جامعـة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

–دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية–

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

إعداد الطالبتين :

- شيماء بلعيسى
- نسرين علال

إشراف الأستاذة :

- د/ ايمان حيولة

السنة الجامعية: 2019-2020

جامعـة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

–دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية–

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

إعداد الطالبتين :

- شيماء بلعيسى
- نسرين علال

إشراف الأستاذة :

- د/ ايمان حيولة

السنة الجامعية: 2019-2020

الشكر

الشكر لله أولا، إذ وفقنا لإتمام هذا العمل، وطوع لنا إمكانات إعداده وانجازه.

وأتقدم بالشكر الجزيل وامتناننا وتقديرنا إلى الأستاذة "**حيولة إيمان** " التي تفضلت بقبولها الإشراف على المذكرة والتي نرى فيها صورة مجسمة للخير والفضل ومثالاً طيبا للبذل والعطاء و التي غمرتنا بفائض علمها وتوجيهاتها القيمة التي كان لها الأثر الطيب في إخراج هذه المذكرة في صورتها النهائية.

والشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم قبول مراجعة ومناقشة هذه المذكرة.

كما لا ننسى الشكر والتقدير لكل الأساتذة الذين ساهموا في نجاح مسيرتنا الدراسية

ولا يفوتنا شكر كل من "**زكرياء بالطاهر**" و "**فضيل قلولة**" المشرفين على تربصنا بمؤسسة اتصالات الجزائر

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير؛ والذي له الفضل في بلوغي التعليم العالي جدي العزيز(جلول)رحمه الله وجعل مثواه الجنة.

إلى من حملتني وهنا على وهن ،وسهرت في صغري ،ومدت لي يد العون في الكبر ،إلى نبع الحنان وعالم الآمان وأعز ما لي في هذا الوجود أمي الحبيبة .

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء ، إلى الذي لم يبخل عليّ بشيء من أجل دفعي إلى طريق النجاح إلى من أفنى من عمره السنين لأصل إلى هذا المستوى إلى أبي الغالي .

إلى سندي وعوني في الحياة ورفيقي في طريق النجاح خطيبي "سيد أحمد"

إلى من حبهم يجري في عروقي ،ويلهج بذكراهم فؤادي أشقائي أيوب،سندس ملاك وسلسبيل.

إلى كل الأصدقاء نسيمة ،مريم،بهية،بشرى،وزميلتي في مذكرة نسرين

و إلى كل من جدتي(مريم،خدوجة) ،خالاتي وعماتي

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي

أهدي ثمرة هذا البحث



شيماء

إهداء

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني إلى بسمة الحياة... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي إلى أغلى الأحبة :

أمي الغالية

إلى من كلله الله بالهيبة و الوقار ... إلى من علمني العطاء دون انتظار...

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار... أرجو من الله أن يمدّ عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار و ستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد : والدي العزيز.

إلى سندي وفرحتي في الحياة وسبيل طريقي إلى النجاح زوجي قرة عيني منصور.

إلى عيناي الذين أرى بهما رفيقا دربي اللذان لا طعم للحياة بدونهما ،أخوي بدر الدين،لطفي معكم أكون وبدونكم لا أكون ، في نهاية دربي

أريد أن أشكركم على مواقفكم النبيلة إلى من تطلعتم لنجاحي إلى كل الأصدقاء زهور،نسيمة ،بهية ،كنزة ،فريال ،وزميلتي في المذكرة شيماء



نسرين

المستخلص:

جاءت دراستنا هذه للبحث في موضوع تكنولوجيا المعلومات الذي أصبح من المواضيع المهمة التي يجب دراستها في الوقت الحالي وذلك تزامنا مع التطورات الحاصلة في هذا المجال ،مقابل لذلك الانتشار الواسع لهذه الأخيرة واختلاف استعمالاتها في المنظمات المختلفة ،لما تقدمه من تسهيل لتحقيق الأهداف وذلك من خلال الإيجابيات التي تقدمها والتطورات التي تخلفها خاصة في جانب الموارد البشرية الذي يعد الجانب المهم في أي منظمة.

وقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة الأثر الذي تخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المنظمة،وقد تم اختيار الدراسة التطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر-المدية-،لما أصبحت تعرفه من تطورات حاصلة راجع إلى استعمال هذه التقنية.

ولقد تم في نهايتها التوصل إلى عدة نتائج وتوصيات وذلك بعد الإلمام بجميع الجوانب النظرية الخاصة بها،ومعالجة مختلف المدخلات التي توصلنا إليها من خلال الدراسة التطبيقية مستخدمين بذلك عدة برامج وأدوات ساعدت في ذلك من أهمها برنامج الحزمة الإحصائي spss.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال،إدارة الموارد البشرية،الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

Abstract

Our study came to research on the subject of information technology, which has become one of the important topics that must be studied at the present time, coinciding with developments in this field, in return for the wide spread of the latter and its different uses in different organizations, because of the facilitation it provides to achieve the goals through the positive It provides and the developments it leaves behind, especially in the aspect of human resources, which is an important aspect of any organization.

This study came to know the impact of information and communication technology on the performance of human resources in the organization, and the applied study was chosen at the Algerian Telecom Corporation - Medea - because of the developments it knows about due to the use of this technology.

At its end, several results and recommendations were reached after familiarity with all the theoretical aspects related to it, and by addressing the various inputs that we reached through the applied study using several programs and tools that helped in this, the most important of which is the statistical package program spss
Key words: information and communication technology, human resources management, electronic human resources management

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
كلمة شكر	-
الإهداء	-
مستخلص	-
مستخلص باللغة الإنجليزية	-
فهرس المحتويات	I
قائمة الأشكال والجداول	V
قائمة الملاحق	IX
مقدمة	أ-ز
الفصل الأول:الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
تمهيد الفصل الأول	02
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات	03
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات	03
المطلب الثاني: مفهوم ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	06
المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات	11
المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها	12
المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال	17
المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال	17
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الإتصال وخصائصها	19
المطلب الثالث: أهمية ومعيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال	21
المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال ووسائلها	24
المبحث الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	31

المطلب الأول: نشأة ومفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال	31
المطلب الثاني: أهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	37
المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا الإتصال ومزاياها وعيوبها	40
المطلب الرابع: مجالات تطبيق تكنولوجيا الإتصال والتحديات التي تواجه استعمالها	48
خلاصة الفصل الأول	54
الفصل الثاني: أداء إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال	
تمهيد الفصل الثاني	56
المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية	57
المطلب الأول: نشأة إدارة الموارد البشرية وتطور مفهومها	57
المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية	65
المطلب الثالث: أهمية وأهداف إدارة الموارد البشرية	67
المطلب الرابع: تحول إدارة الموارد البشرية إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية	72
المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء	76
المطلب الأول: ماهية الأداء وعناصره	76
المطلب الثاني: أنواع الأداء ومحدداته	80
المطلب الثالث: معايير الأداء وطرق قياسه	82
المطلب الرابع: أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه	85
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية	91
المطلب الأول: الاتجاهات الحديثة في تدريب الموارد البشرية في ظل معطيات العولمة والمنافسة	91
المطلب الثاني: طرق تأهيل الموارد البشرية عن طريق التأهيل وإعادة الهندسة	96
المطلب الثالث: تجسيد الوظائف الإلكترونية للموارد البشرية	102
خلاصة الفصل الثاني	108
الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية	

تمهيد الفصل الثالث	110
المبحث الأول: لمحة حول مؤسسة إتصالات الجزائر	111
المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر	111
المطلب الثاني: فروع وهياكل مؤسسة اتصالات الجزائر	112
المطلب الثالث: المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية	113
المبحث الثاني : تحليل نتائج الاستبيان	120
المطلب الأول: الإجراءات ومنهجية للدراسة	120
المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية	121
المطلب الثالث: إختبار التوزيع الطبيعي، وتقييم صحة وثبات أداة الدراسة	122
المبحث الثالث: تحليل الوصفي واختبار فرضيات الدراسة	130
المطلب الأول: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	130
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات موظفي عينة الدراسة	137
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية	141
خلاصة الفصل الثالث	147
الخاتمة	149
قائمة المراجع	153
الملاحق	164

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	المكونات المادية لنظام الحاسوب	13
2-1	الأنواع الرئيسية لبرمجيات الحاسوب	14
3-1	شكل الشبكة النجمية	43
4-1	شكل الشبكة الخطية	44
5-1	شكل الشبكة الدائرية	44
6-1	التكامل التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال	53
1-2	دور إدارة الموارد البشرية في إدارة العلاقة بين الرغبة في العمل في القدرة عليه لدى العاملين في المنظمة	71
2-2	الأداء من منظور الكفاءة والفعالية	78
3-2	خطوات قياس الأداء البشري	85
4-2	العوامل المؤثرة على الأداء	88
5-2	مراحل إعادة الهندسة	101
1-3	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع المدية	116
2-3	الهيكل التنظيمي لمديرية إدارة الموارد البشرية	118
3-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس	131
4-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر	132
5-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى العلمي	134
6-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	135
7-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الوظيفة الشاغرة	136

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	أهم مجالات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات	16
2-1	مجموعة من التعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	35
1-3	درجات سلم ليكرت المعتمد عليه في الدراسة	122
2-3	اختبار كلمجروف-سميرنوف (K-S) لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	123
3-3	معاملات الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والدرجة الكلية للمتغير نفسه	124
4-3	معاملات الإرتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات متغير أداء الموارد البشرية والدرجة الكلية للمتغير نفسه	126
5-3	معاملات الإرتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للإستبيان.	128
6-3	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المتغيرات والدرجة الكلية للاستبيان	129
7-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس	130
8-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر	131
9-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى العلمي	133
10-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	134
11-3	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الوظيفة الشاغرة	136
12-3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال	137
13-3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير أداء الموارد البشرية	139
14-3	نموذج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية	142
15-3	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة	143

	إحصائية في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية	
16-3	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة الموارد البشرية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية	145

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استمارة الموافقة على اجراء دراسة حالة	164
02	استمارة تحكيم الاستبيان	165
03	الاستبانة	166
04	نتائج Spss	173

مقدمة

في الوقت الذي يشهد فيه العالم أزمة غير مسبوقة على نحو متزايد مع انتشار فيروس كوفيد 19 تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا في الحفاظ على التواصل بين الأشخاص في ظل التباعد الاجتماعي التي تشهده العديد من الدول في جميع أنحاء العالم وباتت المعلومات والتعاون وخدمات الاتصال بما في ذلك شبكات الهاتف المحمول أكثر أهمية من أي وقت مضى ،حيث تعد العنصر الوحيد الذي يمكن الأسر والعاملين في مجال الصحة ومسؤولي السلامة العامة والمؤسسات التعليمية والشركات المهمة من البقاء متصلين مع العالم بينما تؤثر الأزمة العالمية في جميع القطاعات والمجتمعات فما يشهده العالم في السنوات الأخيرة من تطورات سريعة وتحولات كبيرة في شتى المجالات (الاقتصادية ،الاجتماعية ،السياسية والثقافية ،التنظيمية وتكنولوجيا) يعود إلى التقدم الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،حيث أن هذه الأوضاع والتغيرات تؤدي إلى خلق بيئة تنافسية شديدة ما يستوجب على المؤسسات مواجهة التحديات التنافسية ومواكبة مختلف التغيرات والتطورات والسعي وراء تحسين مكانتها الإنتاجية والتنافسية ،وهذا حفاظ على بقائها واستمرارها ونموها وسط هذه التحولات التي نعرفها اليوم ولابد لها أيضا أن تهتم اهتماما كبيرا بالعوامل المؤثرة والمساعدة عل ذلك وأهمها المورد البشري التي يلعب دورا هاما في إحداث التغير ونجاح المؤسسات ،وهذا الوضع الجديد زاد من ارتباط المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ،حيث أصبحت جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة ومورد أساسي تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية ،واتخاذ القرارات ،واستغلال المعلومات مما ينجر عنه من سرعة في تأدية المهام ،توفير الوقت ،الجهد زيادة الإنتاج ،وتحسين مستوى الأداء ،ليس هذا فحسب إذ أصبح الآن على المورد البشري أن يؤدي مهامه و وظائفه من منزله وهذا حفاظا على صحة المورد البشري الذي هو ثروة المؤسسة من جهة وحفاظا على المؤسسة من زوالها من جهة أخرى.

ونظرا للأهمية البارزة للتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تحتلها في العصر القائم على أساس المعرفة والثورة المعلوماتية وقد كشفت هذه التكنولوجيات عن متغيرات هامة ماست كل جوانب حياة المجتمع إلى درجة لا يمكن وصف بروزها إلا بالثورة ،التي ساهمت في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على رأس الموضوعات التي تهتم بالتنمية والتطوير وتحسين أداء الموارد البشرية.

1/الاشكالية:

من خلال ما تقدم ولإبراز الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الموارد البشرية ،وعليه تطرح الإشكالية التالية:



فيما يتمثل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية ؟

وضمن هذه الإشكالية نطرح جملة من التساؤلات التالية:

- ما هي أسباب الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- هل تتبنى المنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في متغير تكنولوجيات المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في متغير إدارة الموارد البشرية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية ؟

2/الفرضية :

- **فرضيات الدراسة الميدانية:**

للإجابة على التساؤلات المطروحة يمكن وضع جملة من الفرضيات التي تكون منطلقا للدراسة وهي كالتالي:

- يمكن القول أن هناك أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية
- المناقشة الشديدة ،التطور التكنولوجي ،كثرة الخدمات.
- تتبنى المنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين أداء الموارد البشرية.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة لتحسين أداء الموارد البشرية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية ؟

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير إدارة الموارد البشرية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

3/أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إل تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.
- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا المجال.
- الإحاطة بجميع جوانب الموضوع وتقديم دراسة شاملة من خلال التعرف على بعض المفاهيم الحديثة والأساسية في الوقت الحالي وهي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية.

4/أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية من جهة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة أخرى حيث يعتبر هذا الأخير محدد أساسي في نجاح أو فشل المؤسسات لاسيما في ظل العولمة.
- يعتبر هذا البحث ذات أهمية كبيرة في يومنا هذا فمعظم الباحثين والدكاترة الجامعيين يشددون اهتمامهم الكبير بهذا الموضوع كونه موضوع جديد ومهم فمعظم المؤسسات اليوم تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنجاز أعمالها.
- وعي مسيري المؤسسات بمدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسن أداء الموارد البشرية والدور الذي تلعبه في تقديم قيم مضافة للمؤسسة بأقل جهد وقت ممكن.
- أخرى تمكن المؤسسة من امتلاك قوة تنافسية تمكنها من المنافسة مع المؤسسات الأخرى في محيطها الخارجي بفضل امتلكها ما يمتلك منافسيها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

5/منهج الدراسة:

أ–الجزء النظري : نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية فقد اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي،باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث.إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة ووصف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كما ونوعا ،مما يؤدي إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر

ب–الجزء التطبيقي : منهج دراسة الحالة:اعتمدنا في الجزء التطبيقي الذي تمثل في دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر–فرع المدية– حيث اعتمدنا على دراسة الحالة فتمثل في تحليل البيانات ومعالجتها والوصول إلى النتائج والحلول المقيدة من خلال استخدام الطرق والأساليب التحليلية والأدوات الإحصائية،حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي بهدف تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام spss ومخرجاته الإحصائية.

6/وسائل وأدوات البحث:

لقد اعتمدنا في جمع المعلومات على مجموعة من الأدوات هي كالتالي:

أ–الجانب النظري : المسح المكتبي لكل من الكتب والآطروحات والمذكرات والمجلات ومختلف المصادر والوثائق المقدمة من مؤسسة قيد الدراسة،وكذا الإنترنيت.

ب–الجانب التطبيقي : الاستبيان لجمع البيانات من العينة التي وزع عليها الاستبيان ،وثائق مقدمة من مؤسسة اتصالات الجزائر ،الجداول لعرض المتغيرات.

7/حدود الدراسة:

من أجل الإجابة عن إشكالية البحث وفهم كل جوانبها لابد من وضع حدود الدراسة وحتى تكون الدراسة دقيقة ومفهومة قمنا بتحديد الجوانب التالية:

- **الحدود الموضوعية** : اقتصرت هذه الدراسة على دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وتحسين أداء الموارد البشرية كمتغير ثابت ،حيث تناولنا في هذه الدراسة كل من مفهوم وتطور تكنولوجي المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ،وتكنولوجيا المعلومات والاتصال فضلا عن التحديات التي واجهتها

بالإضافة إلى تطور إدارة الموارد البشرية ومفهوم الأداء ،وأخيرا علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية.

الحدود الزمانية : تم إعداد هذه المذكرة خلال سداسي الثاني من الموسم الدراسي.2019م-2020م

الحدود البشرية : مجتمع الدراسة الحالية هو العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية.

8/الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي اختارت هذا الموضوع والتي مكنتنا من الإطلاع عليه كالتالي:

- دراسة شادلي شوقي(2007):**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية** ،هدفت هذه الدراسة إلى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة و الصغيرة ،توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز 29.5 % على مستوى المؤسسات الجزائرية وهي درجة تتناسب و درجة امتلاكها لهذه التكنولوجيا طرديا وحجم المؤسسة ،أما عن تأثيراتها تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الاتصال والترويج ،وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وسهولة تداول المعلومات ،التنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.
- دراسة حورية بولعبيدات 2008 **استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق قسنطينة** هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا وأثره على مستوى المؤسسة المدروسة وذلك بالكشف على مدى مساهمة هذه التكنولوجيا بتفعيل العلاقة بين أفراد المؤسسات ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد واشتملت عينة الدراسة على 43 موظف واعتمدت في ذلك على المنهج التحليلي الوصفي ،حيث توصلت نتائج الدراسة إلى وجود تباين في هذه التكنولوجيات حيث احتل الحاسوب المرتبة الأولى وشبكة الإنترنت المرتبة الثانية والإنترانت المرتبة الثالثة والمرتبة الرابعة لشبكة الإكسترانت، وقد أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

- دراسة عزيز عبد الرحمان العتيبي 2010 "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية**"، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية ،تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظف معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي ،حيث توصلت الدراسة إلى استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية ،وإدراك تام لفوائدها المتعددة ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب ،التطوير ،الإتصال والتعلم الإلكتروني.
- دراسة محمد جاب الله(2012):**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية(دراسة حول كفاءة شركات التأمين وأفاق استثمارها الإلكتروني)**،تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر،وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك ،والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذه الشركات،بينت نتائج أنه توجد وفرة في الإمكانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون استغلال الأمثل:كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافستها وانتشارها بزيادة استثماراتها.

والجديد في الموضوع هو التطرق إلى ما تخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء من فعالية وكفاءة للمورد البشري في المؤسسة الجزائرية ،والتي لا تزال تخطو خطوات خجولة ويصبغ عليها طابع التردد في تبنيها كونها ،أي المؤسسة الجزائرية قادرة على إنتاجها وتسعى إلى التجاوب معها واستخلاص إيجابياتها.

- دراسة طويهري فاطمة 2015 "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية**" ،دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت ،مذكرة للحصول على شهادة ماجيستر تخصص تسويق ،كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير ،جامعة وهران 2 ،حيث عالج الطالب في هذا الموضوع إشكالية ما الأثر الذي يخلقه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟،حيث تناولت في الفصل الأول كل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والموارد البشرية ومراحل تطورهما وكذلك تحولها من الإدارة الإلكترونية إلى إدارة الموارد البشرية أما الفصل الثاني فتحدثت عن مفهوم الأداء والعوامل المحددة له وأهميته ،وأخيرا الفصل الثالث تناولت كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء.

9/أسباب اختيار الدراسة:

- طبيعة التخصص الذي ندرسه.
- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع .
- يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المواضيع التي يجب الحديث عنها إذ يعتبر حديث الساعة حيث معظم الباحثين والدكاترة الجامعين يشددون اهتمامهم بهذا الموضوع في المحاضرات والندوات والملتقيات.
- إثراء مكتبتنا بموضعنا للأجيال الصاعدة لمدى أهميته كون هذا الموضوع قليل في مكتبتنا.
- كون نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم مما دفعنا لدراسته وربطه بأدوات العصر.

10/صعوبات الدراسة:

أي عمل كما هو معروف لا يخلو من العقبات والصعوبات ومن أهم الصعوبات التي واجهناها:

- صعوبة حصولنا على الكتب بسبب انقطاع الدراسة وغلق الجامعات و مكتبة الكلية لأسباب ظرفية لم تكن موجودة سبقا بسب جائحة كورونا،
- عدم قدرتنا في التواصل الدائم مع المشرف بسبب بعد المسافة وكذلك مع زميلتي.

11/هيكل الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة ومعالجتها ،والتأكد من صحة الفرضيات ،قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي ،حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ،من خلال تقسيمه إلى ثلاثة مباحث تناولنا في المبحث الأول ماهية تكنولوجيا المعلومات أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى ماهية تكنولوجيا الاتصال ،وفي المبحث الثالث إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،أما الفصل الثاني فقد خصص لأداء إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تقسيمها كذلك إلى ثلاث مباحث الأول تناولنا فيه ماهية إدارة الموارد البشرية ،والثاني خصص الإطار النظري للأداء والثالث خصص لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية ،أما الفصل الثالث فكان بعنوان دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر–فرع المدية– خصص المبحث الأول تحت عنوان لمحة حول مؤسسة اتصالات الجزائر ،والمبحث الثاني كان تحت عنوان الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر، وأخيرا المبحث الثالث تحليل نتائج الدراسة حسب مخرجات Spss.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد الفصل الأول :

مع بداية القرن العشرين شهد العالم ثورة في استخدام مختلف التكنولوجيات ومن أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،والتي أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر نظرا لدورها الفعال في مختلف الميادين الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وغيرها بشكل غير مسبوق كما ونوعا.

حيث أصبح الإنسان يعيش مرحلة جديدة بسب تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتطورات الحاصلة التي أحدثتها هذه الأخيرة ،خاصة في الوقت الحالي فهي تعتبر عامل أساسي في تحسين الأداء والرفع من مستواه إذ لا يمكن التخلي عنها في أي حال من الأحوال ،وغدت ضرورة ملحة من ضروريات العصر نظرا لما تلعبه من دور فعال في مختلف الميادين وإنجاز مختلف الأنشطة التي يؤديها الإنسان ،فضلا عن أهميتها البارزة في إزالة الحواجز الزمنية والمكانية وجعل العالم قرية صغيرة إلا أن لها عدة تأثيرات وانعكاسات ناتجة عنها ،حيث استطاعت أن تقرب الإدارة من المواطن والعامل مع المنظمة حتى الرئيس أصبح يعقد الاجتماعات من مقر رئاسته ،ومن هذا المنطلق يأتي هذا الفصل الذي قمنا بتجزئته إلى ثلاثة مباحث هي:

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني : ماهية تكنولوجيا الاتصال.

المبحث الثالث : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

لقد مر مفهوم تكنولوجيا بعدة مراحل وأثناء تطرقنا لهذا المفهوم سنعرج على الأهمية والأهداف الكبيرة التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات، وهذا نظرا لاحتلالها المكانة الكبيرة في المجتمع وفي الأخير وقفنا على مكونات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من بين تكنولوجيات الحديثة التي عرفها عالمنا حيث أضحت الوسيلة الأكثر إسهاما في بناء المنظمات من حيث استخداماتها التي لا تعد ولا تحصى ،والتي تؤثر إيجابا على مستخدميها ،إذ أصبحت تمثل جزءا هاما في حياة البشرية.

الفرع الأول : ماهية التكنولوجيا

سوف نتطرق أولا إلى مفهوم التكنولوجيا كمدخل أول ثم مفهوم المعلومات ثم نصل إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

أولا/مفهوم التكنولوجيا:

هنالك عدة تعاريف للتكنولوجيا يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

- "التكنولوجيا هي فرع من فروع المعرفة التي تتعامل مع العلم والهندسة" ،وهي كلمة ذات أصل إلى يوناني ،تتكون من مقطعين الأول logy وتعني الحرفة أو الصنعة ،والثانية tection وهي العلم ،ومن ثم يكون إجمالي المقطعين هو العلم المتصل بالصناعات والحرف ،في حين يذهب عدد من العلماء إلى أن المقطع الأول يعني(تكنى) وهي الصنعة والمقطع الثاني(لجوس) وتعني الكلام أو الأفكار المعالجة التي تتصل ببعضها البعض ،ويذهب بعض الخبراء إلى أن المعنى الكامل فحواه هو(العلم المرتبط بالصناعة) أو الفن الإنتاجي أو العلم المولد للمعرفة القابلة للاستخدام والتطبيق العملي والتكنولوجي[1].
- وعرفها البعض من العلماء " بأنها الأفكار التي تتعلق بتطبيقات عملية في مجال الصناعة ،ومن ثم يترتب عليها تقدم واضح في مستوى الفن الصناعي ،وهذا التعريف يركز في جوهره على براءة الاختراع وحقوق الملكية الصناعية[2] .

[1] إبراهيم الأخرس،"**الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية**" ،الطبعة الأولى ،إيتراك للنشر والتوزيع ،مصر ،2008 ،ص 34.

[2] المرجع نفسه ،ص 34.

- تعرف التكنولوجيا على أنها "فكر وأداء وحلول المشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات[1]."
- وتعرف كذلك على " أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة وعموما لا تخرج التكنولوجيا عن معاني ثلاثة وهي[2] :

_**التكنولوجيا كعمليات** (**Processes**): وتعني التطبيّق النظامي للمعرفة العلمية ،أو أي معرفة منظمة لأجل مهمات أو أغراض التكنولوجيا كعمليات؛

_ **التكنولوجيا كنواتج** (**products**) : وتعني الأدوات والأجهزة ،والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية؛

_**التكنولوجيا كعملية ونواتج** : وتشير إلى هذا المعنى ،أو تستعمل به عندما يشار إليها معا مثل تقنيات الحاسوب.

الفرع الثاني : ماهية المعلومات

هنالك عدة تعاريف للمعلومات نذكر أهمها فيما يلي:

- **لغة:** إن أصل كلمة معلومات يعود إلى اللغة اللاتينية التي تعني شرح أو توضيح شيء ما وتستخدم في الفرنسية بصيغة الفرد information " للدلالة على المعلومة ،وتستخدم الكلمة كمحتوى لعمليات الإيصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام[3] .
- **اصطلاحا:** يعرف مصطلح المعلومات بأنه" التعبير الحقيقي أو الملموس للعمليات المصرفية التي تحدث في شكل كيان مادي [4]" في العقل الإنساني ،وبالتالي فالمعلومات هي منتجات أو مخرجات العملية المعرفية التي تتمثل في شكل كيان مادي.

---

[1] نور الدين زمام ،صباح سليماني ،"**تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماتها في العملية التعليمية**" ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،العدد 11 جامعة بسكرة ،جوان 2013 ،ص 165.

[2] حسان بوشكورة، فؤاد بومحرز،"**تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ودورها في تحسين المؤسسة الاقتصادية**" ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تقنيات الاتصال والإعلام في المؤسسة ،كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قالمة ،الجزائر ،الموسم الجامعي 2010-2011 ،ص04.

[3] رزقي بسمة ،**دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في ترقية المبيعات في المؤسسة الخدمية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،تخصص تكنولوجيا المعلومات الاتصال والمجتمع ،كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قالمة ،الجزائر ،الموسم الجامعي2016-2015 ، ص13.

[4] المرجع نفسه ،ص 16.

- ما تعرف على أنها "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة ،حيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار ،والمفاهيم تمكن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها[1]".
- كما تعرف كذلك"على أنها مجموعة من البيانات التي تمت معالجتها وتم ترتيبها ووصفها بشكل مفهوم وذا معنى مفيد"[2].

ومن خلال هذه التعاريف نستخلص أن مصطلح المعلومات هو مصطلح غير محدد بدقة فهناك عدة أفكار خاصة بالمعلومات ،عندما ترتبط بنظم المعلومات الإدارية فالمعلومات قد تستخدم للإضافة بالمعلومات إلى ما هو موجود ،أو تستخدم لتصليح أو لتأكيد معلومات سابقة أو أنها تقول شيئا جديدا لا يمكن التنبؤ به من قبل كذلك فإن المعلومات لها قيمة لمتخذ القرارات ،ويمكن القول أن المعلومات هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل جديد يسمح باستخدامها والاستفادة منها ،وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها ،أي أن المعلومات من زاوية نظم المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد ومستقبلها ،والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها[3].

الفرع الثالث: خصائص المعلومات

هناك عدة خصائص للمعلومات ومن أهم تلك الخصائص ما يلي[4]:

- **الوضوح**: وهي أن تكون المعلومات خالية من الغموض مما يجعلها أكثر فائدة؛
- **الدقة**: وهي خلو المعلومات من أي أخطاء؛
- **الشمول**: وهي أن تكون المعلومات من الاتساع والامتداد إلى جميع جوانب الموقف أو الظاهرة ،أو الحدث الذي تمثله هذه المعلومات؛
- **التوقيت المناسب**: وهي أن تصل المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب؛
- **المرونة**: أي قابلية المعلومات على التكيف للاستخدام من قبل أكثر من مستخدم؛

---

[1] عامر إبراهيم قيدلجي ،**المدخل إلى إدارة المعرفة** ،الطبعة الأولى ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،ص 116.

[2] خضر مصباح الطيطي ،**إدارة تكنولوجيا المعلومات** ،الطبعة الأولى ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2012 ،ص 22.

[3] نوري منير ،**نظام المعلومات المطبق في التسيير** ،الطبعة الأولى ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2015 ،ص63.

[4] سيرين عبد المجيد الناضر ،**علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية** ،رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة أعمال ،جامعة الخليل ،2011 ،ص ص18 ،19.

- **الإيجاز**: أي أن تكون المعلومات موجزة من أجل نقل ما هو مطلوب بسرعة وبشكل ملائم؛
- **الحداثة**: أي يجب أن تعكس المعلومات أحث مجريات حول موضوع معين؛
- **معدل توفير المعلومات**: وهي توفير المعلومات بمعدلات مطلوبة.
- **الفترة الزمنية التي تغطيها المعلومات**: أي إمكانية تقديم المعلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل؛
- **الملائمة**: وهي أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء؛
- **الاكتمال**: أي يجب توفير كافة المعلومات المطلوبة؛
- **الاتصال بالموضوع**: أي يجب توفير المعلومات المطلوبة فقط لا غير.
- **الترتيب**: أي يجب عرض المعلومات وفق ترتيب منطقي؛
- **أسلوب العرض**: وجود بدائل متعددة لعرض المعلومات كالنصوص والأرقام والأشكال؛
- **تقديم المعلومات في شكل سهل**: وهي البساطة في إعداد البيانات، بحيث يمكن فهمها واستيعابها؛
- **السرية**: وتعني تأمين تدفق المعلومات في القنوات المخصصة لها ومنع تسربها خارج تلك القنوات بالشكل الذي ربما ينعكس سلبا على فاعلية نظام المعلومات؛
- **الموثوقية**: وهي السماح للمستفيد من المعلومات بالاعتماد عليها بثقة كما هي مختلفة لما استهدف تمثيله والتعبير عنه؛
- **الموضوعية**: بمعنى خلو المعلومات من التعريف الشخصي وما ساواه من أشكال التعريف؛
- **هادفة**: أي يجب أن يكون للمعلومات هدف في لحظة النقل أو الإرسال لشخص ما أو إلى حاسوب؛
- **القيمة**: وهي مقدار الفائدة التي يمكن الحصول من المعلومات أو قيمة الخسارة عن غياب المعلومات؛
- **إمكانية الوصول**: وهي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات.

المطلب الثاني: مفهوم ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

حيث سنتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات ثم إلى مراحل تطورها:

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

تعددت التعاريف لمفهوم تكنولوجيا المعلومات بناءا على ذلك تعددت الخصائص نوجز أهمها فيما يلي:

أولا/تكنولوجيا المعلومات:

في حقيقة الأمر هناك تباين بين العلماء والمتخصصين في ميادين تكنولوجيا المعلومات حول تحديد الإطار العام لهذا المصطلح ،هذا إضافة إلى التباين والاختلاف الواضح في تحديد التفاصيل والتطبيقات.

- هنالك من يرى بأنه يعني الوسائل والتقنيات المستعملة من المكونات، الحواسيب، البرامج، وقواعد البيانات والشبكات ،فهناك أكثر من تطور تكنولوجيا المعلومات، منها المتطور الجزئي الذي يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات ،وتعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن المعلومات الكلية (بما في ذلك نظام المعلومات الإدارية) ،والمنظور الكلي الذي يعتبر تكنولوجيا المعلومات مختلفة واسعة تشكل كلا من نظم المعلومات، وتقنيات معالجة البيانات وشبكات الاتصالات والأفراد والمنظمات وغيرها ،بمعنى إن المنظور الكلي يهتم بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة (معلومات عن أنشطة وأعمال، نصوص، ووسائط متعددة) [1].
- ويعرف أيضا على أنها عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والانترنت والشبكات اللاسلكية ،والمساحات العشوائية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل الحديثة في عمليات جمع البيانات ،وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبعثا بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات من أجل تحقيق الأهداف الموضوعية[2].
- وتعرف أيضا على أنها : "كافة الأنواع والأجهزة والبرامج المستخدمة في تجهيز وخزن واسترجاع المعلومات" [3].
- ويعرف على أنه المجال الذي يهتم بإنتاج المعلومات ومعالجتها وتخزينها وإدارتها ،سواء كانت نصا أو صوتا أو صورة أو طريقة تدمج بينها، بما في ذلك علوم الحاسوب والاتصالات وبما يرتبط بها من تشريعات وقوانين متعلقة بالنشر وحماية المعلومات، وأي أعمال تدعم هذا المجال[4].

---

[1] مدربل خلادي ،**الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية** ،مجلة عملية محكمة تصدر عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة تيارت ،العدد التاسع ،جوان 2016 .

[2] خضر مصباح الطيطي ، مرجع سابق ،ص28.

[3] المنظمة العربية للتنمية الإدارية، **الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة** ،2006 ،ص196.

[4] عدنان يحي ،**تكنولوجيا المعلومات** ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى التجريبية ،مركز المناهج ،رام الله فلسطين ،2015 ،ص 03.

- تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين و استرجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية نص، صوت، أو صورة.[1]
- إن التطور الملحوظ في تكنولوجيا المعلومات والاستخدام المتزايد لها أدى إلى تغيرات جذرية في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها المنظمات كما أدى ازدياد أهمية بعض الأنشطة مثل: التدريب، التنمية وتخطيط المستقبل الوظيفي بما يتناسب مع تلبية احتياجات هذه التغيرات، وبالإضافة إلى ذلك فإنه نتج عنها الاستغناء عن بعض العاملين والبحث عن فرص عمل أخرى لهم، فالمؤسسة التي تريد إعطاء أهمية لمنافسة يجب أن تعتمد على تخفيض في التكاليف، وبالأخص تكاليف اليد العاملة.[2]

ثانيا/خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل فيما يلي[3]:

- تأتي تكنولوجيا المعلومات من خلال زيادة حاجة المجتمع المعلومات؛
- يعتمد العمل في عصر المعلومات على تكنولوجيا المعلومات؛
- تتحول في عصر المعلومات العمليات والمعالجات الخاصة بالعمل إلى زيادة في الإنتاج؛
- يعتمد النجاح في عصر المعلومات بشكل واسع على تأثير نوع التكنولوجيا المستخدمة؛
- تخدم تكنولوجيا المعلومات في عصر المعلومات الإنتاج والخدمات؛

بالإضافة إلى الخصائص السابقة نذكر ذلك[4]:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة إلكترونيا؛
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛

[1] Roger carter, **Information technology.(** Made simple books, Without place , London 1991),P 8

[2] Andre petit, **La nature et l'évolution de la gestion des ressources Humaines**, Edition Gaétan Morin, Pari,.1993,p 127.

[3] عطاء الله أحمد سويلم الحسبان ،**الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات** ،الطبعة الأولى ،دار الراية للنشر والتوزيع ،عمان،2009 ،ص ص 91 ،92.

[4] زرزار العياشي ،**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ، مجلة أكاديمية تصدرها جامعة 19 أوت_ سكيكدة 1955، نقلا عن الرابط الإلكتروني https://www. Asjp. Cerist. dz،ص ص19-22.

- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل في الحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي ،مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- **تكوين شبكات الاتصال:** وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ،ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى؛
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار ،وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم ،فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنيت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ،فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنيت على مستوى العالم بأكمله؛
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع ،أي بغض النظر عن المنظمة أو البلد الذي يتم فيه الصنع؛
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه للمستخدم أن يستفيد من خدمتها أثناء تنقلاته ،أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...إلخ؛
- **اللاجماهرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ،وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك؛
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن؛
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ،حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.

الفرع الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور هامة خلال العقود الماضية حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم ،فقد تباين الكتاب والباحثين في تصنيفاتهم كلا حسب خلفيته النظرية ومتصوره الفكري وفيما يلي استعراض لأهم المراحل التي اتفق عليها حملة من الكتاب والباحثين وهي[1]:

أولا/المرحلة الأولى (الحاسوب computer):

بدأت هذه المرحلة خلال الحرب العالمية الثانية وذلك من خلال ظهور أول حاسبة عملاقة كهر وميكانيكية ،والتي عرفت باسم(أينفاك) في الولايات المتحدة الأمريكية ،حيث كان مصمما لاحتساب المعدلات الرياضية والتطبيقات العلمية والعسكرية ولاسيما بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية، حيث كان ارتفاعها(50 قدم) وطولها(8 أقدام) بزنة50 طن.

ثانيا/المرحلة الثانية (الدوائر المتكاملة):

بعد ظهور الترانزستور وبعض الأجزاء الإلكترونية ظهرت الدوائر الإلكترونية المتكاملة ،والتي مكنت الحاسبات من جعلها أصغر حجما وأسرع عملا وذي قدرة عالية على الإنجاز،حيث ظهرت هذه القدرات والقابليات وذلك بعد ظهور الهاتف النقال وأصبح الربط اللاسلكي عابرا للقارات.

ثالثا/المرحلة الثالثة (المعالجات الدقيقة):

لقد أكدت إحدى الدراسات الحديثة على أن كل عائلة غربية تمتلك في منزلها مالا يقل عن(100) معالج دقيق ابتداء بالأجهزة الكهربائية ووصولا إلى أجهزة الحماية والأمان، ففي هذه المرحلة يتم التركيز على أن المعالجات الدقيقة أصبحت ضمن المنتجات الدائمة الاتساع.

وحتى إذا لم ندرك أهمية المعالجات الدقيقة فهي اليوم جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية ،والأمثلة كثيرة على ذلك كأجهزة التحكم عن بعد، بطاقات الائتمان ، آلات التصوير.

رابعا/المرحلة الرابعة (الإنترنت):

ظهر الإنترنت في أواخر الستينات من القرن الماضي حيث أن مصطلح الإنترنت يأتي من الكلمة (Inter connection) بمعنى الترابط وكلمة(Network) تعني الشبكة، فالإنترنت بعد أحدى أبرز التقنيات في

[1] مصطفى يوسف ،**اقتصاديات الأعمال الإلكترونية** ،الطبعة الأولى ،دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،1437هـ ،2016م، ص ص 73-75.

مجال تكنولوجيا المعلومات خلال حقيبة التسعينات، بعد سنين بدأت عملية التصفح على الشبكة وبدأ أعداد المنظمين إلى الشبكة بالتزايد بصورة متزايدة ومستمرة.

خامسا/المرحلة الخامسة (الحاسوب الشخصي):

امتدت جذور هذه المرحلة إلى السبعينات من القرن الماضي عندما أنتجت الأقراص المغناطيسية للمرة الأولى في عام 1981 ،قامت شركة (IBM) بصناعة أول حاسوب شخصي حيث اتسمت هذه المرحلة بوفرة في الأجهزة المستخدمة ،وظهور العديد من اللغات البرمجية العالية المستوى.

(لا تزال متسارعة ومستمرة Personnel computer إن ثورة الحواسيب الشخصية) كسابقاتها إذ أن سعة الحاسبات الشخصية تتزايد وعدد المستخدمين يتضاعف والتطبيقات تتوسع وأسعارها مستمرة بالانخفاض حيث اعتبر الحاسوب الشخصي أداة من الأدوات الشاسعة في الاستخدام ومتاحة للجميع.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات

نتطرق أولا لأهمية تكنولوجيا المعلومات ثم إلى أهدافها:

الفرع الأول : أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال تصميم وتطوير منتجات المنظمة بشكل دوري عن طريق إجراء عمليات تصميم للمنتجات باستخدام وسائل حديثة بغية تقليل تكاليف المنتج النهائي ،والسعي إلى تقديم منتجات جديدة ترضي احتياجات ورغبات الزبائن ،والبحث عن فرص جديدة في الأسواق المحلية والعالمية من أجل طرح المنتجات الجديدة ،والتي تسعى المنظمة لإنتاجها بما يضمن لها تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى العاملة في نفس الميدان ،ويشير إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يفتح أفاقا جديدة للعاملين باتجاه الابتكار والبحث والتطوير،كما تساهم تكنولوجيا المعلومات وبشكل فعال وأساسي في تعزيز موقف المنظمة التنافسي من خلال الحصول على حصة سوقية أكبر من منافسيها ،كما تستمد تكنولوجيا المعلومات أهميتها في كون تطبيقاتها لم تكن إجرائية أو عملياتية فحسب كما يفهمها البعض،إنما هي حالة إبداعية تعتمد كثيرا على حصول المجتمع على المعرفة وعلى نحو غير مفيد[1].

[1] مصطفى يوسف ،مرجع نفسه،ص72.

الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتصف تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الأهداف التي تتميز عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى والتي تعد بمثابة ثورة انتشرت بسرعة في الاقتصاد العالمي.

إن أهداف تكنولوجيا المعلومات يمكن حصرها في نقطتين أساسيتين هما[1]:

أولا/الأهداف المادية:

وتتمثل بالوفورات المادية المنخفضة في كلف معالجة البيانات والمنخفضة نتيجة تقليل كلف الأيدي العاملة والاقتصاد ،في استخدام المواد اللازمة في عمليات المعالجة كالرفوف ودواليب الملفات فقط وغيرها من الأمور الأخرى.

ثانيا/الأهداف الغير مادية:

والتي تتمثل في تقديم أفضل خدمات للزبائن بما يحقق أعلى حالات الرضا لديهم ،ويمنح المنظمة مركز تنافسي يميزها عن غيرها من المنظمات العاملة في نفس الميدان ،حيث أن الهدف من استخدام تكنولوجيا المعلومات يكمن في سرعة ودقة الموثوقية والتباين والملائمة.

المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها

نتطرق أولا لمكونات تكنولوجيا المعلومات ثم إلى تطبيقاتها:

الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات

يمكن تحديد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات بالأتي[2]:

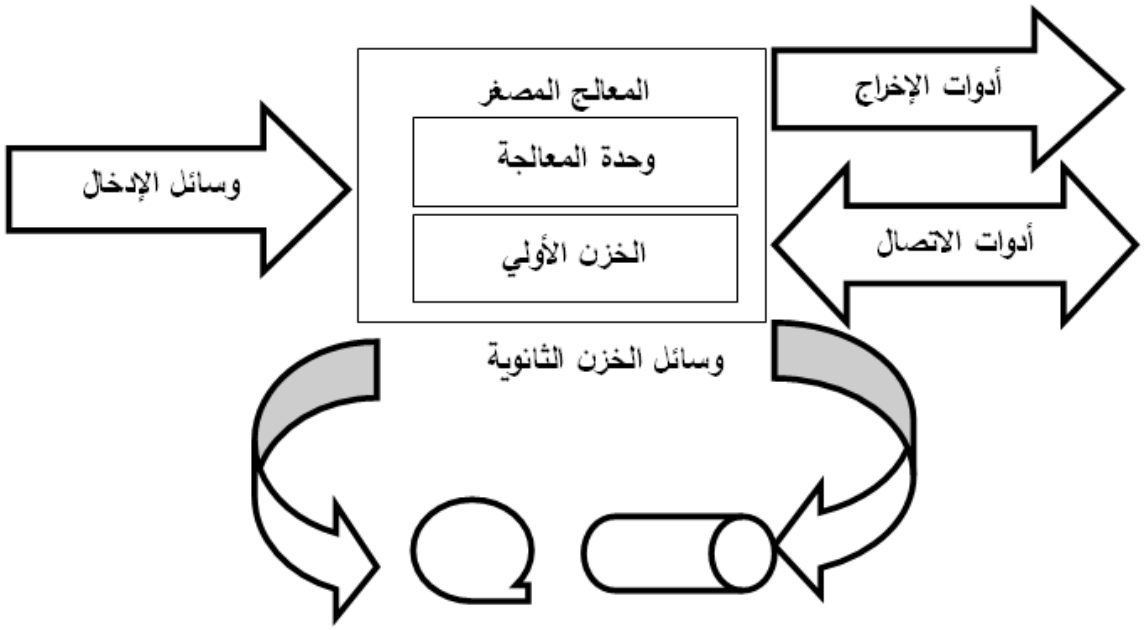
أولا/أجهزة التقنية:

هي مجموعة من الأدوات (الأجهزة) مثل المعالج والشاشة ولوحة المفاتيح والطابعات والحاسبات الضخمة والحاسبات الصغيرة وكافة الأشياء الملموسة التي تسجل عليها البيانات من ألواح الورق إلى الأقراص الممغنطة ويمكن من خلال الشكل توضيح أهم هذه الأجهزة:

[1] المرجع نفسه ،ص ص72 ،73.

