جامعة الدكتور يحى فارس بالمدية

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية

دراسة حالة:الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي–المدية–

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص : ادارة الاعمال

من إعداد الطالبتين:

- وداد بوخاتم
- نسرين بوقاسي

تحت إشراف الاستاذ:

- معوشي عيماد

أعضاء لجنة المناقشة

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة
د. معوشي عيماد	أستاذ محاضر (أ)	جامعة المدية
د. محمد بولصنام	أستاذ محاضر (أ)	جامعة المدية
د. سليماني محمد	أستاذ محاضر (ب)	جامعة المدية

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وتقدير

بداية الشكر لله عز وجل الذي أعاننا وزاد من عزمنا لإكمال هذا البحث ونشكره راكعين، الذي وهبنا الصبر والتحدي لنجعل من هذا علما ينتفع به فالحمد لله كثيرا.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف "معوشي عماد" لما منحه لنا من وقت وجهد وتوجيه وإرشاد وتشجيع فله منا أسمى عبارات الشكر وجزيل الإمتنان، كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذتنا الكرام وكل من ساهم في تعليمنا ونخص بالذكر "قبطان شوقي" الذي قدم لنا توجيهات ساهمت في إثراء موضوعنا.

ولا ننسى السيد "خالد خسيني" بالشكر الذي كان مسؤولا عن مساعدتنا في المؤسسة محل الدراسة ولما قدمه لنا من معلومات وتوجيهات.

ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ولو بكلمة أو دعوة صالحة والذين تعذر منا ذكرهم جزاهم الله عنا خير جزاء.

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجملنا بالعافية، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

أهدي ثمرة جهدي:

إلى من أبصرت بها طريق حياتي ... وإستمديت منها قوتي وإعتزازي ... إلى الكفاح الذي لا يتوقف ... إلى من علمتني معنى الإصرار وأن لا شيء مستحيل في الحياة مع قوة الإيمان ...

إلى أمي الغالية أمد الله في عمرها.

إلى درعي الذي به إحتميت ... وفي الحياة به إقتديت ... والذي شق لي بحر العلم والتعلم إلى من إحترقت شموعه ليضيء لنا درب النجاح ... ركيزة عمري ... وصدر أماني ...

إلى أبي أطال الله في عمره.

إلى من قاسموني حلم الحياة ومرها تحت السقف الواحد أخي لطفي وأختي رانية وزوجها وأولادها: آية، دعاء، براء.

إلى من تحييني بسمتها إلى مسك البيت جدتي أطال الله في عمرها.

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع ... إلى صديقاتي.

إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية ... كل من لم يدركهم قلمي ... وأنتم في الفؤاد حضور

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي.

فافخر بعلم ولا تطلب به بدلا ** فالناس موتى وأهل العلم أحياء**

نسرين

إهداء

أولا لك الحمد على كثير فضلك وجميل عطائك وجودك، الحمد لله ربي ومهما حمدنا فلن نستوفي حمدك والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

إلى التي بحنانها إرتويت وبدفئها إحتميت وبنورها إهتديت وببصرها إقتديت ... إلى من يشتهي اللسان نطقها وترفرف العين من وحشتها والتي كانت تتمنى رؤيتي وأنا أحقق هذا النجاح ... وشاء الله أن يأتي هذا اليوم، أهدي هذا العمل إلى أمي حفظها الله.

قبل في الأب" هو من تطلب منه نجمتين فيعود حاملا السماء ". أبي من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء، أبي من لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح، لأبي من علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر.

فيارب إحفظ لي والدي وإرزقهما الصحة والعافية وطول العمر.

إلى إخوتي وأخواتي " ليندة، أحمد، أمال، حليمة، أيمن، أيهم".

إلى صغار العائلة وأحفادها "إلين، لميس، إلاف، ضياء، رافي، وآخر العنقود ميدو".

إلى عائلتي الثانية إلى كل من أعتز بصداقتي لهن، إلى من صحبتهن شرف ورقتهن متعة ونسيانهن مستحيل، أخواتي "نسرين، أمال، شهرزاد، صبرين، آمون".

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي.

وداد

مستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS، من خلال التعرف على مفهومها حيث أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال ساهم بشكل كبير في إستمرار وإستقرار المؤسسات ومواجهتها للتغيرات الداخلية والخارجية كما أنها لعبت دورا بارزا في زيادة الكفاءات الفردية للعاملين و أدائهم.

وإدراكا منا لأهمية الموضوع ونتائج الدراسة التطبيقية فقد تم توزيع مجموعة من الإستبانات التي تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على عينة مكونة من 35 موظفا يعملون في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بولاية المدية، والإعتماد على برنامج spss لإختبار صحة الفرضيات.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي أثر بشكل إيجابي على أداء الموارد البشرية، كما توصلنا إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين المتغيرين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وأداء الموارد البشرية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والإتصال، أداءالموارد البشرية، الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي

abstrat

This study aimed to highlight the role of information and communication technology on the performance of human resources in the National Social Security Fund CNAS, by identifying its concept, as the use of information and communication technology contributed greatly to the continuity and stability of institutions and their response to internal and external changes, as it played a prominent role in increasing competencies Individuality of employees and their performance.

Aware of the importance of the subject and the results of the applied study, a set of questionnaires that were designed to examine the variables of the study were distributed to a sample of 35 employees working in the National Social Security Fund in the state of Medea, and reliance on the spss program to test the validity of the hypotheses.

The study reached a set of results, the most important of which are: The use of information and communication technology in the National Social Security Fund positively affected the performance of human resources, and we also found a strong correlation between the two variables, information and communication technology and human resources performance.

Keywords: information and communication technology, human resources performance, the National Social Security Fund.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الشكر	
الإهداء	
مستخلص	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة	ب- ي
الفصل الأول : مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال	
تمهيد	1
المبحث الأول : تكنولوجيا المعلومات	2
المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات	2
المطلب الثاني : متطلبات تكنولوجيا المعلومات و مجالات تطبيقها	11
المطلب الثالث: المزايا المحققة من إستخدام تكنولوجيا المعلومات	13
المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال	15
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال	15
المطلب الثاني: شبكات الإتصال	22
المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال	26
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال	28
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات الإتصال	28
المطلب الثاني: إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	33
المطلب الثالث : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	34
المطلب الرابع : أثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال	37
خلاصة	39
الفصل الثاني : أداء الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	
تمهيد	41
المبحث الأول : ماهية إدارة الموارد البشرية	42
المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية	42
المطلب الثاني: الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية	46
المطلب الثالث: أهم التحديات والتوجيهات الحديثة التي تواجه إدارة الموارد البشرية	49

المبحث الثاني: أداء الموارد البشرية	52
المطلب الأول : ماهية الأداء	52
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على أداء العمل	55
المطلب الثالث : طرق تقييم الأداء	57
المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية	62
المطلب الأول: ماهية نظم معلومات الموارد البشرية	62
المطلب الثاني : مجالات إستخدام نظم المعلومات الموارد البشرية	69
المطلب الثالث: أثار نظم معلومات الموارد البشرية على تقييم الأداء	71
المبحث الثالث : تأثير تكنلوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية	73
المطلب الأول : أثار تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء العاملين و على مختلف جوانب المؤسسة	73
المطلب الثاني : دور التكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية	76
المطلب الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و أداء الموارد البشرية	82
خلاصة	85
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية بالصندوق الوطني لضمان الاجتماعي cnas	
تمهيد	87
المبحث الأول : تقديم الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي **cnas**	88
المطلب الأول : تعريف الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي**cnas**	88
المطلب الثاني : مهام الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء **cnas**	90
المطلب الثالث : أداءات و إتفاقيات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي	91
المطلب الرابع : هيكل توزيع الوظائف في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي	96
المبحث الثاني: دراسة ميدانية	101
المطلب الأول : منهج ومجتمع وعينة الدراسة	101
المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات وأدوات التحليل الإحصائي	102
المطلب الثالث : إختبار التوزيع الطبيعي وتقييم صحة وثبات أداة الدراسة	104
خلاصة	127
خاتمة	129
قائمة المراجع	135

ملاحق	144

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(3-1)	إختبار كلمجروف- سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	104
(3-2)	معاملات الأرتباط سبيرمان بين درجات عبارات أبعاد متغير مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال قي المؤسسة مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه	105
(3-3)	معامل الإرتباط سبيرمان بين درجات عبارات متغير قواعد البيانات وشبكات الإتصال مع درجة الكلية للمتغير نفسه	106
(3-4)	معامل الإرتباط سبيرمان بين درجات عبارات أبعاد متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه	107
(3-5)	معامل الإرتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للإستبيان	109
(3-6)	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المحاور والدرجة الكلية للإستبيان	110
(3-7)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	111
(3-8)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	112
(3-9)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	113
(3-10)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة التابعة لها	115
(3-11)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية	116
(3-12)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة	118
(3-13)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لعبارات متغير قواعد البيانات وشبكات الإتصال	120
(3-14)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لعبارات متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية	121
(3-15)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإختبار الفرضية الأولى	124
(3-16)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإختبار الفرضية الثانية	125
(3-17)	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لإختبار الفرضية الثالثة	126

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	مصادر المعلومات	7
(1-2)	أنواع الإتصالات الرسمية	17
(1-3)	الطبقات الخمس لنموذج الإتصالات TCP/IP	18
(2-1)	نشاطات واهداف إدارة الموارد البشرية	45
(2-2)	أهداف تقييم أداء العاملين	60
(2-3)	المكونات الأساسية لنظم المعلومات	64
(3-1)	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS -المدية-	96
(3-2)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	111
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	113
(3-4)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	114
(3-5)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المصلحة التابعة لها	116
(3-6)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية المهنية	117

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	إستبانة الدراسة	144
02	إختبار التوزيع الطبيعي	148
03	ثبات الاستبيان	148
04	البيانات الشخصية والوظيفية	149
05	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة وعباراته	150
06	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير قواعد البيانات وشبكات الإتصال وعباراته	150
07	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية وعباراته	151
08	إختبار فرضيات الدراسة	152

مقدمة

أصبحنا نعيش اليوم الثروات العلمية والمعلوماتية وعصر العولمة، الذي يقوم على تطوير وإنتاج النظم المعرفية، التي تحولت إلى قوة إنتاج أساسية، واعتبار تكنولوجيا المعلومات والإتصال المحرك الأساسي وصانع القرار الأخير، فكان لا بد للدول من تمهيد تربتها لإستقبال بذور هذه العولمة والإستفادة القصوى من مزاياها.

حيث أصبحت وسائل الإتصال وتكنلوجيا المعلومات وظهور الأنترنبت والأقمار الصناعية التي أحدثت ثورة في الإتصال وتبادل المعلومات، حيث جعل منه قرية صغيرة في ظل العولمة وألغى كل الحدود الجغرافية بين الدول والتي كان لها الأثر الكبير على الإنسانية والبشرية والتي أدت بدورها إلى إحداث تغييرات ثقافية وسياسية وإجتماعية مما أثر بصفة حتمية على إقتصاديات الشعوب.

إن الإعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في المؤسسة، سواء من جهة الشكل والهيكل، أو من جهة أخرى بتقديم مجموعة من الخيارات الإستراتيجية لمواجهتها بهدف تحسين وإستمرار أداء المنظمات ومن تحسين أداء موردها البشري، ويحسن تطبيق تكنلوجيا المعلومات قدرة المشاريع على الإبتكار ويزيد عملياتها التشغيلية كفاءة وإستراتيجياتها وعملياتها الإدارية والتسويقية.

إن مواكبة تكنولوجيا المعلومات والإتصال هو ملاذ كل مؤسسة تسعى إلى ضمان بقائها من خلال العمل على تطوير وإستثمار كفاءاتها البشرية، وكذا التحكم فيها كحتمية لابد منها وضرورة أكثر منها رغبة لمسايرة تغيرات ذلك العالم المبني على المعلومة والذي يؤمن بضرورة تنمية وتثمين القدرات والكفاءات البشرية.

حيث شهدت تكنولوجيا المعلومات والإتصال قفزات كبيرة في إستعمالها فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات والإتصال، وساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالية وإعلامية ومعلوماتية واحدة.

وقد كان لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات الأثر الكبير في إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الإعتيادية للأفراد والمنظمات وبناء علاقات تشابك، علاقات أقل وضوحا وأكثر تعقيدا ولكن بدون شك أكثر كفاءة وأقل تكلفة، هكذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصالات جزء لايتجزء من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات والإستغلال الأفضل للموارد، مما ينجر عنه سرعة تأدية المهام، تخفيض تكلفة الإنتاج، خلق منتوجات جديدة، زيادة الحصة السوقية، تحسين مستوى الجودة وبالتالي تحسين مستوى الأداء العام بها.

كما تمتلك المؤسسة العديد من الموارد التي تستخدمها لتحسين مستويات الأداء، ومن ثم تحقيق أهدافها، لكن تبقى الموارد البشرية الأكثر أهمية والأكثر تأثيرا، وتعتبر الثورة الأولى والجوهرية للمؤسسة وأحد العوامل الأساسية للأداء.

ومن هذا المنطلق ظهرت الضرورة لوضع نظام الرقابة على أداء الموارد البشرية في المؤسسة وهذا من خلال تقييم أداء الموارد البشرية والذي يسمح بتحديد الإنحرافات وإكتشافها وإستبيان النقائض ومعرفة مصدرها، ثم إتخاذ الإجراءات للحد منها وتصحيحها وهذا يتم بموجب عمليات التقييم التي تركز على الأداء في جميع عمليات الأقسام بما فيها قسم الموارد البشرية، إذا كلما تمت عمليات التقييم بأسلوب عملي دقيق كلما صححت الأعمال وقوى التعاون بين مختلف المصالح ومع الإدارة العليا من جهة أخرى.

وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطفى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الأثار التي أخذتها تكنولوجيا المعلومات في جانب من أهم جوانب الأعمال يعتبر الركيزة الأساسية ألا وهو جانب الموارد البشرية وبهذا تمحورت إشكالية موضوعنا حول التساؤل التالي:

- **ماهو دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية..**

- ✓ في إطار كل هذه المستجدات التي يضفى عليها الطابع التكنولوجي العلمي، إرتأينا إلى تسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجية المعلومات في جانب من أهم جوانب الأعمال يعتبر الركيزة الأساسية ألا وهو جانب الموارد البشرية، وبهذا تمحورت إشكالية موضوعنا حول التساؤل التالي:
- ✓ ماهو دور إستخدام المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة الصندوق الضمان الإجتماعي؟
- ✓ لتوضيح معالم الإشكالية نطرح جملة من التساؤلات الفرعية التالية:
- ✓ مالمقصود بتكنولوجيا المعلومات والإتصال؟
- ✓ ماأثر نظم المعلومات الموارد البشرية على تقييم الأداء؟
- ✓ مامستوى إهتمام مؤسسة صندوق الوطني للضمان الإجتماعي بالمدية بتكنولوجيا المعلومات والإتصال ودوره في رفع مستوى أداء الموارد البشرية؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة عدة فرضيات سنحاول الإجابة عليها للتأكد من صحتها ضمن هذه الدراسة:

- ✓ مستوى أداء الموارد البشرية يرتبط إرتباطا وثيقا بتكنولوجيا وأنظمة المعلومات.
- ✓ يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال بأنها التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات.
- ✓ أثر نظم المعلومات الموارد البشرية على تقييم الأداء بإتخاذ قرارات أكثر صحة ودقة.
- ✓ يعكس مستوى أداء الموارد البشرية بصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بالمدية بتكنولوجيا المعلومات المستخدمة.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال:

- ✓ التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة ضمان الإجتماعي، مدية ومدى إستعمال الموارد البشرية لها وإمكانيتهم التحكم فيها.
- ✓ نتائج الدراسة وإستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية.
- ✓ الإهتمام الكبير بالموارد البشرية بإعتبارها المحدد الأساسي لأداء الموارد البشرية.
- ✓ يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة، ومساهمة في إثراء المجال المعرفي وتدعيم للباحثين والمهتمين للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ✓ إستعراض مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وموارد بشرية.
- ✓ تهدف الدراسة عموما إلى الإجابة لبعض التساؤلاتالفرعية وإختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها.

- ✓ معرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية.
- ✓ إعطاء فكرة من واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات وكيف أثرت على الأفراد العاملين فيها.

أسباب إختيار الموضوع

إن كل بحث علمي مهما كان نوعه يجب أن يقوم على أسس ومعايير علمية تساعد الباحثين على إختيار المشكلة ومعالجتها، ومن بين الأسباب التي دفعتنا إلى الإختيار الموضوع دون غيره:

- ✓ الرغبة في الإطلاع أكثر على الموضوع والتعرف على المفاهيم المتعلقة به.
- ✓ الدور الفعال التي تقوم به تكنولوجيا المعلومات والأتصال على أداء الموارد البشرية.
- ✓ كون هذا الموضوع أحد المواضيع ذات العلاقة ببيئة الأعمال الجديدة ومن المواضيع المغرية وأكثر جذبا للبحث.
- ✓ عدم الإستغناء عن المورد البشري رغم تسارع التطورات التكنولوجية فوجب علينا إبراز دوره وعدم إغفاله.

صعوبات الدراسة

لايتجرد أي عمل نقوم به من صعوبات وعوائق، ومن بين أهم هذه الصعوبات التي واجهتانا في فترة إنجاز هذا البحث هي:

- ✓ قلة المراجع التي تربط بين متغيرين محل الدراسة.
- ✓ طبيعة الموضوع والدراسة والتي هي غاية في التعقيد والتداخل في مواضيع أخرى.
- ✓ صعوبة الحصول على المعلومة الازمة من الوكالة محل الدراسة.

منهج وأدوات الدراسة

للإجابة عن تساؤل الرئيسي وكذا إختبار فرضيات الدراسة ونظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة إتبعنا المنهج الوصفي التحليلي حيث يمكن الأسلوب الوصفي في الإحاطة بالإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها على أداء الموارد البشرية، أما الأسلوب التحليلي فيمكن في الدراسة الميدانية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي وكالة المدية، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف خصائص مشكلة البحث وصفا دقيقا وشاملا والوقوف على الواقع الحالي وتحديد العلاقات التي توجد بين المتغيرات معتمدا في ذلك على جمع الحقائق وتحليلها وإستخلاص النتائج ومحاولة وضع توصيات ومقترحات من شأنها خدمة باحثين آخرين.

بينما الأدوات المستعملة في الجانب النظري فقد إعتمدنا على جملة من المصادر والمراجع المتنوعة المتمثلة في: الكتب، المذكرات، ملتقيات، مجلات، أما أدوات الدراسة الميدانية فقد إعتمدنا على إستبيان وتحليل الوثائق، وإستخدام برنامج spss .

حدود الدراسة

- من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة لابد من وضع مدود للدراسة لكي يكون التحليل دقيق، ثم تحديد البحث بالجوانب التالية:

الحدود الموضوعية: إقتصرت هذه الدراسة على دور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية.

الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2022/2021.

الحدود المكانية: أجرينا دراستنا هذه في صندوق الوطني للضمان الإجتماعي وكالة المدية cnas.

الحدود البشرية: شملت دراستنا هذه العاملين في صندوق الضمان الإجتماعي من مختلف المديريات الفرعية الخاصة بالوكالة.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولها الكثير من الكتاب والباحثين حول موضوع تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية، فحسب حدود عملنا وجدنا مايلي:

- **دراسة الأولى:** تكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال وأثرها على الإدارة الإستيراتيجية للموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة إقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتورا، عبد الرحمان القري، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2016.

هدفت هذه الدراسة لإبراز أثر تكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال على الإدارة الإستبراتيجية للموارد البشرية من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية وهذا بإدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مختلف وظائفها والتركيز على وظائف إدارة موارد البشرية وكذا لما تلعبه من دور في وضع سياسة الإعلام والإتصال داخل المؤسسة.

- **دراسة ثانية:** مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة ضمن نيل شهادة دكتورا، سحانين ميلود، تخصص إدارة أعمال، كلية علوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق التنمية المستدامة والتي ساهمت في تشجيع التعاون والتنسيق بين مختلف الأجهزة الإدارية فقد تبادل خبرات وضمان توحيد المنظومة المعلوماتية الجزائرية والعمل على تكوين طاقات بشرية العاملة في مختلف الإدارات.

- **دراسة ثالثة:** أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، طويهري فطيمة، جامعة وهران 2، 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، وتعميم إستخدام هذه التكنولوجيا في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني، إستقطاب والإستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفوس العمال.

- **دراسة رابعة:** الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي نجمة وموبيليس، بوحسان سارة كنزة، قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تسيير موارد البشرية، كلية علوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة حيث تساهم هذه التكنولوجيا في تقليص الجهد والوقت وبالتالي تخفيض

عبئ العمل، تسهيل عملية الحصول على المعلومات يعني سرعة تداول وأداء المهام وتنفيذها وكذا تطوير وتسهيل العمل عن بعد إضافة إلى نظم الخبيرة التي تسهل تسيير شؤون الموارد البشررية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تطرقت الدراسات السابقة عموما الى تكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال واثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، والبعض الأخر الى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق التنمية المستدامة، الأثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تسيير الموارد البشرية، إلا ان دراستنا تتشابه مع هذه الدراسات في موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمنهج المتبع في الدراسة ولكن تختلف معها في موضوع اداء الموارد البشرية من جهة وكذا الإطار الزمني و المؤسسة محل الدراسة ألا وهي الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي –المدية–

وما يميز كل دراسة عن بعضها هو تحليل عوامل ومتغيرات تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومحاولة تطبيقها في المؤسسة محل الدراسة.

هيكل الدراسة

لقد حرصنا في بداية العمل على تكوين خطة من شأنها تسهيل الفهم الجيد للموضوع حتى نوفي بالتحقيق من فرضياتنا ونجيب على إشكالية بحثنا، ومن هذا المنطلق جاءت فصول الدراسة ذات تسلسل منطقي موزعة على ثلاثة فصول، فصلان نظريان وفصل تطبيقي، وقسمنا كل فصل من فصولها إلى مجموعة من المباحث والمطالب والفروع، حيث جاءت الفصول على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** والذي جاء تحت عنوان" مدخل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال".
- **الفصل الثاني:** نتناول فيه "أداء الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال".
- **الفصل الثالث:** وفيه نتعرض إلى دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة من خلال دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي **cnas** بالمدية.

الفصل الاول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

يوحي التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والإتصال ببساطة وسهولة تحديد مفهومه، في حين أنه يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظرا للتطور الذي يشهده.

كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات احدى الركائز الأساسية لرأس المال الفكري تسعى كل المنظمات الحديثة لإمتلاك كل الوسائل الحديثة التي تعمل على تخزين وإسترجاع المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

ومن هذا المنطلق يتناول هذا الفصل ثلاث مباحث وسبق كل مبحث إلى ثلاث مطالب بحيث يرتكز المبحث الأول على مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني فيتناول تكنولوجيا الإتصال وشبكاته، أما المبحث الثالث فسوف نتطرق فيه إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

وبالتالي فإن الفصل الأول يتكون من :

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

نحاول من خلال هذا المبحث إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالتطرق إلى مختلف الجوانب ذات الإرتباط الوثيق بها من أجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: ماهية التكنولوجيا

أولا: تعريف التكنولوجيا

هناك مجموعة من التعاريف قدمت للتكنولوجيا من بينها:

هي عبارة عن مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التى يستخدمها الإنسان لإستغلال موارد البيئة وتطويع ما فيها من موارد وطاقات لحد ما في أداء عمل أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.[1]

أو يمكن القول أن كلمة التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإلتباس والتأويل فقد يستخدمها البعض كمرادف للتقنية ويرى فريق آخر إختلاف بينها إذ يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين (technos) وتعني التشغيل الصناعي، والثاني(logos) وتعني العلم أو المنهج.[2]

ثانيا: مؤشرات التكنولوجيا

لقياس مدى التطور التكنولوجي لابد من الإعتماد على مجموعة من المؤشرات:

1- **نفقات الأبحاث والتنمية:** تشكل بيانات الأبحاث والتنمية المؤشرات الأساسية لإقتصاد المعرفة (الإقتصاد المبني على ثورة المعلومات). هذه المؤشرات تخضع لعملية جمع منظمة ومعيارية للبيانات.

2- **إحصائيات براءات الإختراع:** براءات الإختراع هي حق إحتكار مؤقت تمنحه الحكومة إلى المخترع مقابل نشر إختراعه لفترة محدودة ووفقا لشروط معينة.

[1] أحمد ابو اليزيد الرسول، التنمية المتواصلة، الأبعاد والمنهج، مكتبة بستان المعرفة، الاسكندرية، مصر، 2007، ص 185.

[2] بن ميري مصطفى، غلاق علي، تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تحسين أداء العاملين العدد1، المدية، الجزائر، 2020، ص39.

3- **المؤشرات العلمية:** حيث تشكل وسيلة لتقييم نتائج نشاطات أبحاث أساسية ولاتمثل المؤشرات إلى أحد مخرجات نشاطات الأبحاث الأساسية.

4- **ميزان المدفوعات التكنولوجية:** وهو إجراء لعمليات نقل دولية للتكنولوجيا غير المدمجة وهو يتيح تسجيل الأموال المتعلقة بالملكية الفكرية وعندها يعتمد على المقارنة البلدان التي تستخدم طرق متشابهة لتجميع البيانات ويمكنه أن يزود بمعلومات عن نشر التكنولوجيا والقدرة التنافسية وهي تضم أربعة فئات:

- ✓ عملية نقل التكنولوجيا؛
- ✓ عملية نقل الرسومات؛
- ✓ تقدم الخدمات التقنية؛
- ✓ الأبحاث والتنمية ذات الطابع الصناعي

5- مؤشرات التخصصات العلمية والتكنولوجية: تستخدم وسائل مختلفة لتقييم التخصصات العلمية والتكنولوجية للدول. من خلال بيانات المنشورات وبراءات الإختراع والأبحاث.[1]

ثالثا: أهمية التكنولوجيا

تبرز أهمية التكنولوجيا في مجموعة من النقاط و التي نذكر منها:

- زيادة القدرة المتاحة من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق إكتشاف واضافة موارد جديدة أو من خلال إبتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ماهو موجود من هذه الموارد؛
- إضافة إستخدامات جديدة للموارد الإقتصادية. تسمح بزيادة القيمة الإقتصادية للموارد أي زيادة درجة الإنتفاع الإقتصادي من هذه الموارد؛
- إبتكار وسائل إنتاجية جديدة تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من إستخدام الموارد النادرة بزيادة إستخدام الموارد المتوفرة، وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك؛

[1] سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة ضمن نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص إدارة أعمال، 2017، ص ص 29،30.

- زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الإقتصاد في إستخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية، من خلال التوصل إلى إستنباط أساليب تتضمن الكفاءة وبما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد؛
- إكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة ومن خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته وتقليل تكلفته.[1]

الفرع الثاني: ماهية المعلومات

أولا: تعريف المعلومات

يمكن تعريف المعلومات على أنها:

المعرفة التي لها معنى ومفيدة في تحقيق الاهداف ويجب أن تتصف المعلومة بالدقة في الوصف والسرعة في تحضيرها وجلبها إضافة الى تميزها بالبساطة[2].

تعرف أيضا على انها معطيات تم تسجيلها وتنظيمها وتصنيفها في قالب معين لإظهارها عند الحاجة اليها. ويتم إرسالها ومعالجتها والإحتفاظ بها في الحاسوب.[3]

ويرى "Me henni Akbal" بأن المعلومة هي قبل كل شيء المنتوج المتعلق بتفكيرنا ثم يضيف بأن المعلومة ليس لها اهمية إلا بالنسبة للذي يدركها وبالتالي فإنها نسبي

ثانيا: اهمية المعلومات بالنسبة للمؤسسة

تكتسي المعلومات اهمية بالغة في حياة الافراد والمؤسسات فقد اصبحت من أهم الموارد التي لا يمكن أن تستغني عنها المؤسسات في القيام بأعمالها ونشاطاتها وتتضح هذه الاهمية من خلال النقاط التالية:

---

[1] مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري. رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس،سطيف،2017، ص ص 20_21.

[2] عبد الرحمان الصباح، نظم المعلومات الادارية، دار زهران للنشر، عمان، 1998، ص 21.

[3] خالد رجم، محاضرة بعنوان نظام المعلومات، نظام المعلومات، معهد التكنولوجيا، قسم علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر،2017_2018.ص9.

- تلعب المعلومات دورا مهما في ادارة المؤسسة داخليا من خلال تسهيل القيام بالوظائف فتوفر المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب يسهل من أداء الوظائف واتخاذ القرارات السليمة؛
- تساعد المسيرين على صنع واتخاذ القرارات السليمة ذلك أنها تعتبر المادة الاولية للقرار وبذلك تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح وضمان الاستمرار في مجال نشاطها؛
- تشكل أصلا من أصول المؤسسة حيث يجب أن ينظر إليها على أنها استثمار يمكن استغلاله إستراتيجيا للحصول على مزايا تنافسية وليس تكلفة يجب التحكم بها؛
- أصبحت المعلومات تشكل سلعة تستطيع المؤسسة بيعها مثل اي سلعة اخرى؛
- تعد اداة ربط مع المحيط فالمعلومات تمكن المؤسسة من التعرف على الاحداث والتطورات التي تطرا على بيئة عملها والتي من الممكن ان تؤثر عليها؛
- تعد المعلومات المنطلق الأساسي للحصول على المعرفة والتي أصبحت اكبر من المعلومات نفسها فالمعرفة أصبحت السمة المميزة للمؤسسات المعاصرة في عصرنا الحالي.[1]
- **ثالثا: خصائص المعلومات**

حتى تكون هذه المعلومات ذات قيمة وفائدة وتفي بالغرض المرجو منها لا بد أن تشتمل على مجموعة من الخصائص وفيما يلي نستعرض أهم هذه الخصائص:

1- الدقة

بمعنى أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل والمعالجة التي تتم على البيانات، فالمعلومات تكون صحيحة عندما يتم إدخال بيانات صحيحة إلى نظام المعلومات وتكون دقيقة عندما تقيس المتغيرات التي تلبي حاجة المستفيد بدقة متناهية. وتبقى خاصية الدقة أمر نسبي، إذ ترتبط بعدة عوامل أهمها:

- نوع المعلومات
- طبيعة الإستخدام
- المستوى الإداري وطبيعة المعايير المستخدمة في القياس وغيرها.

[1] خالد رجم، مرجع سابق، ص 11.

2- التوقيت

ويعني توفير المعلومات في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة إذ لا قيمة للمعلومات مالم تصل في وقت الحاجة اليها، أي عند ظهور مشكلات معينة في المؤسسة تحتاج إلى اتخاذ قرارات سريعة بشأنها ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدور المعالجة، وعموما فإن الأسباب التي تكون وراء سوء التوقيت عديدة أهمها:

- عزل إدارة النظام منظميا عن الإدارات الأخرى؛
- طول فترة توليد المعلومات؛
- ضعف إستيعاب الإدارات المستفيدة لآلية تحديد عمر المعلومات؛

3- الوضوح: أي أن تكون المعلومات خالية من الغموض، بحيث تحقق الفهم المباشر من قبل مستعمليها.

4- المرونة: وهي قدرة المعلومات على التكيف مع الاحتياجات المتغيرة لكافة المستخدمين.

5- الشمول: وهي أن تكون المعلومات كاملة، بحيث تغطي جميع جوانب المشكلة أو الظاهرة محل الدراسة.

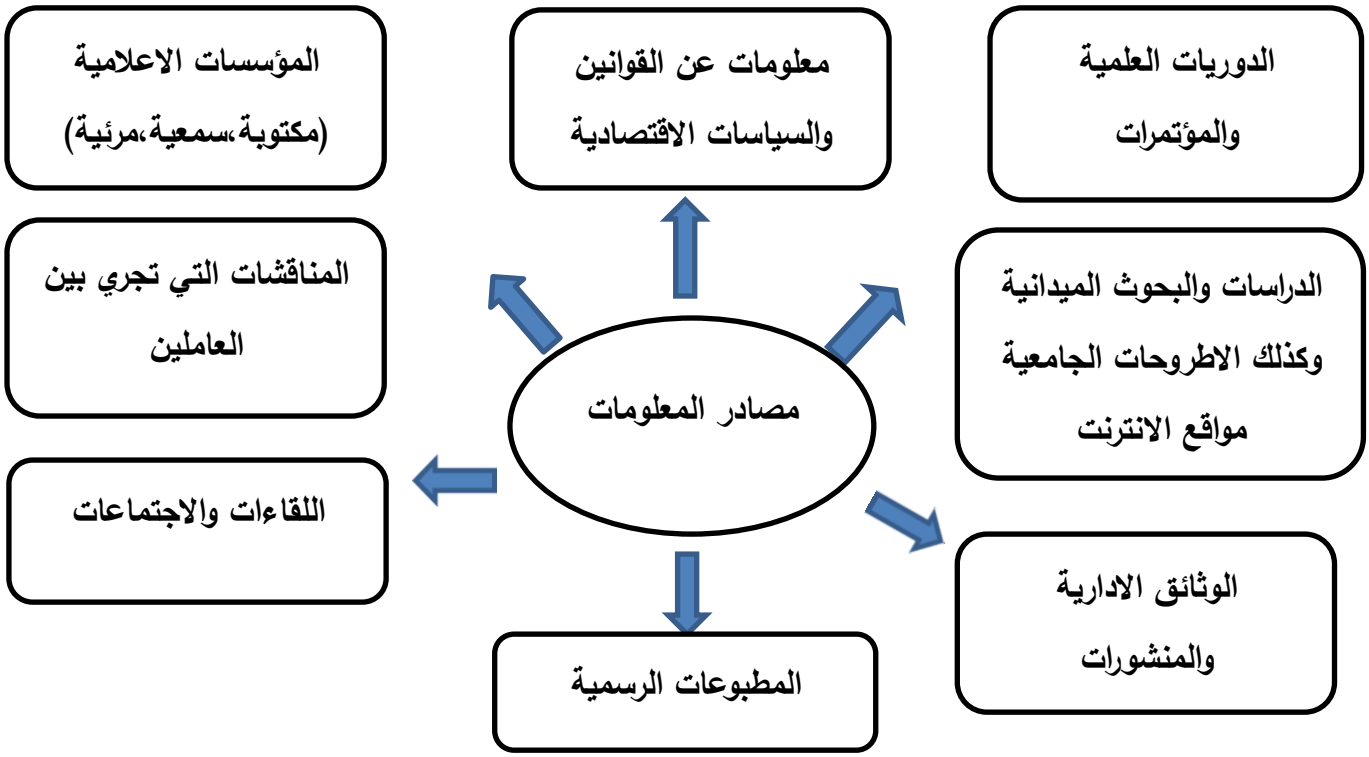
6- القابلية للمقارنة: حتى تكون المعلومات مفيدة لابد أن تكون قابلة للمقارنة مع باقي المعلومات الاخرى في المؤسسة والتي تتعلق بنشاط معبن.

