخلات

3- الإنتاجية: وهي المقدرة على خلق الناتج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة، يتضمن مفهوم الإنتاجية كال من الكفاءة والفعالية، أي أن الإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة والفعالية.

الإنتاجية = الفعالية / الكفاءة

الجدول رقم(2): مقارنة بين الكفاءة والفعالية

معايير القياس	تحلل	تعالج	تتم	
المدخلات: العمل، المعلومات، الموارد، المعدات	كيفية الوصول	الموارد	الوسيلة	الكفاءة
المخرجات. الارباح، العائد، رقم الاعمال	نقطة الوصول	النتيجة	الهدف	الفعالية

المصدر: نور الدين شنوفي، تفعيل تقييم اداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، أطروحة دكتوراه

في التسيير، جامعة الجزائر 2004-2005، ص: 27

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

هناك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤثر على مستوى أداء الفرد والتي قد تؤخذ كأعذار لتبرير ضعف أداءه، فمن هذه العوامل التي تؤثر على الأداء سلبا او ايجابيا نذكر:

1- عوامل متعلقة بالعامل: وتتمثل في الخصائص والسمات التي يتميز بها كل عامل عن غيره، وتتضمن المعرفة، التعليم، الاهتمامات، القيم، الدوافع، الاتجاهات، الطموحات التي يسعى إلى إشباعها، الأقدمية... الخ، إضافة إلى القدرة على الأداء الفعلي للعمل¹.

¹ - قدروح سمية، معريوة ليندة، مرجع سابق، ص: 71

* من أهم العوامل التي تؤثر سلباً على أداء المورد البشري نجد¹:

- نقص الدافعية للعمل عند الموظفين والتغيب المستمر عن العمل؛²
- ضعف الرغبة في العمل (والتي قد تنتج عن ضعف المؤسسة في إشباع حاجات ورغبات العامل)؛
- ضعف شخصيته أو قصور في قدراته العقلية.

2- عوامل متعلقة بالوظيفة: وهي عوامل تتعلق بالوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه للعامل نتيجة إنجازه لوظيفته مثل الأجر، الحوافز المادية والمعنوية، والظروف الملائمة للعمل.

* من أهم مشاكل المتعلقة بالوظيفة والتي تؤثر على الأداء نذكر³:

- مشكلات الرضا الوظيفي: عدم الرضا الوظيفي يعتبر من العوامل الأساسية التي تؤدي إلى تدني معدلات الأداء، حيث لا يقتصر الرضا على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية. فالحوافز تسهم في تحفيز العاملين على رفع كفاءة أدائهم رضاهم الوظيفي؛

3- عوامل متعلقة بالمؤسسة (الهيكل التنظيمي والإداري): عادة ما يطلق عليها بالعوامل الفنية باعتبار العامل يعمل في إطار جماعي وإدارة تحدد استراتيجيات خاصة بها، ولها جوانب فنية تؤثر على كفاءتها وأفرادها مثل نوعية الآلات، التقدم التكنولوجي، إضافة إلى نوع الهيكل التنظيمي هرمي أو شبكي، الأنظمة الإدارية وطرق وأساليب العمل وغيرها⁴.

* ومن أبرز العوامل الإدارية والتنظيمية التي تؤثر على الأداء نذكر:

- غياب الأهداف المحددة والخطط شمولية وتفصيلية (الكيفية والمدة الزمنية لإنجاز العمل المطلوب منه، وهو ما ينعكس سلباً على الأداء؛

¹ - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص: 32

² - طويهي فاطمة، مرجع سابق، ص: 52

³ - صالح سعد قرارش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات التعليمية، دراسة ميدانية للمعهد العالي للعلوم والتقنيات الجميل-ليبيا، المجلة الجامعة - العدد 23- المجلد 04- ديسمبر- 2020، ص: 77_102، ص: 90

⁴ - جلولي عبد القادر، مرجع سابق، ص: 76

- التسبب الإداري وهو ما يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة¹؛
- **الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة:** وهي مختلف العوامل المتعلقة بالجو العام للعمل وتشير إلى الثقافة والقيم المشتركة بين أفراد المؤسسة، فغياب المناخ المناسب الذي يشجع على العمل والإنتاج كالصراعات بين الموظفين ورؤسائهم أو بين الموظفين أنفسهم ، او نقص الاعتماد على التدريب، او عدم توفير الأدوات والمعدات، الأبنية، الموارد المالية والظروف المناسبة للعمل كلها عوامل تؤثر سلبا على انتماء الفرد لبيئة (المؤسسة) و بالتالي تنعكس على ادائه²؛

4- العوامل التكنولوجية: هي العوامل التي يترتب الاستخدام الأمثل لها تأثير إيجابي على أداء المورد البشري، وتجعل من العمل أكثر إنتاجية وذلك من خلال³:

- زيادة دقة وحداثة البيانات والمعلومات مما يدعم اتخاذ القرارات الصحيحة؛
- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة، وتقليل الإجراءات الإدارية؛
- توفير الجهد وترشيد استخدام الموارد؛

5- العوامل الخارجية:

- ظروف السوق، المنافسين والأحوال الاقتصادية؛
- التشريعات الحكومية والقرارات التي قد تكون مع أو ضد عمل المؤسسة اضافة للاضطرابات السياسية؛

¹ - قردوح سمية، معربوة لبندة، مرجع سابق، ص: 71

² - كروش أسماء، غياط خولة، مرجع سابق، ص: 1371

³ - بختي إبراهيم ، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، الصفحات(312-318)، 2005، ص: 317

المطلب الثالث: تقييم أداء المورد البشري

تتوقف كفاءة وفعالية المؤسسة على كفاءة وفعالية موردها البشري، لذلك تحرص دائما على الاستثمار في هذا المورد والاستفادة منه استفادة مثلى، فهي لا تركز فقط على المجهودات المطلوبة من الموظف أدائها بل أيضا تركز على النتائج المتحصل عليها، لذا توجب عليها التقييم المستمر لأدائه حتى تتمكن من التعرف على أوجه قوته لتطويرها وتنميتها وواجه ضعفه لعلاجها، مستندة في ذلك على عدة جوانب كالدقة والموضوعية والعدالة من أجل انجاح عملية التقييم وذلك بهدف تطوير وتحسين أداء الموارد البشرية، حيث تعتبر إدارة الموارد البشرية هي المسؤول الأول عن عمليات تقييم الأداء بالتعاون مع مديري الإدارات الأخرى إضافة إلى اللجان وتقييم العمال لبعضهم البعض وحتى التقييم من طرف العملاء، لذا سنتطرق في هذا المطلب لمفهوم تقييم الأداء وأهم المحاور المتعلقة.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء

هناك عدة تعريفات لتقييم الأداء نذكر منها:

- 1_ يعرف تقييم الاداء بأنه " تلك العملية الإدارية والفنية التي يتم من خلالها جمع البيانات واستنباط المعلومات الوصفية والكمية التي تدل على مستويات الأداء الفعلي للعاملين لمقارنته بأدائهم السابق وبأداء أقرانهم في ضوء تقدير مستوى كفاءتهم وفعاليتهم ومدى التحسن أو التراجع في أدائهم¹.
- 2_ عملية تقييم الأداء هي " تلك العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتقديم المكافآت لهم بقدر جهودهم وإنتاجيتهم من خلال قياس مجموعة من المعايير وعلى أساس المقارنة بين الأفراد وعلى فترات زمنية سابقة لتقييم دوره في تحقيق المنظمة لأهدافها خلال فترة التقييم².
- 3_ وهو "مستوى المجهود الذي بذله العامل للقيام بالمهام الموكلة إليه، وذلك من خلال مطابقة أدائه الفعلي مع الأداء المتوقع والمخطط له، وتحديد نقاط قوته وضعفه واكتشاف الانحرافات الحاصلة وإن وجدت في الأداء وخلال القيام بالوظيفة والعمل على تصحيحها"³.

¹ - روال نايف المعاينة، صالح سميم الحموري: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز و المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013، ص:116

² - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص:34

³ - بريك سيف، براحة حسام الدين، دور مؤشرات الأداء في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بالمسيلة، شهادة ماستر، فرع العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021-2022، ص:18

من التعاريف السابقة يمكننا تعريف تقييم أداء العاملين هو نظام رسمي (عملية ادارية) ، تحاول من خلاله تحليل أداء الفرد وكل ما يتعلق به من صفات شخصية، مهارات فنية، فكرية، أو سلوكية، اي أنه ينصب على أداء الفرد ونتائج أعماله من ناحية وعلى سلوكه وتصرفاته من جهة أخرى خلال فترة زمنية معينة لضمان تحقيق فعالية المؤسسة الآن وفي المستقبل، وذلك من خلال:

أ- تحديد مستوى الأداء المتحقق ان كان جيداً أو ضعيفاً، بمعنى اعطاء قيمة.

ب- تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف في الأداء المتحقق، ويطلق على هذه العملية بالتقويم.

ت- قياس الأداء المتحقق مقارنة بمعايير موضوعية.

وعليه يمكننا القول ان عملية التقييم ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسيلة للوصول إلى عدة غايات منها إعادة النظر في سياسات الأجور، الترقية، والتدريب بهدف التحسين من اداء العامل.

الفرع الثاني: أهمية تقييم اداء العاملين

تتمثل أهمية تقييم الأداء فيما يلي:

- تقدم للمؤسسة مؤشرات عن اداء الموظفين والمشاكل التي تواجههم في العمل¹؛
- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم، وذلك لمعرفة ولتحسين الأداء²؛
- تحديد زيادات الأجور والمكافآت والعلاوات التي يمكن أن يتحصل عليها الفرد كنوع من المقابل للأداء.
- تحديد مدى مناسبة الوظيفة الحالية للفرد وتحديد إمكانية نقله لوظيفة أخرى وربما الاستغناء عنه إن لم يكن على كفاءة عالية في وظيفته الحالية³؛
- تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على أدائه المتميز وربط سلوك العاملين بنواتج العمل وقيمتها النهائية؛
- يعتبر تقييم الأداء حافزاً للتطوير الشخصي، كما يمكن الإدارة من تحديد الأفراد المتميزين؛
- التأكد من أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة و مساواة تأييد ذلك بالمستندات الموثقة فيما

¹ - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص: 34

² - بريك سياف، براحة حسام الدين، ص: 22

³ - قديري مامة، مرجع سابق، ص: 24

لو ظلم أحد الموظفين من القرارات التي تمس بترقيتهم أو إنهاء مهامهم¹.

الفرع الثالث: معايير تقييم أداء العاملين

اختلف الباحثون في تحديد معايير تقييم أداء العاملين، فمنهم من لجأ إلى تخصيص مجموعة معايير لكل مستوى إداري ، ومنهم من قدم معايير على مستوى جميع الوظائف في المؤسسة ، ولعل من انطباق معايير تقييم أداء العاملين نذكر²:

1- معيار العناصر:

أ- عناصر غير ملموسة: التي يصعب قياسها كونها عبارة عن صفات تتعلق بشخصية الفرد (القابلية، الاستعداد، المهارات، الذكاء، الاخلاص، التفاني في العمل، الأمانة والتعاون...) وهي عناصر يمكن ملاحظتها وتتبعها لكن لا يمكن قياسها.

ب - عناصر ملموسة: تتعلق بسلوك الفرد أثناء قيامه بوظيفته، وهي عناصر يمكن قياسها وملاحظتها (القدرة على اتخاذ القرارات، احترام مواعيد العمل، عدد الغيابات..)

2 - معدلات الأداء:

تتعلق بالنتائج المحققة من طرف الفرد على مستوى الوظيفة ويتم تقييم نتائج الأداء من خلال الكمية، النوعية، الوقت والتكلفة المتعلقة بالوحدات التي ينتجها العامل.

أ_ المعدلات الكمية: يتم بموجبها تحديد كمية معينة من وحدات المنتجة خلال فترة زمنية محددة.

ب _ المعدلات النوعية: وتعني وجوب وصول انتاج الفرد إلى مستوى من الجودة الثقة والالتقان.

ج _ المعدلات الكمية والنوعية: وهذا المعدل هو مزيج بين النوعين السابقين إذ يجب ان يصل إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة.

¹ - نجيب شاويش مصطفى، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن ، الطبعة الأولى، 2007، ص: 87

² - حمداوي إيمان، بيبصار فهم، مرجع سابق، ص: 28

الفرع الرابع: مجالات استخدام تقييم

يمكن تلخيص مجالات استعمال تقييم الأداء فيما يلي¹:

1- الترقية والنقل: إذ يكشف عن قدرات العاملين وبالتالي تحديدي الأفراد الواجب ترقية، ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته.

2- إجراء تعديلات في الرواتب والأجور: بالاستناد إلى المعلومات المتحصل عليها من تقييم الاداء يتم اقتراح المكافآت المالية المناسبة، أو زيادة رواتب أو تخفيضها، كما يمكن من اقتراح نظام حوافز ملائم من خلال تحديد من يستحق منهم علاوة أو مكافأة تشجيعية لنشاطه وأدائه.

3- التعيين: يعتبر تقييم الأداء مؤشرا لعمليات الاختبار والتعيين في المؤسسة، حيث تعتبر نتائجه معيارا هاما للحكم على مدى سلامة اختيار الفرد وتعيينه في العمل الذي يتلاءم مع كفاءته وقدراته.

4- تخطيط الموارد البشرية: تقدم نتائج تقييم الأداء معلومات مفيدة لإدارة الموارد البشرية تساعد في عملية تخطيط هذه الموارد وبالتالي مساعدتها في أداء مهمتها الأساسي من خلال تحديد الاحتياجات من الموارد وإعداد محطة المسارات المهنية للموظفين وعدد العاملين المحتمل فقدانهم في المستقبل.... الخ

المطلب الرابع: تحسين الأداء المورد البشري

يتمثل تحسين أداء المورد البشري في تعرف المؤسسة على أسباب ونقاط الضعف في محاولة التوصل إلى سبل معالجتها أو الحد منها، فهو محاولة النهوض بأداء المورد البشري إلى أفضل حالاته أو المحافظة على الأداء الجيد من خلال الترقية والتشجيع، إضافة إلى اعداد الأشخاص للمناصب التي تناسبهم بطرق متعددة².

كما تعتبر الجمعية الدولية لتحسين الاداء

The International Society for Performance Improvement

ان تحسين الأداء يتمثل في تحسين أداء الأفراد والمؤسسات من خلال تطبيق تكنولوجيا الأداء

¹ - نفس المرجع السابق، ص: 33

² - حيمر محمود، "معوقات تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين"، مجلة ملف للبحوث والدراسات، المجلد الخامس، العدد 01، مسيلة،

البشري (إجراءات وأساليب التكنولوجيا المعتمدة لتحسين أداء الموارد البشرية)، بما يسمح تحسين الأداء المؤسسي¹.

الفرع الأول: أهمية و أهداف تحسين أداء المورد البشري

أولاً: أهمية تحسين الأداء

أ- أهمية تحسين الأداء بالنسبة للمؤسسة:

- زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء التنظيمي؛
- إكساب المؤسسة ميزة تنافسية؛
- تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو²؛
- تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية؛
- تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات؛
- يساعد في ربط العاملين بأهداف المؤسسة؛

ب- أهمية تحسين الأداء بالنسبة للموارد البشرية:

- يساعد العاملين على أداء أعمالهم بالشكل الصحيح من أول مرة ؛
- يساعد العاملين في تحسين فهمهم لا دوارهم في المؤسسة ؛
- يساعد العاملين في تحسين قراراتهم وحل مشاكلهم في العمل³؛(91)
- تحسين إنتاجية العامل، وزيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين؛
- تحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية وهو ما يؤدي إلى الكفاءة في الأداء؛

¹ - بوجمان عادل، مرجع سابق ص: 108

² - فاطمة غاي، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد

مهري، المجلد 07، العدد 01، مارس 2021، ص: 243-262، ص: 250

³ - قردوح سمية، معربو ليندة، مرجع سابق، ص: 73-74

ثانيا: أهداف عملية تحسين أداء الموارد البشرية:

1- تنمية المهارات: بمعنى زيادة قدرة الموارد البشرية على أداء أعمال محددة من خلال الإلمام بجميع جوانب العمل وترقية الأداء.

2- تنمية القدرات الذهنية والحالة النفسية: ان المهارات الخاصة غير كافية لشغل منصب ما، بل لابد من الأخذ بعين الاعتبار القدرات الذهنية والحالة النفسية للفرد حتى يتمكن من أداء عمله على أكمل وجه.

الفرع الثاني: خطوات تحسين أداء المورد البشري

إن تحسين الأداء البشري يكون بإتباع مختلف الأساليب الكفيلة من خلال المراحل الآتية¹:

أ- تحليل الأداء: وذلك من خلال تحليل أوجه النقص الحالية أو المتوقعة في أداء الموارد البشرية، ذلك بمقارنة وضع الأداء المرغوب فيه مع الاداء المحقق والفرق في الاداء يمثل فجوة الأداء .

ب- تحليل الأسباب: تحدد فيها الأسباب الحقيقية والكامنة التي أسهمت في إيجاد هذه الفجوة، وعليه فإن تحليل الأسباب هو حلقة الوصل بين تحديد فجوات الأداء وبين الأساليب المناسبة لتقليلها (التشخيص الجيد + ملائمة الأساليب)، ويمكن إرجاع أسباب الفجوة إلى النقص في الحوافز والمكافآت، النقص في المعلومات، النقص في معارف الموارد البشرية ومهاراتها، الحاجة إلى التدريب.

ج- اختيار وتصميم أساليب المعالجة: تتضمن الاستجابة الشاملة والمتكاملة لمشكلات الأداء وأسبابها، وفرص تحسين الأداء بما يتوافق مع التغييرات وتوجهات الإدارة واستراتيجية المؤسسة ليضمن قبول جميع المستويات للحلول المقترحة

د- التنفيذ وإدارة التغيير: بعد اختيار الطريقة الملائمة توضع حيز التنفيذ، تتضمن مفاهيم التغيير التي تريدها المؤسسة في الأعمال اليومية، وتطبيق التغيير يتطلب التركيز على الأساليب والأبعاد التسييرية وتبيان الأهداف والإجراءات لضمان تحقيق فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

¹ - زروق اميرة، مرجع سابق ص: 21

هـ- مراقبة وتقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة، لان بعض الأساليب والحلول تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء، كما يجب أن تكون هناك وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية مرجعية وتقييم التأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء.

الفرع الثالث: طرق تحسين الأداء.