[2] عادل مجيد عيدان العادلي ، حسن وليد حسين عباس ،"**الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية** ،الطبعة الأولى ،دار غيداء للنشر والتوزيع، شارع الملكة رانيا العبد الله، الطبعة الأولى ، 2016 ،ص ص128-132.

الشكل رقم(1-1):المكونات المادية لنظم الحاسوب.

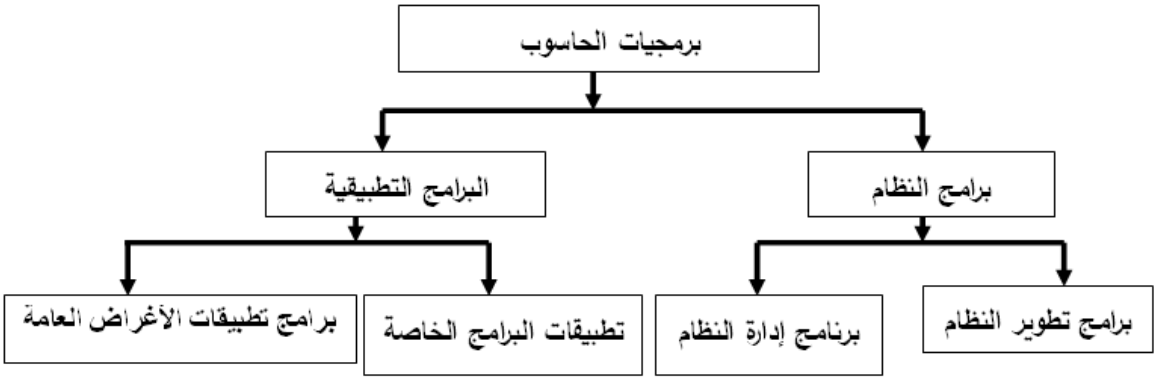


المصدر:عادل مجيد عيدان العادلي ، حسن وليد حسين عباس ،"**الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية** ،الطبعة الأولى ،دار غيداء للنشر والتوزيع شارع الملكة رانيا العبد الله الطبعة الأولى ، 2016،ص128.

ثانيا/البرمجيات:

والتي تشمل على كل من برامج نظم التشغيل ،وهي برامج التطبيق وهي برامج توجه عمل الحاسوب لأغراض محددة من المستعمل النهائي، والشكل يوضح أهم أنواع هذه البرمجيات:

الشكل رقم(1-2): الأنواع الرئيسية لبرمجيات الحاسوب



المصدر: عادل مجيد عيدان العادلي ، حسن وليد حسين عباس ،"**الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية** ،الطبعة الأولى ،دار غيداء للنشر والتوزيع، شارع الملكة رانيا العبد الله ،الطبعة الأولى ، 2016،ص129.

ثالثا/قواعد البيانات:

وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها، أو المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة في الحاسبة (Hard drive) والأقراص المرنة (Floppy Drive) أو الأشرطة ،وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في المنظمة والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها.

رابعا/الإجراءات:

وهي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة والبرمجيات ،والبيانات والشبكة لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات.

خامسا/الموارد البشرية:

وهناك نوعين من الموارد البشرية من المتعاملين مع تقنية المعلومات وهم:

1/المستعملين النهائيين: وهم الأشخاص الذين يستعملون النظام بطريقة مباشرة ،ويستعملون مخرجاته المجهزة وبواسطة الآخرين ويعتمد معظم المستعملين النهائيين على عمال المعرفة (workers Knowledge) أي الأفراد الذين يقضون أكثر وقتهم في الاتصالات ،والتعاون من أجل خلق واستعمال وتوزيع المعرفة.

2/الفنيين والمتخصصين: وهم محللو النظم ومطوري البرامج ومشغلي الحواسيب.

سادسا/الشبكات:

وتشمل تقنيات الاتصالات بعيدة المدى ،ومختلف أنواع الشبكات مثل الإنترنت والشبكات الداخلية(الإنترانت) والشبكات الخارجية (الإكسترنت) وكما يأتي:

1/الإنترنت: وهي كلمة إنكليزية مركبة مختصر من مقطعين(Enter) اختصار (International) بمعنى دولي و(Net) اختصار لكلمة(Network) وتعني شبكة ،وعبارة(Internationel Network) تعبر عن مجموعة من محطات الإذاعة المسموعة أو المرئية التي ترتبط بعضها مع بعض إذ يمكن بثها عبر الأثير.

2/الإنترانت: ويعني تكامل وارتباط واتصال نظم المعلومات الداخلية في المنظمة باستعمال التقنية التي أفرزتها شبكات الإنترنت ،وظهر الإنترنت للتعبير عن الحاجة للترابط داخل المنظمة إذ تكون مكملة للإنترنت باعتباره المنظمة بالعالم الخارجي.

3/الإكسترنت: وهي شبكة عمل لقواعد الإنترنت تشترط اتصال المتصفح ليس ضمن المنظمة فقط ،ولكن أطراف ثالثة مثل(البائعين ، الزبائن ، المشتركين) وهي نظام ثانوي من أجهزة الحاسوب توفر اتصالات عن طريق الإنترنت.

الفرع الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

يمكن توضيح أهم المجالات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مع أمثلة لبعض التطبيقات في الجدول التالي:

الجدول رقم(1-1): يوضح أهم مجالات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

البيان	مثال عن الاستخدام	أثر الاستخدام
مجال التعليم والتدريب	-استعمال الوسائط المتعددة ،المحاكاة ،التعلم عن بعد،نظم المعلومات التربوية	-رفع إنتاجية الطالب والمعلم وتقليل المخاطر ،إيصال التعليم لأكبر عدد من الأشخاص بصفة مستمرة.
مجال الاتصالات	-خدمة البريد الإلكتروني ،المكالمات الهاتفية عبر الإنترنت ،اللقاءات المرئية والسمعية عن بعد.	-التواصل الفوري. -تقليل التكاليف.
مجال المال والاقتصاد	-تحويل الأموال الإلكترونية. -أتمتة أعمال البنوك.	-توفير سرعة الخدمة وتقليل العمل الورقي ،تحسين الخدمة ،سرعة ضبط الحسابات ومساندة الرقابة المالية على البنوك.
المجال الإداري	-استخدام شبكات الحاسوب الداخلية والخارجية في الشؤون الإدارية للمنظمات. -استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة النشاطات المختلفة للمنظمات.	-تعزيز الاتصال سواء داخل المنظمة أو بين المنظمات لتحقيق التكامل والتعاون بينها وتوفير الوقت والجهد.
المجال الصناعي	-أتمتة المصانع ،الذكاء الاصطناعي ،التصميم المساعد من طرف الحاسوب.	-تقليل تكلفة الإنتاج. -تحقيق الدقة والمرونة. -تقليل الأخطاء وحوادث العمل.

المصدر: حاج حسان أمين ،**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة يحي فارس بالمدية ،الموسم الجامعي 2014-2015 ،ص17.

المبحث الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

إن تكنولوجيا الاتصال هي التكنولوجيا الوحيدة التي استطاعت أن تقرب بين الأفراد والمجتمعات في جميع أنحاء العالم فبفضلها استطاعت أن تحول العالم إلى قرية صغيرة، والمعلومات أصبحت تنتقل بطريقة سهلة وسريعة وفي وقت وجيز، والفضل الكبير يعود لها في تحقيق أهداف المنظمات،حيث يؤدي استخدام تكنولوجيا الإتصال إلى تحقيق الاستخدام الأمثل للعلاقات البشرية وتوجيه جهودها للعمل على مهام أكبر،ويرفع من قدرات العامل بما يزيد فعاليته ويرفع مستوى إنجازاته،ويحسن أداءه من خلال السرعة في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد.

المطلب الأول : التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال.

بجدر بنا قبل السرد التاريخي لتكنولوجيا الاتصال أن نتحدث عن التطورات التي مرت بها وحتى على ماهية عليه الآن لابد من تعريف تكنولوجيا الاتصال ،وهي مجمل المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ،ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها ،أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات وتجربة تطبيق ذلك علميا وتعتبر ظاهرة اجتماعية متعددة الأبعاد والتكنولوجية والاقتصادية والعلمية والنفسية والسياسية ،وهي نسبية بطبيعتها وترتبط بدرجة تطور كل مجتمع فما قد يعتبر حديثا في المجتمع ما قد يعتبر تقليديا في مجتمع أخر التلفزيون مثلا من وسائل الاتصال التقليدية ،في مجتمعات المتقدمة ولكنه تكنولوجيا حديثة في مجتمعات أخرى ومثال هذا ما يمكن أن يقال عن استخدام الإذاعات الولائية ووسائل الطباعة والتوزيع الإلكتروني ، و يتفق معظم المؤرخين على أن يوحنا جتنبورغ هو أول مفكر من اخترع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة, وبعد محاولته عام 1436م ،وإخراج الكتاب المقدس باللاتينية و 42 سطر عام 1455م ويجمع المؤرخون على أن الطباعة من أهم الاختراعات في تاريخ البشرية أسهمت في نشر التعليم وأثرت في التطور الحضاري وتتمثل في:[1]

أولا:ماهو الراديو: الراديو من أسمائه المذياع أو الإذاعة السمعية ،وهو وسيلة من وسائل الإعلام المتعددة وتم اشتقاق مصطلح الراديو باللغة الإنجليزية (راديوس) وتعني نصف القطر والإرسال الإذاعي الآن يتم من خلال

[1] أسيا بن عبد الكريم ،أمينة بن علي ،**دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص صحافة مطبوعة وإلكترونية ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة أدرار،الموسم الجامعي 2018-2029 ،ص ص16-18 .

بث الموجات الصوتية عبر الغلاف الجوي على هيئة دوائر ،وهذا يتم من خلال تحويل الموجات الكهرومغناطيسية إلى صوت مطابق تماما لصوت المذياع الصادر من محطة الإذاعة ،ويتم ذلك من خلال مكونات بسيطة تتمثل في الهوائي الذي يلتقط الإشارات اللاسلكية ويدخل إلى دائرة انتقاء مكونا أساسا من مكثف هوائي ومكبر التردد العالي والمذبذبات وظيفته انتقاء المحطة المراد سماعها ومنع التداخل بين المحطات ثم تأتي مرحلة التكبير والإشارة الصوتية ،وقد مر الراديو بالعديد من المراحل على يد العلماء حتى وصل إلى الشكل الذي يظهر به الآن مع بعض التغيرات التي لحقت به ظل الثورة التكنولوجيا المعاصرة.

حيث قام العالم الألماني هنري هيرنز في عام 1980م بإجراء التجارب على الموجات الكهرومغناطيسية وقام بصنع كاشف الذبذبة ،وهو جهاز يمكنه من استقبال الموجات وتحويلها بواسطة التأثير إلى كهرباء ثم جاء من بعده العالم الإيطالي أوجست ريجي بتحسين أجهزة هنري فاعد صنع كاشف الذبذبة ،وفي عام 1989م تمكن الفرنسي إدوار برنسي من اختراع جهاز للكشف الموجات الكهرومغناطيسية لنموذجه بعد عدة سنوات ،وقد قام نيكول بتزويد ماركوني بمحطات تبين فيما بعد أنها كانت أول مخططات المذياع.

ثانيا:الصحافة: كانت الصحافة بشكلها التقليدي تقدم بالفعل بعض البدائل العلمية وإحداث التطور في أحد جوانب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ،وهي تكنولوجيا الصحافة لصناعة الصحافة ومتطلبتها الفكرية والثقافية ،وتجهيزاتها المادية والفنية والتكنولوجيا التي يتحدد على ضوءها ومدى كفاءتها في تقديم رسالتها ووظائفها الإعلامية والمجتمعية الشاملة ،ودخلت صناعة الصحافة مرحلة جديدة يتحكم الحاسب الآلي فيجمع أطرافها ،وتبدأ عمليتها في إعداد الأداة التحريرية مرورا بتصميم الصفحات وتنفيذها أليا وتجهيز الألواح الطابعة ،ثم الطباعة والتوزيع وفق هذا النظام الجديد الإنتاج الرقمي لصحيفة على أساس المجتمع الشامل والعناصر والصفحات من نصوص ورسوم وإعلانات وغيرها ،على شاشة حاسب ألي واحد يضم المراحل الإنتاجية كلها على مجموعة حاسبات مرتبطة معا من خلال شبكة إنتاجية واحدة ،وفي الثمانينات ظهرت ما نسميه بوسائل الاتصال الحديثة والتي تتمثل أساسا في تطوير الأقمار الصناعية ،الكابل ،الفاكس ،الفيديو ،نكست والتليكست ،والتلفزة عالية التجديد والرقمنة والأشرطة والأقراص المضغوطة والى عدد لمتناهي من الإمكانيات والتركيب المتعددة الوسائل والتقنيات تمثلت أهم تطبيقاته في الجمع بين التلفزيون والإعلام الآلي والهاتف والانترنت.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الاتصال وخصائصها

سنتطرق أولا إلى مفهوم تكنولوجيا الإتصال ثم خصائصها .

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال لابد أن نعرج على تعريف "روبن" و "برنت" أنها أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو عرض البيانات[1].

كما يمكن التعرض لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال دلالة كل من شطريه تكنولوجيا (technology) واتصال(communication) ،وتتعدد معاني مصطلح التكنولوجيا بتعدد واختلاف رؤى المختصين والمهتمين بهذا المجال ومن التعريفات تعني مطابقة استخدام معطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات ،وتطبيق استخداماتها الحديثة والاستفادة منها في شتى مناحي الحياة الإنسانية بما في ذلك تأثيراتها في مجال المعلومات والاتصال الإعلامي بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته[2].

وتعرف أيضا على أنها مجمل الخبرات والمعارف المتراكمة والمتاحة والأدوات والأجهزة والوسائل المادية والتنظيمية ،والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات[3].

وتعرف كذلك بأنها الحصول أو اكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية والنصية والمصورة والصوتية ،من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية والكومبيوتر.[4]

ومن المنظور الاتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي " مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة ،التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي الوسطي ،والتي تتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات

---

[1] عمر وصفي العقيلي ،**"تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة"** ،الطبعة الأولى ،دار زهرة للنشر وتوزيع ،عمان ،2009 ،ص 89.

[2] أدم حسن ،أدم أبكر ،**توظيف تكنولوجيا الاتصال في ترويج الحملات الانتخابية** ،بحث مقدم لنيل درجة الدكتورة في علوم الاتصال ،كلية علوم الاتصال، كلية الدراسات العليا، كلية علوم الاتصال، جامعة اليرموك السودان للعلوم والتكنولوجيا ،السودان ،2018 ،ص25.

[3] مريم تونسي ،كنزة فوضيل ،**استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،تخصص اتصال وعلاقات عامة ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،جامعة أم البواقي ،الموسم الجامعي 2013-2014 ، ص06.

[4] هيا حسن منصور ،**أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني** ، قدمت هذه الرسالة لمتطلبات الحصول على درجة الماجيستر تخصص إعلام ،علاقات عامة، جامعة اليرموك أربد ،الأردن2010 ،ص 8.

المسموعة أو المكتوبة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ،من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ،ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة ،أو مسموعة مرئية ،أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان لأخر وتبادلها وقد تكون تلك التقنيات يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.

الفرع الثاني:خصائص تكنولوجيا الاتصال

توجد عدة خصائص لتكنولوجيا الاتصال نذكر منها[1]:

أولا/التفاعلية: هي إحدى الخصائص الرئيسية في الاتصال وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال تأثيرا على الأدوار ويستعطون تبادلها ،ويطلق على ممارستهم الممارسة التبادلية أو التفاعلية ،إذ لم يعد للمتلقي ذلك الدور السلبي المتمثل في مجرد التعرض لمضمون رسالة المرسل ،بل أصبح بإمكانه تبادل الأدوار مع المرسل فالاتصال التفاعلي أو التبادلي يتيح للمشترك اكتساب دور نشيط إذ يعد مسئولا على بناء جزء هام من مضمون الرسالة؛

ثانيا/اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام نفسه في ذات الوقت ،إذ يرجع اختيار مضمون ما للملتقي وليس المرسل ،ويقصد بها عدم الارتباط بالوقت فتكنولوجيا الاتصال تمنح إمكانية استقبال الرسائل في الوقت الذي يناسب الفرد المستخدم لها؛

ثالثا/قابلية الحركية: تتمثل كثيرا من الوسائل الاتصالية على نقل المعلومات إذ يتمكن مستخدمها نقلها معه بمرونة كبيرة بمعنى القابلية للحركة ،لما يتيح إمكانية الاستفادة منها, بنسب عالية كالهواتف النقالة المزودة بمختلف الخدمات؛

رابعا/قابلية التحويل: وهي قدرة رسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لأخر،كالتقنيات التي يمكنها تحويل رسالة مرئية أو مسموعة إلى رسالة مطبوعة ،وكذا نظام الترجمة الآلية التي توافرها بعض المواقع الالكترونية؛

خامسا/قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعه كبرى من أجهزة لأخرى؛

[1] مريم تونسي ،كنزه فوضيل ،مرجع سابق ، ص ص31-33.

سادسا/التدويل أو الكونية: إن البيئة الجديدة لوسائل الاتصال الحديثة هي بيئة عالمية ،نظرا لما تتسم من مزايا تجعلها متوافرة من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في نفس الوقت ،وثانيا ما تميله عليها متطلبات القرن الواحد والعشرون في شتى المجالات الاقتصادية والسياسية والثقافية؛

سابعا/الفورية: وهي ميزة هامة من مزايا تكنولوجيا الاتصال إذ يمكن الوصول إلى المعلومة وفق مرونة هائلة؛

ثامنا/تكنولوجيا الوسائط المتعددة: وتعني قدرات الحاسب الإلكتروني على معالجة النصوص, الأصوات الصور الثابتة والمتحركة والتي يمكن أن تتوافر على الأقراص المضغوطة.

المطلب الثالث: أهمية ومعيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال.

في هذا المطلب سنتطرق في البداية إلى أهمية تكنولوجيا الاتصال مرورا بالمعيقات التي تواجه استخدامها.

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا الاتصال.

تتميز تكنولوجيا الاتصال بأهمية كبيرة يمكن إيجازها فيما يلي :[1]

- الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات بشكل فوري؛
- الحاجة إلى توفير قنوات الاتصال الفوري في أماكن جغرافية بعيدة؛
- الرغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل شراء السلع والبضائع،
- التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها؛
- نقل الرسائل بسرعة واستخدام وسائل جديدة مثل البريد الإلكتروني، الفاكس...؛
- تمثل التكنولوجيا أساسا لتخزين واختصار المسافات بين الناس وتمثل ذلك بشكل رئيسي في ابتكارها لأفضل أشكال وطرق الاتصال بين الناس سواء عن طريق الهاتف الأرضي أو الهاتف المحمول، الذي مكن الأشخاص الذين تفصل بينهم مسافات من الوصول إلى بعضهم البعض خلال ثوان معدودة بسهولة؛
- إن التطور الكبير في التقنيات التي قدمتها التكنولوجيا، أدى بشكل أو بأخر إلى ثورة علمية ومعرفية في ظل التطور في وسائل اكتشاف الحقائق والحصول على المعلومات وجمعها وتطويرها؛

[1] سارة لونادي، **تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنماط الاتصال الأسري**، مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أم البواقي –الجزائر، الموسم الجامعي 2016-2017 ، ص ص67-68.

- توفير خدمات الاتصال بكل أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف؛
- توفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات؛
- جعلت العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم، وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان؛
- الانتشار الواسع، وسعة التحمل سواء للأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة؛
- تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات؛
- حل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص وغيرها؛
- نشوء أشكال جديدة من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي، وقيام مجتمعات جديدة؛
- الوصول للمعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم، في نفس اللحظة تقريبا؛
- زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف.

الفرع الثاني: معيقات استخدام تكنولوجيا الاتصال:

إن مجرد وجود إستراتجية متكاملة للتحول من وسائل التقليدية إلى وسائل حديثة لا يعني أن الطريق ممهدة للتطبيق وتنفيذ هذا التحول لأن العديد من العوائق ستواجه هذه التكنولوجيا الحديثة والتي نذكر منها على سبيل المثال: [1]

- ✓ صعوبة ملائمة بعض نظم وتكنولوجيا الاتصال للنظم والاستخدامات المحلية، وهذه أسباب فنية تتمثل في عدم ملائمة النظم والتقنيات المستحدثة للأجهزة والنظم المستخدمة فعلا في الدول النامية؛
- ✓ عدم كفاءة الموظفين، إذ أن الكثير من الموظفين هم مما لا يستطعون حتى الكتابة أو على الأقل بشكل جيد وهم من غير المتخصصين، فعملية استخدام التكنولوجيا بكفاءة يتطلب وجود كادر فني قادر على التعامل مع الأجهزة والأدوات والمعدات الجديدة، ومعرفة خصائصها والاستفادة القصوى

[1] مشري محمد الناصر، **سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1 الجزائر، الموسم الجامعي 2016-2017،ص ص 53-54.

مما تتيحه إمكاناتها، الأمر الذي يتطلب ضرورة الاستمرار في تطوير أنظمة إدارية التي تستطيع التكيف مع المتغيرات الجديدة التي أدخلتها تكنولوجيا الاتصالات إلى المجتمعات والمنظمات؛

- ✓ الكلفة المالية المرتفعة للكثير من تقنيات الاتصالات المنتجة في الدول الصناعية سواء كانت على مستوى الأجهزة أو النظم، ويؤثر ذلك بشكل واضح على الدول النامية التي تحتاج إلى استخدام مثل تلك النظم والأجهزة والتقنيات؛
- ✓ تدني مستوى الدخل: وهذا السبب يعتبر امتداد للعائق السابق، فهذا يؤثر كثيرا على قدرة المواطن في الحصول على واحد من التكنولوجيا الحديثة في مجال الاتصالات وبتالي العدالة في اكتساب هذه التكنولوجيا وبتالي اتساع الهوة بين أفراد المجتمع الواحد وهذا يؤدي إلى ظهور الآفات الاجتماعية كالرشوة والسرقة والاختلاسات وغيرها؛
- ✓ اللغة: تعتبر اللغة عائقا خاصة في الدول العربية وإفريقيا الفرانكفونية ذلك لأن معظم البرامج التدريبية وبرامج الكومبيوتر والمؤتمرات الإلكترونية والدوريات المتخصصة تصدر بالغة الإنجليزية؛
- ✓ إن افتقار المرأة لعنصر الوقت لابد أن يؤثر على شكل ومضمون تكنولوجيا الاتصال، ومعظم النساء لنا يدركنا مزايا استعمال هذه التكنولوجيا ولن يكون بمقدورها استخدامها بطاقتها القصوى فهناك حالة منعدم المساواة في الوصول إلى تكنولوجيا الاتصال حيث تبين أنه يوجد قدر كبير من التميز بين الرجال والنساء؛
- ✓ الجانب النفسي: وتمثل في صعوبة تخلي بعض المؤسسات عن أنظمة الاتصال التقليدية المستخدمة التي تعتقد في جدوى، استمرارية الاتصال والتواصل وطريقها، إلا أن كل ذلك لا يمنع من التأكيد على فعالية، استثمار التقنيات وخاصة تقنيات الاتصال في التواصل مع الآخرين وتناقل المعلومات نظرا لتأثير ذلك على زيادة إنتاجية وفعالية المؤسسات ودفع حركة العلم والثقافة والتعليم إلى الأمام؛
- ✓ كما تمثل قضية نقل التكنولوجيا المستعملة وفي وسائل الاتصال الجماهيري أيضا واحدة من المشكلات الهامة في الوضع الاتصال العربي، إذ من الحقائق المؤسفة أن البلدان العربية لا تمتلك أية صناعة تنتج أدوات وأجهزة الاتصال أو تنتج مواد تحتاجها العملية الاتصالية، ولذلك فإن الدول العربية تستورد، وبدون وعي كبير جميع الأجهزة والأدوات والمواد المستعملة في تحقيق العملية الاتصالية وتنفيذها في مختلف وسائل الإعلام الجماهيري، ومن المؤكد أن التكنولوجيا ليست مجرد آلات

ومعدات بل هي في جوهرها تحمل قيم حياة وسلوك المجتمعات ونمطها وطرازها وتمثلها التي أنتجتها، ومن المتعذر الفصل أو عزل هذه القيم عن الأجهزة المادية.

المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا الاتصال ووسائلها

سنتطرق إلى وظائف تكنولوجيا الاتصال ثم وسائلها:

الفرع الأول: وظائف تكنولوجيا الاتصال

إن الانتشار الواسع في تكنولوجيا الاتصال في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة الاهتمام بها والاستفادة منها ،وما قدمته تمن خدمات اتصالية في شتى الميادين ،ومما لاشك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ،كما تختلف من ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيا من ميدان إلى أخر ومن بين هذه الوظائف نذكر[1]:

أولا/وظيفة التوثيق: تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة والبريد الإلكتروني ومنظومة الشبكات (الأنترنيت ،الإنترنيت ،الإكسترنيت) دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال ،وذلك بتبادلها لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكافية باسترجاع مضمون ،هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري؛

ثانيا/ تعمل تكنولوجيا الاتصال على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة ،ذلك أن الاتصال الرقمي والانجاز ألمعلوماتي ساهم في تصميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات ،نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين؛

ثالثا/ عملت تكنولوجيا الاتصال على الزيادة في السرعة إعداد الرسائل وفي القدرات العلمية ،من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشر توزيعها وتخطى حاجز كل الزمان والمكان؛

رابعا/ ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات ،سواء الاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات ،كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني ،كما أصبحت أداة وسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة

[1] منداز نادية ،خاين مختارية ،**فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الاجتماعية قسم العلوم الإنسانية، جامعة مستغانم ،الموسم الجامعي 2018-2019 ،ص ص29 ،30.

بالمعدل (modem) والاتصال يبعضها ،وهذا ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني عقد الندوات عن بعد خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات؛

خامسا/ تزيد تكنولوجيا الاتصال في تحسين مهارات وحل المشاكل وزيادة فعالية الموارد وتحسين دور القادة ،إضافة إلى إمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة؛

سادسا/ تساعد تكنولوجيا الاتصال من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية المنظمة؛

سابعا/ تساهم تكنولوجيا الاتصال في التعليم والتنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات ،وتعزيز الأداء لتعامل مع التغيير بإيجابية؛

ثامنا/ تنتج تكنولوجيا الاتصال في التعليم التنظيمي فرصة المنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة ،وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية؛

تاسعا/ بمساعدة تكنولوجيا الاتصال يستطيع خبراء الموارد البشرية وربط أهدافهم الإدارية ،فأهداف كل عامل بإستراتجية المنظمة ،كما أنها تساهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى.

الفرع الثاني: وسائل تكنولوجيا الاتصال

وتتمثل وسائل تكنولوجيا الاتصال فيما يلي:

أولا/مفهوم الأقمار الصناعية: القمر الصناعي عبارة عن جهاز استقبال وإرسال يسير في مدار الفضاء الخارجي خارج الجاذبية الأرضية ،ويسير مع دوران الأرض, وهو قادر على إعادة نقل الإشارات إلى نقطة أخرى على سطح الأرض ،إذ يعتبر نوعا من سفن الفضاء يدور مع دوران الأرض أو أي جسم سماوي أخر؛

ومن وظائف الأقمار الصناعية :

- عملية الإرسال الإذاعي والتلفون والتلغراف والاتصالات اللاسلكية؛
- يتم استخدامها لعقد المؤتمرات عن بعد عندما تستدعي الحاجة ؛
- الربط بين الحاسبات الإلكترونية ونقل البيانات والصور والصوت التي تخزنها الحاسبات الإلكترونية بين حاسب وأخر؛
- نقل البريد حيث تنقل الرسالة على الملتقي بواسطة الأقمار الصناعية ليشاهدها على شاشة الاستقبال في منزله؛
- نقل المعلومات بأنواعها المختلفة ثم إعادة استرجاعها بكفاءة وجودة عالية .

ثانيا/الاتصال الكابلي: يعد لكابل أحد الوسائط التي تستخدم في عملية نقل الرسائل والمعلومات الصوتية والتلفزيونية والنصوص ،إما بالنظام التقليدي أو بالنظام الرقمي؛

ومن استخدامات الاتصال الكابلي:

– توفير إرسال واضح لجميع القنوات التلفزيونية التي تستخدم الموجات الكهرومغناطيسية؛

– استطلاع أراء الجمهور بشكل فوري نحو قضايا مختلفة من خلال الاتصال ثنائي التفاعل؛

– إمكانية حقن الحاسب الإلكتروني بالبيانات التي يحتاج إليها المشتركون في أي وقت؛

– تحقيق التعليم الذاتي بكفاءة؛

– إمداد المشتركين بتنوع شاسع من الخدمات البرمجية من خلال عشرات القنوات التلفزيونية الواضحة الإرسال.[1]

ثالثا/تقنية الفيديو تكس: هو عبارة عن وسيلة لتسهيل استرجاع المعلومات وتقدم هذه الوسيلة خدمات تسد حاجات ملحة للبشرية ،كما تقدم وعد بطرق مختلفة جديدة وفعالة لإدارة الأعمال وخدمات البنوك وصناعة النشر.

ويوجد نوعان أساسيان من نظم الفديوتكس هما الفيديوتكس السلكي(wired video tex) والفيديو تكس الإذاعي(broadcast video tex) أو ما يعرف بالتيلتكست.

–خدمات الفيديو تكس السلعي: يعمل الفيديو تكس السلعي في اتجاهين ،فهو نظام تفاعلي يستخدم عارض للصورة(video display) وغالبا ما يكون هذا العارض جهاز الاستقبال التلفزيوني ،ويتصل هذا الجهاز بشبكة خطوط هاتفية ،ويشار إليها غالبا باسم فيوداتا وذلك نسبة إلى الشركة البريطانية الرائدة في هذا المجال ،غير أن الاسم الأكثر شيوعا في العالم الآن هو فيديو تكس وهو وسيلة تستقبل صفحات من المعلومات تملأ كل صفحة شاشة التلفزيون ،ويتم تخزين هذه المعلومات في قاعدة بيانات data bax) تكون جاهزة للتعامل معها من خلال توظيف البحث الذي يقوم به مستخدم الجهاز.

– **التيلتكست**: هو نظام من اتجاه واحد غير تفاعلي يرسل معلومات(نصوص) بإشارات يتم استقبالها عبر شاشة تلفزيونية ثم تجهيزها بمحول وربطها بحاسب إلكتروني كما يطلق عليها(خدمة النص المتلفز).

[1] معطار الزهرة ، **دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر قي فرع تسير المنظمات، تخصص تسير الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة ،الموسم الجامعي 2013-2014 ص 16.

رابعا/التلكس: التلكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء ،ومعظم رسائل البرق كما يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح المبرقة ،ثم تقوم المبرقة بتحويل النقط والشرطات الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة.[1]

خامسا/التيلتكس :هو نظام التي لتكس يمكن تجميع النصوص وتخزينها ،واستخدام هذه الخدمة في أداء وظائف محلية مستقلة عن نظام إرسال واستقبال الرسائل ،وتعتمد السمة الرئيسية لهذا النظام على وضع كل الحروف والأرقام والرموز بالغة اللاتينية ،ويمكن للمستخدم أن يضيف بعض الرموز أو الكلمات باللغة الوطنية عند رغبته في ذلك ويتم تخزين النص المرسل في ذاكرة الحاسب الإلكتروني ،ويرسل أوتوماتكيا عبر دوائر للربط بين المرسل والمستقبل ويستغرق نقل صفحة النصوص في حدود خمس ثواني فقط وعلى عكس نظام التلكس فإن خدمة التي لتكس تعد خدمة غير مركزية.

سادسا/المثيلة عن بعد: هي وسيلة يمكن عن طريقها نقل معلومات مطبوعة أو منشورة أو خطية أو مكتوبة عبر المسافات طويلة ،وتسمى هذه التكنولوجيا بصفة عامة fax وتعد البديل الوحيد لتوصيل الوثائق بين المكتبات بواسطة البريد أو خدمات توصيل ،وله مرادفات أخرى في الفاكس ميلي تيلفاكسميلي وكلها تعني نقا صورة ورقية لوثيقة معينة من مصدرها الأصلي إلى جهة أخرى.

سابعا/الألياف الضوئية واستخدامها: تعد الألياف الضوئية أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شاسع من الاتصالات والألياف ضوئية ،عبارة عن قوائم زجاجية رقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر خلالها ،ويمكن أن يحل هذا الضوء محل الإشارات الإلكترونية التقليدية المستخدمة في خطوط الهاتف والراديو والتلفزيون ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني.

ومن استخدامات الألياف الضوئية في الاتصال:

– تستخدم الألياف الضوئية في الاتصالات الهاتفية من خلال مد الكابلات كما تستخدم في الاتصال بين نقطتين ،بحيث تنقل عمليات ضخمة جدا من المحادثات الهاتفية أو تسمح بمرور البيانات بين نقطتين وتين ،وإذا كانت المسافة بعيدة جدا فإن كمية الضوء تتناقص وبتالي تحتاج على مقوي للإشارة أو مكرر وهناك كميات ضخمة من اتصال البيانات ودوائر الهاتف تجمع بين استخدام الإشارة المفردة ،والإشارة الرقمية ذات المعدل المرتفع من نقل البيانات.

[1] معطار الزهرة،مرجع سابق،ص17.

– يمكن استخدام الألياف الضوئية كقنوات لنقل الإشارة التلفزيونية عبر الأقمار الصناعية فضلا عن اتصالات الراديو ،مما يجعل الصوت أو الصورة أكثر وضوحا.

– تتبع الألياف الضوئية حلولا لكثير من المشكلات الناجمة عن استخدام الاتصال السلعي والكابلات المركزية والميكروويف ،ونظم الاتصال التي تشع بالهوائيات كما توفر الألياف الضوئية العزل الكهربائي من نقطة إلى أخرى وتوفر قدرا عاليا من الأمان أثناء استخدامها.[1]

ثامنا/الراديو (الإذاعة المسموعة): كلمة راديو هي الأكثر تداولا للتعبير عن ذلك الجهاز الذي يستقبل الصوت القادم من مسافات بعيدة ،ونفس الكلمة تطلق على محطات الإرسال(أي محطة الإذاعة) وكلمة راديو يرجع أصلها إلى الكلمة اللاتينية راديوس"radius" ،وتعني نصف قطر وهذه التسمية تنطبق على الإرسال الإذاعي حيث تبث الموجات الصوتية عبر الأثير على هيئة دوائر لها مركز إرسال ،وقد أطلق على هذه الوسيلة اسم اللاسلكي في بداية الأمر ،غير أن اللاسلكي تشمل وسائل اتصال أخرى كالبرق والهاتف والتلغراف وغيرها وعلى هذا الأساس وجد أن كلمة راديو هي المناسبة أكثر،وقد كانت راديو في اللغة العربية تطلق على جهاز الإرسال (محطة الإذاعة) وجهاز الاستقبال(المذياع) معا إلى أن تم تعريبها إلى الإذاعة المسموعة (محطة الإذاعة) والمذياع بالنسبة لجهاز الاستقبال.

تاسعا/التلفزيون: هو وسيلة اتصال وإعلام يجمع بين الصورة والصوت ،يتميز بالانتشار العالمي بالبث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

عاشرا/ولا يدرك البعض أن مكبرات الصوت تدخل ضمن وسائل الاتصال المسموعة على أنها مجرد تكبير للصوت ،ولكن الواقع أن هناك فئات من الناس الذين لا يمكنهم استقبال الرسالة التي يرسلها المرسل بدون وجود هذا المكبر الكهربائي للصوت.

إحدى عشر/الهاتف: أصبح الهاتف (التلفون) ضرورة هامة في إتمام الاتصالات ولا يمكن لأي منشأة سواء صناعية أو تجارية أو خدمية أو حكومية أن تعمل بدونه ،وهناك العديد من الخطوط الهاتفية التي تستخدم في المنظمة ،فنجد المنظمات الكبيرة تضع عدة خطوط في خدمة الاتصالات ،وإذا نظرنا في عمل المدير نجد أن الاتصالات التليفونية تمثل أهمية خاصة ،إذ توفر العديد من الخدمات كعقد الاجتماعات وتحديد المواعيد إبلاغ الرسائل والأخبار والبيانات اللازمة لأداء عمله ،وإبلاغ تعليماته إلى مرؤوسيه وإلى معاونيه أو المتعاملين معه

[1] معطار الزهرة،مرجع سابق،ص18.

،ولهذا نجد أن الاتصالات التلفونية تمثل بالنسبة للكثير من المنظمات جزءا كبيرا من الاتصالات العامة ،كما تساهم في إنجاز الأعمال وفي أداء مختلف المهام التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة.[1]

– **الهاتف النقال:** الهاتف النقال عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية (الصوت) ،والصور عن بعد وبسرعة فائقة ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلاليته العلمية ،قد يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول ومعروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي الثابت ،والتجارب تثير إلى نجاح أخر يتعلق بإمكانية | إرسال واستقبال صور تليفزيونية حية أثناء محادثتهم التليفونية ،أو ما يطلق عليه بالتلفون المصور معنى ذلك إيجاد الوسائل والمنافذ التي ترى بها المعلومات فضلا عن أن هذه التليفونات المصورة ذاتها تشمل الاتصال بالحاسبات.

اثني عشر/الحاسبات الآلية: (**الحاسب الإلكتروني**): الحاسب عبارة عن آلة إلكترونية مصممة بطريقة تسمح باستقبال البيانات واختزالها ،ومعالجتها بحيث يمكن إجراء جميع العمليات البسيطة والمعقدة بسرعة ودقة ،ويتم الحصول على نتائج هذه العمليات بطريقة آلية ،حيث تحول البيانات إلى لغة يتعامل معها جهاز الحاسوب وتتوافر في الحاسوب مجموعة من المميزات لا تتوفر في أجهزة الاتصال ،ويجمع الحاسوب بين خصائص عديدة لوسائل أخرى وهذه الخصائص هي:

– خصائص الأجهزة السمعية: إذ بالإمكان استخدامه للتواصل الاستماعي عن طريق التسجيلات أو الاتصال من خلال شبكة الانترنيت؛

– خصائص أجهزة عرض المواد المرئية كالصور والأقلام المتحركة والثابتة والمواد المكتوبة من خلال:

– استخدام البرمجيات وأقراص CD وعرضها؛

– استخدام شبكات الانترنت؛

– خصائص التلفزيون التعليمي من خلال تحويل البرامج التعليمية المسجلة على أقراص أو المعروضة على شبكات الانترنيت؛

– بعض خصائص الفيديو من خلال تحويل البرامج المسجلة على أشرطة الفيديو إلى أقراص أسطوانية (CD) وعرضها بالحاسوب؛

[1] معطار الزهرة،مرجع سابق ص19.

– خصائص التعلم الفردي والتعلم الذاتي ،والتعلم الجماعي.[1]

ثلاثة عشر/الجرائد الإلكترونية: وهي توظف خدمة الفيديو تكس(البيانات المرئية) التفاعلية الثنائية الاتجاه في تقديم طبعات إلكترونية من الجرائد ،ويتم النفاذ إليها بواسطة المشترك بأسلوب النفاذ إلى بنوك المعلومات بالضغط على نهاية الطرفية للحاسب الإلكتروني الملحق بجهاز التلفزيون ،أو رقم التلفون بالكود المحدد فيستطيع المشترك بالحصول على جريدة معينة.

أربعة عشر/المجالات الإلكترونية: مثلما يتاح للمشاهد من خلال الفيديو تكس النفاذ إلى الجرائد الإلكترونية يتاح له النفاذ للمجالات الإلكترونية ،ومثال لهذه المجالات في الولايات المتحدة الأمريكية KCETS NOW التي تضم أقساما مختلفة تزود كأي مجلة بمعلومات عن الطقس ،المال ،والأعمال والخدمات الأخرى وغيرها إضافة إلى الرسوم التوضيحية.

خمسة عشر/المؤتمرات عن بعد: يكون الشكل المبسط للمؤتمرات عن بعد بواسطة مكالمة هاتفية ،وتوجد أنواع أخرى عديدة تتدرج من مؤتمرات سمعية ذات اتجاهين ،بواسطة ما يسمى قنطرة تليفونية تسمح المشاركة عن طريق ميكروفونات فردية لكثير من الناس في مجموعة وفي الكثير من الأماكن في نفس الوقت.

كما يوجد نوع أخر من المؤتمرات عن بعد بواسطة الكمبيوتر في جامعة بري ستون "Princeton" تستخدم الحاسبات الإلكترونية لجميع المشترين معا ،من بعيد عن طريق المنافذ "terminals" أو الاتصال التليفوني ،ويعقد المؤتمر في الوقت الأساسي ويستطيع كل المشتركين رؤية ماذا يدخله الآخرون على المنفذ والرد عليه.[2]

[1] معطار الزهرة،مرجع سابق،ص20.

[2] المرجع نفسه،ص21.

المبحث الثالث: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل مناحي الحياة إذ أصبحت ذات وسيلة وأهمية كبيرة في تطور المجتمعات ،إذ ساهمت بشكل فعال في دفع عجلة النمو والنهوض بالفرد والمجتمع والسير نحو طريق مزدهر.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في البداية نتطرق إلى نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرورا بالمفهوم والخصائص[1]:

الفرع الأول: نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوحي إلينا تاريخ نقل وتحويل المعارف الإنسانية أن الكائنات البشرية في فجر التاريخ كانت تستخدم الإشارات بمختلف أشكالها فيما بينها التعبير عن الأفكار والمشاهدة وإصدار الأوامر، لكن هذا الوضع شهد تطور وانقلاب تدريجي نتيجة للاكتشافات والاختراعات المتتالية التي توصل إليها الإنسان ،وقد وصل هذا التطور إلى أن منتصف الوظائف اليوم في البلدان المتقدمة مادتها الأولية هي المعلومات، التي تتشكل من حشد المركب ومعقد من الرموز والإشارات، وأصبحت هذه الوظائف تطلب آلات وأدوات واستثمارات تتناسب مع نوعية هذه الوظائف ونتيجة لذلك قد حدث هناك انتقال من المعلومات الشخصية التي هي بشكل عام مجانية إلى المعلومات المتفرعة(ذات القيمة الاستعمالية) ،ومن المعلومات العامة التي هي في متناول جميع الفئات الاجتماعية إلى المعلومات الخاصة باستخدامات معينة أو خاصة بفئات معينة التي تجعل من الضروري الأخذ بعين الاعتبار الثروة القصوى من المعلومات المتاحة حاليا، وتعقدها الشامل والمتنامي ذلك أن المعلومات في تجدد مستمر بمعنى أن نسبة تقدم المعلومات في ارتفاع مستمر حتى على مستوى العلوم التي كانت التي كانت تتميز بحركة بطيئة في التجديد ،بسبب ظهور تخصصات فرعية وأكثر ديناميكية وهذا الإتباع الملحوظ في دائرة المعارف والعلوم إلا دليل عن وفرة المعلومات وتنوعها ،وإذا حاولنا إلقاء نظرة عن تطور أنظمة نقل وتحويل المعلومات في العالم خاص ببلدان الشمال نجدها في القرن 18م تقليدية ،بحيث كان يقتصر الأمر على الورقات والمكتبات التي كانت موجودة بالإضافة إلى مكتب البريد ،وبعض ورشات الطباعة التي تطبع فيها الكتب والدوريات المحدودة العدد والتخصص ،أما في نهاية القرن 19م فقد تميز بشكل خاص بظهور ظاهرة إلكترونية كبيرة متمثلة في التلغراف ،الذي وصفه رئيس وزراء البريطاني مركيز ساليسبري عام 1889 بأنها

[1] أحمد مهري ،**تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت في المؤسسة الجزائرية** ،مذكرة مكملة للنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع وتسيير الموارد البشرية ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة أم البواقي ،الموسم الجامعي 2014-2015 ،ص ص29-31.