7- الموضوعية أي أن يتم إعداد المعلومات بشكل محايد، بحيث لا تميل الى جهة معينة أوتنحاز مع رأي معين، أو تختلط فيها الأهواء الشخصية إلى غير ذلك.[1]

[1] مرمي مراد، اهمية نظم المعلومات الادارية كاداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، سطيف، الجزائر، 2010، ص 18، ص 19.

رابعا:مصادر المعلومات[1]

الشكل(1_1): مصادر المعلومات



المصدر: خالد رجم، محاضرة بعنوان نظام المعلومات، نظام المعلومات، معهد التكنولوجيا، قسم علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر،2017_ص9. 2018.

الفرع الثالث: تكنولوجيا المعلومات

أولا : تعريف تكنولوجيا المعلومات

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات بتعريف موحد بل تعددت التعريفات وتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها ومن بين التعاريف المقدمة نجد:

[1] خالد رجمي، مرجع سابق، ص 16.

- هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت، أو صورة؛[1]
- تعرف على انها التكلونوجيا التي تركز على الكمبيوتر والالكترونيات الدقيقة والاتصالات والألياف الضوئية والبرمجيات وشبكات المعلومات؛[2]
- يعرف قاموس ماك ميلان تكلونوجيا المعلومات لأنها حيازة، معالجة، تخزين وبث المعلومات ملفوظة، مصورة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على أساس الالكترونيات الدقيقة؛
- مجموعة الوسائل والأنظمة والتقنيات والمعارف والمعلومات المطورة لحل المشكلات؛[3]

ومما سبق يمكن تلخيص مفهوم تكلونوجيا المعلومات في العناصر التالية:

- مجموعة من الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة؛
- تعمل على نقل واسترجاع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ضمن قاعدة بيانات منظمة؛
- تتوفر على شبكات الاتصال الحديثة خاصة شبكات الأعمال.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:[4]

1- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعلة كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.

2- **تقليص المكان** :تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

[1] عزيز عبد الرحمان العتيبي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية، موضوع بحث لنيل شهادة الماجستير من الاكاديمية الدولية الاسترالية، 2010، ص 20.

[2] العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والإتصال واثرها على النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد2، ص216.

[3] لعروسي هشام، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير ادارة بلدية المسيلة من منظور عينة من الاداريين، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، العدد1، مسيلة، الجزائر، ص363.

[4] بنون خير الدين، واخرين، اثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال وتحديد الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، 23و24 افريل 2018، ميلة الجزائر، ص 6.

3- **إقتباس المهام الفكرية مع الالة** : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين مباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجية المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الانتاج.

4- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلآت ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

5- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

6- **الالتزامية:** تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين بإستخدام النظام في نفس الوقت.

7- **اللامركزية:** هي خاصية تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأنترنت مثلا تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن أي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله.

8- **قبلية التوصيل:** تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أوالبلد الذي يتم فيه الصنع.

9- **قابلية التحرك والحركة:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال الهاتف النقال...الخ.

10- **قابلية التحويل:** وهي امكانية نقل المعلومات من وسيط الى آخر كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة أو مقروءة.[1]

11- **اللاجماهيرية:** وتعني امكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد أو مجموعة معينة بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة، وهذا يعني امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك.

12- **الشيوع والإنتشار:** وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل اكثر فاكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن.

[1] بنون خير الدين، واخرين،مرجع سابق،ص7.

13- **العالمية والكونية:** هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعتمدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.

ثالثا: اهمية تكنولوجيا المعلومات

تكمن اهمية تكنولوجيا المعلومات في الهدف الاساسي الذي وجدت من اجله هذه التكنولوجيا وهو حل المشاكل وفسح المجال امام الابداع بما يسمح للناس بأن يكونو أكثر تاثيرا مما لو لم يستعملوا تكنولوجيا المعلومات في أوجه نشاطهم، وكلما اعتبرنا تكنولوجيا المعلومات "تكنولوجيا متقدمة" واعطيناها الأهمية الاكبر كلما ازدادت اهمية اعتبار جانب "الشعور المتقدم" والذي هو "جانب الفرد" على اساس المقولة(high_tauche-high_tech) التي يمكن ترجمتها الى (تكنولوجيا متقدمة شعور متقدم) وهذا يقودنا الى حقيقة اخرى لا تقل اهمية وهي أنه: "يتوجب علينا دائما ان نكيف تكنولوجيا المعلومات الى الناس بدلا من أن نطلب من الناس أن يتكيفوا مع تكنولوجيا المعلومات"

وتتجلى أيضا اهمية تكنولوجيا المعلومات في الوظائف التي تؤديها هذه التكنولوجيا لإدارة ومعالجة المعلومات والتي يمكن حصرها في 6 وظائف أساسية:

- ✓ التجميع أو إستحصال البيانات؛
- ✓ المعالجة: كمعالجة النصوص والاشكال والأصوات؛
- ✓ التحليق أو التوليد: والتي تعني تنظيم البيانات والمعلومات في شكل أكثر إفادة سواء على شكل ارقام أو نصوص أو أشكال مرئية أو من خلال خلق صيغ جديدة؛
- ✓ التخزين؛
- ✓ الاسترجاع؛
- ✓ النقل: من خلال إرسال البيانات والمعلومات من موقع الى آخر عبر البريد الالكتروني أو البريد الصوتي.[1]

[1] بوداود ابراهيم، مرجع سابق، ص ص، 19، 20.

المطلب الثاني: متطلبات تكنولوجيا المعلومات ومجالات تطبيقها

في هذا المطلب سوف نقدم متطلبات تكنولوجيا المعلومات بالإظافة الى مجالات تطبيقها

الفرع الاول: متطلبات تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الامكانات والمتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:[1]

- ✓ متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية؛
- ✓ متطلبات فنية ومالية؛
- ✓ متطلبات اجتماعية ونفسية؛
- ✓ وسوف نركز في هذا الفرع اكثر على المتطلبات الادارية، التنظيمية والبشرية:
- ✓ الحد من بيرقراطية العمل المكتبي وتبسيط اجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني ليدخل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للافراد والعاملين للتجديد والابتكار؛
- ✓ تدعيم وتأييد الادارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة،
- ✓ تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين؛
- ✓ الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين الى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العلم؛
- ✓ تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الإستعداد والإصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط.

الفرع الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

إن لأي تكنولوجيا طبيعة إقتحامية بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة مرغوبة أو غير مرغوب فيها، وذلك بما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولده من حاجة الى السلع الجديدة أو الخدمات.

[1] فاطس عثمان، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستير اكاديمي، تخصص ادارة اعمال ، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد لخضر حمة بالوادي، 2019، ص15.

هذا الاقتحام يعود عادة لأن التكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة منها والمعقدة، وتكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك أي مجتمع إلا واقتحمت جميع أنشطته سواء السياسية منها أو المدنية العسكرية التجارية، التعليمية...الخ.

فتطبيقات هذه التكنولوجيا ليست محدودة، بل شملت حتى الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها، وفتحت بذلك أفاق جديدة، إلا أننا نركز هنا على بعض التطبيقات التي مست عالم الاقتصاد على سبيل المثال لا الحصر نوجز أهم هذه التطبيقات في السطور الآتية:

أولا: القطاع الإقتصاد

- **أتمتة اعمال البنوك:** الهدف منها تحسين الخدمة، سرعة الظبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك؛
- **تحويل الأموال الكترونيا:** الهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك؛
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء المنظمة الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات؛
- **إدارة الاستثمارات:** بتعظيم عائد الاستثمارات وتحليل المخاطر؛
- **نظم معلومات أسواق الأوراق المالية الهدف منها:** فورية بث المعلومات للمتعاملين، إستخراج احصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الإقتصادية الاخرى؛
- **التصميم بمساعدة الكمبيوتر:** سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.[1]

ثانيا: مجال التعليم والتدريب

- نظم التدريب من خلال المحاكات لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا مايقلل التكاليف والخطر؛
- برمجيات مساندة التعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها؛
- نظم المعلومات التربوية والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم.

[1] عزيز عبد الرحمان العتيبي، مرجع سابق، ص ص، 23، 24.

هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا ولانكون مبالغين إذا قلنا انها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء (الطب والدواء، النقل والمواصلات، الأمن وقانون الإعلام...الخ).

المطلب الثالث: المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات.

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات العديد من المزايا والفوائد أهمها:[1]

_رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات

بحيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

_ زيادة قيمة المنظمة:

يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى خلق القيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ إستراتجيتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات.

_فعالية اتخاذ القرارات:

تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

_ تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولجيا المعلومات على توفير النظام والإنظباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم إمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الادارية، الاسس والمبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002، ص ص، 158، 159.

_إعادة هندسة عمليات التشغيل

تعد تكنلوجيا المعلومات عنصر جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عملية التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

_ تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعتمدة:

يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعتمدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

_ تنمية السلوك الايجابي لأفراد المنظمة

حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل. [1]

[1] عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص159

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال

لقد شهد العالم في السنوات الاخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات واصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال. لقد تطور الهاتف إلى التلكس والفيديو إلى الفيديو تكس، ودخلنا عصر الأقمار الصناعية وعصر الأنترنت والبريد الالكتروني ولايزال التطور مستمر في مجال تكنولوجيا الاتصالات، فجديد اليوم هو قديم الغد فأصبح الان يتداول مصطلح تكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة (NTIC).

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال

الفرع الأول: ماهية الإتصال

اولا: **تعريف الإتصال**

يتفاعل الفرد مع غيره من خلال وسائل الاتصال للتعبير عن أبعاد التفاعل الاجتماعي بين الافراد، ويعد الاتصال الوسيلة الاجتماعية التي يتم من خلالها التفاهم بين الافراد والجماعات، وخلق حركة ديناميكية داخل المنظمات وخارجها على حد سواء.

- الاتصال عبارة عن عملية نقل المعلومات قصد التواصل والتأثير الإجتماعي بوسائل مناسبة؛[1]
- يعرف الاتصال من وجهة متلقي المعلومات بأنه العملية التي بواسطتها يدرك ويفسر ويتجاوب بطريقة ما مع وسائل التنشيط التي يتبعها المصدر؛
- الاتصال هو عملية process لتبادل الأخبار والمعرفة والمعلومات والأراء والرسائل بين الأفراد والجماعات.[2]

ثانيا: **أنواع الاتصال**

توجد العديد من تقسيمات الإتصال من بينها:

1_الإتصال الذاتي: يحدث داخل الفرد، وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخص واحد،

[1] فضيل دليلو، التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال(NTIC/NICT) مفهوم الاستعمالات والافاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الجزائر، 2010، ص50.

[2] عصام نور الدين، ادارة المعرفة، والتكنولوجيا الحديثة، دار اسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2005، ص154.

2_الاتصال الشخصي: ويتم بين شخصين أو اكثر وجها لوجه، ويمكن أن يكون بين الفرد والآلة.

3_ الإتصال الجمعي: ويتم بين شخص ومجموعة محددة أو صغيرة مألوفة بشكل مباشر ويكون بالطرق التالية: الدروس والمحاضرات، الخطب في المناسبات المختلفة، الندوات...الخ.

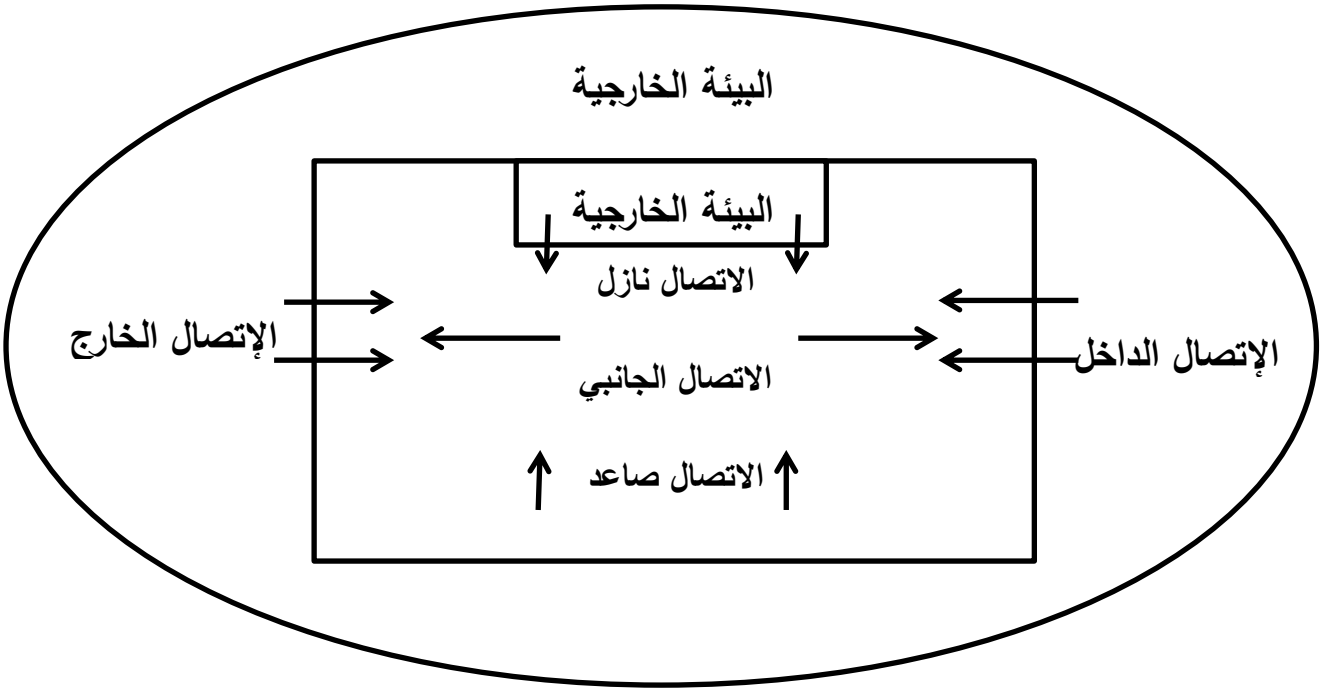
4_الإتصال الداخلي: تعني تعامل الإدارة مع كافة المجموعات المتعاملة معها داخل نطاق المؤسسة.[1]

5_الإتصال الإداري: يقصد بالإتصالات التنظيمية والإدارية تلك عمليات الإتصال التي تقوم بها الإدارة والمديرين بهدف توفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى بالإضافة إلى ذلك فإنه يمكن تصنيف الاتصالات التي يتم في المحيط الإداري إلى نوعين هما :

5-1_الإتصالات الرسمية: بالنسبة للإتصال الرسمي فإن إدارة المؤسسة هي التي تحدده وتضع خطوطه وقنواته ومضمونه، ويتم الاتصال الرسمي عادة في إطار التنظيم، ويسير وفق أساليب واجراءات وقواعد رسمية محددة ومعروفة، كما أنه غالبا مايكون موثقا بصور مكتوبة ورسمية، والشكل الموالي يوضح أنواع الإتصالات الرسمية.

[1] ادريسي فتيحة، دور تكنولوجيا الاتصال والاعلام في تحسين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة محلبة سيدي سعيد، مذكرة لنيل شهادة ماستر العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عين تيموشنت، 2014، 2015، ص65

الشكل رقم(2-1)انواع الاتصالات الرسمية



المصدر: محمد عبد الحسين آل فرج الطائي المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر طبعة أولى، الأردن_عمان،2005 ، ص.97

5-2- الإتصالات الغير الرسمية: الإتصال الغير رسمي هو إتصال غير مباشر ويأخذ الشكل العنقودي وهي الإتصالات التي تتم خارج الإتصالات الرسمية وتكون بين الأفراد والجماعات وتكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة وتتميز بسرعة قياس بالإتصالات الرسمية...الخ.[1]

ثالثا: نماذج الاتصال

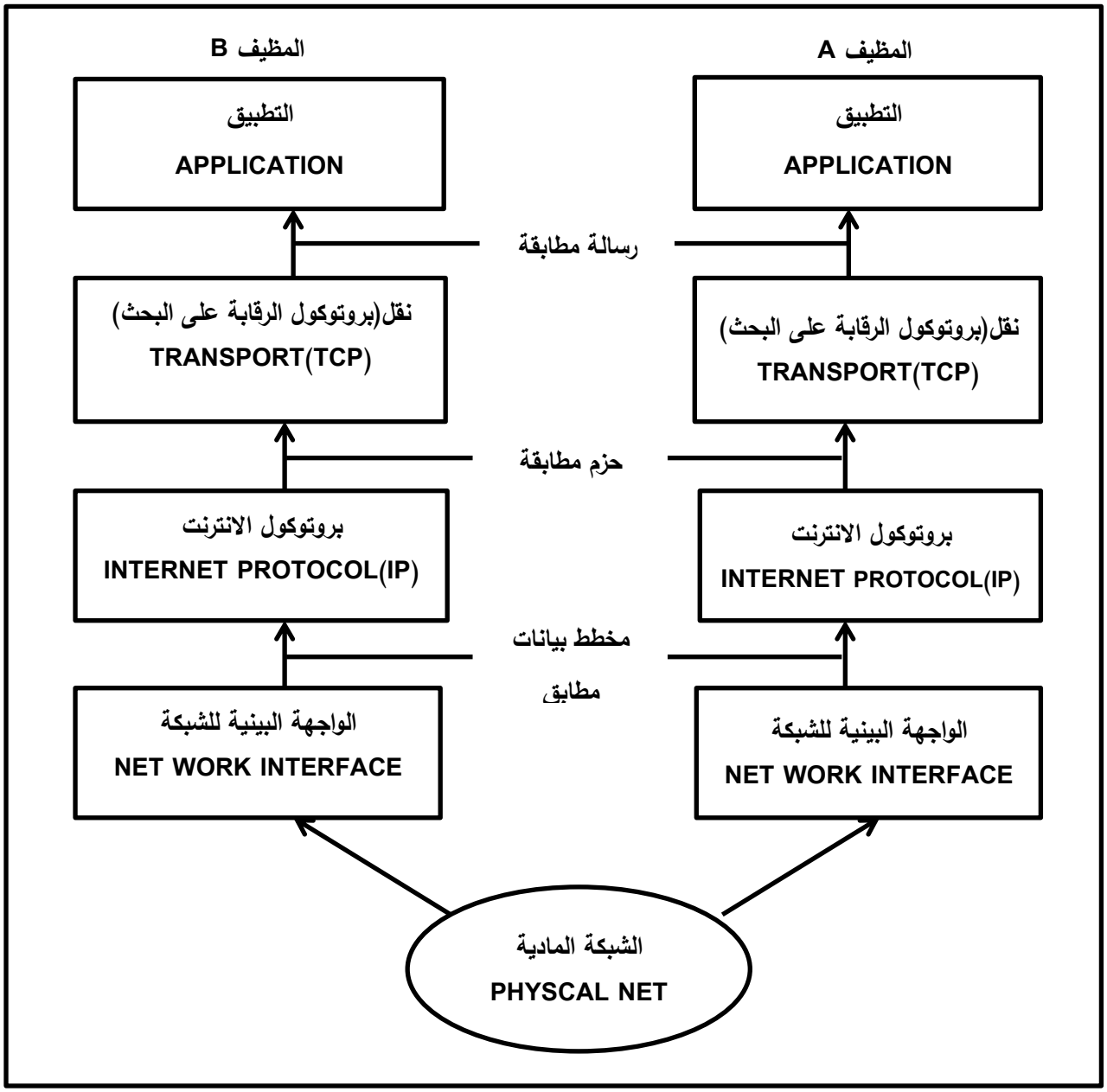
توجد نماذج مختلفة لتحقيق الإرتباطية في شبكات الإتصال، ومن أبرز هذه النماذج مايلي:

- نموذج بروتوكول الرقابة على البث (الإرسال)/بروتوكول الأنترنت (TCP/IP) transmission control Protocol/Internet Protocol
- نموذج الربط الضمني للنظم المفتوحة the open systèmes internet(OSI)

ويوضح الشكل أن هذا النموذج مكون من خمس طبقات، وعلى النحو التالي:

[1] ادريسي فتيحة، مرجع سابق، ص65.

شكل رقم(3-1)الطبقات الخمس لنموذج الاتصالات TCP/IP



المصدر: بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات الإتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة،بحوث ودراسات،مصر،2007،ص116.

التطبيق: ويوفر نوعا من الوظيفة(functipnality) للمستخدم النهائي من خلال ترجمة الرسالة لبرمجة المستخدم/المضيف لعرضها على الشاشة.

بروتوكول الرقابة على البث (الإرسال): ويقوم بنقل وتجزئة بيانات التطبيق من المستخدم النهائي إلى حزم وتسمى مخططات بيانات وكل حزمة تتالف من ترويسة (header) تحمل عنوان الحاسوب المضيف القائم بالإرسال ومعلومات لتجميع البيانات، ومعلومات للتأكد من عدم تشتت وضياع الحزم.

بروتوكول الأنترنيت: حيث يقوم بتسليم مخططات البيانات من بروتوكول الرقابة على البث وتجزئة الحزم إلى حزم أصغر

الواجهة البينية الشبكة: تتعامل مع المسائل المتعلقة بعناوين الشبكة، عادة في نظام التشغيل، بالإضافة إلى الواجهة البينية ما بين الحاسوب الرئيسي والشبكة.

الشبكة المادية: وهي تحدد وتشخص الخاصية الأساسية للبث الإلكتروني لإرسال الإشارة الفعلية عبر شبكات الإتصالات.[1]

الفرع الثاني: تكنولوجيا الاتصال

اولا: تعريف تكنولوجيا الاتصال

تلعب تكنولوجيا الاتصالات دورا هاما في بناء مجتمع المعلومات، القائم على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي، ومن بين التعاريف المقدمة لها نجد.

- تعرف تكنولوجيا الإتصال على أنها تطبيق التكنولوجيا والمعرفة الحديثة على الوسائل التي تستخدمها المؤسسات من أجل تبادل الرسائل.
- إن تكنولوجيا الإتصال هي "التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الالكترونية والبريد الالكتروني".[2]

[1] ادريسي فتيحة، مرجع سابق، ص70.

[2] فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الادارية، دار الراية للنشر والتوزيع، طبعة2، الاردن، 2007، ص50.

- يعرفها فضيل دليو:"بانها تعني اساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر ولها أثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما وتنظيم المؤسسات خصوصا".[1]

من ذلك نجد أن تكنولوجيا الإتصال لايمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا المعلومات فهما وجهان لعملة واحدة،فهي تعبر عن مجموعة من الاتصالات، البيانات والافراد التي تستخدمها المنظمة لاستقبال البيانات.

وخزنها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط(السمعية،البصرية،النصية)

ثانيا: أنواع تكنولوجيا الاتصال:

1- التلكس télex:

نظام لتنقل الرسائل وهي أول جهاز تم استخدامه في إرسال بالكهرباء، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبراقة، (شفرة مورس)، ففي العشرينات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن البعد (التليرز) التي بامكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق على الطرف الاخر من الخط.

ولقد ساهم التلكس في نقل الأنباء والرسائل الى غاية ظهور الهاتف الذي ادى الى الاستغناء عنه واستبداله بمعدات اخرى اكثر سرعة.

2- التليتكس(تبادل النصوص عن بعد) télétex

هو حالة متقدمة من نظام المبرقة، حيث أن التيلكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص،الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية فيها، مع وجود امكانية لخزن المعلومات المطبوعة.

3- الهاتف:téléphone

تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه عدة مرات وأصبحت هناك شبكات هاتفية، من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة

[1] فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنلوجياته، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، ص147.

مع الصوت بسرعة هائلة والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخزن الصورة واسترجاعها، وينتشر الآن الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس.

4- بنوك الاتصال المتلفزة(الفيديو تكس):

أو ما يطلق عليها الفيديو تكست وهي حالة متطورة للاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الإعتيادية وهو عبارة عن"وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفويون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون ."وتشمل على نوعين رئيسيين هما :

الفيديو تكس العادي أو الإذاعي ويسمى التيلتكس(**télétex**) أو البيانات المرئية

(vidéo data).

5- **الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي) fax mail:** عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.[1]

ثالثا: وظائف تكنولوجيا الاتصال :

لتكنولوجيا الاتصال مجموعة من الوظائف من اهمها:

1- التحول من الصوتي إلى الرقمي: بعد إستخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعف الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فاصبحت الشبكات تصمم أصلا لنقل البيانات وأصبحت المكالمات الهاتفية عملا ثانويا لها وأدى نقل البيانات رقميا إلى تحسن واضح في مستوى الخدمات خاصة فيما يتعلق بتقليص حجم معدات الإتصال والتخفيف من وزنها.

2_التحول نحو الرخيص المتاح دوما: عندما انتشر استخدام التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فان ذلك أدى إلى تصغير المعدات ووفرتها وبالتالي رخصها.

[1] عبد الرحمان القري، التكنولوجيا الجديدة الاعلام والاتصال واثرها على الادارة الاستيراتيجية للموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2016، ص51.

3_ التحول من الخاص الى العام ومن المتنوع الى المتكامل: بدلا من احتكار الشخص لخط تلفوني واحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلا عن تحويل الدوائر، في ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل الى غايتها، يتم ذلك عبر اي مسار متاح يربط بين نقطة الأصل ونقطة الهدف دون الالتزام بمبدا النقل عن طريق اقسر مسار بينهما، وهذا النظام المتكامل لايفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل أو فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلها بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة الى أن تصل الى غايتها .

4_العمل على التحول من السلبي الى (أحادي الاتجاه) الى التجاوبي (ثنائي الاتجاه): معظم نظم بث المعلومات تعمل على اساس الطور السلبي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل الى أن ظهرت مرافق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوبي مثل شبكات الفيديوتكس ثنائية الإتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات

5_التحول من الثابت الى النقال: اصبح من الممكن أن يحمل معه الانسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال.[1]

المطلب الثاني: شبكات الاتصال

يمكن القول أن معظم الدراسات ركزت على شبكات الاتصال التي وضعها العلماء السلوكيين مع منتصف القرن العشرين وكان الهدف منها التعرف على تأثير الهيكل التنظيمي على السرعة والدقة في التعامل مع عمليات الاتصال داخل المؤسسة، وقبل التعرف على شبكات الاتصال سنحاول ان نعرج على تعريف الشبكة .

الفرع الاول: تعريف الشبكة

هناك عدة تعريفات نذكر منها:

[1] حديد يوسف، براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية للاسرة الحضرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد17، جيجل، ديسمبر2014، ص261.

الشبكة" مؤسستان او اكثر تشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات وذلك خدمة لأهداف مشتركة.[1]

- "نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة او فيما بين المؤسسات" ومنه فالشبكة هي تنظيم منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة، بغرض تحقيق بعض الاهداف بكفاءة أكبر ويتم تحقيقها بواسطة أي وحدة من الوحدات المنفردة، وتسعى الشبكات إلى تحقيق الأهداف الآتية :
- تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والاستفادة منها باقل وقت ممكن؛
- تقديم خدمات اتصال افضل بالمقاييس الكمية من خلال خدمة اكبر عدد من المستفيدين، وبالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة؛
- الافادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حاليا؛
- زيادة انتاجية وسائل وقنوات الاتصالات والقوى العاملة فيها.

الفرع الثاني: شبكات الاتصال

لقد قام الباحثون بتجارب على مجموعات من الأفراد شكلت شبكات اتصال لمعرفة أثر هذه الشبكات على الاداء الوظيفي والرضا عن العمل وغير ذلك من المتغيرات ذات العلاقة وقد تبين ان شبكة الاتصال تؤثر على مايلي:

- من يتصل بمن ولماذا؛
- عدد الأفراد الذين يتصل بهم الفرد؛
- درجة المشاركة في تكوين المعلومات المتدفقة في الشبكة؛
- درجة رضا الأفراد عن ادوارهم ووظائفهم في المؤسسة.

وعليه فشبكة الاتصالات او المعلومات هي عبارة عن شبكة من الحواسيب تسمح بالوصول الى قواعد البيانات وتبادل محتوياتها ولا يمكن الحديث عن شبكات المعلومات دون الحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

وتهدف شبكات الاتصال الى تحقيق الاهداف التالية:

[1] Jean brilman : les meilleurs practiques du management, les édition d'qrganition, paris, France, 2001, p412.

- ✓ تسهيل وصول المستفيدين الى المعلومات والافادة منها باقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة؛
- ✓ تقديم خدمات معلوماتية افضل من الناحيتين الكمية والكيفية،
- ✓ زيادة انتاجية القوى العاملة في مجال المعلومات وخدماتها.

وقد تزايد الاهتمام بشبكات المعلومات نتيجة للاسباب التالية:

- ✓ اهمية المعلومات في مجالات التنمية العلمية والتربوية والثقافية والاقتصادية للمؤسسات؛
- ✓ ضخامة الإنتاج الفكري العالمي لمصادر المعلومات في اشكالها وموضوعاتها ولغاتها؛
- ✓ تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات بشكل عام والحواسيب بشكل خاص وتكنولوجيا الاتصالات مما ادى الى تسهيل فكرة الشبكات وانتشارها.

وتحتاج شبكات المعلومات الى عدد من المتطلبات الاساسية وهي:

- توفير الاجهزة المناسبة للشبكة hard ware من حواسيب وغيرها؛
- توفير نظام مناسب للإتصالات تجعل الشبكة قادرة على تبادل المعلومات بين الجهات المشاركة في الشبكة؛
- توفير المتطلبات البشرية والخبرات اللازمة والمؤهلة من مبرمجين ومشتغلين وخبراء واداريين.[1]

الفرع الثالث :شبكة الأنترنت

الأنترنت **internet** مشتقة من (**International Net Work**) او الشبكة العالمية، وحسب آخر الاحصائيات فان الانترنت تقوم بتوصيل مايقارب من عشرة ملايين كمبيوتر في اكثر من مائة دولة حول العالم وتعود ملكية هذه الاجهزة الى الشركات والجامعات والدوائر الحكومية وكثير من الأفراد المتحمسين ولديهم اجهزة كمبيوتر شخصية موصولة بالشبكة بشكل دائم

ويعد افضل التعبيرات عن الأنترنيت ذلك الذي يشير إليها على انها"نافذة للعالم على العالم"فهي تتيح باستخدامها مايلي:

- بريد الكتروني؛
- مجموعة مناقشة؛

[1] عبد الرحمان القري، مرجع سابق، ص 56.

- الحصول على ملفات وبرامج على الشبكة، ويطلق على الانترنت الان شبكة الشبكات.

*مصطلحات فنية متعلقة باستخدام الانترنيت:

Word Wide Web (WWW): أي النسيج او الوصلة التي تسمح بالتنقل داخل الشبكة للانتقال من نقطة الى اخرى.

Hyper texte (النص المفرط) : أسلوب غير متتالي لقراءة وثيقة معروضة على شاشة الكمبيوتر.

cyber Space: الفضاء الالكتروني المكون من نظام كمبيوتر أو شبكة الحاسبات التي يمكن للمستخدم أن يستكشفها بمحض إرادته.

Newsgroup مجموعة الأخبار: وفيها يتم عمل مؤتمر الكتروني أو لوحة إعلانات مخصصة لمناقشة موضوع محدد.

Electronique mail البريد الالكتروني: وسيلة إتصال قائمة على الكمبيوتر بإمكانها إرسال "خطاب الكتروني" لمستلم أو اكثر، وعليه أن يجيب عليها إن أراد أو يحولها لمستخدم كمبيوتر آخر.

Home page صفحات العرض: صفحة تحتوي على المعلومات المراد استعراضها للمادة التي يبحث بداخلها وعن طريقها يتنقل المستخدم من صفحته إلى اخرى للعثور على مايريد البحث عنه.