هناك عدة طرق لتحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية نذكر منها:

1- تحسين الموظف: من أكثر العوامل صعوبة في التغيير هو الحاجة إلى تحسين اداء الموظف بالربط بين(معارف، قدرات، دوافع، اهتمامات واهداف) العامل مع ادائه¹، ويكون ذلك من خلال:

- التعرف على مشاكل الأداء التي يعاني منها العامل والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل؛
- التركيز على نواحي القوة للموظف وتوظيفها بما يتناسب مع وظيفته؛
- السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها، فارتباط الرغبة بالأداء يؤدي إلى أداء متميز؛
- ربط الاداء بالأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط مع اهتمامات وأهداف الموظف وهو ما يؤدي إلى التحسين في الأداء؛

2- تحسين الوظيفة: ان التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصا لتحسين اداء المورد البشري، فاذا كان العامل يشغل وظيفة تفوق مهاراته فذلك يؤثر سلبا على ادائه، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة بما يتناسب مع العامل يعطيه دافعا للاستمرار في عمله والاداء بالمستوى المرغوب، إضافة إلى ضرورة التخفيف من الملل والروتين من خلال التدوير الوظيفي اي ان ينتقل الموظف بين الأقسام لفترات قصيرة ليأخذ فكرة عن هذه الأقسام وبالتالي وهو ما يعطى اضافة للعامل².

¹ - بوجمان عادل، مرجع سابق ص: 111

² - زروق اميرة، مرجع سابق ص: 22

3_ تحسين البيئة: إن البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصة للتغيير الذي قد يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال:

- توفير المعلومات والموارد والحوافز للعاملين؛
- معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي تم بها تنظيم المجموعة (فريق العمل)؛
- توفير خطوط الاتصال وفعالية التفاعل المتبادل مع الإدارة ومع العميل المستفيد من الخدمة؛
- تفويض السلطة لتمكين العامل من اتخاذ القرارات المتعلقة بإنجاز الأعمال، كل هذه الأمور لها دور فعال في تحسين الأداء .

4_ ربط الأداء بالاحتياجات التدريبية: وذلك من خلال تحليل الأسباب وتحديد العقبات التي تقف دون تحقيق المستويات المطلوبة من الأداء وتحديد أوجه القوة ونقاط الضعف للأداء البشري لتتمكن من تحديد الحاجات التدريبية لرفع الأداء.

5_ تحسين الأداء الاستراتيجي: وذلك من خلال تحويل الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة في شكل تصرفات وسلوكيات الموارد البشرية، بمعنى أن تصبح خططها الاستراتيجية ذات طابع عملي يمكن ترجمته إلى مستهدفات قصيرة الاجل، وهذا ما ذهب اليه

"Geary Rummel" و هو ما يعرف بـ: "Three levels of performance"

إن تحسين الأداء سياسة عامة تنتهجها المؤسسات الحديثة حيث يسود الافتناع بضرورة التحسين المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المؤسسة و التي تؤثر على أداء العاملين فيها، بدء بالقيادات العليا وانتهاء بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط.

¹ - بوجان عادل، مرجع سابق ص: 111

المبحث الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الموارد البشري

المطلب الأول: تأهيل المورد البشري نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعتبر التأهيل الاقتصادي عملية إحداث تغييرات عديدة تتماشى مع كل التحديات والتحولات التي يعيشها المحيط الاقتصادي للمؤسسات (المحيط الداخلي أو المحيط الخارجي) بهدف تحسين أداء المؤسسة وتنافسيتها باستخدام مواردها لضمان بقائها والنمو بما يسمح لها ان تصبح:

- أكثر تنافسية على مستوى السعر، الجودة والإبداع؛
- قادرة على المتابعة والتحكم في التطور التكنولوجي والأسواق من أجل البقاء في ظل المنافسة؛

وعليه فان التأهيل الاقتصادي شمل التغييرات الواجب على المؤسسة احداثها كإعادة النظر في الهياكل التنظيمية، وعمليات التشغيل، الإنتاج، التسويق وإدارة الجودة، وتأهيل مواردها البشرية بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية وكذا على مستوى محيطها الخارجي من خلال دراسة وتحليل السوق والمنافسين، اضافة المتغيرات الاقتصادية، السياسية، القانونية، والاجتماعية.

ومن خلال هذا المبحث سنركز فقط على تأهيل المورد البشري نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك تماشياً مع الموضوع محل الدراسة.

الفرع الأول: مفهوم تأهيل المورد البشري نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- تأهيل المورد البشري هي "عملية مستمرة ومتواصلة للتعلم، التصور، الإعلام والتوجيه نحو التنقيف والتعلم بهدف اكتساب قدرات جديدة، تصورات، تصرفات وسلوكيات لأصحاب المؤسسات والعاملين فيها وكذا طرائق وأساليب تسييرية مبدعة، لجعلها قادرة على التحكم في التطورات التكنولوجية"¹.

2- تأهيل المورد البشري يعتبر بمثابة عملية تدريب لزيادة المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة في مختلف المجالات، والتي يتم انتقاؤها واختيارها على ضوء ما اجري من اختبارات بغية رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية².

¹ - وصفي عقيلي عمر، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر. الطبعة الأولى، الأردن. 2005. ص:11.

² - سبع رضوان، مداح سعدية منال، دور تأهيل الموارد البشرية في تميز الأداء البشري، دراسة حالة-مؤسسة سونلغاز وحدة تفتت مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التشغيل، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مراح ورقلة - الجزائر، 2022/2023، ص:6.

إضافة لتعريفه على أنه " مجموعة الإجراءات التي تمكن الفرد أن يصبح جديرا مؤهلا للقيام بأعمال معينة بما يتوافق مع الأساليب التكنولوجية الحديثة¹.

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن تأهيل مورد البشري نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتعلق بكل عملية تحسين مستمرة للأساليب التسييرية، والقدرات البشرية و تكيفها وتمكينها من التعامل مع هذه التكنولوجيا بهدف رفع إنتاجهم وإبداعهم لطرق جديدة تساهم في تحسين أداء المؤسسة من خلال تحسين اداء وكفاءة موردها البشري.

الفرع الثاني:

تأهيل المورد البشري لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن طريق التدريب والتكوين

أولا - التدريب:

يعتبر التدريب بمثابة أداة هامة لتحسين معارف، مهارات وقدرات الأفراد بهدف تكيفها مع التطورات التكنولوجية وتغيير اتجاهاتهم وسلوكياتهم بما يتناسب مع توجه المؤسسة²، وبالتالي فالتدريب عبارة عن تمكين العاملين على الاستعمال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو ما ينعكس على كيفية أدائهم للعمل بصورة أفضل وأنسب، وعليه فإن التدريب موجه أكثر لتلبية المتطلبات الحالية إذ يركز على وظيفة الفرد الحالية وتكيفها مع التطورات المختلفة المتعلقة بأداء المهام الموكلة اليه، والتي تساهم بشكل واضح في تطوير الأداء الحالي الخاص به.

✓ أهداف التدريب:

1- بالنسبة للموارد البشري

- تنمية معارف الافراد وتطويرها development knowledge ، واتجاههم ومعلوماتهم حسب متطلبات العمل، وذلك لان نقص المعارف يؤدي إلى توتر العاملين ومقاومة التغيير؛
- تنمية مهارات العاملين والقدرات والاستعدادات لدى الأفراد لأداء الاعمال بكفاءة وفعالية،

¹ - بوجمان عادل، مرجع سابق ص: 35

² - Ouellet Rachel ; le concept de gestion de la performance: effet de l'intégration de système de gestion de la performance des entreprises canadiennes, Université d'Ottawa, canada, 1998, p:7

- مما ينعكس على رفع الكفاءة الإنتاجية للعامل (زيادة الإنتاج والجودة)¹؛
- إتاحة الفرصة للاطلاع على كل ما هو جديد في مجال التطور التكنولوجي والتأثير على أساليب العمل وتحديثها وتكريسها لخدمة أهداف المؤسسة²؛
- تقليل إسراف العاملين في استخدام موارد المؤسسة؛
- التقليل من الحوادث والإصابات في العمل؛
- تنمية السلوك والاتجاهات الإيجابية للأفراد: حيث يساهم التدريب في تنمية مجموعة العوامل الذهنية (الإدراكية) التي تتفاعل مع بعضها، كتعزيز الروح المعنوية للعاملين وزيادة الثقة بالنفس، وقدراتها وطاقاتها مما يؤثر على الرضا والأداء الوظيفي، إضافة لتوفير الدوافع الشخصية لدى العاملين، مما يزيد من كفاءتهم وتحسين إنتاجيتهم كما ونوعاً³، يقلل من تسريحهم.

2- بالنسبة للمؤسسة:

- زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى الاقتصاد في النفقات إذ يعطي مردوداً أكبر من تكلفته⁴؛
- القلة في دوران العمل وهو ما يعطي الاستقرار في حياة العاملين وبالتالي زيادة رغبتهم في العمل وخدمة المؤسسة؛
- التقليل من الإشراف: يخلق التدريب وعياً لدى العامل والقدرة على الأداء الجيد للعمل كما تقلل الاستفسارات عنده وبالتالي يقل الإشراف عليه.

— العلاقة بين التدريب والأداء:

إن لتدريب علاقة مباشرة بالكفاءة والفعالية باعتبارهما ركيزتا الاداء، إذ يعد التدريب من أساليب الاستثمار الحقيقي في رأس المال البشري، اذ يهدف إلى تحسين الكفاءة الإنتاجية وزيادة الارباح، والقيام بالأمر

¹ - وصفي عقيلي عمر، مرجع سابق ، ص:4

² - بن زاهي منصور، الشايب محمد الساسي، التدريب كأحد المقومات الأساسية لتنمية القدرات البشرية نظرة إستراتيجية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة 09 و10 مارس، 2004، ص199

³ - حمداوي إيمان، بيسار فهم، مرجع سابق، ص: 34.

⁴ - موسى هالة، دور التدريب في تطوير أداء العاملين في المؤسسة، دراسة حالة مديرية التجارة لولاية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة اكلي محمد اولحاج البويرة، 2014-2015، ص:7.

بالشكل السليم لتحقيق الأهداف المرجوة، وهو المعنى المطابق للفعالية¹، أي بما يضمن تحسين أداء المؤسسة من خلال تحسين أداء مواردها البشري، فالتدريب بصفة عامة فهو المصدر حقيقي للمزايا التنافسية للمؤسسة، إذ يسمح بتحسين المنتجات، تقديم منتجات جديدة، توسيع الحصة السوقية، كما أن النقص في تدريب المورد البشري على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى انخفاض أدائه وبالتالي انخفاض جودة المنتجات وارتفاع الأسعار، وبالتالي انخفاض مستوى تنافسية المؤسسة وحصتها السوقية وبالتالي يؤثر على استمراريته فحسب نموذج التدريب الموجه بالأداء فإن فجوة الأداء هي التي تحدد الحاجات التدريبية وفقاً للمعادلة الآتية²:

الأداء المطلوب تحقيقه - الأداء الفعلي = فجوة الأداء (أي الحاجة إلى التدريب والتنمية)

ثانياً - التكوين:

يتمثل التكوين في "مجموعة من الوظائف المخططة مسبقاً، والتي تستهدف تزويد العمال بالمعارف، والمهارات المناسبة لشغل وظائفهم، إضافة للمواقف والتصرفات التي تمكن من تسهيل اندماجهم في المؤسسة عند التحاقهم وتوظيفهم فيها" ويأخذ العديد من الأشكال تكوين نظري، التطبيقي، داخلي أو خارجي، دوران العمل، وعلى الرغم من تقارب مفهومي التدريب والتكوين إلا أن التكوين أشمل.

التكوين = نظري + تطبيقي عملي، أما التدريب = جانب عملي أكثر³.

الفرع الثالث: تنمية وتطوير الموارد البشرية

تنمية الموارد البشرية هي بمثابة عملية ديناميكية مستمرة، تهدف إلى تحسين واكتساب قدرات ومعارف ومهارات جديدة للأفراد، واتجاهاتهم⁴، والعمل على مواكبة التحولات التي يشهدها محيط المؤسسة (بيئة العمل)

¹ - طويهي فاطمة، مرجع سابق، ص: 62

² - جرادات محمد اسامة، عقلة محمد المبيضين، التدريب الإداري الموجه بالأداء. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، بحوث و دراسات، القاهرة.

مصر، 2001. ص: 15

³ - بوجمان عادل، مرجع سابق ص: 36

⁴ - قديري مامة، مرجع سابق، ص: 27

خاصة التكنولوجيا منها¹، وما يمكن أن يشغله الأفراد من وظائف مستقبلية في إطار مساهمهم الاحترافي بما يتناسب مع أي مستجدات تكنولوجية أو تسييرية².

وعليه فإن تنمية الموارد البشرية هي منظومة متكاملة تستهدف تحقيق نتائج استراتيجية، وتسهم في بناء قدرات وطاقات المؤسسة، وتمكينها من التفوق والتميز في مجالات النشاط التي تباشرها، لكن بغض النظر عن مجال الذي يركز عليه التدريب (المتطلبات الحالية) أو المجال الذي تركز عليه تنمية الموارد البشرية (الوظائف المستقبلية)، إلا أن الغرض النهائي لمحصلة الجهود في الاتجاهين تصب كلها في منحى واحد وهو التعلم.

فالتعلم يعتبر مطلباً أساسياً لجعل الأفراد أكثر كفاءة وفعالية من خلال تحسين مستمر لمعارفهم، مهاراتهم، توجهاتهم، سلوكياتهم لأداء وظائفهم الحالية أو المستقبلية وهو ما يتماشى مع التحول نحو المؤسسات المتعلمة والتأكيد على التعلم التنظيمي، في ظل اقتصاد المعرفة.

الفرع الرابع: التحفيز

إن كفاءة العامل وقدراته على العمل لا تتوقف فقط على إمكانياته وطاقاته والمهارات التي يتمتع بها، إنما تتأثر كذلك بدرجة كبيرة بالحوافز، إذ تلعب دوراً كبيراً في زيادة دافعية العاملين لإنجاز أعمالهم بشكل كفؤ³، وتحفيزهم نحو التغيير ومواكبة التطورات التكنولوجية وذلك بالاعتماد على عدة سياسات كسياسة المكافآت والتعويضات والترقيات التي تشجع على تنمية مهارات العاملين، كما تزيد من ترابطهم وزيادة ولائهم اتجاه المؤسسة وبالتالي المحافظة على خبراتها، وتولد لديهم حافزاً لتحسين أدائهم وتغرس فيهم الإحساس بالعدالة، وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي⁴.

وعليه نستخلص أن التحفيز يتأثر كثيراً بالعوامل الشخصية للفرد (الانتماء والهوية، روح المبادرة، الثقة، الاهتمام بالعلاقات)، فرغبة الأفراد في العمل مرتبط بدرجة تحفيزهم في المؤسسة وهو ما ينعكس على الأداء،

1 - منى طلعت حسن عبد العال، مرجع سابق، ص: 372

2 - سبيع رضوان، مرجع سابق، ص: 6

3 - بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي «mobilis» و«nedjma» "قسنطينة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2011-2012، ص: 19

4 - بوجمان عادل، مرجع سابق، ص: 89

وذلك نتيجة لارتباط الأداء بمعنويات العامل، لذلك لا بد من اعتماد على أساليب جديدة للمكافآت تماشياً مع مهارات ومعرفة كل فرد وربطها بما يقدمه من مستويات الأداء.

* من خلال كل ما سبق يمكن استخلاص أهم النقاط أو الأهداف المتعلقة بتأهيل الموارد البشرية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- التأهيل يتعلق أساساً بالتطوير المستمر لمعارف الأفراد، مهاراتهم، وإمكاناتهم، سلوكياتهم ودافعيتهم؛
- التأهيل كعملية موجهة إلى التحسين العام لأداء الأفراد وأداء المؤسسة ككل؛
- التأهيل هو بمثابة استثمار في الموارد البشرية وتكوين رأس مال بشري للمؤسسة؛
- التحسين أي منع تقادم معارف ومؤهلات العاملين، فهو عملية مستمرة في إطار عملية التعلم؛
- يسمح بتحسين تنافسية المؤسسة، وزيادة فعالية مسؤولياتها الاجتماعية في إطار التنمية الشاملة؛
- يتعلق تأهيل الموارد البشرية بمختلف ممارسات تنمية الموارد البشرية، وكذا التطوير الإداري في جميع المستويات التنظيمية والتي تعطى مكانة هامة للأفراد داخل المؤسسة الاقتصادية؛
- يهدف التأهيل إلى تأقلم الأفراد مع الوظائف المستقبلية، والمتطلبات الجديدة للعمل تماشياً مع التحولات التي تشهدها المؤسسة.

لذلك يمكن أن نعتبر أن تأهيل وتطوير الموارد البشرية هو بمثابة "الجهد المخطط والمستمر الذي تمارسه الإدارة، من أجل تمكين الأفراد نحو الاستخدام الأمثل لمختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تطوير أداء المورد البشري و أداء المؤسسة.

المطلب الثاني: اهم نظم المعلومات المساعدة على تطوير اداء المورد البشري

توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظاماً معلوماتياً متكاملًا بين مختلف أقسام المؤسسة ومختلف المستويات التنظيمية وفروعها (نظم معلومات استراتيجية SIS، تكتيكية MIS، DSS، تشغيلية TPS)، إذ يوفر لها قاعدة بيانات تكون منطلقاً لنشاطها ومرجعاً لاتخاذ القرار¹.

حيث أن أنظمة المعلومات التنظيمية تدعم مختلف وظائف المورد البشري داخل المؤسسة وتساهم في تحسين أدائه الوظيفي سواء فيما يتعلق بالوظائف الداخلية للمؤسسة أو الخارجية المتعلقة بمحيطها الخارجي والتي تساعد

¹ - Kenneth laudon & jane laudon, P:45-46

المسؤولين والعاملين فيها على تحسين الخدمات المقدمة للزبائن والتعاملات مع الموردين، إدارة الشراء، الطلبات، المخزونات... إلخ، وهو ما يطلق عليها بأنظمة إدارة الامداد **SCM**، والتي تهدف إلى تحسين اداء المؤسسة من خلال تحسين اداء موردها البشري على مستوى الوظيفي والتي تتضمن:

الفرع الأول: نظم معلومات التمويل والمحاسبة

حيث تسمح للعاملين بتسهيل القيام بالعمليات الروتينية مثل مسك الدفاتر والحسابات، اتخاذ القرارات المالية المتعلقة بتأمين رأس المال اللازم لتغطية نشاطات المؤسسة وإدارة التدفقات المالية وقرارات الاستثمار، إضافة إلى تزويد الادارة المالية بالبيانات عن النشاطات المالية، ومن ثم معالجتها لإنتاج معلومات ذات قيمة تساعد على اتخاذ القرارات المالية الصحيحة.

