جامعة الدكتور يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر _المدية_

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالبة:

مخاطري وفاء

تحت إشراف دكتور:

علوطي لمين

السنة الجامعية: 2023/2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و العرفان

الحمد الله الذي وفقنا إلى ما استطعنا الوصول إليه لإنجاز هذا العمل المتواضع، لا يطيب الشكر أولا ودوما إلى أن نحمد المولى العزيز حمدا يليق بعظمته وعلو مقامه أن أحاط بعونه هذا فيسر لي أمري ووفقني لإنجاز هذا العمل،

أشكر والدي الكريمين اللذان سخرا لي الجو المكلل بالدعوات في سبيل إنارة دربي،

كما نتقدم بأسمى العبارات والشكر والتقدير"د.علوطي لمين" لما قدمه لي من توجيهات و إرشادات من خلال إشرافه على تنظيم وتأطير مجهوداتي ومعلوماتي وانتقاداته البناءة أشكره وأهدي له ثمرة جهدي،

إلى كل من ساعدني على إتمام مذكرتي في "مؤسسة اتصالات الجزائر"

الشكر الجزيل إلى كل من ساهموا معي من قريب أو بعيد ولو بكلمة أو دعاء.

"مخاطري وفاء"

الإهداء

إلهي لا تطيب اللحظات إلا بذكرك وشكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك و لا تطيب الجنة إلا برؤيتك...

أهدي ثمرة جهدي إلى ما هو جزئ من القلب والفؤاد إلى أجمل وأروع إنسان إلى قدوتي وخير مثال إلى من أحمل اسمه بكل فخر وعزة وشرف إلى أبي العزيز "**مخاطري عبد القادر**"

إلى النبع المتدفق حبا وحنانا، إلى الشمعة التي تحترق لتضئ دنياي، إلى التي سهرت على راحتي وتربيتي، إلى من علمتني أنه لا علم بلا أخلاق،

"أمي الغالية" حفضها الله وأطال في عمرها

إلى كل أفراد أسرتي إخواني وأخواتي

فاطمة، حماني، نصيرة، نصر الدين، رانية، شيماء

إلى زوجي العزيز "عبد النور"

نشكر الأستاذ الكريم "علوطي لمين" الذي أشرف على هذا العمل المتواضع ومنحني من وقته الكثير، وكان بمثابة

الروح المعنوية والمرشد الوجيه

وإلى كل الأساتذة الذين رافقوني في مشواري الدراسي.



ملخص:

تهدف هذه الدراسة على إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية، وذلك لما لها من تأثير على أدائها العام والخاص، و لقد تم إجراء هذه الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية –المدية– خلال فترة 2022–2023 حيث شمل مجتمع البحث جميع الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة، كما تم الاعتماد على استمارة الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات وثم تحليل نتائجها باستعمال أساليب وأدوات إحصائية، والتي وزعت على 70 موظفا وتم استرجاع منها 40 استبيان، حيث أظهرت النتائج على وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات الاقتصادية وبالتالي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية مما أدى إلى رفع المستوى المردودية والربحية وزيادة إنتاجية المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التكوين ، التدريب الإلكتروني

Abstract:

Aims the community included this study to highlight the impact of information and communication technology on training in economic institutions, where this technology has become of interest to all economic institutions because of its impact on their public and private performance, and this study has been conducted on Algeria Telecom Corporation for the state of -Medea - During the period 2022-2023

The research community included all administrators in the institution under study, and the questionnaire was relied upon as a basic tool for collecting data and then analyzing its results using statistical methods and tools, which were distributed to 70 employees and 40 questionnaires were retrieved from them, where the results showed a positive impact of information and communication technology on institutions Thus, there is a statistically significant effect between information and communication technology and training in economic institutions, which led to raising the level of profitability and profitability and increasing the productivity of the .institution

Keywords: information and communication technology, training, electronic training

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر و العرفان	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الرموز	
المقدمة.....أ_خ	
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	**35_01**
تمهيد:.....**02**	
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....**03**	
المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....**03**	
المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....**09**	
المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....**11**	
المبحث الثاني: أهداف ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها...**14** .	
المطلب الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....**14**	
المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....**16**	

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....18

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها.....25

المطلب الأول: متطلبات وعوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....25