Web site : أماكن على الويب تسمح بالتنقل بينها واستعراض مزارات مختلفة داخلها

Internet police : اتجهت الشبكة حاليا الى ايجاد هيئة امنية مسؤولة لحمايتها من ارتكاب بعض المحضورات عن طريقها مثل سرقات البنوك وتجنب استخدام الشبكة في الإرهاب والحد من الاستخدامات غير الاخلاقية التي تتنافى مع الاداب العامة.[1]

[1] عبد الرحمان القري، مرجع سابق، ص59.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال

لتكنولوجيا الاتصال مزايا عديدة ومتنوعة، يمكن تلخيصها فيما بلي: [1]

عملها على جلب الراحة والرفاهية للطلبة والاساتذة لما توفره لهم من معلومات وجهد ووقت وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة فرص كبيرة وعشرات الخدمات مثل:

خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما انها تزيد من المعرفة والتعليم، فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والاسهام في علاج اوجه قصور التعليم التقليدي، علاوة على ان عالمية الاعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي انسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج التعليمي من خلال ماتتسم به من مرونة وسرعة وقدرة انتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل الف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فان اهم المزايا ان تكنولوجيات الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها ابعاد ثلاث هي :

– **البعد الزمني:** حيث اتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات الى حد الغاء الفرق بين زمن إرسال وزمن الواقعي في حالة الإرسال المباشر عبر الاقمار الصناعية.

– **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما انها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

– **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالطالب:** حيث اتاحت ثورة الاتصال للمتلقي "الطالب" درجة من التفاعل الإجابي مع هذه التكنولوجيات، كالانترنيت الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للاستاذ والطالب بالتدخل في اختيار المادة العلمية.

– **الارتباطية والوصول العالمي:** اي قدرتها على ربط عدد كبير من الناس في مختلف بقاع العالم بعضهم ببعض وباقل التكاليف المكنة؛

[1] شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتاثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص186.

التفاعلية والمرونة بحيث تتفاعل مع الأفراد بتوفير لهم المعلومات كما انها ديناميكية.

وكما لايخلو اي اختراع من العيوب فان التكنولوجيات الاتصالية تنطوي على عيوب اهمها:

ان هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمة، كما انه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، الا ان هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية فليس هناك ضمان بان التكنولوجيات الاتصال الحديثة سوف تؤدي الى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير الى العكس والتكنولوجيات الحديثة من شانها ان تنتهك الخصوصيات وتتلصص على ما يحدث داخل الجامعات، كما انها توسع الفجوة المعرفية بين من يملكون التكنولوجيات الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون اليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وانهيار قيم وعادات الشعوب وامام مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال يتحتم علينا تخطيط البرامج الإستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها او التقليل منه.

ان معظم الدول النامية تفقد القدرة على ان تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة والاسوء من ذلك ان ليس هناك تناسق في السياسات الرقمية فيما بين الدول النامية نفسها مع العلم أن التخطيط لتبني ونشر التقنيات الرقمية لم تعد مسالة محلية مثل دورة الاورجواي للاتفاقية العامة للتعريفة والتجارة (الجات) حول المفاوضات التجارية، تؤثر بشدة على الخطط القومية الخاصة بالتقنيات، واجمالا فان التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين اكثر مما توجه الى المستخدم القادر فعليا على دفع تكلفتها.[1]

[1] زواوي نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بعين تيموشنت، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص استراتيجية وتسيير الموارد البشرية، معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، عين تيموشنت، 2016، ص25.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال

لقد صار فن العولمة ضرورة حتمية لصياغة مجتمع معلوماتي او شروطه الإمتثال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وسنقوم في هذا المبحث بعرض اهم الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا والاتصال

المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا المطلب سوف نقدم مجموعة من التعاريف التي اعطيت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مرورا بمكوناتها، اهميتها واهدافها.

الفرع الاول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعددت وتنوعت التعاريف المقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا حسب نظرة كل باحث ومجال تخصصه ومن بين التعاريف المقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد:

- ✓ هي مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الاعلام الآلي ،الانترنت والعمل التعاوني عن بعد، الإدارة الالكترونية للانشطة وغيرها من الدعائم الالكترونية المساعدة في عملية الاتصال.[1]
- ✓ هي مجموعة الوسائل او الادوات أو التقنيات او النظم المختلفة التي تم توظيفها لمعالجة المضمون او المحتوى الذي يراد توصيله الى مختلف الجهات المعنية بالاعتماد على عدة مراحل انطلاقا من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم، التبويب، التخزين، الترميز، والتحليل لنصل الى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسب.[2]
- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال ماهي الا مجموعة التكنولوجيا المترابطة والمتصلة فيما بينها، ترتكز عادة على الحاسوب ولها قدرة هائلة على رقمنة، معالجة، تناول وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبطرق متنوعة.

[1] زرزار العياشي وغياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2016، ص30.

[2] يحياوي الهام وبوحيد ليلى، اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة 1، العدد السادس، ص323.

- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال الخاصة بالمؤسسة هي جميع التقنيات الحديثة المتوفرة على صعيد الاتصالات والمعلومات الملموسة منها وغير الملموسة، والموضوعة في انسجام مدمج ومنظم تحت تصرف أفراد المؤسسة من عاملين ومدراء بغية تحسين أدائهم وانتاجيتهم.[1]

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انها عبارة عن خليط من طرق واساليب مختلفة توفرها وسائل حديثة. تسعى الى تبسيط النشاط ورفع ادائه لما توفره من سرعة. دقة وشفافية عالية. إضافة الى اتساع مداها وبالتالي الوصول إلى القرارات الصائبة.

الفرع الثاني:مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

من بين مكونات تكنولوجيا المعلومات نذكر:[2]

-**الاجهزة:** وتعرف على انها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والاجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.

-**البرمجيات:** هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات واجراءات وبرامج وانظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف اساسية، اهمها ادارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.

-**الشبكات:**وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.

تستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الاغراض مثل توفير الاتصال بين الأشخاص والوصول للمعلومات عن بعد والتجارة الالكترونية وتخفيض المصروفات ومشاركة الموارد وغيرها.

وهناك عدة انواع من الشبكات منها:

1_الشبكات المنطقة:

[1] زرزار العياشي وغياد كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة سكيكدة، العدد 2، 2014، ص187.

[2] توامي يعقوب، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادةالماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2013 ، ص ص، 6، 8.

تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني او مدينة باكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة

2_الشبكات الواسعة:

تستخدم لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا

3_الشبكات المحلية:

يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط اجهزة الحاسوب وملحقاتها ضمن مبنى واحد او مكتب واحد باستخدام مايسمى بالخادم.

4-الانترنت:

تمثل شبكة الانترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم انحاء العالم وهي كلمة مشتقة من (**international network**) وهذه الشبكة تعتبر اكبر أداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل وقت او معظم الانشطة المختلفة

6- قواعد البيانات:

وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها وتعديلها او الاضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة.

الفرع الثالث:اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهدافها:

أولا: **اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

تكمن اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:[1]

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي الى نشوء اشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

[1] ماجد محمد زايودي، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير التعلم، المجلة العربية لتطوير التفوق، العدد 5، عمان، الأردن، 2012، ص 98

زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان اكثر سلما ورخاء لجميع سكانه، وهذا اذا ماكان جميع الافراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا،

تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الاعلام التقليدية والحديثة الافراد المهمشين والمعزولين من ان يدلو بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم او مكان سكنهم وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي وبوسعها تمكين الافراد، المجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق ويمكنها ايضا المساعدة على تحسين كفاءة الادوات الاساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية كما تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية المهارات العلمية والحياتية للطلبة.

ثانيا: اهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تقوم اغلب المؤسسات بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغرض تحقيق اهداف عدة نذكر منها:[1]

- ✓ تحقيق انسيابية المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل الحكومة؛
- ✓ تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات دقيقة في مواقع التنفيذ حتى يتمكنو من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة؛
- ✓ التنسيق بين جهود العاملين في المؤسسة؛
- ✓ نقل اهداف وخطط المؤسسة الى العاملين فيها بمجهوداتها خارج المؤسسة من اجل كسب ودعم تاييدهم؛
- ✓ تمكين القيادة العليا من ايصال توجيهاتها وافكارها وخصائصها الى العاملين في الوقت نفسه؛
- ✓ تهدف الى إستكمال النقص في قدرات الانسان وقواه؛

[1] وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل اداء ادارة الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية، بميناء جن جن بجيجل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجاريةوعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2019، ص 30.

- ✓ تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى حل المشكلات التي تواجه الأفراد العاملين، تهدف الى نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المرسل اليه في أقل مدة زمنية وباقل تكلفة وباكبر دقة.

الفرع الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تختص تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجملة من الوظائف يمكن اختزالها فيما يلي:

يمكن حصر وظائف تكنولوجيا المعلومات كما يلي حسب seen:

- جمع تفاصيل قيود او سجلات النشاطات؛
- تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات او المعلومات؛
- اجراء عدة انواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كانت كتابة او صوت او صورة؛
- تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها ان كانت صور او صوت او غيرها؛
- تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لانجاز عملية اضافية وارسالها الى مستفيد اخر؛
- ارسال البيانات والمعلومات من موقع آخر باستخدام الايميل الالكتروني او الرسائل الصوتية او غيرها،

اما ALTER فقد عرف وظائف تكنولوجيا المعلومات على انها تسجيل وتخزين ونقل ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات.

بينما ذهب wrtin الى القول بان تكنولوجيا المعلومات تؤدي عدة وظائف من خلال اوانها وهذه الوظائف هي:

- معالجة البيانات لتحويلها الى معلومات مفيدة؛
- اعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة الاخرى؛
- تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح اكثر جاذبية واكثر فائدة.[1]
-

[1] توامي يعقوب، مرجع سابق، ص ص، 8، 9.

المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات

وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصوصية متعددة كما يلي[1] :

الفرع الاول:الاستخدام الداخلي

- ✓ وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية .الوظيفة. الترقيات. العقوبات....الخ؛
- ✓ يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في اكثر من مبنى، لمعرفة مايجري في كل جزء؛
- ✓ الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام(التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها؛
- ✓ وضع معلومات عن المنتوج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات؛
- ✓ تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة او المنتج ...الخ؛
- ✓ تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛
- ✓ الحصول على معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها المحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة؛
- ✓ الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة؛
- ✓ الانتقال السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

الفرع الثاني : الاستخدامات الخارجية

- ✓ نشر الاعلانات والاشهارات لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب اكبر عدد من الزبائن، السماح للزبائن بالشراء والتسوق؛

[1] فضيلة عزايزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتاثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العلمية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة ، 2020، ص7.

- ✓ سرعة الاتصال مع اشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة،وميزة الخطاب باعطاء احسن تعبير، تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شراءها؛
- ✓ الحصول على المعرفة من الخبراء او المستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الاحيان؛
- ✓ الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة؛
- ✓ اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها ،مما قد يفيدها في وضع خططها المستقبلية من الناحية الانتاجية والتسويقية،
- ✓ امكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين؛
- ✓ متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات اخرى في نفس قطاع نشاطها وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من اجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة.[1]

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

اعتمدت في الوقت الراهن كل المؤسسات على حد سواء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسبب ماتؤديه هذه التكنولوجيا في ميدان الحياة، حيث تساهم في احداث مناصب شغل، زيادة الانتاجية، تحسين نوعية الحياة.

الفرع الأول: الآثار الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا: مساهمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى انشاء مناصب شغل جديدة، سواء كان ذلك في القطاع المنتج لهذه التكنولوجيا ،او بالنسبة للقطاعات الموفرة لخدماتها، فالهاتف النقال مثلا.

[1] فضيلة عزايزية، مرجع سابق، ص 8.

يسمح باحداث مؤسسات جديدة توظف الاف العمال بصفة مباشرة او غير مباشرة ومن جهة ثانية فان مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل تتمثل في التحول من العمل الغير مؤهل الى العمل المؤهل وذلك بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة.

فالتطور السريع والابداعات الجديدة في هذا القطاع يتطلب عاملين على مستوى عالي من الخبرة كما ان ادخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق إستعمال تجهيزات وبرمجيات اكثر تطورا من سابقتها

ثانيا: التجارة الالكترونية

تمثل التجارة الالكترونية احد مجالات التطور في استخدام تقنيات المعلومة الحديثة من حيث امكانية الاستفادة من هذه التقنيات في تسهيل القيام بالعمليات التجارية استنادا الى البيانات المتعلقة بها والتي يمكن تجميعها وتخزينها ومعالجتها وتداولها بين العديد من الجهات ذات العلاقة بالنواحي التجارية او الاقتصادية.

فالتجارة الالكترونية تعبير حي عن احد صور التغيير الفني، حيث انها ممارسة تبادل المعلومات باستخدام الرسائل المركبة وغير المركبة الممثلة في البريد الالكتروني وامكانية توفر قاعدة بيانات لتغطية كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات وفي تعريف واسع لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية اعتبرت فيه التجارة الالكترونية عملية بيع او شراء السلع او الخدمات سواء كانت بين مؤسسات الأعمال. الأسر. الأفراد.الحكومات.او غيرها من المنظمات العامة او الخاصة والتي اجريت عن طريق الشبكات المرتبطة بالحواسيب ويتم طلب السلع والخدمات عبر هذه الشبكات، اما عملية الدفع والتسليم النهائي للسلعة او الخدمة فيتم اجراؤها عبر الانترنت او بطريقة تقليدية[1]

ثالثا: الانفاق الشهري للعائلات على الهاتف

يعتبر الهاتف بنوعية اكثر التكنولوجيات ديناميكية وانتشار بين الناس .ومساهمته غير المباشرة في اقتصاد الدول اكدته وبرهنت عليه العديد من الدراسات والابحاث فعند أستعمال الهاتف النقال مثلا في الأعمال التجارية يؤدي الى تقليص تكاليف المعاملات والتنقلات وزيادة سرعتها وإلى ربح الوقت وبالمقابل فقد تراجعت أسعار تكاليف المحادثات الهاتفية بسبب شدة المنافسة بين شركات

[1] عبد الرحمان القري، مرجع سبق ذكره، ص ص، 77، 78.

الاتصال وتوجه بعض المؤسسات الكبرى الى الاستثمار في مجال الاتصال وانتشار الخدمات الهاتفية بصورة كبيرة جدا بمختلف اشكالها من هاتف ثابت الى محمول وتعدد التطبيقات المختلفة كالدخول الى شبكة الانترنيت، هذا الدور المهم الذي اصبح يؤديه الهاتف يمكن تفسيره بتوجيه معظم العائلات لحصص معتبرة من دخولهم نحو الانفاق عليه وعلى مستلزماته.

رابعا: العمل عن بعد

استفادة العديد من الدول والمؤسسات، من الآثار الايجابية للعمل عن بعد سواء كان ذلك في القطاع العام او الخاص من هذه الفوائد التقليل من حدة الازدحام في الطرقات والتقليل ايضا من التلوث البيئي كما يسمح المؤسسات والافراد باقتصاد الوقت

الفرع الثاني: الآثار الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور فعال في التنمية الاجتماعية بالموازاة مع الدور الفعال الذي تؤديه في النمو الإقتصادي.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال والفقر

تؤدي تكنولوجيات المعلومات والاتصال دورا بارزا في مكافحة الفقر خاصة قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية فالهاتف المحمول يتيح الحصول على معلومات السوق وتحسين الدخل لشتى المجتمعات السكنية كما ان انشاء مراكز الاتصال تمكن الناس من الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة منها والاتصال بالاخرين واكتساب مهارات رقمية حيث بإمكان هذه المراكز تحسين الظروف المعيشية للفقراء باتاحة فرص الوصول إلى المعلومات الاساسية وتسيير الوصول إلى الخدمات الحكومية والموارد المالية.[1]

[1] عبد الرحمان القري، نفس المرجع السابق، ص ص، 78، 79.

المطلب الرابع: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رغم ماتقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مزايا الا أنه لايجب النظر إليها على انها خير خالص بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب . وهذا ماسيتجلى لنا من خلال هذا المطلب في اطار الحديث عن الآثار الايجابية والسلبية لاستخدامها.

الفرع الأول: الاثار الايجابية

- الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات ...الخ. لقد زادت من شعور الانسان بالحرية .ورمت عن كاهله قيود ايقاع الزمن؛
- اما في المجال العلمي ساهمت الانترنت في تعزيز العمل الاكاديمي الجامعي وفتحت افاقا جديدة امام البحث العلمي في مختلف مجالاته؛
- تقدم تكنولوجيا المعلومات مواردا غنية وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كاللهو، السفر والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الالكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر؛
- تساعد الانترنت الانظمة والحكومات التنظيمية التابعة لها كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها؛
- كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية فنمت التجارة الالكترونية ووفرت اتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير؛ – تؤدي الصحافة الالكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب. [1]

الفرع الثاني: الاثار السلبية:

– استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة او بين الدول ووجود فئات المهمشين الاميين من عالم ثورة المعلومات .فاصبحنا نسمع بفقراء واغنياء المعلومات في عصر المعلومات؛

[1] عزيز عبد الرحمان العتيبي، مرجع سبق ذكره، ص 30، 31.

– ادخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر مايسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمنتفعين والاستثماريين لهذه الثورة ان يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية؛

– خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة ادق التفاصيل عن حياتهم الخاصة،هذه الإختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة؛

– يرى فيها البعض انها تهديدا للأمن القومي للدول وللمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية ،حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية؛

– مسألة حقوق الناشر والمؤلف اذ تزداد عمليات النسخ والتقليد؛

– ساعد على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل، تجارة المخدرات.....الخ[1].

[1] عزيز عبد الرحمان العتيبي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

خلاصة

تناولنا في الفصل الاول نظرة شاملة حول تكنولوجيات المعلومات والاتصالات التي اصبحت احدى الزوايا الاساسية للمنظمات التي اقتحمت بيئة المجتمع الجديد بعدما الحقت به صفة الرقمية، فتكنلوجيا المعلومات والاتصالات رغم انها حققت ولبت احتياجات كثيرة للبشرية من حيث انها عملت على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين من خلال التقليص من الوقت والجهد والمال، اتاحة اقصى درجات السرعة في نقل المعلومات واستقبالها، توفير كم هائل من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ونقلها. لما توفره من تسهيلات من خلال شبكاتها المعلوماتية، بفضل التطور الهائل الذي حصل في عالم الاتصالات والتي امكن من خلالها القيامم بحل الانشطة (تجارية، سياسية، تعليمية، تسويقية، ...الخ) وكذلك تسيير نظام المعلومات الاكثر تعقيدا.

الفصل الثاني:أداء الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات الإتصال

تمهيد

سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق الى مفهوم ادارة الموارد البشرية واهم الوظائف التي بها واهم التحديات التي تواجهها، ثم بعد ذلك سنتناول ماهية الاداء والعوامل المؤثرة فيه وطرق تقييمه، ثم ناتي بذكر نظم معلومات الموارد البشرية باعتبارها الاهم في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الدور الذي يقدمه واثره على اداء الموارد البشرية، ثم نختم هذا الفصل بدور تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية وكذلك العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية .

وبالتالي فهذا الفصل يتضمن مايلي:

المبحث الاول: ماهية إدارة الموارد البشرية

المبحث الثاني: أداء الموارد البشرية

المبحث الثالث: نظم معلومات الموارد البشرية

المبحث الرابع: تاثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية

المبحث الاول: ماهية ادارة الموارد البشرية

ان كل الجهود التي تبذل من طرف المؤسسات من اجل النمو والتطور تبقى محدودة وغير مجدية ان لم توجد لديها ادارة فعالة تهتم بانشغالات عمالها واهدافهم، هذا الجهاز الاداري اصطلح على تسميته حديثا بادارة الموارد البشرية، سنتعرض في هذا المبحث الى مفهوم ادارة الموارد البشرية ووظائفها مبرزين اهم التحديات التي تواجهها.

المطلب الاول: مفهوم ادارة الموارد البشرية

1_مفهوم ادارة الموارد البشرية

نظرا لاهمية المورد البشري في المؤسسة، فان هذا المورد الهام والاستراتيجي يعتبر من اهم الوظائف فيها.

1_1_تعريف الموارد البشرية

مع التطور العلمي للادارة بصورة عامة، وفي التوجه الى العنصر البشري بصورة خاصة، اصبح ينظر الى الافراد العاملين كموارد بشرية وانسانية

- تعرف الموارد البشرية على انها مجموعات الافراد المشاركة في رسم اهداف وسياسات ونشاطات وانجاز الاعمال التي تقوم بها المؤسسات؛[1]
- وتستعمل المنظمة هذه الموارد البشرية من اجل تحقيق اهدافها، وتصميم وتنفيذ استراتيجياتها، ويتطلب اجراء التغيير لصالح المنظمة اهتماما وتخطيط مسبق لتوجيه الافراد وتغيير تصرفاتهم في مختلف المجالات.[2]

1_2_تعريف ادارة الموارد البشرية

لقد اعطيت لادارة الموارد البشرية عدة تعريفات والتي سنوردها على النحو التالي:

[1] حسن ابراهيم بلوط، ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، طبعة 1 ، بيروت، لبنان، 2002، ص17.

[2] حمداوي وسيلة، ادارة الموارد البشرية، مديرية النشر، قالمة، الجزائر، 2004، ص25.

- تعرف بانها"تلك الوظيفة التي تهتم بكيفية اعداد القدرات اللازمة للمنظمة وكيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الاخيرة ومن ثم الاشراف والتوجيه لهذه القدرات وتعويضها بما تستحقه جراء قيامها بما انيط اليها من واجبات ووظائف"؛[1]
- كما تعرف كذلك: بانها ذلك الجانب من الادارة الذي يهتم بالناس كافراد او مجموعات، وعلاقاتهم داخل التنظيم، وكذلك الطرق التي يستطيع بها الافراد المساهمة في كفاءة التنظيم، وهي تشمل الوظائف الاتية:
- تحليل التنظيم، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتنمية الادارية، مكافاة وتعويض العاملين، وتقديم الخدمات الاجتماعية والصحية، ثم اخيرا المعلومات والسجلات الخاصة بالعاملين"؛[2]
- بالنظر الى التعريفات السابقة يمكن استنتاج بان ادارة الموارد البشرية هي احدى الوظائف الحديثة في كافة انواع المنظمات، تهدف الى جعل القوى العاملة في اعلى المستويات الممكنة لها من حيث الكفاءات والتنسيق، وهذا من اجل تحقيق الأهداف المرجوة وباقل التكاليف وفي وقت وجيز، حيث تمكننا هذه العملية من استغلال كل الطاقات المتاحة للمؤسسة بطريقة سليمة.

1_3_اهمية ادارة الموارد البشرية

تبرز اهمية ادارة الموارد البشرية من واقع ان العنصر البشري هو محور عملية الانتاج وادارته، وتتجلى اهميتها في الجوانب التالية:[3]

- ارتفاع تكلفة العمل الانساني، حيث اصبحت الاجور تمثل نسبة عالية ومتزايدة من التكاليف، مما يتطلب الامر وجود ادارة متخصصة تعمل على الاهتمام بهذا المورد وتفجير طاقاته الكامنة لتغطية التكاليف؛

[1] بوزهرة محمد، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الاول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 09_10_ مارس 2004، ص28.

[2] بوزهرة محمد، مرجع سابق، ص30.

[3] محمد سعيد سلطان، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الاسكندرية، القاهرة، مصر، 29_31.

- اتساع نطاق التدخل الحكومي في مجال الاعمال والعلاقات العمالية، هذا التدخل فرض على التنظيمات بمختلف اشكاله واحجامه، توفير ادارة فعالة تعمل على تطبيق مختلف اللوائح والتشريعات المتعلقة بالافراد؛
- تقديم النصح والارشاد للمديرين التنفيذيين في الامور المتعلقة بالعاملين، فذلك يساعد هؤلاء المديرين على صياغة وادارة وتنفيذ السياسات وحل المشاكل المتعلقة بالافراد العاملين بالمنظمة؛
- ارتفاع مستوى تطلعات العاملين نتيجة لارتفاع مستويات معيشتهم ووعيهم وثقافاتهم بحيث لم يصبح العمال يتطلعون للحصول على الاجور وكفى بل اكثر من ذلك، لذا تطلب الامر وجود ادارة متخصصة تعمل على استشارة اخصائيين في علم النفس والإجتماع لسبيل الاستجابة لهذه التطلعات؛
- الاتجاه المتزايد نحو كبر حجم المنظمات، واستخدامها لعمال مختلفين في ثقافاتهم، كفاءاتهم وكذلك جنسياتهم مما حتم وجود ادارة متخصصة بهذا المورد.

1_4_ اهداف ادارة الموارد البشرية

تتمثل اهداف ادارة الموارد البشرية في جذب المرشحين والاحتفاظ بالجيدين منهم ودفعهم للعمل وتعتبر هذه الاهداف خاصة للوصول الى اهداف اعم واشمل تتمثل بالانتاجية ونوعية حياة العمل وتحقيق الميزة التنافسية وتكييف قوة العمل للتغيرات البيئية وهذه الأهداف كما يصورها احد الكتاب ترتبط وتتفاعل فيما بينها لتحقيق غايات البقاء والنمو والتنافسية والربحية والمرونة.

وهذا سوف نوضحه في الشكل الموالي:[1]

[1] خالد عبد الرحيم الهيتي، ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، طبعة ثانية، جامعة بغداد، 2005، ص34.

شكل رقم(1-2): نشاطات واهداف ادارة الموارد البشرية



المصدر: خالد عبد الرحيم الهيتي، ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، طبعة ثانية، جامعة بغداد، 2005، ص34.

ويمكن بلورة اهداف ادارة الموارد البشرية على النحو التالي:

- الحصول على الافراد الاكفاء للعمل في مختلف الوظائف، من اجل انتاج السلع او الخدمات باحسن الطرق واقل التكاليف؛
- تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة المتغيرات التكنولوجية والادارية في البيئة؛
- تنفيذ والحفاظ على استمرارية استخدام كل الاجراءات الضرورية خاصة بالموارد البشرية لتحقيق اهداف المؤسسة؛[1]
- -ايجاد سياسات موضوعية تمنع سوء استخدام العاملين، وتفادي المهام التي تعرضهم للاخطار الغير ضرورية؛
- توجيه النصح الى الادارة بشان السياسات الخاصة بالموارد البشرية اللازمة لضمان ان المؤسسة لديها قوة عاملة على مستوى عال من الكفاءة والتحفيز.

[1] باري كشواي، ادارة الموارد البشرية HUMAN RESOURCE MANAGEMENT، دار فاروق للنشر والتوزيع، طبعة ثانية، القاهرة، مصر، 2002، ص12.

المطلب الثاني: الوظائف الاساسية لادارة الموارد البشرية

في سبيل تحقيق ادارة الموارد البشرية لاهدافها تقوم بعدة وظائف الا وهي:

- **التخطيط للموارد البشرية**

وتعد من ابرز واهم الوظائف التي تقوم بها هذه الادارة، وتهدف الى تقدير احتياجات التنظيم من الموارد البشرية من حيث:

- –انواع الوظائف او الاعمال المطلوبة؛
- اعداد الافراد اللازمين من كل نوع للوظائف المطلوبة؛
- الفترة الزمنية التي تعد عنها خطة الموارد البشرية.

وتنتهي عملية التخطيط للموارد البشرية عادة باعداد مجموعة من الجداول التي توضح انواع الوظائف او التخصصات المطلوبة، واعداد الافراد اللازمة في كل نوع موزعة على مختلف الادارات.[1]

ان للتخطيط اهمية كبرى داخل التنظيم سواء للافراد او الادارات فهو يساعد على:

- التعرف على مواطن العجز والفائض في القوى العاملة مما يساعد في اتخاذ التدابير اللازمة مثل الاستغناء عن بعض العاملين والنقل، الترقية، التدريب؛
- يساعد في تحديد مجالات انشطة التدريب والترقية، ويساهم مساهمة فعالة في زيادة عدد الافراد العاملين الاكفاء من خلال تحديد الحاجات كما ونوعا وبشكل مسبق.

- **استقطاب الموارد البشرية**

وتهتم هذه بالبحث عن العاملين في سوق العمل، وتصنيفهم من خلال طلبات التوظيف والاختبارات والمقابلات الشخصية، وغيرها من الاساليب، وذلك ضماننا لوضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

فجودة عملية التوظيف هي محصلة التوفيق بين الشخص الموظف والمنصب المراد شغله، وفي سبيل هذا تعتمد المؤسسة على نمطين من الاستقطاب هما:

[1] صلاح الدين عبد الباقي، الاتجهاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2002، ص 16.

1_ الاستقطاب الداخلي: حيث تسعى المؤسسة هنا الى سد عجزها من الافراد عن طريق ترقية الافراد الحاليين الذين يعملون لصالحها لوظائف اعلى شرط ان تتوفر لديهم المؤهلات الضرورية لشغل المنصب، لكن هذا لا يعني ان هذه الترقية تتم هكذا ولكن هناك اجراءات واختبارات معينة يجب على المرشح القيام بها قبل تنصيبه في المنصب الجديد، وهذا النوع من الإستقطاب يتطلب نظام معلومات فعال وجيد.

2_ الاستقطاب الخارجي: وتلجا المنظمة هنا الى هذا النوع من التوظيف، في حالة عدم وجود الكفاءات اللازمة لشغل المنصب، او بقصد الاستفادة من الكفاءات المتوفرة في سوق العمل خارج نطاق التنظيم، وهذا ما من شانه اغناء الوظائف بخبرات جديدة، وقد يلجا هنا الى وسائل الاتصال والاعلام المختلفة.

- الاختيار والتعيين

الاختيار هو العملية التي يتم بمقتضاها تحديد الافراد الذين تتوفر فيهم قدرات والمواصفات اللازمة لشغل المنصب، وهناك العديد من الطرق والاجراءات المستخدمة حاليا في عملية الإختيار(المقابلة، طلب التوظيف، الاختبارات، الفحوصات الطبية...الخ)

-اما التعيين فهو عملية يتم بمقتضاها توجيه الفرد الجديد الى وظيفته، حيث يتم تعريفه برئيسه المباشر ومسؤولياته، اهداف التنظيم، فلسفة الادارة العليا والسياسات والعادات والاجراءات وانظمة العمل.[1]

- تنمية الموارد البشرية: وهذا من خلال:

1_ التدريب: يعد التدريب وظيفة اساسية من وظائف ادارة الموارد البشرية، لانه من خلالها يتم تاهيل ورفع قدرات العمال بطريقة مستمرة حتى يكونوا قادرين على مجاراة التحولات الحاصلة في مجال العمل فمن لايتقدم يتقادم، لذا فان النظرة الحديثة لعملية التدريب في عصر المعلومات للموارد البشرية هي بمثابة استثمار مستقبلي وليس تكلفة يتحملها التنظيم كما كان عليه الحال سابقا.

[1] صالح مفتاح، ادارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، المهارات، الملتقى الدولي الاول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9_10 مارس 2004، ص 12.

يعرف التدريب على انه" نشاط مخطط يهدف الى تزويد الافراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي الى زيادة معدلات اداء الافراد في عملهم".[1]

وللتنظيم الحرية في اختيار مكان اجراء العملية التدريبية وذلك حسب الامكانيات المتاحة قد تكون عملية التدريب داخل مكان العمل او خارجه وذلك بالاستعانة على مصادر خارجية، كما قد يكون الافراد القائمين بعملية التدريب من داخل التنظيم او خارجه.

2_ تقييم الاداء: وهو العملية التي تصمم لتقدير ما انجزه الفرد حيث تسمح لنا ب:

أ- معرفة الفرد الذي يستحق الترقية؛

ب- يبرر المنح والعلاوات؛

ج- يبين لنا العامل الذي يجب تدريبه، او الذي يجب نقله لوظيفة اخرى، او الذي يستغنى عنه؛

د- يسمح بمقارنة الاداء المنجز مع المتوقع وبيان الاجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها.

- المحافظة على الموارد البشرية

وتقوم هنا ادارة الموارد البشرية، باستعمال العديد من الاساليب قصد ضمان التزام الافراد باهداف التنظيم، وذلك عن طريق وضع سياسات تحفيزية جيدة.

ان التحفيز هو العملية التي بمفتضاها يتم تشجيع الافراد واستنهاض هممهم حتى ينشطوا في اعمالهم من اجل تحقيق الاهداف المسطرة والسياسة التحفيزية التي يضعها مسؤول ادارة الموارد البشرية تعد بالغة الاهمية نظرا لما تتركه من انطباع في نفوس العمال خاصة اذا جاءت موافقة لطموحاتهم، وقد تختلف الحوافز في طبيعتها وشكلها.

- ان المحافظة على الكفاءات البشرية ليست امرا سهلا لانها تنطوي على عوامل مادية ومعنوية فلربما السبب الكبير لهجرة الكفاءات البشرية من البلدان النامية_ مثلا_ نحو البلدان المتقدمة كأن ورائها غياب سياسة واضحة للحفاظ على هذه الكفاءات.

[1] صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص 208.

المطلب الثالث: اهم التحديات والتوجهات الحديثة التي تواجه ادارة الموارد البشرية

هناك جملة من التحديات التي تواجه الادارات في التعامل مع الافراد العاملين حاليا، خاصة مع الانفتاح العالمي والتاثيرات الناتجة عن العولمة، وما اوجدته هذه الاخيرة في النظرة تجاه الموارد البشرية.