* تتمثل مخرجات نظم معلومات التمويل في العناصر التالية:

- التنبؤات المالية والتي تسمح بتبني سياسات ائتمان وتحصيل تساعد على تنشيط المبيعات؛
- إدارة التمويل المالي، التدقيق المالي، تقارير الموازنات؛
- إن الاعتماد على مخرجات نظام معلومات التمويل والمحاسبة يعزز من أداء الموارد البشرية العاملة في هذه الأقسام مما يجنبها الكثير من الأخطاء الحسابية والقرارات الخاطئة .

الفرع الثاني: نظم معلومات الإنتاج والعمليات

يعمل هذا النظام على تحويل عناصر الانتاج الرئيسية المؤلفة من المواد الأولية، المعدات، الموارد البشرية إلى منتجات ذات قيمة نفعية واقتصادية أعلى مما كانت عليه قبل التصنيع والتحويل، تشتمل وظيفة الإنتاج تصميم المنتج وتخطيط تنفيذ العمليات اللازمة لإنتاجه، مراقبة عمليات الإنتاج، الإنتاجية وجودة المنتجات¹.

* تتكون مخرجات نظم معلومات الإنتاج من معلومات تتعلق بنظام الإنتاج، تصميم المنتج، جدولة الإنتاج، الرقابة على الجودة، الصيانة وإدارة المواد كنظام تنفيذ الإنتاج **MES**، كل هذه المخرجات تساهم في تمكين المورد البشري من اداء مهامه الإنتاجية بكل كفاءة وفعالية.

¹ Jean Louis Tomas & Yossi Gal, ERPet conduite des changements, 6^{ème} édition, Dunod, Belgique, 2011, p:84

الفرع الثالث: نظم معلومات التسويق

وهي النظم المسؤولة عن تحديد أنواع السلع والخدمات التي ستقدم للعملاء، كما تكون مسؤولة عن تحديد الاستراتيجيات والخطط الوسائل التي تحتاجها عمليات التسعير، التوزيع والترويج لهذه السلع والخدمات، وهو ما يعرف بالمزيج التسويقي،

* حيث تشكل مخرجات نظم معلومات التسويق وهي: معلومات المنتج (التصميم، التغليف، العلامة، دورة حياة المنتج، التطوير)، معلومات التوزيع (المكان، المنافذ، القنوات)، معلومات الترويج (الإعلانات، الإشهار، التنشيط)، معلومات التسعير (السعر الأساسي، التخفيضات)، دراسة سلوك المستهلك وتحليل المنافسة في السوق وتقديم معلومات حول المبيعات الحالية والمتوقعة.

* من الأمثلة على هذه النظم¹:

- نظام إدارة النقل **TMS**: المخصص لمعالجة عمليات الشحن والتوزيع بغرض تخفيض الوقت وتحسين التكلفة وقنوات التوزيع؛
- نظام إدارة العلاقة مع الزبون **CRM**: والذي يمكن عامل من إدارة ومتابعة العلاقات مع الزبائن من خلال الواب او مراكز النداء، إضافة إلى ادارته مرفقات التسويق²؛
- نظام إدارة العلاقة مع المورد **SRM**: والذي يهدف إلى تحسين فعالية العمليات بين المؤسسة ومورديها من خلال تمكين العاملين في هذا المجال من مراقبة عمليات المؤسسة مع المؤسسات التي تسوق لها البضائع والخدمات بكل كفاءة في أداء العمل.

إن الاعتماد على كل تلك المعلومات التسويقية التي توفرها نظم المعلومات التسويقية تمكن المورد البشري من الاستغلال الأمثل لهذه المعلومات التسويقية مما يعمل على تطوير أدائه.

¹ - د. عيشوش عواطف محاضرات في إدارة أنظمة المعلومات مطبوعة بيداغوجية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2023-2024، ص: 62.

² - Jean Louis Tomas et Yossi Gal, p: 87.

الفرع الرابع: نظم معلومات الموارد البشرية:

أولاً: - تعريف نظم معلومات الموارد البشرية

1 _ هي عبارة عن تفاعل مجموعة الموارد المختلفة من الأشخاص، البيانات المستحدثة، العمليات وتكنولوجيات والمعلومات لتطوير وتحسين أداء المورد البشري ودعم احتياجات متخذي القرار سواء الإداريين أو المستخدمين للنظام وإمدادهم بالمعلومات في الوقت المناسب، حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بتحويل البيانات إلى معلومات ثم تقارير بمعلومات المستخدمين مثل سجلات العاملين، الامتيازات، التعويضات، علاقات العاملين، التدريب، المرتبات والأجور¹.

2_ كما انها عبارة عن نظام مصمم تكنولوجيا لدعم ومساندة الإدارة للقيام بوظائف إدارة الموارد البشرية، والسعي إلى توفير المعلومات للمديرين لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بفاعلية وكفاءة استخدام العنصر البشري ورفع مستوى أدائه في تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية².

يعرف نظام المعلومات الموارد البشرية بكل ايجاز على أنه التطبيقات الخاصة أو البرامج الجاهزة في المؤسسة والمتعلقة بالعامل البشري هدفها تحقيق الكفاءة والفعالية³.

ومن هنا يمكننا القول أن نظم المعلومات الموارد البشرية هي نظم تساعد في الوصول إلى حالة من التفاعل الحي والفعلي، وهو ما يوفر المهارة الذاتية لكل عامل بغية التحكم في كل ما يطرأ على المؤسسة، سواء من قريب أو بعيد خاصة تلك المتعلقة بالتطور التكنولوجي، كما تخلق نوع من التأهب عند الطوارئ والتدخل بأسرع وقت ممكن وبأنجح الحلول وأقلها ضرراً.

¹ - منى طلعت حسن عبد العال، مرجع سابق، ص: 373

² - محمود الكلالد، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2011، ص: 202

³ - جمال الدين محمد المرسي، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية كمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص: 53

ثانيا: برمجيات وتطبيقات نظم معلومات المورد البشري

إن نظم معلومات الموارد البشرية، تستخدم عدة نظم فرعية أو تطبيقات بغية رفع كفاءات الأداء بالمؤسسة نذكر منها¹:

1- نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية: وترتكز على أساسين، أولهما يضمن توفير العاملين في المراكز الحالية، وما يطلق عليه بتخطيط التوظيف، أما ثانيها فيتضمن تقرير عددهم لشغل الوظائف الشاغرة مستقبلا أو بعبارة أخرى التنبؤ بالعمالة، ولقد ساهمت هذه النظم بشكل مدهل في تقديم تسهيلات لإعداد المخططات التنبؤية اعتمادا على البرامج والحواسيب².

2- نظام معلومات التوظيف: هو ذلك النظام الفرعي، لنظام معلومات الموارد البشرية، والذي يضم كافة المعلومات المتعلقة بعمليات التوظيف وتحسين فعالية وإنتاجية إجراءات التوظيف، وتحسين فعالية مصادر الاستقطاب، ومراعاة جانب تكافؤ الفرص المسطر من قبل الأجهزة الحكومية، وذلك لاستخدامها في اتخاذ القرارات، لتوفير أفضل الكفاءات للعمل في المؤسسة³.

إن جذب وتوظيف أفضل الموظفين يعتبر من أكبر التحديات في إدارة الموارد البشرية، حيث أصبحت الإنترنت أداة هامة للتوظيف، وذلك من خلال نشر الوظائف الشاغرة على موقع الشركة، والسماح لطالبي الوظيفة بإرسال سيرهم الذاتية الكترونيا وهو ما يطلق عليه بالتوظيف الالكتروني⁴.

¹ - طويهي فاطمة، مرجع سابق، ص: 62

² - بوحسان سارة كنزة، مرجع سابق، ص: 72

³ - زاوي صورية ، تومي ميلود ، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الاداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السابع، جوان 2010، ص: 6

⁴ - Joma Mahfod & Noof Yahya & Faisa alMadi, Electronic Human Resource Management (E-HRM) System, International Journal of Economic Research volume 14, Number 15 (Part 4), 2017, p;563 / available at <http://www.serialsjournals.com>

3-نظام معلومات إدارة وتقييم الأداء: عن طريق بناء قاعدة معلومات واسعة من البيانات المتعلقة بطبيعة الأداء، وسبل تقرير مستوى الإنجاز المحقق من العاملين من خلال المقارنة بين الأداء المخطط والمحقق فعلا ، كما أن لهذا النظام دورا بارزا في تحديد مشاكل الأداء واقتراح الحلول الفعالة والمناسبة لها في الآن ذاته¹.

4- نظام معلومات التعويضات: تحمل التعويضات عدة صور مثل الرواتب، الأجور، المكافآت، الحوافز، الإعانات والخدمات النقدية والعامة وكذا الخدمات الاجتماعية، لذا فإن تصميم أي نظام قاعدة بيانات يعتمد على نوع التعويض، وطبيعته، ويتطلب بيانات واسعة وشاملة، حتى يسهل الاستفادة منها في اعتمادها عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالتعويضات، والمكافآت مثالا، ولقد توافرت حاليا برامج متخصصة في هذا المجال تساهم في إرساء الشفافية والمساواة بين العمال فيما يخص المكافآت والعقوبات².

5- نظام معلومات التدريب والتنمية: لتحقيق الأداء لابد من الاعتماد على الحاسب الآلي في بناء قاعدة معلومات واسعة تتضمن جميع البيانات المتعلقة بعدد المشاركين في التدريب، ومختلف النشاطات الجارية في المؤسسة، اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمليات التدريبية³.

إن الواقع الذي نعيشه هو بلا شك نتاج التطورات الحاصلة في عالم المعلومات وشبكاتها، ومختلف البرمجيات بغرض توسيع الرصيد المعرفي للعامل واكتساب الخبرات وتبادلها بين العمال، بالإضافة إلى تنمية قدراتهم بتلقي برامج تكوينية عن بعد، وهذا يدل على أن عملية التكوين هي العنصر الأكثر احتكاكا وتأثرا بالتطورات الحاصلة في مهام ووسائل أداء الوظيفة³.

مزايا نظم معلومات الموارد البشرية: تحقق نظم معلومات الموارد البشرية العديد من المزايا أهمها⁴:

- تخزين وتحليل واسترجاع المعلومات ومعالجتها بأقصى سرعة الممكنة ما يؤدي لسرعة ودقة اتخاذ القرار؛
- تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية؛
- تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعمال عن طريق توفير المعلومات حول الأنشطة العاملين في المؤسسة وخاصة المعلومات المتعلقة بتقييم الأداء.

1 - فاطس عثمان، مرجع سابق، ص:23

2 - د. طرفة محمد، مرجع سابق، ص:27

3 - طويهرى فاطمة، مرجع سابق، ص:27

4 - بوحسان سارة كنزة، مرجع سابق ، ص:74

المطلب الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطوير أداء المورد البشري

ان ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات واستغلالها في أداء وظائفها سواء الإنتاجية او الخدمة او حتى التسويقية، اثر عليها تأثيرا بارزا في تطوير أداء المؤسسة بصفة عامة وأداء المورد البشري بصفة خاصة، وهو ما سنوضحه في هذا المطلب من خلال التطرق لكل عنصر من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثيره على أداء المورد البشري.

الفرع الأول: أثر توظيف الأجهزة والمعدات على تطوير أداء المورد البشري

إن استخدام المورد البشري لمختلف الأجهزة والمعدات المتطورة كالحاسوب وملحقاته من طابعة وماسح ضوئي.. الخ له أثر كبير ومساهمة فعالة على أداء مهام المورد البشري، ويتجلى ذلك في:

- التحول من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث الذي يقوم على استعمال الوسائل التقنية الحديثة والطرق السريعة في تقديم المنتجات والخدمات وبجودة عالية (كالإدارة الإلكترونية للأرشيف)¹؛
- جعل ساعات العمل أكثر مرونة عن طريق امكانية العمل عن بعد بفضل اجهزة الحاسوب المحمولة مثلا، بالتالي التزام العامل بمسؤولياته اتجاه مؤسسة وهذا سيؤدي إلى زيادة مؤهلاته وتحسين قدراته؛
- التقليل من الأعمال الروتينية وكثرة استعمال الأوراق؛
- دفع العامل لتوجه نحو الأعمال الفكرية والمبدعة (زيادة الإبداع)؛
- تقليل الجهد في أداء الأعمال والتقليل من الملل وبالتالي التخفيف من ظاهرة التغيب، اضافة إلى الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام.²

¹ - قريرة الضاوية، مرجع سابق، ص:45

² - جميات عبير، رابح الوافي، بملولي نوال، مرجع سابق، ص:33

الفرع الثاني: أثر التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية

إن لاستخدام برمجيات نظم التشغيل وبرمجيات التطبيق له علاقة وطيدة بتطوير أداء المورد البشري حيث أنها تساعد على:

- سرعة تحليل البيانات وتبويبها وسرعة الوصول إليها، مثل: استخدام الدليل الإلكتروني للعاملين الذي يتضمن كل المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقيات، العقوبات... الخ؛
- تمكين العاملين من سرعة الاستجابة لتعليمات الرؤساء وتوفير المعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب، مما يؤدي إلى تنمية مهارات المورد البشري وبالتالي اتقانه للعمل¹؛
- تقديم معلومات ذات جودة عالية، مثل: البطاقة الإلكترونية للمنتجات والخدمات تمكن العامل من التحكم الأمثل في معلومات المؤسسة وهو ما يؤدي لرفع روح المعنوية وثقة العاملين؛
- القدرة على إجراء الحاسبات المعقدة، خاصة تلك المتعلقة باتخاذ القرار، مما يساهم في التقليل من نسب حدوث الأخطاء.

وعليه فإن التطبيقات المعلوماتية تؤثر إيجاباً على أداء المورد البشري من خلال الجودة والسرعة في قيامه بالمهام الموكلة إليه وبأقل تكلفة².

الفرع الثالث: أثر التحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية

إن استخدام قواعد البيانات من طرف المورد البشري له أثر إيجابي على تطوير أدائه، فهي تشترك مع البرمجيات في بعض النقاط، حيث أن استخدامها يمكن من:

- مساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق أسس صحيحة؛
- تمكين المستخدمين النهائيين أي الرؤوسين من إنجاز مهامهم بدقة وفعالية³؛
- رفع مستوى أداء الأفراد إلى أعلى مستوياته من خلال القدرة على معالجة، تخزين واسترجاع البيانات؛

¹ - كروش أسماء، غياط خولة، مرجع سابق، ص: 32

² - كروش أسماء، غياط خولة، مرجع نفسه .

³ - بوحسان سارة كنزة، مرجع سابق، ص: 91

- إمكانية الدخول لقاعدة البيانات وفي أي وقت وهذا ما يساعد في السرعة في إنجاز المهام¹؛
- استرجاع المعلومات في حال ضياعها؛
- الحفاظ على سرية وموثوقية البيانات الشخصية؛
- التقليل من معدلات الوقوع في الأخطاء.

الفرع الرابع: أثر استخدام شبكات الاتصال على أداء المورد البشري

- ان استخدام شبكات الاتصال بأنواعها (الانترنت، الانترانت، والاكسترانت) في المؤسسة له أثر كبير على تحسين أداء المورد البشري، وتتمثل آثار استخدام شبكات الاتصال على تطوير أداء المورد البشري في:
- العمل عن بعد، أو ما يعرف بالمكتب الافتراضي الذي يخفف من تنقل المورد البشري والذي يحفظ طاقته لأداء مهامه الموكلة إليه²؛
 - نقل وتبادل الخبرات والمعرفة وتشجيع التعاون والتواصل بين أفراد المؤسسة كالتحاور الإلكتروني، استخدام البريد الإلكتروني³؛
 - المتابعة المستمرة لتقدم الأعمال والمستجدات الحادثة في البيئة الداخلية والخارجية المؤسسة مما يجعل العامل في حالة يقظة واستعداد لأداء مهامه ومواكبة التغييرات⁴؛
 - تطوير مهارات العمال من خلال التدريب والتكوين والتعلم الإلكتروني (عبر الانترنت) التي تخص مجال العمل مما يحسن من كفاءة وفعالية العامل⁵؛
 - التنسيق بين الدوائر، والأقسام الإدارية المختلفة، إضافة إلى نقل واستقبال المعلومة في أي وقت؛
 - تسهيل للعامل دراسة السوق والتعرف على أنسب الأسواق لترويج للمبيعات إضافة سهولة التواصل مع البائعين، الموزعين والموردين وكذا التعرف على أوضاع المنافسين؛
 - تسهيل عمليات التسويق من خلال عرض المنتجات والخدمات والترويج للمبيعات عبر الإنترنت مما يزيد من عدد الزبائن ويسهل عملية البيع والشراء؛

1 – فضيلة عزازية، مرجع سابق، ص: 51

2 – كروش أسماء، غياط خولة، مرجع سابق، ص: 14

3 – حمداوي إيمان، بيسار فهد، مرجع سابق، ص: 32

4 – قرية الضاوية، مرجع سابق، ص: 48

5 – فقاير فيصل، مرجع سابق، ص: 73

- توفر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنت مما يقلل من مصاريف التنقل لمكان المؤتمرات؛
- المحافظة على سرية المعلومات وذلك أن الرسائل لن تصل الا للمعني¹.