اكتشاف غريب وساحر وتأثير مباشر في الطبيعة ،والفعل الأخلاقيين والفكريين للبشرية حيث جمع كل البشرية على سطح واحد كبير يمكن من خلالها رؤية كل شيء يجري ،وكل شيء يقال والحكم على كل سياسة تتبع في نفس اللحظة التي تحدث فيها هذه الأحداث ،فأجهزة التلغراف التي كانت أول اختراع في القرن 19م بنقل الرسائل سواء عامة أو خاصة من جانب لأخر وقد ساعد التلغراف شأنه القدرات والسكك الحديدية والطرق البحرية في ربط الأسواق القومية والعالمية، بما في ذلك أوراق المال وأسواق السلع (مثل:القطن القمح...الخ)،كما ساعد كذلك على تسريع نقل المعلومات العامة ،الخاصة ،المحلية ،الإقليمية والقومية والإمبراطورية ،وقد اتضح على المدى الطويل وقد جرى بالفعل قصر المسافة إذ أصبح من الممكن إرسال المعلومات المرتبطة بشؤون الحكم والمشروعات للشؤون الأسرية والطقس...إلخ ،وكانت هذه المعلومات تنقل فيشكل أنباء والتلفون بعد وسيلة اتصالات المسافات القريبة والمسافات البعيدة أيضا ولقد اهتمت شركة بيل الأمريكية بتطوير الأبحاث الخاصة بمجال التلفون ،وتطور الهاتف بحجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات ،ومن أحداث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية(الهاتف الصوري،هاتف الفيديو) الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة وجهاز مزود بذاكرة مؤهلة لخزن الصورة ،واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق إلى جانب الهاتف والتلغراف توجد وسيلة اعتبرت من أهم الوسائل التي ساعدت كثيرا في نقل المعلومات ،وهي الفاكس التي تعتبر وسيلة اتصال شخصية غير مباشرة تتفوق بقدرتها على إرسال الوثائق والرسوم والمواد المطبوعة سواء عن طريق الهاتف وموجات اللاسلكي، أما في الوقت الراهن فقد حدد تطور جذري في جميع المستويات تنتج بالدرجة الأولى رقبات المعلومات والاتصال ،فالأولى عملت على تزويد المنظمات المعلوماتية والاتصال من حيث التجميع والمعالجة والتخزين ولقد سخرت لهذا الغرض قدرات هائلة سواء على مستوى منصب العمل/الطاقة التخزينية للذاكرات المركزية للحواسيب) أو الذاكرات الطرفية المتمثلة بشكل خاص في الوسائط الحديثة بمختلف أنواعها ،أما الثانية أي تقنيات الاتصال فقد مكنت من استغلال أينما وجدت وقد وظفت لهذا الغرض أدوات اتصالية جد متطورة تماما هو خاص بالإرسال ،ومما يتعلق بالاستقبال دون إهمال قناة الاتصال التي شهدت تطورات سريعة ،والتي مكنت المستفيدين من الارتباط السهل والسريع بقواعد وبنوك المعلومات أو بنظائرهم ،من خلال الحوار على الخط وبشكل عام فإن هذه التطورات مرت بعدة مراحل ففي سنة 1930م ظهرت وسائل الثقافة ،أو ما يسمى بالاتصال الجماعي ووسائل الثقافة الفردية ففي سنة 1950م ظهرت الأنواع الأولى من الحواسيب(أنباك مارك1) ،فقد تميزت هذه الحواسيب بضخامة حجمها وقد تعقدت عمليات تشغيلها وقد تكامل الوحدات المشكلة لها فيما يتطلب

تدخل المشغل بين كل مرحلة وأخرى ،إلا أن هذه الحواسيب شهدت تطورات أثرت إيجابا على قدرات المعالجة والتخزين كما قلصت بشكل كبير في أحجامها ،وفي سنة 1980م ظهرت الحواسيب بأشكالها وأنواعها المختلفة أصبحت متواجدة في كل مكان لاستخدامها بشكل مباشر ،أو عن بعد بفضل تقنيات الاتصال التي مكنت من توفير خدمات الاستنساخ عن بعد والتيلماتيك (Telmatique) اختصار لكلمة "Telecoms" والثانية "Information" ،وهي تعني مجموعة الخدمات عليها المشترك بواسطة شبكات الهاتف البعدية بعد معالجتها بواسطة الكمبيوتر عند بثها وتلقيها بواسطة شبكات المواصلات ،وهذه الخدمات يمكن أن تكون مثلا للإطلاع على أرشيف المؤسسة أو مكتبة عامة أو معرفة لحساب مصرفي شخصي ،وبحلول سنة 1990 اتسع استخدام شبكات المعلومات وصبحت تعطي على المعمورة تقريبا ،إذ وفرت استخدامات كبيرة عن ظهر ما يسمى بالعمل عن بعد وخاصة مع صغر أحجام الحواسيب ،بحيث أصبح وزن الحاسوب لا يتعدى الكيلوغرامات ،مما مكن الارتباط بواسطتها من البيوت والسيارات والقطارات والطائرات بمختلف نقاط العالم المتمثلة ،سواء كانت في شكل قواعد وبنوك ومعلومات ولم تبقى المعلومات حكرا على فئات أو جهات معينة ،بل أصبحت المعلومات متاحة للجميع من خلال تقنيات الاتصال المعلومات بالإنترنيت وما تقدمه هذه الأخرى من خدمات سواء للفرد أو المنظمات.

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها

سنتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن ثم خصائصها:

أولا/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها "تلك العمليات التي تستخدم في إنشاء ونقل وتخزين وعرض ،وإدارة المعلومات باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ،وأهمها الحاسب وملحقاته كالطابعة والماسح الضوئي والكاميرا الرقمية ،والوسائط المتعددة والأقراص المضغوطة وشبكة المعلومات العالمية[1].

[1] علي عبد الوهاب هادي العرداوي ،"**واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في تدريس التاريخ لدى معلمي ومعلمات مدارس تربية محافظة النجف الأشراف** ،"العدد الثالث والثلاثون ،كانون الثاني 2016، العراق ،ص286.

- وترى بياترس "أن الحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصال شكل أساسي للانتقال من عصر يعتمد الطاقة إلى عصر جديد ،يعتمد على المعلومات التي تستخدم تكنولوجيا الاتصالات الحديثة كالإنترنت وغيرها[1].
- وتعرف على أنها "تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية ثم معالجتها ،ثم تخزينها ونقلها بطرق إلكترونية[2].
- وهي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة المعلوماتية(الإعلام الآلي) الانترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل، معالجة، استغلال وأيضا إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات.[3]

سنلخص مجموعة من التعاريف في الجدول التالي:[4]

[1] مهدي سعيد محمود حسين ، عصام إدريس كمتور حسن ،"**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار صيغ التعلم الذاتي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في بعض كليات التربية السودانية** " ،مجلة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية –المجلة الثالث العدد 9- نيسان ،2015 ،ص185.

[2] حميش نرجس ،"**دور أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحد من مخاطر المعاملات المصرفية الالكترونية في الجزائر** ،"أطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص تسيير محاسبي وتدقيق ، جامعة أدرار ، الموسم الجامعي 2016-2017 ،ص30.

[3] Alain Berduguo. Robert Mahl. Gérard jean. "**Guide du mangement des systèmes d'informations:thèmes et termes essentiels**". Herme_ sciences publications. Paris . 2002. P389.

[4] مساعد هاجر،"**إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة بالمؤسسة الجزائرية**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2015-2016 ،ص 20.

الجدول رقم(1-2): يوضح مجموعة من التعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

البيان	مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
المجموعة الأولى: **المفاهيم التي ترتكز على الأجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات والاتصال**	-ويعرفها البعض على أنها مزيج من الصناعات المترابطة وهي صناعة البرامج الجاهزة وصناعة البرامج الجاهزة وصناعة الخدمات مثل: الشبكات وصيانة الأجهزة المادية. -تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءا من التجهيزات والبرمجيات وصولا إلى التقنيات المستخدمة في مجال الإتصال.
المجموعة الثانية: **المفاهيم التي ترتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأنشطة التي نقوم بها.**	-تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها مكونات الحاسب الآلي والبرامج الجاهزة التي تستخدم في جمع ونقل ومعالجة وتوزيع البيانات في المنظمة. -تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تكنولوجيا المبنية على الإلكترونيات والتي يمكن أن تستخدم في جمع وتخزين ومعالجة ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة.
المجموعة الثالثة: **المفاهيم التي ترتكز على الأنشطة التي تقوم بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون الإشارة إلى الأجهزة التي تستخدمها.**	-يرى البعض أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتمثل في معالجة، تخزين، إرسال، عرض، إدارة، تنظيم واسترجاع المعلومات.
المجموعة الرابعة: **المفاهيم التي ترتكز على الأجهزة والأنشطة والعنصر البشري في أن واحد**	-تتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال جميع أنظمة المعلومات بالمنظمة المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك جميع المستفيدين منها.

المصدر: مساعد هاجر،"**إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة بالمؤسسة الجزائرية**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2015-2016 ،ص 20.

-ومن خلال التصفح في هذه المفاهيم نستنتج ما يلي[1]:

1- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترتكز وبشكل محوري على استخدام تقنيات وبرمجيات الحاسب الآلي؛

[1] مساعد هاجر،مرجع سابق ،ص21.

2- إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل جملة من المراحل تبدأ أولا بالحصول على البيانات الضرورية من مصادرها المختلفة ،ثم معالجتها وبعد ذلك إرسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة إلى الجهات المعينة للاستفادة منها؛

3- حتى تستطيع أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تحقق الاستفادة العظمى من عملياتها ،يجب توفير مخرجاتها للمستفيدين في الوقت والشكل المناسب.

4- تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظهور العديد من مجالات التطوير كظهور البرمجيات المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة، الذكاء الاصطناعي، قواعد البيانات، أتمتته المكاتب، الانترنيت، الانترانت، البريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات عن بعد وتأسيسا على ما سبق فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تقتصر على استخدام الآلات التكنولوجية الحديثة فحسب بل تمتد إلى الجوانب المعرفية والفكرية والأساليب والتقنيات اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

ثانيا/خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تنقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى مجموعة من الخصائص أهمها ما يلي[1]:

1/**التفاعلية:** إن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار ،وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمنظمات وباقي الجماعات؛

2/اللامركزية: وهي خاصية تسمح بالاستغلال تكنولوجيا المعلومات والانترنت مثلا: تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

3/قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه المتع؛

4/الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار لنمطها المرن.

[1] دردار جزيرة ،قداش سلمى ،"**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد القرارات البنكية**" ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،فرع علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال مالية ،جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2016-2017 ،ص24.

بالإضافة إلى ما سبق نذكر الخصائص التالية[1]:

- **قابلية التحرك** : أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته؛
- **قابلية التحول** : بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة؛
- **اللاتزامنية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.

المطلب الثاني: أهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنتطرق إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثم فوائد:

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات الاتصال

تتمثل فيما يلي[2]:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة قوية لتجاوز الانقسام بين البلدان الغنية والفقيرة ،والإسراع ببذل جهد بغية محاربة الفقر والجوع والمرض والأمية ،ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة والتعليم والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا؛
- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي ،وقيام مجتمعات جيدة وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن الماضي ،فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع ،وتتمحور تلك الثورة حول قدرة تكنولوجيا المعلومات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا؛
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم من خلال التنظيم ،من خلال استخدام كفاءات وعمال ذوي تخصصات في الإعلام الآلي؛
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال بين مختلف الإدارات،

---

[1] محمد عرفات زيدان ،عادل مسغوني ،" **دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات**" ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات استكمال شهادة ماستر أكاديمي ،شعبة علوم اقتصادية ،تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات ،جامعة الوادي ،الموسم الجامعي2017-2018 ،ص05.

[2] رشيد تومي ،علي مباركية ، "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية خدمات وكالات سياحة والأسفار**" ،مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ل م د ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الموسم الجامعي2016- 2017 ،ص15.

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛
- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية مثل الأهداف الإستراتيجية؛
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية؛
- تمكن المنظمة من القيام بمختلف نشاطاتها إلكترونيا(التوظيف الإلكتروني، التجارة الإلكترونية...الخ)؛
- تمكن أعضاء المنظمة من الحصول على المعلومات من أي مكان متواجدين فيه؛
- تساعد على تطوير ورفع كفاءات وقدرات مسؤولي الإدارة؛
- تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمنظمة(زبائن، موردين...الخ)؛
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع؛

– تمكن من الإطلاع الدائم على أحوال السوق المحلية أو العالمية.

الفرع الثاني : فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى, بمجموعة من الفوائد أهمها[1]:

- تسمح بالتواجد في كل مكان؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمنظمة؛
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية؛
- تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
- تساعد على الابتكار والتجديد ،كما تساهم في تقديم عروض ملائمة مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق بأسرع وقت وبأقل ثمن،
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه،
- وتتضح فائدة من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المنظمات الاقتصادية من خلال النتيجة المحققة أثناء استعمالها لتكنولوجيا المعلومات لغرضين أساسين[1]:

[1] تواتي سارة، خضراوي أسماء ،"**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوضعية المالية للبنوك**" ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص مالية مؤسسات ،جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2015-2016،ص35.

أولا/الاستعمال لتواصل مع عناصر البيئة الداخلية:

- يستعمل لوضع قاعدة لكل معلومات المنظمة (التعريف بالمنظمة نشاطها ،هيكلها ،التنظيم ،أهدافها ،معلومات عن المنتج...الخ)؛
- تساهم في وضع بيانات خاصة بالموارد البشرية وإدراج معلوماتهم الشخصية به (الوظيفة ،الترقيات ،العقوبات...الخ؛
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأداة التي من خلال استعمال شبكة الانترنت أو في أماكن مختلفة من خلال تطبيق شبكة الإكسترانت؛
- يستعمل لوصف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛
- تتيح الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المنظمة.

ثانيا/الاستعمال لتواصل مع عناصر البيئة الخارجية:

- نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المنظمة لتجلب أكبر عدد من العملاء؛
- تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية)؛
- توفر سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المنظمة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة ،وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن؛
- تمنح إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المنظمة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها؛
- تساهم في الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار ثم اختيار متطلباته من الموظفين عند الحاجة؛
- تقوم باختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية؛
- الاستثمار في قدرات الشبكة الممتازة ما إذا أنه لابد ،وأن تكون هناك بنية تقنية تحتية جديدة للاتصالات؛
- تحفيز العاملين على استخدام الشبكة الممتازة إدا أنه لابد ،أن تكون هناك بنية تقنية تحتية جيدة للاتصالات؛

[1] بطاهر بختة ،يوسفي راضية ،"**الملتقى الوطني حول دور الموازنة الصفرية في ترشيد النفقات واقع وأفاق** " ،مدى مساهمة نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتحاد قرارات داخل المؤسسة " جامعة قالمة يوم 22 و 23 أكتوبر 2019 ، ص ص6-8.

- تحفيز العاملين على استخدام شبكة الانترانت ،فتطوير وتطبيق شبكة الانترانت في المنظمة يغير 9+إجراء تغيير جدري في طريقة تنفيذ أنشطة الأعمال ،وهذا يستوجب تغيير في أسلوب العمل داخل المنظمة.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال و ومزاياها وعيوبها.

سنتطرق في هذا المطلب إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال ثم مزاياها و عيوبها.

الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تنقسم تكنولوجيا المعلومات إلى ثلاث أقسام رئيسية ومتباينة : تقنيات المعالجة (الحواسيب والبرامج) تقنيات التخزين والاسترجاع (وسائط وأوعية التخزين) ،تقنيات الاتصالات(وسائل وشبكات الاتصالات)وتتمثل في:

أولا/ تقنية المعالجة: يقصد بها مختلف الوسائل والآلات التي تسمح بمعالجة المعلومات والبيانات وتتكون من الحواسب والبرامج:[1]

1/الحاسوب: الحاسوب هو جهاز إلكتروني صمم للاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل ألي وتخزينها ومعالجتها،ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة يمكن استخدامها حسب الحاجة وعند الطلب وذلك بموجب أوامر وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج التشغيل الحاسوب ،ويتكون من معدات إلكترونية وإلكتروميكانيكية له القدرة على إنجاز أعمال كثيرة كالحاسبات ومعالجة النصوص وطباعتها وتخزين المعلومات وتبادلها ،وذلك بواسطة أجهزة خاصة تسمى المعدات(hardware) وبرامج أخرى تسمى البرمجيات (sofware) وتشكل أهم المعدات الآلية للحاسوب من المعالج الآلي أو وحدة المعالجة (processeur) الذاكرة (memoir) وحدات الإدخال والإخراج أو القارئات (interface) الأجهزة المحيطة أو اللواحق (peripheriqe).

2/البرمجيات: تعرف البرمجيات بأنها مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما ،أو العمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين وهناك نوعين متمايزين من التطبيقات هي :

[1] نوي طاهر حسين، ياقوتة بودوشن، غربي يسين سي لاخضر، ،،**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية** ،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ،العدد 05 ، جامعة الجلفة ،2018 ، ص 137.

أ/التطبيقات القاعدية: وهي تضم كل البرامج المشغلة للآلة وهي برامج أنشئت خصيصا لتنظيم سير المكونات الآلية للحاسوب ،فهي التي تقوم بتفسير الأوامر الآتية من المستعمل وتحويلها إلى إشارات تشغل بها المعدات وتكون كل البرامج ما يسمى نظام التشغيل ومن أمثلته:

– نظام ميكروسوفت دوس "msdos " والمستعمل في الحاسبات (LBM).

– نظام ويندوز "win Dows" الذي هو خليفة "dos" ويمتاز بمرونته وسهولته.

ب/التطبيقات العامة والتطبيقات المفيدة: وهي جميع البرامج التي يستعملها الإنسان لإنجاز عمل معين بواسطة الحاسوب ككتابة النصوص أو إنشاء برامج أو إعداد جدول ...إلخ ،فكل الأعمال التي باستطاعتنا القيام بها وهي عديدة ولا تحصى تستدعي نوعا من التطبيقات ومن بين أصناف التطبيقات الأكثر استعمالا نجد معالجة النصوص(treatment detextes) مثل "word" ،معالجة الجداول (tableau) مثل " opro وexcel ".

ثانيا/تقنيات التخزين والاسترجاع (وسائط وأوعية التخزين): تعتبر إحدى أنواع المعدات وتمثل الذاكرة الخارجية للحاسوب وتستعمل في تخزين المعلومات والبرامج في شكل ملفات بصيغة دائمة وتتمثل هذه التقنيات في الأشرطة والأقراص الممغنطة وفيها نوعين:[1]

1/الأقراص الصلبة أو الثابتة (disqe durs\fixes), الأقراص المنقولة (disqettes).

2/الأقراص المضغوطة (compacts disks) وتوجد مجموعة متعددة من الأقراص المضغوطة تختلف باختلاف استعمالها أهمها:

– أقراص مضغوطة تفاعلية C, D, L .

– أقراص الفيديو الرقمية DVD .

– الأقراص المضغوطة القابلة للتسجيل CD-R.

– الأقراص المضغوطة للقراءة فقط CD-ROM.

هذا إضافة إلى البطاقة الذكية" USB FLASH DRIVES " البطاقة الذكية التي لها نفس حجم وشكل بطاقة الائتمان بحيث تحتوي دائرة حاسوب فيها ذاكرة ومعالج وموقع التخزين دائم عند إدخاله في قارئ أو مشغل خاص, تسترجع البيانات المخزنة فيها حيث يتم عرضها أو التعديل عليها ويمكن إعادة تعبئتها مرة أخرى مثل: بطاقة جيب تنقص مدة المكالمات المسموح بها كلما أجريت مكالمة هاتفية أما " USB

[1] نوي طاهر حسين،وآخرون،مرجع سابق،ص137-138.

FLASH DRIVES" صغير الحجم يمكن وضعه في الجيب يمكن مستعمله من حفظ ونقل ملفات الوسائط المتعددة الكبيرة وفي الحاسوب, ليتم رصده أوتوماتيكيا كقرص ناقل ويمكن USB لاستخدامه ما عليك سواء ربطه بمنفذ تشغيله من أجهزة الحاسوب ،بأنواعها.

ثالثا/تقنيات الاتصالات(ووسائل وشبكات الاتصالات): يقصد بها ذلك الجزء من التقنية الذي يعني بوسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية بين نقطة وأخرى حيث تعتبر تقنيات الاتصالات بمثابة حلقة الوصل بين نقطتين أو أكثر بينهما مسافة معينة وذلك باستخدام ما يسمى تقنيات المعلومات والتي تتم عبر التسهيلات التي تقدمها مؤسسات الهاتف باستعمال الدوائر المركزية ومحاولات الإشارة (modem) وتتكون هذه التقنيات من:[1]

1/ الوسائل السلكية للاتصالات: كانت الوسائل السلكية وستبقى خاصة باتجاهها المتطور من أهم وسائط تناقل المعلومات بمختلف أنواع المعلومات النصية ،المسموعة ،المرئية وهي على أنواع يمكن إيجازها بحسب تطورها في نقاط التالية:

– الأسلاك النحاسية الاعتيادية (الثنائية) خطوط الكبل (cables) الكبل المحوري (coascial cable).

– الألياف الضوئية هذه الأخيرة التي تعد أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال شائع من الاتصالات ،والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية دقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر من خلالها وتتمتع هذه الشعيرات بكفاءة عالية في الاتصالات.

2/ الوسائل اللاسلكية الاتصالات: أبرز الاتصالات اللاسلكية ما يلي:

– أنظمة الموجات الدقيقة: يستخدم نظام الموجات الدقيقة ترددات عالية ولمسافات بعيدة وهناك أنواع عديدة منها ،ويعتمد نظام الموجات الدقيقة في عمله على نقل المعلومات من نقطة إلى نقطة أخرى مباشرة ،وعلى شكل خط مستقيم يستخدم نظام الموجات الدقيقة ترددات عالية ولمسافات بعيدة وهناك أنواع عديدة منها ،ويعتمد نظام الموجات الدقيقة في عمله على نقل المعلومات من نقطة إلى نقطة أخرى مباشرة وعلى شكل خط مستقيم.

أ/الأقمار الصناعية: تستخدم أنظمة الأقمار الصناعية لبث الإشارات لمسافات بعيدة وذلك لحل المشكلات التي ظهرت في أنظمة الموجات الدقيقة ،وعدم التقيد بمسافة 60 كلم حيث تستخدم الأقمار الصناعية لعكس وإرسال الإشارات المستلمة من قبل المحطات الأرضية ،حيث يتم إعادة إرسالها إلى أماكن متباعدة في العالم

[1] نوي طاهر حسين،وآخرون،مرجع سابق،ص.138

وهناك أنواع مختلفة من الأقمار الصناعية تعتمد على بعدها عن سطح الأرض فمنها القريب من سطح الأرض ،ومنها البعيد ومنها متوسط البعد ومن الأنواع التي تستعمل بشكل واسع هو النوع الثابت والأقمار الصناعية حيث يدور بنفس سرعة دوران الأرض وبنفس الاتجاه.

ب/أنظمة الهواتف الخلوية: ظهرت الهواتف الخلوية في أواخر الثمانينات حيث أن ظهورها مرحلة مهمة في العالم.

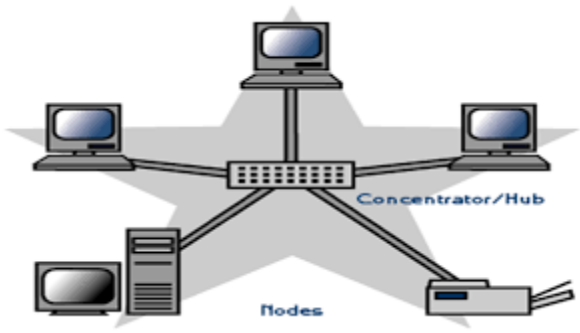
3/شبكة الاتصالات: تعرف الشبكات بأنها مجموعة من الحاسبات تنتظم وترتبط بخطوط اتصال ،بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم ،فهي تشكل نظاما قد يكون محليا, كما يتسع ليغطي منطقة أو أكثر ومن أبرز أنواعه:[1]

أ/أنواع الشبكات:

من حيث شكل: تنقسم إلى:

– الشبكة النجمية: وهي أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال, وقد سميت بهذا الاسم لأن شكلها يشبه النجمة حيث يكون الحاسوب الرئيس في الوسط والحاسوب الأخر حوله ومرتبطة به فقط ،وهي من أبسط الشبكات.

الشكل رقم(1–3): الشبكة النجمية



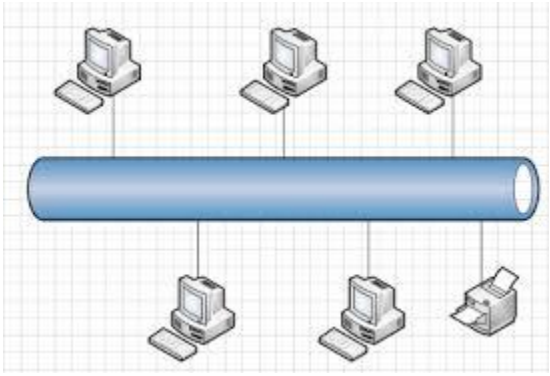
المصدر: -https://www.brainbell.com/tutors/A+/Hardware/Network-Topology.htm

الشبكة الخطية: في هذا النوع من الشبكات ترتبط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل خطي مفتوح الطرف ومزدوج الاتجاه ،وتستخدم الشبكة الخطية عادة بروتوكول خاص يسمى"CSMA" واختصار ل carrier

[1] نوي طاهر حسين،وآخرون،مرجع سابق،ص.138

sensed multiple access وذلك للتحكم في دور ال مخلالها ،بحيث يمكن لأي جهاز في الشبكة أن يستخدمها إذا كانت غير مشغولة ،أما إذا كانت مشغولة فعليه إعادة المحاولة.

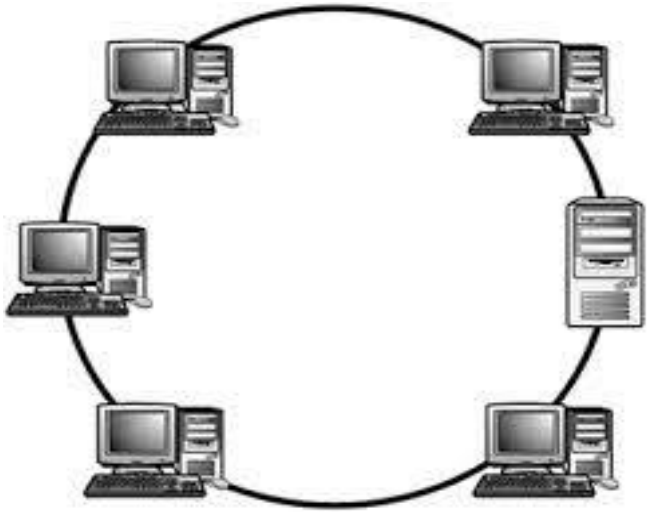
الشكل رقم(1–4): الشبكة الخطية



المصدر:https://sites.google.com/site/tkshov123/tekshov

– الشبكة الدائرية: هي شبيهة بشبكة الخطية على أن الربط بالأسلاك أو الكبلات أو الألياف الضوئية تكون على شكل دائرة ،فالبيانات تمر عبر الدائرة من حاسوب على حاسوب أخر باتجاه واحد ،وأن الشبكة لتعتمد على حاسوب مضيف مركزي هرمية واحد ،وفي هذا الشكل من شبكات الحواسيب المتوفرة في مراكز ومنظمات المعلومات المشاركة ،يكون ارتباط الحاسوب مركزي عبر نقاط اتصال متعددة بحواسيب أخرى تكون وعدد منها مرتبطة بحواسيب وطرفيات ثالثة ،موزعة على شكل يشبه الشجرة.

الشكل رقم(1–5): الشبكة الدائرية



المصدر: http ://www.brainbell.com/tutorials/Networking/Ring-Topology.htm

ب/من حيث التغطية الجغرافية:وتتمثل في:[1]

– **شبكة المنطقة المحلية (LAN)**: وتتكون من مجموعة حاسبات صغيرة موصلة في غرفة واحدة أو مبنى واحد والمسافات بينها ليست كبيرة, متصلة مباشرة ب كوابل غالبا لا يزيد الطول الكلي لهذه الشبكة على 15 متر.

– **الشبكة الواسعة (WAN)**: وهي شبكة تغطي بقعة جغرافية واسعة وقد تسمى الشبكات البعيدة وتستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية مدينة واسعة الأرجاء أو المدينة وضواحيها, وقد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورية لأداء النشاطات الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية وتستخدم من قبل المصارف والمنظمات الصناعية الكبيرة وشركات النقل والمنظمات التي تنقل وتسلم المعلومات عبر البلدان أو عبر العالم.

– **شبكة المناطق المدنية (metropolitan network)**: وينطبق هذا النوع على الشبكات المحلية ولكنها على مستوى منطقة مدنية ،تكون مساحتها بحدود 40 كلم كمسافة بين أبعاد نقاط الربط فيها ،ويكون أساس الربط هذا عن طريق تكنولوجيا الألياف الضوئية بين المواقع المختلفة مزودة بسرعة نقل تقدر بحوالي مائة مليون بايت في الثانية ،ويكون عمل شبكات المناطق المدنية أشبه ماسكون بالشبكات المحلية للتلفزيون (الكيل).

– **شبكة الانترنت(intranet)** الانترانت عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بمنظمة ما تستعمل البروتوكولات والقواعد التي ينبت عليها الانترنت ،وذلك كي يمكن الأفراد والعاملين من الاتصال يبعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأفضل ،وأكثر كفاءة وأقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة ،فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي يتطلبها المكتب والتي يمك أن تأخذ وقتا وجهدا ومالا كبيرا لإنجازها ،من هذه الأعمال على سبيل المثال لا الحصر الاجتماعات والتحدث على الهاتف وتحضير الرسائل والمذكرات وار سال الرسائل بالبريد أو الفاكس وغيرها.

– **شبكة الإنترنيت(internet)**: إن كلمة internet مشتقة من international network أو الشبكة العالمية وهي أضخم شبكة حاسب ألي في العالم بل في الحقيقة شبكة الشبكات التي تضم الملايين من نظم الحاسب وشبكاتها على امتداد العالم وتتصل الحاسبات وشبكاتها يبعضها البعض عن طريق خطوط هاتفية حتى لتختلف جوهريا عن خطوط الهاتف العادية, وإلا في كونها مكرسة على مدار الساعة لتأمين الاتصالات بين أطراف الشبكة.

[1] نوي طاهر حسين،وآخرون،مرجع سابق،ص.139.

الفرع الثاني: مزايا تكنولوجيا المعلومات

ويمكن إبراز تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي[1]:

- **تنمية العمل**: حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية ،وتهتم بتعريف الأفراد بدورهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
- **رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات**: حيث يؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستويات الأداء ،والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة وإستراتجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- **زيادة قيمة المنظمة**: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات إلى خلق قيمة المنظمة ،هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات.
- **فعالية اتخاذ القرارات**: تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات الشخصية وذلك من خلال توفير البيانات ،والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم بالشروط المطلوبة.
- **إعادة هندسة عمليات التشغيل**: تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل،بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.
- **تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة**: يعتمد المديرون في مختلف المستويات ،والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.
- **تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة**: حيث تؤثر على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المؤسسة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.
- **تحسين إدارة المعلومات والمعارف**: حيث يتم استخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي تسهل جمع ومعالجة ،وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات, كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق تنافسية مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

[1] العايب أسيا ،"**تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ،جامعة قالمة ،2015-2016 ،ص ص37 ،38.

- **تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء** :حيث تؤدى دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات إعادة الهندسة للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.

الفرع الثالث:عيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل هذه العيوب فيما يلي[1]:

1- فقدان بعض الوظائف: يمكن أن تؤدي الزيادة في الكفاءة والأتمتة الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى فقدان الوظائف، وخاصة في الوظائف اليدوية وفي قطاع التصنيع.

2- فقدان لغة الجسد: التواصل من خلال الملاحظات الصوتية أو الرسائل الفورية، لا يأخذ لغة الجسد في الاعتبار، تعتبر الإشارات غير اللفظية جزءا حيويا من طريقة تواصل البشر، حيث تشير التقديرات إلى أن 55% من محتوى الرسالة المتعلقة بالمشاعر والمواقف يتم تصويرها فقط بتعبيرات الوجه، على هذا النحو هناك فرصة أكبر لإساءة فهم رسالتك إذا لم تشارك في حوار وجه لوجه مع الشخص الذي تتحدث معه.

3- قضايا الأمن: توفر تكنولوجيات المعلومات والاتصال مجموعة متنوعة من الطرق للمخادعين للوصول إلى البيانات الشخصية للأفراد، مما قد يؤدي إلى خسارة سمعة عملك أو عملك تعني التقنيات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أنه باستخدام معلومات الأمان الصحيحة، يمكن لطرف ثالث انتحال شخصيتك والوصول إلى أموالك عن بعد، وهذا يتناقض بشكل صارخ مع حقبة ما قبل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث كان على المحتالين أن يقنعوا شخصا أخر(على سبيل المثال، صراف البنك أو مشغل الهاتف.) بهويتهم للوصول إلى المال.

4- صعوبة تدريب العاملين: إذا نفذت إحدى المؤسسات نظاما جديدا لتكنولوجيا الاتصالات، فيستعين عليها دفع رسوم إضافية لتدريب موظفي المؤسسة حتى يتمكنوا من استخدام هذه التكنولوجيا بفعالية حيث يتعلم بعض الموظفين أكثر من الآخرين، مما قد يؤدي إلى فقدان الوظائف.

[1]- ar.solbrillersalg.com تم الإطلاع يوم 2020/9/2 على ساعة 14.30.

5-التكلفة: قد يكون نظام يكون تثبيت نظام تكنولوجيا اتصالات جديدا مكلفا للغاية، سواء للمنزل أو لمؤسسة كبيرة جدا إلى جانب الاضطرار إلى إنشاء قاعدة بيانات، يتعين عليك شراء الأجهزة التكنولوجية والاستثمار في التدريب الفعال لهؤلاء الأشخاص.

بالإضافة إلى العيوب السابقة نذكر ما يلي[1]:

- في كثير من صناعات يتقلص الاتجاه نحو توظيف الأفراد بسبب هذه التكنولوجيا ؛
- إمكانية اختراق الشبكات من خلال الدخول غير المشروع فيها ،للحصول على معلومات لا يمكن الوصول إليها دون هذا الاختراق؛
- الإنترنت تساعد على عملية القرصنة وسرقة المادة التي تتمتع بحقوق النشر والتأليف واستخدامها دون ترخيص وهو ما يسمى بالجرائم المعلوماتية.

المطلب الرابع: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحديات التي تواجه استعمالها

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد أهم أعمدة المنظمات ،لما تقدمه من دعم كبير ومستمر للأفراد لأداء مختلف الوظائف والأنشطة بغية الوصول إلى تحقيق أهدافها ،لكونها توفر الوسائل والأدوات والتقنيات المساعدة في جميع مجالات نشاط المنظمة ،وهذا ما جعل أغلب المنظمات تسعى إلى تبني آليات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدخال تقنياتها والاستفادة من أدواتها ،مع الحرص عل استخدامها بالشكل الصحيح الذي يسمح بتحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء.

و سنتناول مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن بعدها التحديات التي تواجه استعمالها:

الفرع الأول: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:[2]

أولا/ الاستعمال الداخلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

---

[1] ربوح ابتسام ،"**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير نظام المعلومات المحاسبي للبنوك التجارية** " ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،قسم العلوم التجارية ،جامعة أم البواقي ، الموسم الجامعي2015-2016 ،ص50.

[2] العربي سلمى ،"**تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق إعادة الهندسة** " ،مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال مالية ، جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2016-2017 ،ص18.

تختلف حاجات المنظمات لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال, حيث تحدد تطبيقاتها واستعمالاتها على الصعيدين الداخلي والخارجي للمنظمة ،ويتم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المنظمة في:

– تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المنظمة في بطاقة تعرض فيها التعريف بالمنظمة ،نشاطها ،هيكلها التنظيمي ،أهدافها ومعلومات عن المنتج...الخ هذه المعلومات يمكن نشرها عبر الإنترنت أو من خلال شراء البرامج المتخصصة في ذلك؛

– وضع دليل العاملين الذي يساعد فيها بخصهم من المعلومات الشخصية ،الوظيفية ،الترقيات ،العقوبات ...الخ ويتم هذا من خلال شراء البرامج المتخصصة في ذلك؛

– تربط أجزاء المنظمة يبعضها مهما تباعدت جغرافيا, حيث تسمح بمعرفة كل ما يجري في أجزاء المنظمة؛

– الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام للعاملين لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها ،وبسرعة الوصول إليها؛

– تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة؛

– توصيف الوظائف وتحدد مهامها ومسؤولياتها؛

– وضع المعلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.

– الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المنظمة؛

– النقل الاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت للمستهلك.

ثانيا/الاستعمال الخارجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتمد المنظمات بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات والوظائف الخارجية ،من أهم استعمالات المنظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الخارجي نذكر:

– نشر الإعلانات والإشهار لمنتجات المنظمة حيث تجلب أكبر عدد من العملاء؛

– التجارة الإلكترونية بحيث تسمح للعملاء بالشراء عبر الإنترنت؛

– الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المنظمة في وضعية تنافسية؛

– تزويد المنظمة بمعلومات عن مواد تريد شرائها،خاصة المواد ذات التمويل الطويل.

– الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها ،لحل بعض مشاكلها دون ثمن الاستشارة.

– متابعة تطور قطاع المنظمة عن طريق الاتصال الدائم بالعالم الخارجي ،من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع منظمات أخرى من نفس قطاع النشاط.

الفرع الثالث :التحديات التي تواجه استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالرغم من النظرة السائدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها وسيلة قوية ،وذات فائدة للمنظمة ،إلا أن استعمالها بشكل خاطئ يؤدي إلى هدر الكثير من الوقت والأموال والجهد ،ومن أهم العوائق التي تؤدي إلى صعوبات في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة ما يلي[1]:

- **التوقعات المبالغ فيها للقدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال** :مما لاشك فيه أن المتغيرات الجديدة والكثيرة التي تعمل في ظلها المنظمات كعصر المعلومات ،عصر الآلات الذكية ،الجودة الشاملة ،المنافسة ،التغيير المستمر وإعادة الهندسة الإدارية وغيرها من العوامل الضاغطة ،أعطت فرصة للمنظمات المصنعة والمسوقة للتكنولوجيا أن تصور للمنظمات بأن خلاصها في مجابهة هذه التغيرات وحل جميع المشاكل هو حصولها واكتسابها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ،ولكن في الحقيقة أن مشاكل الأعمال والمنظمات هي أكبر بكثير من أن يتم حلها عن طريق المعدات والبرمجيات والحاسوب ،بل تعتبر هذه الأخيرة عاملا من عامل المساعدة وليست أكثر من العوامل الأخرى ،فمن الممكن أن تستثمر المنظمة أحدث نظام الحاسوب مع أحدث البرمجيات موجودة في السوق ،ولكن إذا لم يكن هناك أشخاص مناسبون لتشغيل هذه البرمجيات من حيث مهاراتهم التي يمتلكونها فإن هذا الاستثمار سيكون خاسر،وهذا ما يدل على أن القرار الشرائي وليس تقني أو برمجي.
- **صعوبة توحيد (دمج) الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال**: نظام واحد معتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،وإنما هناك عدة من الأنظمة سواء على مستوى الأقسام أو الفروع, والتي تعتبر عملية دمجها مع بعضها البعض مشكلة صعبة ،بحيث تحاول المنظمة توحيد البرمجيات والأجهزة التي تؤدي الأعمال نفسها ضمن الأنظمة المختلفة ،لأداء عمل واحد على صعيد المنظمة وهذا سيؤدي إلى مواجهة حالة من الإرباك والفوضى للأقسام أو الوحدات التي تضطر للتخلي عن نظامها ألمعلوماتي وتكنولوجياتها وبرامجها المعلوماتية القديمة.

[1] العربي سلمى ،مرجع سابق ،ص19.

- **مشكلة مقاومة التغيير**: مما لاشك فيه أن المنظمة عند استعمالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتبنى أساليب جديدة في نظم العمل لتحل محل الأساليب القديمة ،وهذا ما يعرف بعملية التغيير،وقد تكون هذه التغيرات جذرية في بعض الأقسام والأنشطة للمنظمة ،وكما متعارف عليه سيرافق عملية التغيير مقاومة خاصة من طرف الأفراد الذين ستتأثر مواقعهم ،وامتيازاتهم والذين اعتادوا على نمط معين في أداء أعمالهم يرونها سهلة و روتينية ،لتحل محلها تكنولوجيا المعلومات التي ستكون من وجهة نظرهم معقدة ،وصعبة الفهم وأحيانا تستلزم أفراد غيرهم يتمتعون بمهارات تتناسب مع تكنولوجيا الجديدة ،لذلك يتوجب على المنظمة إشراك أفرادها منذ البداية في عملية التغيير وإشعارهم بأنهم جزء منها لكي لا يكونوا عائقا أمام تبني هذه التكنولوجيا ومن أجل تحقيق ذلك فإن المنظمة ستتحمل أعباء مالية وجهد ووقت إضافيين.
- **صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال**: إن من الصعوبات التي تواجه المبتكرين والباحثين الأساسين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،وحتى قادة الأعمال هي كيفية تطور استخدام أي ابتكار معين وتكيفيه بمرور الوقت ،ذلك أن التنبؤ يدور بعض الابتكارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تكن دقيقة ،إذ كان يتوقع للبعض منها أن تستمر لمدة زمنية طويلة إلا أن ذلك الابتكار لم يصمد لمدة زمنية قصيرة ،كما أن بعض الابتكارات كان يتوقع لها النجاح ولكنها ما إن خرجت من المختبرات حتى فشلت.
- **التكاليف الضمنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة**: أدركت العديد من المنظمات أن الموفورات التي توقعوها من استخدام تكنولوجيا المعلومات ،والاتصال في عملياتها الموزعة لم تتحقق بسبب التكاليف الضمنية ،فا الموفورات المحققة نتيجة تملك هذه التكنولوجيا تبددت بفعل التكاليف التشغيلية السنوية المترتبة عل الحصول على القوى العاملة ،ووقت إضافي مطلوب لإدارة النظام والشبكة ،دعم البيانات ،حل المشكلات الفنية والعتاد والبرمجيات ،تتطلب لأدائها موارد مالية كبيرة ووقت طويل بمثل مالا أيضا.
- **تحديات التوسع الاعتمادية والأمن**: ينبغي على المنظمات الراغبة في التحول إلى عمل الإلكتروني أن تكون قادرة ،ومؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تكون فاعلة ،وذات طاقة استيعابية كافية لبث وإدامة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها أما الاعتمادية ،فتعني أنه على المنظمة البحث عن بنية تحتية خاصة بها أو طبقا لمواصفات محددة تتلاءم مع أهدافها ،وهذا أمر صعب لأنه

يتطلب موارد مالية وفنية وبشرية هائلة ،أما مسألة الأمن فهي غاية في الأهمية والخطورة خصوصا بالنسبة للمنظمات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد ،والمنظمات خارج حدودها الإقليمية وعليه قد يشكل هذا خطر على المعلومات الخاصة والسرية للمنظمة والمتعاملين معها.

الفرع الرابع : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

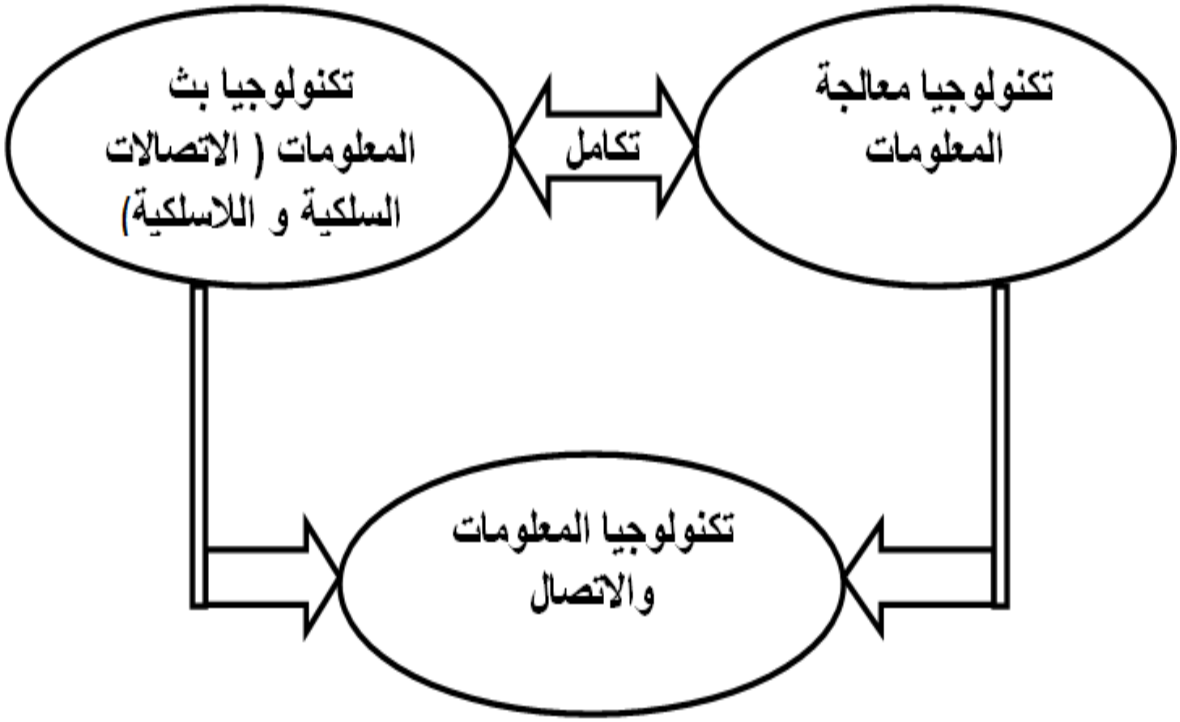
إن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة ،على أساس أن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت بالتوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة للتطور الذي حصل في مجال المعلومات ،حيث لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ،فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات ،وهو ما نلمسه واضحا من حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات التليفون ،وفي بعض الأحيان مرورا بشبكات أقمار الاتصال وما نتابعه على شاشات التلفزيون من معلومات تأتي من الداخل ،وقد تأتي من أي مكان في العالم أيضا وبذلك انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما.

ومن الواضح أن تكنولوجيا المعلومات تشكل تلاحما وتكاملا بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال .[1]

ويمكن التعبير عنها في الشكل الأتي:

[1] مرسلي حليمة، "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع فعالية النشاط الترويجي**" ،مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، جامعة مستغانم،الموسم الجامعي2014/2015،ص16.

الشكل (1–6): التكامل التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال



المصدر: مرسلي حليمة، "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع فعالية النشاط الترويجي**"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة، جامعة مستغانم، الموسم الجامعي 2015/2014، ص16.

خلاصة الفصل الأول:

لقد ألقينا في الفصل الأول نظرة شاملة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،التي تمثل شفرة الحياة ومعجزتها في الاستمرار في ظل العولمة والمنافسة ،حيث أن هذا التطور السريع والكبير والانتشار الواسع الذي لم يشهده العالم من قبل سببه ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،التي سهلت وسرعت من عملية نقل المعلومات والبيانات ،إذ أصبح الإنسان يتبادل المعلومات والمهارات في كل زمان ومكان.