الفرع الأول: أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية حاليا

لقد حدثت في الاونة الاخيرة تحولات جذرية في عالم الاعمال، اثرت في طبيعة الادارة عموما وادارة المورد البشري خصوصا، هذه التغيرات اوجدت تحديات جديدة ينبغي على الادارة عموما وادارة المورد البشري خصوصا، هذه التغيرات اوجدت تحديات جديدة ينبغي على ادارة الموارد البشرية اخذها في الحسبان عند وضع سياساتها، اهم هذه التحديات مايلي:[1]

أولا: زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة

مما لاشك فيه ان الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات داخل التنظيم، قد غيرت جذريا في انواع الاعمال والمهارات التي تحتاج اليها، بهذا سوف تزداد اهمية بعض الانشطة مثل: التدريب والتنمية والتنظيم قصد التاقلم مع هذه التغيرات الحاصلة، في حين قد يتم الاستغناء عن بعض الانشطة والعاملين خاصة اصحاب المهارات البسيطة والاعمال الروتينية.

ثانيا: التغيرات في تركيب القوى العاملة

نظرا لما اتاحته تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في ادارة الاعمال، ادى هذا الى تغير في تركيبة القوى العاملة داخل التنظيم، فاصبحت المراة تنافس الرجل في العديد من الوظائف، وهذا سيلقي عبئا جديدا على ادارة الموارد البشرية نتيجة المطالبة بتحقيق المساواة بين الجنسين، كما يسمح هذا الاندماج الكبير للعنصر النسوي بتقلده مناصب كبرى داخل التنظيم، وهذا يتطلب من الادارة اعداد خطط خاصة بهن(رعاية صحية، الامومة...الخ)، لذا ينبغي على الادارة الموارد البشرية ان تكون مستعدة للتجاوب مع عمالة خاصة من الجنس الاخر.

[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية طبع، نشر وتوزيع، بدون مكان، بدون بلد نشر، 1999، ص 103.

ثالثا: نظام معلومات ادارة الموارد البشرية

وهذا يعد من اهم التحديات الاساسية في عصر المعلومات فالادارة تحتاج حاليا الى نظم معلومات حديثة تشتمل كل بيانات وخطط ادارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للادارة.

لذا ينبغي ان تتوفر للادارة قاعدة من المعلومات الاساسية اعتمادا على خدمات الحاسب الالي فالتحدي الذي يواجه معظم التنظيمات الكبيرة في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للادارة تساعدها على اتخاذ قرارات رشيدة تجاه الموارد البشرية.

رابعا: تغير القيم والاتجاهات

تؤدي القيم والاتجاهات دورا مهما بالنسبة لادارة الموارد البشرية، فالنجاحات الكبيرة التي حققتها الشركات الكبرى كانت تؤثر مباشرة بدرجة اهتمام الادارة بهذه القيم، لذا فانه يقع على عاتق ادارة الموارد البشرية كيفية وضع خطة قادرة على استغلال هذه القيم والاتجاهات (الولاء، الالتزام...الخ)، في سبيل تحقيق الاهداف خاصة مع الانفتاح العالمي بما اصبح يعرف بظاهرة العولمة وما افرزته من اثار على الادارة والاعمال.

خامسا: العائد والتعويض

ان ارتفاع مستويات التضخم الاقتصادي يؤدي الى طلب العاملين لاجور أعلى في حين ان الإدارة غير قادرة على دفع الزيادات في الاجور تتناسب مع الوضع الاقتصادي المعاش فهذا الضعف في الاجور يؤدي حتما الى ضعف او عدم توفر الحوافز، وهذا يؤثر على مستوى الاداء في كثير من المنظمات، كما يؤدي الى عدم الانتظام في العمل حيث يسعى الافراد الى البحث عن اعمال اضافية قصد تغطية العجز وهذا يلقي عبئا اخر على الموارد البشرية من حيث عدم قدرتها على دفع العاملين وحفزهم لبذل مجهود اكبر للعمل.[1]

[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 108.

سادسا: زيادة حجم القوى العاملة

وهذا يعود لامرين اساسين، الاول: هو ارتفاع وتحسين المستوى الصحي للافراد، والثاني: هو ارتفاع مستوى التعليم بين الافراد، وهذا ما من شانه توفير افراد متخصصين ذوي كفاءات عالية في سوق العمل وهذا يحتم على ادارة الموارد البشرية وضع خطط جيدة قصد استقطاب الأفراد المناسبين وتعيينهم في المكان المناسب لهم.[1]

[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 108.

المبحث الثاني: اداء الموارد البشرية

ارتباط الاداء بكفاءة المنظمات في تحقيق اهدافها جذب اهتمام الفكر الاداري، حيث ان كفاءة وفاعلية اي منظمة مرتبطة بفاعلية وكفاءة عنصرها البشري كونه المتحكم في العناصر المادية التي تملها المنظمة.

ومن اجل تنمية العاملين في المؤسسة وتنمية اننتاجيتهم على المؤسسة اللجوء الى تقييم ادائهم الذي يتمثل في تقييم نتائج عملهم مقارنة بالاهداف المسطرة، كما يعد مصدرا للتغذية العكسية.

المطلب الاول: ماهية الاداء

الفرع الأول: تعريف الاداء

تعددت التعاريف المقدمة للاداء وهذا راجع لاختلاف وجهات نظر الباحثين ومن بين التعاريف نجد:

- الاداء هو درجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق او يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة؛[1]
- او هو تحقيق اهداف المؤسسة بغض النظر عن طبيعة او اختلاف هذه الاهداف، والاداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ اعماله وواجباته المكلف بها للمؤسسة، اي انه يعني النتائج التي يحققها الفرد للمؤسسة نتيجة العمل المؤدى؛[2]
- يعرف ايضا على انه النتيجة المتحصل عليها في اي ميدان عمل كنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل والمعبر عنها بوحدات قياس معينة؛[3]
- او هو قيام الفرد بالانشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.[4]

[1] رواية محمد حسين، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000، ص 215.

[2] محمد الكوخي، موازنة الاداء واليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، 2015 ص141.

[3] علي السلمي، ادارة الموارد البشرية، دار غريب، مصر، 1998، ص 267.

[4] عبد المليك مزهودة، الاداء بين الكفاءة والفعالية(مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر سكيكدة، العدد 1، 2001، ص 86.

الفرع الثاني: انواع الاداء

بما ان الاداء من حيث المفهوم يرتبط الى حد بعيد بالاهداف فانه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الاخيرة واستعمالها في تصنيف الاداء كمعايير الشمولية والطبيعة.

فحسب معيار الشمولية الذي قسم الاهداف الى كلية وجزئية يمكن تقسيم الاداء الى:[1]

أولا: الاداء الكلي

وهو الذي يتجسد بالانجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف او الانظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها ولايمكن نسب انجازها الى اي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي اطار هذا النوع من الاداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة اهدافها الشاملة كالإستمرارية، الشمولية، الارباح، النمو...الخ.

ثانيا: الاداء الجزئي

وهو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة انواع تختلف باختلاف المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن ان ينقسم حسب المعيار الوظيفي الى: اداء وظيفة المالية، اداء وظيفة الافراد، اداء وظيفة التموين، اداء وظيفة الانتاج واداء وظيفة التسويق.

ونشير الى ان الاداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل ادءات انظمتها الفرعية كما يؤكد ذلك احد الباحثين الذي يرى ان دراسة الاداء الشامل للمؤسسة يفرض ايضا دراسة الاداء على مستوى مختلف وظائفها.

اما حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الاهداف الى اقتصادية، اجتماعية، تقنية،سياسية...الخ، فانه يمكن تصنيف الأداء الى اقتصادي، اجتماعي، سياسي، تقني...الخ، وفي اشارة الى هذا التصنيف يقول احد الباحثين: "لايمكن للمؤسسة ان تحسن صورتها بالاعتماد على الأداء الإقتصادي او التكنولوجي فحسب، بل ان الاداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة المؤسسة في الخارج".

[1] عبد المليك مزهودة، مرجع سابق، ص.ص.89.90.

بناءا على هذه المقابلة بين طبيعة الاهداف وانواع الاداء يمكن القول بان الاهداف الاقتصادية تدل على وجود الاداء الاقتصادي، الذي يعتبر تحقيقه المهمة الاساسية للمؤسسة، والذي يتجسد بالفوائض التي تحققها من وراء تعظيم نواتجها وتدنية مستويات استخدام مواردها.

اما الاهداف الاجتماعية وان كانت في الحقيقة تمثل قيودا مفروضة على المؤسسة يلزمها بها كل من مجتمعها الداخلي (الافراد) والخارجي، فيعبر سعي المؤسسة الى بلوغها على الأداء الإجتماعي لها، وان تحقيقها يجب ان يكون مع الاهداف الاقتصادية، وبذلك يتلازم الأداء الاقتصادي والاجتماعي، والمؤسسة الناجحة هي التي تعرف كيفية الوصول الى تحقيق اكبر مستوى من النوعين معا.

والى جانب الأداء الاقتصادي والاجتماعي يمكن الحديث عن الاداء التقني اوالثقافي او السياسي للمؤسسة وذلك عندما تسطر لنفسها اهداف من هذا القبيل كان ترغب في السيطرة على مجال تكنلوجي معين، او تسعى الى تكوين ثقافة خاصة بها او التاثير على السلوك الثقافي لمحيطها بخلق انماط استهلاكية جديدة، او ربما تحاول التاثير على النظام السياسي القائم لاستصدار امتيازات لصالحها(تمويل الحملات الانتخابية من اجل ايصال اشخاص معينين الى مراكز القرار)كما هو الشان بالنسبة للشركات المتعددة الجنسيات خاصة العاملة منها في بلدان العالم الثالث. والامثلة في المجال اكثر من ان تحصى.[1]

ثالثا: محددات الاداء:

الاداء الوظيفي هو الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات وادراك الدور(المهام)، فهذا يعني ان الاداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من : القدرات، وادراك الدور او المهمات المنوطة به.

فيشير الجهد الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لاداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك، اما القدرات فيقصد بها الصفات الشخصية للفرد والتي يستخدمها لاداء وظيفته، فيما يشير ادراك الدور او المهمة الى الاتجاه الذي يوجه الفرد جهوده في العمل من خلاله ويتمثل ذلك في مجموعة الانشطة والسلوكيات التي يقوم بها الفرد في اداء مهامه.

[1] عبد المليك مزهودة، مرجع سابق، ص90.

ولكي يحقق الفرد مستوى تعريفي من الاداء لابد من وجود تكامل وحد ادنى من الانفاق في كل مكون من مكونات الاداء، بمعنى ان الفرد اذا بذل جهودا فائقة وكاننت لديه قدرات لاباس بها وكان مدركا لدورهه فان مستوى اداءه سيكون مقبولا، اما اذا كان يبذل جهدا كبيرا ويتمتع بقدرات متفوقة الا انه غير مدرك لدوره، او ان لديه قدرات متفوقة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به الا انه لايبذل الجهود اللازمة في العمل فان مستوى ادائه عادة مايقيم كاداء منخفض او غير مقبول، وفي بعض الاحيان قد يبذل العامل الجهد اللازم مع تمتعه بقدرات فائقة وضمها جيدا لمهمته الا انه يصطدم ببعض العوامل الخارجية والخارجة عن نطاق سيطرته يمكن لها ان تؤثر على مستوى ادائه والتي سنوردها لاحقا.[1]

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الاداء

يخضع الاداء لتاثير العديد من العوامل، منها ماهو ذو طبيعة داخلية يمكن للمسير ان يتحكم فيها لزيادة اثارها الاجابية وتخفيض اثارها السلبية، ومنها ماهو صادر عن المحيط الخارجي يصعب التحكم فيها وبالتالي فهي تقتضي التكيف معها اكثر. وعلى قدر كثرة العوامل التي قد تؤثر في الاداء وتفسره تزداد اهمية عملية حصرها. ولعل اهم هذه العوامل تلك التي اوردها ponaldson وهي: الهيكلة، العملية، العملية الانتاجية، الاستراتيجية، الخيارات التقنية، المحيط الذي تنشط فيه المؤسسة، القيلدة، الثقافة، اسلوب الادارة.

وعلى خلاف هذا المدخل لتحديد العوامل المؤثرة على الاداء، اتجه اغلب الباحثين نحو تصنيفها وفقا لمعايير مختلفة الى مجموعات متجانسة. واعتمد اكثرهم على مصدر العوامل فقسموها الى عوامل خارجية واخرى داخلية.

الفرع الأول: العوامل الخارجية

تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم. وبالتالي فان اثارها قد تكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الاداء. وقد تكون خطر يؤثر سلبا على اداء المؤسسة. مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتحقيق اثارها خاصة اذا تميزت بعدم الثبات

[1] باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التاثير على الاداء، دراسة حالة البنك الموريتاني للتجارة الدولية BMCI مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص.ص 62.61.

والتعقيد، وتنقسم هذه العوامل الى عوامل اقتصادية، اجتماعية، ثقافية، تكنلوجية سياسية وقانونية تتفاوت في درجة تاثيرها على اداء المؤسسة.

الفرع الثاني: العوامل الداخلية

تتمثل العوامل الداخلية في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على ادائها. ويمكن للمسير ان يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة اثارها الايجابية او التقليل من اثارها السلبية. تتميز هذه العوامل بكثرتها وبالتالي صعوبة حصرها، التداخل فيها. التفاوت من حيث درجة تاثيرها والتحكم فيها. ونتيجة لذلك تم تجميعها في مجموعتين رئيسيتين هما العوامل التقنية (نوع التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الالات مقارنة بعدد العمال، الموقع الجغرافي للمؤسسة وتصميمها من حيث المخازن، الورشات، الالات، نوعية المنتج، شكله والغلاف. مدى توافق منتجات المؤسسة مع رغبات المستهلكين، نوعية المواد المستعملة في عملية الانتاج) والعوامل البشرية (التركيبة البشرية للمؤسسة من حيث السن والجنس مستوى تاهيل افراد المؤسسة ومدى التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة . انظمة المكافات والحوافز، العلاقة بين العمال والادارة، نوعية المعلومات).

ويبقى مجال العوامل المفسرة للاداء واسعا جدا ولا يمكن تحديده وضبطه، غير ان الدراسات والابحاث بينت ان اهم العوامل التي تحقق الاداء المرتفع تاتي من المؤسسة نفسها قبل محيطها (مواردها).[1]

[1] السعيد بريش ونعيمة يحياوي، اهمية التكامل بين ادوات مراقبة التسيير في تقييم اداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مجلة اداء المؤسسة الجزائرية، العدد 1، الجزائر، 2012، ص.ص 30.29.

المطلب الثالث: طرق تقييم الاداء

يعتبر تقييم اداء الموارد البشرية من العوامل الاساسية التي يتوقف عليها نجاح اي مؤسسة وتقييم اداء الموارد البشرية في اي مؤسسة يعتبر احد الوظائف الرئيسية التي يجب ان تقوم بها ادارة الموارد البشرية بالتنسيق والتعاون مع مديري الادارات الاخرى

الفرع الأول: تعريف تقييم اداء الموارد البشرية

قدمت العديد من التعاريف لتقييم اداء الموارد البشرية اهمها:

- تقييم الاداء هي عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لانجاز الفرد في العمل وتوقعات تنميته وتطويره في المستقبل؛[1]
- تقييم الاداء هو عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافاتهم بقدر ماينتجون ويعملون، وذلك استنادا الى عناصر ومعدات تتم على اساسها مقارنة ادائهم بها، لتحديد مستوى كفاءتهم في منصب عملهم؛[2]
- حسب المنظور التقليدي تقييم الاداء هو مقياس ومقارنة النتائج المطلوب تحقيقها، او الممكن الوصول اليها حتى تكون صورة حية لما حدث ويحدث فعلا، ومدى النجاح في تحقيق الاهداف وتنفيذ الخطط المصنوعة بما يكفل اتخاذ الاجراءات الملائمة لتحسين الاداء؛[3]
- تقييم الاداء هو جزء من عملية الرقابة، فاذا كانت الرقابة هي عملية توجيه الانشطة داخل التنظيم لكي يصل الى هدف محدد فان تقييم الاداء هو استقراء دلالات ومؤشرات المعلومات الرقابية؛[4]
- عملية تقييم الاداء هي اداة لتقييم النتائج لانه يستخدم ادوات وطرق للتحقق من بلوغ الاهداف او هي عملية اتخاذ القرارات.[5]

[1] كامل بربر، ادارة الموارد البشرية وكفاءة الاداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسة والنشر بيروت، ط2،ص 125.

[2] مهدي حسن زوليف، ادارة الافراد، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 236.

[3] السعيد بربش ونعيمة يحياوي، مرجع سابق، ص30.

[4] عبد المليك مزهودة، مرجع سابق، ص95.

[5] الهام يحياوي، اثر تطبيق مدخل الجودة على اداء التمويني للمؤسسة الصناعية في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم الادارة، باتنة، العدد 23، 2010، ص 8.

الفرع الثاني: اهمية تقييم الاداء

عملية تقييم الاداء لها اهمية على مستوى الفرد والمؤسسة، وتكمن هذه الاهمية في:[1]

- العدالة في معاملة جميع الموظفين داخل المؤسسة؛
- الاخذ بعين الاعتبار الموظفين ذوي الانجازات والكفاءات العالية من اجل ترقيتهم ونقلهم الى مراكز اعلى داخل المؤسسة؛
- تحديد نقاط القوة والضعف في اداء العامل و العمل على تطوير نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف واعادة النظر فيها من اجل تحسين وتطوير الاداء في المستقبل؛
- شعور جميع الموظفين بالمسؤولية وادراكهم ان تقييم اداء كل فرد مرهون بسلوكه وانجازاته؛
- تقييم الاداء يوضح مدى الحاجة الى التدريب، ومن ثم تنمية كفاءات وقدرات الافراد؛
- خلق نوع من الحوار والاتصال بين الموظف ورئيسه حول نتائج التقييم، واكتشاف الاخطاء ومحاولة تجنبها في المستقبل.

الفرع الثالث: اهداف تقييم الاداء

تسعى عملية تقييم الاداء لتحقيق عدة اهداف منها:

أولا: على مستوى المنظمة

تكوين مناخ ملائم من الثقة والتعامل الاخلاقي عن طريق تاكيد الاسس العلمية في التقييم والموضوعية في اصدار الاحكام مما يبعد عن المنظمة احتمالات شكوى العاملين او اتهامها بالمحابات وتفضيل بعضهم على بعض لاعتبارات شخصية وليست علمية او موضوعية؛

- النهوض بمستوى اداء العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة وتوظيف طموحاتهم باساليب تؤهلهم للتقدم، وكذلك تطوير من يحتاج منهم الى تدريب اكثر؛
- وضع معدلات موضوعية لاداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته؛
- تقييم برامج واساليب ادارة الموارد البشرية لان عملية التقييم تعد مقياسا مباشرا للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في هذه الادارة؛

[1] عبد الرحمان القري، مرجع سابق، ص6.

- التوثيق المنظم لتطوير اداء العاملين وبالشكل الذي ينسجم مع القوانين وانظمة العمل السائدة في البلد؛
- تحديد تكاليف العمل الانساني، وامكانية ترشيد سياسات الانتاج وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة والعائد.[1]

ثانيا: على مستوى المرؤوسين

- تعزيز الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم من ان الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق اهداف المنظمة ستقع تحت عملية التقييم، الامر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ويطوروا مستويات ادائهم ليفوزوا بالمكافات ويتجنبوا العقوبات؛
- تساهم عملية تقييم الاداء في اقتراح مجموعة من الوسائل والطرق المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتطوير بيئتهم الوظيفية ايضا باساليب عملية بصورة مستمرة.[2]

ثالثا: على مستوى المديرين

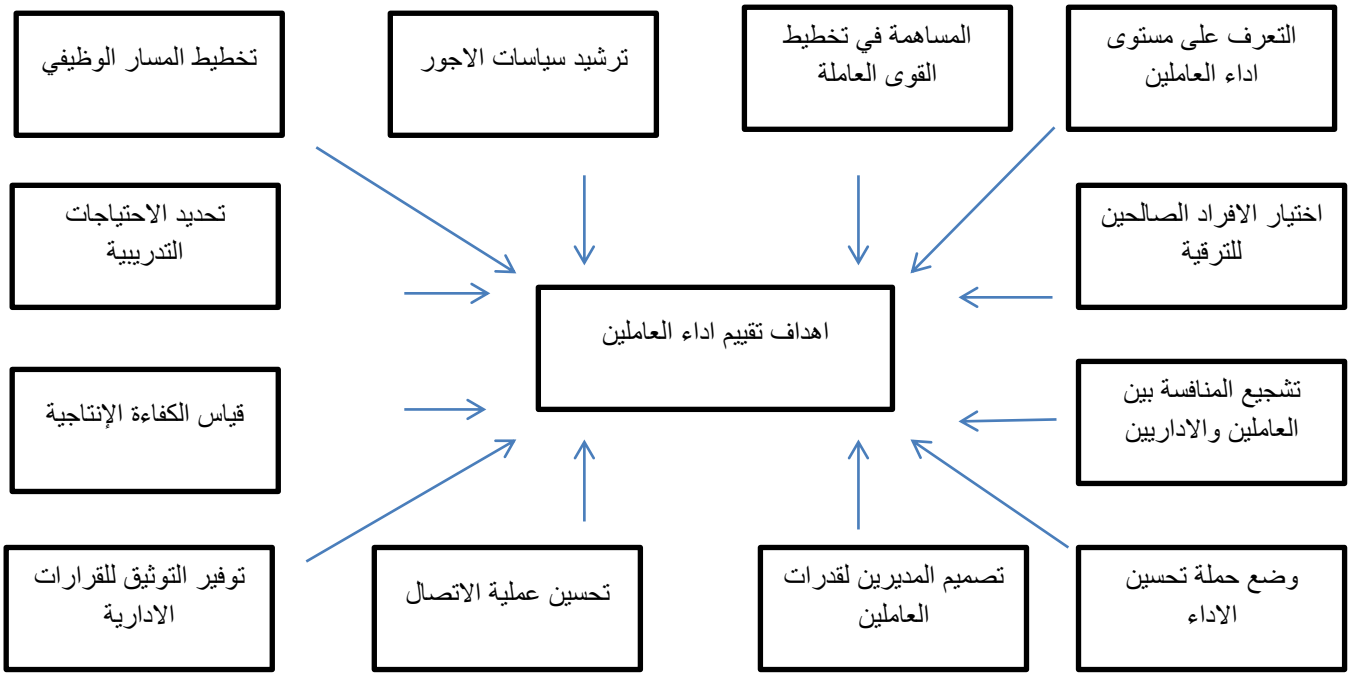
ان مواجهة المدير او المشرف للفرد العامل للحكم على ادائه لاتعتبر عملية سهلة وانما تعتبر عملية تتميز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين الى تنمية مهاراتهم وامكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الابداعية للوصول الى تقييم سليم وموضوعي لاداء تابعيهم، وهذا ما يدفع باتجاه تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب اليهم للتعرف على مشاكلهم وصعوباتهم.[3]

[1] مؤيد سعيد سالم، ادارة الموارد البشرية(مدخل استراتيجي تكاملي)، دار حامد للنشر والتوزيع، طبعة 1، عمان، 2009، ص239

[2] مؤيد سعيد سالم، مرجع سابق، ص240.

[3] باباه ولد سيدن، مرجع سابق، ص.ص62.61.

الشكل(2-2): اهداف تقييم اداء العاملين



المصدر: زهير ثابت، كيف تقيم اداء الشركات والعاملين، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص90.

الفرع الرابع: طرق التقييم

هناك اكثر من طريقة تستخدم لتقييم انجاز الفرد منها:[1]

أولا: الادارة بالاهداف

الادارة بالاهداف هي فلسفة ادارية تهدف الى زيادة مشاركة المرؤوس في وضع الاهداف بتحقيقها واتخاذ القرارات الملائمة لذلك، وتستخدم كاسلوب لقياس الاداء من خلال اتباع خطوات تطبيق هذا البرنامج في المنظمة والتي تتضمن مايلي:

- يجتمع الرؤساء والمرؤوسين في كل وحدة ادارية لمناقشة الاهداف والنتائج المراد تحقيقها والتي تكون عادة ضمن الاطار العام لاهداف المؤسسة؛

[1] كامل بربر، مرجع سابق، ص ص131.134.

- يشرف الرؤساء والمرؤوسين في وضع وتحديد الاهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها، وهذه الاهداف يجب ان تكون واقعية ويسهل قياسها؛
- يشرف الرؤساء والمرؤوسين في وضع وتحديدالاهداف التي يمكن للمرؤوسين تحقيقها، وهذه الاهداف يجب ان تكون واقعية ويسهل قياسها؛
- يجتمع الرؤساء والمرؤوسين مرة اخرى لدراسة انجاز المرؤوسين لتلك الاهداف الموضوعة وتقييمهم لها؛
- اذا تبين من خلال عملية التقييم بان هناك نواح ضعيفة تتطلب التعديل فيجب العمل على وضع الحلول لها.

ثانيا: طريقة الترتيب البسيط:

ويقوم المقيم وفق هذه الطريقة بترتيب الافراد من الاحسن الى الاسوء فاذا كان المطلوب تقييم 10 اشخاص فيعطي رقم (1)لاحسن فرد، ورقم(10) الى الشخص الاخير في المجموعة.

ثالثا: طريقة المقارنة الثنائية

يقوم المقيم على اساس هذه الطريقة بمقارنة كل فرد في المجموعة المطلوب تقييمها مع باقي افراد المجموعة، ويكون عدد المرات التي اختير فيها الفرد هو الرقم الذي يحدد على اساس المرتبة الذي يحتلها بين الافراد المراد تقيمهم

رابعا: المقاييس المباشرة

تستعمل هذه المقاييس عندما يكون بالامكان ترجمة الاداء الى ارقام كعدد الوحدات المنتجة مثلا او عدد الشكاوي، الغياب، معدل دوران العمل....الخ، وتقارن هذه الارقام مع معايير موضوعة مسبقا لتسهيل عملية المقارنة.[1]

[1] كامل بربر، مرجع سابق، ص134.131.

المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية

لقد احدث التطور الهائل في تكنلوجيا المعلومات والاتصال سلسلة من الضغوطات التي دفعت بالمؤسسة الى تبني كل تطبيق حديث في نظم معلوماتها، ومايتنتج عنه من استخدام للبيانات في مختلف تقاريرها الادارية، وضرورة تقسيم نظم معلوماتها الى نظم فرعية وظيفية لها، ومنها: نظم معلومات التسويق، نظم معلومات الانتاج، نظم المعلومات المحاسبية، نظم المعلومات المالية بالاضافة الى نظم معلومات الموارد البشرية الذي هو موضوعنا.

المطلب الاول:ماهية نظم معلومات الموارد البشرية

حتى نتمكن من فهم نظم معلومات الموارد البشرية يجب ان نبدا بفهم نظم المعلومات بصفة عامة

الفرع الاول: نظم المعلومات

قبل ان نتطرق الى مفهوم نظام المعلومات يجب ان نفهم كل من المعلومة والنظام (تم التطرق الى المعلومات سابقا)

اما النظام فهو اطار متكامل له هدف واحد او اكثر من هدف يقوم بالتنسيق فيما بين الموارد المطلوبة لتحويل المدخلات الى مخرجات، والموارد قد تكون خامات او الات او طاقات وذلك بالإعتماد على نوع النظام.[1]

أولا: تعريف نظام المعلومات

- نطاق المعلومات هو مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتامين السيطرة على المنظمة؛[2]
- يعرف نظام المعلومات بانه" نظام متكامل لكل من العنصر البشري والالة والذي يهدف الى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع سواء

[1] فايز جمعة النجار، نظام المعلومات الادارية، دار الحامد، عمان، 2005، ص5.

[2] عامر ابراهيم قندلجي، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005، ص.ص24.23.

كانت تلك المعلومات تتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة لاطراف البيئة الخارجية التي تتعامل معها المنظمة لادارة عملية اتخاذ القرارات الادارية داخل المشروع؛

- نظم المعلومات هي وليدة تلاقي كل من التنظيم وتكنولوجيا المعلومات، وفي مقدمتها انظمة الكمبيوتر والشبكات؛[1]
- من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان نظام المعلومات هو مجموعة من العمليات والتكنولوجيا والمعلومات والاشخاص المترابطة والمتفاعلة فيما بينها بغرض تحقيق اهداف محددة

ثانيا: المكونات الرئيسية لنظم المعلومات.

يحتوي نظام المعلومات على ثلاث مكونات رئيسية وهي:[2]

المدخلات: وتتعلق باستحصال وتجميع العناصر التي تدخل الى النظام لكي تعالج: مثل المواد الاولية، الطاقة، البيانات، والجهود البشرية والتي يجب ان تتوفر وتنظم لاغراض المعالجة.

المعالجة: وهي عمليات تحويلية يتم خلالها تحويل المدخلات الى مخرجات، ومن امثلتها العمليات التصنيعية، والحسابات التي تجرى على البيانات.

المخرجات: وتتعلق بنقل العناصر التي انتجت خلال عمليات التحويل الى جهات التي تحتاجها، مثلا: المنتجات النهائية والخدمات البشرية، المعلومات الادارية، التي يجب ان تنقل الى مستخدميها.

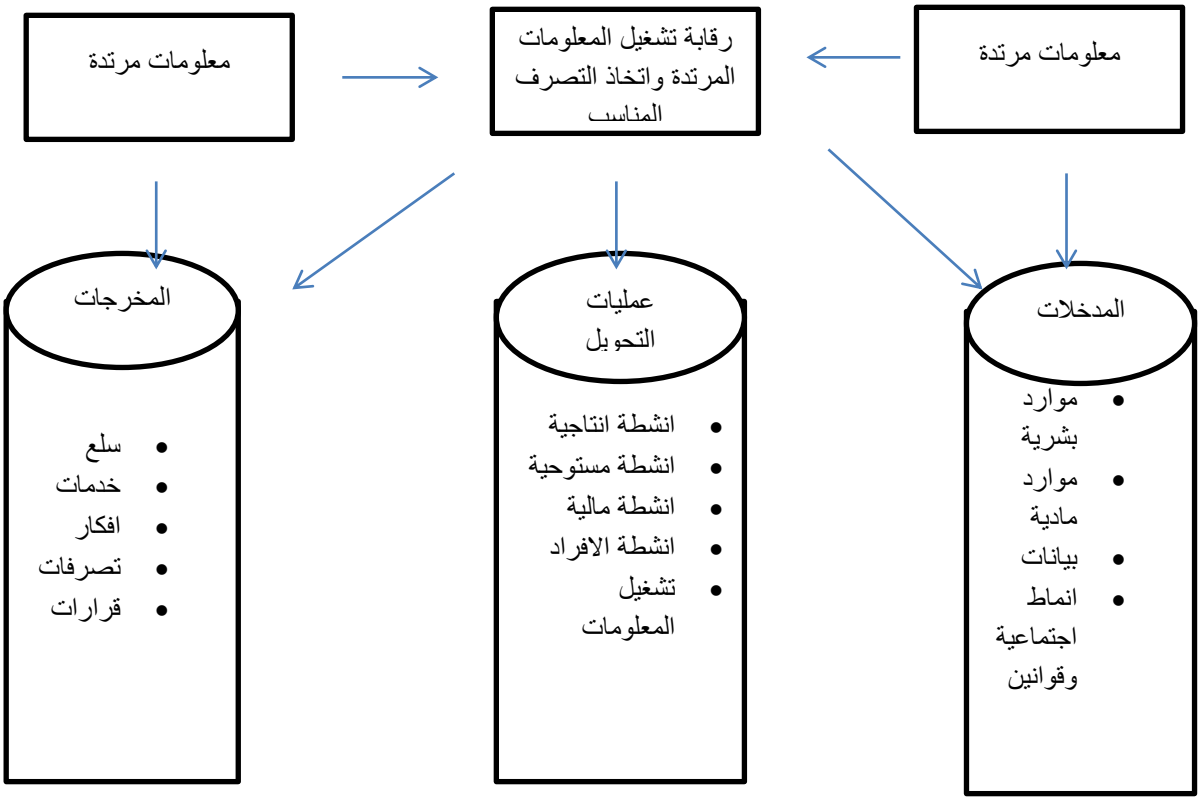
يمكن اضافة مكونين اخرين هما التغذية العكسية والسيطرة والنظام الذي يحتوي على هذين المكونين يسمى بنظام التحكم والضبط، الذي هو نظام مراقبة ذاتية وتنظيم داخلي.

يمكن توضيح ذلك وفق الشكل التالي:

[1] محمد احمد حسان، نظام المعلومات الادارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008، ص 16.

[2] مخلوفي محمد، انعكاسات النظام المحاسبي المالي على جودة نظم المعلومات المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2015، ص 68.

الشكل رقم(3-2): المكونات الاساسية لنظم المعلومات



المصدر: ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة، مصر، 2005، ص24.

ثالثا: اهمية نظام المعلومات

- المساعدة في اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات وكلما كانت المعلومات كافية وتمتاز بالدقة كلما ساهمت في تحقيق نتائج افضل؛
- تشجيع الادارة على المخاطرة والبحث عن الفرص لايمكن ان تستغل دون نظام المعلومات؛
- توفير معلومات وبيانات وفق خطة متكاملة في نظم المعلومات في المنظمة مما يساعد على التكامل والتنسيق المتبادل؛[1]
- يساعد نظام المعلومات في تقديم معلومات تنبؤية سابقة مساعدة في التسيير الاستراتيجي؛

[1] عز الدين يوسف، اثر نظام المعلومات في التسيير الاستراتيجي، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر، ادرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر المهني، تخصص التسيير الاستراتيجي للمؤسسة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2016، ص8.