*** ومن خلال كل ما سبق ذكره يمكننا تلخيص أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء المورد البشري في النقاط التالية:**

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التقليل من الأعمال الروتينية، وسرعة قيام العاملين بإنجاز أعمالهم بكفاءة ودقة عالية، اذ تمنح صانعي القرار في المؤسسات المزيد من الوقت للتخطيط ورسم السياسات؛
- تمكين العاملين من الوصول للمعلومات التي تخدم وظائفهم بسهولة ويسر، وهو ما يؤدي للرفع من كفاءة وفعالية العاملين اضافة لتمكينهم من المساهمة في صنع القرار؛
- تنمية القدرات الفردية للعاملين وزيادة خبرتهم ودفعهم لتعلم والبحث والتطور والابداع؛
- حسن توظيف المورد البشري في المنصب الذي يتناسب مع إمكانياته وكذا تقييم أدائه (الاستغلال الأمثل للموارد البشرية)، مما يؤدي إلى تحسين أداء العامل وتوليد مخرجات دقيقة خالية من التفاوت فيها، وبالتالي تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة؛
- التقليل من التكاليف التي تنفق لأداء الأعمال، كالتقليل من الأوراق، وتكاليف قاعات الاجتماعات وعقد الاجتماعات الكترونياً؛
- كسر حاجز المكان والزمان، اذ تمكن العاملين من أداء أعمالهم عن بعد وفي اي وقت؛
- تمكين العاملين من القيام بعدة مهام في وقت وجيز عن طريق الأجهزة الإلكترونية مما يقلل من الجهد والوقت المستغرق في أداء المهام؛
- توفر قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات والعاملين على اختلاف مناصبهم؛
- فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجود برامج تدريبية لمسايرة العاملين للتطورات الحاصلة لتحسين أدائهم باستمرار، إذ تعد البرامج التدريبية في عصر المعلومات، استثماراً وليس تكلفة؛
- التقليل من ارتكاب الأخطاء في أداء الأعمال في مختلف وظائف المؤسسة الاقتصادية؛

¹ - جميات عبير، رابع الوافي، بملولي نوال، مرجع سابق، ص:32

- رفع الروح المعنوية للعاملين والرضا الوظيفي؛
- التحسين من البيئة التنظيمية للمؤسسة عموماً، أي أن العملية الإدارية برمتها، أصبحت تبنى وتفعّل على المنظومة المعلوماتية في المؤسسات؛
- التنسيق والربط بين كل أجزاء و وحدات للمؤسسة وهي بذلك تتضمن سيورة العمل؛
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إثراء المؤسسات بمعارف ومواد تعليمية يسهل الوصول إليها، سواء كانت موجودة على شبكاتها الداخلية أو الشبكات العالمية، وبالتالي عززت قدرة المؤسسة في صياغة وتحقيق أهدافها على المدى البعيد، وضمان الاستمرار والنمو؛
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الفرص المتاحة للمؤسسات في الأسواق المحلية والعالمية، فمُنحت مواردها البشرية القدرة على التأقلم مع هذه الفرص، وبالتالي زيادة الدور التنافسي.

نظراً للأهمية البالغة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير اداء المورد البشري يمكننا القول أن درجة التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح مؤشراً عالمياً لعملية التنمية وتطوير أداء الموارد البشرية من خلال البرامج التدريبية المكثفة، وتقييم الأداء الخاص بالعاملين في المؤسسة بمستوياتهم ومراكزها المختلفة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق له في هذا الفصل يمكننا القول ان الأداء عملية محورية تقوم عليها المؤسسات وهو المحرك الأساسي لاستمراريتها عن طريق تحقيق الأهداف المسطرة، ولا يتم ذلك إلا من خلال التخلي عن الأفكار الروتينية والطرق التقليدية واستخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعامل مع موردها البشري لخلق قدرات ومهارات جديدة تتوافق مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وبالتالي تطوير أداء موردها البشري من خلال تأهيله عن الطريق التدريب وذلك من أجل الاستخدام الأمثل والفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعليه يمكن القول أن التمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد اكتسابها يعتبر رهانا وسلاحا استراتيجيا لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية .

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر

- وكالة الوادي -

تمهيد

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

ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على أداة الاستبيان بالدرجة الأولى للحصول على المعلومات الضرورية للتحليل، ومن ثم الوصول إلى النتائج إلى جانب ذلك الاستعانة بأداة المقابلة كأداة مساعدة لجمع البيانات، والتي تساعد على الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية محل الدراسة.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى النقاط التالية:

المبحث الأول: التعريف بالشركة وأهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات في تطوير أداء المورد البشري؛

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات الدراسة

المبحث الثالث: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: التعريف بالشركة وأهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات في تطوير اداء المورد البشري

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات الرائدة على المستوى الوطني , وهي مؤسسة ذات أسهم تعمل في سوق الإتصال الجزائري تم إنشاؤها في إطار إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات PTT, إذ تهدف إلى تطوير وإنعاش الإقتصاد كما شمل فتح السوق بإعتبار السبيل الوحيد للإزدهار.

المطلب الأول: نشأة وتطور مؤسسة اتصالات الجزائر

باشرت الدولة الجزائرية منذ 1999 إصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات , بسبب التحديات التي يفرضها التطور الحاصل في تكنولوجيات المعلومات والإتصال حيث تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000.

جاء هذا القانون لإنهاء إحتكار الدولة على نشاطها البريد والمواصلات (وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم وإستغلال وتسيير الشبكات)، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكلف بالنشاطات البريدية والخدمات المالية المتمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما بالإتصالات ممثلة في "إتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الإتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2003 بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة الهاتف النقال , 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 الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 ، وذلك في ظل إحترام مبدأ الشفافية وقواعد المنافسة .

ان ميلاد اتصالات الجزائر كان بصدور قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000, حيث نص على استقلالية قطاع البريد والمواصلات بموجبه تم إنشاء مؤسسة بريد الجزائر لتتكفل بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر ، بعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها من وزارة البريد.

الفرع الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية تحت شكل قانوني مؤسسة ذات أسهم SDA تعمل على مستوى شبكات وخدمات الاتصالات الإلكترونية ذات أسهم برأسمال إجتماعي يقدر حاليا بـ 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 الاتصالات، وتعتبر المتعامل الوحيد المستغل لشبكة الهاتف والإنترنت ADSL، ولها وحدات عبر تراب الوطن، سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية هي الجودة الفعالية ، ونوعية الخدمات، ورغبتها في تحقيق مستوى عالي وقياسي في الجانب الإقتصادي والإجتماعي لتبقى دوما في ميدانها ووضعت عدة بنود ضمن رسالة مؤسسة وهي:

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

تعتمد اتصالات الجزائر إثبات وجودها من خلال توسعتها وفتح مراكز لها عبر ولايات الوطن، وهذا من خلال لا مركزية السلطة واعتمدت اتصالات الجزائر على إنشاء مديريات عملية للاتصالات 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 نيج الطالب العربي الوادي يقدر عدد عمالها: 226 عامل .

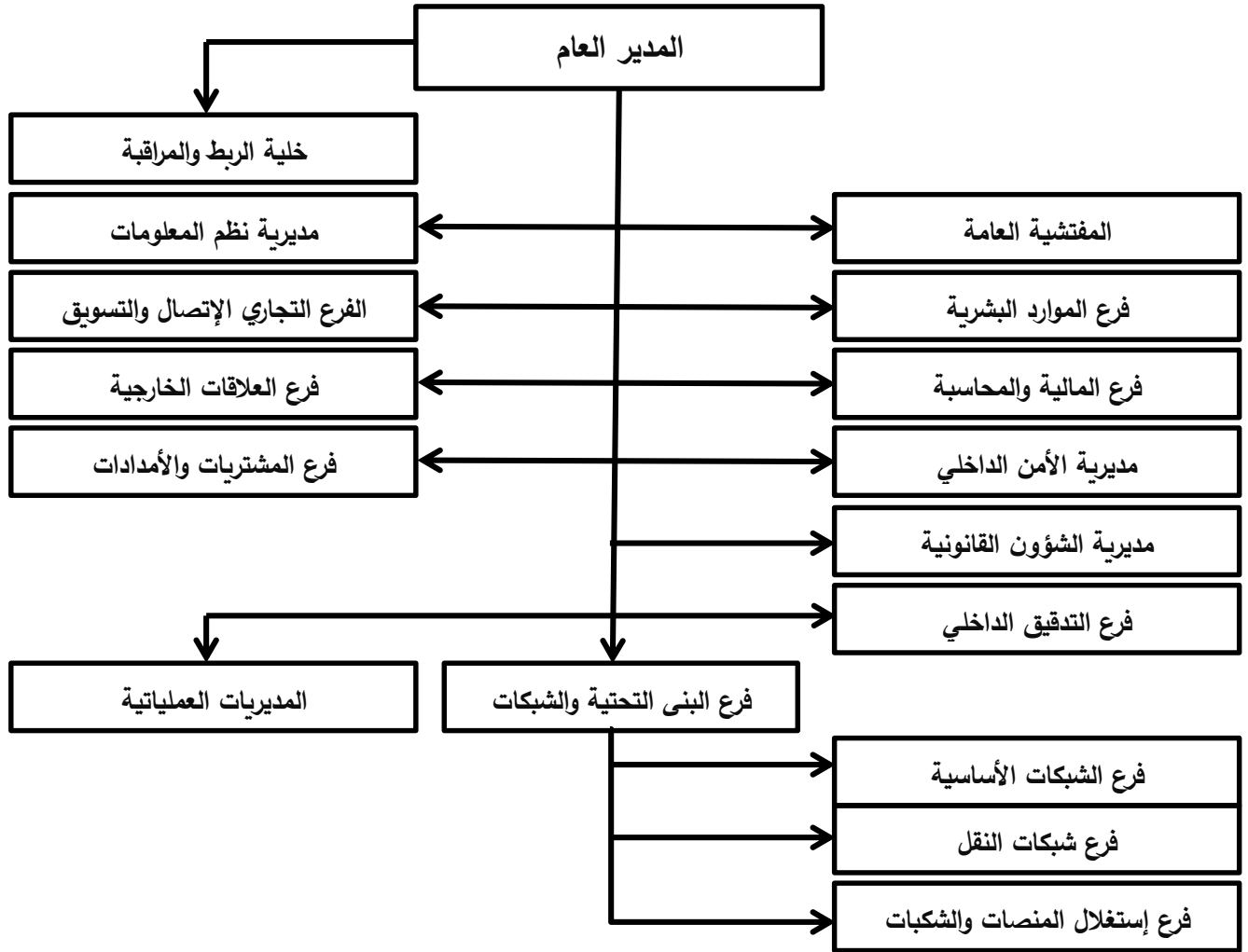
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

إن الهدف الرئيسي من إعداد هيكل تنظيمي بالنسبة لاتصالات الجزائر هذا ضمان عمل هياكل الشركة وتوقعها مع الأهداف الإستراتيجية حيث يتكون الهيكل التنظيمي من:¹

¹ من وثائق المؤسسة، مقدمة من مديرية العمليات الاتصالات الجزائر، الوادي.

- 1- **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 تتمثل في الحفاظ على الحصص في السوق وتطوير ثقافة الشركة في سوق المنافسة ويمكن تلخيصها كالتالي:
 - أ- السهر على تطبيق البرامج الموافق عليها، والسعي بين المصالح.
 - ب- مراقبة التسيير للنشاطات المختلفة من خلال التقارير التي تصل إليه من المصالح المختلفة.
 - ج- النظر في الإقتراحات المقدمة من طرف المصالح، وكذلك المحافظة على السير الحسن في المؤسسة.
- 2- **المفتشية العامة** والتي تكون تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهامها القيام بعمليات التفتيش على مستوى الوطني كل ما تطلب ذلك.
- 3- **قسم الموارد البشرية:** وتضم مديرية تسيير المسار المهني والخبرة مديرية التكوين، مديرية العلاقة الإجتماعية المهنية.
- 4- **مقاطعة المحاسبة والمالية:** وتضم قسم المحاسبة قسم مراقبة التسيير والميزانية قيم المالية والخزينة.
- 5- **قسم التدقيق:** تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام مهمتها الحرص على نجاعة الرقابة الداخلية وتدقيق جميع مديريات العملية لمؤسسة اتصالات الجزائر
- 6- **قسم الأمن الداخلي:** يكون تحت الرقابة المباشرة للرئيس المدير العام، مهمته توفير الأمن بداخل المؤسسة للحفاظ على ممتلكاتها.
- 7- **قسم البنى التحتية للشبكات:** مهمته تطوير وصيانة البنى التحتية والشبكات السلكية واللاسلكية.
- 8- **المديريات العملياتية:** تقوم المديريات العملية بتنفيذ وتجسيد الاستراتيجيات الصادرة من المديرية العامة على أرض الواقع واستقطاب الزبائن.

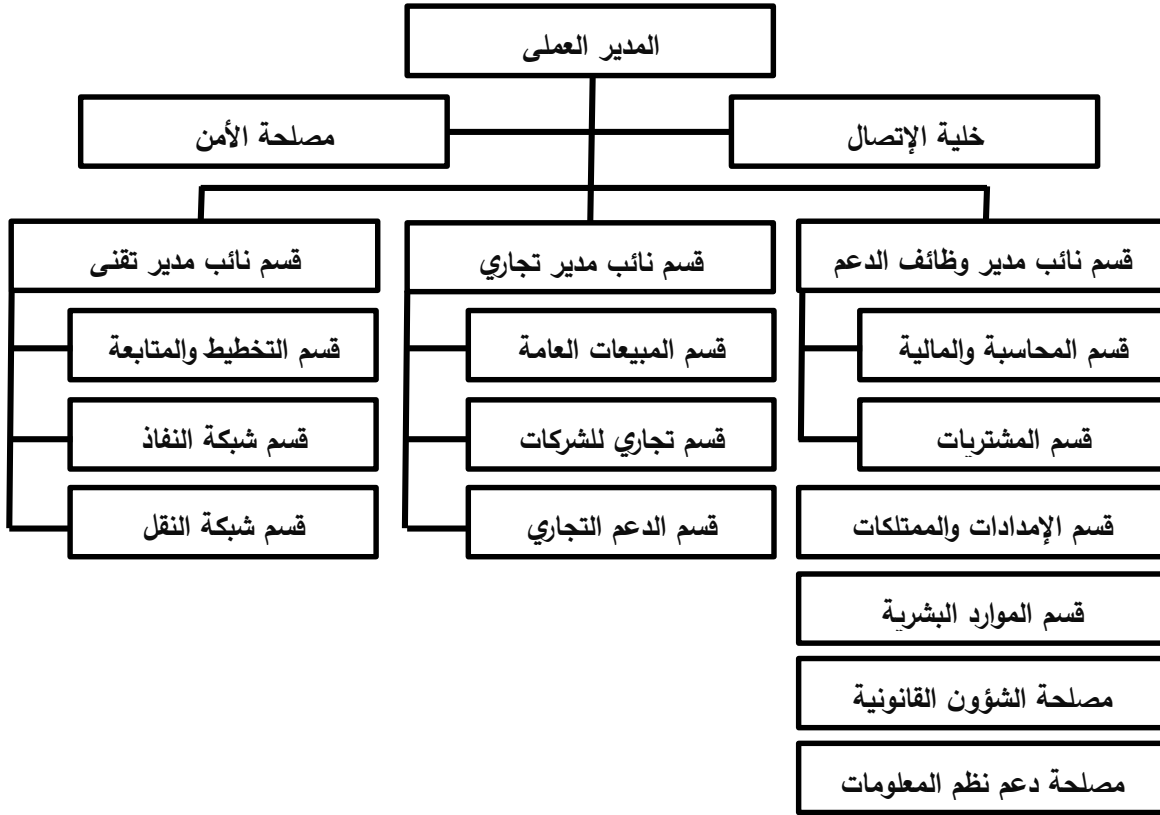
الشكل رقم (3-1) الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لإتصالات الجزائر



المصدر: مصلحة التنمية الموارد البشرية والتكوين / قسم الموارد البشرية المديرية العملية لإتصالات الجزائر

الوادي

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي



المصدر: مصلحة التنمية الموارد البشرية والتكوين / قسم الموارد البشرية المديرية العملية لإتصالات الجزائر الوادي

المطلب الثاني: نظرة عامة على المديرية العملية بالوادي

الفرع الأول: نشاط المؤسسة وخدماتها

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر المتعامل الأول في سوق الاتصالات وتتمحور نشاطات الجمع حول:

- تمويل مصالح الاتصالات 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 الاتصالات، وإيصال الأنترنت إلى جميع الزبائن.

تقدم إتصالات الجزائر مجموعة متكاملة من خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية وتتمثل في:

1- **خدمة الهاتف السلكي:** بفضل شبكة الهاتف التي تغطي كامل التراب الوطني تعرض خدمات متعددة منها: إعلام بتداء في الإنتظار، النداء بدون ترقيم، الإتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت، تحويل النداء، تعريف برقم المكالمات ، الفاتورة المفصلة، إبقاء المتصل في الانتظار ... إلخ.

2- **خدمات الأنترنت: ADSL** عرض اتصالات الجزائر خدمة الأنترنت ذات التدفق العالي جدا (ADSL) المعتمدة على تكنولوجيات الحديثة (NGN (New Generation Network فالمؤسسة اليوم تعرض خدمات الأنترنت عن طريق:

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

كما وفرت إتصالات الجزائر الأنترنت ذات السرعة العالي، واستخدامها، وتعميمها ضمن معظم ولايات الوطن ممن خلال تنفيذ مشروع الدولة لربط جميع بلديات الوطن بالأنترنت السريعة مع تخفيض تكلفة الاشتراك مع العديد من المزاي والعروض.

3- **خدمة الهاتف اللاسلكي WLL 4GLTE** إعتدته 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 اينما كنتم بفضل (WIFI ROUTER DOOR في المناطق الحضرية الواسعة بالتدفق العالي دون أسلاك عبارة عن سلك هوائي Antenne موجود في مناطق معينة كالجامعة مثلا التي تستفيد من خدمة الأنترنت باستخدام بطاقة WICI).

5- بطاقات الدفع المسبق (IDOOM): شغل هذه البطاقات تمكن المشترك من تعبئة حسابه ببساطة وفي كل وقت بالاتصال 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 خالص KHALASS الدفع الإلكتروني: دفع الفواتير الهاتفية IDOOM FIX وتعبئة حساب IDOOM ADSL في أي وقت وبكل أمان عن طريق الحساب البريدي الجاري CCP، وتم الإشتراك في خدمة الدفع الإلكتروني (E.PAIMENT)، من خلال ملئ إستمارة الإشتراك الموجودة على مستوى مكتب البريد ذلك من خلال القيام بإجراء المعاملات ببعض النقرات على الموقع الإلكتروني www.idoom.dz أو من خلال فضاء الزبون لإتصالات الجزائر ec.algeriatelecom.dz

7- خدمة المكتبة الرقمية (fimaktabati): حيث فتحت إتصالات الجزائر لمستخدميها أبواب المعرفة ووضعتها في متناولهم ببضع نقرات فقط، عبر مكتبتها الرقمية "في مكتبتني"، وتقتصر 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 بطاقات الترخيص متوفرة على مستوى كافة الوكالات التجارية للإتصالات بالجزائر.

8- خدمة التعبئة الاحتياطية: 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 للمشاركين الذين أنقضت صلاحية إشتراكهم في أقل من 24 ساعة، لإعادة تفعيل حساب الإنترنت: ADSL.