وكون مؤسسة اتصالات الجزائر هي التي تقدم هذه الخدمة الضرورية قمن باختيارها من أجل جمع بعض المعلومات التي تخص موضوعنا ،فلاحظنا أن الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تزايد مستمر من طرف جميع المجتمعات والعائلات وخاصة المنظمات ،وهذا من أجل تعميمها على كافة المستويات ومن أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،أنها تؤثر مباشرة على المورد البشري في المنظمة ،حيث تقوم بتحديد أنشطته وتخفيض تكلفته مما يؤدي إلى تحسين أداء الموارد البشرية وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني:

أداء إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

لقد قمنا في الفصل الأول بالتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ووجدنا أنها أحدث ثورة جديدة غيرت المفاهيم وجعلت لنفسها المكان الاستراتيجي داخل المنظمة، وذلك من خلال التأثير على جميع وظائفها بما في ذلك وظيفة إدارة الموارد البشرية، هذه الأخيرة اختلفت وجهات النظر حول تعريفها.

إدارة الموارد البشرية ما هي إلا نشاط روتيني(حفظ الملفات،سجل العاملين،وغيرها)،أما فيما يمكن لنا هذا التميز بين وجهة النظر التقليدية والحديثة وهذا راجع إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال،فأصحاب وجهة النظر الحديثة يروا أن هذه الإدارة تعتبر أهم الوظائف الأساسية في المنظمة،بل وترقى لأن تكون محور هذه الوظائف.

ومن المتعارف عليه أن الإنسان هو أساس وغاية هذا الوجود، والمورد البشري هو المحرك لدواليبها، فإذا كانت هذه الأخيرة ثابتة وجامدة فبمجرد إضافة العنصر البشري يثبت فيها النشاط والتطور، وإذا كانت المنظمة تمتلك قدرات وطاقات بشرية متميزة فسوف تحقق السبق والميزة التنافسية،وخاصة ونحن أمام تحديات العولمة والتطور في التكنولوجيا.وعليه سنتناول في الفصل ما يلي:

المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية .

المبحث الأول : ماهية إدارة الموارد البشرية

أصبحت اليوم إدارة الموارد البشرية من أبرز وأهم وظائف الإدارة لأنها تركز على العنصر البشري والذي يعتبر أغلى وأثمن مورد من موارد الإنتاج والأبرز في مجال اهتمام علم الإدارة والأكثر تأثيرا في الإنتاجية على الإطلاق،إن إدارة الموارد البشرية تعتبر ركنا أساسيا في غالبية المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين الشركات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، وبما أن الهدف هو تحقيق الربح من خلال التقدم فالموارد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق أهداف وربح المنظمة.

المطلب الأول : نشأة إدارة الموارد البشرية وتطور مفهومها

سنتطرق إلى نشأة إدارة الموارد البشرية ثم إلى تطور مفهومها

الفرع الأول : نشأتها

إن إدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث هي نتيجة للتطورات والعوامل العديدة والمتشابكة، حيث أن أول ظهور لها في المنظمات الصناعية كان في شركة "فورد" لصناعة السيارات في الولايات المتحدة الأمريكية ،وكان ذلك عام 1914 بمسمى أطلقه عليها مؤسس هذه الشركة (**ford henery**) هو "إدارة الاستخدام" (**employment department**)، وذلك لرعاية شؤون التوظيف والاستخدام بدلا عن مشرفي العمال الذين كانوا يقومون بمهام هذه الإدارة وهي كالأتي:

أولا/ مرحلة ما قبل الثورة الصناعية:

تميزت هذه المرحلة بطرق إنتاج يدوية بسيطة، وسعى الإنسان إلى توفير الحد الأدنى من مستلزمات العيش التي تضمن بقاءه، فلم يكن في هذه الفترة نظام للعمالة إذ كان ينظر للعامل على أنه من ممتلكات صاحب العمل يبيعه ويشريه كأية سلعة، وهو ما يعرف بنظام الرق ثم ما لبث أن ظهر بعده نظام الصناعة المنزلية الذي تمتلك بموجبه فئة معينة، الخبرة والمهارة والقدرة على تشغيل العاملين لديها، وأصبح العامل يعمل مقابل أجر محدد يمليه رب العمل نحو العاملين لديه، وبعد ذلك ظهر بوضوح نظام الإقطاع في الريف تجسد في وجود طبقتين هما الملاك (الإقطاع) والعبيد(الفلاحين)، ونظام الطوائف في المدن تميز بوجود صناعة كونت الطائفة، لها قانونها الذي يوضح شروط الدخول للمهنة والأجور التي يتم دفعها للعاملين في تلك

المهن، وأصبح هناك تدرج في المهنة صبي ثم عريف ثم معلم ثم شيخ ينتخبه المعلمون لإيقاع العقوبات على مخالفي نظم وتعليمات الطائفة.[1]

ثانيا/مرحلة الثورة الصناعية:

جاءت الثورة الصناعية لتتزامن مع ثورات عديدة في المجالات الثقافية والعلمية والسياسية،تمتد إلى القرن السابع عشر والثامن عشر تميزت بظهور العديد من الكتابات التي أشارت إلى ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري بشكل عام و الاهتمام به خلال فترة العمل بشكل خاص فقد ركز كتاب (robert owen) في عام 1771م على ضرورة تبني نظرة جديدة للمجتمع من خلال بنائه لقرية العمل العصرية في مصنعه للقطن في اسكتلندا وقد كان يهدف من وراء إجراء تغير داخل مصنعها الى تحقيق المصلحة العامة للعاملين.

وكان لكتاب (Adam smitch) في عام 1776م بعنوان "ثورة الشعوب" ومن بعد كتاب (charles babbage)في عام 1832م بعنوان "اقتصادية الآلة و التصنيع" وكتاب (andrew) في عام 1835 تحت عنوان "فلسفة التصنيع " الأثر البالغ في ظهور بعض الأفكار و المبادئ الخاصة وبإدارة الموارد البشرية فقد أكد (babbge) في كتابه على أساليب الدافعية المتمثلة في حوافز العمل و المشاركة في الأرباح وزيادة مشاركة العاملين في أوضع خطط الإنتاج على مستوى العمل و المنظمة .

وقد ظهرت هذه الثورة في العالم الغربي في القرن الثامن عشر وظهرت في العالم العربي في القرنين التاسع عشر و العشرين وصاحب ظهورها عدة ظواهر أهمها :

1/التوسع في استخدام الآلات و إحلالها محل العمال و الاعتماد المتزايد عليها؛

2/ظهور مبدأ التخصص وتقسيم العمل؛

3/تجمع أعداد كبيرة من العمال في مكان وهو المصنع؛

4/إنشاء المصانع الكبرى التي تستوعب الآلات الكبرى التي تستوعب الآلات الجديدة.

وبرغم من أن الثورة الصناعية آدت إلى تحقيق زيادات هائلة في الإنتاج وتراكم السلع ورأس المال إلا أنها انعكست سلبا على العامل ومكانته حيث اعتمدت الإدارة على الآلات أكثر من اعتمادها عليه وبذلك قللت من قيمته واعتبرته سلعة إضافة إلى رتابة العمل وسوء الظروف المصاحبة لأداء العاملين من خلال ساعات العمل الطويلة الضوضاء الأتربة الأبخرة والرطوبة وغيرها كما تميزت هذه الثورة بظهور فئة الملاحظين

[1] فيروز بوزورين، **أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية** ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة فرحات عباس-سطيف1، المزسم الجامعي2018/2017 ،ص ص 5،4.

والمشرفين الذين أساءوا إلى العاملين الذين تحت إشرافهم مما أدى إلى تعقيد العلاقات بين أصحاب العمل والعاملين ،أي أن الثورة الصناعية كانت بمثابة البداية للكثير من المشاكل التي تواجهها إدارة المنظمات مما أدى لظهور الحاجة الشديدة إلى علم و ممارسات إدارية مستقلة للموارد البشرية.[1]

ثالثا/ مرحلة ظهور حركة الإدارة العلمية :

رائد هذه الحركة هو (Frederick Taylor) وان مفاهيم التي جاءت بها حركة الإدارة العلمية أبرزت أهمية العمل لزيادة فاعلية إدارة الموارد البشرية من خلال تطبيق مبادئ جديدة في تنظيم العمل دراسة الوقت والحركة وتحديد الأسلوب الأمثل (one-best-way)عامل للإدارة عمله وضرورة تدريبه على ذلك الأسلوب وتحديد معاير للانجاز وتوفير الحوافز المادية لتحفيز العاملين وبرغم من الانتقادات الموجهة للحركة العلمية في الإدارة إلا أن المفاهيم التي أوردتها لإزالة المنشآت الإنتاجية تعمل بها و تطبقها.

ركزت المدرسة العلمية على ما يلي:

-ربط العامل بالعمل و المصنع فقط ؛

-ركزت على ضرورة تنظيم و التسلسل السلطوي للأعمال و نطاق الإشراف؛

-ركزت على مفهوم إدارة العاملين كأداة الإنتاج وليس كعنصر فاعل من عنصر الإنتاج؛

-ركزت على الإنتاجية والعمل على رفع مستويات ومعدلات الإنتاج ولو كان ذلك على حساب رضا ورغبات العاملين؛

-اعتبرت أن الفرد هو عامل فقط في المصنع. [2]

رابعا/ نمو المنظمات العمالية:

حيث أنه في بداية القرن العشرين نمت المؤسسات والنقابات العمالية في الدول الصناعية، خاصة في مجال المواصلات والصناعات الثقيلة وقد حاولت العمل على زيادة أجور العمال وخفض ساعات العمل، إيجاد ظروف ووسائل مريحة للعمل من خلال معالجة المشاكل المتعلقة بالرعاية الصحية والإقامة والتعليم، بعد أن أصبح الإضراب عن العمل والمقاطعة واستخدام أساليب القوة الأخرى قاعدة عامة للعمال. ويعتقد الكثير أن

[1] فيروز بوزورين،مرجع سابق ،ص ص5 ،6.

[2] قصي قحطان خليفة ،"**إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية** ،طبعة مزيدة ومنقحة ،عمان ،2015/2014 ،ص71.

ظهور النقابات العمالية كان نتيجة ظهور حركة الإدارة العلمية التي حاولت استغلال العامل لمصلحة رب العمل.[1]

خامسا/بداية الحرب العالمية الأولى وظهور علم النفس الصناعي:

لقد أظهرت الحرب العالمية الأولى(1914-1918) الحاجة إلى استخدام طرق اختبار الموظفين قبل تعيينهم للتأكد من صلاحيتهم لشغل الوظائف، وقد طبقت بنجاح على ألاف العمال قبل تعيينهم تفاديا لأسباب فشلهم بعد توظيفهم، ومع تقدم علم النفس الصناعي ظهر اهتمام من علماء النفس بدراسة ظواهر معينة مثل الإجهاد والإصابات، وأهم ما ركزوا عليه هو تحليل العمل بغرض معرفة المتطلبات الذهنية والجسمية للقيام به ،وكذا تطوير الاختبارات النفسية المناسبة للاختيار من بين المتقدمين لشغل الوظائف، وقد أظهرت هذه الحركة نجاحا كبيرا في المنظمات التي استخدمت أساليب تحليل العمل والاختبارات النفسية، ومع تطور حركة الإدارة العلمية وعلم النفس الصناعي، بدأ بعض المتخصصين في إدارة الأفراد بالظهور في المنظمات للمساعدة في بعض الأمور مثل: التوظيف، التدريب، الأمن الصناعي والرعاية الصحية ،ويمكن اعتبار هذه الأمور طلائع أولى ساعدت في تكوين إدارة الأفراد بمفهومها الحديث، وفي هذه الفترة تزايد الاهتمام بالرعاية الاجتماعية للعمال وأنشئت مراكز للخدمات الاجتماعية والترفيهية والتعليمية والإسكان، وكان معظم العاملين بها من المتهمين بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للعامل ،وقد حدثت تطورات مهمة خلال هذه الفترة أيضا، حيث أنشئت أقسام الموارد البشرية المستقلة وفي عام 1915 أعد أول برنامج تدريبي لمديري هذه الأقسام في إحدى الكليات الأمريكية المتخصصة ، وفي عام 1919 قامت 12 كلية بتقديم برامج تدريب في إدارة الأفراد ،وبحلول عام 1920 أنشئت الكثير من إدارات الأفراد في العديد من المؤسسات الكبيرة والأجهزة الحكومية.[2]

سادسا/مابين الحرب العالمية الأولى والثانية:

بعد الحرب العالمية الأولى تبلورت ممارسات إدارة أو قسم الأفراد (PERSONNEL DEPARTMENT) والتي كانت تتمثل في تصميم سجلات العاملين والاحتفاظ بها، وقد شملت السجلات المعلومات الرئيسية عن العاملين مثل: تاريخ الالتحاق بالعمل، نوعية الوظيفة،التدرج الوظيفي، الحالة الصحية وتطور الأداء الوظيفي، إضافة إلى إدارة جداول الأجور ومقابلات التوظيف وتسريح العاملين ذوي الأداء المنخفض.

[1] فيروز بوزورين،مرجع نفسه،ص ص7 ،8.
[2] مرجع نفسه،ص8.

وقد ظهرت حركة العلاقات الإنسانية من خلال البحوث العلمية والدراسات التي أجراها"ELTON MAYO "وهو أستاذ بجامعة هارفرد في ورشات هارثون لشركة الكهرباء الغربية الأمريكية بجانب مدينة شيكاغو خلال الفترة الممتدة مابين 1927 إلى 1932، وذلك بهدف تحليل تأثير تغيير ظروف العمل على إنتاجية العاملين، وكذا قياس تأثير متغيرين اجتماعيين أساسيين على أداء العاملين وهما العمل الجماعي ونمط الإشراف التعاوني ،وتمثلت أهم النتائج التي تم التوصل إليها فيما يلي:

1. استجابة العاملين لزيادة الإنتاجية لم تكن بسبب الإضاءة أو العوامل البيئية الأخرى ،وإنما بسبب اهتمام الإدارة بهم وشعورهم بتميزهم بالأخذ بوجهات نظرهم (خاصة مع تعامل الباحثين معهم بشكل مباشر)؛
2. تأثير مجموعات العمل على مستوى الأداء، بحيث يتمسك الأفراد بالمقاييس أو المعايير العالية للأداء حتى في ظل الظروف البيئية المعقدة؛
3. أهم نتائج هذه التجارب تمثلت في أهمية العلاقات الإنسانية الجيدة ومعنوية العاملين، فالروح المعنوية المرتفعة تعتمد على الاتصالات والتفاعلات غير الرسمية ودرجة رضا الأفراد وكذا نوعية علاقة الإدارة بالعاملين؛

وبذلك يمكن القول أن نموذج العلاقات الإنسانية كان تطورا مهما في أساليب إدارة الأفراد، فهو محاولة لتطوير تطبيقات ملائمة وجديدة في العمل من خلال الأخذ بالأبعاد السلوكية والاجتماعية للعمل ،كما أضاف مفردات إدارية جديدة إلى قاموس الإدارة من بينها: العمل الجماعي وفرق العمل، تنظيمات العمل غير الرسمية، الروح المعنوية، اتجاهات ودوافع العاملين، الرضا الوظيفي.[1]

سابعا/ما بعد الحرب العالمية الثانية حتى الآن:

في هذه المرحلة نمت وتطورت إدارة الأفراد واتسع نطاق أعمالها وأصبحت مسئولة ليس فقط على الأعمال الروتينية مثل حفظ ملفات العاملين وضبط حضورهم وانصرافهم ،بل شملت تدريب وتنمية العاملين ووضع برامج لتعويضهم عن جهودهم وتحفيزهم، وأيضا ترشيد العلاقات الإنسانية وعلاقات العمل وغيرها من الوظائف التي أصبحت تقوم بها إدارة الأفراد في العصر الحديث ،ومما فعل دور هذه الإدارة بعد الحرب العالمية الثانية، تزايد تدخل الحكومات في الدول الصناعية في مجالات العمل والتوظيف، حيث راحت تسن القوانين والتشريعات لحماية الموارد البشرية في المنظمات ،وتلتزم أصحاب العمل بتقديم مزايا وظيفية أكثر لهذا المورد (تأمين صحي، تعويض البطالة، أمن صناعي...إلخ) ،وكانت تلعب دور الوسيط بين النقابات العمالية والمنظمات لتخفيف حدة الصراع بينهما ،ومنع حدوث اضطرابات وتوفير الاستقرار الاقتصادي، بالإضافة لاستمرار اهتمام الاتجاهات

[1] فيروز بوزورين ،مرجع سابق ،ص ص8،9 .

الحديثة لإدارة الأفراد بالاستفادة من نتائج البحوث في علم النفس وعلم الاجتماع والعلوم السلوكية، لما لها من تأثير في بعض مجالات إدارة الأفراد مثل سياسات التحفيز وأنماط القيادة والاتصالات الإدارية والتنظيمات غير الرسمية.

وقد ظهرت نظريات واتجاهات فكرية خلال الفترة الممتدة مابين عامي 1960 و1980 في كل من اليابان ،كندا ،أمريكا وأوربا الغربية حول إدارة الأفراد والحفز الإنساني وممارسات هذه الإدارة مع النقابات والقوانين والتشريعات الحكومية، وأصبحت إدارة الأفراد تنفذ سياسات الإدارة العليا في مجالات تخطيط الموارد البشرية، الاستقطاب، الاختيار، التعيين، التدريب والتنمية والتعويضات، وتستخدم قواعد وأصول علمية في هذه المجالات، وأصبح نطاق وظائف وممارسات إدارة الأفراد لا يشمل العمال وقاعدة الهرم الإداري فحسب، بل يشمل جميع العاملين في المؤسسة وفي مختلف المستويات الإدارية فيها. [1]

بعد عام 1980 تغير مسمى إدارة الأفراد إلى إدارة الموارد البشرية (HUMANE RESOURCE MANAGEMENT)، وتغير كذلك دورها من منفذ للسياسات التي تضعها الإدارة العليا إلى دور المخطط والمنفذ في أن واحد ،وأصبح لهذه الإدارة إستراتيجية خاصة بها تتوافق والإستراتيجية العامة للمؤسسة ،وتقوم مدرسة الموارد البشرية على الأفكار التالية:[2]

1. ضرورة إدراك المنظمة أنها تعمل في بيئة تتسم بالحركة المستمرة، وهو ما يعكس فرص أو تهديدات تؤثر إيجابا أو سلبا في عملها، والموارد البشرية مصدرها هو البيئة.
2. المنظمات في محاولتها التكيف مع متغيرات البيئية ،تحتاج إلى إدارة متخصصة للموارد البشرية لمتابعة حركة الموارد البشرية خارجها، ولتحقيق المواءمة والاستخدام الأمثل لها خارجها.
3. الموارد البشرية تمثل تكلفة وميزة في نفس الوقت، ويتمثل دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق أفضل توازن بين التكلفة والميزة، من خلال الاستثمار والاستخدام الصحيح والكامل للموارد البشرية وتحريك طاقاتها ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
4. تمكين إدارة الموارد البشرية من ممارسة عملها بكفاءة يتطلب منحها الاهتمام الوظيفي والتنظيمي الكامل من جانب الإدارة العليا.

وقد تبلور الاقتناع الكامل بالدور الرئيسي للمورد البشري من خلال الأسس التالية:

---

[1] فيروز بوزورين،مرجع سابق،ص ص 10،9.

[2] المرجع نفسه،ص ص11،10 .

أ. إن المورد البشري هو طاقة ذهنية وقدرة فكرية ومصدر للمعلومات والاقتراحات والابتكارات، وعنصر فاعل وقادر على المشاركة الإيجابية بالفكر والرأي؛

ب. إن الفرد يرغب في المشاركة وتحمل المسؤولية ولا يقتنع بمجرد الأداء السلبي للمهام المحددة له من الإدارة؛

ت. إن الفرد إذا أحسن اختياره إعداده تدريبه وإسناد العمل المتوافق مع مهاراته ورغباته ،وقدراته فإن يكفي توجيهه عن بعد ولا يحتاج إلى رقابة صارمة لضمان أداء عمله؛

ث. إن الفرد يزيد عطائه وترتفع كفاءته إذا عمل في إطار مجموعة أو فريق من زملاء يشتركون معا في تحمل مسؤوليات العمل وتحقيق النتائج؛

إذن فبعد ظهور المفاهيم الجديدة مثل العولمة و تحرير التجارة الدولية واشتداد المنافسة وظهور إدارة الجودة وتزايد قوة النقابات ،تحولت النظرة إلى العاملين من كونهم أفراد ينجزون مهاما محددة إلى النظرة على أنهم شركاء في العمل ومورد أساسي من موارد المنظمة واحد من أصولها ،وأصبح المورد البشري وإدارته من أهم استراتجيات العمل في المنظمات ،وتطورت النظرة أكثر فأكثر إلى الموارد البشرية باعتبارها ميزة تنافسية فهي لم تعد تكلفة و إنما استثمار طويل الأجل يحقق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة .

الفرع الثاني : مفهوم إدارة الموارد البشرية

أولا/تعريف إدارة الموارد البشرية

يتم تعريف إدارة الموارد البشرية على أنها" هي مجموعة وظائف وأنشطة تستخدم لإدارة الموارد البشرية بطريقة بعيدة عن التحيز وبشكل فعال لمصلحة المنظمة والفرد والمجتمع في تنظيم ومجتمع معينين"[1].

يعرفه بيارزو رو (bayars and rue) فإنهما يعرفان إدارة الموارد البشرية بقولهما "تنظيم إدارة الموارد البشرية ،تلك النشاطات الموجهة نحو توفير الموارد البشرية وتنسيق استخدامها داخل المنظمة ،وهي أي الموارد البشرية تمثل إحدى أكبر الاستثمارات بالمنظمات ، ويؤكد أنا ما ورد في تقرير حكومي بالولايات المتحدة الأمريكية أن 65% من الدخل الوطني يستخدم في تعويضات الموظفين المالية[2].

[1] الدكتور عبد الحميد الخليل ،**إدارة الموارد البشرية** ،الجامعة الافتراضية السورية ،الجمهورية العربية السورية ، 2018، ص6.

[2] عبد الرحمن سيار ،**إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي**، مؤسسة عالم الرياضة ،دار الوفاء لدنيا الطباعة ،الطبعة الأولى ، 2014 ،ص17.

كما تعني إدارة الموارد البشرية كافة العمليات المتعلقة بالإدارة بوجه عام وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة ،وتقييم كافة العمليات والأنشطة التي تؤدي إلى بذل أقصى الجهود للموارد البشرية ،وذلك لتحقيق أهداف المنظمة وأهداف الأفراد مع زيادة تنمية هذه الجهود باستمرار[1].

إدارة الموارد البشرية نشاط إداري مستقل عن الوظائف الأخرى، حيث تختص من اسمها بالعنصر البشري على وجه التحديد وهذا ما يضفي عليها الأهمية الإدارية والموقع المميز في الهيكل التنظيمي للمنشأة،أيضا تختص بالحصول على تعاون الأفراد،أو الوصول إلى الأهداف والنتائج من خلال جهود الآخرين.[2]

ورغم أنه من الصعب وضع تعريف دقيق المقصود بفهم إدارة الموارد البشرية فان هناك عدة عناصر تميز هذا المفهوم وهي [3]:

1/إن الاتفاق على العاملين يعتبر استثمارا يؤدي إلى عائد جيد في الأجل الطويل إذا تمت إدارة هذا الاستثمار و تنمية كفاءة العاملين؛

2/يجب أن تهدف استراتجيات المنظمة إلى إشباع احتياجات العاملين و تحقيق أهداف المنظمة.

ثانيا/خصائص إدارة الموارد البشرية

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي:[4]

- القدرة على التعامل في السوق الذي يتصف بالتقلبات والفجائية؛
- التحرر من أسر الخبرات الماضية وحدود التخصص المهني والعملي الدقيق والقدرة على الانطلاق نحو مجالات العمل والتخصصات والأسواق وشرائح المتعاملين باستمرار.
- المرونة والقدرة على التخلص من أساليب العمل النمطية إلى أساليب متغيرة وغير جامدة لمواكبة المتغيرات داخل وخارج المنظمة.

[1] بسيوني محمد البرادعي ، **تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية(دليل عملي)**، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة الأولى القاهرة ،2005 ،ص 17.

[2] باسمة علي حسن أبو سليمة،**مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية**، قدم هذا البحث إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة أعمال كلية التجارة،الجامعة الإسلامية،غزة،الموسم الجامعي 2007 ،ص11.

[3] إسماعيل بسيوني ،**إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي واقعي لمنظمات الأعمال** ، كلية التجارة جامعة الأزهر بنين ، 2007-2008 ،ص8.

[4] www.abahe.co.uk 45:13 تاريخ الإطلاع 2020/09/01

- الاهتمام باكتساب المعرفة الجديدة وتحديد الرصيد المعرفي ومواصلة التنمية الذاتية في فروع المعرفة والخبرة مع إتاحة مساحة المعارف المساندة.
- قبول التغيير والاستعداد لتحمل مخاطر العمل في مجالات أو مناطق جديدة.
- القدرة على تحمل المسؤولية وممارسة الصلاحيات وتوفر درجة كافية من الاستقلالية وعدم الاعتماد على الغير كمصدر توجيه وإرشاد.
- قبول التنوع وتحمل أعباءه سواء كان هذا في أعضاء فرق العمل التي يتعاون معها أو في العملاء أو في مجالات العمل والمسؤوليات.
- القدرة العالية على العمل في فرق ليست بالضرورة أن تكون على أساس المواجهة الشخصية ولكن على إدراك قيمة العمل والتعامل بمنطق مع الفريق.
- الابتكار والإبداع واستثمار الطاقات الذهنية في تقديم الأفكار والمقترحات والحلول للمشكلات، وإتباع طرق وأساليب جديدة لتحقيق الأهداف.
- القدرة على التفكير الحر والمتحرر من قوالب الصيغ والمفاهيم التقليدية.
- تحمل الصدمات وقبول الفشل وتصحيح الأخطاء الموجودة.
- الطموح والتطلع إلى مستقبل أفضل، وعدم الركون إلى قبول ما حققه الفرد من نجاح بل السعي باستمرار إلى ماهو أفضل سواء له أو للمنظمة التي يعمل بها.
- قبول التحديات والمهام الصعبة واعتبارها فرصا لا تكرر لإثبات الذات وتحقيق التفوق والتميز.
- التعامل مع المواقف المختلفة بالمرونة المناسبة والقدرة على تعديل أنماط التعامل بما يتفق ومتطلبات كل موقف.

المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية

ترتبط الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية لتسيير القوى العاملة ،ارتباطا وثيقا بوظائف المنظمة أو المنظمة التي تنتمي إليها، وهي جزأ لا يتجزأ من المخطط الوظيفي، وتهتم بشكل رئيسي بكل ما يتعلق بالمسار

الوظيفي للمورد البشرية ،إذ تهدف إدارة الموارد البشرية من خلال تلك الوظائف إلى توفير القوى العاملة الملائمة كما وكيفا وتنميتها بما يحقق أهداف المنظمة وتمثلت هذه الوظائف في[1]:

أولا/تحليل وتصميم العمل: تعني هذه الوظيفة التعرف على الأنشطة والمهام المكونة للوظيفة ،وتوصيف هذه الوظيفة ،وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقها وتصميم الوظيفة بشكل مناسب ،وتحديد مواصفات من يشغلها[2].

ثانيا/تخطيط الموارد البشرية: يقوم هذا النشاط بتقديم حاجة المنظمة من الموارد البشرية في المستقبل ،من حيث إعدادها ونوعيتها ويجري ذلك في ضوء نتائج تحليل وتصميم العمل[3].

ثالثا/الاختيار والتعيين: حيث تهتم الإدارة بالبحث عن العاملين في سوق العمل وتصفيتهم من خلال طلبات التوظيف ،والاختيار والمقابلات الشخصية لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب ،حيث تم الإعلان عن الوظائف الشاغرة ثم الإعداد لاختيار المتقدمين للتعيين وإعداد المذكرات الخاصة بهم[4].

رابعا/تصميم نظام الأجور والحوافز: ويتم من خلال ذلك تصميم أنظمة الأجور المتعلقة بكل مستوى وظيفي معين ،إضافة لتحديد الحوافز المادية والمعنوية على المستوى الفردي أو الجماعي للعاملين في المنظمة وفقا للأداء المناط بهم[5].

خامسا/تصميم أنظمة مزايا وخدمات العاملين: تهتم المؤسسة بمنح عامليها كمزايا معينة مثل المعاشات والتأمينات الخاصة بالمرض والبطالة، كما تهتم المنظمات بتقسيم خدمات للعاملين في شكل خدمات مالية واجتماعية رياضية وقانونية، وقد تمتد إلى الإسكان والمواصلات وغيرها[6].

---

[1] إيمان أيت مهدي ،**تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ،شعبة علم اجتماع ،تخصص تنظيم وعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة محمد لمين دباغين-سطيف2-2018/2017 ،ص59.

[2] أحمد ماهر ،**إدارة الموارد البشرية** ،الدار الجامعية ،مصر ،2004 ،ص29.

[3] صفوان محمد المبيضين ،عائض بن شافي الأكلبي ،**التخطيط في الموارد البشرية** ، اليازوري ،ص10.

[4] يزن تيم، **إدارة الموارد البشرية"أساليب الإدارة الحديثة"**،نقلا عن الموقع الإلكتروني yazantayyem@windowslive.com تاريخ الإطلاع 2020/07/10الساعة18:25.

[5] بوخاتم رشيدة ،**علاقة الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،تخصص علم اجتماع وتنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم ،الموسم الجامعي 2018-2019 ،ص57.

[6] http.//t-eacher.blogspot.com تاريخ 2020/8/6 على الساعة 16:05

سادسا/تقييم الأداء: هو محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية ،وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ومحاولة تعزيز الأولى ومواجهة الثانية ،وذلك لتحقق فعالية المنظمة.

سابعا/التدريب: عمل منظم مقصود به تنمية عادات وقدرات ومهارات الفرد،بهدف توجيه سلوكه لإحداث طراز معين من السلوك.[1]

ثامنا/تخطيط المسار الوظيفي: سواء على مستوى الفرد حيث يتم مساعدتهم على أن يخطط لحياته الوظيفية على ضوء العوامل المرتبطة بذاته وشخصيته ،وبالبيئة المحيطة والتي تحكم اتجاهات الفرد نحو مسارات وظيفية معينة أو على مستوى المنظمة بتخطيط تحركات العاملين للمستويات الوظيفية المختلفة ،خلال فترة حياتهم الوظيفية بما يكفل الانتفاع بالكفاءات البشرية المتاحة بالمنظمة[2].

المطلب الثالث : أهمية وأهداف إدارة الموارد البشرية

سنتطرق إلى أهمية إدارة الموارد البشرية ثم ننتقل إلى تحديد أهدافها

الفرع الأول : أهمية الموارد البشرية

تتمثل أهمية الموارد البشرية في:[3]

إن أهمية إدارة الموارد البشرية تستمد أصلا من أهمية المورد الذي تتم إدارته ،وهو المورد البشري بما له من طبيعة وخصائص في القرن الجديد تختلف عن طبيعته وخصائصه فيما مضى ،وهو ما سبق استعراضه بشكل تفصيلي ،ونظرا لأن استخدام الموارد المادية يعتمد على الموارد البشرية بصيغ وأساليب مختلفة لتعظيم مساهمة الموارد الإنسانية (المهارات ،المواهب ،الذكاء،الحكمة ،القدرات) في إنجاز الأهداف المشتركة المتعلقة بالاستجابة لتوقعات المنظمة ،والمتعلقة بإشباع رغبات كل البشر الذين يعملون على كافة المستويات بالمنظمة وعلى ذلك ،فإن تلك الدول تنظر إلى عملية إدارة الموارد البشرية على أنها عملية مدروسة ومخططة لكيفية الاستخدام

---

[1] بلهي حسينة، **علاقة التدريب باحتياجات المشرفين وانتظارا تهم**،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس،كلية الأداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة باجي المختار،عنابة، الموسم الجامعي2005-2006 ص17.

[2] نعيمة يحياوي ،"**سلسلة محاضرات في إدارة الموارد البشرية**"،لطلبة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،تخصص اقتصاد النقل والخدمات ،جامعة الحاج لخضر –باتنة- ،بدون سنة ،ص6.

[3] محمد أيمن عبد اللطيف عشوش ،أمل عبد الرحمن السيد،نفيسة محمد باشري ،**أساسيات إدارة الموارد البشرية** ،جامعة القاهرة ،كلية التجارة ،2017 ،ص ص 63-65.

الفعال ،والكفء للموارد البشرية من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية وإحداث حالة من الربط والتكامل بين الإنسان والمنظمة الإنسان والوظيفة الإنسان والإنسان.

ومن الناحية العلمية فإن عملية إدارة الموارد البشرية في مفهوم الدول المتقدمة تعد بمثابة تطوير لقدرات الموارد البشرية واتجاهاتها بما تؤدي إلى النمو الشخصي personnel growth وتحقيق الذات self_actualzation ومن ثم تدعيم انتمائها التنظيمي والمجتمعي organisation lof societal commitment ونظرا لأنه لا حدود للإمكانيات البشرية ،فإن من واجب المنظمة مساعد المورد البشري على تحديد مواطن قوته واستغلالها أقصى استغلال ممكن من خلال إدارة هذا المورد بالصيغة التي تعمل على فهم مختلف احتياجاته ،وتطلعاته وأماله بطريقة أفضل ،كذلك على توليد الإدراك لديه كأهم الموارد التي يعتمد عليها في تعظيم أداء المنظمة وتحقيق مختلف أهدافها إن أي منظمة ترغب في أن تكون موجهة بالحركية(الديناميكية) والنمو dynamic & growth oriented أو ترغب في نجاح بيئة سريعة التغيير تحتاج إلى إدارة مواردها البشرية بفاعلية وكفاءة ويبدو مما سبق بكل وضوح ،أن إدارة الموارد البشرية في أي منظمة هي في حقيقة إدارة الأعمال business administration هذه المنظمة ،ولعل الوقوف على ماهية إدارة الأعمال ومدلولها العلمي الصحيح بعيدا عن الاتجاهات الفكرية المتباينة في هذا الصدد وبشكل مختصر ومركز يمكن أن يساهم بدرجة كبيرة في زيادة درجة استجلاء هذا الأمر ،فإدارة الأعمال هي عملية مستمرة يمارسها مجموعة من البشر بهدف تحقيق نتائج محددة سلفا من خلال توظيف الموارد المتاحة بأعلى درجة من الفاعلية والكفاءة في ظل متغيرات بيئة حالية أو مرتقبة ،فإدارة الأعمال هي عملية مستمرة يمارسها مجموعة من البشر بهدف تحقيق نتائج محددة سلفا من خلال توظيف الموارد المتاحة بأعلى درجة من الفعالية والكفاءة في ظل متغيرات بيئة حالية أو مرتقبة.

ومعنى ما تقدم أن إدارة الأعمال هي بدرجة الأولى نشاط إنساني تمارسه فئة من البشر تتسم بصفات وقدرات معينة بهدف تحقيق نتائج محددة اقتصادية أو اجتماعية ،من خلال توظيف ما هو متاح لديها من موارد وما يمكن أن يتاح مستقبلا توظيفا سليما ،مع عدم تجاهل كافة المتغيرات البيئية المحيطة ،السياسية والاقتصادية والثقافية والتكنولوجية ،من منطلق أن درجة فعالية وكفاءة الإدارة في بلوغ أهدافها المنشودة تتوقف على درجة فعاليتها وكفاءتها في التعامل مع تلك المتغيرات ،وفي ضوء ما سبق يلاحظ, أن مجموعة من الموارد البشرية هي التي تمارس العمل الإداري ،وأن هذا العمل يرمي إلى تحقيق أهداف محددة من خلال جهد مجموعة أخرى من الموارد البشرية وبالاستعانة بالموارد المادية.

فالموارد المادية لا تدير وإنما الموارد البشرية هي التي تدير من خلال ممارسة وظائف رئيسية على الموارد التي تعمل من خلالها وذلك بغية تجميع تلك الموارد وتنميتها واستثمارها في المجالات التي تحقق أقصى عائد ممكن يساعد على تحقيق أهداف المنظمة والوفاء بالتزاماتها تجاه أصحاب المصلحة هذه الوظائف والتي اصطلح على تسميتها بالوظائف الإدارية هي التخطيط ،التنظيم ،التوجيه،الرقابة.

ومعنى ذلك أن إدارة الأنشطة التي تقوم بها المنظمات من خلال ممارسة الإدارة على فئة أخرى من الموارد البشرية وعلى الموارد المادية, وأن الموارد المادية ليس لها دور يذكر من دون الموارد البشرية ،مما يحد معه القول بأن إدارة الموارد البشرية حقيقة هي إدارة الأعمال.

الفرع الثاني : الأهداف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية

إن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المنظمات هو تزويد المنظمة بموارد بشرية فعالة ،وتطوير الأفراد تطويرا يلبي رغباتهم واحتياجاتهم وبتالي تتمكن المنظمة من تقديم إنتاجها السلعي أو الخدمي بكفاءة عالية ،ومن أجل تحقيق ذلك يصبح لزما على هذه الإدارة الاهتمام بدراسة كيفية الحصول على الأفراد وتنمية مهاراتهم وتوظيفهم وتقييمهم وصيانتهم والاحتفاظ بهم ،ولا يمكن لها تحقيق ذلك إلا إذا عملت على تحقيق مجموعة من الأهداف بعضها يرتبط بالمجتمع وبعضها يرتبط بالمنظمة, كما أن بعضها الأخر يرتبط بالعاملين.

أولا/الأهداف على المستوى المجتمع:

1/المحافظة على التوازن بين الفرص المتاحة للعمل والطاقات البشرية التي بإمكانها التقدم للحصول على هذه الفرص؛

2/مساعدة أفراد المجتمع من استثمار طاقاتهم بالشكل الجديد والحصول على مقابل عادل لهذا الاستثمار؛

3/صيانة الموارد البشرية والمحافظة عليها من سوء الاستخدام؛

4/توفير المناخ التنظيمي الذي يمكن أفراد المجتمع من التعبير بحرية في أفكارهم بأسلوب يحقق التطور الاجتماعي.

ثانيا/الأهداف على مستوى المنظمة:

يتفق أغلب الباحثين على أن أهداف إدارة الموارد البشرية هي أهداف المنظمة أيضا ،ونحن لا نختلف مع هذا الموقف أيضا ،فلكي تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الإنتاجية والاقتصادية يجب أن تحقق الأهداف التالية أيضا بشأن مواردها البشرية وهي:

1/الحصول على الأفراد الأكفاء للعمل في مختلف الوظائف؛

2/الاستفادة القصوى من جهود العاملين؛

3/المحافظة على استمرارية رغبة الأفراد في العمل في المنظمة.

ثالثا/ الأهداف على مستوى العاملين:

1/الحصول عل أفضل فرص عمل ممكنة مع إتاحة فرص التقدم والرقي؛

2/وجود ظروف عمل جديدة تمكنهم من العمل الفعال الذي يزيد من إنتاجهم وبتال مكاسبهم المادية؛

3/وجود برامج الأمن والسلامة في المحافظة والإبقاء على العنصر البشري؛

4/توفير العلاقات الإنسانية الجيدة والفعالة التي تزيد من إحساس العاملين بالانتماء بالمنظمة وحرصهم على مصلحتها مع تنشيط الاتصالات وحرية الحركة والاستقلال داخل المنظمة؛

5/ العدالة في معاملتهم وفي منح المكفآت لهم وتوقيع العقوبات عليهم؛

6/وجود ضمان اجتماعي وصحي جيد يوفر الأمن والأمان للعاملين بالمنظمة[1].

كما تكمن أهداف إدارة الموارد البشرية قيما يلي:[2]

1_ تحقيق مستوى عالي من الإنتاجية من خلال جذب وتطوير عمالة قادرة على وفاء متطلبات المنظمة وعلى رغم من أهمية العوامل المؤثرة على الإنتاجية إلا أن، هناك بعض المحددات الإنسانية لها وهي عنصري القدرة والرغبة.

وتوضح المصفوفة التالية أربعة بدائل مختلفة لانخفاض الإنتاجية اعتمادا على مقابلة عنصري القدرة والرغبة لدى الموارد البشرية و وسائل مواجهتها.

[1] محمد بن دليم القحطاني ،**إدارة الموارد البشرية نحو منهج إستراتيجي** ،الطبعة الثانية ،العبيكان للنشر والتوزيع، 2008م ص ص23-25.

[2] عليا جرداء ،فاطمة الصيفي ،**إدارة الموارد البشرية مدخل وظيفي** ،مكتبة الاقتصاد ،جامعة الإسكندرية ،كلية التجارة ،2009 ،ص 24.

الشكل(2-1): دور إدارة الموارد البشرية في إدارة العلاقة بين الرغبة في العمل في القدرة عليه لدى العاملين في المنظمة.

قوية	**التحفيز**	**تخفيض الموارد**
القدرة	**إعادة تصميم الوظيفة**	**التدريب**
ضعيفة		
	ضعيفة الرغبة قوية	

علیا جرداء ،فاطمة الصيفي ،**إدارة الموارد البشرية مدخل وظيفي** ،مكتبة الاقتصاد ،جامعة الإسكندرية ،كلية التجارة ،2009 ،ص 24.

ومن الشكل السابق يتضح أنه إذا كانت القدرة قوية على العمل والرغبة قوية فقد يرجع انخفاض أداء الأفراد إلى نقص الموارد وبتالي يجب على مدير إدارة الموارد البشرية إعادة تخصيص الموارد، أما إذا كانت القدرة مرتفعة والرغبة في العمل منخفضة هنا يكون دور مدير الموارد البشرية بتحفيز الأفراد، أما إذا كانت القدرة ضعيفة والرغبة في العمل ضعيفة فلا يكون هناك أمل لاستمرار الفرد في نفس الوظيفية فلا بد من إعادة تصميم الوظيفة، أما إذا كانت القدرة ضعيفة والرغبة على العمل قوية فيقوم مدير إدارة الموارد البشرية بإعداد وتنفيذ برامج لتدريب الأفراد.

2-**وضع نظام موضوعي لقياس وتقييم أداء العاملين:** بحيث يضمن إعطاء كل ذي حق حقه سواء في الترقية أو المكافآت أو الحوافز المادية والمعنوية.

3- **تشكيل قوة عمل منتجة:** أي أنها تستطيع أن تحقق الإنتاج أو الخدمة المطلوبة وفق المعايير المحددة سلفا(كما ونوعا) وفي الوقت المحدد، والمواصفات المحددة.

4- الحفاظ على استقرار قوة العمل: إن ازدياد حركة دوران العمل أو حركة الداخلين إلى العمل والخارجين منه منسوبا إلى قوة العمل الكلية تؤثر بلا شك على إنتاجية المنظمة وفعاليتها، وكلما أمكن تخفيض نسبة دوران العمل والغياب عنه كلما ساهم في قوة المنظمة وفعاليتها.

5- تنمية قدرات الأفراد العاملين بالمنظمة: حيث أن المنظمات تعمل دائما في بيئة متغيرة تكنولوجيا،وثقافيا،وتنظيميا،فإن تطوير الأفراد وتدريبهم يظل واجبا هاما للإدارات المهتمة بموارد المنظمة البشرية،

6- زيادة الانتماء والولاء: إن تحقيق هدف المنظمة في كفاءة وإنتاجية عالية لا يمكن أن يتم دون ضمان رفاهية العاملين واستقرارهم وضمان مستقبلهم الوظيفي، وضمان تحقيق العدالة بين الأفراد وتدريبهم يظل واجبا هاما للإدارات المهتمة بموارد المنظمة البشرية.

المطلب الرابع: تحول إدارة الموارد البشرية الإدارة الكترونية للموارد البشرية

تعتبر التطورات التقنية وتقبل الاتصالات والمعلومات من الظواهر الرئيسية المرافقة للعولمة والقوة المحركة لها ،واهم سبب في انتقال العالم من اقتصاد الموارد إلى اقتصاد المعرفة فصارت المعلوماتية مطبقا نظاميا على كافة الميادين ،وعلى مستوى جميع المؤسسات لتحقيق التكامل بين النظم الميكانيكية والمادية نظم الأعلام الآلي ،ونظم الأفراد إذا صبغ طابع الالكتروني على كلا من الوظائف المهام و المحتويات وكذا العلاقات المتعلقة الموارد البشرية ،مما خلق ثورة إدارية استوجبت تفعيلة تأهيله وتطويره خلافا لما كان عليه سابقا من جهة ،وتوفير بنية تقنية تساهم في ذلك من جهة أخرى هذا ما يمكن وصفه بالوجه الآخر لتحول إدارة الموارد البشرية إلى الإدارة الالكترونية للموارد البشرية[1].

الفرع الأول : ماهية الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

إن مجرد القول الإدارة الالكترونية للموارد البشرية يعكس الصورة الحقيقية لها فتدرك أن التحول يحمل في طياته على ما هو رقمي حيث انجاز الأعمال الإدارية ،ويبرز دور الشبكات الداخلية والخارجية والعالمية ،إذا ذكر موضوع العلاقات فامتزجت هنا وتداخلت كل من تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية ،إذا تميز الاقتصاد الجديد بخطوط عريضة يعكسها النص و كذا الرموز ،والتي تعدد الوجه الأخر لعملة التجرد المادية من خلال الأجيال العالية والمستقبلية تكنولوجية الآلية المبرمجة ،واهم أدواته تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تسهم بدورها في ضمان التكامل بين العمالة البشرية ،والمهارات الوجدانية والمساعدات الميكانيكية و الالكترونية.

هذا ما ابرز مصطلح إدارة الالكترونية للموارد البشرية بعقل التسيير الالكتروني للموارد البشرية ،وهو يعرف على النحو الموالي مجموعة السياسات لتسير الموارد البشرية انطلاقا من استخدام تكنولوجيا المعلومات الجديدة

[1] طويهري فاطمة ، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية**، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير تخصص تسويق ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة وهران ،الموسم الجامعي ،2014-2015 ، ص ص43-46.