- يساعد نظام المعلومات على الحد من مخاطر الاحداث المفاجئة.

الفرع الثاني: اساسيات حول نظم معلومات الموارد البشرية

أولا: تعريف نظام معلومات الموارد البشرية

تعد نظم معلومات الموارد البشرية اول خطوة لاهتمام المؤسسات بالموارد البشرية وتنميتها ولقد تعددت التعاريف المقدمة لها، من بينها:

يعرف نظام معلومات الموارد البشرية بانه خليط من الافراد والمعدات والاجراءات المصممة بغرض تجميع وتنقية وتحليل وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لاغراض المتابعة واتخاذ القرارات المتعلقة بادارة العنصر البشري في المنظمة صغيرة كانت ام كبيرة.[1]

ويعرف ايضا على انه النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة يمكن الاستفادة منها في صنع القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالتدريب والتطوير والتحفيز والترقية...الخ.

عرف بانه مجموعة من الافراد، النشاطات، الاشكال والبيانات تستعمل للحصول، تخزين استرجاع، توزيع واستعمال المعلومات حول الموارد البشرية للمؤسسة.[2]

او هو عبارة عن مجموعة من التسهيلات المادية (اجهزة الحواسيب وملحقاتها) ومعلوماتية (نظم ادارة قواعد البيانات، قواعد البيانات نظم التشغيل...الخ) والبشرية (العاملين والمستخدمين والمبرمجين...) والتي تعمل بشكل متكامل من اجل اسناد عملية صنع القرارات المتعلقة بادارة الموارد البشرية في المنظمة وفي كافة المستويات الادارية.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان نظام معلومات الموارد البشرية هو مجموعة الاجزاء المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة فيما بينها والتي تعمل على تجميع ، تحليل، تخزين وتوزيع البيانات والمعلومات واستعمالها لاتخاذ قرارات متعلقة بادارة الموارد البشرية.

[1] سامح عبد المطلب، استراتيجية ادارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2011، ص 205.

[2] عباس سهيلة محمد، ادارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة 2، عمان، الاردن، 2006، ص 322.

ثانيا: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من الابعاد الرئيسية والتي تتمثل في مدخلات، معالجة(تشغيل) ومخرجات كاي نظام معلومات اداري اخر إلا أن مايميز نظام معلومات الموارد البشرية هو تعدد انشطته التي يشملها.

1_مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية

وهي عبارة عن البيانات الخاصة بالمظيفين والوظائف والبيانات ذات العلاقة ويمكن تقسيمها الى اربعة انواع:[1]

البيانات المتعلقة بالموظفين: وتتمثل في البيانات الشخصية والبيانات الخاصة بالخبرات العلمية للموظف والبيانات الخاصة بالحياة الوظيفية كاسم الوظيفة ورقمها.

البيانات المتعلقة بالوظائف: وتحتوي على مسميات الوظائف وارقامها وموقعها التنظيمي والتعديلات التي تطرا عليها.

البيانات الادارية: تتعلق بسياسات التوظيف وتتضمن القوانين والتعليمات والقرارات المتعلقة بادارة الموارد البشرية.

البيانات المتعلقة بسوق العمل.

2_عملية التشغيل: والمتعلقة بتكوين قاعدة بيانات الموارد البشرية والتي تشمل على البيانات الشخصية، بيانات المهارات وبيانات تقييم الاداء، بيانات تخطيط الموارد البشرية وبيانات الرواتب وبرامج تخطيط المسار الوظيفي والتحفيز والتدريب.[2]

[1] مؤيد سعيد السالم، مرجع سابق، ص 383.

[2] بوحسان سارة كنزة، الاثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مؤسستي(MOBILIS)و(NEDGMA) قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012،ص 69.

3_مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية

تتمثل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في شكل تقارير وقتية او دورية او في شكل معلومات تطلب من داخل المنظمة او خارجها ومن اهم تلك المخرجات:

- معلومات عن الموظفين والوظائف؛
- معلومات عن العمليات الادارية من تخطيط وتوظيف؛
- بيانات ومعلومات عن اوضاع العاملين، حاليا او سابقا او مستقبليا؛
- معلومات عن اوضاع العاملين؛
- تخطيط برامج التنمية والتدريب ورفع كفاءة العاملين؛
- متابعة اجور وحوافز العاملين ومكافاتهم.

4_التغذية العكسية: تتم عملية التغذية العكسية للمحافظة على انتاج نظم معلومات الموارد البشرية وذلك من خلال رصد الانحرافات والعمل على تصحيحها

5_التاثيرات البيئية: تتمثل في المتغيرات التي تؤثر على فاعلية انشطة الموارد البشرية منها مايتعلق بالجهات الحكومية الحكومية والقوانين والتشريعات المنظمة للعمل والمغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية وغيرها من التكنولوجيا[1]

ثالثا: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

- توفير الوقت والجهد، باعتبارها تنجز ملايين الاعمال في لحظات قصيرة جدا، مع تحقيق الموضوعية والدقة في الانجاز، بالاضافة الى رفع كفاءة المتابعة والرقابة وتحسين جودة القرارات وفعاليتها في معالجة المشاكل الحاصلة في الاداء؛
- برامج التدريب والتاهيل والتي ادت الى تثمين القدرات والكفاءات البشرية بفضل خدمات التعلم عن بعد والتدريب عن بعد...وغيرها بالاضافة الى تسهيل تحديد الحاجات التدريبية اللازمة للعاملين؛

[1] مؤيد سعيد سالم، مرجع سابق، ص267.

- لقد اسهم الحاسوب في عملية تقييم اداء العاملين بموضوعية، ودقة عالية، خاصة في مجالات التقاعد، الضمان وكذا التطور، كما ساهمت الشبكات الداخلية في تدنية التكاليف والمتابعة الذاتية للمسار المهني والملف لكل عامل مما يعكس تمكينه واحساسه بالمسؤولية؛
- ان الاعتماد على الحاسوب في الاقسام المختلفة لادارة الموارد البشرية، وفر العديد من الإمتيازات فمثلا في قسمي الاختبار يمكن من الاحتفاظ والاسترجاع بكافة المعلومات المتعلقة بالمرشحين للوظائف عند الضرورة؛
- وفيما يتعلق بمصلحة الرواتب فقد ادى الى تحقيق الدقة والسرعة، وتوفير كافة التسهيلات بشان الاستقطاعات المطلوبة داخليا وخارجيا من جهة، والتحليلات المحاسبية واكتشاف الانحرافات والقيام بتصحيحها من جهة اخرى؛
- ضمان وصول المعلومات الصحيحة وفي الوقت الصحيح للاشخاص المناسبين.[1]

رابعا: اهداف نظام معلومات الموارد البشرية

يهدف نظام معلومات الموارد البشرية الى تقليل الجهد البشري الذي يبذل في اعداد وانتاج التقارير المختلفة عن العمالة والتي تجيب مباشرة على الاستفسارات المرتبطة بالعمالة فيما يتصل بخصائصهم ووظائفهم وتسلسلهم الاداري ومدى تدريبهم حتى يساعد في تخطيط العمالة وزيادة انتاجيتهم ويمكن بيان اهم الاهداف الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية كالتالي:[2]

- تحديد احتياجات مختلف ادارات واقسام الموارد البشرية من المعلومات والعمل على توفيرها؛
- تصميم مركز معلومات متكامل لتلبية تلك الاحتياجات؛
- تحديد خصائص المعلومات التي تطلبها الجهات المستفيدة وبيان المعايير الواجب توافرها في كل منها؛
- تحليل عمليات التشغيل وطرق تحديث البيانات؛

[1] طويهري فطيمة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2015،ص.ص 28.29.

[2] عتيقة بن طاطة، نظام معلومات الموارد البشرية، ادارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، 2018، ص 19.

- تطوير اساليب استرجاع المعلومات وتصميم اشكال التقارير والمخرجات بما ييسر استفادة الاطراف المستخدمة للمعلومات؛
- وضع توثيق متكامل للنظام؛

اما الهدفين الاساسين في المنظمة فيها:

- تحسين كفاءة اعمال جمع البيانات الخاصة بالعاملين وانشطة ادارة الموارد البشرية وذلك ان الكثير من هذه الأنشطة يمكن ان تؤدي بكفاءة وسرعة اكبروحجم اقل من العمل المكتبي؛
- يرتبط بتخطيط الموارد البشرية وهو ابعد من حيث المدى الزمني، ذلك ان امتلاك البيانات اللازمة تمكن المنظمة من رسم خطط الموارد البشرية واتخاذ قرارات ادارية مبنية على معلومات واقعية.

المطلب الثاني: مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية

تعددت مجالات استخدام نظام معلومات الموارد البشرية، اهمها:[1]

أولا: الحصول على البيانات: يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بجمع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية، من مصادر مختلفة لمعالجتها، منها سجلات تشغيل البيانات التي تضم:

1_سجلات احصائية: تشمل بيانات مالية عن العامل مثل معدلات ساعات العمل، المرتب الشهري، الحوافز، ضرائب على الدخل...الخ، حتى يمكن لقاعدة البيانات ان تحتوي على صورة متكاملة عن الموارد البشرية، كما يساعد على اجراء بحوث من اجل جمع البيانات الخاصة بالموارد البشرية من البيئة الداخلية للمؤسسة وغير الموجودة في السجلات، مثل دراسة وتتبع شكاوي العاملين واسبابها الى جانب ذلك يساعد النظام على اجراء بحوث لجمع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية من البيئة الخارجية المحيطة بالمؤسسة، من خلال مجموعة من المصادر كالتشريعات الحكومية، الاتحادات العمالية المعاهد والجامعات، المؤسسات المنافسة،...الخ.

[1] زاوي صوري، اثر نظام معلومات الموارد البشريةعلى تسيير الموارد البشرية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بسكرة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 26.

2_سجلات الافراد: وهي تشمل بيانات اساسية ذات طبيعة غير مالية تخص العاملين في المؤسسة مثل: الاسم، تاريخ الميلاد، معدلات الغياب، الدرجة العلمية، الخبرات...الخ.

ثانيا: استعمال نواتج النظام: تستخدم المعلومات المتحصل عليها من معالجة نظام معلومات الموارد البشرية للبيانات السابقة في عدة مجالات وظيفية خاصة بالموارد البشرية، اهمها:

1_ التوظيف: يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعلومات التي من شانها استقطاب الافراد للعمل بالمؤسسة والمفاضلة بينهم، مما يسمح لها بتعيين افضلهم مثل المؤهلات العلمية، الخبرة، التصنيف الوظيفي للمنصب الشاغر، المؤهلات الفنية...الخ.

2_تخطيط الموارد البشرية: يتم استخدام المعلومات في مجال تخطيط الموارد البشرية في جانبين:

- تخطيط التوظيف حيث يتمثل الهدف منه في ضمان توفر العاملين الذين يمكنهم شغل المراكز الخالية.
- التنبؤ حيث يضمن تقدير عدد العاملين الذين تحتاج اليهم المؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة بها مستقبلا لذا يتطلب تخطيط الموارد البشرية معلومات عن التوظيف، معدلات دوران العمل، الترقيات...الخ.

3_تسيير الاداء: تساعد المعلومات تقييم اداء العاملين الادارة على تحقيق الملاءمة بين تقييم الاداء وطبيعة الوظائف والسمات المميزة بها، وبالتالي تحديد ووضع الحلول لمشاكل الاداء.

كما تمكنها من تحديد الطريقة المناسبة للتقييم، ومعرفة الفروقات بين الاداء المحقق والمعايير المحددة له.[1]

4_التدريب والتنمية: يمكن استخدام معلومات التدريب في اتخاذ قرارات رئيسية كتحديد الاحتياجات التدريبية، تقييم فعالية العملية التدريبية، تحديد الافراد المؤهلين للترقية او النقل، تحديد نوع البرامج التدريبية، تحديد فرق العمل المؤهلة لتحقيق الاستجابة لاهداف التدريب...الخ.

5_التعويضات: يشمل عمل نظام معلومات الموارد البشرية في مجال التعويضات جوانب عديدة كاعداد قوائم الاجور والمرتبات، تقييم الوظائف وتحديد الاجور التي تناسبها، مسح الاجور للتعرف

[1] زاوي صوري،مرجع سابق، ص 26.

على الاجور والمكافات لنفس الوظيفة في مؤسسات اخرى، تحديد التغيرات المتوقعة في الرواتب نتيجة للترقية او التميز في الاداء...الخ.

والملاحظ ان نواتج نظام معلومات الموارد البشرية يمكن استخدامها ليس فقط في المجالات السابقة التي تعتبر الوظائف الاساسية لتسيير الموارد البشرية، وانما في مواجهة الضغوطات الخارجية التي يمكن ان يعرفها تسيير الموارد البشرية كنقص العمالة واستقطاب المهارات...الخ.

المطلب الثالث: اثار نظام معلومات الموارد البشرية على تقييم الاداء

يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية الاداة التي تستخدمها المؤسسة وتمكنها من توجيه اداء عامليها، من خلال توجيه العوامل التي من شانها التاثير على ادائهم بالزيادة او بالنقصان كظغوط العمل، التدريب، تخطيط الموارد البشرية...الخ، ويعتبر تقييم الاداء من الادوات التي تستخدمها الادارة في الرقابة على الموارد البشرية في المؤسسة والتي تستند الى ضرورة وجود معايير، ثم اجراء اي تعديلات تستخلص من عملية المقارنة.

تحتاج ادارة الموارد البشرية الى معلومات لتقييم اداء عامليها او الرقابة عليهم، سواء قبل التقييم او بعده وهنا ظهرت الحاجة الى نظام معلومات موارد البشرية يساعدها على تحقيق ذلك، ففي بداية عملية تقييم الاداء او مايسمى الرقابة السابقة يقوم نظام المعلومات بتوفير بيانات عن المعايير المستخدمة للتقييم ومعالجتها للتاكد من مدى تحقيقها للاهداف الموضوعية، كما يقدم بيانات عن مستوى كل عامل مما يسمح بتحديد الاداء (الاهداف) المطلوب تحقيقه.[1]

ويسمح نظام معلومات الموارد البشرية للادارة من خلال التقارير (معلومات التغذية العكسية) من قياس مدى نجاح نظام التقييم المعمول به في المؤسسة وتحديد مواضع الخلل فيه مما يمكنها من اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة.

فالمعلومات التي يوفرها النظام عن تقييم الاداء تساعد الادارة في:

- التنبؤ باحتمالات نجاح الفرد في وظيفته الحالية او في وظائف اكبر منها؛

[1] زواوي نادية، مرجع سابق، ص 81.

- توفير المدخلات اللازمة لتحديد احتياجات التدريب الفعلية من خلال تحديد نقاط القوة او الضعف في اداء الافراد؛

- اظهار مدى مصداقية اجراءات الاختيار وبانه تم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

المبحث الثالث: تاثير تكنلوجيا المعلومات والاتصال واداء الموارد البشرية

اصبح كلا من الموارد البشرية وتطوير الأداء البشري يحظى باهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الاعمال، لذا فان السبيل الوحيد لاستمرار اي مؤسسة هو العمل على توفير كفاءاتها البشرية المتاحة والكامنة داخله، لما لهذه الاداة من خلق فرص غير مسبوقة بمجالات عدة، مثل رفع مستوى الاداء، الاستغلال الامثل للقوى، ومنه التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات واداة الموارد البشرية في هذا المبحث.

المطلب الاول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء العاملين وعلى مختلف جوانب المؤسسة

الفرع الاول: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء العاملين

ذلك من خلال تاثيرها على مجموعة من المحاور:

- التغيير في التركيب المهني والمهارة لقوة العمل: اذ بدانا نشهد التقلص التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية الفنية الاكثر اتصالا باساليب التكنولوجيا الحديثة، وهذا ماساهم في استبدال اسم الموظف "التكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب. الا ان هذا الاسلوب من شانه التاثير السلبي على الشغل، من خلال تقليص توظيف الافراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة.[1]
- تغيرات في تنقلية العمل: ادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة الى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم التنقلية مرتبط بالتنقلية الجغرافية، بل اصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الالكتروني، وبالتالي لم يعد الموقع الجغرافي سجنا للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل.[2]

[1] علي محمد رحمونة، الانترنيت والمنظومة التكنواجتماعية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2001، ص 334.

[2] بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، WWW.UNIO-CHLF.DZ (30_03_2022/ 23:59)

وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، وظهور مصطلح الجماعة المتعارض وتستخدم خصيصا لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الالكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكة الانترنيت.

- تغير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل: مما اثر في اسلوب اداء سوق العمل، حيث اصبح هناك مزيد من العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية الحديثة، كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة.

الفرع الثاني: تاثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف جوانب المؤسسة

اولا: التاثير على انتاجية المؤسسة والقوى العاملة

1- التاثير على انتاجية المؤسسة

اكدت العديد من الدراسات مؤخرا ان تكنولوجيا المعلومات تؤثر تاثيرا اساسيا في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق ادخال تكنولوجيا المعلومات ادخال تغييرات تنظيمية وادارية مرافقة.

فقد بينت عدة دراسات ان معدل الانتاجية كان اعلى مايمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الادارة والتنظيم لن يؤدي الى زيادة محسوبه في الانتاج، وبالتالي فان الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تتحقق عندما يرافقها استثمار في: استراتيجيات جديدة، وهيكليات جديدة، واعمال جديدة.[1]

2- التاثير على القوى العاملة

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تاثير اخر هو ادخال متطلبات جديدة حول القوى العاملة، من هذه التغيرات زيادة اجور العاملين في مهن هذا القطاع زيادة كبيرة نسبيا، حيث ان معدل الاجر السنوي في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان 5800 دولار لعام 1998 في الولايات المتحدة الامريكية، اي اعلى من معدل الاجر السنوي البالغ 31400 دولار في القطاعات الاخرى، اي الاجر اعلى بنسبة 85%، ومنذ سنة 1992 ارتفعت اجور العاملين في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا

[1] عبد الرحمان القري، مرجع سابق، ص187.

المعلومات بمعدل 5.8% سنويا بالمقابل، لم ترتفع الاجورفي الصناعات الخاصة الاخرى باكثرمن 3.6%.اضافة الى ان ادخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الاخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات اكثر تعقيدا وتطورا من التجهيزات المستعملة سابقا، يجعل هذه القطاعات بحاجة الى عمالة اعلى خبرة وتعلما، كما يحتاج الى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور التجهيزات والبرمجيات.

ثانيا: التاثير على تطوير المنتج وعمليات التسويق

1_ التاثير على تطوير المنتج

اكتشفت المؤسسات ان هذه التكنولوجيا يمكن استخدامها لتطوير منتجات وسلع جديدة، كما يمكن استخدامها لتطوير خطوط الإنتاج وعمليات الانتاج، وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن داخلها عناصر وتجهيزات معلوماتية او برمجيات حاسوبية، وقد ساعد ظهور الانترنيت، في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي، فالكثير من المؤسسات تستعمل الانترنيت من اجل زيادة مبيعاتها من خلال التحسين التدريجي والمستمر للسلعة او الخدمة من خلال استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة على شبكات الانترنيت، والتي تستعمل في:

- تنسيق وتصميم المنتج؛
- تخفيض تكلفة ادارة المشروع؛
- تخفيض تكلفة ادارة المخزون؛
- تقديم التدريب الفعال للعمال والموظفين .[1]

2_التاثير على عمليات التسويق

يمكن اليوم لكثير من المستهلكين في كثير من دول العالم الدخول الى الانترنيت والاطلاع على مواصفات وعرض اي من السلع التي يرغبون في شرائها، فالانترنيت اصبحت مكانا للتسوق يمكن من خلالها للمستهلك المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم القيام بعمليات الشراء عبر النترنيت، وفي الكثير من الاحيان يتم الدفع عبر هذه الشبكة،كما اثرت التجارة الالكترونية تاثيرا كبيرا على اسعار مختلف السلع والخدمات، حيث يمكن للمشتري ان يتفحص السلعة ومختلف مواصفاتها واسعارها في

[1] عبد الرحمان القري، مرجع سابق، ص 188.

كل بقاع العالم وبسرعة وتكلفة قليلة بالمقارنة بالوسائل السابقة التقليدية(السفر، الزيادات، المعارض) واكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الانترنيت لتسهيل العملية، فتسهل هذه البوابات عمليات التسوق والتسويق الالكتروني، وتقوم هذه البرمجيات بالابحار عبر الانترنيت في العديد من المواقع وبسرعة فائقة، باحثة عن افضل سعر وافضل مواصفات للمشتري، وتسمى هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي(bots)، ومن وجهة نظر البائع فان الانترنيت اصبحت وسيلة هامة للتسويق عالميا، فالمصنعين ومقدمي الخدمات يعرضون الان على الانترنيت معلومات ومواصفات واسعار وخدمات لسلعهم، مع امكانية الصيانة والاطلاع بالاستعانة بالانترنيت، وكذلك التدريب عن بعد مع كل اللوازم التطبيقية وكلها عن بعد بواسطة الانترنيت.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية

الفرع الاول: مفهوم التنمية البشرية

يقصد بتنمية الموارد البشرية: وفقا لما ورد في تقارير التنمية البشرية على انها عملية اتاحة المزيد من الاختيارات امام الافراد، ومن حيث المبدا يمكن هذه الاختيارات بلا حدود كما انها تتغير مع الوقت، واهم هذه الاختيارات ان يحي الافراد حياة طويلة خالية من العلل وان يتعلمو، وتتاح لهم الموارد اللازمة لان يعيشوا حياة كريمة.

_ والتنمية هي التي تجعل هذه الاختيارات في متناول الافراد، بان تخلق البيئة التي تمكن الافراد والجماعات من تنمية قدراتهم بالشكل الكامل، كما تتيح لهم فرصة مناسبة لكي يحيوا حياة منتجة وخلاقة طبقا لما تمليه عليهم احتياجاتهم واهتماماتهم.

_ ومفهوم تنمية الموارد البشرية يقصد به تلك العمليات المتكاملة والمخططة موضوعيا والقائمة على معلومات صحيحة والهادفة الى ايجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل في منشات محددة والمتفهمة لظروف وقواعد واساليب الاداء المطلوبة وامكانياته والقادرة على قدرات ومهارات.[1]

[1] عيد سمير احمد، الادارة الاستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص 72.

وتعرف تنمية الموارد البشرية على انها: مرحلة تاتي بعد الحصول على الافراد الملائمين لاداء العمل، ويقصد بها رفع مستوى مهاراتهم وقدراتهم وخبراتهم وذلك عن طريق التدريب الملائم لطبيعة العمل المطلوب انجازه.

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية

لقد اصبحت تحظى التنمية البشرية وتطوير الاداء البشري باهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الاعمال، لذا فان السبيل الوحيد لاي تنظيم للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله. وفي هذا المجال ساهمت تكنولوجيا المعلومات مساهمة فعالة، حتى اصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية التنمية البشرية هي درجة اتاحة والتحكم في هذه التكنولوجيا.

_ ان العملية التكوينية تعتبر السبيل الامثل لغرض رفع وتنمية قدرات الافراد، ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات هنا مساهمة عظيمة. لذا سوف ناتي بالانعكاسات الايجابية التي احدثتها تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال، وهذا من خلال مراحل ثلاث هي:

اولا: مرحلة التخطيط والاعداد للعملية التكوينية:

لقد ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل وترشيد عملية التخطيط للعملية التكوينية، وذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة وفي الوقت الحقيقي للمشرفين على هذه العملية وذلك فيما يخص:

1- قياس الاحتياجات: وذلك بتوفير معلومات عن:

- الاهداف والتوجهات والسياسات المتبعة، وتحليل عناصر القوة ومواطن الضعف، وهذا احد المداخل الاساسية لتحديد الاحتياجات؛
- اتاحت شبكة الانترنيت امكانية معرفة عناصر التحليل الاستيراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة مواطن الضعف عن طريق التكوين بما يستجيب للتوجهات الجديدة؛[1]

[1] زواوي نادية، عبد الرخمان القري، مرجع سابق ، ص 85.

- اتاحت شبكة الانترنيت امكانية تتبع اجراءات العمليات المختلفة، وتحديد نقاط الاختناق واسبابها وهي ناتجة عن نقص الخبرة والمهارة وهذا مايمكن من التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات.

2_ التخطيط للاحتياجات: وتلعب هناك تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا وهذا من خلال:

- ان شبكة الانترنيت تتيح للمديرين المسؤولين عن العملية التكوينية معرفة برامج وخطط العمل الانتاج لكافة الادارات الاخرى، وبهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج؛
- تتيح بعض برامج الحاسبات وضع خطط مسبقة لعملية التكوينية او المساعدة في ذلك، حيث توجد بعض البرامج الاحصائية المساعدة في ذلك ك:SPSS، كما هناك كذلك بعض الانظمة الخبيرة المتاحة مثل PARYS، للتسيير التنبؤي للافراد العاملين.

3_ تحديد اسلوب ومتطلبات التنفيذ: حيث تتيح الشبكة العالمية الانترنيت امكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالميا، وخطط تنفيذ هذه البرامج واساليب تنفيذها وتكلفتها، بحيث يتمكن المسؤول من تحديد الاسلوب الامثل للتنفيذ(داخلي،خارجي)، ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج.[1]

4_ اعداد المحتوى: يعتبر اعداد محتوى العملية التكوينية امرا غاية في الاهمية، لذا ينبغي وضع البرامج التكوينية ومواردها التعليمية بعناية شديدة بحيث تناسب الهدف من العملية، وكذلك مستوى الافراد المكونين، وتكنولوجيا المعلومات ساعدت على ذلك من خلال:

- ان الشبكة العالمية سمحت باثراء واعداد المحتوى، وذلك بالاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة، فهناك الان العديد من لبرامج لمعلوماتية التي تسمح باثراء العملية التكوينية؛
- ان الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي اكاديمي يعمل على تنمية قدرات الافراد العاملين سواء القيادية منها او اتخاذ القرار او التفكير الاستيراتيجي...الخ.

بحكما تتكامل شبكة المعلومات الداخلية الانترنيت في اتاحة كل المحتويات السابقة التي تم تنفيذها، وفكر المؤسسة المكتسب خلال فترة عمل الشبكة، وكذا فكرعناصر الخبرة ومؤهلاتهم بما يحقق سرعة بناء المحتوى.

[1] زواوي نادية، عبد الرحمان القري، مرجع سابق ذكره، ص 85.

ثانيا: مرحلة تنفيذ العملية التكوينية:

ساعدت تكنولوجيا المعلومات بطريقة فعالة وكفؤة في تنفيذ البرامج التكوينية، حيث اتاحت طرق تختلف تماما عن الطرق التقليدية، حيث اوجدت هذه الأخيرة انماط جديدة وسهلة في ممارسة العملية التكوينية في كافة مراحلها وذلك وفق مايلي:

1_ التكوين عن بعد: التكوين عن بعد طريقة اكتساب المعرفة من خلال الاخرين، فالتكوين عن البعد ليس له حدود معينة او وسيلة واحدة. فاي حصة تلفزيونية، او شريط فيديو، برنامج معلوماتي يمكن ان يعتبر برنامج تكوين عن بعد.

ان الدور المهم للتكوين عن بعد هو تسهيل وتبسيط العملية التكوينة اليوم وعن طريق الشبكة اصبح بمقدور اي شخص تطوير كفاءاته بمختلف انواعها، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مد الافراد المشتركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب، كما يمكن تعميم هذه البرامج التكوينية داخل التنظيم عن طريق الشبكة الداخلية حتى يستفيد منها عدد كبير من العمال، كما ان طريق تطبيقات الواقع الافتراضي امكن خلق بيئة افتراضية للتكوين والعمل تحاكي الواقع الحقيقي في درجة التاثير والتعامل. وهذا مايسمح بتحصيل نتائج[1] احسن خاصة في بعض الميادين الحساسة كالطب والطيران، الكيمياء...الخ، وهذه الميادين لاتكتفي فقط بالدروس النظرية ولكن بدرجة (اكبر بالتطبيق).

اضافة الى ماسبق ذكره فان التكوين عن بعد يمنح المزايا التالية:

أ- انه موجه للعمال في مكان اقامتهم او في ترحالهم؛

ب-انه يسمح بمتابعة العملية التكوينية وفق الاوقات المناسبة بحيث يمكن متابعتها في:

- خارج اوقات العمل، اثناء الراحة والعطل...الخ؛
- متابعتها في اي وقت؛
- اختيار موضوع التكوين حسب النقاط الغامظة لدى المتكون؛

ج- تسمح بالقيام بالعملية التكوينية وفق الامكانيات المالية والاقتصادية.

[1] زواوي نادية، نفس مرجع سابق، ص 86.

2- **التكوين بالمنزل:** حيث سمحت هنا تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائط المتعددة امكانية تنمية المهارات بالاعتماد على النفس ودون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية، فالان توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الافراد في مختلف المجالات، ولعل اهم هذه القنوات في العالم العربي قناةsmart way وقنوات النيل المتخصصة، والتي تعمل على بث برامج غنية المحتوى والتي تتماشى مع المقاييس العالمية.

3- **التكوين المستمر:** لقد جعلت تكنولوجيا المعلومات من العملية التكوينية هواية، يستطيع اي فرد ممارستها دون انقطاع على مدى حياته، خاصة مع وقتنا الحالي والذي يتميز بسرعة التحولات والتغيرات فيه، فانماط وطرق العمل اليوم تشهد طفرات نوعية غير مسبوقة تجعل من المهارات التي نتعلمها منذ فترات قصيرة مهارات قديمة.

4- **التكوين اثناء العمل:** هذا النمط من العملية التكوينية معروف سابقا لكن بشرط انقطاع العامل عن عمله وتوجيهه لمتابعة برنامجه التكويني، لكن مع تكنولوجيا المعلومات حولت العملية التكوينية اثناء وقت العمل نفسه دون الانقطاع عن العمل.[1]

فتكنولوجيا المعلومات تتيح اليوم امكانية تنفيذ البرنامج التكويني بالموازاة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بين مايقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة ومايقوم بتنفيذه للتكوين حيث التفاعل بين المستخدم وقاعدة البيانات حقيقية في حالة العمل وبين المستخدم وقاعدة البيانات هيكلية عن التكوين. وهذا مايمكن التنظيم من الاستفادة من انتاجية العامل حتى اثناء المرحلة التكوينية، وبالتالي تقليل التكاليف نتيجة استغلال مخرجات العملية التكوينية اثناء القيام بها، والحكم على مدى فعالية البرنامج التكويني قبل النتهاء منه.

5- **التكوين وفق المستوى:** حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات ونظرا لما تقدمه من تسهيلات ومزايا امكانية تقديم برامج التكوين باكثر من مستوى من الابسط، متوسط، المتقدم، تبعا لطبيعة وقدرات المتلقي، حيث يقوم البرنامج بالاستعانة على مجموعة اختبارات وتطبيقات الذكاء الصناعي والانظمة الخبيرة في تحديد مستوى الطالب، ونقاط القوة والضعف فيه.

[1] مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مديرية العيانة لسنوطراك بالاغواط"، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، 2005، ص 90.

وتقدم له المادة التكوينية بطريقة تناسب مستواه مع مراعاة تغيير المستوى مع تقديم الدارس في البرنامج التكويني. وهذا يخلص المتكون من الضغوطات النفسية نتيجة عدم ملائمة في كثير من الاحيان البرنامج التكويني لنقاط ضعفه او احتياجاته هذا من جهة، ومن جهة اخرى فان هذا سيساعد على ترشيد السياسة التكوينية ككل.

ثالثا: مرحلة التقييم

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في اثراء وتسريع مرحلة تقييم العملية التدريبية حيث يمكن ان نلمس ذلك في ثلاث نقاط وهي:

1- تتيح تكنولوجيا المعلومات امكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التدريبية من خلال التفاعل بين المستخدم والبرنامج التكويني بصورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف.
2- تتيح برامج التكوين الذكية امكانية تتبع المتكون في جميع حالات التكوين، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع وتوفير جميع المعلومات اثناء العملية التكوينية وليس فقط اثناء مرحلة التقييم.
3- تتيح امكانية شبكات العمل الداخلية الانترنيت استخدام اساليب تدفق العملwork flow [1] امكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التكوينية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط.

وعليه يمكن القول في الاخير أن تكنولوجيا المعلومات غيرت في عملية تنمية الموارد البشرية في النواحي التالية:

أ. اوجدت نمطا جديدا لمتطلبات العملية التكوينية ألا وهي نمط قائم على المعرفة، فالكفاءات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتحكم في الامور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التكويني على تطوير المهارات الفكرية والذهنية اكثر لدى الافراد، خاصة وان اغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم اسنادها بصفة تكاد تكون كلية للالة.
ب. اوجدت تكنولوجيا المعلومات اساليب جديدة للقيام بالعملية التكوينية، فاصبحنا نسمح بالواقع الافتراضي، تكوين عن بعد، تعلم عن بعد... الخ كل هذه الانماط الجديدة في التكوين اثبتت جدارتها خاصة في الدول المتقدمة عند تطبيقها خاصة وانها اساليب تفاعلية.

[1] مراد رايس، مرجع سابق، ص 91.