المطلب الثاني: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة.....29

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية.....31

خلاصة.....35

الفصل الثاني: ماهية التدريب الإلكتروني 37_80

تمهيد.....37

المبحث الأول: ماهية التكوين في المؤسسة.....38

المطلب الأول: مفهوم وأهمية والأهداف التكوين.....38

المطلب الثاني: المبادئ والأنواع التكوين.....48

المطلب الثالث: إجراءات وأساليب التكوين.....54

المبحث الثاني: أساسيات التدريب الإلكتروني.....60

المطلب الأول: مفهوم وأهمية وأنواع التدريب الإلكتروني.....60

المطلب الثاني: مبررات ومراحل التدريب الإلكتروني.....65

المطلب الثالث: إستراتجيات التدريب الإلكتروني 69

المبحث الثالث: أهم تطبيقات التدريب الإلكتروني في المؤسسة.....73

المطلب الأول: التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.....73

المطلب الثاني: مؤتمرات فيديو **Vidéo conférence**.....75

المطلب الثالث: مؤتمرات الفيديو عبر الخط .**Visio conférence**.....78

خلاصة.....80

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر–المدية- **118_82**

تمهيد.....82

المبحث الأول: تقديم مؤسسة الاتصالات الجزائر 83

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الاتصالات الجزائر وتعريفها.....83

المطلب الثاني: فروع وهياكل مؤسسة اتصالات الجزائر.....86

المطلب الثالث: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية.....87

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان.....**118_93**

خلاصة الفصل.....118

خاتمة.....120

قائمة المصادر والمراجع.....124

قائمة الملاحق.....134

قائمة الجداول والأشكال والرموز والملاحق

أولا: قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	تطور مفهوم المعلومات	07
2-1	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	22
1-2	أوجه الاختلاف كلا من التدريب التقليدي و التدريب الإلكتروني	63
1-3	عدد الاستبيانات الموزعة على الإداريين	95
2-3	درجات سلم ليكارت	96
3-3	مستويات تقييم التدرج الخماسي لسلم ليكارت	97
4-3	نتائج اختبار مقياس ألفا كرونباخ	98
5-3	معاملات الإتساق الداخلي بين عبارات المقياس والدرجة الكلية	99_98
6-3	تكرار أفراد العينة حسب متغير السن	100
7-3	تكرار أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	102
8-3	تكرار أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في منصب العمل	103
9-3	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	107_105
10-3	نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التكوين	112_109
11-3	اختبار نموذج الانحدار الخطي متعدد	114
12-3	نموذج الانحدار الخطي البسيط	116
13-3	اختبار Anova لمعاملات النموذج	117

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	الثروات الخمسة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	05
2-1	مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	13
3-1	وظائف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	18
4-2	أهداف التكوين	47
5-2	أنواع التكوين	54
6-2	مراحل التدريب الالكتروني	69
1-3	الهيكل التنظيمي الخاص بالمدير العملي لاتصالات الجزائر	88
2-3	الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية الفرعية للدعم الوظيفي	89
3-3	الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية الفرعية التقنية	90
4-3	الهيكل التنظيمي العام لاتصالات الجزائر	92
5-3	نموذج الدراسة	94
6-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	101
7-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	102
8-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في منصب العمل	103

قائمة الرموز

الرمز	العنوان
TIC	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
CV	مؤتمرات فيديو
IP	بروتوكول انترنت
MCU	وحدة التحكم متعددة النقاط

رابعا: قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق رقم 01	الاستبيان	**134**
الملحق رقم 02	مخرجات SPSS	**139**

مقدمة عامة

المقدمة:

تعد المؤسسات الاقتصادية واحدة من العوامل الرئيسية في تطوير الاقتصاد، حيث تقوم هذه المؤسسات بتوليد ثروة وخلق الفرصة الاقتصادية و توفير فرص العمل، ومع التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم أصبحت تكنولوجية المعلومات والاقتصاد جزءا أساسيا من عمليات المؤسسات الاقتصادية، حيث تلعب دورا حاسما في النمو و الازدهار هذه المؤسسات من خلال تحسين أدائها وكفاءتها باستخدام التقنيات الحديثة و تحسين عمليات التشغيل وزيادة إنتاجياتها.