،وخاصة الشبكات الداخلية الانترنت والانترنيت من اجل المحافظة على ديناميكية التطبيقات ،والتفاعل الجيد بين الموظف والقاعد هذا ما أدى بالقول أن الإدارة الالكترونية للموارد البشرية الأخ التوأم marke tingonegoone كونه يسهل في النفاذ المباشر للمعلومات و المعطيات الضرورية لتحقيق العمل وتقليص دور الوسائط و غيرها .

يعرفها(wyatt) بأنها تطبيق أي تكنولوجيا تمكن المدراء والعاملين من الدخول المباشر إلى إدارة الموارد البشرية وخدمات المنظمة الأخرى من أجل الاتصال، تقييم الأداء، إدارة الفرق، إدارة المعرفة والتعليم ولأغراض إدارية أخرى[1].

وتمثل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مجموعة الهياكل والقرارات والعلاقات الإلكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسات من حيث الاختيار والتوظيف الإلكتروني حيث يتم الإعلان عن الوظائف والتقدم لها فورا عبر الانترنت ويتم التدريب والتنمية بواسطة الانترنت والوسائط المتعددة والمحاكاة ودفع الأجور والرواتب من خلال المصارف الإلكترونية وتتم الاتصالات والمفاوضات بين العاملين والمديرين والحكومة عن طريق شبكات الاتصال[2].

ويرن البعض أن الإدارة الالكترونية للموارد البشرية والطريق الأمثل للأداء وأن كل استغلال كامل لقنوات شبكات المعلومات الداخلية الخارجية ،والدولية في عاقة التطبيقات والاستراتيجيات ،وكذا ممارسات المنظمة فيما يتعلق بالموارد البشرية ،ما هو الإدارة الالكترونية للموارد البشرية وباختصار ،إن الإدارة الالكترونية للموارد البشرية هو ذلك التطبيق المتميز للتقنيات المعتمدة على الويب لكافة النظم التي تتعلق بالموارد البشرية ،وماله من أثار بارز في سهولة الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع ،وكذلك توفير فرص عديدة للإدارة تلك معلومات ،وهذا التطبيق يستخدم إجراءات إدارية وأخرى إستراتيجية مما يساعد على أتمتة الكثير من مهام العمل الروتينية ،وتطورها إن استوجب الأمر ،أو من خلال تمكين المنظمة من أداء بعض المهام التي كانت تعجل عن القيام بها قبلا.

[1] بن دحمان فتحي ،**واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في المؤسسات الجزائرية**، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة عبد الحميد بن باديس–مستغانم– الموسم الجامعي 2017/2016 ، ص47.

[2] يونس بلفلاح ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نقلا عن الرابط الكتروني http://www.alaraby.co.uk تاريخ الإطلاع 07/08/2020الساعة15:30.

يرى هوبكنز ماركهام أن تنفيذ أي برنامج إدارة الموارد البشرية بالشكل الالكتروني الناجح يجب أن يراعي النقاط التالية وهي:

1. إعطاء دور أكثر الإستراتيجية الموارد البشرية؛
2. دعم أفضل للإدارة عبر أقسام المنظمة؛
3. توفير فرص اكبر للمشاركة و التدريب؛
4. تحسين صورة الشركة وإرضاء العاملين فتأخذ بهذا عدة أشكال؛
5. تقديم خدمات الموارد البشرية وجها للوجه ؛
6. إجراء المعاملات للموارد البشرية الكترونيا؛
7. مراجعة الأسلوب التقليدي للإدارة الموارد البشرية؛
8. تحويل الأسلوب التقليدي للإدارة الالكتروني للموارد البشرية.

الفرع الثاني: أهمية نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

ربما أننا في ظل خدمة الموظفين فيما بعض إدارة الموارد البشرية أو بعبارة أدق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية لسنا بحاجة لمقاعد كافية للموظفين و الجمهور ،بل في حاجة إلى حواسيب آلية ووسائل اتصال ،والتي تمكن كل موظف عام من قضاء على أعماله المكلف بها بسير ،وسرعة تعتبر الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ذات أهمية قصوى حسب هوينكنز من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات و تحقيق ميزة تنافسية وكذا السيطرة على التكاليف ورفع المر دودية في المستقبل .

إذن الإدارة الالكترونية للموارد البشرية تلعب أدوارا مهمة يمكن تلخيصها فيما يلي:[1]

1. الإدارة الالكترونية للموارد البشرية هي ذلك المدخل الذي يقوم على توفير وتداول المعلومات بين العاملين على اختلاف مستوياتهم داخل التنظيم ،وإشراكهم في عمليات اتخاذ القار وبالتالي تنمية درجة الإحساس بالمسؤولية نحو الخدمة ؛
2. تساعد الأتمتة ولامركزية المعلومات اتجاه الموظف على تنظيم الخدمة المجانية لهم ،كما تعمل على معالجة المطالب الفردية اليومية إدارة الموارد البشرية؛

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق،ص46.

3. تحسين صورة المنظمة بفضل استخدام أجهزة الكمبيوتر ويتكون لدى الطاقم إدراكا وشعورا بالتقدير لمنظمتهم ،وإعادة خلق العلاقات لتبادل المعلومات القائمة على تكنولوجيات الجديدة وتعزيز التعاون ،حيث الفرق و الإدارة الإبتكارية وإقناع الشعوب المترددة أمام التغيير؛
4. تحسين العلاقات بين الموظفين داخل التنظيم من إدارة عليا مستخدمين المحاسب الآلي والمتعاملين من خارج المنظمة ،فتحول مفهوم المدير من الشخص المكلف بإدارة العاملين إلى الشخص المسئول عن تطبيق و أداء المعلوماتية؛
5. إن استخدام المحاسبات الآلية وأساليب المحاكاة المبرمجة لمهندس التعميم مثلا يمنحه تجريب ،وتحليل التعميمات المحتملة بطريقة له تعظيم أداء المنتج بتكاليف معقولة وتجنب الاحتمالات الميدانية الخاطئة ،وما ينجز عنها من تكاليف باهظة و السماح لهم برؤية نتائج الأداء التنظيمي كمعلومات معروضة على شاشات الحاسب الآلي أو ملخصات إحصائية وبيانية مما يمكن التعديل الذاتي للمعلومات الشخصية وتقليص دور الوسائط ؛
6. بالإضافة إلى تمكين المستخدمين من الاتصال ببعضهم و التنسيق معا من خلال عرض الحوار ولوحات النقاش و المؤتمرات فيديو.

وتتمثل أهمية نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشري أيضا فبوجود وسيلتين لتطوير الوصول إلى المعلومات كالأتي:[1]

- إحداث تكامل في الوصول للقواعد البيانات وبذلك يتم توسيع نطاق المعلومات.
- زيادة إمكانيات لوصول الأفراد لقواعد البيانات من خلال النموذج البوابات الإلكترونية.

[1] https//hrdiscussion.com سارة نبيل, مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية, المنتدى العربي للإدارة الموارد البشرية ، تاريخ الاطلاع: 2020/08/10، على الساعة 16:30.

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء

نظرا لما يحتله أداء الموارد البشرية من أهمية كبيرة في تسير المؤسسات هذا ما أدى إلى زيادة اهتمام المؤسسات به وهذا نظرا لدور الفعال الذي تلعبه في تفعيل عمليات الإنتاج وتحقيق أهداف المنظمة وهذا من أجل نموها واستمرارها وبقائها لهذا أصبحت المؤسسات اليوم تبذل قصارى جهدها من أجل تحسين أداء الموارد البشرية لتمكنه من إنجاز مختلف المهام والمسؤوليات المخولة لها بكفاءة وفعالية فالأداء الجيد للموارد البشرية يؤدي إلى تحقيق لأداء الكلي للمؤسسة وبتالي الوصول إلى نتائج المرغوبة إذ يعتبر العامل الأكثر إسهاما في استمرار المؤسسات ونموها وتطورها من خلال ما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التي تساعد في تحسين أداء الموارد البشرية.

المطلب الأول: ماهية الأداء وعناصره

قبل تعريفنا لأداء الموارد البشرية سنتطرق أولا لتعريف الأداء كونه عنصر مهم في عملية الإدارية ومن ثم عناصره:

الفرع الأول : مفهوم الأداء

تعددت التعاريف لمفهوم الأداء يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

أولا/لغة: لغويا أصل كلمة الأداء هو الترجمة للكلمة الإنجليزية to perform الذي اشتق بدوره من الفرنسية performance ويعني تنفيذ مهمة أ تأدية مهام[1].

ثانيا/اصطلاحا: قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وفق معايير محددة،وفي ضوء تفاعلها مع البيئة نتيجة استخدام الموارد المتاحة فيها بسلوك كفء وفعال.[2]

[1] يوسفي عبد الرحمان ،**تقيم أداء الموارد البشرية في المؤسسات الخدماتية** ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير ،تخصص مالية وبنوك وتسيير المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية علم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،الموسم الجامعي 2013-2014 ،ص 37.

[2] رزوق فاتح، **أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية**،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي،تخصص إدارة أعمال،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،الموسم الجامعي،2017-2018 ،ص23.

ثالثا/الأداء من منظر الكفاءة والفعالية: نظرا لارتباط مفهوم الأداء بمدى نجاح وقدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المحددة, فإن تحقيقها يرتبط أيضا بعدة مفاهيم أهمها[1]:

1 – الكفاءة: تشير الكفاءة إلى الموارد والنتائج, وتقاس الكفاءة باحتساب نسبة المخرجات إلى المدخلات المستغلة أثناء سعي المنظمة لتحقيق أهدافها, وترتبط الكفاءة بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد الخام والأموال غيرها لتحقيق مستوى معين من المخرجات وهدف معين.

الكفاءة: النواتج (الكمية, القيمة) / المدخلات(الكمية,القيمة)

ولقياس كفاءة الأداء هناك العديد من المؤشرات المستخدمة بهذا الخصوص منها:

أ/المؤشرات المباشرة: تضمن هذه المؤشرات قياس عمليات منظمة من خلال مقارنة المخرجات بالمدخلات وتحتوي هذه المؤشرات الأنواع التالية من المقاييس:

– المقاييس الكمية للكفاءة كالربح الصافي مثلا؛

– المقاييس الجزئية كمخرجات دائرة معينة مقاسا بعدد العاملين بها؛

– مقياس نوعية الكفاءة كارتفاع مستوى الجودة بتقديم الخدمات والسلع مع المحافظة على مستوى الموارد ذاتها.

ب/المؤشرات غير المباشرة: وهي المؤشرات التي تقيس كفاءة المنظمة غير المباشرة من خلال قياس رضا المتعاملين عن الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة, كقياس الروح المعنوية للعاملين في المؤسسة نفسها لأن هناك علاقة إيجابية بين معدل الروح المعنوية المرتفع ومعدل كفاءة الأداء الاستخدام الأمثل للموارد.

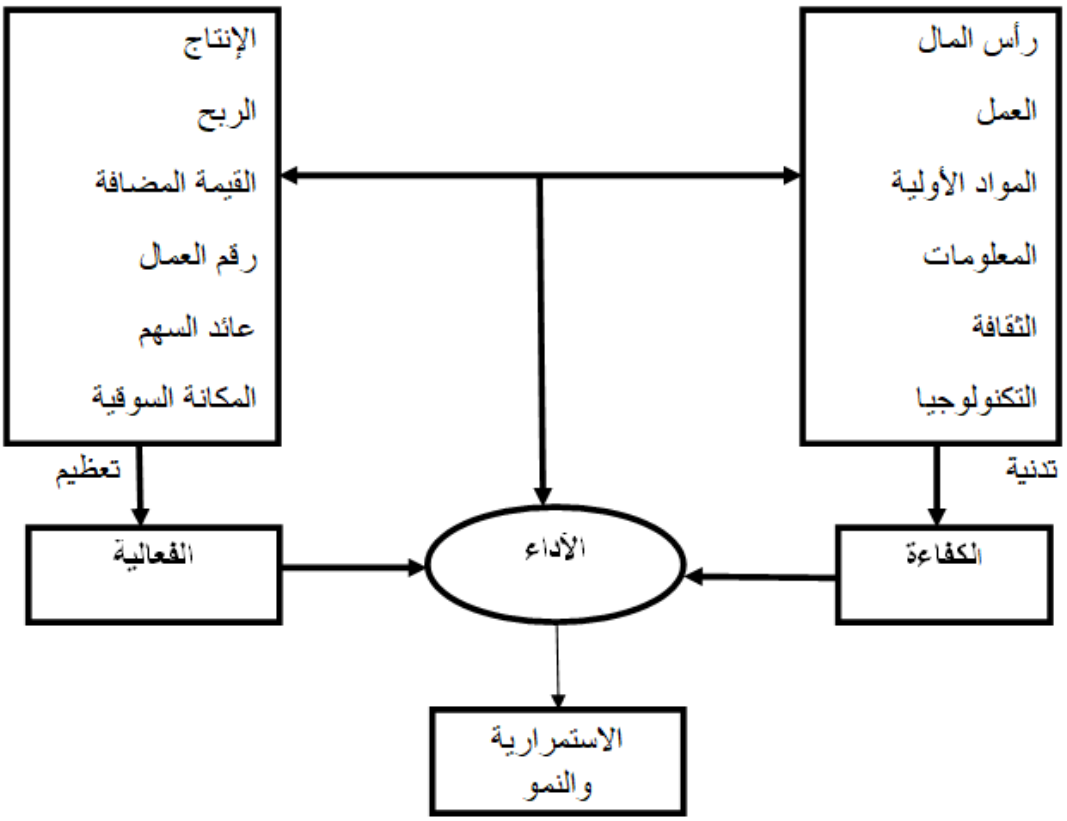
2– الفعالية: تتمثل الفعالية أو كما يسميها البعض الفعالية في القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن أداء العاملين وفرق العمل والمديرين لما يجب أن يؤدى لتحقيق الأهداف ،كما يمكن من جهة أخرى ربط الفعالية بمخرجات المنظمة, حيث يمكن التعبير عنها بنسبة قيمة المخرجات الفعلية إلى المخرجات المتوقعة أو المخططة عليه فإن:

الفعالية: (قيمة المخرجات الفعلية \ قيمة المخرجات المتوقعة) ×100

[1] خضراوي محمد كمال ،**تأثير الثقافة التنظيمية على تحسين أداء الموارد البشرية داخل المنشآت الرياضية** ،مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في التربية البدنية والرياضية،تخصص تسيير المنشات الرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية،جامعة محمد خيضر بسكرة،الموسم الجامعي 2015-2016، ص ص 32،33.

مما سبق يتضح أن هناك ارتباطا قويا بين الكفاءة والفعالية لأنها متكاملان ،فنجاح المنظمة في الأداء يتوقف من ناحية أخرى بالقدرة على تدنيت مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة (الكفاءة) ويمكن تلخيص هذا في الشكل التالي:

الشكل رقم(2-2): الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر: عبد المليك مزهوده،**الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**،مجلة العلوم الإنسانية،العدد الأول،جامعة محمد خيضر بسكرة،2001 ،ص88.

من خلال الشكل نلاحظ أن الأداء الجيد يعمل على تدنية التكاليف وبالمقابل الفعالية الجيدة تؤدي إلى تعظيم الأرباح وبالتالي استمرارية المنظمة ونموها.

الفرع الثاني : مفهوم أداء المورد البشري

هنالك عدة تعاريف نوجزها فيما يلي:

يمكن تعريف أداء المورد البشري "على أنه أداء أفراد المنظمة الذين يمكن اعتبارهم مورد إستراتيجي قادر على صنع القيمة ،وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسير مهاراتهم"[1].

كما "عرف بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ،وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"[2].

على الرغم من اختلاف الباحثين في تلك التعاريف إلا أن هناك عدة عوامل تجمع هذه التعاريف هي كما يلي:

1/الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم اتجاهات ودوافع خاصة بالعمل؛

2/الوظيفة: وما تتصف من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل وترقيات؛

3/الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية ،حيث تؤدي الوظيفة (التي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية الهيكل التنظيمي) غلى كفاءة الأداء.

الفرع الثالث : عناصر الأداء

من التعاريف السابقة للأداء يتضح أن الأداء بالنسبة للمورد البشري يتكون من عناصر هي[3]:

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة ،والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها؛

2- نوعية العمل: وتتمثل فيما يدركه الفرد من عمله الذي يقم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية براءة ،وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛

3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل،ومقدار سرعة الإنجاز؛

---

[1] بعيرة عمر, أثر التسويق الداخلي في تطوير أداء الموارد البشرية, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم التسيير, تخصص إدارة الموارد البشرية,كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة محمد خيضر – بسكرة, 2018-2019ص 27.

[2] زكال يمينة ،**أثر التكوين في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علم التسيير ،تخصص تسير موارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،الموسم الجامعي 2012- 2013 ،ص14.

[3] كنان يوسف ،ريان عبد المالك ،**التغيير التنظيمي ودوره في تحسين أداء الموارد البشرية** ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة أكلي محند أولحاج ،البويرة، الموسم الجامعي 2017-2018 ،ص ص 27 ،28.

4- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية انجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ،ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله؛

5-كفاءات الموظف : تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم, هي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا لا يقم به ذلك الموظف؛

6- متطلبات العمل: وهي تشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات ،والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال لأي وظيفة من الوظائف.

7- بيئة التنظيم: وهي تتكون من عوامل داخلية أخرى خارجية ،وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال ،أي التنظيم هيكله وأهدافه وموارده مركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة ،أما العوامل الخارجية التي تشمل بيئة التنظيم وتؤثر على الأداء الفعال والعوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والقانونية.

المطلب الثاني: أنواع الأداء ومحدداته

سنتطرق إلى أنواع الأداء ومن ثم ننتقل إلى محدداته:

الفرع الأول : أنواع الأداء

وضع المهتمون بموضع الأداء عدة أنواع له مستعينين بذلك على مجموعة من المعايير اختلفت حسب كل باحث حيث جاء هذا التقسيم كما يلي[1]:

أولا/حسب معايير الشمولية:

حسب معيار الشمولية الذي يقسم الأهداف إلى كلية جزئية ،يمكن تقسيم الأداء إلى[2]:

[1] كساح عبد الرزاق ،**دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات العمومية** ،مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،تخصص إدارة الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، الموسم الجامعي 2018-2019 ،ص ص22 ،23.

1- الأداء الكلي : والذي يتمثل في جميع أنواع الأداء بالمساهمة في نمو المنظمة ويتجسد من خلال الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر ،والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقها ولا يمكن الحديث عن مدى كيفيات بلغ المنظمة لأهدافها الشاملة كالاستمرارية ،الأرباح النمو...الخ.

2- الأداء الجزئي : وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة ،وهو بدوره ينقسم إلى عدة أنواع باختلاف المعيار الوظيفي المعتمد لتقسيم عناصر المنظمة ،حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة المالية ،أداء وظيفة الأفراد ،أداء وظيفة الإنتاج ،أداء وظيفة التسويق.

ثانيا/ حسب معيار المصدر:

لجأ بعض الباحثين إلى تصنيف الأداء حسب معيار المصدر بحيث قسم إلى:

1- أداء خارجي: ويتمثل في مجموع التطورات الخارجية.

2- أداء داخلي: وهو الأداء المتعلق بمختلف الأداء الجزئي للمنظمة كالأداء البشري والأداء التقني الذي يرتبط بالاستثمارات عموما ،والأداء المالي والمتعلق بالإمكانيات المالية المستخدمة.

ثالثا/ حسب معيار الأجل: وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى أداء طويل ،متوسط وقصير الأجل وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق لا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة ،وذلك لصعوبة الفصل بين الآجال تحديد موعدها مسبقا وإلا بصفة تقريبية.

رابعا/حسب معيار الطبيعة: أما حسب معيار الطبيعة والذي يقسم الأهداف إلى اقتصادية ، اجتماعية ،سياسية ،قانونية...إلخ ،إذا على بناء على هذه المقابلة بين طبيعة الأهداف وأنواع الأداء يمكن القول بأن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي يعتبر المهمة الأساسية للمنظمة ،والذي يتجسد بالفوائض التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها وتدنيت تكاليفها ،أما الأهداف الاجتماعية والتي تمثل قيودا مفروضة على المنظمة ،من قبل أفرادها وحتى خارجها ،بلوغها يكون على أساس أدائها الاجتماعي كذلك الأمر بالنسبة للأداء التقني أو السياسي للمنظمة ذلك عندما تسطر لنفسها أهدافا للأداء التقني كأن ترغب في السيطرة على مجال تكنولوجي معين أو محاولة التأثير على النظام السياسي.

الفرع الثاني : محدداته

إن الأداء يمكن النظر إليه على أنه ناتج للعلاقة المتداخلة بين محدداته ، والتي تتمثل في[1]:

أولا/الجهد : ويشير إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته .

ثانيا/القدرات : هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وتنقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة .

ثالثا/إدراك الدور (المهمة) : يشير الاتجاه يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ،ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد من الإتقان في كل محددات الأداء ،بمعنى أن الفرد عندنا يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موجها في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال.

المطلب الثالث : معايير الأداء وطرق قياس الأداء

سنتطرق أولا إلى معايير الأداء ومن ثم طرق قياس الأداء:

الفرع الأول : معايير الأداء

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات ،وتستخدم هذه المعايير للتفرقة بين فعالية الأداء و كفاءة الأداء،ففعالية الأداء تشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمات وتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم ،أما كفاءة الأداء فتشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمات وتنفيذ المهام والأعمال المطلوبة منهم ،أما كفاءة الأداء فتشير إلى استخدامهم الموارد المتاحة بشكل اقتصادي ،ودون إسراف في تنفيذ مهام العمل وتحقيق أهداف المنظمة وتنحصر أهم معايير الأداء في[2]:

أولا/الجودة : هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على الجودة من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج ،لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة ،وهذا يستدعي جود معايير لدى الرؤساء والمرؤوسين

[1] رواية حسن ،**إدارة الموارد البشرية** ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،1999 ،ص216.

[2] زينب سعدي ،وسيلة صفور ،**أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير،تخصص تسيير الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية و تجارية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير،جامعة جيجل ،الموسم 2013-2014 ،ص ص 66 ،67.

للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج ،الأهداف والتوقعات.

ثانيا/الوقت : ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض ،فهو رأسمال وليس دخل مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة ،لأنه يتضاءل على الدوام يمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن ،ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي : المواد ،المعلومات ،الأفراد ،الموارد المادية ،الوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل ،فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل ،لذلك يراعى الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعى:

- كمية العمل المطلوب للقيام.
- عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

ثالثا/الإجراءات : الإجراءات عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها ،لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف ، فبرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة مدونة في مستندات المنظمة وفق قاعد وقوانين ونظم وتعليمات ،إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما بتعلق بإنجاز المعاملات ،أو تسلمها أو تسليمها حتى تكن صورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين ،وهذا لا يعني قتل عملية الابتكار ،والإبداع لدى العاملين لكن الاتفاق على ما يريد المرؤوس تنفيذه من رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل ،ولضمان اتفاقه وعدم مخالفته للنظام وتعليمات واللوائح والقوانين.

رابعا/الكمية : ويقصد بها حجم العمل المنجز،وهذا يجب ألا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم ،وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطئ الأداء مما يصيب العاملين بتراخي وقد يؤدي في المستقبل إلى مشكلة تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء.

الفرع الثاني : خطوات قياس الأداء البشري

هناك عدة خطوات يجب إتباعها عند تقييم الأداء البشري وذلك حتى يتم تحقيق الهدف المنشود منه ،ونظرا لأن هذه العملية صعبة ومعقدة متداخلة العناصر قيما بينها لذلك يجب على القائمين على عملية التقييم أن يخططوا لها ويقوموا بإتباع الخطوات السليمة الواضحة التالية[1]:

أولا/تحديد معايير الأداء : يقصد بمعايير تقييم الأداء تلك العناصر التي تستخدم كركائز للتقييم فمعايير تقييم الأداء ،يمثل مستوى الأداء المطلوب تحقيقه من قبل الموارد البشرية في أعمالها المكلفة بها حيث أساسها تحكم فيها إذا كان أداؤها وفق المطلوب أم لا ،وهي في الحقيقة تمثل أهداف يجب على هذه الموارد انجازها من خلال أدائها وذلك ضمن فترة زمنية محددة.

ثانيا/توقعات الأداء للأفراد : يتم جمع المعلومات حول الأداء الفعلي وفقا لأهم مصادر المعلومات ،وهي ملاحظة الأفراد للعاملين ،التقارير الإحصائية ،التقارير الشفوية ،تقارير المكتوبة.

ثالثا/مقارنة الأداء الفعلي مع المعيار : هذه الخطوة ضرورية لمعرفة الانحرافات بين المعايير المعتمدة والأداء الفعلي والكشف عنها ،ومن الأمور المهمة في هذه الخطوات هي إمكانية المقيم الوصول إلى نتيجة حقيقية ،وصادقة تخص الأداء الفعلي للعامل مع توفر القناعة لدى العامل بهذه النتيجة ،إذ أن نتائج التقويم تؤثر بدرجة كبيرة على الروح المعنوية والتأصل المستقبلي في الأداء.

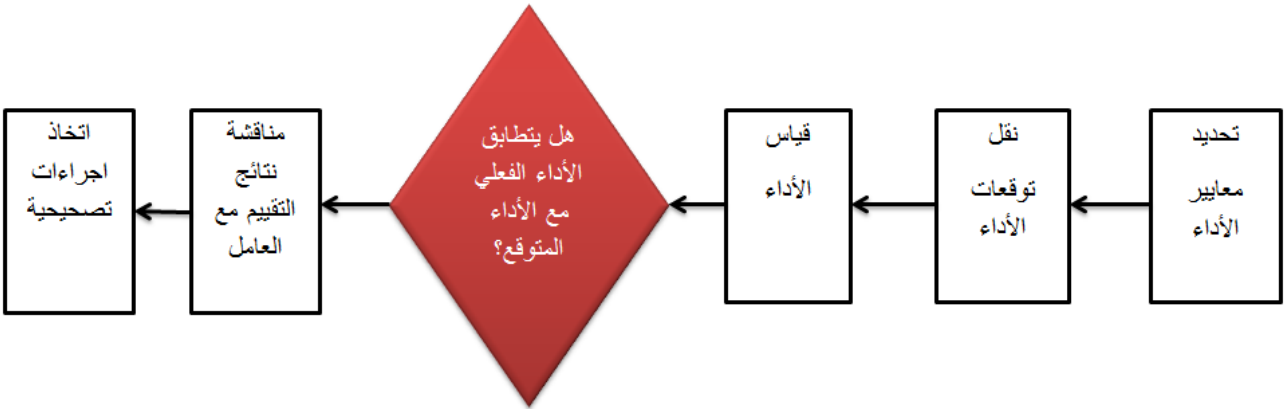
رابعا/مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين : لا يكفي أن يعرف الأفراد العاملين نتائج عملية تقييم الأداء ،بل أنه من الضروري أن تكون هناك مناقشة لكافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم ،أو المشرف المباشر لتوضيح بعض الجوانب المهمة التي قد لا يدركها الفرد العامل وبصورة خاصة الجوانب السلبية في الإدارة ،كما أن المناقشة تخفف من حدة تأثير النتائج التي تعكس الإدعاء السلبي ،حيث أن التقييم الصادق وكما أشارات الكثير من الدراسات إلى ذلك قد يضع الرئيس في موقف محرج من قبل المرؤوسين حيث يشعر هؤلاء بأن أدائهم.

خامسا/الإجراءات التصحيحية : إن الإجراءات التصحيحية من الممكن أن تكون على نوعين الأول مباشر وسريع ،إذ لا يتم البحث على الأسباب التي أدت إلى ظهور الانحرافات في الأداء ،وإنما فقط محاولة تعديل الأداء ليتطابق مع المعيار ولذلك فإن هذا النوع من التصحيح هو فني ،أما النوع الثاني من التصحيح أو

[1] بلخادم مريم ،**أثر الترقية على أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص إدارة الموارد البشرية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الموسم الجامعي 2018_2019.ص ص22 ،23.

الإجراءات التصحيحية للأداء ليتطابق مع المعيار المحدد فهو إجراء تصحيح الأساسي ،حيث يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات أي تحليل الانحرافات بكافة أبعادها للوصول إلى السبب الرئيسي وراء ذلك ،وهذه العملية أكثر عمق عقلانية من الأسلوب الأول ،كما أنها تعود على المنظمة بفوائد كبيرة على المدى الطويل والشكل التالي يوضح الخطوات السابقة:

الشكل(2-3):خطوات قياس الأداء البشري.



المصدر: بلخادم مريم ،**أثر الترقية على أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص إدارة الموارد البشرية ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الموسم الجامعي 2018_2019.ص 23.

المطلب الرابع: أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه

سنتناول أبعاد الأداء والعوامل المؤثرة فيه ومن ثم طرق تحسينه:

الفرع الأول : أبعاد الأداء

نعني بالأداء قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء ،وهذه الأبعاد هي[1] :

أولا/كمية الجهد المبذول : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية ،وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .

[1] محمد سعيد أنور سلطان ،**السلوك التنظيمي** ،الدار الجامعية الجديدة ،الإسكندرية ،2003 ،ص 220 .

ثانيا/الجهد المبذول : فيعني مستوى بعض الأنواع للأعمال ،قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته و جودة الجهد المبذول و يندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات و خلوه من الأخطاء و درجة الابتكار و الإبداع في الأداء .

ثالثا/نمط الأداء : يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تؤدي بها النشطة العمل ،فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد أداء حركات أو أنشطة معينة ،أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذ كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى ، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل قرار لمشكلة معينة الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

الفرع الثاني : العوامل المؤثرة على الأداء

يتأثر الأفراد بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة ويصعب تحديد كل هذه العوامل ،إذ يقول bojt تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية لا تؤثر في الأداء ،وإلى جانب عدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء يؤثر الزمان والمكان ،هكذا والعوامل الفيزيائية على الفرد وأدائه ،ومن هنا يتضح أنه توجد عوامل تؤدي إلى رفع الأداء وأخرى إلى حفظه ويمكن حصر بعضها في نوعيين هما[1]:

أولا/العوامل الداخلية : تتكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها:

1/العنصر البشري : يشكل أهم مورد في المؤسسة فنمو وتطور المؤسسة مرهن بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ،ومعارفها وقدراتها على الانسجام في الجماعة مدى تعاونها معها مدى العناية التي تعطيها لتنمية وتطوير ممتلكاتها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديه لبذل جهد أكبر وأداء أفضل.

2/الإدارة : إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتها ،وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المنظمة مسؤولة بنسبة كبيرة في زيادة معدلات الأداء داخل المنظمة.

3/التنظيم : تشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفق الاختصاصات على العمال داخل المنظمة ،أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وإمكانياتهم الخاصة ،إن درجة التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفق المستجدات في نظم وأساليب العمل ،التوظيف و منظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن تؤثر على

[1] بعيجي عبد العزيز,"دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية", مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية, جامعة محمد خيضر_ بسكرة. 2018_2019 ص ص 33،34.

الأداء ،لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة مرونة ديناميكية في أي تنظيم بشكل تجعله قابل للتغيير وفق المستجدات الراهنة.

4/ طبيعة العمل : يشير إلى الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى توفر فرص النمو والترقية المتاحة أمامه ،حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك إلى زيادة واقعيته وحبه للعمل وولائه للمنظمة.

ثانيا/العوامل الخارجية:

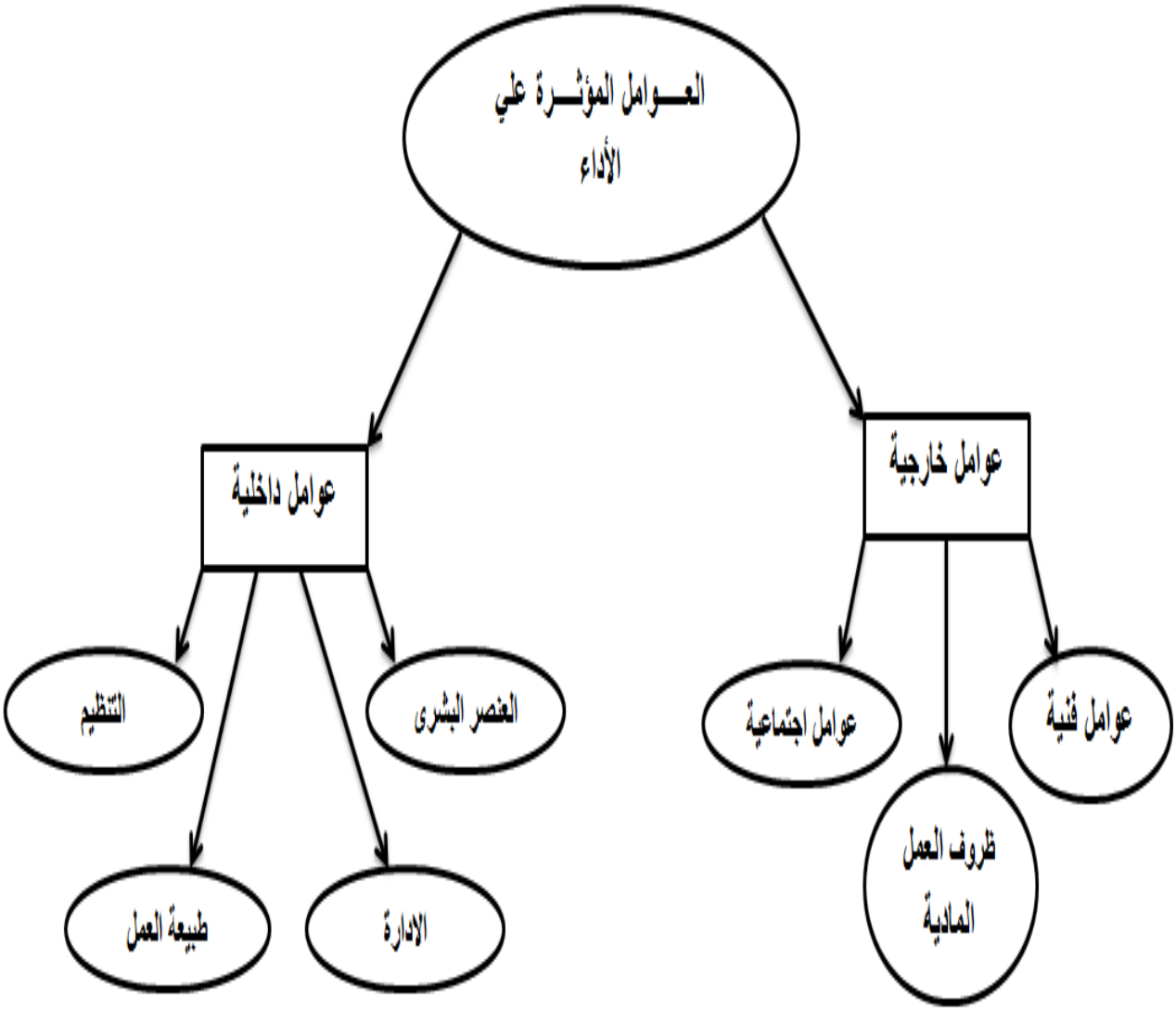
تتعلق محددات الأداء الخارجية بمحيط العمل في المنظمة من أهمها:

1/العوامل الفنية : تتمثل في نوعية الآلات والمعدات والأساليب العمل المستخدمة في العمل والإنتاج ،حيث يكون لها دور في أداء الأفراد لأن ذلك يتوقف على طبيعة وخصائص النشاط الذي يمارسه الفرد ،لأنه قد يوضع أفراد لديه قدرات عالية وتدريب جيد في مواقف تحول دون القيام بالعمل عندما لا يتم إعطائهم الموارد اللازمة للأداء الفعال للمهام.

2/ ظروف العمل المادية : تتمثل في مناخ العمل في المنظمة مثل الإضاءة ،التهوية ،الضوضاء ،الرطوبة ،الحرارة ،النظافة, ترتيب الآلات ،وهي ذات تأثير على الصحة البدنية والنفسية للفرد وأدائه الوظيفي لما لها من دور في توفير جو عمل الأمن.

3/العوامل الاجتماعية : تتمثل في ظروف العمل الاجتماعية التي أثبتت تجارب هاوثرون في ثلاثينات القرن الماضي أثرها الهام على أداء الفرد ،والعمل من أهمها التنظيم الغير الرسمي ،جماعات العمل ،نمط القيادة والإشراف والعلاقات الرسمية داخل جماعة العمل.

الشكل(2-4):العوامل المؤثرة على الأداء



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الثالث : طرق تحسين الأداء

تستخدم الإدارة الحديثة عدة طرق لرفع معدلات الأداء ،في هذا الصدد هذه الطرق التالية[1]:

[1] حمي أميرة، **أثر إدارة الموارد البشرية,مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات** نيل شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر_بسكرة، تخصص تسير موارد بشرية،الموسم الجامعي 2018م-2019م، ص ص29-31.

أولا/التدريب:

فنقص المهارات ،المعرفة ،السلوك السلبي لدى الموظف يمثل حاجة تدريبية تتطلب توفير التدريب المناسب لتحسين المهارة أو المعرفة أو تعديل السلوك.

ثانيا/ استخدام الآلات المعاونة:

إن استخدام الآلات يرفع عن الموظف أعباء كثيرة, كما أنها تقلل من نسبة الخطأ ،وفضلا عن ذلك فإن استخدام الآلات يوفر الوقت والجهد ويؤدي إلى السرعة الأزمة لإنجاز الأعمال،وبطبيعة الحال فإن الآلات المساعدة تتلف باختلاف العمل.

ثالثا/التنظيم الفني:

يحتاج التنظيم الفني إلى أن يكون متقنا ومبنيا على الدراسات العلمية حتى تؤدى إلى رفع كفاءة العاملين ،لأنه في هذه الحالة سوف يؤدي إلى تفادي الكثير من الأخطاء والإجراءات التي لا داعي لها ،وذلك على خلاف ما يحدث في التنظيمات البدائية غير المدروسة والتي تسير فيها العمليات بصورة متداخلة ومتقابلة تؤدي إلى الاضطراب والتأخير والأخطاء وتستنفذ من العاملين جهدا مضاعفة لتأديتها.

رابعا/التنظيم الإداري :

إذا كانت الأوضاع الإدارية سليمة من حيث وضوح الاختصاصات تحديد المسؤوليات ،وتقسيم الأعمال بصورة منطقية ،فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء لدى العاملين.

خامسا/الحوافز :

تؤدي الحوافز إلى رفع معدلات أداء العاملين سواء كانت الحوافز مادية ،معنوية أو مختلفة تقوم عل مزيج بين التقدير المعنوي والمادي ،هذه الحوافز لا يقتصر أثرها على الشخص المقصود بها حده بل إنها تؤدى إلى تحفيز الآخرين حتى يقتدون به .

سادسا/وضع الشخص المناسب في المكان المناسب :

ليس من الشك أن الأفراد يختلفون في قدراتهم وميولهم وإمكانياتهم ،وكذلك تختلف الأعمال من حيث حاجاتها إلى قدرات وإمكانات معينة لذلك من اللازم أن يوضع الشخص المناسب في العمل الذي يتناسب مع إمكانياته ،قدراته ،ميوله ،ومواهبه ،وبمقدار نجاح الإدارة في تطبيق هذا المبدأ يكون نجاحها في الحصول على أكبر عائد ممكن من الموظفين لديها ،ويكون تحقيقها لأعلى معدلات الأداء الممكنة.

سابعا/البعثات الداخلية والخارجية :

تمثل وسيلة هامة لرفع كفاءة الأداء لدى الموظفين لأنها تؤدي إلى زيادة أو إثراء المعرفة في مجال العمل ،حيث أن هذه البعثات بنوعيها تؤدي إلى تبادل الخبرات والمهارات وكل ذلك ينعكس على الأداء ،فإذا ما اقترنت البعثات بحسن الاختيار وأسلوب متابعة جيد ،كأن يلتزم المتدرب بوضع تقرير عن بعثته وما استفاد منها وما يراه من اقتراحات لتحسين العمل في مجال تخصصه ،فإن ذلك من شأنه أن يجعل أسلوب البعثات عاملا من العوامل الأساسية في رفع كفاءة الأداء.

ثامنا/الإرشاد لتحسين الأداء:

يقصد بالإرشاد هنا العمل على حل مشكلات الموظف بشتى الوسائل الممكنة ،والتي منها الإرشاد والتوجيه ،ذلك أن هذه المشكلات تؤثر على أداء العامل إما في الأجل القريب أو البعيد.

هكذا يحتل الاهتمام بالعنصر البشري في أي منظمة الأهمية القصوى ،وبتالي فإن أي تحسين لابد أن يركز أولا على حسن استخدام الطاقات البشرية المتاحة على كافة المستويات ،ومن هنا يجب تطبيق سياسات إدارية متطورة تستند إلى أساليب علمية تتعامل مع العنصر البشري بمعايير موضوعية توازن بين الجهد المبذول والعائد المادي والمعنوي للفرد لقاء عمله.

المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية أحد أهم مكونات ومدخلات النظم على اختلاف أنواعها، وذلك لأن العنصر البشري هو الذي يعظم الإنتاج ويحقق الأهداف على الصعيد العالمي،والاقتصادي والسياسي،ومن هذا المنطلق أصبح الاهتمام بالمدخلات البشرية أو بالموارد البشرية يشغل بال المهتمين والمختصين في مجالات إدارات الأعمال والإدارات الأخرى.

كما لا ننسى بالذكر الدور الجوهري الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية المهارات البشرية وقدراتهم لما تقدمه من تسهيلات في هذا المجال تعلم عن بعد،تكوين عن بعد...الخ.

المطلب الأول : الاتجاهات الحديثة في تدريب الموارد البشرية في ظل معطيات العولمة والمنافسة

إن الفكر الإداري الذي تتبناه المنظمات حاليا يستوجب استقراء واقعها بكل جوانبه وذلك لتصميم تدريب منسجم الواقع ،وذلك لتحقيق الأداء النوعي والكمي للمورد البشري من جهة وتمكينه من مواكبة واستيعاب التطورات التكنولوجية المتسارعة والمستجدة في الآن ذاته ،فهو بهذا لا يعد ترفها فكرا أو نشاطا عفويا وفي هذا الصدد يقول armstrong لا ينبغي النظر إلى عملية التدريب على انه عملية شكلية ،والتي يجب دعمها عن طريق فلسفة ايجابية وواقعية تتناول الكيفية التي يساهم التدريب من خلالها في نجاح المنظمة وترقية أداء العاملين.

إذ يعرف التدريب على أنه نقل المهارات التي يغلب أن تكون يدوية ،حركية إلى المتدربين وتوجيههم لإتقان تلك المهارات إلى المستوى المقبول[1].

الفرع الأول : تغيير فلسفة التدريب ضمن معطيات العولمة و المنافسة

إن التغيرات التنظيمية و المنافسة التي أفرزتها العولمة اوجب على جل المنظمات الحديثة إن لم يكن كلها بتحويل سياساتها التدريجية إلى استراتيجيات تعلم تدريب تنمية مستمرة وتبني اتجاهات معاصرة بشكل دائم وتماشيا مع كل تغير في البيئة ووضعها موضع التطبيق الفعلي الصحيح فكانت فلسفة التدريب في

[1] حمدي شاكر محمود ، **مهارات التدريب** ،دار الأندلس للنشر وتوزيع ،الطبعة الأولى، 2006م ،ص4.

التغيير على النحو الموالي :

أولا /التدريب عملية تعلم مستمرة :

إن كل الدراسات الحديثة في مجال الإدارة عموما إن المنظمة هي مناخ دائم للتعلم و العمل والتي تتواجد في بيئة غير مستقرة ،والتي حتما ستؤثر على احتياجات التدريب للموارد البشرية مما أدى بالمنظمة إلى اعتبار مسالة التدريب جزءا من استراتيجياتها وبمثابة مفتاح استراتيجي لتحقيقها وضمان ديمومتها ،وكذا خطته في التكيف ولعل ما يرمي إليه التدريب هو الاطلاع على كل ما هو جديد ،من فلسفة مناهج أساليب تقنيات تخطيط تنفيذ وتقيما وذلك لمواجهة مشكلات المعقدة و تحقيق التطلعات و استيعاب مستحدثات العلم والتكنولوجيا ،ولعل الاستمرارية تكمن في كونه يرافق الموظف خلال مسيرته العملية كلها ،إذ يبدأ قبل الالتحاق الموظف بالخدمة ثم بتهيئته للعمل عند بدء الخدمة ،ومن ثمة بعد انتظامه في العمل أما تصحيحا لوضع أو اكتسابا لمهارة جديد وهو يتصف أيضا بصفة الشمولية لكافة الإطارات في الإدارة سواء عامل بسيط أو شخص ذو وزن إداري متميز .[1]

ثانيا/التدريب عملية إستراتيجية:

وهذا ما يعكس فعلا النظرة المعاصرة لتدريب الموارد البشرية وما يجعل منها هي الأخرى عملية إستراتيجية ضمن إستراتيجية كلية للمنظمة ،تسعى إلى بناء نظام معرفي حديث لدى الموارد البشرية في المنظمة وتطوير مهاراتها الحالية وإكسابها مهارات أخرى جديدة ،وهي تتكون في الحقيقة من جملة من البرامج المستمرة للتدريب والتنمية تهدف إلى مجموعة من النقاط هي:

*تطوير وتحسين أداء كل عامل وتعليمه كل جديد بشكل مستمر؛

*توفير مكاسب وظيفية ومستقبل وظيفي جديد لكل عامل؛

*تشكيل بنية تحتية من المهارات البشرية ؛

*القدرة على التأقلم والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في البيئة.