9- خدمة تبليغات الفواتير الهاتفية: تضع إتصالات الجزائر تحت تصرف 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 **VISION-CONFERENCE**: بفضل عرض المكالمات غير الفيديو Vision phon pro من أجل عقد الاجتماعات للموظفين، حيث تمنحهم فرصة تنظيم مؤتمرات عبر الفيديو مع هياكلهم المستمرة عبر التراب الوطني، حيث يمكنهم إجراء وتلقي المكالمات بالصوت والفيديو بكل سهولة وبصفة آنية وكأنهم في غرفة واحدة دون اللجوء إلى استخدام 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 الجيل الجديد الذي تعتمد على استخدام الألياف البصرية تنتشر إلى آخر كيلومتر لتوفير خدمات النطاق العريض وهي مليون مرة أسرع من الحلول التقليدية من فرع ADSL عرض FTTX يقوم العديد من الخدمات منها:

- الأنترنت ذو التدفق العالي جدا والذي يصل إلى 155 ميغابيت / 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 ENTRANET 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.

الفرع الثاني: أهدافها الإستراتيجية

ان الأهداف الاستراتيجية لاتصالات الجزائر تتمثل في ما يلي:

- **على الصعيد التقني**: بداية نشر الشبكة الجامعة التي تسمى Backbone مبنية على قواعد تكنولوجية حديثة، وجديدة ومؤمنة جدا (DW.DN.IP/NPLS) وذات مرونة ومستوى الربط العالي بضمانات QOS وموازة انتقال الشبكات الموجودة نحو معايير جديدة للاتصالات.
- **على الصعيد التجاري**: إعطاء دفع جديد إلى المنتج ونوعية الخدمات المقدمة والمصالح ذات قيمة، وكذا جعل متعاملين استراتيجيين وطنيين أو دوليين في بعض دوائر الاختصاص مثل الأنترنت (XDSL. VOIP) مع مراعاة سياسة تسوية التسعيرة الموحدة.

- **على الصعيد التنظيمي:** وضعت اتصالات الجزائر اندماجية الأهداف والتكفل بالزبائن للمؤسسات الكبيرة والمتوسطة، وكذا الزبائن المحليين، وهذا لتوفير سياسة الاتصال والإعلام داخل وخارج شبكات الإيصال وهذا بوضع أداة تسيير تجاري وتقني بأنظمة إلكترونية، ذات تأدية جد مرتفعة لتحسين النظام الداخلي.

المطلب الثالث: تطوير المورد البشري من خلال استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

الفرع الأول: حجم الإستثمار في تكنولوجيات المعلومات الإتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي

تقوم المديرية العملية لإتصالات الجزائر بالوادي على تنفيذ وتحسيد الاستراتيجيات الصادرة من المديرية العامة على مستوى المركزي سير الحضيرة 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.

تعمل المؤسسة على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في جميع الأقسام والوظائف:

1- الدفع الإلكتروني في القسم التجاري E.PAIMENT لتسيير 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 وبمشاركة أمر بتنفيذ وإعلام.

5- تشجع المؤسسة بصورة دائمة على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال وذلك بالاستخدام الامثل والكفاء مثلا التسيير الإلكتروني للملفات Plan d'action de gestion des projets، وذلك بتخصيص أرضية عبر الأنترنت مؤمنة واسم مستخدم وكلمة مرور للعمل بهذه التقنية التي توفر الجهد والوقت والعمل.

6- محاضرات عبر الفيديو **VISIOCONFERENCE** وذلك بتنظيم إجتماعات لتفادي التنقل وتوفير الجهد والوقت للعمال والإطارات إجتماعات دورية أو ملتقيات أو ورشات عمل أو تكوينات عن بعد.

7-التعلم عن بعد **E.LEARNING**: تستخدم هذه التقنية بفتح موقع عبر الأنترنت لتلقى الدروس على الخط.

الفرع الثاني: تأهيل المورد البشري للاستخدام الفعال لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال

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

أولاً: التدريب من حيث المكان

1- التدريب داخل المؤسسة: تعتمد مؤسسة إتصالات الجزائر لتدريب عمالها على 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 للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهران؛

— INPTIC: المعهد الوطني للبريد والمواصلات الجزائر؛

— HAWEI شركة هواوي الصينية؛

- ZTE : شركة صينية؛

- ISGP : المعهد العالي للتسيير والتخطيط الجزائر .

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.

- (postgraduate specialization) (PGS) من 08 إلى 18 شهرا؛

- (MNA master business administration) 14 شهرا ؛

- (DESS diplôme d'étude supérieures specialise) من 08 إلى 12 شهرا؛

- التكوين عن طريق التمهين من 12 إلى 36 شهرا (formation par apprentissage).

وذلك عن طريق إبرام اتفاقية هدفها تسجيل الشباب للحصول شهادة يستفيد منها في حياته العملية.

الفرع الثالث: تقييم أداء المورد البشري في اتصالات الجزائر

أولا: الأهمية

إن عملية تقييم أداء الموارد البشرية شأنها أي عمل إداري آخر، تقوم على معايير تعرف سلفا، ويحدد فيها مستوى أداء الموارد البشرية المطلوب، والواجب توافره في العمل الذي تقوم به هذه الموارد البشرية داخل المنظمات، وعلى أساس هذه المعايير تستطيع إدارة الموارد البشرية بالتعاون مع الإدارات الأخرى داخل المنظمة تحديد ما إذا كان أداء الموارد البشرية محل التقييم مطابقا للمعايير السابق وضعها أو مغايرا لها.

وهذا التحديد للمعايير يوفر للمقيم مرجعية هامة في عملية تقييم أداء الموارد البشرية، إذ تعد هذه المعايير المؤشر الرئيس لقياس أداء الموارد البشرية، وتعد المعايير من ناحية أخرى أهدافا تسعى الموارد البشرية محل التقييم

إلى الوصول من خلال أداء أعمالها المكلفة بما إلى تحقيق ما هو مطلوب منها من قبل إدارة المنظمة، ومن ثم تحافظ على وجودها ومكتسباتها داخل المنظمة، ولكي يتم تقييم الأداء بنجاح يجب أن يستخدم المقيمون الأساليب السليمة والمناسبة والمؤدية إلى نجاح عملية التقييم.

فالنظام الذي يساعد في قياس وتقييم العلاقة بين كفاءة أداء العامل وواجبات ومسؤوليات الوظيفة التي يشغلها وكل من سلوكه ومقدرة على أداء تلك الواجبات والمسؤوليات بما يساعد على التعرف على جوانب القوة والضعف في الأداء الماضي وتحديد كيف يمكن تجنب جوانب الضعف واستثمار جوانب القوة في الوقت الحالي وفي المستقبل للوصول إلى أعلى درجات كفاءة الأداء بما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة والمجتمع

و تتجلى أهمية تقييم الأداء على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر في:

- تعريف العاملون ما إذا كان الأداء الخاص بهم مقبول أو لا؛
- تعريف الإدارة المركزية بمستوى أداء المرؤوسين وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة التي تضمن لها تحقيق أهداف الشركة؛
- يكون مستندا رسميا يساعد في تحديد وتصحيح أسباب ضعف الأداء؛
- تخطيط التطوير المهني للموظف داخل الشركة؛
- يقيس مدى جاهزية الموظف للنقل أو الترقية؛
- على أساسه يمكن أن تقرر المكافأة أو زيادة الراتب؛
- يحسن معدل الإنتاجية في أي منصب داخل الشركة؛
- التقليل تدمير العاملين من التفرقة وتعطيهم إحساس بعدالة إجراءات المنظمة.

ثانيا: قياس الأداء

أ/- قياس الأداء الجماعي يكون على أساس درجة تحقيق الأهداف المنوطة مع مراعاة الترتيبات التنظيمية والإدارية والمهنية مع مخرجات تعبئتها، وهذه الطريقة في العمل تمكن الشركة من رصد البيانات التي تتعلق بكفاءة الموارد البشرية والمواد المستخدمة و المتاحة لتحقيق أهدافها ودعم القيود والمخاوف من المسؤولين المباشرين. ويهدف قياس الأداء الفردي لتشجيع الاستثمارات الشخصية و تطوير الكفاءة المكتسبة من خلال الأهداف الجماعية المسطرة من قبل المرؤوسين .

ب/- التقييم الفردي: يمكن ذكره في الجدول التالي

الجدول رقم (3-1): جدول التقييم الذاتي

الأداء	الآثار المترتبة عن الأداء
النقطة >65 أداء (منخفض)	- تربص تطبيقي / الخضوع لعمليات تكوينية - احتمال تحويل إلى مكان عمل آخر - لا مكافأة
النقطة ما بين 65 و 74 أداء متوسط	- التدريب - لا مكافأة الجدارة - التقدم في السلم الأفقي يكون بعد 3 سنوات
النقطة ما بين 75 و 84 أداء جيد	- تحسن في الأداء - التقدم في السلم الأفقي 2 سنوات و التصنيف بعد 5 سنوات - هل يمكن التقدم للحصول على وظيفة أعلى - الاستفادة من منحة الأداء الفردي PRI • بالنسبة للإطار السامي: التقدم في السلم الأفقي كل 02 سنتين
النقطة ما بين 85 و 95 أداء جيد جدا	- رسالة تهنئة - يدمج ضمن مجموعة المدربين بالمؤسسة - التقدم في السلم الأفقي 2 سنوات و التصنيف بعد 3 سنوات - إمكانية الحصول على منصب نوعي (ر.م أو ر.قسم ... إلخ) - الاستفادة من منحة الأداء الفردي PRI • بالنسبة للإطار السامي: التقدم في السلم الأفقي كل 02 سنتين
أكثر من 95 نقطة أداء ممتاز	- وسام التميز - يدمج ضمن مجموعة المدربين بالمؤسسة و المطورين - التقدم في السلم الأفقي و التصنيف في ظرف سنة - له الأولوية في الحصول على منصب نوعي - الاستفادة من منحة الأداء الفردي PRI • بالنسبة للإطار السامي: التقدم في السلم الأفقي كل 01 سنة

المصدر: إعداد الطالبات من وثائق المؤسسة

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستمارة الاستبائية وأيضا معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستمارة وطريقة توزيعه وفي الأخير سنتطرق إلى العينة المدروسة.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

1- منهجية الدراسة:

ان المنهج يمكننا من تبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وتحديد الأسباب والنتائج المترتبة عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا في أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري، كما ان طبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوع بحثنا فهو يركز على الاستبيان، لذلك سنعتمد على المنهج التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

2- مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع وحدات المعاينة التي تنتمي إلى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعاينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها"¹، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

3- عينة الدراسة:

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجاً يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث"²، أما عينة الدراسة فقد اقتصر على موظفي مؤسسة اتصالات

¹ فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الاردن، 2013، ص 18.

² عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2013، ص 186.

الجزائر بالوادي، وقد تم توزيع 110 استمارة على جميع أفراد العينة، في حين تم استرجاع 100 استمارة وتم استبعاد 10 استمارات، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-2): عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة وغير المسترجعة والمستبعدة والمدرسة

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات غير المسترجعة	الاستمارات الملغاة	الاستمارات المدرسة	نسبة الردود
110	106	4	6	100	90,09%

المصدر: من إعداد الطالبات

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

يشمل هذا العنصر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

1- الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات:

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عددا من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها"¹، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

1-1 مرحلة تصميم الاستمارة: تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات حول الموضوع، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستمارة دياجعة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن

¹ محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، الأردن، 2011، ص 205.

المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

1-2 محتوى الاستمارة: احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01)؛

- **الجزء الأول:** يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من خمسة فقرات (الجنس، المؤهل العلمي، السن، سنوات الخبرة، مجال الوظيفة الحالية)؛
- **الجزء الثاني:** يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى أربعة كما يلي:

أولاً: ما مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، ويتكون من 04 فقرات؛

ثانياً: هل توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتكون من 05 فقرات؛

ثالثاً: هل تستخدم المؤسسة الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري، ويتكون من 05 فقرات؛

رابعاً: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، ويتكون من 07 فقرات.

1-3 مرحلة صدق الاستمارة: قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي. فالثبات الداخلي يقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتضت هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الاساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

أ- التحكيم من قبل الاساتذة: بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وإثراء الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

- إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛

- إضافة بعض الاسئلة وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

ب- حساب الثبات الداخلي للاستمارة: بالإضافة إلى تحكيم الاساتذة فقد قمنا بالتحقق من صدق الأداة من خلال التحقق من الاتساق الداخلي لمجاور أداة الدراسة وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارات وجميع عبارات الاستبيان وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

• صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول الرقم (3-3): الارتباط بين عبارات المحور الأول مع إجمالي المحور

العبارات	01	02	03	04
معامل الارتباط	0.9	0.89	0.892	0.888
مستوى معنوية	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من العبارات مع إجمالي المحور كانت قوية كما يلي:

تراوحت معاملات الارتباط لكل العبارات بين 0.888 و 0.9، وتقريبا كلها طردية قوية حيث حققت العبارة الأولى أعلى معامل ارتباط يقدر بـ 0.9، بينما حققت العبارة الرابعة أقل معامل ارتباط بـ 0.888، وكل معاملات الارتباط كانت كلها معنوية عند مستوى معنوية 5% نظرا لأن مستوى معنويتهم كان أقل من 0.05.

عموما كل عبارات البعد المحور الأول حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى دلالة 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

- صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول الرقم (3-4): الارتباط بين عبارات المحور الثاني مع اجمالي المحور

العبارات	1	2	3	4	05
معامل الارتباط	0.63	0.55	0.531	0.68	0.502
مستوى معنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط المحور الثاني بين كل عبارة من العبارات مع إجمالي المحور كانت بين المتوسط والقوي كما يلي:

تراوحت معاملات الارتباط لكل العبارات بين 0.502 و 0.68، وتقريبا كلها طردية متوسطة حيث حققت العبارة الرابعة أعلى معامل ارتباط يقدر بـ 0.68، بينما حققت العبارة الخامسة أقل معامل ارتباط بـ 0.502، وكل معاملات الارتباط كانت كلها معنوية عند مستوى معنوية 5% نظرا لأن مستوى معنويتهم كان أقل من 0.05.

عموما كل عبارات المحور الثاني حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى دلالة 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

- صدق الاتساق الداخلي للمحور الثالث: والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول الرقم (3-5): الارتباط بين عبارات المحور الثالث مع اجمالي المحور

العبارات	01	02	03	04	05
معامل الارتباط	0.783	0.88	0.851	0.823	0.819
مستوى معنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معاملات الارتباط المحور الثالث بين كل عبارة من العبارات مع إجمالي المحور كانت كلها قوية كما يلي:

تراوحت معاملات الارتباط لكل العبارات بين 0.783 و 0.88، وتقريبا كلها طردية قوية حيث حققت العبارة الثانية أعلى معامل ارتباط يقدر بـ 0.88، بينما حققت العبارة الأولى أقل معامل ارتباط بـ 0.783، وكل معاملات الارتباط كانت كلها معنوية عند مستوى معنوية 5% نظرا لأن مستوى معنوياتهم كان أقل من 0.05. عموما كل عبارات المحور الثالث حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى دلالة 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به.

- صدق الاتساق الداخلي للمحور الرابع: الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول الرقم (3-6): الارتباط بين عبارات المحور الرابع مع إجمالي المحور

العبارات	01	02	03	04	05	06	07
معامل الارتباط	0.639	0.69	0.62	0.703	0.74	0.765	0.613
مستوى معنوية	0.000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على مخرجات SPSS 21

من خلال الجدول السابق نلاحظ: تراوحت معاملات الارتباط لكل العبارات بين 0.613 و 0.765، وتقريبا كلها طردية متوسطة وقوية حيث حققت العبارة السادسة أعلى معامل ارتباط يقدر بـ 0.765، بينما حققت العبارة السابعة أقل معامل ارتباط بـ 0.613، وكل معاملات الارتباط كانت كلها معنوية عند مستوى معنوية 5% نظرا لأن مستوى معنوياتهم كانت أقل من 0.05.

عموما كل عبارات المحور الرابع حققت معاملات ارتباط معنوي عند مستوى دلالة 5% أي أنها تعبر عن جودة المقياس وصدق الاتساق الداخلي به .

ج- حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاور الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (3-7): معامل الثبات لفقرات الاستثمار (ألفا كرونباخ).

محاور الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
المحور الأول	04	0.913	0.955
المحور الثاني	05	0.415	0.644
المحور الثالث	05	0.888	0.942
المحور الرابع	07	0.789	0.888
الاستمارة كلها	21	0.833	0.912

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21 .

نلاحظ من الجدول السابق أن:

- المحور الأول: معامل الثبات الخاص به 0.913 أي 91.3% أي أنه يتمتع بدرجة ثبات ممتازة؛
- المحور الثاني: معامل الثبات الخاص به 0.415 أي 41.5% أي أنه يتمتع بدرجة ثبات ضعيفة؛
- المحور الثالث: معامل الثبات الخاص به 0.888 أي 88.8% أي أنه يتمتع بدرجة ثبات ممتازة؛
- المحور الرابع: معامل الثبات الخاص به 0.789 أي 78.9% أي أنه يتمتع بدرجة ثبات ممتازة.

أما الاستثمار ككلها قدر معامل ثباته 0.833 أي 83.3% وهي قيمة تفوق الـ 6.0 وذات درجة ثبات ممتازة وصدق 91.2%، مما يدل على توفر درجة عالية جدا من الثبات الداخلي، وهو مؤشر على قدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة.

4-1 توزيع الاستثمار: بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستثمار جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يصادفان الأفراد أثناء عملية ملء الاستثمار،

وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض افراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

2- مقياس ليكارت:

لقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03-08): درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1-1.8	1.80-2.60	2.60-3.40	3.40-4.20	4.20-5

المصدر: من إعداد الطالبات.

3- الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة: تتمثل الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في دراستنا في:

أ- الأدوات الإحصائية: تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

- المتوسط الحسابي المرجح: يعرف بأنه: "مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداما"¹.

- الوسط الفرضي: يعرف بأنه: "هو عبارة عن قيمة نظرية أو فرضية لمجموعة من البيانات، أو هو عبارة عن المتوسط النظري لمدى الدرجات على مقياس معين، ويستفاد من الوسط الفرضي كطريقة مختصرة لإيجاد الوسط الحسابي أو في الحكم على الوسط الحسابي الفعلي لمجموعة من البيانات إن كان أعلى أو أقل من الوسط

¹ حامد الشمري، "الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية"، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص96.