تستخدم المؤسسات الاقتصادية تكنولوجية المعلومات والاتصال لتحسين الإنتاجية و تحسين الاتصال والتفاعل بين العاملين والعلماء والشركاء، وتوفير خدمة أفضل للعلماء وتحسين عملية لإدارة كما تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجيا السريعة وتمكن المؤسسات من اتخاذ القرارات أفضل وأكثر دقة وفعالية.

ومن خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر المؤسسات الاقتصادية تدريبا فعالا وملائم للموظفين، والتي يمكن الوصول إليها في أي وقت ومكان، حيث يتيح التكوين والتدريب الالكتروني توفير تجارب فعالة ومناسبة للأفراد مما يساعد على تحسين فهمهم وتطوير مهارتهم من خلال استخدام تقنيات التقويم والتحليل، يمكن للمؤسسات الاقتصادية من خلالها قياس وتحسين أداء الموظفين وفعاليتهم في عملهم.

الإشكالية:

نظرا لأهمية هذا الموضوع و أثاره البالغة عمليا خاصة مع اهتمام المؤسسات الاقتصادية بالعصرنة وتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين منتجاتها و تحسين خدماتها سنعتمد في الدراسة على التساؤل الجوهري التالي:

❖ **ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تكوين بالمؤسسات الاقتصادية؟**

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وقصد إعطاء صورة أوضح يمكن تقسيمها إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هو الهدف من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريب لدى المؤسسة الاقتصادية؟
- ما هي أثار استخدام تقنيات التدريب الالكتروني في المؤسسات الاقتصادية؟
- ما هي الغاية من التعليم الإلكتروني عن بعد؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الإشكالية والدراسات والتساؤلات الفرعية السابقة نضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية لها وتتمثل هذه الفرضيات في:

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل استخدام التقنيات الحديثة في مجال التعليم والتدريب وتستخدم هذه التقنيات لتحسين جودة التدريب وتوفيره عن بعد مما يؤدي إلى تحسين مستوى المهارات والكفاءات لدى العاملين في المؤسسات الاقتصادية؛
2. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن يحسن من جودة التدريب ويجعلها أكثر فعالية في المؤسسات الاقتصادية؛
3. توفير التدريب الالكتروني عن بعد يزيد من فرص الحصول على التدريب للعاملين في المؤسسات الاقتصادية؛
4. استخدام تقنيات التدريب الالكتروني يؤدي إلى توفير تكاليف للتدريب وتوفير الوقت للمؤسسات الاقتصادية؛

أسباب اختيار الموضوع:

- الميل لدراسة مثل هذه المواضيع والبحث فيها؛

- الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جل المؤسسات أحد أهم الأسباب لاختيار الموضوع

- شعور بقيمة وأهمية هذا الموضوع

أهداف الدراسة:

يهدف البحث عموما إلى الإجابة عن التساؤلات الفرعية واختيار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفسها، أما الهدف الأساسي لهذا الموضوع هو تسليط الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية، وكذلك تقديم العديد من التوصيات التي يمكن أن نفيد الباحثين والمستفيد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية

أهمية الدراسة:

نظرا لأهمية هذه الدراسة من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره ولتزايد استخدام التكنولوجيا في الأعمال الاقتصادية حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما في العمليات اليومية للمؤسسات الاقتصادية.

تساعد المؤسسات على تحسين كفاءتها وإنتاجيتها وتحسين جودة منتجاتها وتسمح بتحسين تدبر الموظفين وتكوينهم بشكل أكثر فعالية وكفاءة مما يزيد من فرص التعلم والتحسين المستمر للمهارات اللازمة لتحقيق النجاح في مجال العمل، كما أن الموضوع إضافة جديدة وبناءة في إثراء المكتبة، ويضيف القارئين بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم الأعمال الخاصة

منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي في الجانب النظري الميداني، أما مصادر البيانات والمعلومات فهي:

-المسح المكتبي: جميع ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة، فضلا عن المقابلات الشخصية كونها أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات

-الاستبانة: تعد المصدر الرئيسي للبيانات والمعلومات.