إن مجرد لفظ كلمة الإستراتيجية يوحي إلى سياسة جني الأهداف للمدى البعيد ،وإذا تحول التدريب إلى إستراتيجية فيمكن أن تؤول إليه الموارد البشرية من مستوى عالي من المعرفة والتخصص الوظيفي، وقدرة وفعالية هائلة على الاتصال ،وإقامة علاقات عملية وإنسانية ما يضمن خلق مستويات الأداء المتميز.

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق،ص.57

ثالثا/التدريب منظومة متكاملة وشاملة:

يتصف التدريب بأنه كتلة متكاملة أساسها العلاقات التبادلية من أجل أداء وظائف تكون محصلتها النهائية النتائج التي تحققها المنظومة ككل ،خاصة بعدما اتجهت المنظمات الحديثة إلى تأسيس إدارات الموارد البشرية التي تعدت واجباتها ومهامها الطابع الروتيني إلى الخطورة في أنشطتها ،كونها ترتبط ارتباطا وثيقا مع التخطيط الجذب الاختيار للموارد البشرية وتقديم برامج تأهيل الموظفين.

وبهذا يمثل التدريب الوجه الحديث للموارد البشرية ،كونه يساعد على التكيف في المنظمة وتزويدها بالكفاءات لتحسين الأداء واستيعاب الأساليب الحديثة في العمل ،وعلى الرغم من أن المنظمات تنفق أموالا طائلة بهذا الشأن ،إلا أن هناك اطمئنان من قبل متخذي القرار ،إذ يعتبرونه استثمارا خصبا ومجزيا طويل المدى بمردودات إيجابية تزيد في قدرة الأداء فما تنفقه اليوم ستجنيه غدا.

أما فيما يخص شمولية التدريب والتي تأخذ وجهين ، فأما عن الأول فيضم جميع المستويات الإدارية من خلال تعليم أعضاء الفريق مهارات تمكنهم من العمل بشكل جماعي ،وتبني روح التحدي والمسؤولية من جهة، ورفع مستوى مهارة المدراء التنفيذيون الذين يمثلون خط الالتماس الأول مع ما يحدث البيئة، إذن سيؤدي هذا إلى نجاح العمل في المنظمة حتما ،وأما عن الوجه الثاني فيعتر فبضرورة شمولية التدريب لكافة التخصصات والوظائف في الإدارة ،مما يضمن التخصص الوظيفي وكذا التمكين ورفع مهارات العمال.[1]

رابعا/التدريب سبيل التعليم والتطوير الذاتي:

لأجل دعم التوجه نحو التعليم والتطوير الذاتي للموارد البشرية نجد اليوم المنظمات المعاصرة هي منظمات تعلم ،خاصة إذا تعلق الأمر بمواردها البشرية وذلك بشكل دائم لكل ما هو مستحدث وحتى كيفية تطبيقها على أرض الواقع ،إذ منظمة اليوم لا تنظر للتدريب كعملية ظرفية ومؤقتة وإنما مستمرة وتعتبرها عملية معقدة تتأثر بالعديد من العوامل والموارد مثل :قدرات المتعلم، رغبته، دافعيته للتعلم، ومدى اندماجه واشتراكاته في عملية التعلم، توافر واستخدام التقنيات السمعية والبصرية، المناخ النفسي العام، التسهيلات المادية المتوفرة، مدى الحداثة وواقعية المادة المقدمة...والتي يجب أخذها بعين الاعتبار ليكون التعلم أكثر نجاعة، فالعبرة اليوم لا تكمن بما لديك من أسرار وإنما استعدادك للنمو والتعلم الحر وكذا الإفصاح عما لديك من خبرات ومعرفة للآخرين وبدون مقابل وهذا هو جوهر الأفكار العبقرية للقرن العشرين.[2]

[1] طويهري فاطمة،مرجع نفسه،ص ص58،59.

[2] مرجع نفسه،ص59.

خامسا/التدريب نشاط مخطط:

يحتاج إلى عمليات ومراحل فرعية مترابطة بعضها ببعض، إذ نجاح أحدها أو فشله يعتمد ويؤثر على نجاح وفشل أخرى، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق تقدير دقيق للاحتياجات التدريبية ، باعتبارها مجموع الانحرافات بين الوظيفة وشاغلها وكذا استخدام الأساليب التدريبية العلمية والبرامج الزمنية وإدماج المشاركين في العملية التدريبية لإيجاد مناخ صحي يقضي إلى التعلم الفعال والذي يتم من خلال مراعاة مختلف الإمكانيات المالية(الميزانيات المخصصة للبرامج التدريبية)، والمادية(المساعدات والمعينات التعليمية التدريبية، التجهيز المكاني لقاعات التدريب) ومختلف الإمكانيات البشرية(أعضاء التدريبي كمخططون للبرامج التدريبية، المدربون والمحاضرون، المتدربون).[1]

سادسا/التدريب يتوافق مع رياح التغير واحتياجاته:

انطلاقا من الفكرة الثابت الوحيد في دنيا العولمة هو التغيير، كان لابد لإدارة الموارد البشرية أن تجاري الظاهرة للاستفادة من إيجابياتها وتفادي سلبياتها، وأن تكون هي ذاتها إدارة تغيير، مما أوجب اعتماد جميع أساليب التجديد والتنويع للمهارات والأساليب، بالتركيز على مهارات العمل الجماعي وجعله عملا مشتركا ومتكاملا مما غير هذا التوجه من طبيعة برامج التدريب والتنمية لتنسجم مع التصميم الجديد من جهة، وتسهم هي الأخرى في تهيئة العاملين للتكيف والتأقلم مع الوضع الجديد بجميع متغيراته وجعله دائما وجعله دائما في وضع تأهب لجملة هذه المتغيرات الموجودة، والعمل جاهدة على تدريب مدراء الإدارات ورؤساء الأعضاء .

فلم يعد يقتصر هذا التوجه على العمل في الخط الأول من الهرم التنظيمي ،بل شمل كافة المستويات الإدارية، فلم يعد من المديرين والرؤساء من يغلق الباب على نفسه وهذا النمط قد انتهى عهده وولى" هذا ما أدى إلى خلق بناء تنظيمي يقوم على ثقافة تقبل التغيير في المنظمة ومشاركة الجميع في النجاح.

سابعا/التدريب نشاط يستوعب التقدم التكنولوجي:

"إن التكيف مع متطلبات الفكر والتقنية الحديثة، كان أهم المبادئ التي يعتمد عليها التدريب لتحقيق مجمل غاياته، وخاصة بعدما كانت للتقنية الجديدة الأثر البارز في التحكم في الوقت والجهد وكذا إرضاء جميع المطالب في دنيا الأعمال بكامل صورها، بما في ذلك الطموحات والتحرر من القيود الثقيلة للأدوات القديمة والتي لطالما تأكد قصورها في تلبية الاحتياجات.

[1] طويهري فاطمة،مرجع نفسه،ص60.

ومن هنا كان الأسلوب التدريبي ذلك المجهود الملائم لتنمية المهارات، وتحقيق أهداف البرنامج التدريبي في ظرف تسوده العولمة، من خلال مشاركة المعلومات والآراء بين المدربين والمتدربين.

وفي هذا الصدد"كان للمساعدات الوسائطية الدور الأساسي في توصيل المادة وتقريبها لذهن المتدرب، وعموما تعمل الوسائل المستخدمة في العملية التدريبية على تحريك الأعضاء الحسية للمتدربين، وإدراك أكبر قدر من المعرفة عن طريقها.

ومن بينها: السبورات الحائطية، العادية، البيضاء والممغنطة والورقية، اللوحات الورقية، الخشبية والمعدنية التي يرسم عليها الأشكال، الفيديو، العاكس الخلفي، المجسمات والكمبيوتر" خاصة هذا الأخير الذي تطورت التقنيات فيه فيما يتعلق ببرامج تدريب وتنمية الموارد البشرية دون مدربين، إذ يقوم المبرمج المختص ببرمجة المادة التدريبية على شكل برنامج يضم جملة من الأسئلة المتتالية والمترابطة فيما بينها، ليجيب عنها المتدرب ولا يجوز الانتقال إلى السؤال الموالي دون الإجابة عما قبله بشكل صحيح" ولعل أبرز ما يميز البرنامج التدريبي استخدام الأدوات التدريبية الحديثة، والتي تسمح بإعادة عرضها وتكرار ذلك، واحتمال التقديم والتأخير وكذا تبطئة العرض أحيانا وهي تتسم عموما بأنها طريقة منظمة، مشوقة وفعالة.

والجدير بالذكر أن كل برنامج له نوعية من المدربين تصلح معه،وهي تتراوح بين التكثيف المعرفي والإتجاهي أو التركيز على جانب المهاري.[1]

الفرع الثاني : الأداء والتدريب وطبيعة العلاقة بينهما

يعد التدريب "تغيير في سلوك الفرد لسد الفجوات المعرفية، المهارية والاتجاهية بين الأداء الحالي، والأداء على مستوى المطلوب"وهذا ما دعا بالكثير إلى الاعتقاد بأن التنمية للموارد البشرية، ترتكز على نشاط واحد ألا وهو التدريب، كأمر جوهري بسبب مقتضيات انتشار الآلية الأتمتة، وبسبب الدعوة إلى ترشيد طرق وأساليب أداء الأعمال".

لقد كان هذا الأمر سبب "بعث العديد من المنظمات موظفيها للقيام بدورات تدريبية بشكل منتظم كأسلوب تحديثي وتطويري لأدائهم"، ومن هنا يمكن القول أن التدريب يهدف إلى الاهتمام بأداء العاملين، وتحقيق أهداف المنظمة في الآن ذاته، وما ينبغي كشرط أساس وجود نوع التزاوج والاندماج بين الغايات

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق ،ص ص60 ،61 .

المسطرة وأسلوب الأداء المتبنى من قبل المنظمة باعتبار أن التدريب عملية مدروسة تؤثر على العوامل النفسية، والشخصية للعامل المتدرب من خلال سعيها لتعديل:[1]

الاتجاهات، إثراء المعارف والأسلوب المهاري لكل عامل، والتي بالضرورة تفرز ما يسمى بدعم الخبرة وبالتالي تحقيق الأداء الفعال والناجح في نشاط أو عدة أنشطة حاضرا ومستقبلا".

لقد ذكرنا فيما سبق أن للأداء علاقة مباشرة بالكفاءة والفعالية باعتبارها ركيزتا الأداء، إذ يعد التدريب استثمار يهدف إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية وزيادة الأرباح، والقيام بالأمور الصحيحة وبالشكل السليم لتحقيق الأهداف المرجوة وهو المعنى المطابق للفعالية، وهنا يمكن القول أن التدريب يسعى إلى تحقيق الفعالية والكفاءة معا.

وللتدريب الأثر على أداء الفرد نظرا للعلاقة الجلية بين المستوى الأداء والفرد بما يملكه من قدرة ورغبة في العمل، وسر نجاح المؤسسات في ترقية أداء أفرادها.

عموما يهدف التدريب إلى:[2]

*تلافي جوانب الضعف وتنمية جوانب القوة في الأداء الحالي للمنظمة؛

*إكساب الموارد البشرية بالمعارف والمهارات الجديدة لتمكينها من أداء أعمال حديثة في المستقبل؛

*رفع مستوى المهارة للموارد البشرية وروحها المعنوية في العمل؛

*ترغيب الفرد في عمله باعتبار أن زيادة إنتاجه مرهونة برغبته في أداء العمل؛

*توفير الدافع الذاتي لدى الفرد لزيادة كفاءته وتحسين إنتاجه كما ونوعا ،من خلال توعيته بأهداف المشروع وسياسته؛

*إتاحة الفرصة للوقوف على كل ما هو جديد في مجال التطور العلمي والتقني.

المطلب الثاني: طرق تأهيل الموارد البشرية عن طريق التمكين وإعادة الهندسة

لطالما كان التدريب إلى حد ما الأسلوب الأمثل لترقية الأداء وذلك بغض النظر عن بعض المتغيرات ،والعوامل التي صارت إلى جانب التدريب في الوقت الحالي الصورة الخفية للأداء، ومن بينها البيئة العامة للتنظيم وما يحويه من أهداف، هيكل ،وكافة التطبيقات المستعملة فيه، وكذا النمط القيادي السائد وخاصة بعدما ظهرت احتمالات وجود القدرات ،والمهارات لدى الأفراد اللازمة للأداء، دون أن يكون الأداء ذاته على

[1] طويهري فاطمة،مرجع نفسه،ص61،62 .

[2] مرجع نفسه،ص62.

الوجه المطلوب، فهنا لا حاجة للتدريب وإنما إلى نواحي تنظيمية واجتماعية سلوكية لضمان أداء العمال بطريقة سليمة وتمكينهم من اتخاذ القرار.[1]

الفرع الأول : تمكين الموارد البشرية

إن المنظمات اليوم تعمد إلى استخدام استراتجيات إدارية مختلفة وذلك لزيادة الأداء ومن بين هذه الإستراتيجيات تفعيل الموارد البشرية ،وإشراك العاملين في الإدارة وما يتبعها من عمليات اتخاذ القرار من خلال تمكين الموارد البشرية ،فهو ليس بالخيار الواهي وكل مؤسسة استعملت التمكين ومهدت له ،هي منظمة أدركت أن هناك أهدافا لا يمكن تحقيقها دون إشراك العاملين فيها وهي بحاجة إلى معلوماتهم خبراتهم ،مهارتهم ،وجودهم المشتركة من أجل تحقيق هذه الأهداف وقد تم تبني هذا المفهوم مع بداية القرن العشرين ،إذ اكتسب بعدا فكريا وتنظيميا هاما نتيجة التطور المستمر في محيط والتعقيدات المتزايدة التي تواجه المؤسسات, وذلك بغية التكيف مع ظروف واختصار الوقت واتخاذ القرارات.

إذ يمكن القول أن تمكين الأفراد يهدف إلى تحسين الأداء الكلي للمنظمة كممارسة ثقافية تشجع الأفراد على تحمل المسؤولية الشخصية ،وتطوير الطريقة التي يؤدون بها عملهم من خلال تفويض المسؤولية في اتخاذ القرارات إلى المستوى الأدنى ،كلما أمكن ذلك فصارت من خلال تفويض المسؤولية في اتخاذ القرارات إلى المستوى الأدنى ،كلما أمكن ذلك فصارت تقاس فعالية المديرين بأداء من يقعون في نطاق إشرافهم أكثر من أدائهم كأفراد, فعمل القائد هو تمكين الآخرين من العمل بأفضل مستوى من الكفاءة والفعالية.

لقد عرف john case: عملية التمكين بأنها تفويض الصلاحيات والمسؤوليات الكاملة للعاملين، ومنحهم الحرية الكاملة لأداء الأعمال بطريقتهم الخاصة.[2]

وقد عرف التمكين بأنه"عملية إعطاء الأفراد سلطة أوسع في ممارسة الرقابة وتحمل المسؤولية أو في استخدام قدراتهم، من خلال تشجيعهم على اتخاذ القرار من نفسه.[3]

---

[1] طويهري فاطمة،مرجع سبق ذكره ص62.

[2] المرجع نفسه،ص63.

[3] كريمة توفيق،**تمكين العاملين**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر،الموسم الجامعي2008/2007،ص61.

أما البعض فيرى أن التمكين شعور نفسي في المقام الأول يستمد قوته ،وفعاليته من توافر بيئة ملائمة مساندة للعاملين وقيادة ملتزمة في مشاركة المعلومات واتخاذ القرار وهو يهدف إلى: [1]

- زيادة الدافعية لتقليل الأخطاء والشعور بتحمل المسؤولية؛

-زيادة فرصة الإبداع والابتكار وبتالي زيادة الإنتاجية وذلك نتيجة افتخار العامل بنفسه واحترام الذات؛

-تقليل العبء على الإدارة العليا وتفريغهم للتخطيط الإستراتيجي ،وتطوير خطط العمل والقدرة على المنافسة ،وفي الحقيقة أن التمكين هو مفهوم بسيط ومعقد في الآن ذاته فهو بسيط في دعوة العاملين للأداء ووظائفهم ومعقد من الناحية الواقعية.

فيما يخص تدريب العاملين على التمكين إذ لا يمكننا إنكار الدور الفاعل على التدريب ،بما يوفره من وقت من خلال التحكم في عمليات الإشراف وتقليل مسؤوليات القيادة والمراقبة ،إذن التمكين هو فلسفة إتاحة فرصة القيادة واتخاذ القرارات للمستويات الدنيا من الهيكل السلمي وتخفيض المسؤوليات الإدارية عل المستويات العليا،ويساهم في تحسين جودة المنظمات التي ستتمتع بأداء عالي ،ويضم موارد بشرية جادة ذات أداء راقي ،تستغل كافة قدراتها وحماسها للوصول إلى الأهداف المرجوة للمنظمة وكذا الجوانب الشخصية للعامل في الآن ذاته من خلال زيادة ثقة كل مواطن نفسيا ووظيفيا على أدائه فيشعر أنه جزء لا يتجزأ من الإدارة التي يعمل بها لما له من وزن فيها ومسؤولية كبيرة يقوم بها.

الفرع الثاني : إعادة الهندسة

إن التسيير الفعال لتغيير هو التحدي الحقيقي لكل منظمة في دنيا الأعمال الحديثة إذا أضحى التكيف السريع ،والمستمر مع مستجدات المحيط من الأمور المصيرية من جهة ومقياس لمرونة المنظمة واستمرارها من جهة أخرى بعدما أثبتت السرعة والعصرنة سيطرتها ،ووضعت كفاءات المدراء والمستخدمين على المحك ،خاصة إذا تعلق الأمر بتطبيق واستخدام التكنولوجيا إذا أصبحت المنظمات التي تعتمد على المعالجات الإدارية التقليدية بلا جدوى في بيئة العولمة ،وبحاجة فعلية إلى معالجات إدارية جذرية تحدث طفرات في الإنجاز وليس هذا فحسب ،وإنما إلى جانب إعادة تصميم التنظيم لتسهيل استخدام التكنولوجيا وتلقينها لكافة المستويات

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق، ص ص63 ،64.

بالمؤسسة ،ورفع مستوى أدائها بما يضمن الاستفادة القصوى من الخدمات, والنشاطات على مستوى المنظمة وتفادي الإسراف وعدم الكفاءة في الأنشطة ولا يمكن تحقيق هذا إلا من خلال إعادة هندسة التنظيم.[1]

تعرف على أنها "هي إعادة التفكير المبدئي والأساسي وإعادة تصميم العمليات الإدارية بصفة جذرية، بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة وليست هامشية تدريجية في معايير الأداء الحاسمة مثل: التكلفة والجودة والخدمة والسرعة".[2]

وتعرف إعادة الهندسة بأنها إعادة التفكير بشكل أساسي وكذا إعادة التصميم الجذري لعمليات المنظمة لتحقيق تحسينات هائلة من مقاييس الأداء العامة ،والمعاصرة مثل التكلفة ،الجودة ،الخدمة والسرعة وتستهدف إعادة الهندسة للعمليات الإدارية "الهندرة" سنة 1990علىmikle hammer في مقالته التي نشرت في هارفربيزنس ريفو"H B R " هو الذي انتشر بسرعة مذهلة في الدول الغربية ،وهو يقرن بين كلمتين, الهندسة والإدارة معا.

ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ ما يلي:[3]

-إعادة الهندسة هي عملية تغيير جذري لما هو(سائد)، أي نعيد تصميم العمليات بالمنظمة من جديد(من الصفر)؛

-إعادة هندسة العمليات من أجل تحقيق تحسين وتطوير في مقاييس الأداء، أي تحسين الأداء على وجه العموم بمختلف أبعاده؛

-تتعلق إعادة الهندسة بالعمليات، إذ يتم إعادة تصميم مختلف العمليات بالمنظمة وليس الوظائف أو النشاطات.

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق ،ص64.

[2] مايكل هامر، جيمس شامبي، **إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات"الهندرة"دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة**،الشركة العربية للإعلام العلمي"شعاع" القاهرة، الطبعة العربية الأولى 1416هـ-1995م ص19.

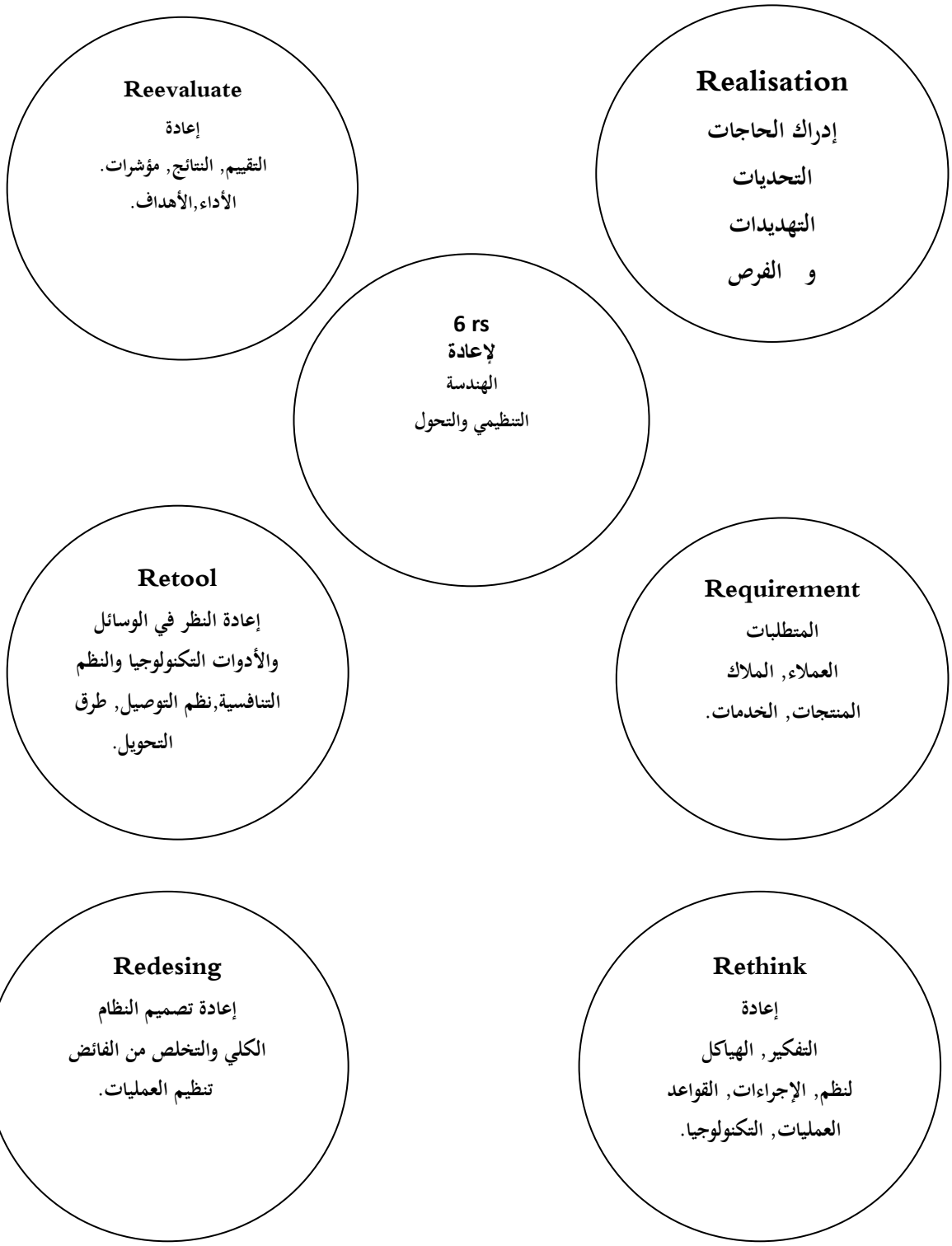
[3] خان أحلام، **إعادة هندسة العمليات كمدخل لتميز إدارة الموارد البشرية**، أبحاث اقتصادية وإدارية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر-بسكرة-العدد الثاني عشر ديسمبر2012 ،ص156.

حيث تمثل وسيلة إدارية تهتم بهيكل وتصميم العمليات الأساسية من جذورها ،لإعادة بنائها سواء بهدف الإصلاح ،وفي الغالب من أجل التطوير الجوهري في أداء المنظمات والتحكم في التكاليف وتحقيق الجودة العالية للمنتوجات.

وبما أن إعادة الهندسة سوف تغيير أسلوب أو طريقة أداء الأعمال ،فهو يعني أن المتأثر المباشر بهذا هو العامل ،عند اعتناقه لمثل هذه الفلسفة والتي تسببت في مشاعر القلق نظرا لتغيير علاقات العمل نظرا لتغير علاقات العمل بين الوظائف على مستوى الإدارة الواحدة، وما ينجر عنه من تضاعف في المسؤوليات عند اتخاذ القرارات وتنفيذ المهام اليومية لكل عامل بالإضافة إلى تقلص واضح في عدد المستويات الإدارية ورفع درجات التخصص الوظيفي لكل عامل وعلى الرغم من صعوبة التحكم في سلوك العاملين مع الجانب العاطفي لهم في هذا الموقف،إلا أن إدارة الموارد البشرية تعمل على تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية لاتخاذ القرارات والتعامل مع مسببات الصراع التنظيمي بغرض إكساب العاملين المهارات اللازمة وتحقيق ثمار إعادة الهندسة.[1]

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق ،ص65.

الشكل(2-5):مراحل إعادة الهندسة.



المصدر: طويهري فاطمة ، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية**، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير تخصص تسويق ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة وهران ،الموسم الجامعي ،2014-2015 ،ص66.

المطلب الثالث: تجسيد الوظائف الالكترونية لإدارة الموارد البشرية

إن التجسيد الالكتروني لوظائف إدارة الموارد البشرية يسهم في تزويد إدارة المنظمة ككل بالحقائق والمعلومات بفعالية وكفاءة عالية في الوقت ،والمكان المناسبين بمعنى إن المنظمة تمارس أعمالها اليومية و لكن بشكل الكتروني يعتمد على استخدام الالكتروني يعتمد على استخدام الاتصالات عن بعد وشبكات الانترنت مع المتعاملين معها لتحقيق غاياتها بأداء متميز:

وهنا تجدر الإشارة أن المنظمات على ثلاث تبنيها الأعمال الالكترونية :[1]

- منظمات مدعومة بالأعمال الإلكترونية :هي منظمات تسعى إلى بناء قدرات الأعمال الالكترونية باستخدام شبكات الانترنت ،بمعنى تحديث أساليبها دون المساس بالإستراتيجية الكلية للمنظمة؛
- منظمات ممكنة بالأعمال الالكترونية : فيها تمكن المنظمة أفرادها القيام بأعمالها ووظائف بكافة وفعالية أكثر بانتهاجها أسلوب الاتصال من خلال الرابط الالكترونية ودعمهم بالمعلومات لازمة إلا أنها لا تبيع خلال موقعها ،بمعنى اعتماد المنظمة التكنولوجيا كأساليب التكنولوجيا كأساليب اتصال وبناء علاقات لا غير؛
- منظمات الأعمال الالكترونية الشاملة: وهي منظمات متواجدة بصورة كاملة عبر الانترنت لتجري إدارتها بواسطتها ،وهي تسمى بالمنظمات الافتراضية وهي المعرضة لأرباح هائلة كما لخسائر القرصنة و غيرها .

الفرع الأول: العمل عن بعد والتسيير الإلكتروني

يمكن القول عن التسيير الإلكتروني هو ذلك العملية التي تعتمد فيه المنظمات التقنيات الجديدة و حواسيب وشبكات في تنظيمها وأعمالها وهي تهتم :بالإنتاج ،الزبائن التسيير الداخلي أو إدارة الأعمال وهذا طبعا تبعا لطبيعة المنظمة.

وفي هذا الإطار لم يعد يكفي أن يكون المدير ملما بثقافة الحاسب الآلي وإنما إلى جانب إدراك التعامل مع العناصر المختلفة المكونة لتكنولوجيا المعلومات من تشغيل البيانات البرامج شبكة الاتصالات وكيفية التنسيق و إدماجها في نظام مكتمل مع كيفية إدارتها بالشكل الأكثر ملائمة للتنظيم . وهذا النوع من التسيير يعتمد أساسا على نظام آلية المكاتب القائم على تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام بغرض سرعة انجاز

[1] طويهري فاطمة ،مرجع السابق ،ص67.

الأعمال ورفع الإنتاجية وكذا حفظ البيانات وتدفق الاتصالات من خلال الفاكسميلي، البريد الإلكتروني، المفكرة الإلكترونية،البريد الصوتي واجتماعات الفيديو الجماعية و الاجتماع التلفزيوني، وكذا الناشر المكتبي ....والجودة المستقاة من هذه المستندات و الأساليب تساعد على حل مشكلات، واتخاذ القرارات، وفي هذا الخصوص صار النظام يتعامل بصورة أوتوماتيكية حيادية بمجرد توفر البيانات والمعلومات الكافية ما ينجز عنه تحقيق الأهداف بدرجة عالية من الكفاءة و الفعالية.

وعموما يعرف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على انه مجموعة سياسات تسيير الموارد البشرية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الجديدة خاصة الأنترنت .

وفي هذا الصدد "ظهر مفهوم جديد خلال السبعينات هو مفهوم المكتب الافتراضي حيث أصبح من الممكن لأفراد من أن يعملوا داخل منازلهم دون الانتقال إلى المنظمة". وهذه طريقة تهدف إلى تخفيض من التكاليف وضياع الوقت و الطاقة من خلال التقليل من نسبة انتقالات العمال، وتبادل المعلومات مباشرة عن بعد والمتابعة المنسقة والمستديمة. مصدر المعلومات؟؟؟؟؟؟

إذ يعد مشروعا مصمما خصيصا للجمع بين الأداء المتزايد ونمط الحياة المعزز، ويشترط لنجاح العمل عن بعد: ثقافة الإدارة عن بعد والتخطيط، كنتيجة حتمية للتحولات التنظيمية بفضل تكنولوجيا المعلومات، وقد أجرى المركز الفرونكوفوني لمكننة المنظمات" سيرفيو" مسحا حول العمل عن بعد بالاستناد إلى مسألة التوفيق بين الأداء ونوعية الحياة حيث أكد على أنه يساهم في زيادة الإنتاج وخفض التكلفة إلى جانب إرضاء الموظف في الآن ذاته".[1]

الفرع الثاني : التوظيف الإلكتروني

لطالما كان طاقم العمل بقسم تكنولوجيا المعلومات في المنظمات مستقل بذاته ويعمل منفردا عن غيره من الأقسام، إلا أنه في الأعوام الأخيرة قد بدأ التكامل بينه وبين مختلف أقسام ووظائف المنظمات، وخاصة فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية ووظائفها مثل: التوظيف إذا تزايد الإعلان عن الوظائف الشاغرة ومحاولة استقطاب أفضل العناصر البشرية من خلال الإنترنيت بنسبة تقارب التسعينات في المنظمات المعاصرة.

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق ،ص ص67 -69.

عموما إن" التوظيف الناجح هو ذلك التوظيف المبني على أسلوب عادل وشفاف وفي وقت لا يعرقل السير الحسن للمنظمة، ويؤدي بمقتضاه شغل منصب عمل وتحقيق خدمة عمومية فاعلة، وهناك عدة مؤشرات تدل على مواطن النجاح وهي: مدة التوظيف، مدة شغل المنصب، شفافية الإجراءات...".

ولا يتم ذلك إلا بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة، على عملية التوظيف داخل المنظمات للقضاء على الحواجز البيروقراطية. وإرساء معالم الشفافية ومبدأ الحيادية في العمل وتحسين العلاقات بين المنظمة والأشخاص المرشحين لشغل الوظائف بواسطة الأنترنت، عملا بمبدأ" الأفراد هم أثمن الأصول، ولزيادة التميز أي للمنظمات فهي تستخدم نظم قائمة على الأنترنت والإعلان للإسراع من عمليات التوظيف"، ويأخذ الإعلان في مثل هذه الحالة عدة صور:" الإعلان عن طريق المواقع الإلكترونية الجذابة، أو صفحات الويب وكذا الإعلان في الشرائط العادية أو التي تستخدم الرسوم المتحركة(الصوت والصورة).

ويكمن دور الإعلانات في "اطلاع الأفراد بكافة المعلومات التفصيلية عن المنظمة، طبيعة أعمالها، استراتيجياتها، خدماتها من جهة ومعلومات عن الوظيفة من حيث مواصفاتها، متطلباتها، الرواتب من جهة أخرى وهي مهمة جدا ومحفزة لاقتحام ميدان العمل في حالة توافقه مع الشروط أو الانصراف لغيره دون تضييع الوقت. [1]

وعموما يتمتع التوظيف الإلكتروني بحسنات متعددة منها:[2]

*يسرع الإجراءات ويوسع نطاق التحقيق المتعلق بالموظفين المرتقبين.

*تعتبر وسيلة فعالة في تطوير صورة المنظمة.

*استخلاص الطلبات عالية المهارات.

*اتخاذ التدابير وتحقيق التناغم بين الإجراءات والوضع الراهن، لتعديل النظام تبعا للحاجة.

*تدني التكاليف وشساعة مساحة الإعلان وسهولة الولوج إليها من قبل العديد من الأشخاص.

*توفير الحيادية وعدم التحيز.

[1] طويهري فاطمة،مرجع نفسه،ص ص68-69.
[2] مرجع نفسه،ص69.

*تدعيم العلاقة المباشرة مابين المسير و المترشح، ما يسمح بالتقليل من عدد الوسطاء. والذين عادة ما يمثلون نفقات إضافية مقابل خدماتهم التي يقدمونها، في حين يقبل أي عامل لا يملك منصبا محددا أي أجر مقدم له، مقابل ساعات عمله لإرضاء الوكالة وإثبات مهاراته بما تتناسب والمنصب الشاغر.

*القضاء على الحواجز الجغرافية إذ تنتقل السيرة الذاتية الإلكترونية للمترشح بسهولة وفي كل المواقع الجغرافية عبر محركات شبكات الأنترنت.

الفرع الثالث : التكوين والتعليم الإلكتروني

في مجتمع العولمة، وفي ظل المنافسة الشديدة، أصبح من الضروري للمنظمات من تكوين وتدريب موظفيها بسرعة وبتكاليف أقل، نظرا للتقادم السريع لمعلوماتهم ومهاراتهم وضرورة تجديدها باعتبارها ميزة تنافسية للعديد من المنظمات.

وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ذلك بشكل ملحوظ وصار وجود مركز للتكوين الداخلي في أي مؤسسة نقطة مقارنة ودليل نجاعة النظام فيها، إذ تضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نقطتين: من جهة التكوين للعاملين مما سمح لهم بالتكيف مع كل ماهو مستحدث، ويمنحهم القدرة على استخدامها دون صعوبة ودون المساس بشروط العمل، ومن جهة أخرى يجب أن يكون للمدربين الكفاية من التكوين والتي تأخذ بعين الاعتبار كل المؤشرات الاجتماعية عند تبني نظام جديد، وعموما لقد عرف هذا التدريب النور بظهور صعوبات التوظيف الناتجة عن السرعة في تغطية العجز في اليد العاملة، ونقص المترشحين فيما يخص التكوين في ميدان الإعلام الآلي".

"إن للتكوين الإلكتروني عدة مرادفات منها: التعلم الإلكتروني، التعلم عن بعد، التعلم الافتراضي، والتدريب الإلكتروني".

التعليم الإلكتروني بالنسبة لستيفان أتسو وبسكال بالونسي هو نوع من التعليم متزايد الانتشار ومثال عن التعليم المفتوح عن بعد(foad) الذي يستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سياق التعلم خصوصا أدوات الأنترنت والوسائط المتعددة.[1]

[1] طويهري فاطمة،مرجع سابق ،ص70.

يعطي التعليم الإلكتروني مجموعة واسعة من التطبيقات والعمليات مثل: التعليم على شبكة الأنترنيت، الأنترانت، الشبكة الخارجية(الإكسترانت)، الصوت وشريط الفيديو، بث الأقمار الصناعية، التلفزيون التفاعلي...الخ.[1]

ونظرا لما يبديه هذا النوع من التعليم من فوائد على المستوى العالمي، خصص في القمة العالمية لمجتمع المعلومات لسنة 2003، محور حوله وجاء فيه أنه يعد مركز تقدم البشرية، ومصدر رفاهيتها كما حفز على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراحل التعليم والتدريب للمورد البشري، وفي نفس السياق أبرز بيل جيتس المدير العام لشركة مايكروسوفت دور الأنترنت في التعليم كونها تساهم في:

*رفع المقاييس التعليمية لكل فرد.

* ظهور طرق جديدة للتدريس.

*توسيع دائرة الاختيار نتيجة شدة التنويع.

وانطلاقا من مثل هذه الحقائق يمكن القول: أن التكوين الإلكتروني ماهو في الحقيقة إلا تكوين قائم على شبكة الحاسب الآلي، إذ يتلقى المتعلم مجموعة المواد والبرامج المدرجة عبر المواقع محددة لمنظمات تعليمية معينة، إذ تستفيد هذه الأخيرة من التغذية الراجعة، سواء للتحسين والتطوير أو التغيير تماما حسب الظروف.

وتعرفهcisco system : أيضا على أنه عملية التكوين والتدريب باستخدام شبكة الأنترنت، ويشترط وجود متخصصين في هذا المجال، فعملية التكوين الإلكتروني تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى الدرجة المطلوبة من التطوير والتنمية، ويمنح فرصة التعلم الفردي من خلال جهازه المعلوماتي عبر الأنترنيت أو الأنترانت بطريقة سريعة وبتكاليف منخفضة.

إذ يكمن مفتاح الكفاءة في فن الترابط والقدرة على إقامة العلاقات عن طريق التكنولوجيا عن بعد، والتي تركز على المحتوى أكثر من الأداة، ولا تظهر مثل هذه الخصلات إلا في التكوين عن بعد والذي يسهم في اندماج المجتمع فيما بينه عن طريق الأنترانت المفتوح على الخارج.

[1] بوخاري ثلجة، لقراب رفيقة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة ' مجلة الدراسات الاقتصادية ،جامعة المسيلة،المعاصرة،العدد:03/2017ص 56.

ونظرا لما يتميز به التكوين والتعلم عن بعد من: ملائمة بين كل من المحاضر والطالب، المرونة، التأثير والفعالية، الخيارات المتعددة في توصيل المادة الدراسية، التفاعل بين الطالب والمحاضر أو المدرب وكذا المساواة. فهو يوفر عدة فوائد منها:

- التخفيض من التكاليف الإجمالية المتعلقة بالعملية التكوينية من خلال التكوين الذاتي أو عبر شبكات الموظفين.
- يسمح بمرونة أكبر للمنظمة بتمكين المسيرين من التأكد من محتوى العملية التكوينية، والهدف منها جعله أكثر تماثلا وموحدا في جميع أنحاء العالم.
- جذب مهارات جديدة أو احتفاظ المنظمة بإطاراتها عن طريق اقتراح برامج جديدة محورها الأساسي الترقية والتنمية المستدامة لمهاراتهم وبالتالي تحسين صورة المنظمة.[1]
- الزيادة من فعالية العملية التكوينية حيث تسمح: [2]
  - التكون خلال ساعات العمل.
  - إلغاء عامل الزمن بمتابعة الدروس في أي وقت.
  - التوفيق مابين العملية التكوينية والنشاط المهني.
- إمكانية وضع خطط لتطوير المهارات حسب الطلب بما يتوافق مع أهداف المنظمة.
- يوفر التعلم الإلكتروني 70% من الوقت والمال مقارنة مع التدريب التقليدي، كونه مشروع جديد يتوجب فيه التناغم في الإجراءات والتحفيز للموظفين.

تكامل الوسائط في البنية التحتية لنظام التعلم الإلكتروني وسهولة تحديث مواد التعلم وتجاوز احتمالات الضياع.

[1] طويهري فاطمة،مرجع نفسه،ص ص 70،71.
[2] مرجع نفسه ،ص72.

خلاصة الفصل الثاني:

نستنتج في هذا الفصل أن إدارة الموارد البشرية شهدت عدة تطورات عبر أزمنة مختلفة، وزادت أهميتها في الآونة الأخيرة بسبب التسهيلات التي حظيت بها هذا ما سهل أداء الموارد البشرية وهذه التسهيلات سببها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،حيث تعتبر الموارد البشرية أحد مكونات ومدخلات النظم على اختلاف أنواعها.

حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية تتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، وتطبق آلياته الفاعلة وتستثمر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفها،فالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي بما يناسب من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإحداث التفاعل على مجمل وظائف إدارة الموارد البشرية تحت قيد الوقت والمكان.

الفصل الثالث:

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

فرع المدية

تمهيد الفصل الثالث:

تعتبر الدارسة التطبيقية إسقاط الدراسة النظرية في الجزء النظري من فرضيات ودراسات لمعرفة مدى معالجتها للواقع ،وبالنظر لطبيعة المنهج المستخدم في الدراسة الذي يتطلب دراسة حالة ،تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدية ،وذلك من أجل توضيح علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية على مستوى المؤسسة محل الدراسة وتناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث جاءت على النحو التالي:

المبحث الأول : لمحة حول مؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني : الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر.

المبحث الثالث : تحليل نتائج الدراسة حسب مخرجات Spss.

المبحث الأول : لمحة حول مؤسسة اتصالات الجزائر

إن مؤسسة اتصالات الجزائر لها دور كبير وفعال ،في نمو ونجاح المؤسسات خاصة في الآونة الأخيرة إذ أصبحت جزء لا يتجزأ من حياتنا وحياة المؤسسة ، ولهذا قمنا بإسقاط دراستنا على مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية واختيارها كون هذا المكان يناسب موضوعنا لإجراء دراستنا الميدانية وتوزيع الاستبيان ومن ثم تحليله وجمع كم هائل من المعلومات ومحاولة التعرف على المزايا التي تقدمها هذه الأخيرة خاصة في ظل التحولات والتطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال ما ألزم أغلب المؤسسات بالاستعانة بها وهذا من أجل تحقيق أهدافها ونموها واستمرارها ويكمن هذا من خلال تحسين أداء مواردها البشرية من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عليها ، وهذا ما سنحاول إلمامه في هذا الفصل وإسقاطه ميدانيا.

وعليه سنتناول في هذا المبحث لمحة حول مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال التعريف بكيانها وبعض من فورعها وكذا هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاط البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ ثمة إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر وثانيهما بالاتصالات ممثلة في اتصالات الجزائر.

وفي اطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة، تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة للإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال وأسفر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى حيث تم بيع رخص تتعلق بشركات VSAT وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما تشمل فتح السوق كذلك للدراسات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في

2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي إلى تأهيل مستوى المنشأة الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.[1]

المطلب الثاني: فروع وهياكل مؤسسة اتصالات الجزائر

سنتناول من خلال هذا المطلب فروع وهياكل مؤسسة اتصالات الجزائر.

أولا: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشأت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات، فقد تم إنشاء ثلاث فروع وهي:[2]

أ–فرع اتصالات الجزائر "موبيليس": مختص في الهاتف، حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملين الهاتف النقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 بالمائة، وكذلك عدد زبائنها الذي تعدى 10ملايين مشترك.

ب–فرع اتصالات الجزائر للانترنت "جواب": مختص في تكنولوجيا الانترنت ذو السعة الفائقة وللإشارة فإن كل قطاعات النشاطات الكبير في البلاد (التعليم العالي، البحث العلمي، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، ..... الخ) مربوطة حاليا بشبكات الانترنت بمقرات الربط للانترنت عن طريق شبكة "جواب".

ج–اتصالات الجزائر الفضائية: مختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية.

ثانيا: هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر

بالإضافة على كونها متعامل مع متعاملين آخرين والرائد في مجال الاتصال في الجزائر، تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجدا عبر كافة مناطق الوطن، فهي تشمل كل شبر من ربوع الجزائر وذلك من خلال هيكلها المالي يتوزع عبر كل ربوع الوطن. فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلها على منطق الشمولية أي إيصال خدماتها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد، والذي يتضمن مديرية عامة مقرها الجزائر

[1] موقع اتصالات الجزائر، https://www.algerie telecom.dz، اطلع عليه يوم: 2020/08/04 على الساعة 10:30.

[2] معلومات مقدمة من طرف السيد: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين ، والسيد: قلولة فوضيل ، رئيس مصلحة تنمية الموارد البشرية، المديرية العملياتية بالمدية.

العاصمة تسهر على تسييرها المؤسسة و12 مديرية إقليمية موزعة عبر كل من الجزائر، وهران، قسنطينة، سطيف، عنابة، ورقلة، تلمسان، باتنة، تيزي وزو، بليدة، بشار، شلف، واعتمد في هذا التقسيم على مبدأ التقسيم حسب الأقاليم، وتحتوي هذه المديريات الإقليمية على مديريات ولائية أين تتواجد اتصالات الجزائر في 48 ولاية بمديريات ولائية، بالإضافة إلى مديريتين إضافيتين بمجموع 50 مديرية عبر التراب الوطني، من جهتها تحتوي هذه المديريات على وكالات تجارية ومراكز هاتفية.[1]

المطلب الثالث: المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية

أولا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

نشأت المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية بتاريخ 11 نوفمبر 2002 تم وفق القرار 2/15 الخاص بتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر تأسيس المديرية العملياتية للاتصالات عبر كافة القطر الوطني، الحديث عن ولاية المدية وولايات الجزائر ومنها المديرية العملياتية للمدية، و كانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في الفاتح من جانفي 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات في المؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم وقد كانت تسمى في بداية 2003 الوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2011 تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

ثانيا: أهداف ومهام وخدمات المديرية العملياتية.