الفرضي فان كان أعلى من الوسط الحسابي الفعلي دل ذلك على ارتفاع مستوى العينة في صفة أو سمة ما وان كان أقل من الوسط الفرضي دل ذلك على انخفاض مستوى العينة"¹.

- اختبار الطبيعة (Test Of Normality): من أهم الفروض في الاختبارات الإحصائية المعلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل يعتبر أساسا لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دورا أساسيا في اختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من المشاهدات فإن توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي، ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجرسى لكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الاختبار من الناحية العلمية².

ب- البرامج المستخدمة في معالجة البيانات: تم استعمال برنامج (SPSS v21) والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

¹ بن سميثة العيد، "محاضرات مقياس الإحصاء الوصفي، محاضرات موجهة لطلبة السنة الثانية علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية"، المركز الجامعي نور البشير، البيض، 2018-2019، ص 19.

² وليد عبد الرحمان الفراء، "تحليل بيانات الاستبيان بإستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS"، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2008، ص 16.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات

سيتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة بالإضافة لتحليل محاور الدراسة.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة التطبيقية

سنحاول فيما يلي تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، الوظيفة، حيث تساعد هذه الخصائص في عملية التحليل في مراحل لاحقة.

1- تحليل خصائص أفراد العينة حسب الجنس: الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس:

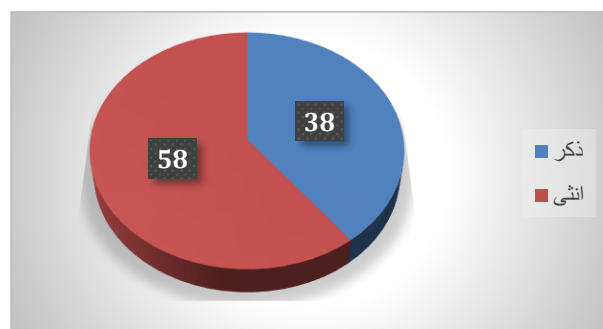
الجدول رقم (03-09): توزيع العينة حسب الجنس.

البيان	التكرار	النسبة
ذكر	38	38%
انثى	62	62%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

من خلال الجدول رقم (03-09) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم الاناث وذلك حيث بلغ عددهم 62 فردا أي بنسبة 62% من اجمالي افراد العينة، فيما كان عدد الاناث الذكور 38 أفراد بنسبة 38%.

الشكل رقم (3-03): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

2- تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر: الجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

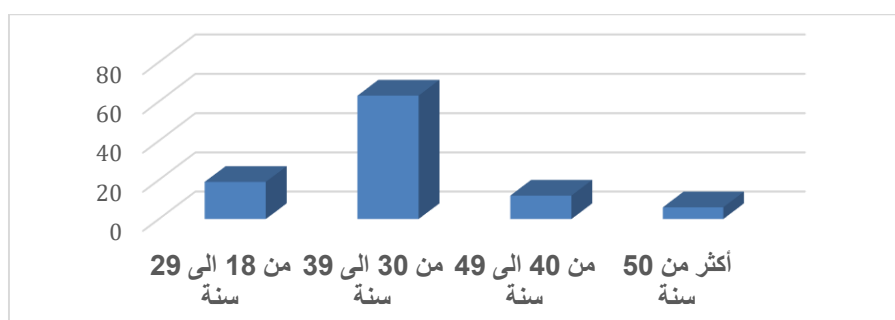
الجدول رقم (03-10): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
19%	19	من 18 إلى 29 سنة
63%	63	من 30 إلى 39 سنة
12%	12	من 40 إلى 49 سنة
6%	6	أكثر من 50 سنة
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21).

من خلال الجدول رقم (03-10) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، يتضح أن أكبر فئة عمرية هي من 30 إلى 39 سنة حيث بلغت نسبتها 63%، تليها الفئة من 18 إلى 29 سنة بنسبة 19%، تليها من 40 إلى 49 سنة بنسبة 12%، وفي الأخير أكثر من 50 سنة بنسبة 6%.

الشكل رقم (03-04): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

3-تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

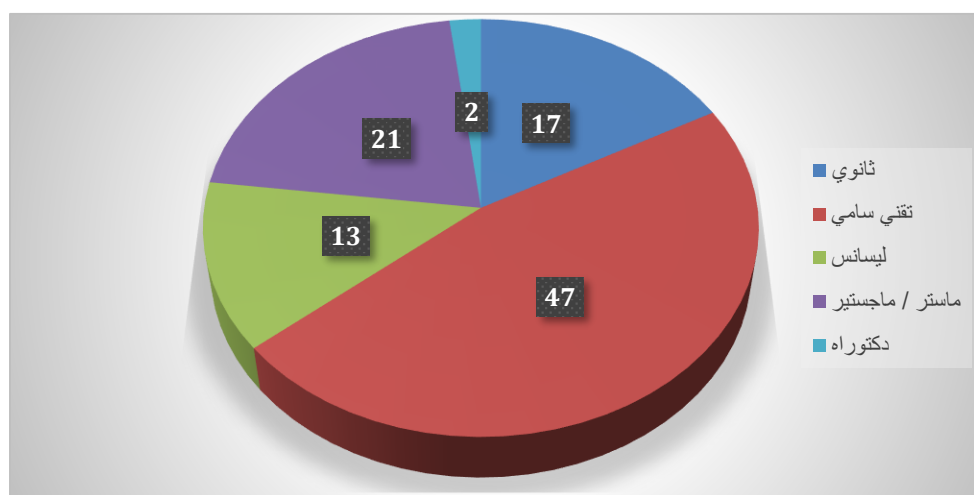
الجدول رقم (3-11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
17%	17	ثانوي
47%	47	تقني سامي
13%	13	ليسانس
21%	21	ماستر / ماجستير
2%	2	دكتوراه
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

من خلال الجدول رقم (3-11) الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، بأن معظم أفراد العينة مستواهم تقني سامي وذلك بنسبة 47%، يليها مستوى ماستر/ماجستير بنسبة 21%، ثم المستوى الثانوي بنسبة 17%، ثم المستوى الليسانس بنسبة 13%، وفي الأخير مستوى دكتوراه بنسبة 02%.

الشكل رقم (3-05): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

4-تحليل خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة: الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الخبرة

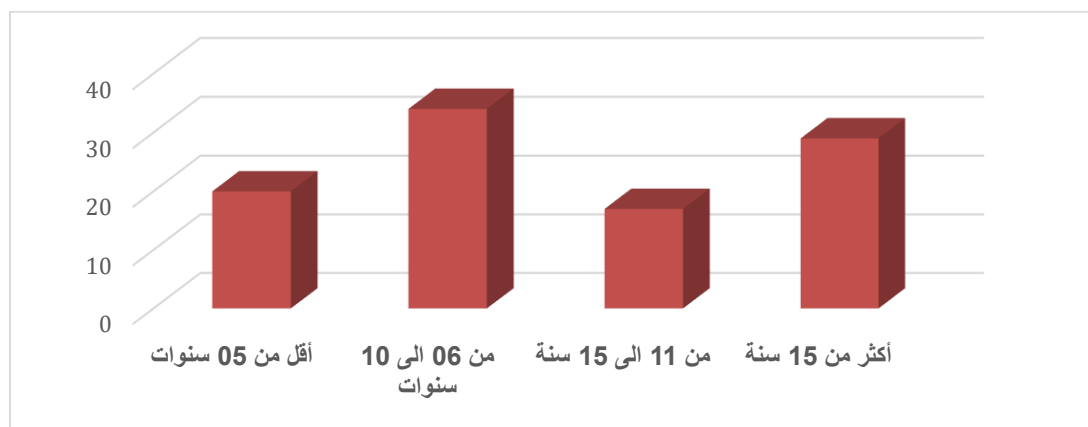
الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	20	20%
من 06 إلى 10 سنوات	34	34%
من 11 إلى 15 سنة	17	17%
أكثر من 15 سنة	29	29%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

من خلال الجدول رقم (3-12) الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، نلاحظ ان أكبر فئة ذات خبرة مهنية هي الفئة من 06 إلى 10 سنوات بنسبة 34%، تليها الفئة الأكثر من 15 سنة بنسبة 29%، ثم الفئة الأقل من 05 سنوات بنسبة 20%، وفي الأخير الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 17%.

الشكل رقم (3-06): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

5- تحليل خصائص أفراد العينة حسب الوظيفة: الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الوظيفة:

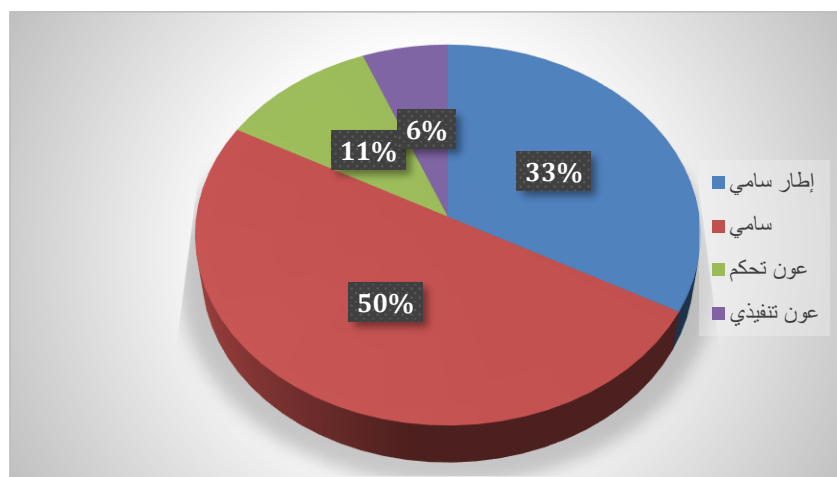
الجدول رقم (3-13): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
50%	50	إطار
33%	33	اطار سامي
11%	11	عون تحكم
06%	06	عون تنفيذي
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

من خلال الجدول رقم (3-13) الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة، نلاحظ ان أكبر نسبة وظيفية هي سامي بنسبة 50%، تليها الإطار سامي بنسبة 33%، ثم عون تحكم بنسبة 11%، وفي الأخير عون تنفيذي بنسبة 06%.

الشكل رقم (03-07): توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

المطلب الثاني: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة الخاصة بالاستبيان نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، واتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتمادا على مقياس ليكرت الخماسي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الأول

فيما يلي جدول يوضح متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الأول

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
المحور الأول	01	تستخدم المؤسسة مجموعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال	02	02	02	30	64	0.81	4.52	01	موافق بشدة
	02	توفر المؤسسة جميع لوازم	04	02	06	49	39	0.933	4.17	02	موافق

				39	49	06	02	04	تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف		
				35	48	09	06	02	تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل	03	
موافق	03	4.08	0.929	35	48	09	06	02			
				30	43	19	06	02	تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	04	
موافق	04	3.93	0.956	30	43	19	06	02			
موافق		4.17	0.809								

المحور الأول

الجدول رقم (3-14): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول المحور الأول، ما يلي:

- المرتبة الأولى: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " تستخدم المؤسسة مجموعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال " بانحراف معياري 0.81 وبتوسط حسابي 4.52 واتجاه موافق بشدة؛
- المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " توفر المؤسسة جميع لوازم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف. " بانحراف معياري 0.933 وبتوسط حسابي 4.17 واتجاه موافق؛
- المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل. " بانحراف معياري 0.929 وبتوسط حسابي 4.08 واتجاه موافق؛
- المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال " بانحراف معياري 0.956 وبتوسط حسابي 93.3 واتجاه موافق.

البعد ككل جاء انحرافه المعياري 0.809 وبتوسطه الحسابي 4.17 أي ان اتجاهه موافق

1-2 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الثاني

فيما يلي جدول يوضح متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الثاني:

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
المحور الثاني	01	طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الإستثمار واستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال	-	02	08	51	39	0.694	4.27	01	موافق بشدة
			-	02	08	51	39				
	02	القسم التابع لك يستدعي استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات	-	02	10	49	39	0.716	4.25	02	موافق بشدة
			-	02	10	49	39				

الاتصال									
03	مهامك وظيفتك تستدعي استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال	-	-	08	59	33	0.592	4.25	03
04	تري أن مهامك تكون أفضل عند استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال	-	05	18	31	46	0.903	4.18	04
05	تواجهك صعوبات في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	38	21	18	15	08	1.335	2.34	05
المحور الثاني									
موافق									
3.85									
0.486									

الجدول رقم (3-15): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول المحور الثاني: الثقة بما يلي:

- المرتبة الأولى: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: "هل طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الإستثمار واستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟" وبانحراف معياري 0.694 وبمتوسط حسابي 4.27 واتجاه موافق بشدة؛

- المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: "هل القسم التابع لك يستدعي استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟" وبانحراف معياري 0.716 وبمتوسط حسابي 4.25 واتجاه موافق بشدة؛

- المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: "هل مهامك وظيفتك تستدعي استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟" وبانحراف معياري 0.592 وبمتوسط حسابي 4.25 واتجاه موافق؛

- المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: "هل ترى أن مهامك تكون أفضل عند استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟" وبانحراف معياري 0.903 وبمتوسط حسابي 4.18 واتجاه موافق؛

- المرتبة الخامسة: الفقرة رقم 05 والتي تنص على: " هل تواجهك صعوبات في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة " وبانحراف معياري 1.335 وبمتوسط حسابي 2.34 واتجاه غير موافق؛

البعد ككل جاء انحرافه المعياري 0.486 ومتوسطه الحسابي 3.85 أي ان اتجاهه موافق

3-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الثالث

فيما يلي جدول يوضح متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الثالث

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
المحور الثالث	01	تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف	04	06	14	50	26	0.998	3.88	02	موافق
	02	تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية	06	06	08	42	38	1.119	4	01	موافق

				38	42	08	06	06	بتجديد واستحداثات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
موافق	05	3.65	1.077	20	43	27	02	08	عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة	03
موافق	03	3.79	1.149	31	37	18	08	06	تعمل المؤسسة بصورة دائمة ودورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال	04
موافق	04	3.67	1.129	25	38	22	09	06	تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية ومعنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	05
موافق		3.79	0.910	المحور الثالث						

الجدول رقم (3-16): متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الثالث

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول المحور الثالث بما يلي:

- المرتبة الأولى: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية بتجديد واستحداثات تكنولوجيا المعلومات والاتصال " وبانحراف معياري 1.119 وبمتوسط حسابي 4 واتجاه موافق؛
- المرتبة الثانية: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف " وبانحراف معياري 0.998 وبمتوسط حسابي 3.88 واتجاه موافق؛
- المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " تعمل المؤسسة بصورة دائمة ودورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال " وبانحراف معياري 1.149 وبمتوسط حسابي 3.79 واتجاه موافق؛
- المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 05 والتي تنص على: " تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية ومعنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال " وبانحراف معياري 1.129 وبمتوسط حسابي 3.67 واتجاه موافق؛

- المرتبة الخامسة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة " وبانحراف معياري 1.077 وبمتوسط حسابي 3.65 واتجاه غير موافق.

البعد ككل جاء انحرافه المعياري 0.91 ومتوسطه الحسابي 3.79 أي ان اتجاهه موافق

3-1 تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الرابع

الجدول رقم (3-17) يوضح متوسطات وانحراف معياري واتجاه فقرات المحور الرابع

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				
			%	%	%	%	%				
المحور الرابع	01	عند استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال ينعكس ذلك مباشرة على مستوى أداء مهامك	-	02	10	53	35	0.701	4.21	04	موافق بشدة
			-	02	10	53	35				
	02	بعض أنظمة المعلومات توفر لك الوقت والجهد لأداء مهامك	-	04	08	40	48	0.79	4.32	02	موافق بشدة
			-	04	08	40	48				

03	عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصال تساعد على انتقال المعلومات بسلاسة وبسرعة	-	2	14	45	39	0.756	4.21	05	موافق بشدة
		-	2	14	45	39				
04	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من اداء العمل ويقلل الاخطاء	-	02	12	38	48	0.764	4.32	03	موافق بشدة
		-	02	12	38	48				
05	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من انجاز المهام باقل التكاليف	-	02	06	49	43	0.682	4.33	01	موافق بشدة
		-	02	06	49	43				
06	عند استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة	-	02	18	40	40	0.796	4.18	06	موافق
		-	02	18	40	40				
07	استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكس ذلك على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسيا	07	15	10	46	22	1.188	3.61	07	موافق
		07	15	10	46	22				
المحور الرابع										
موافق										
4.16 0.548										

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه والذي يبين لنا كل آراء افراد العينة حول المحور الثالث، ما يلي:

- المرتبة الأولى: الفقرة رقم 05 والتي تنص على: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من إنجاز المهام بأقل التكاليف " وبانحراف معياري 0.682 وبمتوسط حسابي 4.33 واتجاه (موافق بشدة)؛

- المرتبة الثانية: الفقرة رقم 02 والتي تنص على: " بعض أنظمة المعلومات توفر لك الوقت والجهد لأداء مهامك " وبانحراف معياري 0.79 وبمتوسط حسابي 4.32 واتجاه (موافق بشدة)؛

- المرتبة الثالثة: الفقرة رقم 04 والتي تنص على: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من أداء العمل ويقلل الأخطاء " وبانحراف معياري 0.764 وبمتوسط حسابي 4.32 واتجاه (موافق بشدة)؛

- المرتبة الرابعة: الفقرة رقم 01 والتي تنص على: " عند استخدام لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال ينعكس ذلك مباشرة على مستوى أداء مهامك " وبانحراف معياري 0.701 وبمتوسط حسابي 4.21 واتجاه

موافق بشدة؛

- المرتبة الخامسة: الفقرة رقم 03 والتي تنص على: " عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصال تساعد على انتقال المعلومات بسلاسة وبسرعة " وبانحراف معياري 0.756 وبمتوسط حسابي 4.21 واتجاه موافق بشدة؛

- المرتبة السادسة: الفقرة رقم 06 والتي تنص على: " عند استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة " وبانحراف معياري 0.796 وبمتوسط حسابي 4.18 واتجاه موافق؛

- المرتبة السابعة: الفقرة رقم 07 والتي تنص على: " عند استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال انعكس ذلك على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسياً " وبانحراف معياري 1.188 وبمتوسط حسابي 3.61 واتجاه موافق.

البعد ككل جاء انحرافه المعياري 0.485 ومتوسطه الحسابي 4.16 أي ان اتجاهه موافق

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المطلب اختبار صحة الفرضيات، حيث سيتم اختبار مدى موافقة او رفض كل منها.