الدراسات السابقة:

هناك الدراسات المتوفرة في المكتبة الجزائرية التي تدور حول الموضوع أما الدراسات السابقة التي تناولت صميم الموضوع، تكنولوجيا المعلومات، حسب حدود علمي وجدت ثلاث دراسات

- علوطي لمين، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر، سنة 2003-2004

حاول الطالب في هذا العمل التطرق إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، وكيفية مساهمتها في تحسين الأداء، لكن ما يؤخذ على هذه الدراسة الابتعاد عن المحتوى في الكثير من المواضيع، وكذا التركيز على الجانب التقني أكثر كما أن دراسته لم يتم إسقاطها على واقع المؤسسة جزائرية، بل اكتفى فقط بالسرد النظري والتعرض لبعض الدراسات والتجارب العالمية

- مراد الرايس، **أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر سنة 2004-2005

تعرض الطالب في هذا العمل إلى طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، والمتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في هذا العصر، بحيث أن تكنولوجيا المعلومات أوجدت مهارات معينة ينبغي على الأفراد العاملين التحلي بها، لذا تعرض لواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية والآثار التي ألحقتها هذه التكنولوجيا بالموارد البشرية فيها.

- شعباني مجيد، **دراسة نماذج لنظم و تكنولوجيا المعلومات في مراكز المعلومات العربية وسبل تفعيلها**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه العلوم في إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر سنة 2009- 2010 ، تناول الباحث نظم وتكنولوجيا المعلومات من خلال إبراز مكانتها في مراكز المعلومات العربية محاولا بذلك الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو واقع نظم و تكنولوجيا المعلومات في مراكز المعلومات العربية؟ و ما هي سبل تفعيلها في ظل هذه المتغيرات الجديدة؟ ولقد توصلت إلى النتائج التالية:

تقوم المؤسسات بتطوير نظاما وفق ما يتناسب مع التغيرات المستقبلية وفق التكنولوجيا الحديثة، لكن مع تحديد كيفية مراقبة وتقييم النظام لكي يؤدي نتائج ايجابية والقضاء على أوجه القصور وتشكيل نظام متكامل. ويعد نظام المعلومات بمثابة الهيكل الأساسي الذي لا تستطيع المؤسسة من دونه الوصول إلى المعلومات ذات جودة تساهم في اتخاذ أحسن القرارات والسماح له بالاستمرارية. لتطوير تكنولوجيا المعلومات تعتمد عدة مؤشرات أساسية تتمثل عادة في شبكة المعلومات (الانترنت) ونسبة النفاذ إليها يجب أن تصل إلى مستوى معين والهاتف بنوعيه الثابت والنقال والمذياع والتلفاز بأقل درجة مع تجميع

هذه المؤشرات نستطيع الوصول إلى مجتمع يعتمد على التعليم الالكتروني، التجارة الالكترونية الحكومية الالكترونية وهو هدف كل دول العالم.

لذا جاءت دراستنا هذه كمحاولة لتكملة ولو بعضا من النقائص أو النقاط التي لم تتعرض لها الدراسات، كالتعرض بالتفصيل لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتركيز أكثر على المستوى الجزئي في هذه الدراسة، مع إسقاط الدراسة النظرية على واقع مؤسسة جزائرية (اتصالات الجزائر).

حدود الدراسة:

أ.الحدود المكانية: تتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة اتصالات الجزائر –المدية–

ب.الحدود البشرية: اقتصرت على العاملون الإداريون في مؤسسة اتصالات الجزائر

ج.الحدود الزمنية: تتمثل في الفترة الممتدة من بداية توزيع أول استبيان إلى استلام أخر استبيان، وهي فترة ممتدة مابين 07 إلى 18 ماي 2023.

د.الحدود الموضوعية: اقتصرت على دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل، ومختلف أبعاده المتمثلة في الأجهزة والمعدات، البرمجيات، البيانات، والتكوين وأبعاده والمتمثلة في تبني المؤسسة محل الدراسة للعملية التكوينية، يساهم التكوين في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة، التدريب الإلكتروني.

صعوبات الدراسة:

–صعوبة في تجميع نسخ الاستبيان؛

–صعوبة في الحصول على المعلومات من المؤسسة؛

أسلوب البحث:

يعتمد البحث على منهج دراسة حالة بإجراء دراسة استقصائية إحصائية من خلال تحليل النتائج استبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية، دراسة عينة تتكون من مؤسسة واحدة و هي اتصالات الجزائر(المدية) ALGERIE TELECOM.