ج. اوجدت تكنولوجيا المعلومات نمطا جديدا للمنظمات او الهيئات المشرفة على العملية التكوينية فاصبحنا نسمح بمؤسسات بلا حدود، فمقرها وحدودها في الشبكة تمنح شهادات عالية الجودة ومعترف بها عالميا.[1]

المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء الموارد البشرية

الاقراص الصلبة(CD)(ROM)، الحاسوب وكذلك الشبكات الداخلية، الادارة الالكترونية للوثائق، كل هاته الاشياء والادوات الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في تحسين اداء المورد البشري وهذا ماسوف نتطرق اليه خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: دور التطبيقات المعلوماتية في زيادة الانتاجية

ان اهم دور ينسب الى جهاز الحاسوب هو رفع الانتاجية عن طريق عدة اليات منها:

- الحفظ المعلوماتي الذي يسمح بإعلدة استعمال نفس المعلومات، ويمكن اعادة نسخها عدة مرات بتكلفة قليلة جدا مما يجعلها عاملا لنمو الانتاجية بالمكاتب؛
- الحفظ المهيكل للمعلومات، وهو مايسمح بالوصول الى كمية كبيرة من البيانات مع ربح الوقت؛
- المعالجة المعلوماتية للملفات والوظائف، التي تتم بسرعة اكبر باكثر دقة من المعالجات الفردية؛
- القدرة على اجراء الحاسبات المعقدة، خاصة تلك المتعلقة باتخاذ القرار. ومنه فان التطبيقات المعلوماتية عن طريق الحاسوب، تؤدي الى ربح الوقت والمكان والى تخفيض تكلفة انجاز المهام، حيث يمكن لبرنامج واحد ان يعوض عمل عدة موظفين، باداء ارقى وفعالية اكبر، وهو مايؤثر بالايجاب على اداء المورد البشري بصفة خاصة وعلى المؤسسة بصفة عامة.[2]
- الفرع الثاني: **الشبكات الداخلية**

تتمثل تاثيرات الشبكات الداخلية فيما يلي:

- التوفر السهل للوثائق المختلفة والمتنوعة، مما يسمح بالوصول الى ذاكرة المؤسسة والتقليل من استنساخ الوثائق والارشيف وانخفاض تكاليف الارسال؛

[1] مراد رايس، مرجع سابق، ص 92.

[2] كروش اسماء، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء الموارد البشرية، دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تسيير موارد بشرية، كلية علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018، ص 14.

- تحسين الاتصال على مستوى المؤسسة وتحديد الاخطاء الناتجة عن الدوران السيء للمعلومات؛
- التنسيق والربط بين الاجزاء الداخلية للمؤسسة وهي تضمن سيرورة العمل؛
- تشجيع التعاون بين اعضاء المؤسسة، ونقل وتبادل الخبرات والمعرفة بينهم، وكذا عقد الاجتماعات الكترونيا عن طريق التحاور الالكتروني...الخ، حيث تزداد الوظائف المنجزة جميعا وانحصار قنوات العمل الفردي وهذا يساعد على تحسين وتنمية الكفاءات البشرية؛
- اعطاء اكثر ثقة للشركاء الخارجيين، حيث يزدادون في ارتباطهم بالمؤسسة، وتقليص قنوات الاتصال بما يساعد على سرعة التفاعل والتجاوب للاحتياجات؛
- خلق نظام معلوماتي بتكلفة قليلة جدا.

الفرع الثالث: **الادارة الالكترونية للوثائق**

خلال سنوات الخمسينيات من القرن الماضي الوثائق كانت تعالج يدويا، ولكن حاليا اصبحت الوثائق تنتقل بواسطة حامل معلوماتي، مثل الاقراص الصلبة(CD-ROM)، التي تشكل حل اقتصادي بالاضافة الى طاقة تخزينية ضخمة، بعد رقمنتها وترتيبها، يمكن الاطلاع[1] ببساطة على الوثائق المطلوبة لكل شخص وبسرعة عالية، بما فيهم الاشخاص البعيدون عن الارشيف.فالادارة الالكترونية للوثائق تشمل على مجموع التقنيات التي تمكن من تسهيل الاطلاع على كميات هامة من المعلومات ذات الطابع الاداري او التقني وادارة الارشفة.

_ يهدف مشروع نظام الادارة الالكترونية للوثائق الى:

ضبط وتسيير الوثائق الداخلية، تبسيط العمليات الادارية والانتاجية، تحسين الاتصال داخل الفروع في المؤسسة، ربح الوقت في الوصول الى الوثائق وكذلك خفض كمية الورق المستعمل وحل مشكلة الارشيف عن طريق وضع برنامج يؤمن هذه الوظيفة، وبالتالي تقليص معالجة الملفات في الارشيق مما يؤدي الى تقليص تكلفة الاداء، مما يؤثر ايجابيا على زيادة الانتاجية.

بالاضافة الى ماذكرناه يمكن اضافة النقاط التالية:

[1] كروش اسماء، مرجع سابق، ص 14.

- تعمل على تكثيف الاتصال بين مختلف الفاعلين، كما تعمل على تشجيع التعاون والعمل الجماعي مما يطور ويحسن اداء الموارد البشرية؛[1]
- الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام(التسجيل اليومي للحظور) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذا سرعة الوصول اليها، والتي تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية والمعالجة(طلب عطلة مثلا)؛
- تساعد المورد البشري على اكتشاف الاخطاء وتصحيحها في حينها باستخدامه لبرمجيات وشبكات معينة؛ تستعمل خاصة في مستوى المرتبات والاجور بحيث تطبق المعالجة الالية للمعطيات من خلال المدخلات المتمثلة في معدلات الاجور، عدد ساعات العمل، الخصومات، وغيرها من المتغيرات الخاصة بالاجر؛
- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ماتوفر من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى حد كبير في تحسين الاداء الوظيفي من خلال تخطي القيام بكثير الاعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الاعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- قللت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الاعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم الوقت للتخطيط الاستراتيجي ورسم السياسة العامة للمؤسسة، مما اسهم في رفع كفاءة وفعالية ادارة العليا.[2]

[1] الهام باسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين ادارة الموارد البشرية، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد السابع، سبتمبر 2013، ص 269.

[2] احمد سمير نايف شعبان الثابت واحمد محمد باسم الجميلي، استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد 38، الفصل الاول، 2017، ص 252.

خلاصة

تؤثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تاثيرا اساسيا على اداء الموارد البشرية، بحيث ان التغيرات الاساسية التي تنعكس عليها، والمتمثلة في تغيير نمط ادارة الموارد البشرية من حيث تحول ثقافة المؤسسة من ثقافة ورقية الى ثقافة الكترونية. في كافة مجالات العمل، ويشير ذلك الى الاعتماد الرئيسي والمحوري على التقنيات الالكترونية في انجاز واتمام المهام والاعمال الادارية.

تتمثل التجهيزات المادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظام الموارد البشرية الذي له دور في معالجة بيانات الموارد البشرية وتحميلها لمعلومات تدعم صناعة القرار، وفي شبكات الانترنيت التي تمثل العمود الفقري للموارد البشرية، حيث ان استخدام نظام معلومات الموارد البشرية مهم ومفيد لنجاح اي منظمة باعتباره اداة من ادوات العملية التسييرية ، فالرقمنة اصبحت مفتاحا اساسيا وذات تأثير في إظهار مهارات، كفاءات المتعلقة باداء الموارد البشرية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية بالصندوق الوطني cnas لضمان الاجتماعي

تمهيد

بعد تطرقنا للفصل الأول والثاني إلى جوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداة المواد البشرية، نحاول تجسيد ماتم دراسته في الجانب النظري هذا تتبعنا لواقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تفعيل أداة الموارد البشرية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS المدية

حيث نتناول في هذا الفصل تقديما شاملا للصندوق بالإضافة إلى منهجية الدراسة الميدانية وصولا إلى عرض تحليل إجابات أفراد المجتمع واستخلاص النتائج حتى نعطي صورة عن دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تفعيل أداة الموارد البشرية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS

المبحث الأول : تقديم الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS

يعتبر الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بمثابة همزة وصل بين الدولة والعامل ولعل اهم الأهداف التي يرمي ويسعى لتحقيقها تغطية أكبر قدر ممكن من المخاطر والحوادث وتحقييف الحماية للأشخاص العاملين.

المطلب الأول : تعريف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS

هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم._01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الإقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلالية المالية .

قبل اعادة هيكلة الضمان الإجتماعي في الجزائر، كانت ولاية المدية تسير من طرف LA CA SORALالتي كانت تضم كل ولايات الوسطى على غرار:

الجزائر شرق CASOREC[1]

1. الجزائر غرب CASORAL

وفي سنة 1985 اصبح لولاية المدية صندوق إجتماعي على اثر المرسوم التنفيذي رقم 223/ 85 الصادر بتاريخ 20 اوت 1985 والذي يقر بحتمية انشاء وكالة تابعة للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الإجراء في كل ولاية عبر التراب الوطني حاليا تشرف وكالة الضمان الإجتماعي لولاية المدية على إدارة تسع مراكز دفع موزعين على كامل تراب المدية، وهي تقع في عاصمة الولاية حي تاكبو المدية.

1. هياكل الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء

حتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه على المستوى المركزي والولائي فهو يتكون من:

- 49 وكالة ولائية (اثنان منها بالجزائر العاصمة)

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/03/20.

- 839 هياكل الدفع :
- 368 مركز دفع
- 405 ملحقة دفع
- 66 ملحقة دفع
- 4 عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال، العظام والتأهيل، أمراض الأذن والأنف، الحنجرة وجراحة الأسنان
- 4" مراكز للتصوير الطبي الشعاعي
- 35 مركز للتشخيص والعلاج
- 55 صيدلية تابعة للصندوق
- 30 حديقة ورياض للأطفال
- مطبعة
- مركز عائلي ذو طابع إجتماعي[1]

2 المستفيدون

- العمال الأجراء مهما كان قطاع النشاط
- الممتهنين
- المجاهدين
- المتربصين في مجال التكوين المهني
- فئة المعاقين
- الطلبة
- المستفيدون من امتيازات الضمان الإجتماعي (المنح والريوع)
- المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى أو المسنين وغير الناشطين)
- المستفيدون من منحة التضامن (المرضى ، المسنين ، غير النشطين) ذوي الحقوق هم :
- الزوج والزوجة

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/03/20.

- الأطفال القصر
- الفتيات غير المتزوجات غير العاملات
- الأصول[1]

المطلب الثاني : مهام الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء CNAS

الفرع الأول : مهام الصندوق الوطني للنأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء CNAS

- تسيير أداءات التأمينات الإجتماعية (المرض، الأمومة ،العجز،والوفاة وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية)؛
- تسيير تعويضات المنح العائلية؛
- تحصيل الإشتراكات المخصصة لتمويل الأداءات؛
- الرقابة والمنازعلت المتعلقة بتحصيل الإشتراكات الموجهة لتمويل الأداءات؛
- تسجيل وترقيم العمال الأجراء من خلال منح رقم تسجيل وطني للمؤمنين إجتماعيا؛
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الإتفاقيات الثنائية للضمان الإجتماعي؛
- إجراء اللرقابة الطبية لفائدة المستفيدين؛
- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية، على شكل إنجازات ذات طابع صحي وإجتماعي؛
- تسيير صندوق المساعدة والنجدة؛
- إبرام إتفاقات مع مقدمي العلاج (الصيادلة، المؤسسات الصحية ،مؤسسات المعالجة بالمياة المعدنية ، عيادات اعادة التأهيل)؛
- إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم وإلتزاماتهم.[2]

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/03/25.

[2] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/03/28.

الفرع الثاني : أهداف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS

يهدف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS الى :

- ضمان استمرارية اي نشاط تجاري او صناعي في حال وقوع ضرر لهذا النشاط تمنح تجسيد فعلي لاثبات الحق الوطني الشرعي لكل فرد؛
- المساهمة في ترقية مستوى معيشة العمال وعائلاتهم المتكفل بهم ومنح الحق في الأداءات ذات الطابع الصحي؛
- اللجوء إلى فرض عقوبات المستخدمين في حالة التأخير ودعم دفع الإشتراكات للضمان الإجتماعي وذلك بهدف ضمان حقوق العمال في المستقبل فيما يخص التقاعد؛
- عصرنة تسيير هيئات الضمان الإجتماعي؛
- تحسين نوعية الخدمات لفائدة المؤمنين؛
- الحفاظ على التوازن المالي لمنظومة الضمان الإجتماعي.

المطلب الثالث : أداءات واتفاقيات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS

الفرع الأول: أداء الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS

من بين أداءات الصندوق نذكر :

- يتم التكفل بمصاريف العلاج الطبي والأدوية بنسبة 80% وبنسبة 100 %في بعض الحالات لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة؛
- يتم تعويض فترات التوقف عن العمل بسبب المرض بنسبة 50% من الأجر خلال الخمسة عشرة يوما الأولى وترفع إلى نسبة 100% من الأجر بعدها؛
- وتصل المدة القصوى لهذا التعويض إلى ثلاث سنوات؛
- التكفل بالتأمين عن الأمومة بنسبة 100% حيث تستفيد المرأة العاملة من عطلة الأمومة تصل إلى 98 يوم؛
- يتساوى المبلغ الأدنى لمنحة العجز إلى نسبة 75% من الأجر الوطني الأدنى المضمون؛

- عند وفاة المؤمن له إجتماعيا يستفيد ذوي حقوقه من منحة الوفاة؛
- تمنح الأخطار المهنية حق التغطية بنسبة 100% في مجال العلاج والتوقف عن العمل بسبب المرض؛
- يتم تسديد الريوع في حالة الأثار الجسدية الناجمة عن الحوادث وتسديد الريوع لفائدة ذوي الحقوق في حالة وقوع حادث العمل المفضي إلى الوفاة.[1]

ثالثا : إتفاقيات الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي

1 –إتفاقية مع الطبيب المعالج :

يلتزم الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء من خلال الإتفاقيات التي تربطه مع الطبيب المعالج بتحسين الإستفادة من علاج نوعي ،وتثمين احسن لممارسته الطبية ،قصد الأخذ بعين الإعتبار إلتزاماته في مجال النشاطات الوقائية ومتابعة تطورات الأمراض المزمنة.

وكذا التوسع في وصف العلاج علاوة على عصرنة العيادات الطبية.

حددت الإتفاقيات النموذجية المنصوص عليها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 116/ 09 المؤرخ في 7 أبريل 2009 العلاقات بين هيئات الضمان الإجتماعي والطبيب العام المسمى "بالطبيب المعالج"؛

تسري أحكام الإتفاقية حاليا على فئات محددة دون غيرها وذلك في إنتضار تعميمها على كافة شرائح المؤمن لهم إجتماعيا، ويتعلق الأمر بفئة المستفيدين من منح التقاعد سواء بصفة مباشرة أو بالأولوية وكذا ذوي حقوقهم وفئة المستفيدين من معاشات التقاعد سواء بصفة مباشرة أو بالأولوية وذوي حقوقهم.

يلتزم الطبيب المعالج بما يلي:

- تقديم العلاج الصحي الأولي، وضمان العلاج المندرج ضمن نطاق إختصاصه؛
- تنسيق العلاج ولاسيما تلخيص المعلومات الخاصة بالمريض المرسلة من قبل مختلف المتدخلين وغدخالهم ضمن الملف الطبي للمريض؛
- توجيه المريض إلى الطبيب المختص، عند الإنقضاء؛

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/04/05.

- المشاركة في متابعة المرضى المصابين بأمراض مزمنة بالتنسيق مع الممارسين الصحيين الآخرين وفق الملحق العلاجي المعد طبقا لأحكام الإتفاقية؛
- الحرص في كل الأعمال الطبية والوصفات العلاجية على إنتهاج أقصى حد من الإقتصاد شريطة أن يتوافق مع النوعية، تأمين فعالية العلاج طبقا لما هو معمول به في مجال الممارسات الطبية الحسنة خاصة في غياب المعطيات العلمية الحديثة، وبصفته طبيبا معالجا يمسك ويحين الملفات الطبية لكل مريض يتكفل به.[1]

2- إتفاقية التداوي بالمياه المعدنية المتعاقدة مع الضمان الإجتماعي

قام الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بتوقيع إتفاقية مع شركة التسير السياحي، وذلك في إطار التكفل بمصاريف التداوي بالمياه المعدنية لفائدة المؤمن لهم إجتماعيا وذوي حقوقهم على مستوى محطات التداوي بالمياه المعدنية، ويبلغ عدد المحطات الحموية المعدنية المتعاقدة مع الضمان الإجتماعي سبعة(07) وهي موزعة جغرافيا كما يلي:

- **بالغرب الجزائري:**
- حمام بوغرارة (تلمسان)
- حمام بوحجر (عين تيموشنت)
- حمام بوحنيفية (معسكر)
- **بالوسط الجزائري:**
- حمام ريغة (عين الدفلى)
- **بالشرق الجزائري:**
- حمام قرقور (سطيف)
- حمام المسك وطين
- حمام الصالحين (بسكرة)

[1] . Journée 19/05/2022, 13.00.https://cnas.dz

3- إتفاقية مع الديوان الوطني للأعضاء

على هامش الإحتفال باليوم العالمي لذوي الإحتياجات الخاصة بتاريخ 03 ديسمبر 2012 وتحت إشراف معالي السيد وزير العمل والضمان الإجتماعي تم توقيع إتفاقية بين الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء والديوان الوطني لأعضاء المعاقين الإصطناعية ولواحقها، وتتعلق الإتفاقية بتحديد شروط تقديم أجهزة الأعضاء الإصطناعية وكذا شروط التعويض المرتبط بإقتنائها، علاوة على الدعائم التقنية المعززة لسير المعوقين حركيا السمعية فضلا عن وسائل المساعدة التقنية الصحية الواردة ضمن الائحة العامة لأجهزة الأعضاء الإصطناعية.[1]

- **المستفيدون من أجهزة الأعضاء الإصطناعية**

يستفيد من أجهزة الأعضاء الإصطناعية، المؤمن لهم إجتماعيا وذوي حقوقهم الذين تقضي حالتهم الصحية هذه الأعضاء، والذين يستوفون شروط المقررة ضمن القانون الساري المفعول.

إلتزامات الديوان الوطني لأعضاء المعوقين الإصطناعية ولواحقها بالإستجابة إلى الطلبات المؤمن لهم إجتماعيا في مجال الأجهزة الإصطناعية أو الوسائل التقنية لإعادة التأهيل حال إستلامها لوثيقة التكفل في أجل لا يتعدى 90 يوما إبتداءا من تاريخ إستلام وثيقة التكفل من قبل مركز الديوان، بالنسبة للتجهيزات الكبرى وفي أجل لا يتعدى 30 يوما بالنسبة للأحذية التقويمية، كما يسلم المركز أو الفرع الجواري للتجهيزات الإصطناعية إلى المستفيد دفتر التجهيزات أو بطاقة المريض، وذلك حال تسجيله لدى الديوان الوطني لأعضاء المعوقين الإصطناعية ولواحقها.

- **التكفل:**

يتقرب المستفيد من مصالح الصندوق مرفقا بالوصفة الطبية والفاتورة التقديرية للحصول على وثيقة التكفل التي تسري صلاحيتها مدة سنة واحدة كقاعدة عامة، يتم التكفل بالأجهزة بنسبة 80% ن التسعيرات التعاقدية المنصوص عليها ضمن الإتفاقية، بينما يتم التكفل بالتجهيزات الكبرى بنسبة 100% ويتعلق الأمر بالأحذية التقويمية وأكياس طرح فضلات جسم المريض.

[1] https://cnas.dz. Journée 19/05/2022, 14.00.

4- إتفاقية مع صانعي النضارات الطبية

وضع نظام الدفع من قبل الغير في مجال النظارات الطبية حيز التطبيق، لفائدة الأطفال ذوي حقوق المؤمن لهم إجتماعيا في سن التحضيري والتمدرس.[1]

في إطار التطوير المتواصل لنظام الدفع من قبل الغير عن طريق نظام الشفاء، يعمل الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء على تأمين حماية إجتماعيا شاملة للمؤمن لهم إجتماعيا وذوي حقوقهم بكافة شرائحهم، وذلك عبر توسيع نطاق تكلفة في إطار نظام الدفع من قبل الغير ليشمل دعم تكاليف إقتناء النظارات الطبية لفائدة الأطفال ذوي حقوق المؤمن لهم إجتماعيا في سن التحضيري والتمدرس.

حيث وفي سياق التعاقد مع الممارسين الصحيين أبرم الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، إتفاقية مع الممارسين الخواص صانعي النظارات الطبية قصد دعم تكاليف إقتناء وتجديد إطارات النظارات الطبية والزجاج مصحح النظر، وقد تضمنت الإتفاقية الموقعة بين الطرفين الشروط المخولة للإستفادة من هذا الحق وفق شروط محددة تتلخص في الآتي:

- **شرط السن**

- الطفل في سن التحضيري من ثلاث إلى ست سنوات؛
- الطفل من سن التمدرس من ست سنوات إلى 21 سنة؛

- **الشروط الطبية:** ويتعلق الأمر بالأطفال الذين يعانون من أحد أمراض العيون الآتية:

نقص البصر، خلل في إنعكاس النظر، حول العين.

- **شرط دخل المؤمن له إجتماعي:** الايجب أن يتعدى دخل المؤمن له إجتماعيا المستفيد(المبلغ الخاضع لإشتراكات الضمان الإجتماعي) أربعون ألف(40.000) دينار شهريا.[2]

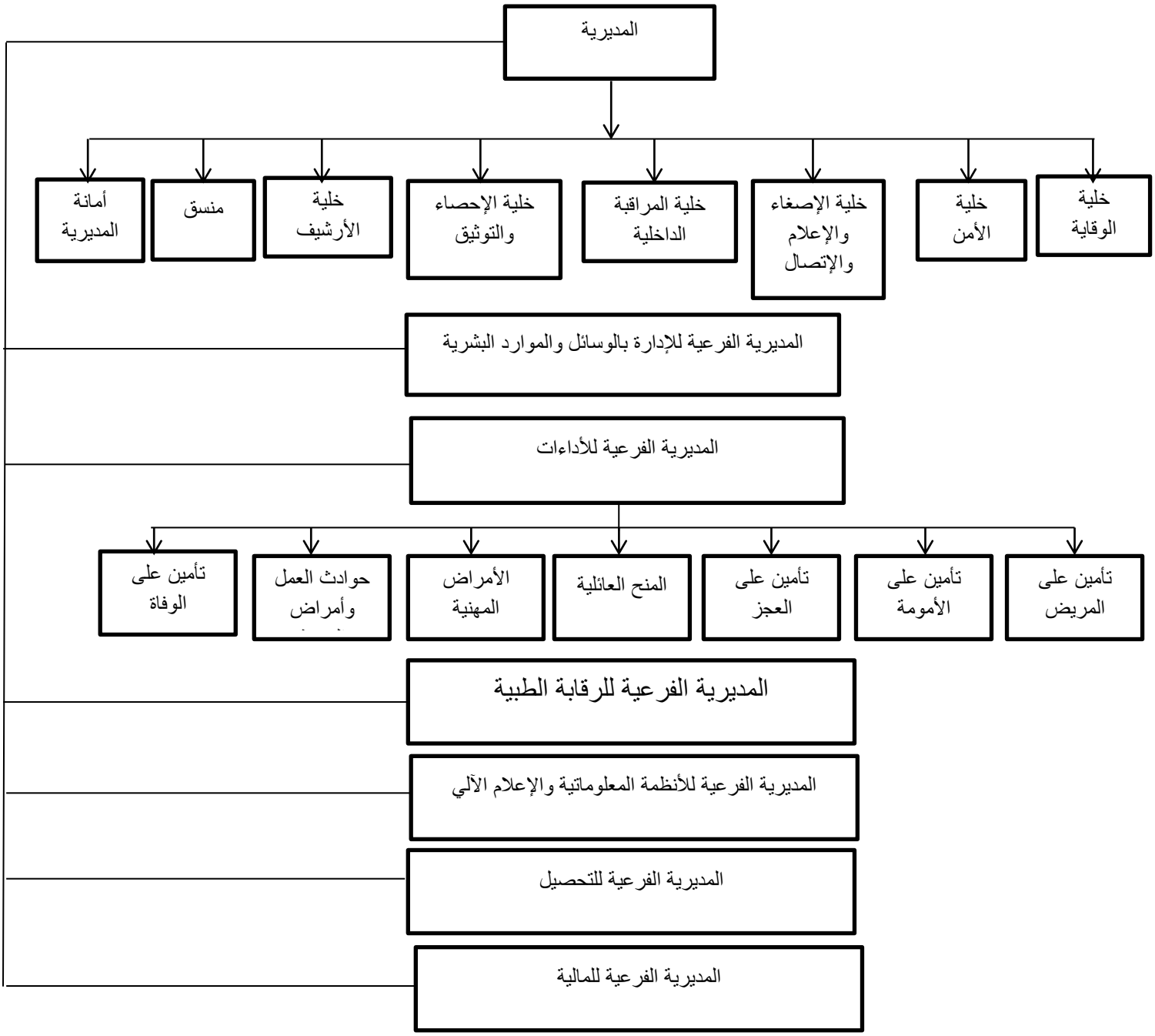
[1] https://cnas.dz. Journée 19/05/2022, 15.00.

[2] https://cnas.dz. Journée 19/05/2022, 16.00.

المطلب الرابع: هيكل توزيع الوظائف في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS

توزع الوظائف داخل المؤسسة حسب ماهو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم(1-3): الهيكل التنظيمي لصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS بالمدية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معلومات مقدمة من طرف CNAS.

المدير: يعتبر المسؤول الأول على ضمان السير الحسن للوكالة وعلى مستوى نوعية الخدمات المقدمة للمؤمنين فهو بالتالي يعمل على:

- مثيل الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية على المستوى المحلي.
- السهر على تطبيق القوانين المفعول.
- متابعة ومراقبة كل أعمال الوكالة.
- كما أنه مسؤول مباشر على كل المصالح التالية:

- خلية الوقاية
- خلية الأمن
- خلية الإصغاء والإعلام والإتصال
- خلية المراقبة الداخلية.

* خلية الإحصاء والتوثيق.
* خلية الأرشيف.
* المنسق.
* أمانة المديرية.

نيابة مديرية الإدارة العامة والموارد البشرية والوسائل: وتضم:

مصلحة المستخدمين، مصلحة الأجور، مصلحة الوسائل العامة، روضة الاطفال، الخدمات الإجتماعية.

وهي تهتم بمصلحة عاملها داخل المؤسسة من أشكال التوظيف، الأجور، الترقيات ....إلى غير ذلك.

نيابة مديرية الأداءات[1].

وتتضمن المصالح التالية:

- مصلحة التأمين على المرض: وتتضمن:

- **الأداءات العينية:** حيث تسمح لك الأداءات العينية ولذوي حقوقك بالإستفادة من مصاريف العلاج الصحي، وتغطي النفقات التالية:

الطبية، الجراحية، الإستشفائية، الأعمال الطبية، الصيدلانية، الأجهزة.

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/04/28.

الأعضاء الإصطناعية، إعادة التأهيل، العلاج والجراحة التجبيرية للأسنان.

جراحة عظام الوجه والفك، النظارات الطبية، العلاج بالمياه المعدنية وفي مجال النقل الصحي، أداءات مرتبطة بالتنظيم الأسري.

الأداءات النقدية:

تسمح لكم الأداءات النقدية الإستفادة من دفع تعويضات يومية موجهة لتعويض الدخل المفقود، عندما تضطرون إلى التوقف المؤقت عن العمل بسبب المرض.

والإستفادة من هذه الأداءات يجب أن تتوفر لكم صفة المؤمن له إجتماعيا وتبرير فترة معينة من العمل.

بالنسبة لنسبة التكفل بالمصاريف الطبية وكقاعدة عامة بنسبة 80 % و100% في الحالات المنصوص عليها وفق التنظيم.[1]

مصلحة التأمين على الأمومة والطفولة: حيث يحق للمستخدمين الإستفادة من الأداءات العينية والأداءات النقدية، وللإستفادة من هذه الأداءات يجب أن توفر صفة المؤمن لها إجتماعيا، وتبرر فترة معينة من العمل، وأن لايكون هناك إنقطاع عن العمل لأسباب أخرى غير تلك الموضوعة من قبل مصالح الضمان الإجتماعي أثناء المدة الممتدة مابين أول معاينة طبية للحمل إلى غاية تاريخ الولادة.

يمكن الإستفادة من عطلة أمومة مدتها 98 يوما أي 14 أسبوعا متتالية، ويتم تسديد التعويضات اليومية خلال هذه الفترة بنسبة 100%

- مصلحة التأمين عن العجز: حيث تتم الإحالة على العجز وفق شروط ألا وهي:
  - الإصابة بعجز أو مانع عن العمل أو الكسب بقدرة تساوي 50%.
  - عدم بلوغ السن القانونية للتقاعد بالإضافة إلى تبرير فترة عمل محددة.

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/05/10.

وهذا بالإضافة لباقي المصالح: مصلحة المنح العائلية، مصلحة حوادث العمل والأمراض المهنية، مصلحة التأمين على الوفاة، خلية التقاعد مع القطاع الصحي.

ومن مهام هذه النيابة: تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الإجتماعية وحوادث العمل المهنية.

- تسيير الأداءات العائلية، إبرام المعاهدات، منح رقم تسجيل وطني للمؤمنين والمستخدمين.
- المساهمة في ترقية السياسة الوقائية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تنظيم وتنسيق وممارسة الرقابة الطبية.

نيابة مديرية المالية: وتضم

مصلحة الميزانية، مصلحة الحوالات، مصلحة الخزينة، مصلحة المحاسبة العامة.[1]

نيابة مديرية التحصيل ومنازعات التحصيل: وتضم:

مصلحة الفوترة، مصلحة تسيير الحسابات، مصلحة تحصيل الإشتراكات، مصلحة الترقيم، مصلحة المنازعات.

ومن مهام هذه النيابة:

- تتابع تغطية الإشتراكات المستحقة طبقا للقانون والتنظيمات المعمول بها؛
- تسهر على إحترام الخاضعين للإلتزامات الموضوعة على عاتقه؛
- تمنح كل مؤمن إجتماعي وكل مستخدم رقم تسجيل وطني؛– تضمن سير لجنة الطعن المسبق.

نيابة مديرية الرقابة الطبية: وتضم:

- طبيب رئيسي، سكرتير، مسؤول إداري، أطباء مستشارين، طبيب أسنان.

ومن مهامها: تنظيم الرقابة الطبية وتوجه وتنسق أعمالها؛

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/05/10.

- تشارك في إطار التنظيمات المعمول بها في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي المنصوص عليها في المادة 40- 31 من قانون رقم 83/5 المؤرخ في 2 جويلية 1983.

تقوم بأية دراسة تتعلق بما يلي:

- مقياس العجز عن العمل، تقوم بدراسة جداول الأمراض المهنية؛
- القائمة العامة للأعمال المهنية وقائمة المنتجات الصيدلانية القابلة للتعويض والمنصوص عليها في المادة 59- 60 من قانون رقم 83/11 المؤرخ في 2 جويلية 1983.

نيابة مديرية الإعلام الآلي والأنظمة المعلوماتية: تتعلق مهامها بجميع الأنظمة المعلوماتية والتطبيقات ووسائل التكنولوجيا العصرية بالوكالة.

وهناك أيضا مجموعة من المصالح والخلايا في الوكالة مستقلة عن النيابات السالفة الذكر وهي:[1]

- مصلحة الوقاية؛
- مصلحة الوقاية والأمن؛
- خلية الإحصاءات؛
- لجنة الطعن المسبق؛
- مصلحة بطاقة الشفاء؛
- خلية الإصغاء والإعلام والإتصال التي تمت فيها الدراسة التطبيقية والتي نعرفها كالآتي:

فيما يخص وكالة المدية فقد تأسست خلية الإصغاء والإتصال والإعلام سنة 2007 يترأسها مسؤول يقوم بعدة وظائف هامة في المؤسسة كتنظيم أيام دراسية وندوات ومحاضرات خاصة بالقطاع بالوكالة وتنظيم حملات تحسيسية وإعلامية وغيرها من النشاطات كل هذا إضافة إلى الإستماع إلى العرائض وأهم شيء هو أن هذه الخلية تقوم بعلاقات مباشرة ومستمرة وبشكل متناسق مع كل المصالح مع إستعمالها لمختلف الوسائل التكنولوجية العصرية للإتصال.

[1] معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، المدية، بتاريخ 2022/05/16.

المبحث الثاني: دراسة ميدانية

يتناول هذا المبحث وضعا كاملا للمنهج المتبع وتحديد منهجية الدراسة وتحديد المجتمع الدراسة والعينة المدروسة، والأداة المناسبة لجمع البيانات وفي الأخير نتعرض لتحليل نتائج الإستبيان.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة

سنتناول من خلال هذا المطلب تحديد المنهج المعتمد وكيفية تحديد المجتمع وطريقة إختيار العينة في الدراسة.

1- المنهج الدراسة:

إعتمدت الطالبتين على المنهج الوصفي التحليلي على إعتباره المنهج الأمثل لهذا النوع من الدراسة، وهو دراسة تحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوضيف العلاقات بينها، بهدف الوصول إلى وصفه علمي متكامل، ومن بينها لقد إعتمدنا على الدراسة التطبيقية (دراسة حالة) وذلك من أجل إسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة (صندوق الوطني للضمان الإجتماعي cnas).

2- حدود الدراسة:

- شملت هذه الدراسة مجموعة من المحددات البشرية والمكانية والزمانية والعلمية وهي كالآتي:
- **الحدود البشرية:** إشتملت الدراسة على عدد من العمال صندوق الوطني للضمان الإجتماعي cnas .
- **الحدود المكانية:** كانت حدودها متمثلة في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي cnas المتواجدة في ولاية المدية.
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2022/2021.
- **الحدود العلمية:** وتتعلق بمتغيري الدراسة وهما: تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء الموارد البشرية.

3- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين العاملين بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، وقد تم اختيار عينة قصدية مكونة من (35) موظف تم توزيع الاستمارات عليهم وهذا بصفة عشوائية، وبعد الإنتهاء من توزيع الاستمارات وجمع البيانات اللازمة، تم استرجاع (33) استمارة منها (03) استمارات غير صالحة للتحليل، ليستقر العدد النهائي للاستمارات الصالحة للتحليل عند (30) استمارة وبنسبة بلغت (86%) من إجمالي عدد الإستمارات الموزعة.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات، وأدوات التحليل الإحصائي

1- **أداة جمع البيانات:** من أجل الحصول على بيانات ومعلومات في الدراسة الميدانية إعتمدنا على الأدوات التالية:

أ- **المقابلة:** هي إتصال شخصي منظم وتفاعل لفظي مباشر يقوم به فرد مع فرد آخر أو مجموعة أفراد، هدفه إستشارة أنواع معينة من المعلومات والبيانات لإستخدامها في البحث العلمي من أجل تحليل ظاهرة معينة وتشخيص الصعوبات التي تواجهها والعمل على توصيف معالجتها، وتعتبر المقابلة أداة هامة من أدوات البحث العلمي بحيث قمنا بإستخدامها للحصول على المعلومات الضرورية.

قمنا بإجراء المقابلة مع نائب مديرية الفرعية السيد"حسيني خالد" والذي تمكنا من خلاله على الحصول على المعلومات المذكورة أعلاه.

ب-**الإستبيان:** يعد من أكثر الوسائل شيوعا وفعالية في جمع المعلومات، حتى وإن لم تكن إجاباتها صادقة ودقيقة، إلا أنها تساعد على إتمام الدراسة، وهي معدة لجمع البيانات بهدف الحصول على إجابات مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي تقدم لمجموعة من الأفراد في المؤسسة.

مضمون الإستبيان:

صمم الإستبيان بطريقة تم فيها مراعاة موضوع الدراسة، حيث قسم إلى الأجزاء الآتية وهي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وبإعتبارها فئة الموظفين، قامت الطالبتين بأخذ بعض المواصفات الضرورية والمتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، المصلحة التابعة لها والأقدمية المهنية.

كما قامت الطالبتين بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

- **المحور الأول:** يتعلق بالمتغيرات المتعلقة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة وهو مكون من (09) عبارات مقسمة بعدين وبعد أول خاص بمعدات وبرمجيات، البعد الثاني متعلق بقواعد البيانات وشبكات الإتصال.
- **المحور الثاني:** تضمن مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية حيث شمل (11) عبارات.

واشتمل الإستبيان ككل على (21) عبارة، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم بالإضافة إلى وضع سؤال مفتوح.

2-أدوات التحليل الإحصائي

من خلال الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة اختصارا (SPSS_ V26)، تم إجراء التحليل الإحصائي للبيانات عن طريق 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 Coefficientلحساب 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؛
- الاختبار التائي لاختبار فرضيات الدراسة.

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

أولا: التحقق من التوزيع الطبيعي

للتأكد من ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، قامت الطالبتين باستخدام اختبار كولمجروف-سميرنوف (Kolmogorov-smirnov test (K-S) وهو اختبار ضروري في حالة استخدام الإختبارات المعلمية مثل اختبار الانحدار البسيط،حيث تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، وحتى تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب هذا الإختبار فلابد أن يكون مستوى الدلالة لمحاور الدراسة أكبر من (0.05). والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (1-3): اختبار كلمجروف-سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغير	قيمة الاختبار *K-S*	درجة الحرية *df*	مستوى الدلالة *P*
مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	0.162	30	0.061
قواعد البيانات وشبكات الاتصال	0.147	30	0.098
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية	0.111	30	0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (01) أن قيمة اختبار كلمجروف–سميرنوف للمتغيرات المدروسة كانت غير دالة إحصائيا (P<0.05)، وهذا ما يعطي إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية في الدراسة الحالية.

ثانيا: اختبارات الصدق

يتم في هذه الدراسة قياس صدق العبارات بعدة طرق، منها: الصدق الظاهري، صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي. وتفصيل ذلك فيما يلي:

1–صدق الاتساق الداخلي

ومن أجل التحقق من صدق الاتساق الداخلي قامت الطالبة بحساب معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) بين درجات كل عبارة مع الدرجة الكلية للاختبار كما توضحه الجداول التالية:

- **الإتساق الداخلي لعبارات مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة**

نوضح ذلك من خلال عرض الجداول رقم (01).

الجدول رقم: (2–3) معاملات الإرتباط سيبرمان بين درجات عبارات أبعاد متغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه.

رمز العبارة	العبارة	معامل الارتباط *SP*	مستوى الدلالة *P*
V1	تستخدم المؤسسة أساليب التكنولوجية الحديثة	0.398^{*}	0.029
V2	الأجهزة المتوفرة في المؤسسة تتسم بسهولة التشغيل والتعامل معها	0.497^{**}	0.005
V3	البرمجيات المستخدمة تناسب متطلبات العمل	0.531^{***}	<0.001
V4	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	0.482^{**}	0.007
V5	تتوفر برامج حماية لحماية بيانات المؤسسة	0.655^{***}	<0.001

V6	تهتم المؤسسة بدعم وتشجيع البرامج الخاصة بالبحث والتطوير	0.608^{**}	<0.001
مستوى الدلالة الإحصائية:	***: $P<0.001$	**: $P<0.01$	
	*: $P<0.05$		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

نلاحظمن الجدول أعلاه أن جميع معاملات الإرتباط كانت من منخفضة إلى مرتفعة ودالة إحصائيا حيث تراوحت من ($SP = 0.398$، $P = 0.029$) للعبارة (V1) إلى ($SP = 0.655$، $P < 0.001$) للعبارة (V5)؛ مما يعني وجود علاقة طردية بين العبارات والمتغير الذي تنتمي إليه (مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة)، وبتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستثني أي عبارة من التحليل.

- **الإتساق الداخلي لمتغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال**

نوضح ذلك من خلال عرض الجداول رقم (02).

الجدول رقم: (3-3) معاملات الإرتباط سبيرمان بين درجات عبارات متغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه.

رمز العبارة	العبارة	معامل الارتباط *SP*	مستوى الدلالة *P*
V7	يتم تخزين الملفات في قاعدة بيانات المؤسسة	0.595^{***}	<0.001
V8	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة بتوفير المعلومات في الوقت المناسب	0.608^{***}	<0.001
V9	يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنيت من خارج العمل	0.541^{**}	0.002
V10	توفر المؤسسة شبكة داخلية (Internet) مخصصة للاتصال بين موظفي المؤسسة	0.623^{***}	<0.001

V11	تتوفر المؤسسة على شبكة خارجية (Extranet) للاتصال بالمتعاملين الخارجيين.	0.459*	0.010
مستوى الدلالة الإحصائية:	***: $P<0.001$	**: $P<0.01$	
	*: $P<0.05$		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

تبين نتائج الواردة في الجدول رقم (03) أن جميع المعاملات الإرتباط كانت من متوسطة إلى مرتفعة ودالة إحصائيا حيث تراوحت من (0.459 = SP، 0.010= P) للعبارة (V11) إلى (SP = 0.623، 0.001> P) للعبارة (V10) ؛ مما يعني وجود علاقة طردية بين العبارات والمتغير الذي تنتمي إليه (قواعد البيانات وشبكات الاتصال) وبتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستثني أي عبارة من التحليل.

- **الإتساق الداخلي لعبارات مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية**

نوضح ذلك من خلال عرض الجداول رقم (03)

الجدول رقم: (4-3) معاملات الإرتباط سيبرمان بين درجات عبارات أبعاد متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه.

رمز العبارة	العبارة	معامل الارتباط *SP*	مستوى الدلالة *P*
V12	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أدائك داخل المؤسسة	0.401*	0.027
V13	لدى المؤسسة اختصاصية في مجال المعلومات والاتصال	0.415*	0.023
V14	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة	0.388*	0.037

V15	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز المهام في الوقت المحدد	0.561^{***}	<0.001
V16	تعمل الإدارة على اكتساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.644^{***}	<0.001
V17	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إيجاد الحلول للمشكلات المستعصية	0.616^{***}	<0.001
V18	تقوم المؤسسة بتقديم دورات تدريبية بصفة دورية للعمال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.709^{***}	<0.001
V19	يتم تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف الكترونيا	0.452^{*}	0.013
V20	تقلل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مشاكل تقييم الأداء	0.690^{***}	<0.001
V21	ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة	0.638^{***}	<0.001
مستوى الدلالة الإحصائية: ***:P<0.001 **:P<0.01 *:P<0.05			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

نلاحظمن الجدول أعلاه أن جميع معاملات الإرتباط كانت من منخفضة إلى مرتفعة ودالة إحصائيا حيث تراوحت من (SP=0.388،P=0.037) للعبارة (V14) إلى (SP = 0.709، P <0.001) للعبارة (V18))؛ مما يعني وجود علاقة طردية بين العبارات والمتغير الذي تنتمي إليه (مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين 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 درجة كل متغير مع الدرجة الكلية لعبارات الإستبانة.

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

البيان	الدرجة الكلية للإستبيان	
	معامل الارتباط *SP*	مستوى الدلالة *P*
مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	0.706^{***}	<0.001
قواعد البيانات وشبكات الاتصال	0.749^{***}	<0.001
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية	0.720^{***}	<0.001
مستوى الدلالة الإحصائية:	***: $P<0.001$	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

نلاحظ من الجدول رقم (05) أن جميع معاملات الإرتباط محصورة بين القيمتين (SP=0.706 ;SP=0.749) وهي دالة أحصائيا عند مستوى (0.01%) وهذ يعكس الصدق البنائي لأداة الدراسة.

رابعا: ثبات الإستبيان

يعد ثبات العبارات شرطا أساسيا من شروط أدوات البحث، ويقصد به أن تعطي عبارات الاختبار نفس النتائج أو قريبة منها إذا ما أعيد تطبيقها على الأفراد أنفسهم في الظروف نفسها. وقد تم حساب معامل ثبات الاختبار بطريقة التباين ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، حيث تتمتع هذه الطريقة بأهمية خاصة في حساب ثبات الاختبارات الموضوعية وهي تمثل التجانس في أداء الأفراد في قياس خاصية محددة، وتتراوح قيمة معامل الثبات بين (0) و(1) وكلما اقتربت من الواحد دل ذلك على ثبات عالٍ للمتغير أو المقياس، وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات.

يوضح الجدول التالي نتائج معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لمحاور الدراسة والدرجة الكلية للإستبيان.

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

المتغير	معامل ألفا كرونباخ α
مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	0.722
قواعد البيانات وشبكات الاتصال	0.759
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية	0.731
الدرجة الكلية للإستبيان	0.808

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

يبين الجدول الرقم (06) أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كانت مرتفعة، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة (α= 0.722)، ولمتغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال (α= 0.759)، ولمتغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية (α= 0.731)، أما على مستوى الدرجة الكلية للاستبيان (جميع عبارات الإستبيان) فقد بلغ معامل الثبات (α= 0.808)، وهذا يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية ومناسبة وتقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فهي تفي بأغراض الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

المطلب الأول: وصف البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

أولا: وصف خصائص العينة من حيث متغير الجنس

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

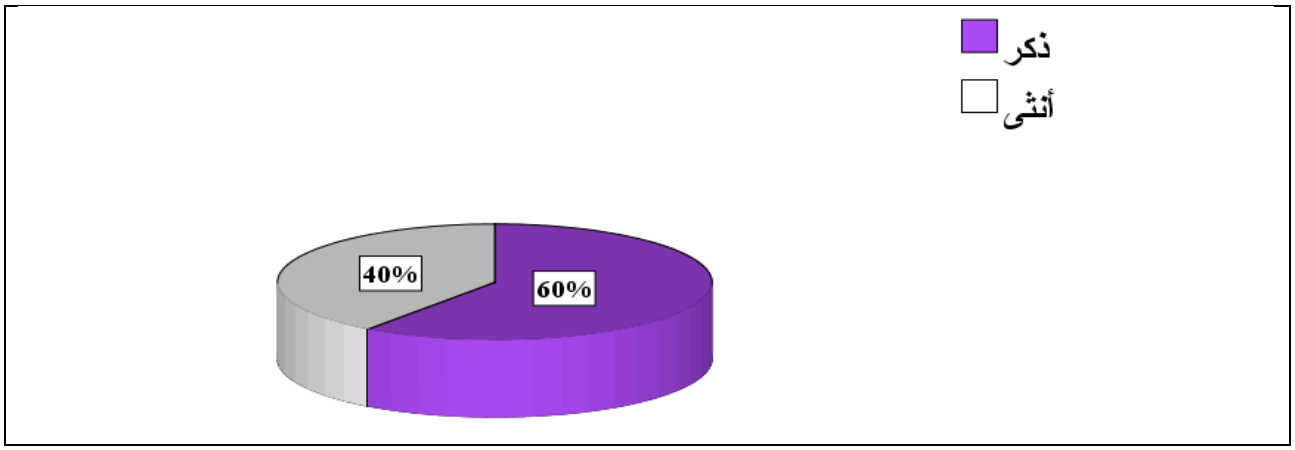
الجدول رقم (7-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار f	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	18	60
	أنثى	12	40
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

نلاحظ من الجدول رقم (07): أن أفراد عينة الدراسة كان أغالبهم ذكور حيث بلغت نسبتهم (60%) من إجمالي عينة الدراسة، بينما بلغت نسبة الإناث (40%)، وهذا يدل على أن الذكور هم الأكثر استجابة للإستبيان مقارنة بالإناث في المؤسسة محل الدراسة، والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (2-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات Spss

ثانيا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير السن

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن.

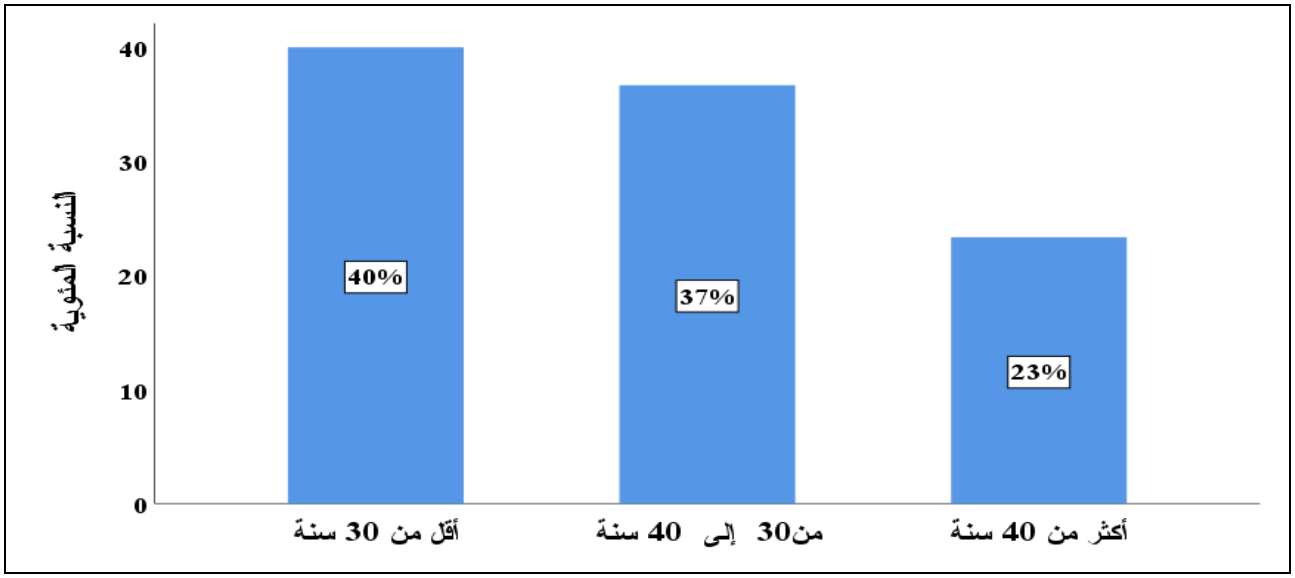
الجدول رقم (8-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير السن

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية %
السن	أقل من 30 سنة	12	40
	من30 إلى 40 سنة	11	37
	أكثر من 40 سنة	07	23
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ معظم أفراد عينة الدراسة هم من الفئة العمرية [أقل من 30 سنة]، حيث بلغ عددهم (12) فرد وبنسبة مقدارها (40%)، يليهم الأفراد من الفئة العمرية [من 30 إلى 40 سنة]، حيث بلغ عددهم (11) فرد وبنسبة بلغت (37%)، أما أدنى نسبة فكانت للأفراد من ذوي الفئة العمرية [أكثر من 40 سنة] إذ بلغ عددهم (07) أفراد وبنسبة قدرت ب (23%) وبشكل عام يمكن القول أن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة في المؤسسات ميدان الدراسة هم من الفئات الشبانية حيث بلغت نسبتهم (77%)، والشكل التالي يبين ذلك:

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



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات SPSS

ثالثا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي.

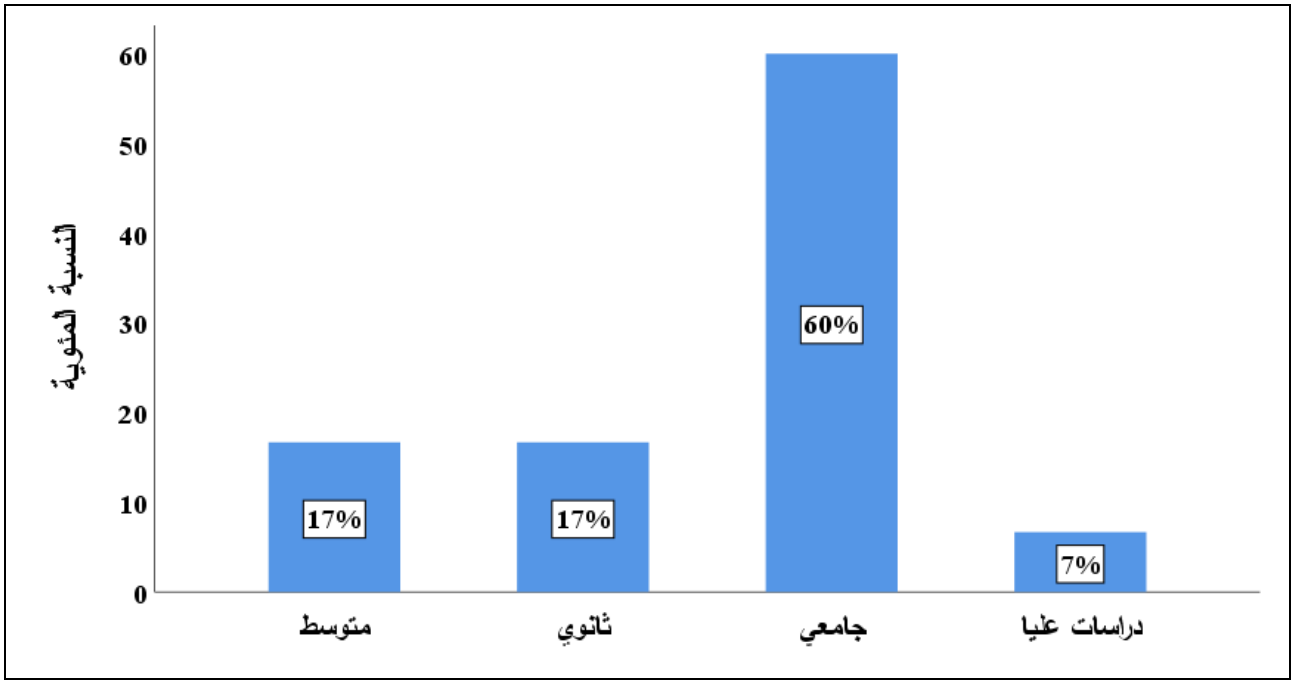
الجدول رقم (3-9) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية %
المستوى التعليمي	متوسط	05	17
	ثانوي	05	17
	جامعي	18	60
	دراسات عليا	02	07
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن الأفراد الذين لهم شهادة جامعية يمثلون المستوى الدراسي الغالب على عينة الدراسة فقد بلغ عددهم (18) فرد وبنسبة مئوية بلغت (60%)، يليهم الأفراد من ذوي مستوى التعليم المتوسط وحاملي الشهادات الثانوية بمجموع (10) أفراد وبنسبة بلغت (34%)، في حين نجد أن الأفراد الذين يمتلكون شهادات الدراسات العليا يمثلون أدنى نسبة من عينة الدراسة حيث بلغ عددهم فردين إثنين وبنسبة مقدارها (07%) من إجمالي حجم العينة. وبالتالي، فأن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة هم من حاملي شهادات الجامعية ذلك أنها الأكثر طلبا في سوق العمل بالجزائر هذا من جهة، ومن جهة أخرى يمكن القول أن البيانات المتحصل عليها تعتبر صادقة على اعتبار أن حاملي الشهادات الجامعية يمتلكون المعرفة الكافية التي تخولهم الإجابة على عبارات الإستبيان، والشكل التالي يبين ذلك:

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



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات SPSS

رابعا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المصلحة التابع لها

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير التابعة لها.

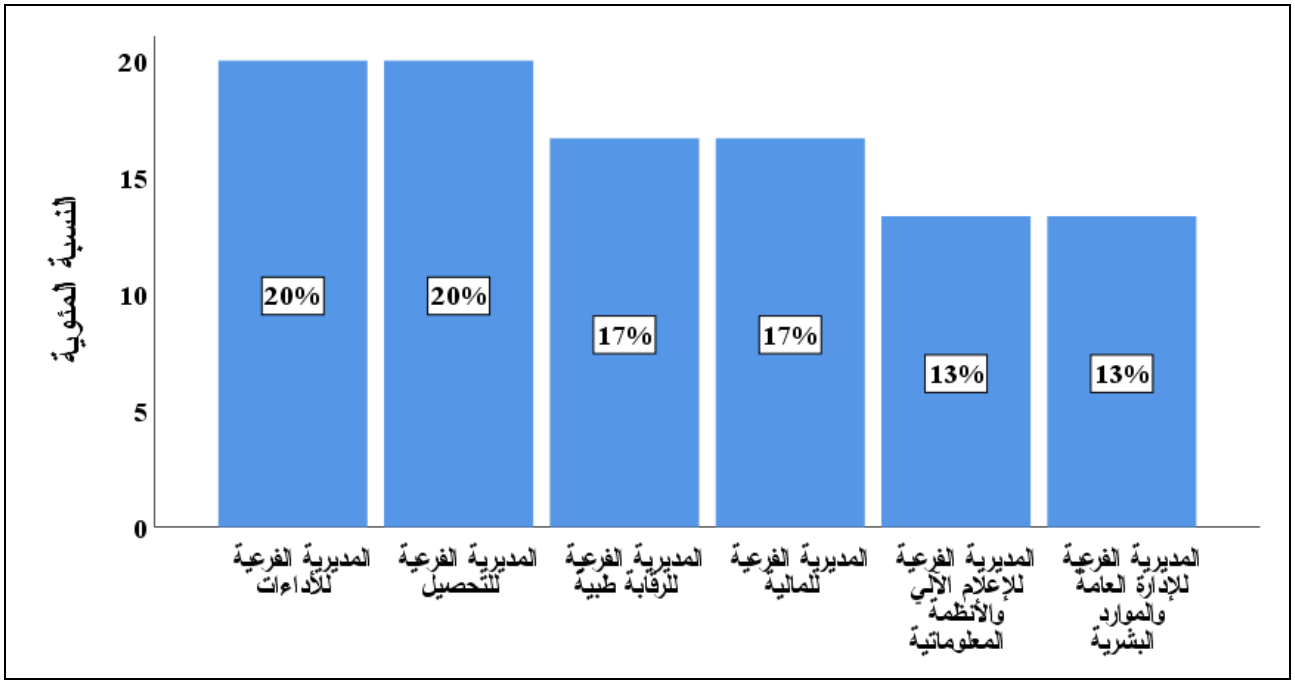
الجدول رقم (10-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المصلحة التابعة لها

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية %
المصلحة التابعة لها	المديرية الفرعية للأداءات	06	20
	المديرية الفرعية للتحصيل	06	20
	المديرية الفرعية للرقابة الطبية	05	17
	المديرية الفرعية للمالية	05	17
	المديرية الفرعية للإعلام الآلي والأنظمة المعلوماتية	04	13
	مديرية الفرعية للإدارة العامة والموارد البشرية	04	13
	مديرية الوكالة	--	--
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن الأفراد الذين يشتغلون كل من المديرية الفرعية للأداءات والمديرية الفرعية للتحصيل يمثلون غالبية عينة الدراسة فقد بلغ عددهم (06) أفراد وبنسبة مئوية بلغت (20%) لكل فئة، يليهم الأفراد الذين ينتمون إلى كل من المديرية الفرعية للرقابة الطبية والمديرية الفرعية للمالية بمجموع (05) أفراد وبنسبة مئوية قدرت ب(17%) لكل فئة، في حين نجد أن الأفراد العاملين في المديرية الفرعية للإعلام الآلي والأنظمة المعلوماتية وكذلك العاملين في المديرية الفرعية للإدارة العامة والموارد البشرية يمثلون أدنى نسبة من عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (04) أفراد وبنسبة مقدارها (13%) لكل فئة، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (5-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المصلحة التابعة لها



المصدر: شكل مقتطع من مخرجات SPSS

خامسا: وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير الأقدمية المهنية

يوضح الجدول التالي، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الأقدمية المهنية:

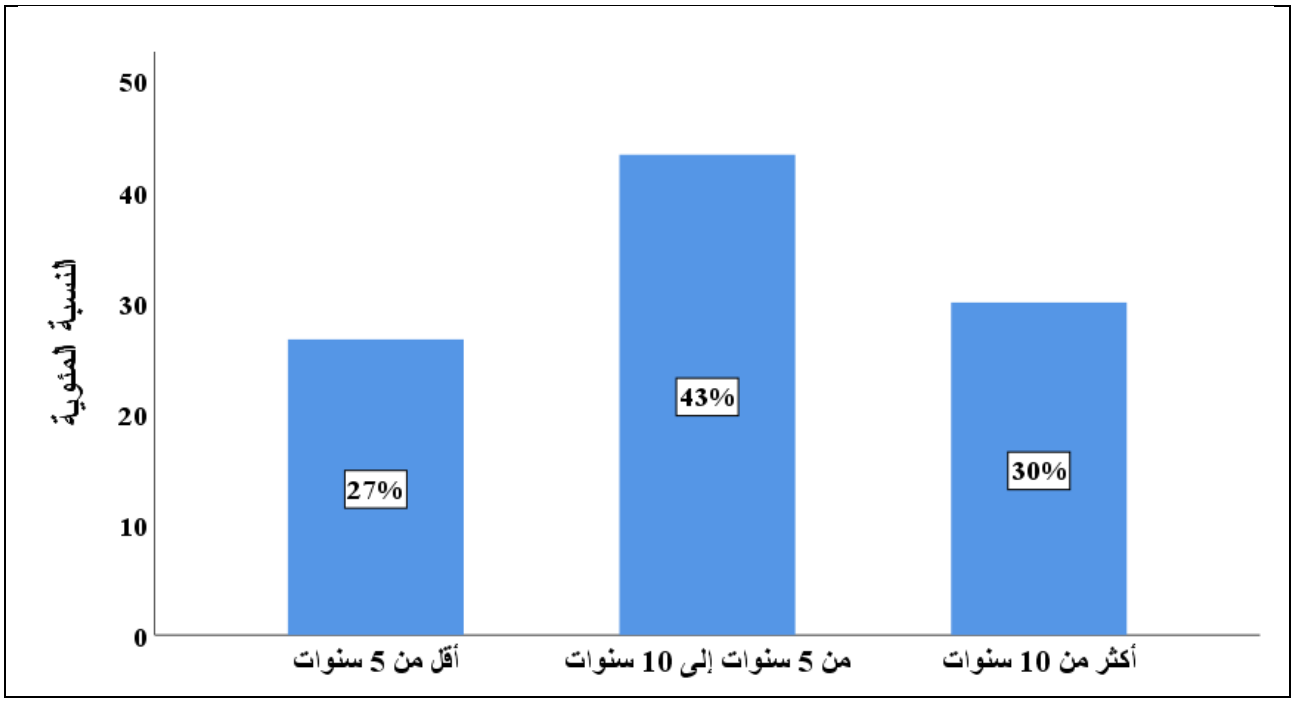
الجدول رقم (3-11) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الأقدمية المهنية

المتغير	الفئات	التكرار *f*	النسبة المئوية %
الأقدمية المهنية	أقل من 05 سنوات	08	27
	من 05 إلى 10 سنوات	13	43
	أكثر من 10 سنوات	09	30
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة مهنية [من 05 إلى 10 سنوات] حيث بلغ عددهم (13) فرد وبنسبة مقدارها (43%)، يليهم الأفراد الذين تراوحت خبرتهم [أكثر من 10 سنوات]، حيث قدر عددهم ب (09) أفراد وبنسبة مقدارها (30%)، في حين لم يتعدى مجموع الأفراد الذين يمتلكون خبرة [أقل من 05 سنوات] سوى (08) أفراد وبنسبة بلغت (27%) من إجمالي حجم العينة. وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية الأفراد الذين يمثلون عينة الدراسة يمتلكون خبرة لا بأس بها؛ بحيث يتم الاعتماد على إجاباتهم لاستخراج النتائج الدقيقة كون إجابتهم على العبارات لن تكون عشوائية بل بطريقة علمية وفهم عميق لكل عبارة من عبارات الاستبيان. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (6-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الأقدمية المهنية



المصدر:شكل مقتطع من مخرجات SPSS.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات موظفي عينة الدراسة

أولا: تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد لمتغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

من أجل تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد حول متغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وأبعاده تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لمتغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي *M*	الإنحراف المعياري *SD*	درجة الموافقة
V1	تستخدم المؤسسة أساليب التكنولوجية الحديثة	3.83	1.02	موافق
V2	الأجهزة المتوفرة في المؤسسة تتسم بسهولة التشغيل والتعامل معها	3.40	0.97	موافق
V3	البرمجيات المستخدمة تناسب متطلبات العمل	2.77	1.04	محايد
V4	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد	2.43	0.90	غير موافق
V5	تتوفر برامج حماية لحماية بيانات المؤسسة	4.27	0.78	موافق بشدة
V6	تهتم المؤسسة بدعم وتشجيع البرامج الخاصة بالبحث والتطوير	3.20	0.85	محايد
	الدرجة الكلية	3.32	0.40	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (12) أن المتوسط العام لمتغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة جاء بدرجة محايد وفقا لمقياس ليكارت، حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (***M***=3.32) وبانحراف معياري (***SD***=0.40) يشير إلى تجانس أراء أفراد عينة الدراسة.

أما على مستوى العبارات، فنجد أن العبارة (V5) التي نصت على " تتوفر برامج حماية لحماية بيانات المؤسسة." كانت أكثر العبارات مساهمةً في إثراء متغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث حازت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (M=4.27) وبانحراف معياري قدره (SD=0.78) معبرا عن عدم وجود تشتت في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة ، تليها العبارة (V1) الخاصة ب " تستخدم المؤسسة أساليب التكنولوجية الحديثة." بمتوسط حسابي (M=3.83) وانحراف معياري قدره (SD=1.02) معبرًا عن وجود اختلاف في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، بينما حصلت العبارة (V4) المتعلقة ب "يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد." على أدنى متوسط حسابي (M=2.43) وبانحراف معياري بلغ (SD= 0.90) ما يدل على وجود تجانس في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

كما يلاحظ أيضا أن باقي العبارات انحصرت متوسطاتها الحسابية بين القيمتين [2.77 ; ***M***=3.40***M***=]، وبشكل عام يمكن القول أن جميع الإجابات تتراوح بين درجة غير موافق ودرجة الموافق وفقا لترتيب مقياس ليكارت الخماسي، وهذا يدل على انطباع إجابي نوعا ما لدى أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.

ثانيا: تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد لعبارات متغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال

يوضح الجدول رقم (12)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافق لعبارات متغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال.

الجدول رقم (13-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لعبارات متغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال.

رمز البعد	العبارة	المتوسط الحسابي *M*	الإنحراف المعياري *SD*	درجة الموافقة
V7	يتم تخزين الملفات في قاعدة بيانات المؤسسة	3.63	0.85	موافق
V8	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة بتوفير المعلومات في الوقت المناسب	03	1.11	محايد
V9	يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنيت من خارج العمل	2.93	0.94	محايد
V10	توفر المؤسسة شبكة داخلية (Internet) مخصصة للاتصال بين موظفي المؤسسة	3.73	0.91	موافق
V11	تتوفر المؤسسة على(Extranet) للاتصال بالمتعاملين الخارجيين.	3.80	1.13	محايد
	الدرجة الكلية	3.42	0.40	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

وفقا للنتائج الظاهرة في الجدول رقم (13) نجد أن المتوسط العام قواعد البيانات وشبكات الاتصال جاء بدرجة موافق وفقا لمقياس ليكارت، حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (***M***=3.42) وبانحراف معياري (***SD***=0.40) يشير إلى تجانس في أراء أفراد عينة الدراسة.