1- اختبار الفرضية الأول: والمتمثلة في:

- الفرضية البديلة $H_1 =$ يوجد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛

- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات؛

- (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الأول) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة وفقا لبرنامج SPSS، والجدول التالي بين نتائج هذه الاختبار:

الجدول رقم (3-18): اختبار الفرضية الأولى

البيان	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الفرق بين	مستوى الثقة 95%
--------	-----------------	-------------	---------------	-----------	-----------------

المحور الأول	51.599	99	Sig	المتوسطين	القيمة الدنيا	القيمة القصوى
			0.000	4.17	4.014	4.335

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه هناك استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (4.17) وهذا الفرق في حدود المجال [4.014-33.4]، ويمثل مستوى الموافقة مقبولة حول فقرات المحور الأولى.

وبناء عليه قرار اختبار الفرضية الأولى: تثبيت نص الفرضية

✓ يوجد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

2- اختبار الفرضية الثانية: والمتمثلة في:

— الفرضية البديلة $H_1 =$ توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة وفقا لبرنامج SPSS، والجدول التالي بين نتائج هذه الاختبار:

الجدول رقم (3-19): اختبار الفرضية الثانية

البيان	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	القيمة الدنيا	القيمة القصوى
المحور الثاني	79.38	99	0.000	3.85	3.76	3.95	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه هناك توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (3.85) وهذا الفرق في حدود المجال [3.76-3.95]، ويمثل مستوى الموافقة مقبولة حول فقرات المحور الثانية.

بناء عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: تثبيت نص الفرضية

✓ توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

3- اختبار الفرضية الثالثة: والمتمثلة في:

- الفرضية البديلة $H_1 =$ تستخدم المؤسسة الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري؛

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الثالث) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة وفقاً لبرنامج SPSS، والجدول التالي بين نتائج هذه الاختبار:

الجدول رقم (3-20): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

البيان	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	
					القيمة الدنيا	القيمة القصوى
المحور الثالث	41.722	99	0.000	3.79	3.61	3.97

المصدر: إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقاً لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه تستخدم المؤسسة الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري، حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين

المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (3.79) وهذا الفرق في حدود المجال [3.61-3.97]، ويمثل مستوى الموافقة مقبولة حول فقرات المحور الثالث.

4- اختبار الفرضية الرابعة: والمتمثلة في:

الفرضية البديلة $H_1 =$ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في المؤسسة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) للعينات الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات المحور الرابع) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة وفقا لبرنامج SPSS، والجدول التالي بين نتائج هذه الاختبار:

الجدول رقم (3-21): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

البيان	قيمة t المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	
					القيمة الدنيا	القيمة القصوى
المحور الرابع	75.96	99	0.000	4.16	4.05	4.27

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 21)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن مستوى المعنوية $Sig = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول أنه تستخدم المؤسسة الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري، حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبين الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والمقدر بـ (4.16) وهذا الفرق في حدود المجال [4.05-4.27]، ويمثل مستوى الموافقة مقبولة حول فقرات المحور الرابع.

وبناء عليه قرار اختبار الفرضية الرابعة: تثبت نص الفرضية

✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في المؤسسة

المطلب الرابع: مناقشة النتائج

من خلال دراساتنا الميدانية لموضوع اهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير اداء المورد البشري توصلنا الى:

- فئة الاناث هي النسبة الكبيرة التي طغت على افراد العينة المدروسة، حيث مثلت نسبة 62% في جدول توزيع افراد العينة حسب الجنس وهذا ما يدل ان اغلبية العمال في المؤسسة هم اناث
- لاحظنا من خلال جدول توزيع افراد العينة حسب متغير العمر ان الفئة العمرية الغالبة هي من 30 الى 39 سنة والذي مثلت نسبة 63% من افراد العينة المدروسة وهذا ما يدل ان اغلبية عمال المؤسسة هم من فئة الشباب الناضجين وهو ما يعكس استقرار العمال داخل المؤسسة.
- لاحظنا من خلال جدول توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي ان النسبة التي طغت هي تقني سامي بنسبه 47% وهذا ما يدل ان المؤسسة تهتم في توظيفها للعمال على المكتسبات المعرفية والعملية في إدارة الشبكات المحلية وتطوير التطبيقات
- لاحظنا من خلال جدول توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية ان النسبة التي طغت هي 6-10 سنوات بنسبه 34% وهو ما يدل على ان اغلب العمال يتمتعون بخبرة مقبولة

- لاحظنا من خلال جدول توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة ان النسبة الكبيرة من افراد العينة هم اطارات بنسبه 50% وهذا ما يدل ان المؤسسة تعتمد بشكل كبير في اداء مهامها على الاطارات .
- من خلال الجدول رقم (3-18) يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند من مستوى الدلالة 0.05 (مستوى المعنوية $Sig = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05)، القرار المعتمد في اختبار هذه الفرضية هو أنه يوجد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، و تمثل مستوى القبول في موافق حسب وجهة نظر عينة الدراسة بتصنيف الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي حسب مقياس ليكارت الخماسي و الذي ينمي للمجال [3.40-4.20] والمقدر بـ (4.17) وهو في حدود المجال مستوى الثقة [4.014-4.33].

كما يظهر الجدول رقم (3-14) ان درجات تقدير مقبولة للعبارات (2-4) باتجاه موافق، في حين ان العبارة الاولى كانت اعلى تقدير شديدة القبول و التي جاء فيها ان المؤسسة تستخدم مجموعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك راجع ان مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد في اداء انشطتها الداخلية و الخارجية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تقوم بتوفير جميع لوازم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف كما تستخدم أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل، لذلك تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- من خلال الجدول رقم (3-19) يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند من مستوى الدلالة 0.05 (مستوى المعنوية $Sig = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05)، القرار المعتمد في اختبار هذه الفرضية هو أنه توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و تمثل مستوى القبول في موافق حسب وجهة نظر عينة الدراسة الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والذي ينتمي حسب مقياس ليكارت الخماسي للمجال [3.40-4.20] والمقدر بـ (3.85) وهو في حدود المجال مستوى الثقة [3.76-3.95].

ومن خلال الجدول رقم (3-15) درجات تقدير عالية للعبارات (1-3) هي موافق بشدة ، حيث ان العبارة التي تقول ان طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الاستثمار و استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي العبارة التي كان تقييمها عالي، وذلك راجع لرغبة المؤسسة في التجديد و مواكبة التغيرات الحاصلة في بيئتها وذلك للتحسين من ادائها، كما تظهر باقي الفقرات ان كل قسم من اقسام المؤسسة يستدعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الخاصة به وذلك راجع لاختلاف الوظائف داخل المؤسسة، كما اظهرت النتائج

عدم موافقة العينة على وجود صعوبات في استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال وهذا راجع لانتهاج المؤسسة سياسة تأهيل المورد البشري عن طريق تدريب و تكوين العاملين على استخدام هذه التكنولوجيات و هو ما يؤدي الى زيادة كفاءة و فعالية اداء العامل والفهم الجيد لمتطلبات وظيفته.

- من خلال الجدول رقم (3-20) يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند من مستوى الدلالة 0.05 (مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05)، القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية هو أن المؤسسة الاقتصادية تستخدم تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري، و تمثل مستوى القبول في موافق حسب وجهة نظر عينة الدراسة الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والذي ينتمي حسب مقياس ليكارت الخماسي للمجال [3.40-4.20] والمقدر ب (3.79) وهو في حدود المجال مستوى الثقة [3.61-3.97].

كما يظهر في الجدول رقم (3-16) درجات تقدير مقبولة للعبارات (1-5) هي موافق، حيث ان العبارة التي تقول ان المؤسسة تقوم بصورة دورية بتجديد و استحداث تكنولوجيات المعلومات والاتصال هي العبارة التي تقيمها عالي، وذلك راجع ان المؤسسة تقوم بتخصيص الموارد المالية اللازمة ذلك من اجل توفير جميع الوسائل تكنولوجيات للمعلومات و الاتصال لاداء المهام و الوظائف، ومن اجل حسن استخدام و استغلال هذه الوسائل المستحدثة تقوم بتدريب مواردها البشرية بصورة دوري دون اغفال عنصر التحفيز الذي يعتبر عنصرا مهما لرضى موردها البشري و بالتالي تطوير مستوى ادائه للعمل المطلوب منه.

- من خلال الجدول رقم (3-21) يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند من مستوى الدلالة 0.05 (مستوى المعنوية $\text{Sig} = 0.000$ أقل من مستوى الدلالة 0.05)، القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في المؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الوادي، و تمثل مستوى القبول في موافق حسب وجهة نظر عينة الدراسة الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي والذي ينتمي حسب مقياس ليكارت الخماسي للمجال [3.40-4.20] والمقدر ب (4.16) وهو في حدود المجال مستوى الثقة [4.05-4.27]، كما يظهر في الجدول رقم (3-17) درجات التقدير العالية للعبارات (1-5) والتي تظهر الموافقة الشديدة لعمال المؤسسة بان استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال ينعكس مباشرة على مستوى ادائهم اذ يحسن منه من خلال وانتقال المعلومات بسلاسة وبسرعة خاصة باستخدام المؤسسة لأنظمة المعلومات التي توفر الوقت والجهد لأداء المهام، و بالتالي سهولة انجاز المهام وتخفيض

التكاليف والتقليل من الأخطاء، كما يوافق أفراد العينة على أن استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال انعكس على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسياً وهو ما يضمن لها البقاء والاستمرارية.

خلاصة الفصل الثالث:

من الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها عن طريق إعداد استمارة والتي تهدف إلى معرفة أهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري، حيث تم توزيعها على عينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وبعد جمع البيانات التي جاءت بها الاستمارة والمدرجة في برنامج (SPSS) والتطرق إلى المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها ومعالجتها، وإختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها في مقدمة الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تستخدم المؤسسة الاقتصادية تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في المؤسسة.

الخاتمة

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من مميزات عديدة على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المورد البشري وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ما يحدث تغيرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات بفضل التحول إلى الإدارة الالكترونية، ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على لأدائها للمورد البشري، بحيث ترفع من الكفاءة والفعالية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها، كأداة تدعم الاتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

وأكدت نتائج هذه الدراسة أن مديرية اتصالات الجزائر بالوادي تهتم بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري، فتطبيق هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة أثر على العملية الاتصالية للمؤسسة بحيث زادت هذه العملية من كفاءة وفعالية موظفيها ومكنتهم من تجاوز حاجزي الزمان والمكان، حيث عمدت المؤسسة إلى تسخير هذه التقنية الحديثة قصد تحسين أداء الموارد البشرية العاملة لديها حاليا، حيث تتضمن هذه التكنولوجيا كل الأدوات والوسائل والشبكات التي تساعد على التقليل من الجهد والتكلفة وتوفير الوقت في أداء المهام بصورة صحيحة وجيدة وإضافة العمل بروح الفريق بما يحقق المصلحة العامة وبالتالي بلوغ المؤسسة الأهداف المرجوة بفعالية، فالإدارة تعتمد على هذه التقنية والتي تساهم في زيادة مردودية العمل، من خلال ما تقدمه من خدمات متنوعة وهذا ما يؤكد الاستخدام الكبير لهذه الوسيلة من قبل الموظفين وما يزيد من تنوع هذه الخدمات وما من أهمية كبيرة في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات وتخزينها واسترجاعها بسرعة وبدقة، بحيث جعلت كل مصلحة قادرة على تحمل جميع المهام الموكلة إليها. وبالتالي فتكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت العمل داخل المؤسسة اتصالات الجزائر تدرك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفهم والدور الكبير الذي تلعبه في أدائهم وتقديم خدمة نوعية وذات جودة، ومن خلال هذه الدراسة واعتمادنا على الجانب النظري والتطبيقي، اتضح لنا ان المؤسسات تدرك اهمية بالغه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء الموارد البشرية من اجل الارتقاء إلى مستوى الاداء المتميز للموظفين كما يتضح ان تنمية الموارد البشرية وتدريبها وتطويرها والرفع من كفاءتها وادائها الفعال ضروري وحتمي في اي مؤسسه لان جميع المؤسسات لا تستغني على موارد بشرية قادره على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تحقيق أهداف المؤسسة .

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

اثبتت الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية ان هناك مستويات مرتفعة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسه اتصالات الجزائر فرع الواد وهو ما يثبت صحة الفرضية التي تنص على أنه:

— يوجد استخدام معتبر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسه اتصالات الجزائر

الفرضية الثانية:

اثبتت الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية انها توجد ضرورة ملحة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو ما يثبت صحة الفرضية التي تنص على انه :

— يوجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية

الفرضية الثالثة:

اثبتت الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية ان المؤسسة الاقتصادية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين اداء موردها البشري بدرجة مقبولة وهو ما يثبت صحة الفرضية التي تنص على ان:

— المؤسسة الاقتصادية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير اداء مولدها البشري

الفرضية الرابعة:

اثبتت الدراسة من خلال المتوسطات الحسابية أن هناك مساهمة مرتفعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين اداء المورد البشري من خلال المتوسطات الحسابية وهو ما يثبت صحة الفرضية:

— تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المورد البشري على مستوى المؤسسة.

النتائج المتواصل اليها:

النظر إلى الأداء في المؤسسة على أنه مستوى يحقق الأهداف المسطرة، أي تحويلها بصورة عملية إلى حقيقة.

يؤدي المزج استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتوفير الموظفين المؤهلين للتعامل مع هذه الوسائل إلى فعالية وكفاءة عالية في الاداء ترفع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال، من القدرة على التوقع والرؤية الشاملة و الواضحة، مع القدرة على التعلم من الخبرات الداخلية والخارجية، والزبائن ما يرفع من الإنتاجية، ويجعلها أكثر قدرة على الاستمرارية.

ساهمت الشبكات المعلوماتية في تحقيق النمو والاستدامة من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل، وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومات في وقت سريع، مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.

إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت والإنترنت واستخداماتها المتعددة، والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للعامل أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص والأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار.

التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة ومن أجل المساهمة في تحقيق أثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري الاتصالات الجزائر بولاية الوادي يمكننا تقديم التوصيات الآتية:

- ضرورة الاهتمام الكافي بتكنولوجيات المعلومات والاتصال بجميع أبعادها على مستوى المؤسسة كونه متغير يساهم في التأثير على أداء المورد البشري، وذلك ببدوره يؤدي بالتأثير على المؤسسة وتحقيق أهدافها؛
- العمل على تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر بما يتناسب مع طبيعة العمل؛

- العمل على وجود الربط والتنسيق الكبير بين مختلف المستويات الادارية من أجل نقل وتداول المعلومات بشكل أسرع وأسهل.
- ضرورة تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل وظائف اتصالات الجزائر والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية؛
- ضرورة انفتاح المؤسسة على العالم لمواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة والدائمة؛
- تخصيص المزيد من الموارد المالية والمادية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- الزيادة في الدورات التدريبية لتمكين العمال من التعامل بفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- توعية العاملين بأهمية ودور هذه التكنولوجيات وأنها ليست تحدي ذلك بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم وبالتالي تقبلهم للتغيير؛
- ضرورة زيادة تحفيز العاملين لزيادة رغبتهم في العمل ورضاهم الوظيفي والانتماء وبالتالي تحقيق الولاء للمؤسسة؛
- ضرورة الاهتمام بالإبداع والابتكار وتأهيل الموارد البشرية لخلق التميز والتجديد وتحمل المخاطرة.

آفاق الدراسة:

وفي الاخير يمكننا أنه القول أن دراستنا هذه يمكن أن تكون بمثابة مرحلة تمهيدية يمكن استغلالها للبحث في مواضيع مستقبلية أخرى واشكاليات جديدة لها، وعليه تكون آفاق بحثنا هذه كالآتي:

- مساهمة أداء الموارد البشرية في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة؛
- تطبيق الإدارة الإلكترونية على الإدارة الموارد البشرية؛
- مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للموارد البشرية على القطاع العمومي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع

1- الكتب

1. ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات المعاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2010.
2. جعفر الجاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان الأردن، 2005.
3. جمال الدين محمد المرسي، الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية كمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
4. خالد شلدوح ابراهيم، الإدارة الإلكترونية ، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.
5. راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2010.
6. روال نايف المعاينة، صالح سميم الحموري: إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.
7. سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الوراق لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
8. عامر ابراهيم القنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الرابعة، الأردن 2009.
9. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: نظم المعلومات الإدارية والمبادئ، المنصورة، المكتبة المصرية، 2002.
10. عبد الله علي فرغلي موسى ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى. 2007.
11. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة. بعد استراتيجي، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
12. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.

13. محمود الكلالد، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
14. مزهر شعبان العالي وشوقي ناجي جواد: العلمية الادارة وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2010.
15. نجيب شاويش مصطفى، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
16. هلال منال، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2014.
17. وصفي عقيلي عمر، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة الاولى، الأردن، 2005.

2- الرسائل والاطروحات الجامعية

1. بريك سيف، براحة حسام الدين، دور مؤشرات الأداء في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بالمسيلة، شهادة ماستر، فرع العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021-2022.
2. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013/2014.
3. بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي «mobilis» و«nedjma» "قسنطينة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2012.
4. بوعبد الله جميلة، بونية بشرى، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة، دراسة ميدانية على زبائن وكالة موبيليس جيغل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علم اجتماع، تخصص: علم اجتماع اتصال، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيغل، 2020/2021.

5. بولفراخ نسرين، عي راضية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية ، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA -برج بوعرييج، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، 2021/2020
6. بومجان عادل، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ،دراسة حالة -مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل- بسكرة، اطروحة دكتوراه ، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015
7. جلولي عبدالقادر، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة دراسة حالة مديرية المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية تيارت ،مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر شعبة علوم اقتصادية، تخصص: اقتصاد العمل، جامعة ابن خلدون- تيارت، 2019/2018
8. جليات عبير، رابح الوافي، بملولي نوال، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية أداء المورد البشري داخل مؤسسات التعليم العالي ، دراسة ميدانية بكلية الحقوق جامعة المسيلة ،مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2021/2020.
9. حمادي محمد العربي، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة ، دراسة حالة اتصالات الجزائر بالوادي، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الانسانية، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحمد ابن باديس - مستغانم، 2021/2020.
10. حمداوي إيمان، بيصار فهميم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين ، دراسة حالة بلدية المعاضيد -المسيلة، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2019/2018.
11. د.عزري امين ، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي مسعود-ورقلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2016/2015.