هيكل الدراسة :

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات قمنا بتقسيم هذا البحث إلى 3 فصول وتمثلت في :

الفصل الأول: سنتعرض فيه الجانب النظري لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: ماهية التدريب الإلكتروني

الفصل الثالث: تناولنا فيه الدراسة التطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر.

الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

إن أحدث التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم اليوم هي ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر ما كان لأحد من البشر أن يتصوره، ونتيجة لهذه التطورات وتزايد الطلب عن التكنولوجيا وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي المراد الأساسي الأكثر أهمية، مما أصبح الاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمستوفية لشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة قوة و تميز، فمؤسسات اليوم تحتاج لاستجابة سريعة للفرص والتهديدات البيئية، وذلك نظرا للتطورات السريعة والغير المتوقعة الاقتصادية منها والاجتماعية والتكنولوجية، ومن أجل أن تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح والبقاء في هذه البيئة يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة إضافة إلى إجراءاتها التقليدية والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسهيل نشاطاتها وعملياتها.

-وضمن هذا الفصل سوف نتطرق في دراستنا إلى العناصر التالية:

1. **المبحث الأول:** ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
2. **المبحث الثاني:** أهداف ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها.
3. **المبحث الثالث:** متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد أهم الميزات التنافسية التي تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى الحصول عليها، خاصة في ظل التطورات الحديثة على مستواها، بالإضافة إلى أنها تحل الكثير من مشاكل عمل وتؤدي قدرة الموارد الأخرى للمؤسسة، كما أنها تعتبر مصدرا لخلق القيمة.

وعليه سيتم في هذا المبحث عرض كل من التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المفهوم، الأهداف، ووظائفها.

المطلب الأول: التطور التاريخي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ومن خلال هذا المطلب سوف يتم تحديد المراحل الأولى التي حصلت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيمكننا تحديدها بالأتي:

- **أولا: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.**

يعتبر مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال مصطلح حديث النشأة نسبيا، إلا انه يمكن توضيح أن المعلومات ولاتصال سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث فقد أصبحت المعلومات والاتصالات ترتكز على تكنولوجيا الحواسيب وغيرها لكي تؤدي وظيفتها على أكمل وجه، وهكذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما هي إلا ثمرة من التطورات عبر الزمن، وقد مرت بمراحل تاريخية عديدة سيتم انجازها في خمسة مراحل أساسية هي[1]:

[1] إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد ألزغبي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004 ص118.

- **ثورة المعلومات والاتصال الأولى:** تتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومارية ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

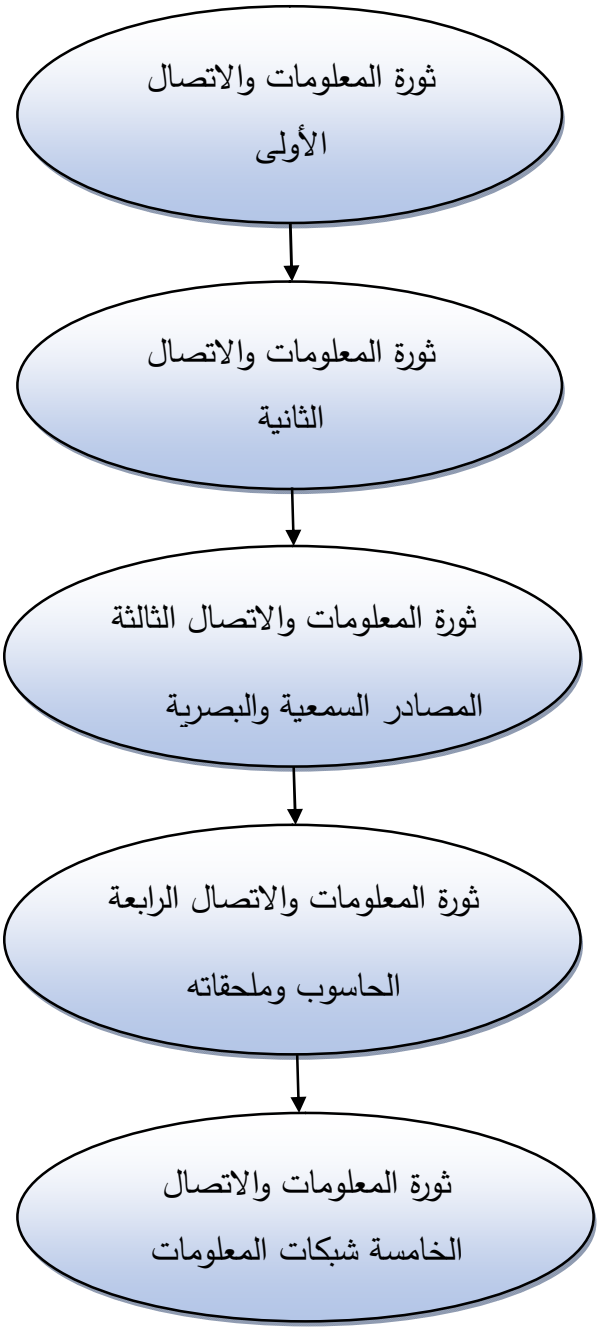
- **ثورة المعلومات والاتصال الثانية:** تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها التي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر المواقع الجغرافية الأكثر اتساعا.