أما على مستوى العبارات، فنجد أن العبارة (V11) التي نصت على " تتوفر المؤسسة على(Extranet) للاتصال بالمتعاملين الخارجيين." كانت أكثر العبارات مساهمةً في إثراء متغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال، حيث حازت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (M=3.80) وبانحراف معياري قدره (SD=1.13) معبرا عن وجود تشتت في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة ، تليها العبارة (V10) الخاصة ب " توفر المؤسسة شبكة داخلية (Internet) مخصصة للاتصال بين موظفي المؤسسة." بمتوسط حسابي (M=3.73) وانحراف معياري قدره (SD=0.91) معبرًا عن عدم وجود اختلاف في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه

العبارة، بينما حصلت العبارة (V9) المتعلقة ب "يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول إليه عبر شبكة الانترنيت من خارج العمل." على أدنى متوسط حسابي (M=2.93) وبانحراف معياري بلغ (0.94 =SD) ما يدل على وجود تجانس في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

كما يلاحظ أيضا أن باقي العبارات انحصرت متوسطاتها الحسابية بين القيمتين [3.63 =***M*** ; 3=***M***]، وبشكل عام يمكن القول أن جميع الإجابات تتراوح بين درجة المحايد ودرجة الموافق وفقا لترتيب مقياس ليكارت الخماسي، وهذا يدل على انطباع إجابي لدى أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال داخل **الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي**

ثالثا: تحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد لعبارات متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية

يوضح الجدول رقم (13)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافق لعبارات متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.

الجدول رقم (14-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لعبارات متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية.

رمز البعد	العبارة	المتوسط الحسابي *M*	الإنحراف المعياري *SD*	درجة الموافقة
V12	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أدائك داخل المؤسسة	3.60	0.81	موافق
V13	لدى المؤسسة اختصاصية في مجال المعلومات والاتصال	3.63	0.93	موافق
V14	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة	3.80	1.03	موافق
V15	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز المهام في الوقت المحدد	3.90	0.76	موافق

V16	تعمل الإدارة على اكتساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	2.77	0.90	محايد
V17	ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إيجاد الحلول للمشكلات المستعصية	3.57	1.16	موافق
V18	تقوم المؤسسة بتقديم دورات تدريبية بصفة دورية للعمال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.03	1.33	محايد
V19	يتم تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف الكترونيا	3.90	0.96	موافق
V20	تقلل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مشاكل تقييم الأداء	3.50	1.01	موافق
V21	ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة	2.83	0.95	محايد
الدرجة الكلية		3.45	0.31	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

وفقا للنتائج الظاهرة في الجدول رقم (14) نجد أن المتوسط العام مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية جاء بدرجة موافق وفقا لمقياس ليكارت، حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (***M***=3.45) وبانحراف معياري (***SD***=0.31) يشير إلى تجانس في أراء أفراد عينة الدراسة.

أما على مستوى العبارات، فنجد أن العبارة (V15) التي نصت على " ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز المهام في الوقت المحدد." كانت أكثر العبارات مساهمةً في إثراء متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، حيث حازت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (M=3.90) وبانحراف معياري قدره (SD=0.76) معبرا عن عدم وجود تشتت في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة ، تليها العبارة (V19) الخاصة ب " يتم تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف الكترونيا." بمتوسط حسابي (M=3.90) وانحراف معياري قدره (SD=0.96) معبرًا عن عدم وجود اختلاف في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، بينما حصلت العبارة (V16) المتعلقة ب "تعمل الإدارة على اكتساب موظفيها أكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال." على أدنى متوسط حسابي (M=2.77)

وبانحراف معياري بلغ (SD= 0.90) ما يدل على وجود تجانس في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

كما يلاحظ أيضا أن باقي العبارات انحصرت متوسطاتها الحسابية بين القيمتين [3.80 =*M* ; 2.83=*M*]، وبشكل عام يمكن القول أن جميع الإجابات تتراوح بين درجة غير محايد ودرجة الموافق وفقا لترتيب مقياس ليكارت الخماسي، وهذا يدل على انطباع إجابي لدى أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.

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 اختبار (*t*) للعينة الواحدة (One Sample t Test).

أولا: الفرضية الأولى

تنص الفرضية الصفرية الأولى للدراسة الحالية على ما يلي: **يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال منخفضا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي** وللتحقق من هذه الفرضية نقوم باستخدام اختبار (*t*) للعينة الواحدة (One Sample t Test) والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم(15-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لاختبار الفرضية الأولى

البيان	المتوسط الحسابي *M*	الإنحراف المعياري *SD*	اختبار t		القرار الخاص بالفرضية
			القيمة الإحصائية	مستوى دلالة *P*	
الفرضية الأولى	3.32	0.40	04.31***	<0.001	مقبولة
مستوى الدلالة: *P*<0.001 ***					
قيمة (t) الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 2.05					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (15) أن أفراد عينة الدراسة يميلون إلى الموافقة على المتغير الأول، حيث تشير النتائج أن قيمة اختبار (*t*= 04.31، *P*<0.001) و هي أكبر من قيمة (*t*) الجدولية (*t*=2.05) ودالة إحصائيا عند مستوى (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هذا المحور إيجابي وهذا ما يجعلنا ننفي الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن: " **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتفعا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.**

ثانيا: الفرضية الثانية

تنص الفرضية الصفرية الثانية للدراسة الحالية على ما يلي: **لاتتوفر الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي على قواعد البيانات وشبكات الاتصال المخصصة لإنجاز العمليات التشغيلية.** وللتحقق من هذه الفرضية نقوم باستخدام اختبار (*t*) للعينة الواحدة (One Sample t Test) والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (16-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لاختبار الفرضية الثانية

البيان	المتوسط الحسابي *M*	الإنحراف المعياري *SD*	اختبار t		القرار الخاص بالفرضية
			القيمة الإحصائية	مستوى دلالة *P*	
الفرضية الثانية	3.42	0.40	05.73***	<0.001	مقبولة
مستوى الدلالة: *P*<0.001 ***					
قيمة (t) الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 2.05					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (16) أن أفراد في عينة الدراسة يميلون إلى الموافقة على المتغير الثاني، حيث تشير النتائج أن قيمة اختبار (*t*= 05.73، *P*<0.001) و هي أكبر من قيمة (*t*) الجدولية (*t*=2.05) ودالة إحصائيا عند مستوى (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هذا المحور إيجابي وهذا ما يجعلنا ننفي الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على ما يلي: " **تتوفر الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي على قواعد البيانات وشبكات الاتصال المخصصة لإنجاز العمليات التشغيلية**".

ثانيا: الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الصفرية الثالثة للدراسة الحالية على ما يلي: **لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي** وللتحقق من هذه الفرضية نقوم باستخدام اختبار (*t*) للعينة الواحدة (One Sample t Test) والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم(17-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لاختبار الفرضية الثالثة

البيان	المتوسط الحسابي *M*	الإنحراف المعياري *SD*	اختبار t		القرار الخاص بالفرضية
			القيمة الإحصائية	مستوى دلالة *P*	
الفرضية الثالثة	3.45	0.31	07.89***	<0.001	غير مقبولة
مستوى الدلالة: --					
قيمة (t) الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة 0.05 يساوي 2.05					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (17) عدم وجود موافق من قبل موظفي البنوك محل الدراسة على المحور الثالث حيث تشير النتائج أن قيمة اختبار (*t*= 07.89، *P*<0.001) و هي أكبر من قيمة (*t*) الجدولية (*t*=2.05) ودالة إحصائيا عند مستوى (0.05)، وبالتالي يمكن القول أن هذا المحور سلبي وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على ما يلي: " **تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي.**

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل لدراسة حالة التي تتناول دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS بالمدية، حيث إستهدفت الدراسة في البداية تعريف عدة جوانب تتعلق بالمؤسسة، كنشأتها التاريخية، أهدافها، مهامها، وهيكلها التنظيمي.

إعتمدنا على توزيع إستمارة الإستبيان في المؤسسة محل الدراسة لمعرفة إتجاهات وأراء شرائح العمال في المؤسسة من مختلف المصالح حول الأهمية والدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والإتصال فيها، وكذا دورها في تحسين أداء الموارد البشرية، ثم تطرقنا بعد ذلك للإطار المنهجي للدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانت والأساليب والأدوات الإحصائية المستعملة، وفي الأخير قمنا بتحليل نتائج الإستبيان والتوصل إلى نتائج الدراسة.

خاتمة

أصبح لتكنولوجيا المعلومات والإتصال الحديثة دورا هاما في مختلف النواحي الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والسياسية، فهي تعتبر مصدرا أساسيا للمعلومات وتسعى دائما إلى جذب أكبر عدد ممكن من الجمهور، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا ثورة كبيرة في عالم الإتصال والمعلومات وإستحوذت على نشاط كل المنظمات بشتى أنواعها، وبعد التطور الهائل والمذهل الذي أفرزته تكنولوجيا المعلومات والإتصال أصبح من الضروري لهذه المؤسسات أن تتبنى هذه التكنولوجيا الحديثة لكي تواكب التطورات الحاصلة.

لقد أدى التطور المتزامن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وإدارتها إلى إمكانية المعالجة الفورية للمعطيات والقدرة على تحويلها إلى معلومات ومعارف تفيد مستعمليها في مختلف التخصصات وكذا إمكانية تشارك وتقاسم هذه المعارف في أوقات متزامنة وغير متزامنة أدت إلى تحقيق مكاسب معتبرة على مستوى السرعة، المرونة، إختصار المسافات وبالتالي تخفيض التكاليف المختلفة، وعليه إتجهت غالبية المؤسسات إلى الإستثمار في التجهيزات والشيكات المختلفة وصرف ميزانيات كبيرة على التكوين وبناء الكفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعيا منها بالعائد الذي يمكن أن تجنيه من إستثمارها.

وعلى العموم يجب الإهتمام بالعنصر البشري، لان هذا الأخير هو أساس وغاية أي عملية، وما تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلا وسيلة للوصول إلى هذه الغاية وبدون تحديد الأهداف لايمكن الوصول للنتائج، وبالتالي لاطائل من الركوض وراء جلب التكنولوجيا المتطورة في هذا المجال إذا لم يكن هناك توافق بينها وبين الموارد البشرية.

من خلال الدراسة النظرية لدور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية ومقارنتها بالدراسة التطبيقية التي كانت على مستوى الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS، حيث تم في هذا الصدد تصميم إستبانة لغرض جمع البيانات والمعلومات.

- توصلت الدراسة إلى جملة من الإستنتاجات والتصورات التي يمكن الإستفادة منها حول الموضوع.
- ومن ذلك المنطلق طرحنا الإشكالية في مقدمة بحثنا ماهو دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي؟

خاتمة

وحاولنا بعدها من خلال مضمون بحثنا الإجابة على التساؤلات الفرعية المستوحاة من الإشكالية الرئيسية والتي وضعنا من أجلها مجموعة من الفرضيات كانت قيد الإختبار فتوصلنا إلى الآتي:

- أفادت الفرضية الأولى بأن "تكنولوجيا المعلومات والإتصال هي تقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات" وتبين لنا من خلال الدراسة النظرية صدق هذه الفرضية فتكنولوجيا هي مجموعة الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات"
- وأفادت الفرضية الثانية بأن "أثر نظم المعلومات الموارد البشرية على تقييم الاداء بإتخاذ قرارات أكثر صحة ودقة " وكانت فرضية صحيحة تبين صدقها أيضا في الجانب النظري أيضا، حيث تؤثر نظم معلومات الموارد البشرية على تقييم الأداء من خلال المعلومات التي يوفرها النظام والتي تساعدالإدارة في التنبؤ بإحتمالات نجاح الفرد في وظيفته الحالية أو وظيفة أكبر منها، إبراز المهارات التي تتوفر عليها المؤسسة مما يمكنها من الإهتمام بها أكثر، إتخاذ قرارات أكثر صحة ودقة وفي الوقت المناسب.
- أما الفرضية صفرية الثالثة فتعلقت بالجانب التطبيقي لبحثنا وإفترضت أن "إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال منخفض من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة في الصندوق: وتبين لنا من خلال نتائج الغستبيان أنها فرضية مرفوضة، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال مرتفعا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- الفرضية صفرية الرابعة نصت على أن "الصندوق لا يتوفر على قواعد البيانات وشبكات الإتصال المخصصة لإنجاز العمليات التشغيلية " وهي فرضية مرفوضة وتقبل البديلة التي تنص على مايلي " يتوفر الصندوق على قواعد البيانات وشبكات الإتصال المخصصة لإنجاز العمليات التشغيلية".
- أما فرضية صفرية خامسة نصت على أنه "لاتساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل الصندوق"، وهي فرضية مرفوضة، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على مايلي: " تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية داخل الصندوق.

خاتمة

نتائج الدراسة النظرية:

من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية نذكرها كما يلي:

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في القضاء على بعض الصعوبات في العمل، ككثرة الأوراق، صعوبة تداول وإنتقال المعلومات، غموض المهام...إلخ، وبالتالي رفع من مستوى أداء المورد البشري.
- التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال مكّن المؤسسات من الحصول على المعلومات بسرعة ودقة، مما ساعدها على التفوق والتميز في مجال عملها.
- تقييم أداء إدارة الموارد البشرية ضرورة جوهرية وحتمية في المؤسسات لما لها من آثار إيجابية مهمة على حاضر ومستقبل المؤسسات بإختلاف أنشطتها.
- شبكة الإنترنيت في الواجهة والخطوة الأولى في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- تتميز شبكة الإتصال بالدقة، المرونة، سهولة الإستعمال إذا ما أحسن إستخدامها.
- أصبحت المعلومات في الآونة أهم مصدر يستمد منه المورد البشري القوة والسلطة ونتيجة لزيادة حجم المعلومات وسرعة تدفقها وتداولها في المؤسسة، أصبح المورد البشري أول المطالبين بالتحكم والسيطرة على وظائفها لإستغلالها والإستفادة منها.

نتائج الدراسة التطبيقية:

- جاء الفصل الثالث في الجانب الميداني إستكمالا للدراسة النظرية، وعليه توصلنا إلى النتائج التالية:
- عدم تساوي القوى العاملة في صندوق الوطني للضمان الإجتماعي من حيث متغير الجنس.
- أغلب العاملين في صندوق الوطني للضمان الإجتماعي تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة، أي معظمهم من فئة الشباب كونهم الفئة الأكثر حماسا وعطاء أو حبا للعمل.
- يتضح أن الأفرادالذين لهم شهادة جامعية يمثلون المستوى الدراسي الغالب على عينة الدراسة، ذلك أنهم الاكثر طلبا في سوق العمل بنسبة مئوية بلغت 60%.
- يبين تحليل المصالح الوظيفية أن أغلب أفراد عينة الدراسة يشغلون كل من المديرية الفرعية للأداءات والمديرية الفرعية للتحصيل، بنسبة 20% لكل فئة.

- يبين تحليل بيانات أن نسبة من أفراد عينة الدراسة يملكون أقدمية مهنية من 5 إلى 10 سنوات والتي بلغت نسبتهم ب 43 %
- كانت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أستخدام تكنولوجيا المعلومات والغتصال مرتفعا في صندوق الوطني للضمان الإجتماعي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05.
- كانت وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول توفر قواعد البيانات وشبكات الإتصال المخصصة لإنجاز العمليات التشغيلية داخل الصندوق مرتفعا عند مستوى معنوية 0.05.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء الموارد البشرية.

توصيات:

بعد دراستنا وتحليل النتائج المتوصل إليها والتعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في الصندوق الوطني للضمان" المدية" تقترح عددا من التوصيات تالية:

- توسيع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وتطويرها بشكل أكبر للتلاؤم ومتطلبات العصر بإعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والإتصال قصيرة جدا.
- عصرنة الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء اهمية أكثر لإستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية ودور هذه تكنولوجيا وأنها ليست تحدي لهم بقدر ماهي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم.
- تكثيف الدورات التدريبية.
- إدخال شبكات على المؤسسات.
- إستغلال شبكة الأنترنيت في العمليات الإدارية لأن الهدف ليس الشبكة في حد ذاتها بل المزايا التي تجني من ورائها.
- إلتزام الإدارة العليا بضرورة التغيير، وتوفير كافة السبل والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تتضمن إستمرار العمل بأداء راقي لمواردها البشرية ضمن الإستراتيجية الكلية لها.

خاتمة

أفاق الدراسة:

- حاولنا في هذه الدراسة إظهار المتطلبات التي يجب على المؤسسة توفيرها من أجل الإستخدام الأنجح لتكنولوجيا المعلومات والإتصال من تحسين أداء الموارد البشرية، هذا مايجعلنا نفتح آفاق مستقبلية لإثراء الموضوع، نظرا لأن كل من تكنولوجيا المعلومات والإتصال والموارد البشرية في تطور مستمر وسريع ولعل إقتراحنا لمجموعة من الجوانب التي لها صلة بالموضوع وتفتح آفاق علمية من بينها:
- دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الأوروبية والعربية.
- تحديات إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة.
- التوظيف الإلكتروني وأثره على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

قائمة المراجع

كتب باللغة العربية

1. أحمد ابو اليزيد الرسول، التنمية المتواصلة: الأبعاد والمنهج، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، مصر، 2007.
2. عبد الرحمان الصباح، نظم المعلومات الادارية، دار زهران للنشر، عمان، 1998
3. الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الادارية، الاسس والمبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2002.
4. فضيل دليلو، التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال(NTIC/NICT) مفهوم الاستعمالات والافاق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الجزائر، 2010.
5. عصام نور الدين، ادارة المعرفة، والتكنولوجيا الحديثة، دار اسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2005.
6. محمد عبد الحسين آل فرج الطائي المدخل الى نظم المعلومات الادارية، دار وائل للنشر طبعة اولى، الاردن_عمان،2005.
7. فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الادارية، دار الراية للنشر والتوزيع، طبعة2، الاردن، 2007.
8. Jean brilman : les meilleurs practiques du management, les édition d'qrganition, paris, France, 2001
9. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتاثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
10. زرزار العياشي وغياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2016.
11. حسن ابراهيم بلوط، ادارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، طبعة 1 ، بيروت، لبنان، 2002.
12. حمداوي وسيلة، ادارة الموارد البشرية، مديرية النشر، قالمة، الجزائر، 2004.
13. محمد سعيد سلطان، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الاسكندرية، القاهرة، مصر.

14. خالد عبد الرحيم الهيتي، ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، طبعة ثانية، جامعة بغداد، 2005.
15. باري كشواي، ادارة الموارد البشرية HUMAN RESOURCE MANAGEMENT، دار فاروق للنشر والتوزيع، طبعة ثانية، القاهرة، مصر، 2002.
16. صلاح الدين عبد الباقي، الاتجهاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2002.
17. صلاح الدين محمد عبد الباقي، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية طبع، نشر وتوزيع، بدون مكان، بدون بلد نشر، 1999.
18. رواية محمد حسين، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000
19. محمد الكوخي، موازنة الاداء واليات استخدامها في وضع تققيم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع ط 1، 2015.
20. علي السلمي، ادارة الموارد البشرية، دار غريب، مصر 1998.
21. كامل بربر، ادارة المواردالبشرية وكفاءة الاداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسة والنشر بيروت، ط2 .
22. مهدي حسن زوليف، ادارة الافراد، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009.
23. مؤيد سعيد سالم، ادارة الموارد البشرية(مدخل استراتيجي تكاملي)، دار حامد للنشر والتوزيع، طبعة 1، عمان، 2009.
24. زهير ثابت، كيف تقيم اداء الشركات والعاملين، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001
25. فايز جمعة النجار، نظام المعلومات الادارية، دار الحامد، عمان، 2005.
26. عامر ابراهيم قندلجي، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجبا المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005.
27. محمد احمد حسان، نظام المعلومات الادارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2008.
28. سامح عبد المطلب، استراتيجية ادارة الموارد البشرية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2011.

29. عباس سهيلة محمد، ادارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الطبعة 2، عمان، الاردن، 2006.
30. علي محمد رحمونة، الانترنيت والمنظومة التكنواجتماعية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2001.
31. عيد سمير احمد، الادارة الاستراتيجية وتنمية الموارد البشرية، الطبعة الاولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.

❖ كتب باللغة الفرنسية

32. Jean brilman : les meilleurs practiques du management, les édition d'qrganition, paris, France, 2001.

❖ المذكرات

33. سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة حالة الجزائر، اطروحة مقدمة ضمن نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص ادارة اعمال، 2017.
34. مشري محمد الناصر، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري. رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس،سطيف.

35. مرمي مراد، اهمية نظم المعلومات الادارية كاداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائية اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، سطيف، الجزائر، 2010.
36. عزيز عبد الرحمان العتيبي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الاسترالية، موضوع بحث لنيل شهادة الماجستير من الاكاديمية الدولية الاسترالية.

37. فارس عثمان، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستير اكاديمي، تخصص ادارة اعمال ، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد لخضر حمة بالوادي.
38. ادريسي فتيحة، دور تكنولوجيا الاتصال والاعلام في تحسين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة محلبة سيدي سعيد، مذكرة لنيل شهادة ماستر العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عين تيموشنت، 2014، 2015.
39. عبد الرحمان القري، التكنولوجيا الجديدة الاعلام والاتصال واثرها على الادارة الاستيراتيجية للموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2016.
40. زواوي نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بعين تيموشنت، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص استراتيجية وتسيير الموارد البشرية، معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، عين تسموشنت، 2016.
41. تومي يعقوب، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادةالماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2013.
42. وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل اداء ادارة الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية، بميناء جن جن بجيجل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجاريةوعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2019.
43. فضيلة عزايزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتاثيرها على الاداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العلمية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل

شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة ، 2020.

44. باباه ولد سيدن، دور الموارد البشرية في التاثير على الاداء، دراسة حالة البنك الموريتاني للتجارة الدولية BMCIمذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، تلمسان، 2016.

45. مخلوفي محمد، انعكاسات النظام المحاسبي المالي على جودة نظم المعلومات المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، مذكرة تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير تخصص المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2015.

46. عز الدين يوسف، اثر نظام المعلومات في التسيير الاستراتيجي، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر، ادرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر المهني، تخصص التسيير الاستراتيجي للمؤسسة كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2016.

47. بوحسان سارة كنزة، الاثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مؤسستي(MOBILIS)و(NEDGMA) قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012.

48. طويهري فطيمة، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2015.

49. زاوي صوري، اثر نظام معلومات الموارد البشريةعلى تسيير الموارد البشرية، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بسكرة، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

50. مراد رايس، اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مديرية العيانة لسنوطراك بالاغواط"، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، 2005.
51. كروش أسماء، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء الموارد البشرية، دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تسيير موارد بشرية، كلية علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018.

❖ **المجلات**

52. بن ميري مصطفى، غلاق علي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين اداء العاملين العدد1، المدية، الجزائر، 2020.
53. العياشي زرزار، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثرها على النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، العدد2.
54. لعروسي هشام، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير ادارة بلدية المسيلة من منظور عينة من الاداريين، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، العدد1، مسيلة، الجزائر.
55. حديد يوسف، براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية للاسرة الحضرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد17، جيجل، ديسمبر2014، ص261.
56. يحياوي الهام وبوحيد ليلى، اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة 1، العدد السادس.
57. زرزار العياشي وغياد كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة سكيكدة، العدد 2، 2014، ص187.
58. عبد المليك مزهودة، الاداء بين الكفاءة والفعالية(مفهوم وتقييم)، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر سكيكدة، العدد 1، 2001.
59. السعيد بربش ونعيمة يحياوي، اهمية التكامل بين ادوات مراقبة التسيير في تقييم اداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مجلة اداء المؤسسة الجزائرية، العدد 1، الجزائر، 2012

60. الهام يحياوي، اثر تطبيق مدخل الجودة على اداء التمويني للمؤسسة الصناعية في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العلوم الاقتصادية وعلوم الادارة، باتنة، العدد 23، 2010،
61. الهام باسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين ادارة الموارد البشرية، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد السابع، سبتمبر 2013.
62. احمد سمير نايف شعبان الثابت واحمد محمد باسم الجميلي، استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات واثرها على اداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد 38، الفصل الاول، 2017.

❖ محاضرات

63. بوداود ابراهيم، محاضرة بعنوان استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات في تخصص المكتبات والمعلومات، قسم علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر2،
64. خالد رجم، محاضرة بعنوان نظام المعلومات، 2017_2018، نظام المعلومات، معهد التكنولوجيا.

❖ الملتقيات

65. بنون خير الدين، واخرين، اثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال وتحديد الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف، 23و24 افريل 2018، ميلة الجزائر.
66. بوزهرة محمد، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الاول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 09_10_ مارس 2004.
67. صالح مفتاح، ادارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، المهارات، الملتقى الدولي الاول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9_10 مارس 2004.

❖ **المواقع**

68.بابا عبد القادر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي، WWW.UNIO-CHLF.DZ /2022_03_30

69. https: //cnas.dz 202/19/05

❖ **المنشورات**

70. فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنلوجياته، منشورات جامعة منتوري، الجزائر.

71. علي محمد رحمونة، الانترنيت والمنظومة التكنواجتماعية، منشورات مركز دراسات الوحدة العربية، لبنان، 2001.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استبانة

جامعة يحيي فارس _ المدية _

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص ادارة الاعمال

الاستبانة

اخي الفاضل / اختي الفاضلة ...

اليكم اطيب التحيات .....

يشرفنا ان نضع بين ايديكم هذه الاستبانة المصممة لجمع البيانات والتي تخدم مباشرة اهداف البحث العلمي، بعنوان: دور تكنولوجيا الاتصال على اداء الموارد البشرية.

الرجاء من سيادتكم معاونتي في استيفاء الفقرات المشار اليها في هذه الاستمارة وفق ماهومطبق فعلا في مؤسستكم وليس وفق ماترونه مناسبا، وذلك للتوصل الى النتائج العلمية المطلوبة، علما ان اراءكم ستكون موضع الثقة وسيتم التعامل معها بسرية تامة، ولن يتم استخدامها الا لاغراض البحث العلمي

وفي الأخير تقبلو منا فائق التقدير والاحترام

تعليمات الاجابة :

- ضع علامة(x) عند الاجابة التي تعبر فيها عن رايك

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر ☐ انثى ☐

السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐

جامعي ☐ دراسات عليا ☐

المصلحة التابع لها:

المديرية الفرعية للأداءات ☐ المديرية الفرعية للتحصيل ☐

المديرية الفرعية للرقابة طبية ☐ المديرية الفرعية للمالية ☐

المديرية الفرعية للإعلام الالي والانظمة المعلوماتية ☐ مديرية الوكالة ☐

المديرية الفرعية للغدارة العامة والموارد البشرية ☐

الأقدمية المهنية :

اقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات الى 10 سنوات ☐

اكثر من 10 سنوات ☐

بيانات الاستبيان:

يرجى وضع العلامة (X) امام العبارة التي تحدد إجابتكم.

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة						
مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة						
.1	هل تستخدم المؤسسة أساليب التكنولوجية الحديثة					
.2	هل الاجهزة المتوفرة في المؤسسة تتسم بسهولة التشغيل التعامل معها					
.3	- هل البرمجيات المستخدمة تناسب متطلبات العمل					
.4	- هل يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ماهو جديد					
.5	- هل تتوفر برامج حماية لحماية البيانات المؤسسة					
.6	- هل تهتم المؤسسة بدعم وتشجيع البرامج الخاصة بالبحث والتطوير					
قواعد البيانات وشبكات الاتصال						
.7	_ هل يتم تخزين الملفات في قاعدة بيانات المؤسسة					
.8	_هل تساهم قواعد بيانات المستخدمة في المؤسسة بتوفير المعلومات في الوقت المناسب					
.9	_هل يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول اليه عبر شبكة الانترنيت من خارج العمل					
.10	_هل توفر المؤسسة شبمة داخلية					

	(INTERANET) مخصصة للاتصال بين موظفي المؤسسة					
.11	_هل توفر المؤسسة على شبكة خارجية (EXTRANET) للاتصال بالمتعاملين الخارجيين.					
مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أداء الموارد البشرية						
.12	_هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين أدائك داخل المؤسسة.					
.13	_ هل لدى المؤسسة اختصاصية في مجال المعلومات والاتصال					
.14	_هل تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تادية الاعمال بكفاءة وفعالية المطلوبة					
.15	_هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز المهام في الوقت المحدد					
.16	_هل تعمل الادارة على اكتساب موظفيها اكبر قدر من المهارات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
.17	_هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ايجاد الحلول الابداعية للمشكلات المستعصية					
.18	_هل تقوم المؤسسة بتقديم دورات تدريبية بصفى دورية للعمال في تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
.19	_هل يتم تقييم اداء الموظفين من قبل مشرف الكترونيا					
.20	_هل تقلل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مشاكل تقييم الاداء					
.21	_هل ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من عملية الرقابة والتقييم في المؤسسة					

الملحق رقم 02: اختبار نتائج الاستبيان

ملاحق الدراسة:

1-جدول اختبار التوزيع الطبيعي:

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المعلومات تكنولوجيا مدى استخدام المؤسسة في والاتصال	,162	30	,061	,937	30	,177
الاتصال وشبكات البيانات قواعد	,147	30	,098	,954	30	,211
والاتصال المعلومات تكنولوجيا مساهمة البشرية أداءالموارد تحسين في	,111	30	,200*	,934	30	,063
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

2-ثبات الاستبيان

- مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,722	6

- قواعد البيانات وشبكات الاتصال:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,759	5

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,731	10

- الدرجة الكلية للإستبيان:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

20	,808

3-البيانات الشخصية والوظيفية

Frequency Table

الجنس متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	18	60,0	60,0	60,0
	أنثى	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	12	40,0	40,0	40,0
	سنة 40 إلى 30من	11	36,7	36,7	76,7
	سنة 40 من أكثر	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

التعليمي المستوى متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	5	16,7	16,7	16,7
	ثانوي	5	16,7	16,7	33,3
	جامعي	18	60,0	60,0	93,3
	عليا دراسات	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	للأداءات الفرعية المديرية	6	20,0	20,0	20,0
	للتحصيل الفرعية المديرية	6	20,0	20,0	40,0
	طبية للرقابة الفرعية المديرية	5	16,7	16,7	56,7
	للمالية الفرعية المديرية	5	16,7	16,7	73,3
	والأنظمة الآلي للإعلام الفرعية المديرية المعلوماتية	4	13,3	13,3	86,7
	والموارد العامة للإدارة الفرعية المديرية البشرية	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المهنية الأقدمية متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	8	26,7	26,7	26,7
	سنوات 10 إلى سنوات 5 من	13	43,3	43,3	70,0
	سنوات 10 من أكثر	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

4-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مدى استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وعباراته:

Univariate Statistics							
				Missing		No. of Extremes[a]	
	N	Mean	Std. Deviation	Count	Percent	Low	High
V1	30	3,83	1,020	0	,0	0	0
V2	30	3,40	,968	0	,0	2	0
V3	30	2,77	1,040	0	,0	0	2
V4	30	2,43	,898	0	,0	0	0
V5	30	4,27	,785	0	,0	0	0
V6	30	3,20	,847	0	,0	2	0
V1_6	30	3,3167	,40198	0	,0	2	1

a. Number of cases outside the range (Q1 - 1.5*IQR, Q3 + 1.5*IQR).

5- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير قواعد البيانات وشبكات الاتصال وعباراته:

Univariate Statistics							
				Missing		No. of Extremes[a]	
	N	Mean	Std. Deviation	Count	Percent	Low	High
V7	30	3,63	,850	0	,0	1	0
V8	30	3,00	1,114	0	,0	0	0
V9	30	2,93	,944	0	,0	0	0
V10	30	3,73	,907	0	,0	0	0
V11	30	3,80	1,126	0	,0	0	0
V7_11	30	3,4200	,40121	0	,0	0	0

a. Number of cases outside the range (Q1 - 1.5*IQR, Q3 + 1.5*IQR).

6-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية وعباراته:

Univariate Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Missing		No. of Extremes[a]	
				Count	Percent	Low	High
V12	30	3,60	,814	0	,0	0	0
V13	30	3,63	,928	0	,0	0	0
V14	30	3,80	1,031	0	,0	1	0
V15	30	3,90	,759	0	,0	.	.
V16	30	2,77	,898	0	,0	0	1
V17	30	3,57	1,165	0	,0	1	0
V18	30	3,03	1,326	0	,0	0	0
V19	30	3,90	,960	0	,0	0	0
V20	30	3,50	1,009	0	,0	2	0
V21	30	2,83	,950	0	,0	0	0
V12_21	30	3,4533	,31484	0	,0	1	0

a. Number of cases outside the range (Q1 - 1.5*IQR, Q3 + 1.5*IQR).

6-الاختبار فرضيات الدراسة :

- اختبار الفرضية الأولى:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
في والاتصال المعلومات تكنولوجيا استخدام المؤسسة	30	3,3167	,40198	,07339

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المعلومات تكنولوجيا استخدام المؤسسة في والاتصال	4,315	29	,000	,31667	,1666	,4668

- اختبار الفرضية الثانية:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاتصال وشبكات البيانات قواعد	30	3,4200	,40121	,07325

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
وشبكات البيانات قواعد الاتصال	5,734	29	,000	,42000	,2702	,5698

– اختبار الفرضية الثالثة:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
في والاتصال المعلومات تكنولوجيا مساهمة البشرية أداءالموارد تحسين	30	3,4533	,31484	,05748

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المعلومات تكنولوجيا مساهمة أداءالموارد تحسين في والاتصال البشرية	7,886	29	,000	,45333	,3358	,5709