1. **أهداف المديرية العملياتية بالمدية:** تسعى المديرية العملياتية بصفة عامة والمديرية العملياتية بالمدية بصفة خاصة إلى مجموعة من الأهداف:[2]

- ✓ الحفاظ على مكانة المؤسسة في السوق.
- ✓ استقطاب أكبر عدد من الزبائن.
- ✓ إرضاء الزبائن.
- ✓ تسهيل الحصول على الخدمات السلكية واللاسلكية.
- ✓ تحسين جودة الخدمات والرفع من تنافسيتها.

[1] معلومات مقدمة من السيد: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين، والسيد: قلولة فوضيل، رئيس مصلحة تنمية الموارد البشرية، المديرية العملياتية بالمدية مرجع نفسه.

[2] معلومات مقدمة من السيد: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين، مرجع سابق.

- ✓ تطوير خدمات للمساعدة التقنية.
- ✓ تنفيذ تجارب الصوت والصورة.
- ✓ زيادة الخدمات المباعة .[1]

2. **مهام المديرية العملياتية بالمدية:** ترتكز مهام المديرية بصفة عامة، ومديرية العملياتية بالمدية بصفة خاصة على القيام بالنشاطات التالية:

- ✓ تقديم أحسن الخدمات للزبائن من أجل إرضائهم والإجابة على جميع شكاوى الزبائن.
- ✓ تقديم خدمات الهاتف الثابت والانترنت للخواص والمهنيين وشبكات الانترنت للمهنيين لمختلف المديريات العمومية والخاصة كالمستشفيات والبنوك .... الخ.
- ✓ إيصال الانترنت إلى كل بيت.
- ✓ تحديث الشبكة الهاتفية: تحديث كوابل النحاس بكوابل الألياف البصرية.
- ✓ إنشاء شبكات هاتفية في المناطق المعزولة (غير متوفرة على الهاتف والانترنت).
- ✓ تقديم خدمات الاتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات السمعية والبصرية .... الخ.

3. **خدمات المديرية العملياتية للمدية**

من أهم الخدمات التي تعرضها المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية نجد:[2]

- ✓ خدمة الهاتف الثابت.
- ✓ خدمة الانترنت المرتبطة بالهاتف الثابت على التدفق ADSL.
- ✓ خدمة الهاتف الثابت اللاسلكي.
- ✓ خدمة الويفي "wifi" تمكن هذه الخدمة من الدخول إلى شبكة الانترنت اللاسلكي وهي عبارة عن حل مبتكر يسمح بتغطية مناطق حضرية واسعة بالتدقيق العالي من دون أسلاك.
- ✓ بطاقات التعبئة الخاصة بخدمات الـ "wifi".
- ✓ بطاقات التعبئة بسعر 100 دج يوم من الانترنت.
- ✓ بطاقات التعبئة بسعر 5000 دج سبعة أيام من الانترنت.

[1] معلومات مقدمة من السيد: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين، مرجع سابق.

[2] معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة خدمات البيع.

✓ بطاقات التعبئة بسعر 1000 دج ثلاثون يوم من الانترنت.

عروض المديرية العملياتية بالمدية: تقدم المديرية عدة عروض من أهمها:[1]

1-المكتبة الرقمية الجديدة: من خلال المكتبة الرقمية تعطي اتصالات الجزائر ولوج لعالم العلوم، الأخبار والمعرفة وتضع هذه الخدمة الجديدة تحت تصرف الزبائن من أجل تمكينهم من الاستمتاع بآلاف الكتب المختارة بعناية من دون حدود ومن خلال اتصال الانترنت.

2-تشغيل الهاتف متعدد الخدمات: هو عبارة عن جهاز ضخم يتم تركيبه في الواجهة الرئيسية لمزود خدمة الهاتف، ليصبح وسيط بين هواتف المستخدمين وبين الشبكة الأم، تعتمد هذه الخدمة على الألياف البصرية بدلا من الكابلات التقليدية لتوفير خدمة مميزة للمستخدمين.

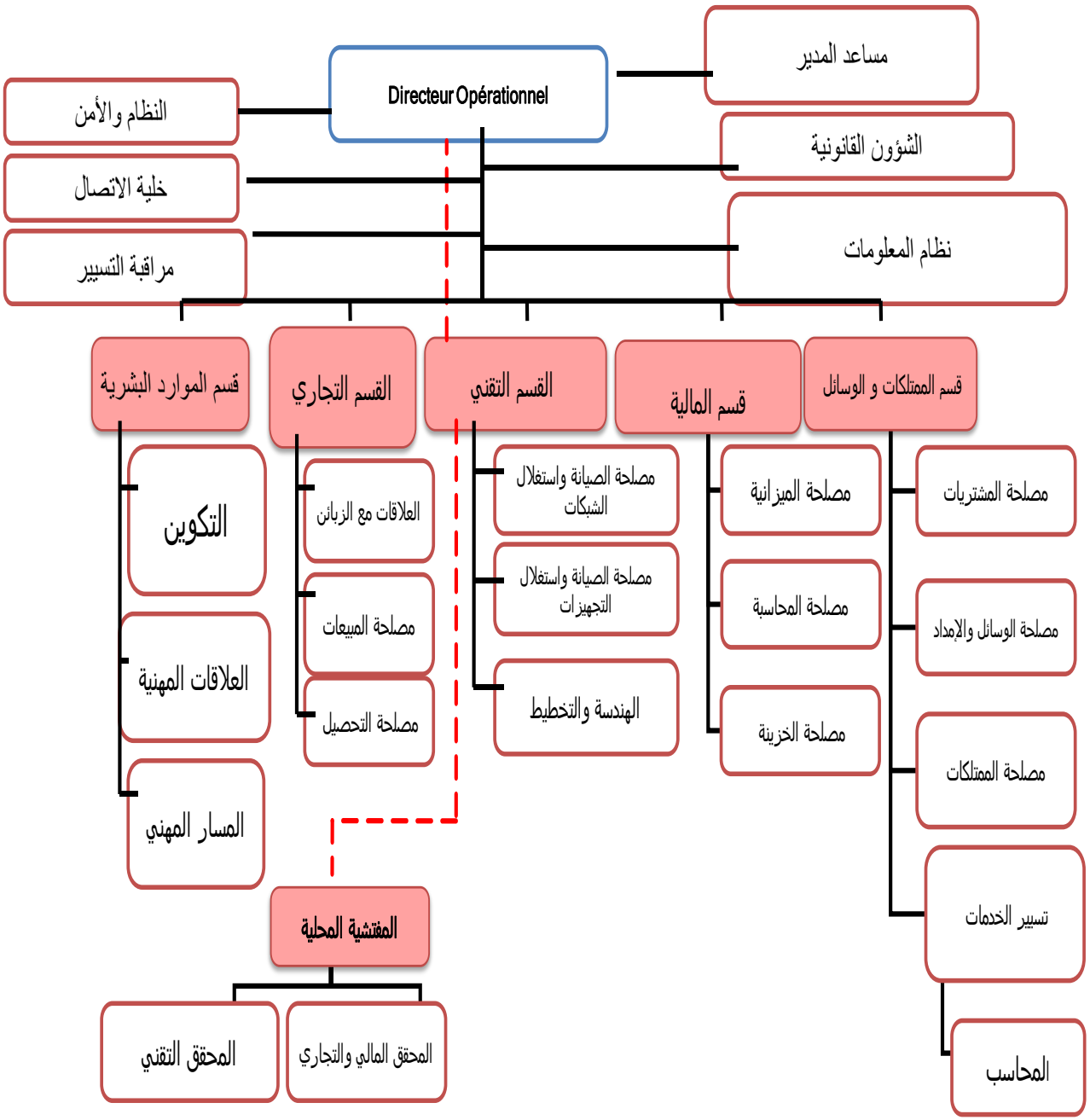
3-الدفع عبر البطاقة النقدية لبريد الجزائر: أعلنت مؤسسة بريد الجزائر، بالتعاون مع اتصالات الجزائر عن إطلاقها لخدمة التعبئة من خلال استخدام البطاقة الذهبية والتي تمكن العملاء من تعبئة أرصدتهم وحسابات الانترنت الخاصة بهم ودفع فواتير التلفون الخاصة بهم واستمرار العمل ببطاقة البريد القديمة لحين التأكد من توافر البطاقة الذهبية الجديدة مع كل العملاء والزبائن.

4-ONECLICK: تضع اتصالات الجزائر تحت تصرف المهنيين الحل الجديد "وان كليك" الذي يسمح لكم بإنشاء ونشر موقعكم الإلكتروني بنفسكم وهذا ببعض النقرات وبدون معارف خاصة في الإعلام الآلي.

الهيكل التنظيمي: للمديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع المدية

[1] معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة خدمات البيع، مرجع سابق.

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية لاتصالات الجزائر فرع المدية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

تحليل وظائف المؤسسة:

- **دائرة الممتلكات والأسعار العامة:** التي بدورها تنقسم إلى: [1]

➢ **مصلحة الإمداد:** وتهتم هذه المرحلة بتوفير وإمداد المصالح والدوائر الموجودة على مستوى المديرية بالوسائل اللازمة كالتدعيم بالسيارات والتجهيزات لتمكينهم من القيام بأعمالهم على أكمل وجه.

➢ مصلحة الشراء: تهتم بشراء كل ما يلزم للمؤسسة.

➢ مصلحة الممتلكات: تهتم لعملية الجرد المادي وحماية ممتلكات المؤسسة كما تقوم بالسهر على جلب عقود لممتلكات المؤسسة من المصالح المحتملة مثل أملاك الدولة.

➢ مصلحة النشاطات الاجتماعية: تهتم بالأنشطة الاجتماعية ومساعدة العمال.

- **دائرة الموارد البشرية:** والتي بدورها تنقسم إلى:

➢ مصلحة تسيير الوظائف: وتهتم بتسيير المسار المهني للعمال من بداية العمل حتى التقاعد

➢ مصلحة التكوين: تهتم هذه المصلحة بتكوين و رسكلة العمال حسب المتطلبات الموجودة في السوق وهذا لظمآن جودة عالية مقدمة من طرف العمال حفاظا على مركزه التنافسي في السوق.

➢ مصلحة العلاقات المهنية الاجتماعية: تهتم هذه المصلحة بظمآن جو مناسب للعمال اجتماعيا وتوفير كل ما يحتاجه من الناحية الإدارية.

- **دائرة المالية والمحاسبة:** وتتضمن المصالح التالية:

➢ مصلحة الميزانية: تهتم بإعداد الميزانية.

➢ مصلحة الخزينة: تهتم بالدفع النقدي.

➢ مصلحة المحاسبة: تهتم بتدقيق ومراجعة المحاسبة العامة للمؤسسة.

- **دائرة التجارة:** وتتضمن المصالح التالية:

➢ مصلحة البيع: وتهتم هذه المصلحة ببيع الخدمات الموجودة للهاتف والانترنت وإيصالها للزبائن على أحسن وجه ممكن.

➢ مصلحة التحصيل: تتكفل بعملية تحصيل ديون الزبائن العالقة.

[1] معلومات مقدمة من طرف السيد: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين ،مرجع سابق.

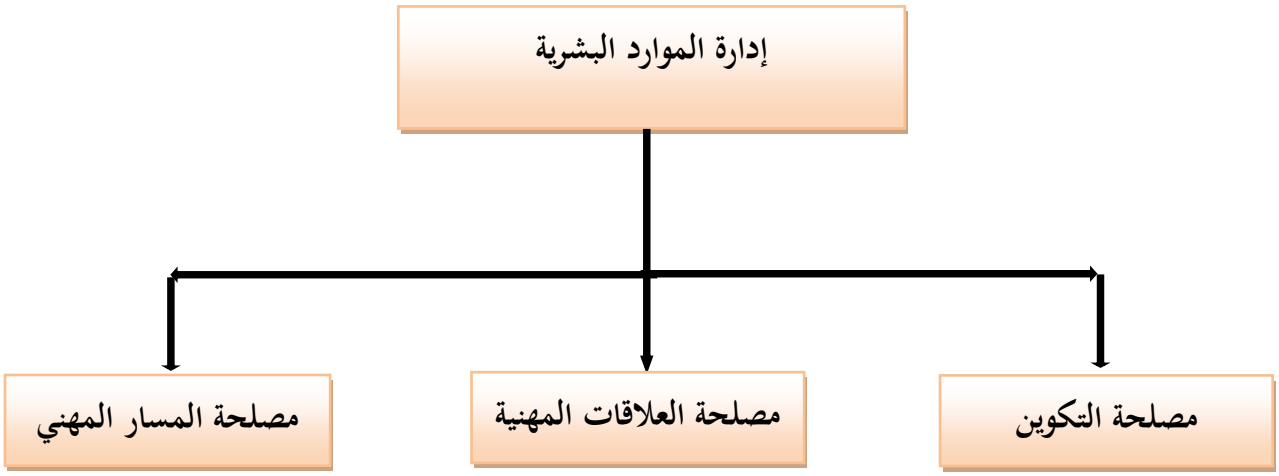
- مصلحة العلاقات مع الزبائن : تهتم بخدمة الزبائن بعد البيع.

- **الدائرة التقنية** : وتتضمن المصالح الآتية:[1]

- مصلحة الهندسة والتخطيط : تهتم بهندسة ووضع مخططات من أجل وضع شبكات جديدة للهاتف والانترنت.
- مصلحة تهيئة واستغلال الشبكات : تقوم هذه المصلحة بتحديد الشبكات القديمة والسهر على استغلالها أحسن استغلال.
- مصلحة تهيئة واستغلال الآلات : تقوم هذه المصلحة بتجديد الآلات كالخزائن الهاتفية والعمل على استغلالها أحسن استغلال.

الهيكل التنظيمي لمديرية إدارة الموارد البشرية:

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لمديرية إدارة الموارد البشرية



المصدر: مصلحة الموارد البشرية للمؤسسة العملياتية لاتصالات الجزائر فرع بالمدية.

-قسم إدارة الموارد البشرية:

- يضمن التنسيق بين مختلف أنشطة المستخدمين في حرم الإدارة التنفيذية ، التوظيف ، التوجيه (الاستقبال/الإدماج)، الترقية ، التحويل.
- تنفيذ سياسة تسيير الموارد البشرية المسطرة من طرف المديرية العامة.

[1] معلومات مقدمة من طرف : بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين ، مرجع سابق.

- يعمل ويحقق لصالح المديرية العامة التحاليل والدراسات حول ترقية الوظيفة والموارد البشرية.
- يوفر وينسق مع الجهاز المركزي الإرشادات والوقوف على الأنظمة التنفيذية للموارد البشرية للمسيرين وموظفي الإدارة التنفيذية.

2-مصلحة التكوين والعلاقات المهنية

- وضع قيد التنفيذ الإجراءات القانونية التي تعمل على ضمان توفر الموارد البشرية المؤهلة وتسهر على تطويرها.[1]
- يضمن إحصائيات الموظفين.
- يشارك مع الإدارة المركزية على إيجاد برامج تطوير الموظفين (إيجاد وسائل تقييم الموظفين وتطويرها).
- تسيير المخططات على قاعدة القياسات والقيم المحددة والمعطيات من طرف الإدارة العامة.
- السهر على التطبيق الموحد للإجراءات القانونية ومراقبة تنفيذها على أرض الواقع.
- ضمان ومتابعة ومراقبة ظروف تنفيذ قوانين تسيير الموظفين.
- استنباط وتقييم الاحتياجات فيما يخص قضية التكوين على أساس الخبرة (الأقدمية) من قبل الجهات التنفيذية.
- ضمان ومتابعة البرامج التكوينية المؤمنة عند الجهات التنفيذية.
- تقديم المساعدة للهياكل التابعة للإدارة التنفيذية لتنظيم عملية التكوين.
- متابعة حركات التمهين والتكوين التطبيقي.

3-**مصلحة المسار المهني** : والمكلفة بـ:

- ضمان تحضير واستغلال الأجور في مخطط وثائق الأجور ومعالجة الشكاوى.
- يسهر على إعداد أجور كل موظفي الإدارة التنفيذية.
- يضمن توفر الملفات الإدارية للموظفين.
- يضمن علاقات مع طبيب العمل والهياكل الخارجية (صندوق التقاعد ،صندوق الضمان الاجتماعي.....).

[1] معلومات مقدمة من طرف السيد: بالطاهر زكرياء رئيس مصلحة المستخدمين ، مرجع سابق.

المبحث الثاني : تحليل نتائج الاستبيان

بعد جمع البيانات قمنا بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تمت هذه العملية وفق مقياس "ليكرت" ذو الخمس درجات باعتباره من بين أنسب المقاييس الخاصة بقياس الإدراكات والاتجاهات والآراء، وكذلك لاستخدامه في الدراسات السابقة في هذا المجال.

المطلب الأول: الإجراءات ومنهجية للدراسة

في هذا المطلب سوف نستعرض أهم الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها من خلال توضيح أسلوب الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

أولا: حدود الدراسة:

1- **من حيث بعد الموضوع:** يتمثل الموضوع في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، حيث تركز الدراسة على إبراز كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية.

2- **من حيث البعد المكاني:** وهو يتعلق بإجراء دراسة ميدانية على مستوى اتصالات الجزائر فرع المدية.

3- **من حيث البعد الزماني:** ويتمثل في الوقت المستغرق لإنجاز البحث بدءا من اختيار العنوان والبحث عن أستاذ مؤطر، وجمع المراجع التي تم الاعتماد عليها، إلى إعداد البحث سواء في الجانب النظري أو التطبيقي وكانت مدة الدراسة الميدانية (التطبيقية) من جانفي 2020 إلى غاية سبتمبر2020.

ثانيا: عينة الدراسة:

تم تطبيق هذه الدراسة على عمال اتصالات الجزائر بالمدية حيث يتمثل مجتمع الدراسة في عدد عمال المؤسسة البالغ عددهم 45 عامل وتشكلت عينة الدراسة من 30 عامل يشكلون مختلف المناصب بالمؤسسة بحيث تم اختيارهم باستخدام العينة المسيرة وذلك بتوزيع الاستبيان عليهم لمعرفة اتجاهاتهم حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في تحسين أداء الموارد البشرية.

ثالثا: الهدف من الاستبيان:

الهدف من إعداد هذا الاستبيان هو معرفة من أجل التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة من خلال الاعتماد على جزئيين، **الجزء الأول** يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، أما **الجزء الثاني** فخُصص لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

رابعا: تصميم الاستبيان: استخدمنا استبيان تألف من:

أ- **قسم المعلومات الشخصية:** ويتمثل في السمات الشخصية، وتتمثل هذه السمات في: الجنس والعمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة،عدد سنوات الخبرة.

ب- **قسم الأسئلة:** وهو عبارة عن تجسيد للدراسة النظرية التي تطرقنا إليها بحيث يتكون من 30 عبارة موزعة في جزئيين وهي:

الجزء الأول: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال يحتوي على 15 عبارة

الجزء الثاني: أداء الموارد البشرية في المؤسسة يحتوي على 15 عبارة.

المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات قمنا بمراجعتها وذلك تمهيدا لإدخالها إلى الحاسوب وقد تمت هذه العملية وفق مقياس "ليكرت" ذو الخمس درجات باعتباره من بين أنسب المقاييس الخاصة بقياس الإدراكات والاتجاهات والآراء، وكذلك لاستخدامه في الدراسات السابقة في هذا المجال، حيث تم تحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية كما يلي:

أدوات التحليل الإحصائي

بهدف إجراء التحليل الإحصائي قمنا بتفريغ البيانات المتضمنة في هذه الاستبيانات في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصارا (SPSS_ V_{25})، حيث تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية وهذا تماشيا مع نوع المتغيرات وفرضيات الدراسة وفيما يلي توضيح للاختبارات الإحصائية التي تم استخدامها:

- اختبار كولمجروف-سمرنوف Kolmogorov-smirnov test (K-S) لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه؛
- معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان؛
- معامل الإرتباط سبيرمان Spearman Corrélation Coefficient لحساب الإتساق الداخلي والصدق البنائي، والعلاقة بين المتغيرات؛
- التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات العيّنة من حيث خصائصها؛
- المتوسطات الحسابية من أجل معرفة الأهمية النسبية للمتغيرات والعبارات التي تقيسها؛
- الإنحرافات المعيارية لقياس درجة تشتت قيم استجابات الموظفين عن المتوسط الحسابي؛

- الإنحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة محل الدراسة.
- **مقياس ليكارت الخماسي**: إذا كانت الاستجابات هي أحد اختيارات مثل درجة الموافقة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) فإن الأوزان تدخل كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1): يبين درجات سلم ليكرت المعتمد عليه في الدراسة.

الوزن	1	2	3	4	5
الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

المطلب الثالث: إخبار التوزيع الطبيعي، وتقييم صحة وثبات أداة الدراسة

عند جمع البيانات العملية باستخدام الاستبيانات فإنه يجب التحقق من بعض المسائل والتي تعتبر ضرورية قبل إجراء التحليل الإحصائي، ومن أهم هذه المسائل هي: فحص التوزيع الطبيعي للبيانات، الثبات، صدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي وفما يلي توضيح لهذه المسائل.

أولا: التحقق من التوزيع الطبيعي

للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، سنقوم باستخدام اختبار كولمجروف-سميرنوف (Kolmogorov-smirnov test (K-S) وهو اختبار ضروري في حالة استخدام الإختبارات المعلمية مثل تحليل الإنحدار وتحليل التباين حيث تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، وحتى تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب هذا الاختبار فلابد أن تكون مستوى الدلالة للمتغيرات الدراسة أكبر من (0.05). والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (3-2): اختبار كلمجروف-سميرنوف (*K-S*) لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغير	قيمة الاختبار *K-S*	درجة الحرية *Df*	مستوى الدلالة *P*
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.107	30	0.200
المتغير التابع: أداء الموارد البشرية	0.159	30	0.141

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجاتSpss.

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (3-2) أن قيمة اختبار كلمجروف-سميرنوف لكلٍ من المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع: أداء الموارد البشرية غير دالة إحصائيا (P>0.05) مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي إمكانية استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لهذه الدراسة.

ثانيا: اختبارات الصدق

يقصد بالصدق قدرة الأدوات المستخدمة في البحث على قياس المقصود من قياسه. وهنالك أنواع متعددة من الصدق، ولكن سوف نركز على المجموعة الأكثر استخداما وشيوعاً وهي كمايلي:

1-صدق المحتوى:

وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم التجارية والإقتصادية والتسيير بالمدية، حيث تم تحكيمها من قبلهم، وقد أخذنا بمعظم ملاحظاتهم، بالإضافة إلى عرض الإستبانة على عينة استطلاعية بلغ عددها (03) موظفين وذلك للتعرف على مدى فهمهم للعبارات ودرجة وضوحها، حيث أشارت النتائج إلى وضوح العبارات وقدرة الموظفين على فهم العبارات، إلى أن وصلت الإستبانة إلى شكلها الحالي.

2-صدق الاتساق الداخلي

يقيس مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع المتغير الذي تنتمي إليه، وفي هذا الصدد قمنا بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة باستخدام معاملات الارتباط سبيرمان (**Spearman**) بين كل عبارة من عبارات المتغيرات والدرجة الكلية للمتغير نفسه.

- **الاتساق الداخلي لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

نوضح ذلك من خلال عرض الجدول رقم (3-3)

الجدول رقم: (3-3) معاملات الارتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والدرجة الكلية للمتغير نفسه.

رمز العبارة	العبارة	معامل الارتباط *SP*	مستوى الدلالة *P*
A1	إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يقضي على بعض ضغوط العمل كثرة الأوراق والبيروقراطية.	0.794**	<0.001
A2	تساعد المؤسسة الموظفين عند إيجاد صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	0.502**	0.001
A3	تكتفي المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتواجدة عندها أم تتطلع إلى كل ما هو جديد.	0.488**	0.009
A4	تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهل العلاقات الإدارية في كل المستويات.	0.717**	<0.001
A5	تحرص المؤسسة على اقتناء كل ما هو حديث من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز ومواكبة التكنولوجيات الحديثة.	0.690**	<0.001
A6	تساعد التكنولوجيا المؤسسة على تفسير الظواهر وقراءة الأحداث لاقتراح الحلول عند الأزمات.	0.531**	<0.00

			1
A7	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة حتمية في المؤسسة لمواكبة كل التغيرات الحاصلة.	0.628**	<0.001
A8	تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموارد البشرية من البقاء على اتصال دائم مع بعضهم البعض.	0.703**	<0.001
A9	تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تكوينية مستمرة خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	0.495**	0.004
A10	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد وبأقل تكلفة .	0.538**	<0.001
A11	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الأعمال بكفاءة وفعالية.	0.694**	<0.001
A12	تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من القدرة على حصر البدائل المتاحة في المواقف التي تحتاج اتخاذ القرار.	0.389*	0.025
A13	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا الزبائن.	0.598**	<0.001
A14	تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارة من إكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات.	0.716**	<0.001
A15	تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإبداع واكتشاف أفكار جديدة للموظفين.	0.500**	0.001
***:P<0.001	**:P<0.01	*:P<0.05	

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات Spss.

تبين نتائج الواردة في الجدول رقم (3-3) أن جميع المعاملات الارتباط كانت متوسطة إلى مرتفعة ودالة إحصائيا حيث تراوحت من ($SP = 0.389, P = 0.025$) للعبارة (A12) إلى ($SP = 0.794, P$

0.001>) للعبارة (A1) مما يعني وجود علاقة طردية بين كل عبارة مع المتغير الذي تنتمي إليه (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، وبتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستثني أي عبارة من التحليل.

- **الاتساق الداخلي لمتغير أداء الموارد البشرية**

نوضح ذلك من خلال عرض الجدول رقم (3-4)

الجدول رقم: (3-4) معاملات الإرتباط سبيرمان بين كل عبارة من عبارات متغير أداء الموارد البشرية والدرجة الكلية للمتغير نفسه.

رمز العبارة	العبارة	معامل الارتباط *SP*	مستوى الدلالة *P*
B1	تقوم المؤسسة من خلال تأهيل الموارد البشرية وتدريبهم من خلال إدخال تكنولوجيات حديثة.	0.649**	<0.001
B2	تساعد الشبكات الداخلية (الانترانت) والخارجية (الإكسترانت) مؤسستكم على أداء العمل المطلوب.	0.710**	<0.001
B3	أداء أنشطة ووظائف الموارد البشرية مرتبط ب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	0.672**	<0.001
B4	توجد قدرات لدى العاملين على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.	0.701**	<0.001
B5	يكتسب العامل مهارات وخبرات جديدة كلما استحدثت تطبيقات جديدة.	0.564**	<0.001
B6	توفر المؤسسة برامج تطوير من أجل إكساب مهارات جديدة للعاملين تتواكب مع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	0.637**	<0.001

B7	يقوم العمال بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة في المؤسسة.	0.799**	<0.001
B8	عملية تقييم الأداء تكون أكثر استجابة عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	0.401*	0.018
B9	تتواكب عملية التخطيط للموارد البشرية مع متغيرات التكنولوجيا.	0.815**	<0.001
B10	يتم إعداد برامج تدريب للعاملين وتكوينهم عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة.	0.718**	<0.001
B11	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية إلى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين.	0.694**	<0.001
B12	يتم استقطاب واختيار الموارد البشرية إلكترونيا داخليا وخارجيا.	0.758**	<0.001
B13	استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة مثل كميرا المراقبة لمتابعة أداء العاملين.	0.703**	<0.001
B14	استعمال وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية يسهل التفاعل بين الأقسام والمستويات الإدارية.	0.621**	<0.001
B15	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة إلكترونيا.	0.499**	0.002
***:P<0.001	**:P<0.01	*:P<0.05	

المصدر : من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات Spss.

تبين نتائج الواردة في الجدول رقم (3-4) أن جميع المعاملات الارتباط كانت متوسطة إلى مرتفعة ودالة إحصائيا حيث تراوحت من ($SP = 0.401,\ P = 0.018$) للعبارة (B8) إلى ($SP = 0.815,\ P < 0.001$) للعبارة (B9) مما يعني وجود علاقة طردية بين كل عبارة مع المتغير الذي تنتمي إليه (أداء الموارد البشرية)، وبتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستثني أي عبارة من التحليل.

ثالثا: الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد أهم أنواع صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل متغير مع متغيرات الدراسة الأخرى والدرجة الكلية لعبارات الإستبانة.

الجدول رقم: (3-5) معاملات الارتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان.

المتغير	1	2	3
1-تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1	-	-
2-أداء الموارد البشرية	0.796***	1	-
3-الدرجة الكلية للإستبيان	0.691***	0.826***	-
***: مستوى الدلالة	P<0.001***		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات Spss.

نلاحظ من الجدول رقم (3-5) الذي يبين معاملات ارتباط المتغيرات مع بعضها البعض، ثم معاملات ارتباط كل متغير مع الدرجة الكلية للاستبيان (جميع عبارات الاستبيان)، أن جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول محصورة بين القيمتين (SP=0.691; SP=0.826) وهي موجبة و دالة إحصائيا (P<0.001)، وهذا يعكس الصدق البنائي لأداة الدراسة.

رابعا: ثبات الاستبيان

يقصد بالثبات قدرة المتغير أو المقياس على إعطاء نفس النتائج إذا تم تكرار القياس عدة مرات على المستجوبين وفي نفس الظروف، وهنالك عدة طرق إحصائية لقياس الثبات ومن أكثرها شيوعاً والتي سيتم اعتمادها في الدراسة الحالية هي طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، حيث تتراوح قيمة معامل

الثبات بين (0) و(1) وكلما اقتربت من الواحد كلما دل على ثبات عالٍ للمتغير أو المقياس، وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات.

يوضح الجدول التالي نتائج معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة والدرجة الكلية للإستبيان.

الجدول رقم (3-6) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المتغيرات والدرجة الكلية للاستبيان

المتغير	معامل ألفا كرونباخ α
المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.887
المتغير التابع: أداء الموارد البشرية	0.794
الدرجة الكلية للإستبيان	0.903

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات Spss.

نلاحظ من الجدول الرقم (3-6) أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كانت قيم مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (α= 0.887)، كما بلغت قيمة معامل الثبات للمتغير التابع: أداء الموارد البشرية (α= 0.794) ، أما على مستوى الدرجة الكلية للاستبيان فقد بلغ معامل الثبات (α= 0.903)، وهذا يؤكد أن متغيرات الدراسة وأداة الدراسة ككل تتمتع بدرجة ثبات عالية ومناسبة وتقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فهي تفي بأغراض الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل الوصفي واختبار فرضيات الدراسة

بعد الانتهاء من التحقق من أهم المسائل المتعلقة بالتحليل الإحصائي، سنقوم الآن بوصف البيانات الشخصية والوظيفية لموظفي عينة الدراسة، وبعد هذا يتم إجراء تحليل وصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وبعد ذلك نقوم باختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

اشتملت البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان المرفق في الملاحق على متغيرات شخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي) ومتغيرات وظيفية (الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة)، حيث سيتم اعتماد التكرارات، النسب المئوية والرسومات البيانية في التعبير عن خصائص أفراد العينة وتحليلها.

أولا: المتغيرات الشخصية

1-متغير الجنس

يمثل الجدول التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

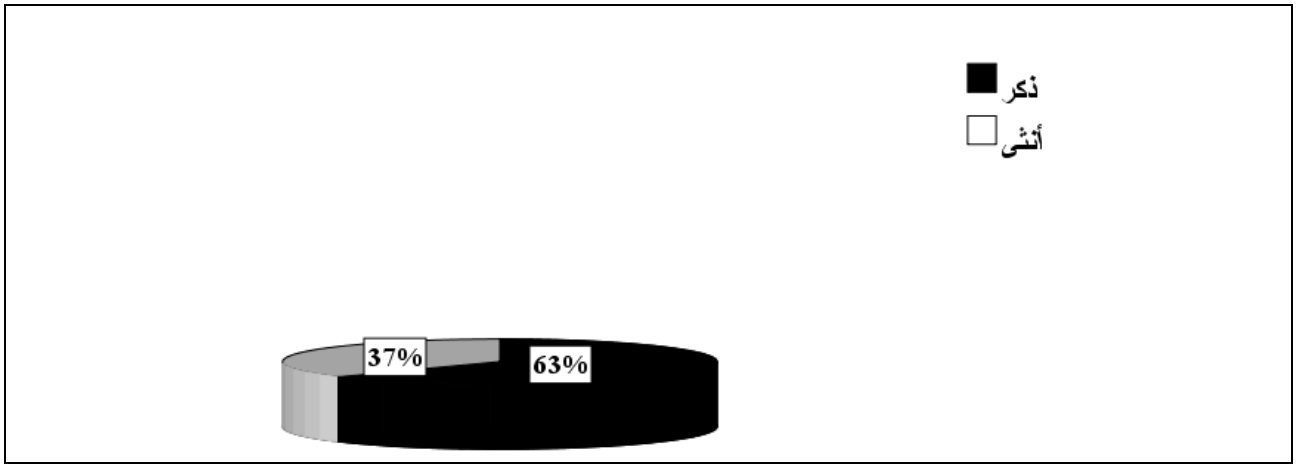
الجدول رقم (3-7) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار f	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	19	63
	أنثى	11	37
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (3-7): أن الموظفين في العينة أغلبهم ذكور إذ بلغت نسبتهم (63%) من إجمالي عينة الدراسة في حين بلغت نسبة الإناث (37%)، وهذا يدل على وجود الذكور بنسبة أكبر في مستويات تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر مقارنة بالذكور، والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس



المصدر: رسم مقتطع من مخرجات SPSS

2- متغير العمر

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر.

الجدول رقم (3-8) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر

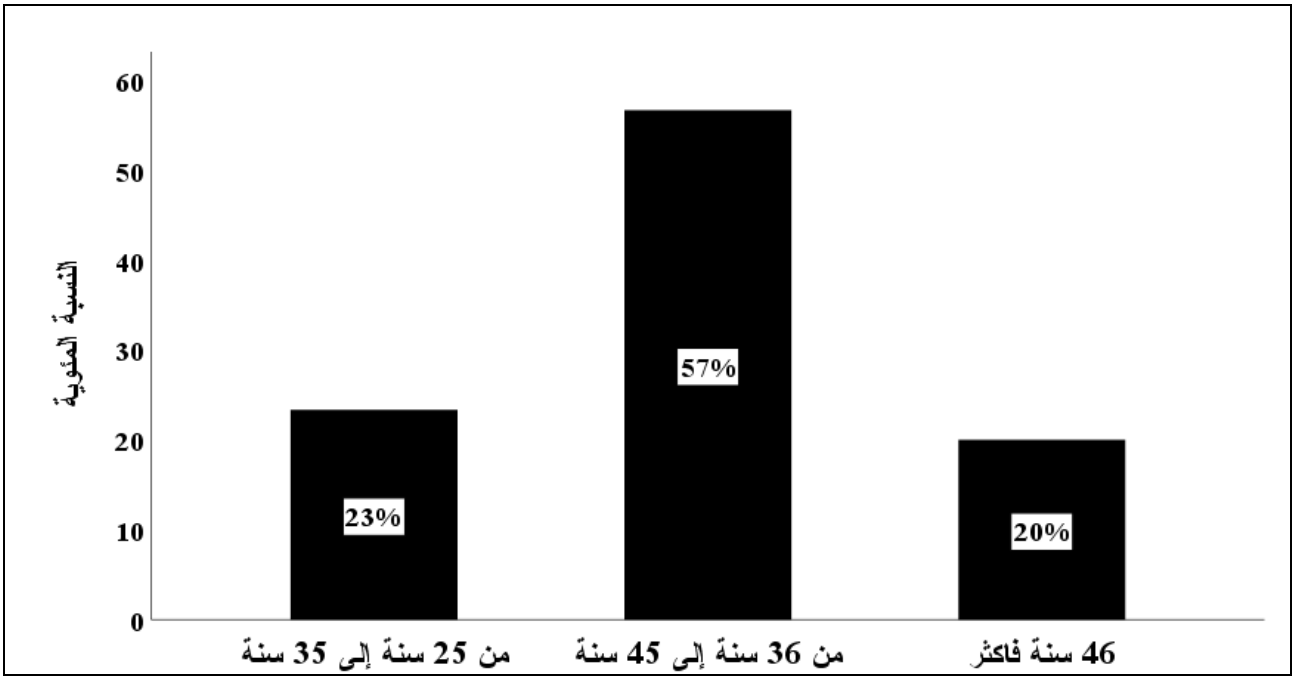
المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 25 سنة	-	-
	من 25 سنة إلى 35 سنة	07	23
	من 36 سنة إلى 45 سنة	17	57
	46 سنة فأكثر	06	20
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ معظم الموظفين في عينة الدراسة هم من الفئة العمرية [من 36 سنة إلى 45 سنة]، حيث بلغ عددهم (17) موظف وبنسبة مقدارها (57%)، تليها الفئة العمرية [من 25 سنة إلى 35 سنة]، فقد بلغ عدد الموظفين الذين ينتمون إلى هذه الفئة (07) موظفين وبنسبة بلغت (20%)،

وأخيرا الفئة العمرية [46 سنة فأكثر]، حيث بلغ مجموع الموظفين الذين يمثلون هذه الفئة (06) موظفين وبنسبة مقدارها (20%). وبشكل عام يمكن القول أن سياسة التوظيف في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية ترتكز على الفئات الشبابية، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-4) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر



المصدر: رسم مقتطع من مخرجات SPSS

3-متغير **المستوى العلمي**

تم توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى العلمي إلى أربع فئات يلخصها الجدول التالي:

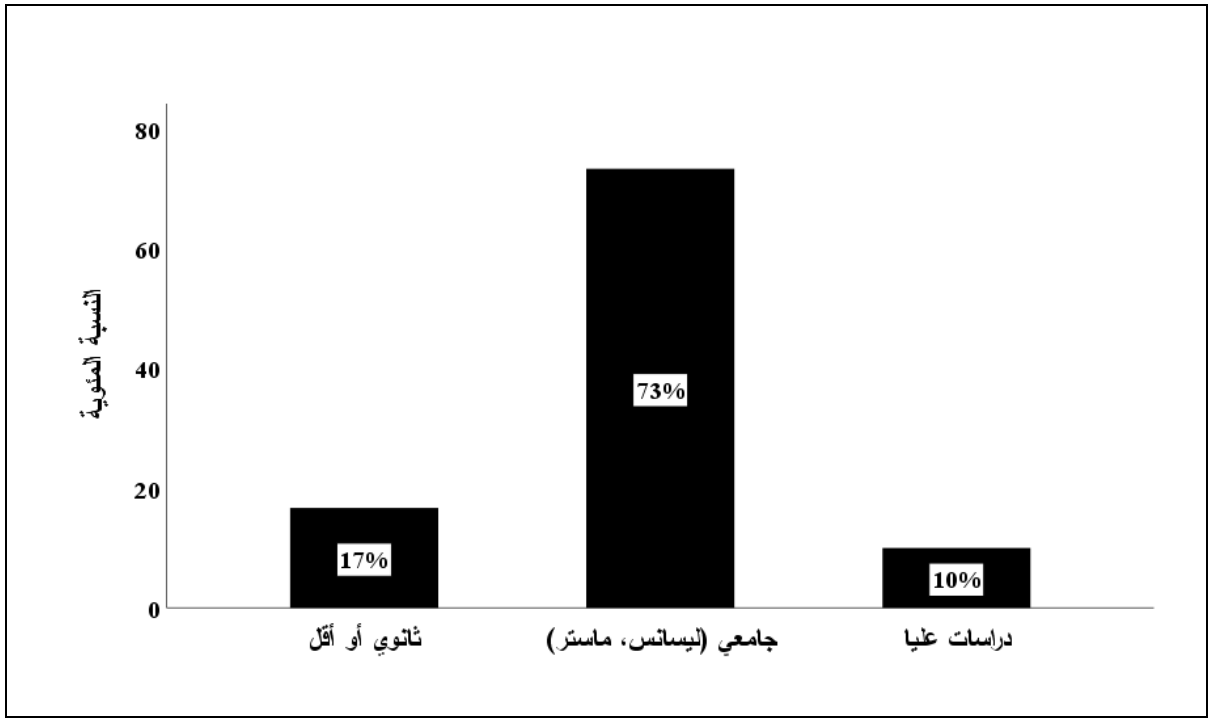
الجدول رقم (3–9) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى العلمي

المتغير	الفئات	التكرارات F	النسبة المئوية %
المستوى العلمي	ثانوي أو أقل	05	17
	جامعي (ليسانس، ماستر)	22	73
	دراسات عليا	03	10
	أخرى	-	-
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن الموظفين الذين لهم مستوى جامعي (ليسانس، ماستر) يمثلون المستوى العلمي الغالب في عينة الدراسة إذ بلغ عددهم (22) موظف وبنسبة مئوية مقدارها (73%)، يليهم الموظفين من ذوي المستوى الدراسي ثانوي أو اقل بمجموع (05) موظفين وبنسبة قدرت (30%)، وفي الأخير الموظفين الحاملين لشهادة الدراسات العليا بمجموع (03) موظفين وبنسبة بلغت (10%). وعليه نستنتج أن سياسة التوظيف في مؤسسة اتصالات الجزائر ترتكز على الموظفين من حاملي الشهادات الجامعية، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3–5) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى العلمي



المصدر: رسم مقتطع من مخرجات SPSS

ثانيا: المتغيرات الوظيفية

1–متغير عدد سنوات الخبرة

يبين الجدول التالي، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.

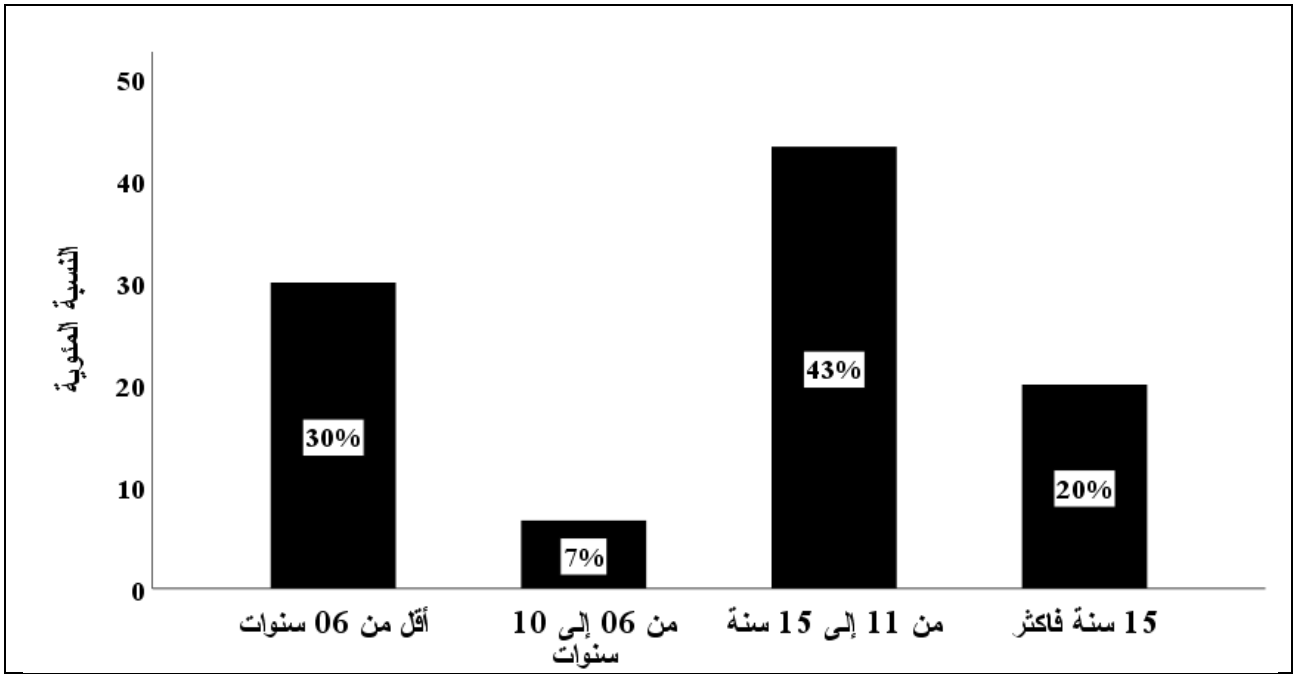
الجدول رقم (3–10) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية %
عدد سنوات الخبرة	أقل من 06 سنوات	09	30
	من 06 إلى 10 سنوات	02	07
	من 11 إلى 15 سنة	13	43
	15 سنة فأكثر	06	20
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ معظم الموظفين في عينة الدراسة هم من لديهم خبرة مهنية [من 11 إلى 15 سنة]، حيث بلغ عددهم (13) موظف وبنسبة مقدارها (43%)، يليهم الموظفين الذين يمتلكون خبرة مهنية [أقل من 06 سنوات]، إذ بلغ عددهم (09) موظفين وبنسبة بلغت (30%)، ثم الموظفين الذين يمتلكون خبرة مهنية [15 سنة فأكثر]، إذ بلغ عددهم (06) موظفين وبنسبة بلغت (20%)، في حين لم يتعدى عدد الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية [من 06 إلى 10 سنوات] سوى موظفين اثنين وبنسبة مقدارها (07%). وتشير هذه النتائج إلى أن هنالك استقرار وضيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-6) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: رسم مقتطع من مخرجات SPSS.