12. دحماني تركية ، شولاق إيمان، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطوير الكفاءات في الجزائر، دراسة حالة الجزائرية للمياه "وحدة تيارت" ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال ، جامعة ابن خلدون - تيارت، 2021/2020.
13. زروق اميرة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2020/2019.
14. سبع رضوان، مداح سعدية منال، دور تأهيل الموارد البشرية في تميز الأداء البشري، دراسة حالة-مؤسسة سونلغاز وحدة تقرت مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر، 2023/2022.
15. سعودي اسماء، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري بالمؤسسة ، دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2021/2020.
16. طويهرى فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، جامعة وهران 2، 2015/2014.
17. فاطس عثمان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة اعمال ، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، 2019/2018.
18. فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - قالمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2020/2019.

19. قديري مامة، أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير المورد البشري، دراسة ميدانية في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالوادي، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي، 2020-2021
20. قردوح سمية، معريوة ليندة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، 2017/2018.
21. قريوة الضاوية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بالمقر الإداري لولاية بسكرة، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم التسيير، تخصص: إدارة موارد بشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2019/2020.
22. كروش أسماء، غياط خولة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-2017/2018.
23. موسى هالة، دور التدريب في تطوير أداء العاملين في المؤسسة، دراسة حالة مديرية التجارة لولاية البويرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، 2014/2015
24. نور الدين شنوفي، تفعيل تقييم اداء العامل في المؤسسة الاقتصادية العمومية، اطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 2004-2005

3- المجالات:

1. جرادات محمد اسامة، عقلية محمد المبيضين، التدريب الإداري الموجه بالأداء. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. بحوث و دراسات، القاهرة. مصر، 2001.
2. حيمر محمود، "معوقات تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين"، مجلة ملف للبحوث والدراسات، المجلد الخامس، العدد 01، مسيلة، 2019/06/15.

3. د. بن سعد جمال، د. رقيق محمد خليفة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية ، دراسة حالة – مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد: 08، العدد: 01، الجزء الاول اشهر افريل، 2022.
4. د. سلمان عبد الرزاق، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية و التدريب، دراسة ميدانية وتحليلية في شركة نفط البصرة – قسم التدريب و التطوير، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد: 43 ، 2021.
5. د. طرفة محمد، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال/ المجلد 06، العدد 03، جانفي 2020.
6. زاوي صورية ، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السابع، جوان 2010.
7. صالح سعد قراش، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات التعليمية، دراسة ميدانية للمعهد العالي للعلوم والتقنيات الجميل / ليبيا (المجلة الجامعة – العدد 23- المجلد 04- ديسمبر – 2020.
8. فاطمة غاي، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2-عبد الحميد مهري، المجلد 07، العدد 01، مارس 2021.
9. فقاير فيصل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر-البليدة، مجلة دفاتر بوادكس المجلد 11 ، العدد 01(2022).
10. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة بالعراق، كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة ديالى – العراق، 2019 .

4- الملتقيات والمؤتمرات:

1. بنحيتي براهيم، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة، الصفحات(312-318)، 2005.
2. بن زاهي منصور، الشايب محمد الساسي، التدريب كأحد المقومات الأساسية لتنمية القدرات البشرية نظرة إستراتيجية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة 09 و10 مارس، 2004.
3. حسن رضا النجار، أبحاث المؤتمر الدولي العالم الجديد: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، الصفحات (3-599)، جامعة البحرين. البحرين، افريل 2009
4. طرشي محمد وتقروت محمد: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي 5 حول رأس المال الفكري في المنظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف 14 -13 ديسمبر 2011.
5. محمد بوتين، أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرار و الأداء - واقع المؤسسة الجزائرية، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية و نجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العامي، كلية علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة الجزائر. 2003.

5- المراجع الأجنبية:

1. Jean Louis Tomas et YossGal, ERP conduite des changements, 6ème édition, édition Dunod, Belgique, 2011.
2. [Jean-Marie Peretti](#) , Ressources Humaines 7eme Edition, Vuibert. Paris, 2002
3. Kenneth laudon & jane laudon, Management des système d'information, 11^{ème} édition, Edition pearson, paris, 2010
4. Tristan Klein, Daniel Ratier, rapport sur l'impact des TIC sur les conditions de travail Centre d'analyse stratégtique rapport et documents numéro 42, France, février 2012

قائمة ملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد خضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير



استبيان حول

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في تطوير أداء المورد البشري

دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر - بالوادي-

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار إعداد مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في إدارة أعمال موسومة ب: "أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري، دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر-الوادي- ، نتقدم إلى سيادتكم بهذه الاستمارة ونرجو منكم مساعدتنا بالإجابة على أسئلتها بكل دقة وموضوعية علما أن المعلومات التي تقدمتم بها ستبقى سرية ولا تستخدم الا لأغراض علمية.

وأخيرا تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

القسم الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة على الخانة المناسبة

الجنس: ☐ أنثى ☐ ذكر

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

المؤهل العلمي: ☐ ثانوي فما اقل ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر/ماجستير ☐ دكتور

الخبرة المهنية: ☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

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

القسم الثاني:

الرجاء الاجابة على العبارات التالية ان أمكن وذلك بوضع علامة على الخانة المناسبة.

أولاً: ما مدى استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟

الرقم	البند	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق جداً	غير موافق
1	تستخدم المؤسسة مجموعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
2	توفر المؤسسة جميع لوازم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف					
3	تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل					
4	تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال					

ثانياً: هل توجد ضرورة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الرقم	البند	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق جداً	غير موافق
1	طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الإستثمار واستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
2	القسم التابع لك يستدعي استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
3	مهامك ووظيفتك تستدعي إستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
4	ترى أن مهامك تكون أفضل عند استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
5	تواجهك صعوبات في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة					

ثالثا: هل تستخدم المؤسسة الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري؟

الرقم	البند	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق جدا	غير موافق
1	تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف					
2	تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية بتجديد واستحداث تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
3	عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة					
4	تعمل المؤسسة بصورة دائمة و دورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال					
5	تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية و معنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال					

رابعا: ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء المورد البشري في المؤسسة -دراسة حالة ؟

الرقم	البند	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق جدا	غير موافق
1	عند استخدامك لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال ينعكس ذلك مباشرة على مستوى أداء مهامك؟					
2	بعض أنظمة المعلومات توفر لك الوقت والجهد لأداء مهامك					
3	عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصال تساعد على انتقال المعلومات بسلاسة وبسرعة					
4	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من اداء العمل و يقلل الازعاج					
5	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من انجاز المهام باقل التكاليف					
6	عند استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة					
7	عند استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكس ذلك على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسيا؟.					

شاكرين لكم حسن التفهم والتعاون

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	انثى	38	38.0	38.0	38.0
	ذكر	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-29	19	19.0	19.0	19.0
	30-39	63	63.0	63.0	82.0
	40-49	12	12.0	12.0	94.0
	+50	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

المؤهل العلمي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	17	17.0	17.0	17.0
	تقني	47	47.0	47.0	64.0
	ليسانس	13	13.0	13.0	77.0
	ماستر	21	21.0	21.0	98.0
	دكتوراه	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	-5	20	20.0	20.0	20.0
Valid	6-10	34	34.0	34.0	34.0

قائمة الملاحق

	11-15	17	17.0	17.0	17.0
	+15	29	29.0	29.0	29.0
	Total	100	100.0	100.0	

الوظيفة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اطار سامي	33	33.0	33.0	33.0
	سامي	50	50.0	50.0	83.0
	عون تحكم	11	11.0	11.0	94.0
	عون تنفيذي	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

تستخدم المؤسسة مجموعة من تكنولوجيات المعلومات والاتصال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	2	2.0	2.0	4.0
	محايد	2	2.0	2.0	6.0
	موافق	30	30.0	30.0	36.0
	موافق بشدة	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

توفر المؤسسة جميع لوازم تكنولوجيات المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	4.0	4.0	4.0
	غير موافق	2	2.0	2.0	6.0
	محايد	6	6.0	6.0	12.0
	موافق	49	49.0	49.0	61.0
	موافق بشدة	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

قائمة الملاحق

Valid	غير موافق بشدة	2	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	6	6.0	6.0	8.0
	محايد	9	9.0	9.0	17.0
	موافق	48	48.0	48.0	65.0
	موافق بشدة	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	6	6.0	6.0	8.0
	محايد	19	19.0	19.0	27.0
	موافق	43	43.0	43.0	70.0
	موافق بشدة	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

هل طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الإستثمار واستخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.0	2.0	2.0
	محايد	8	8.0	8.0	10.0
	موافق	51	51.0	51.0	61.0
	موافق بشدة	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

هل القسم التابع لك يستدعي استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.0	2.0	2.0
	محايد	10	10.0	10.0	12.0
	موافق	49	49.0	49.0	61.0
	موافق بشدة	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

هل مهامك ووظيفتك تستدعي إستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	8	8.0	8.0	8.0
	موافق	59	59.0	59.0	67.0
	موافق بشدة	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

هل ترى أن مهامك تكون أفضل عند استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	5.0	5.0	5.0
	محايد	18	18.0	18.0	23.0
	موافق	31	31.0	31.0	54.0
	موافق بشدة	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

هل تواجهك صعوبات في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	38	38.0	38.0	38.0
	غير موافق	21	21.0	21.0	59.0
	محايد	18	18.0	18.0	77.0
	موافق	15	15.0	15.0	92.0
	موافق بشدة	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

قائمة الملاحق

Valid	غير موافق بشدة	4	4.0	4.0	4.0
	غير موافق	6	6.0	6.0	10.0
	محايد	14	14.0	14.0	24.0
	موافق	50	50.0	50.0	74.0
	موافق بشدة	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية بتجديد واستحداث تكنولوجيات المعلومات والاتصال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	6.0	6.0	6.0
	غير موافق	6	6.0	6.0	12.0
	محايد	8	8.0	8.0	20.0
	موافق	42	42.0	42.0	62.0
	موافق بشدة	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	8	8.0	8.0	8.0
	غير موافق	2	2.0	2.0	10.0
	محايد	27	27.0	27.0	37.0
	موافق	43	43.0	43.0	80.0
	موافق بشدة	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

تعمل المؤسسة بصورة دائمة و دورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيات الاعلام و الاتصال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	6.0	6.0	6.0
	غير موافق	8	8.0	8.0	14.0
	محايد	18	18.0	18.0	32.0
	موافق	37	37.0	37.0	69.0

قائمة الملاحق

	موافق بشدة	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية و معنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	6.0	6.0	6.0
	غير موافق	9	9.0	9.0	15.0
	محايد	22	22.0	22.0	37.0
	موافق	38	38.0	38.0	75.0
	موافق بشدة	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

عند استخدامك لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال ينعكس ذلك مباشرة على مستوى أداء مهامك؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.0	2.0	2.0
	محايد	10	10.0	10.0	12.0
	موافق	53	53.0	53.0	65.0
	موافق بشدة	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

بعض أنظمة المعلومات توفر لك الوقت والجهد لأداء مهامك					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	4.0	4.0	4.0
	محايد	8	8.0	8.0	12.0
	موافق	40	40.0	40.0	52.0
	موافق بشدة	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصال تساعد على انتقال المعلومات بسهولة وبسرعة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.0	2.0	2.0

قائمة الملاحق

	محايد	14	14.0	14.0	16.0
	موافق	45	45.0	45.0	61.0
	موافق بشدة	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من اداء العمل و يقلل الاخطاء					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.0	2.0	2.0
	محايد	12	12.0	12.0	14.0
	موافق	38	38.0	38.0	52.0
	موافق بشدة	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من انجاز المهام باقل التكاليف					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.0	2.0	2.0
	محايد	6	6.0	6.0	8.0
	موافق	49	49.0	49.0	57.0
	موافق بشدة	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

عند استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	2.0	2.0	2.0
	محايد	18	18.0	18.0	20.0
	موافق	40	40.0	40.0	60.0
	موافق بشدة	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

.عند استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكس ذلك على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسيا؟					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	7.0	7.0	7.0
	غير موافق	15	15.0	15.0	22.0
	محايد	10	10.0	10.0	32.0
	موافق	46	46.0	46.0	78.0
	موافق بشدة	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Statistics	
	Mean
تستخدم المؤسسة مجموعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4.52
توفر المؤسسة جميع لوازم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف	4.17
تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل	4.08
تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.93
هل طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الاستثمار واستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟	4.27
هل القسم التابع لك يستدعي استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟	4.25
هل مهامك ووظيفتك تستدعي استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟	4.25
هل ترى أن مهامك تكون أفضل عند استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟	4.18
هل تواجهك صعوبات في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	2.34
تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف	3.88
تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية بتجديد واستحداث تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4.00
عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة	3.65
تعمل المؤسسة بصورة دائمة و دورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال	3.79
تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية و معنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	3.67
عند استخدامك لبعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال ينعكس ذلك مباشرة على مستوى أداء مهامك؟	4.21
بعض أنظمة المعلومات توفر لك الوقت والجهد لأداء مهامك	4.32
عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصال تساعد على انتقال المعلومات بسهولة وبسرعة	4.21
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من اداء العمل و يقلل الاخطاء	4.32
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل من انجاز المهام باقل التكاليف	4.33
عند استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة	4.18
.عند استخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكس ذلك على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسيا؟	3.61

Statistics	
	Std. Deviation
تستخدم المؤسسة مجموعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال	.810

قائمة الملاحق

توفر المؤسسة جميع لوازم تكنولوجيايات المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف	.933
تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل	.929
تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لاستثمار في تكنولوجيايات المعلومات والاتصال	.956
هل طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الإستثمار واستخدام بعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال؟	.694
هل القسم التابع لك يستدعي استخدام بعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال؟	.716
هل مهامك ووظيفتك تستدعي إستخدام بعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال؟	.592
هل ترى أن مهامك تكون أفضل عند استعمال بعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال؟	.903
هل تواجهك صعوبات في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة	1.335
تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيايات المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف	.998
تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية بتجديد واستحداث تكنولوجيايات المعلومات والاتصال	1.119
عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة	1.077
تعمل المؤسسة بصورة دائمة و دورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال	1.149
تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية و معنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيايات المعلومات و الاتصال	1.129
عند استخدامك لبعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال ينعكس ذلك مباشرة على مستوى أداء مهامك؟	.701
بعض أنظمة المعلومات توفر لك الوقت والجهد لأداء مهامك	.790
عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصال تساعد على انتقال المعلومات بسهولة وبسرعة	.756
استخدام تكنولوجيايات المعلومات والاتصال يسهل من اداء العمل و يقلل الاخطاء	.764
استخدام تكنولوجيايات المعلومات والاتصال يسهل من انجاز المهام باقل التكاليف	.682
عند استخدام بعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة	.796
عند استخدام بعض تكنولوجيايات المعلومات والاتصال انعكس ذلك على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسيا؟	1.188

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.415	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.789	7

قائمة الملاحق

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	21

One-Sample Test						
	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور اول	51.599	99	.000	4.17500	4.0145	4.3355
محور ثاني	79.382	99	.000	3.85800	3.7616	3.9544
محور ثالث	41.722	99	.000	3.79800	3.6174	3.9786
محور رابع	75.965	99	.000	4.16857	4.0597	4.2775

Correlations		
		محور اول
تستخدم المؤسسة مجموعة من تكنولوجيات المعلومات والاتصال		.900
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
توفر المؤسسة جميع لوازم تكنولوجيات المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف		.890
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
تقوم المؤسسة باستخدام أنظمة المعلومات اللازمة لسد متطلبات العمل		.892
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال		.888
	Sig. (2-tailed)	.000
		100

Correlations		
		محور ثاني
هل طبيعة نشاط المؤسسة يستدعي الاستثمار واستخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال؟		.630
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
هل القسم التابع لك يستدعي استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال؟		.550
	Sig. (2-tailed)	.000

قائمة الملاحق

		100
هل مهامك ووظيفتك تستدعي إستخدام بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟		.531
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
هل ترى أن مهامك تكون أفضل عند استعمال بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟		.680
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
هل تواجهك صعوبات في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة		.502
	Sig. (2-tailed)	.000
		100

Correlations		
تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف		
	Sig. (2-tailed)	
تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية بتجديد واستحداث تكنولوجيا المعلومات والاتصال		
	Sig. (2-tailed)	
عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة		
	Sig. (2-tailed)	
تعمل المؤسسة بصورة دائمة و دورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال		
	Sig. (2-tailed)	
تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية و معنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال		
	Sig. (2-tailed)	

Correlations		
		محور ثالث
تعمل المؤسسة على توفير جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأداء المهام والوظائف		.783
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
تقوم المؤسسة بصورة دائمة ودورية بتجديد واستحداث تكنولوجيا المعلومات والاتصال		.880
	Sig. (2-tailed)	.000
		100

قائمة الملاحق

عندما تقوم بطلب بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال التي تساعدك في تطوير مستوى أداء عملك توفرها لك المؤسسة		.851
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
تعمل المؤسسة بصورة دائمة و دورية في تدريب المورد البشري لاستخدام تكنولوجيات الاعلام و الاتصال		.823
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
تحفز ادارة المؤسسة موظفيها بصورة مادية و معنوية على الاستخدام الفعال لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال		.819
	Sig. (2-tailed)	.000
		100

Correlations		
		محور رابع
عند استخدامك لبعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال ينعكس ذلك مباشرة على مستوى أداء مهامك؟		.639
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
بعض أنظمة المعلومات توفر لك الوقت والجهد لأداء مهامك		.690
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
عند استخدام تقنيات المعلومات والاتصال تساعد على انتقال المعلومات بسلاسة ويسرعة		.620
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال يسهل من أداء العمل و يقلل الاخطاء		.703
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال يسهل من انجاز المهام باقل التكاليف		.740
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
عند استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء المورد البشري لدى المؤسسة		.765
	Sig. (2-tailed)	.000
		100
عند استخدام بعض تكنولوجيات المعلومات والاتصال انعكس ذلك على تطوير أداء المؤسسة تسييرا وتنافسيا؟		.613
	Sig. (2-tailed)	.000
		100

Statistics						
		محور اول	محور ثاني	محور ثالث	محور رابع	الاستمارة
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.1750	3.8580	3.7980	4.1686	3.9999
Std. Deviation		.80912	.48600	.91032	.54875	.47597

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