2-متغير الوظيفة الشاغرة

يوضح الجدول التالي، توزيع موظفي عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة الشاغرة:

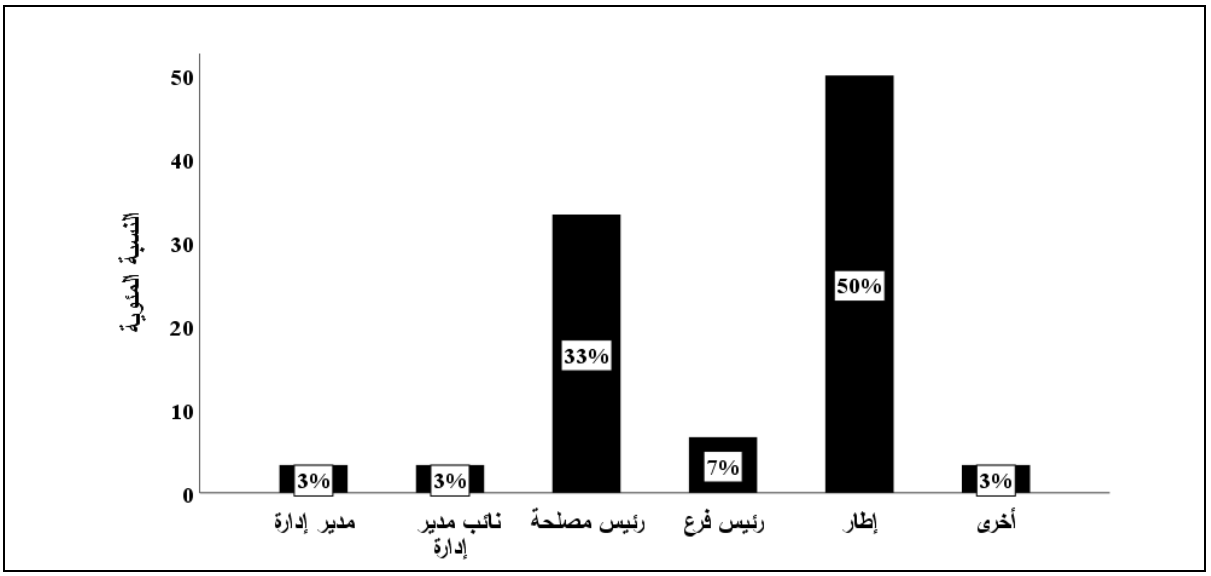
الجدول رقم (3-11) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الوظيفة الشاغرة

المتغير	الفئات	التكرارات f	النسبة المئوية %
الوظيفة الشاغرة	مدير إدارة	01	03
	نائب مدير إدارة	01	03
	رئيس مصلحة	10	33
	رئيس فرع	02	07
	إطار	15	50
	أخرى	1	3
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن غالبية الموظفين في عينة الدراسة من حيث الوظيفة الشاغرة هم من الإطارات حيث بلغ عددهم (15) موظف وبنسبة مقدارها (50%)، يليهم الموظفين الذين ينتمون إلى فئة رئيس مصلحة حيث بلغ عددهم (10) موظفين وبنسبة مقدارها (33%)، ثم الموظفين من فئة رئيس فرع بمجموع بلغ موظفين اثنين وبنسبة مقدارها (07%) في حين لم يتعدى مجموع الموظفين الذين ينتمون إلى فئة مدير إدارة وفئة نائب مدير إدارة وفئات أخرى سوى موظف وحيد وبنسبة بلغت (03%)، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-7) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الوظيفة الشاغرة



المصدر: رسم مقتطع من مخرجات SPSS.

المطلب الثاني : التحليل الوصفي لإجابات موظفي عينة الدراسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

أولا : تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الموظفين لعبارات متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يوضح الجدول رقم (3-12)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم (3-12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي *M*	الانحراف المعياري *SD*	درجة الموافقة
A1	إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يقضي على بعض ضغوط العمل كثرة الأوراق والبيروقراطية.	3.53	0.93	موافق
A2	تساعد المؤسسة الموظفين عند إيجاد صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	4.27	1.04	موافق بشدة
A3	تكتفي المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتواجدة عندها أم تتطلع إلى كل ما هو جديد.	2.93	1.20	محايد
A4	تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهل العلاقات الإدارية في كل المستويات.	3.80	0.61	موافق
A5	تحرص المؤسسة على اقتناء كل ما هو حديث من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز ومواكبة التكنولوجيات الحديثة.	3.07	1.04	محايد
A6	تساعد التكنولوجيا المؤسسة على تفسير الظواهر وقراءة الأحداث لاقتراح الحلول عند الأزمات.	4.37	0.765	موافق بشدة

A7	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة حتمية في المؤسسة لمواكبة كل التغيرات الحاصلة.	4	1.01	موافق
A8	تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموارد البشرية من البقاء على اتصال دائم مع بعضهم البعض.	3.97	0.71	موافق
A9	تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تكوينية مستمرة خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	2.17	0.95	غير موافق
A10	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد وبأقل تكلفة.	3.70	1.08	موافق
A11	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الأعمال بكفاءة وفعالية.	4.23	1.13	موافق بشدة
A12	تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من القدرة على حصر البدائل المتاحة في المواقف التي تحتاج اتخاذ القرار.	3.53	0.73	موافق
A13	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا الزبائن.	4.10	0.66	موافق
A14	تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارة من إكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات.	3.97	1.03	موافق
A15	تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإبداع واكتشاف أفكار جديدة للموظفين.	2.90	1.02	محايد
المتوسط العام لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال		3.55	0.28	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-12) أن المتوسط العام لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال جاء بدرجة موافق وفقا لمقياس ليكارت، حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (***M***=3.55) وبانحراف معياري قدره(***SD***=0.28) يشير إلى تجانس في أراء موظفي عينة الدراسة اتجاه هذا المتغير.

أما على مستوى العبارات، فنجد أن العبارة (A6) التي نصت على " **تساعد التكنولوجيا المؤسسة على تفسير الظواهر وقراءة الأحداث لاقتراح الحلول عند الأزمات.**" كانت أكثر العبارات مساهمةً في إثراء متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث حازت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (***M***=4.37) وبانحراف معياري قدره (***SD***=0.76) يدل على عدم وجود تشتت في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، تليها العبارة (A2) الخاصة ب " **تساعد المؤسسة الموظفين عند إيجاد صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**" بمتوسط حسابي (***M***=4.27) وانحراف معياري قدره (***SD***=1.04) معبرًا عن وجود اختلاف في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، بينما حصلت العبارة (A9) المتعلقة ب " **تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تكوينية مستمرة خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**" على أدنى متوسط حسابي (***M***=2.17) وبانحراف معياري (0.95 =***SD***) يشير إلى وجود تجانس في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

وبشكل عام يمكن القول أن نتائج إجابات موظفي عينة الدراسة انحصرت غالبيتها داخل درجة الموافق وفقا لترتيب مقياس (Likert)، وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى موظفي عينة الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الموظفين لعبارات متغير أداء الموارد البشرية.

يوضح الجدول رقم (3-13)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم (3-13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير أداء الموارد البشرية

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي ***M***	الانحراف المعياري ***SD***	درجة الموافقة
B1	تقوم المؤسسة من خلال تأهيل الموارد البشرية وتدريبهم من خلال إدخال تكنولوجيات حديثة.	2.30	0.83	غير موافق
B2	تساعد الشبكات الداخلية (الانترانت) والخارجية (الإكسترانت) مؤسستكم على أداء العمل المطلوب.	3.40	0.89	موافق

B3	أداء أنشطة ووظائف الموارد البشرية مرتبط ب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.57	0.93	موافق
B4	توجد قدرات لدى العاملين على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.	3.53	1	موافق
B5	يكتسب العامل مهارات وخبرات جديدة كلما استحدثت تطبيقات جديدة.	3.97	0.66	موافق
B6	توفر المؤسسة برامج تطوير من أجل إكساب مهارات جديدة للعاملين تتواكب مع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.43	1	موافق
B7	يقوم العمال بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة في المؤسسة.	3.53	0.73	موافق
B8	عملية تقييم الأداء تكون أكثر استجابة عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	3.60	0.81	موافق
B9	تتواكب عملية التخطيط للموارد البشرية مع متغيرات التكنولوجيا.	3.13	1.13	محايد
B10	يتم إعداد برامج تدريب للعاملين وتكوينهم عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة.	3.70	0.79	موافق
B11	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية إلى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين.	3.67	0.80	موافق
B12	يتم استقطاب واختيار الموارد البشرية إلكترونيا داخليا وخارجيا.	3.73	0.74	موافق
B13	استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة مثل كميرا المراقبة لمتابعة أداء العاملين.	3.70	0.87	موافق
B14	استعمال وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية يسهل التفاعل بين الأقسام والمستويات الإدارية.	3.73	0.94	موافق
B15	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة إلكترونيا.	3.77	0.89	موافق
المتوسط العام لمتغير أداء الموارد البشرية		3.63	0.27	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-13) أن المتوسط العام لمتغير أداء الموارد البشرية جاء بدرجة موافق وفقا لمقياس ليكارت، حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (***M***=3.63) وبانحراف معياري قدره(***SD***=0.27) يشير إلى تجانس في أراء موظفي عينة الدراسة اتجاه هذا المتغير.

p أما على مستوى العبارات، فنجد أن العبارة (B5) التي نصت على " **يكتسب العامل مهارات وخبرات جديدة كلما استحدثت تطبيقات جديدة.**" كانت أكثر العبارات مساهمةً في إثراء متغير أداء الموارد البشرية، حيث حازت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (***M***=3.97) وبانحراف معياري قدره (***SD***=0.66) يدل على عدم وجود تشتت في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، تليها العبارة (B15) الخاصة ب " **يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة إلكترونيا.**" بمتوسط حسابي (***M***=3.77) وانحراف معياري قدره (***SD***=0.89) معبرًا عن عدم وجود اختلاف في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، بينما حصلت العبارة (B1) المتعلقة ب " **تقوم المؤسسة من خلال تأهيل الموارد البشرية وتدريبهم من خلال إدخال تكنولوجيات حديثة.**" على أدنى متوسط حسابي (***M***=2.30) وبانحراف معياري (***SD***= 0.83) يشير إلى وجود تجانس في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

وبشكل عام يمكن القول أن نتائج إجابات موظفي عينة الدراسة انحصرت غالبيتها داخل درجة الموافق وفقا لترتيب مقياس (Likert)، وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى موظفي عينة الدراسة حول مستوى أداء الموارد البشرية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

بعد الانتهاء من مناقشة نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة، ننتقل الآن إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة الميدانية باستخدام كلٍ من تحليل الانحدار البسيط، وتحليل التباين الأحادي.

أولا: الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى للدراسة الحالية على ما يلي: **لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) داخل مؤسسة اتصالات**

الجزائر بولاية المدية. وللتحقق من هذه الفرضية نقوم باستخدام تحليل الانحدار البسيط والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-14) نموذج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية

النموذج	المتغير التابع (B) (أداء الموارد البشرية)		
المتغير المستقل (A)	أوزان الإنحدار **B**	الخطأ المعياري ***SE***	مستوى الدلالة ***P***
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.680^{***}	0.098	<0.001
الثابت (i)	1.250^{**}	0.345	0.001
$R^2 = 0.633$ $F_{(1,29)} = 48.258,\ P<0.001$			
مستوى دلالة الإحصائية	***:$P<0.001$		**:$P<0.01$

ملاحظة: تم اعتماد قيمة بيتا غير المعيارية (B) بدلاً من قيمة بيتا المعيارية (β) وذلك لأن المتغيرات لها نفس وحدة القياس (تم اعتماد على مقياس ليكارت الخماسي).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تبين النتائج الواردة في الجدول السابق أن المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) له القدرة على التنبؤ بالمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، حيث بلغت قيمة مربع معامل الإرتباط ($R^2 = 0.633$) ما يعني أن متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال قام بتفسير حوالي (63%) من تباين الحاصل في متغير أداء الموارد البشرية كذلك تشير نتائج اختبار التباين ($F_{(1,36)} = 48.258,\ P<0.001$) إلى معنوية معامل الانحدار، وعليه يمكن كتابة معادلة خط الانحدار الغير معيارية بالشكل التالي:

$$B = (0.680) \times A + (1.250) i$$

حيث:

B: تكنولوجيا المعلومات والاتصال; i: الثابت ; A: أداء الموارد البشرية

ومن خلال المعادلة السابقة والمستخرجة من النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-14) نجد أن قيمة معامل الإنحدار غير المعياري دالة إحصائيا؛ حيث بلغت ($B = 0.680, P < 0.001$)، وتترجم هذه النتائج على أن الزيادة بوحدة واحدة في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء الموارد البشرية بحوالي (68%).

وبناءً على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.**

ثانيا: الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية للدراسة الحالية على ما يلي: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.** وللتحقق من هذه الفرضية نقوم بإجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.

مصدر التباين	قيمة F	درجات الحرية df	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة p
الجنس	0.937	1	0.066	0.066	0.347
العمر	0.510	1	0.036	0.036	0.485
المستوى العلمي	2.189	2	0.310	0.155	0.143
الوظيفة الشاغرة	1.196	5	0.423	0.085	0.352
عدد سنوات الخبرة	2.424	2	0.343	0.172	0.119
الخطأ	-	17	1.203	0.071	-
المجموع	-	30	382.138	-	-
(Lvene test):$_{(15,14)}$ = 0.791, P= 0.672					

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3-15) أن قيمة اختبار التجانس لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال غير دال إحصائيا (Lvene test = 0.791, P=0.672) ما يعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي محقق مسبقا، وعليه فإن افتراضات تحليل التباين الأحادي محققة، وبالتالي يمكن مواصلة التحليل. حيث بينت النتائج الواردة في الجدول السابق أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية،

وبناءً على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.**

ثالثا: الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة للدراسة الحالية على ما يلي: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير إدارة الموارد البشرية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.** وللتحقق من هذه الفرضية نقوم بإجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-16) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير إدارة الموارد البشرية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.

مصدر التباين	قيمة *F*	درجات الحرية *df*	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة *p*
الجنس	0.169	1	0.012	0.012	0.686
العمر	0.602	1	0.043	0.043	0.448
المستوى العلمي	2.376	2	0.339	0.169	0.123
الوظيفة الشاغرة	1.124	5	0.401	0.080	0.385
عدد سنوات الخبرة	1.400	2	0.200	0.100	0.274
الخطأ	-	17	1.212	0.071	-
المجموع	-	30	398.791	-	-
(Lvene test):$_{(15,14)}$ = 1.018, P= 0.489					

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3-16) أن قيمة اختبار التجانس لمتغير أداء الموارد البشرية غير دال إحصائيا (Lvene test = 1.018, P=0.489) ما يعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي محقق مسبقا، وعليه فإن افتراضات تحليل التباين الأحادي محققة، وبالتالي يمكن مواصلة التحليل.

حيث بينت النتائج الواردة في الجدول السابق أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير أداء الموارد البشرية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية،

وبناءً على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.**

الفرضية الأولى:

والتي تم صياغتها كالاتي:يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية عند مستوى (α = 0.05) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

خلاصة الفصل الثالث :

لقد استهدفت الدراسة الميدانية بشكل أساسي حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال معرفة أراء الموظفين في اتصالات الجزائر حول استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في تحسين أداء الموارد البشرية ، كما كشفت الدراسة في هذا الفصل على عدة جوانب تتعلق بميدان الدراسة كنشأتها،اقسامها،هيكلها التنظيمي.

الخاتمة

لقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا فعال في كل منظمة من أجل الرقي والنهوض بمعلوماتها وطريقة استخدامها وتوظيفها بشكل وظيفي في المنظمة وهذا ما رفع مستويات أداء الموارد البشرية ولا سيما إن تم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجيهها توجيها فعليا صحيح في إطار التسيير إذ أصبح من الضروريات التماشي ومجريات العصر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في بناء قاعدة تحقق التأهل للموارد البشرية

ومن الضروري الاهتمام بأداء الموارد البشرية للعاملين وتهيئة الجو من أجل أن يقدم كل إبداعاته وقدراته ومهاراته الفكرية والفنية وكذا الاستثمارية في تحسين مستوى الأداء وهذا ما يجعله يدرك أنه جزأ لا يتجزأ عن المنظمة ونجاحها مرتبط بنجاحه والعكس صحيح، دون أن ننسى التحفيزات والمكافآت لما يقدمه العامل كدليل على عربون الوفاء والتحفيز له، وهذا ما يغرس فيه حب العمل وإشراكه في المسؤولية اتجاه منظمته.

التوصيات والاقتراحات:

خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات كما يلي:

- إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي.
- ضرورة إجراء دورات تكوينية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكنهم من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة تطوراتها.
- تهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل المؤسسات باختلاف أنشطتها على المستوى الوطني سواء الخدماتي أو التعليمي وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
- توفير كافة الأساليب والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تتضمن استمرار بالأداء الأمثل لمواردها البشرية.
- التزام الإدارة بضرورة التغيير والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتها.
- اعتماد جهاز إنذار مبكر يمكن من معرفة المشكل قبل حدوثه.

- الاهتمام بالمورد البشري من خلال جلسات العصف الذهني لتبادل واكتشاف أفكار جديدة وتطويرها.
- الاستعانة بخبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية.

نتائج الدراسة:

- هنالك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وإدراك لفوائدها المتعددة.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد عل أن مؤسسةاتصالات الجزائر تدرك هذه الأهمية وتسيير بخطوة ايجابية من أجل تحسين وتطوير أداء الموارد البشرية
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية وإستخدام الأجهزة والبرامج قواعد البيانات شبكات الإتصال

أفاق الدراسة:

- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية؛
- لعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الموارد البشرية؛
- مامدى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة.

نتائج إختبار الفرضية:

ومن أجل الإجابة عن التساؤلات المنبثقة من السؤال الجوهري وضعنا مجموعة من الفرضيات للإختبار فكانت الإجابة كالتالي:

- نصت الفرضية الأولى على **أن أسباب الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال هي المناقشة الشديدة، التطور التكنولوجي وكثرة الخدمات** تم إثبات صحة الفرضية من خلال الجزء النظري.

- نصت الفرضية الثانية على أن **المنظمة تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتحسين أداء الموارد البشرية** تم إثبات هذه الفرضية ،حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الركيزة والبنية الداعمة لتحسين أداء الموارد البشرية

- نصت الفرضية الثالثة على أنه: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.** وبناءً على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة .

- الفرضية الرابعة: **بناءً على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.

- الفرضية الخامسة: بناءً على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الوظيفة الشاغرة، عدد سنوات الخبرة) داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية.**

قائمة المراجع

أولا:اللغة العربية

I. الكتب:

1. إبراهيم الأخرس،"**الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية**" ،الطبعة الأولى ،إيتراك للنشر والتوزيع ،مصر ،2008.
2. إسماعيل بسيوني ،**إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي واقعي لمنظمات الأعمال** ، كلية التجارة جامعة الأزهر بنبن ، 2007-2008
3. بسيونى محمد البرادعى ، **تنمية مهارات تخطيط الموارد البشرية(دليل عملي)**، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع الطبعة الأولى القاهرة ،200517.
4. حمدي شاكر محمود ، **مهارات التدريب** ،دار الأندلس للنشر وتوزيع ،الطبعة الأولى، 2006م ،ص
5. خضر مصباح الطيطي ،**إدارة تكنولوجيا المعلومات** ،الطبعة الأولى ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.
6. الدكتور عبد الحميد الخليل ،**إدارة الموارد البشرية** ،الجامعة الافتراضية السورية ،الجمهورية العربية السورية، 2018، ص6.
7. رواية حسن ،**إدارة الموارد البشرية** ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،1999
8. صفوان محمد المبيضين ،عائض بن شافي الأكلبي ،**التخطيط في الموارد البشرية** ، اليازوري .
9. عادل مجيد عيدان العادلي ، حسن وليد حسين عباس ،"**الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية** ،الطبعة الأولى ،دار غيداء للنشر والتوزيع، شارع الملكة رانيا العبد الله، الطبعة الأولى ، 2016.
10. عامر إبراهيم قيدلجي ،**المدخل إلى إدارة المعرفة** ،الطبعة الأولى ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن.
11. عبد الرحمن سيار ،**إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي**، مؤسسة عالم الرياضة ،دار الوفاء لدنيا الطباعة ،الطبعة الأولى ، 2014.
12. عدنان يحي ،**تكنولوجيا المعلومات** ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى التجريبية ،مركز المناهج ،رام الله فلسطين ،2015.

13. عدنان يحي ،**تكنولوجيا المعلومات** ،دار المناهج للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى التجريبية ،مركز المناهج ،رام الله فلسطين ،2015.

14. عطاء الله أحمد سويلم الحسبان ،**الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات** ،الطبعة الأولى ،دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان،2009.

15. عليا جرداء ،فاطمة الصيفي ،**إدارة الموارد البشرية مدخل وظيفي** ،مكتبة الاقتصاد ،جامعة الإسكندرية ،كلية التجارة ،2009.

16. قصي قحطان خليفة ،**"إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية** ،طبعة مزيدة ومنقحة ،عمان ،2015/2014.

17. مايكل هامر، جيمس شامبي، **إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات"الهندرة"دعوة صريحة للثورة الإدارية الجديدة**،الشركة العربية للإعلام العلمي"شعاع" القاهرة، الطبعة العربية الأولى 1416هـ-1995م

18. محمد أيمن عبد اللطيف عشوش ،أمل عبد الرحمن السيد،نفيسة محمد باشري ،**أساسيات إدارة الموارد البشرية** ،جامعة القاهرة ،كلية التجارة ،2017.

19. محمد بن دليم القحطاني ،**إدارة الموارد البشرية نحو منهج إستراتيجي** ،الطبعة الثانية ،العبيكان للنشر والتوزيع، 2008.

20. محمد سعيد أنور سلطان ،**السلوك التنظيمي** ،الدار الجامعية الجديدة ،الإسكندرية ،2003 .

21. مصطفى يوسف ،**اقتصاديات الأعمال الإلكترونية** ،الطبعة الأولى ،دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،1437هـ ،2016م.

22. المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، **الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة** ،2006.

23. نوري منير ،**نظام المعلومات المطبق في التسيير** ،الطبعة الأولى ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2015.

24. وصفي العقيلي ،**"تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة"** ،الطبعة الأولى ،دار زهرة للنشر وتوزيع ،عمان ،2009.

II. الاطروحات والرسائل الجامعية

أ. الأطروحات:

1. أدم حسن ،أدم أبكر ،**توظيف تكنولوجيا الاتصال في ترويج الحملات الانتخابية** ،بحث مقدم لنيل درجة الدكتورة في علوم الاتصال ،كلية علوم الاتصال ، كلية الدراسات العليا، كلية علوم الاتصال، جامعة اليرموك السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان ،2018.

2. إيمان أيت مهدي ،**تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ،شعبة علم اجتماع ،تخصص تنظيم وعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة محمد لمين دباغين-سطيف2-2018/2017.

3. باسمة علي حسن أبو سليمة،**مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية**، قدم هذا البحث إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة أعمال كلية التجارة،الجامعة الإسلامية،غزة،الموسم الجامعي2007.

4. بلهي حسينة، **علاقة التدريب باحتياجات المشرفين وانتظارا تهم**،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس،كلية الأداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة باجي المختار،عنابة، الموسم الجامعي2005-.2006

ب. رسائل الماجستير:

1. حميش نرجس ،"**دور أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحد من مخاطر المعاملات المصرفية الالكترونية في الجزائر** ،" أطروحة دكتوراة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص تسيير محاسبي وتدقيق ، جامعة أدرار ، الموسم الجامعي 2016-2017.

2. سيرين عبد المجيد الناضر ،**علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر العاملين في شركة جوال في الضفة الغربية** ،رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة أعمال ،جامعة الخليل ،2011.

3. طويهري فاطمة ، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية**، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير تخصص تسويق ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة وهران ،الموسم الجامعي ،2014-2015.

4. فيروز بوزورين، **أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء المزايا التنافسية للمؤسسات المتوسطة الجزائرية** ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة فرحات عباس-سطيف1، المزسم الجامعي2018/2017.

5. كريمة توفيق،**تمكين العاملين**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر،الموسم الجامعي2008/2007

6. مشري محمد الناصر،**سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراة، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1 الجزائر، الموسم الجامعي 2016-2017.

7. هيا حسن منصور ،**أثر تطبيقات تكنولوجيا الاتصال على وظائف العلاقات العامة في القطاع الصحي الأردني** ، قدمت هذه الرسالة لمتطلبات الحصول على درجة الماجيستر تخصص إعلام ،علاقات عامة ، جامعة اليرموك أربد ،الأردن2010.

ج. مذكرات الماستر:

1. أحمد مهري ،**تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الوقت في المؤسسة الجزائرية** ،مذكرة مكملة للنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع وتسيير الموارد البشرية ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة أم البواقي ،الموسم الجامعي 2014-2015

2. أسيا بن عبد الكريم ،أمينة بن علي ،**دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص صحافة مطبوعة وإلكترونية ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة أدرار،الموسم الجامعي 2018-2019.

3. بعيجي عبد العزيز,"**دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية**", مشروع مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية, جامعة محمد خيضر_ بسكرة. 2018_2019.

4. بلخادم مريم ،**أثر الترقية على أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص إدارة الموارد البشرية ،جامعة محمد خيضر،بسكرة ،الموسم الجامعي 2018_2019.

5. بن دحمان فتحي ،**واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في المؤسسات الجزائرية**، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة واقتصاد المؤسسة ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم- الموسم الجامعي 2017/2016 .

6. بوخاتم رشيدة ،**علاقة الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،تخصص علم اجتماع وتنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم ،الموسم الجامعي 2018-2019.

7. تواتي سارة، خضراوي أسماء ،"**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوضعية المالية للبنوك**"،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،تخصص مالية مؤسسات ،جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2015-.2016

8. حاج حسان أمين ،**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة يحي فارس بالمدية ،الموسم الجامعي2014-2015.

9. حسان بوشكورة، فؤاد بومحرز،"**تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ودورها في تحسين المؤسسة الاقتصادية**" ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تقنيات الاتصال والإعلام في المؤسسة ،كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قالمة ،الجزائر ،الموسم الجامعي 2010-2011.

10. حمي أميرة، **أثر إدارة الموارد البشرية,مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات** نيل شهادة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر_بسكرة، تخصص تسير موارد بشرية،الموسم الجامعي 2018م-2019م،.

11. خضراوي محمد كمال ،**تأثير الثقافة التنظيمية على تحسين أداء الموارد البشرية داخل المنشآت الرياضية** ،مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في التربية البدنية والرياضية،تخصص تسيير المنشات الرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية،جامعة محمد خيضر بسكرة،الموسم الجامعي 2015-2016.

12. دردار جزيرة ،قداش سلمى ،**"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد القرارات البنكية"** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،فرع علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال مالية ،جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2016-2017.

13. ربوح ابتسام ،**"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير نظام المعلومات المحاسبي للبنوك التجارية** " ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،قسم العلوم التجارية ،جامعة أم البواقي ، الموسم الجامعي2015-2016

14. رزقي بسمة ،**دور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في ترقية المبيعات في المؤسسة الخدمية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،تخصص تكنولوجيا المعلومات الاتصال والمجتمع ،كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قالمة ،الجزائر ،الموسم الجامعي2016-2015 .

15. رشيد تومي ،علي مباركية ، **"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية خدمات وكالات سياحة والأسفار"** ،مذكرة مقدمة للاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي ل م د ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة تبسة، الموسم الجامعي2016- 2017 .

16. زينب سعدي ،وسيلة صفور ،**أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية**،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير،تخصص تسيير الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية و تجارية وعلوم التسيير ،قسم علوم التسيير،جامعة جيجل ،الموسم 2013-2014.

17. سارة لونادي، **تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنماط الاتصال الأسري**، مذكرة تكميلية لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أم البواقي-الجزائر، الموسم الجامعي 2016-2017 .

18. العايب أسيا ،"**تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسات الجزائرية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع ،جامعة قالمة ،2015-2016 .

19. العربي سلمى ،"**تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق إعادة الهندسة** " ،مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال مالية ، جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2016-2017

20. كساح عبد الرزاق ،**دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات العمومية** ،مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،تخصص إدارة الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، الموسم الجامعي 2018-2019.

21. كنان يوسف ،ريان عبد المالك ،**التغيير التنظيمي ودوره في تحسين أداء الموارد البشرية** ،مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة أكلي محند أولحاج ،البويرة، الموسم الجامعي 2017-2018 .

22. محمد عرفات زيدان ،عادل مسغوني ،" **دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات"** ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات استكمال شهادة ماستر أكاديمي ،شعبة علوم اقتصادية ،تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات ،جامعة الوادي ،الموسم الجامعي2017-2018

23. مرزوق فاتح، **أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية**،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي،تخصص إدارة أعمال،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،الموسم الجامعي،2017-2018.

24. مرسلي حليمة، "**دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في رفع فعالية النشاط الترويجي**" ،مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،تخصص إدارة وإقتصاد المؤسسة، جامعة مستغانم،الموسم الجامعي2014/2015،ص16.17.

25. مريم تونسي ،كنزة فوضيل ،**استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة ،كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ،جامعة أم البواقي ،الموسم الجامعي 2013-2014.

26. مساعد هاجر،"**إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة بالمؤسسة الجزائرية**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،تخصص تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع، جامعة قالمة ،الموسم الجامعي 2015-2016 .

27. معطار الزهرة ، **دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية** ،مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر قي فرع تسير المنظمات، تخصص تسير الموارد البشرية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بسكرة ،الموسم الجامعي 2013-2014.

28. منداز نادية ،خاين مختارية ،**فعالية تكنولوجيا الاتصال في تطوير الأداء المهني بمديرية التربية** ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الاجتماعية قسم العلوم الإنسانية، جامعة مستغانم ،الموسم الجامعي 2018-2019.

29. يوسفي عبد الرحمان ،**تقيم أداء الموارد البشرية في المؤسسات الخدماتية** ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير ،تخصص مالية وبنوك وتسيير المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية علم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ،الموسم الجامعي 2013-2014.

III. المجلات

1. بطاهر بختة ،يوسفي راضية ،"**الملتقى الوطني حول دور الموازنة الصفرية في ترشيد النفقات واقع وأفاق** " ،مدى مساهمة نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتحاد قرارات داخل المؤسسة " جامعة قالمة يوم 22 و 23 أكتوبر 2019.

2. بوخاري ثلجة، لقراب رفيقة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة ' مجلة الدراسات الاقتصادية ،جامعة المسيلة،المعاصرة،العدد:03/2017.

3. خان أحلام، **إعادة هندسة العمليات كمدخل لتميز إدارة الموارد البشرية**، أبحاث اقتصادية وإدارية،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر-بسكرة-العدد الثاني عشر ديسمبر2012.

4. زرزار العياشي ،**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي** ، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ، مجلة أكاديمية تصدرها جامعة 19 أوت_ سكيكدة 1955.

5. عبد المليك مزهوده،**الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**،مجلة العلوم الإنسانية،العدد الأول،جامعة محمد خيضر بسكرة،2001

6. علي عبد الوهاب هادي العرداوي ،"**واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعوائق استخدامها في تدريس التاريخ لدى معلمي ومعلمات مدارس تربية محافظة النجف الأشراف** ،"العدد الثالث والثلاثون ،كانون الثاني 2016، العراق.

7. مدربل خلادي ،**الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية** ،مجلة عملية محكمة تصدر عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة تيارت ،العدد التاسع ،جوان 2016 .

8. مهدي سعيد محمود حسين ، عصام إدريس كمتور حسن ،"**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار صيغ التعلم الذاتي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في بعض كليات التربية السودانية** " ،مجلة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية –المجلة الثالث العدد 9- نيسان ،2015 .

9. ننوي طاهر حسين، ياقوتة بودوشن، غربي يسين سي لاخضر، ،،**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية** ،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ،العدد 05 ،جامعة الجلفة ،.2018

10. نور الدين زمام ،صباح سليماني ،"**تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماتها في العملية التعليمية**" ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،العدد 11 جامعة بسكرة ،جوان2013.

المواقع الإلكترونية:

1. -https://Topology.htm www.brainbell.com/tutors/A+/Hardware/Network-
2. https://sites.google.com/site/tkshov123/tekshov
3. http ://www.brainbell.com/tutorials/Networking/Ring-Topology.htm
4. ar.solbrillersalg.com
5. www.abahe.co.uk
6. يزن تيم، **إدارة الموارد البشرية"أساليب الإدارة الحديثة"**،نقلا عن الموقع الإلكتروني yazantayyem@windowslive.com
7. http.//t-eacher.blogspot.com تاريخ 2020/8/6 على الساعة 16:05
8. نعيمة يحياوي ،"**سلسلة محاضرات في إدارة الموارد البشرية**"،لطلبة الماستر،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،تخصص اقتصاد النقل والخدمات ،جامعة الحاج لخضر –باتنة.
9. يونس بلفلاح ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نقلا عن الرابط الكتروني http://www.alaraby.co.uk تاريخ الإطلاع ؟؟؟؟؟ 07/08/2020الساعة15:30.
10. https//hrdiscussion.com سارة نبيل, مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية, المنتدى العربي للإدارة الموارد البشرية

ثانيا: اللغة الأجنبية

1. Roger carter, **Information technology**.(Made simple books, Without place , London 1991)
2. Andre petit, **La nature et l'évolution de la gestion des ressources Humaines**, Edition Gaétan Morin, Pari,.1993.
3. Alain Berduguo. Robert Mahl. Gérard jean. "**Guide du mangement des systèmes d'informations:thèmes et termes essentiels**". Herme_ sciences publications. Paris . 2002.

الملاحق

الملحق رقم (01): استمارة الموافقة على إجراء دراسة حالة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

المدية في : 2020/01/28

الرقـــم : 2020/49

إلى السيد :مديراتصالات الجزائربالمدية

الموضوع:الموافقة على إجراء دراسة حالة

سيادة المدير:

في إطار التنسيق و التعاون بين الجامعة و المحيط الخارجي من مؤسسات اقتصادية و هيئات إدارية .و بهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب و توطيد التكامل بين الجانب النظري و التطبيقي

.فإننا نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبال للطلبة الأتية أسمائهم بإجراء تربص تطبيقي في مؤسستكم .

المسجلين بالسنة :الثانية ماسترتخصص إدارةاعمال

إسم و لقب الطلبة	تاريخ الميلاد	مكان الميلاد	رقم التسجيل
علال نسرين	1994/10/24	الجزائر	201532050110
بلعيسى شيماء	1996/12/20	البرواقية	201532050042

تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الإحترام و التقدير.

عنوان المذكرة: اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء المورد البشري .

رئيس القسم

Avis Favorable.

مدير المؤسسة المستقبلة

Sous Directeur Commercial
DO - MEDEA
Signé: KOUAR Mohamed Ouali

نائب رئيس قسم علوم التسيير
- باقور رضوان

جامعة الدكتور يحي فارس المدية
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

الملحق رقم(02): إستمارة تحكيم الإستبيان

الأستاذ	الدرجة العلمية	التوقيع
حيولة إيمان	محاضر أ	
موساوي وردة	محاضر ب	
نسيمة شراطي	محاضر أ	

الملحق رقم(03):الاستبانة

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

استبيان

الأخ (ة) ، الموظف(ة) الكريم(ة):

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

تحية مباركة و بعد :

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال تحت عنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية"-دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بالمدية- ،نضع بين أيديكم هذا الاستبيان طالبة من حضرتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة المطروحة قصد جمع المعلومات الخاصة بموضوع بحثنا ، علما أن هذه المعلومات ستعامل بسرية تامة و لغرض البحث العلمي.

أشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات الرفقة و بصراحة.

و لكم منا كل الشكر و التقدير

من إعداد الطالبتين:

بلعيسى شيماء

علال نسري

تحت إشراف الدكتورة :

إيمان حيولة

✓ الرجاء وضع علامة في الخانة التي تراها مناسبة :

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

1- **الجنس :**

- ذكر ☐
- أنثى ☐

2- **العمر :**

- أقل من 25 سنة ☐
- من 25 سنة إلى 35 سنة ☐
- من 36 سنة إلى 45 سنة ☐
- أكثر من 46 سنة ☐

3- المستوى العلمي :

- مستوى ثانوي أو أقل ☐
- جامعي (ليسانس , ماستر) ☐
- دراسات عليا ☐
- أخرى ☐

3-الوظيفة الشاغرة

- مدير إدارة ☐
- نائب مدير إدارة ☐
- رئيس مصلحة ☐
- رئيس فرع ☐
- إطار ☐

- أخرى ☐

4- عدد سنوات الخبرة :

- أقل من 06 سنوات ☐
- من 06 إلى 10 سنوات ☐
- من 11 إلى 14 سنة ☐
- 15 سنة فأكثر ☐

الجزء الثاني : المعلومات الخاصة بالدراسة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يقضي على بعض ضغوط العمل كثرة الأوراق والبيروقراطية.					
02	تساعد المؤسسة الموظفين عند إيجاد صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
03	تكتفي المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتواجدة عندها أم تتطلع إلى كل ماهو جديد.					
04	تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهل العلاقات الإدارية في كل المستويات.					
05	تحرص المؤسسة على اقتناء كل ماهو حديث من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز ومواكبة التكنولوجيات الحديثة.					
06	تساعد التكنولوجيا المؤسسة على تفسير الظواهر وقراءة الأحداث لاقتراح الحلول عند الأزمات.					
07	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة حتمية في المؤسسة لمواكبة كل التغيرات الحاصلة.					

08	تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموارد البشرية من البقاء على اتصال دائم مع بعضهم البعض.					
09	تقوم المؤسسة بتنظيم دورات تكوينية مستمرة خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
10	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد وبأقل تكلفة.					
11	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الأعمال بكفاءة وفعالية.					
12	تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من القدرة على حصر البدائل المتاحة في المواقف التي تحتاج إتخاذ القرار					
13	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا الزبائن.					
14	تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارة من إكساب موظفيها أكبر قدر من المهارات					
15	تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإبداع واكتشاف أفكار جديدة للموظفين.					

المحور الثاني: : أداء الموارد البشرية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تقوم المؤسسة من خلال تأهيل الموارد البشرية وتدريبهم من خلال إدخال تكنولوجيات حديثة.					
02	تساعد الشبكات الداخلية(الانترانت) والخارجية (الإكسترانت) مؤسستكم على أداء العمل المطلوب.					
03	أداء أنشطة ووظائف الموارد البشرية مرتبط ب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
04	توجد قدرات لدى العاملين على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.					
05	يكتسب العامل مهارات وخبرات جديدة كلما استحدثت تطبيقات جديدة.					
06	توفر المؤسسة برامج تطوير من أجل إكساب مهارات جديدة للعاملين تتواكب مع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
07	يقوم العمال بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة في المؤسسة.					
08	عملية تقييم الأداء تكون أكثر استجابة عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
09	تتواكب عملية التخطيط للموارد البشرية مع متغيرات التكنولوجيا.					
10	يتم إعداد برامج تدريب للعاملين وتكوينهم عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة.					

11	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية إلى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين.					
12	يتم استقطاب واختيار الموارد البشرية إلكترونيا داخليا وخارجيا					
13	استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة مثل كميرا المراقبة لمتابعة أداء العاملين.					
14	استعمال وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية يسهل التفاعل بين الأقسام والمستويات الإدارية.					
15	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة إلكترونيا.					

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم(04):نتائج spss

1-جدول اختبار التوزيع الطبيعي:

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,107	30	,200*	,843	30	,394
أداء الموارد البشرية	,159	30	,141	,926	30	,175
*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.						
a. Correction de signification de Lilliefors						

2-ثبات الاستبيان

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,887	15

- أداء الموارد البشرية:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,794	15

- الدرجة الكلية للإستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	30

3-البيانات الشخصية والوظيفية

Table de fréquences

الجنس متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	63,3	63,3	63,3
	أنثى	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 سنة إلى 35 سنة	7	23,3	23,3	23,3
	من 36 سنة إلى 45 سنة	17	56,7	56,7	80,0
	46سنة فاكثر	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

التعليمي المستوى متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	5	16,7	16,7	16,7
	جامعي (ليسانس، ماستر)	22	73,3	73,3	90,0
	دراسات عليا	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الشاغرة الوظيفة متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير إدارة	1	3,3	3,3	3,3
	نائب مدير إدارة	1	3,3	3,3	6,7
	رئيس مصلحة	10	33,3	33,3	40,0
	رئيس فرع	2	6,7	6,7	46,7
	إطار	15	50,0	50,0	96,7
	أخرى	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة سنوات عدد متغير حسب الدراسة عينة افراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 06 سنوات	9	30,0	30,0	30,0
	من 06 إلى 10 سنوات	2	6,7	6,7	36,7
	من 11 إلى 15 سنة	13	43,3	43,3	80,0
	15سنة فاكثر	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

4-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

MVA

Statistiques univariées							
	N	Moyenne	Ecart type	Manquant		Nombre d'extrêmes[a]	
				Effectif	Pourcentage	Faible	Elevée
A1	30	3,53	,937	0	,0	1	0
A2	30	4,27	1,048	0	,0	2	0
A3	30	2,93	1,202	0	,0	0	0
A4	30	3,80	,610	0	,0	0	0
A5	30	3,07	1,048	0	,0	3	0
A6	30	4,37	,765	0	,0	1	0
A7	30	4,00	1,017	0	,0	4	0
A8	30	3,97	,718	0	,0	0	0
A9	30	2,17	,950	0	,0	0	0
A10	30	3,70	1,088	0	,0	2	0
A11	30	4,23	1,135	0	,0	2	0
A12	30	3,53	,730	0	,0	0	0
A13	30	4,10	,662	0	,0	0	0
A14	30	3,97	1,033	0	,0	0	0
A15	30	2,90	1,029	0	,0	0	2
المستقل_المتغير	30	3,5578	,28794	0	,0	0	0

a. Nombre d'observations en dehors de la plage autorisée (Q1 - 1.5*IQR, Q3 + 1.5*IQR).

5-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير أداء الموارد البشرية

MVA

Statistiques univariées

	N	Moyenne	Ecart type	Manquant		Nombre d'extrêmes[a]	
				Effectif	Pourcentage	Faible	Elevée
B1	30	2,30	,837	0	,0	0	1
B2	30	3,40	,894	0	,0	0	0
B3	30	3,57	,935	0	,0	0	0
B4	30	3,53	1,008	0	,0	0	0
B5	30	3,97	,669	0	,0	.	.
B6	30	3,43	1,006	0	,0	1	0
B7	30	3,53	,730	0	,0	0	0
B8	30	3,60	,814	0	,0	0	0
B9	30	3,13	1,137	0	,0	0	0
B10	30	3,70	,794	0	,0	0	0
B11	30	3,67	,802	0	,0	0	0
B12	30	3,73	,740	0	,0	0	0
B13	30	3,70	,877	0	,0	1	0
B14	30	3,73	,944	0	,0	0	0
B15	30	3,77	,898	0	,0	.	.
التابع_المتغير	30	3,6356	,27997	0	,0	0	0

a. Nombre d'observations en dehors de la plage autorisée (Q1 - 1.5*IQR, Q3 + 1.5*IQR).

6- جداول تحليل الإنحدار

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تكنولوجيا المعلومات والاتصال[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : أداء الموارد البشرية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,796[a]	,633	,620	,17265

a. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,439	1	1,439	48,258	,000[b]
	de Student	,835	28	,030		
	Total	2,273	29			
a. Variable dépendante: أداء الموارد البشرية						
b. Prédicteurs : (Constante), تكنولوجيا المعلومات والاتصال						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,250	,345		3,626	,001
	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	,680	,098	,796	6,947	,000
a. Variable dépendante: أداء الموارد البشرية						

7-اختبار التجانس:

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Test d'égalité des variances des erreurs de Levene[a]			
Variable dépendante: تكنولوجيا المعلومات والاتصال			
F	ddl1	ddl2	Signification
,791	15	14	,672
Teste l'hypothèse nulle selon laquelle la variance des erreurs de la variable dépendante est égale sur les différents groupes.			
a. Plan : Constante + الجنس + العمر + المستوى_التعليمي + الشاغرة_الوظيفة + الخبرة_سنوات_عدد			

✓ أداء الموارد البشرية

Test d'égalité des variances des erreurs de Levene[a]			
Variable dépendante: أداء الموارد البشرية			
F	ddl1	ddl2	Signification

1,018	15	14	,489
Teste l'hypothèse nulle selon laquelle la variance des erreurs de la variable dépendante est égale sur les différents groupes.			
a. Plan : Constante + الجنس + العمر + التعليمي_المستوى + الشاغرة_الوظيفة + الخبرة_سنوات_عدد			

8-جدول تحليل التباين الأحادي لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Tests des effets intersujets					
Variable dépendante: تكنولوجيا المعلومات والإتصال					
Source	Somme des carrés de type III	ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	1,201[a]	12	,100	1,414	,250
Constante	58,549	1	58,549	827,196	,000
الجنس	,066	1	,066	,937	,347
العمر	,036	1	,036	,510	,485
التعليمي_المستوى	,310	2	,155	2,189	,143
الشاغرة_الوظيفة	,423	5	,085	1,196	,352
الخبرة_سنوات_عدد	,343	2	,172	2,424	,119
Erreur	1,203	17	,071		
Total	382,138	30			
Total corrigé	2,404	29			
a. R-deux = ,500 (R-deux ajusté = ,146)					

9-جداول تحليل التباين الأحادي لمتغير أداء الموارد البشرية

Tests des effets intersujets					
Variable dépendante: أداء الموارد البشرية					
Source	Somme des carrés de type III	ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	1,062[a]	12	,088	1,241	,333
Constante	59,805	1	59,805	839,171	,000
الجنس	,012	1	,012	,169	,686
العمر	,043	1	,043	,602	,448
المستوى_التعليمي	,339	2	,169	2,376	,123
الوظيفة_الشاغرة	,401	5	,080	1,124	,385
عدد_سنوات_الخبرة	,200	2	,100	1,400	,274
Erreur	1,212	17	,071		
Total	398,791	30			
Total corrigé	2,273	29			
a. R-deux = ,467 (R-deux ajusté = ,091)					