- **ثورة المعلومات والاتصال الثالثة:** تتمثل في ظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأشرطة الصوتية، واللاسلكية إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

- **ثورة المعلومات والاتصال الرابعة:** تتمثل في اختراع الحاسوب وتطور مراحله وأجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده وأثار الايجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل الاتصال.

- **ثورة المعلومات والاتصال الخامسة:** تتمثل في ترابط بين تكنولوجية الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات مختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات، وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة بغض النظر عن الزمان والمكان وصولا إلى الشبكات وعلى رأسها شبكة الانترنت.

الشكل رقم(1-1): الثروات الخمسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: عامر إبراهيم القندلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها** مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع الطبعة الأولى عمان، أردن 2009ص 92

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

❖ **مفاهيم عامة:**

1.2 مفهوم التكنولوجيا:

تعد كلمة تكنولوجيا(Technologie) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technologie) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما ويرجع أصل تكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما(Logos) أي علم ومنهج، لذا تكون بكلمة واحدة و هي علم التشغيل الصناعي.

يعرف المعجم(webte): التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، وعلم التطبيق، وطريقة فنية لتحقيق غرض عمل، فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، أما التقنية كما يورده المعجم ذات، بأنها أسلوب أو الطريقة المعالجة للتفاصيل الفنية، أو طريقة لانجاز غرض منشود.

تمتزج التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية، فالتكنولوجيا عبارة عن معرفة الكيف أو وسيلة (Know why) بينما يمثل علم المعرفة الأسباب (Know why) إذا يأتي بالنظريات والقوانين العامة، وتحويلها للمعرفة الأساسية والمرتكز الأساسي للتكنولوجيا[1].

2.2 مفهوم المعلومات:

يشير مفهوم البيانات إلى مجموعة حقائق غير منظمة، قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها، يرى البعض أن مصطلح المعلومات يصف ما يعرف بالبيانات المقيمة ومن ثم

[1] محمد الصرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009، ص13.

فإن المعلومات تشير إلى البيانات التي تتم تقييمها للتعامل مع موقف معين أو مشكلة معينة تواجه فرد معين ولتحقيق هدف محدد[1].

وتعرف أيضا أنها عبارة عن بيانات منسقة، مرتبة، منظمة، والتي تفيد الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين[2].

جدول رقم(1-1): تطور مفهوم المعلومات.

الفترة الزمنية	مفهوم المعلومات	عناصر نظام المعلومات	الهدف
الخمسينات	-المعلومة شر لابد منه، أوراق ضخمة تعرقل العمل	الآلات الحاسبة الإلكترونية	تخفيض حجم التكاليف، التعامل مع الأوراق
الستينات	المعلومات الإدارية تقدم تقارير تساعد في عملية اتخاذ القرار	الحاسب الآلي العام الغرض	تحسين جودة القرار
السبعينات	أداة جيدة للرقابة على العمليات والمساعدة على تطوير عملية صنع القرار	نظم دعم القرار، نظم دعم الإدارة العليا	سرعة حل المشاكل
التسعينات	مورد إستراتيجي يحقق مزايا تنافسية	النظم لإستراتيجية، النظم الخبيرة	منع دخول منافسين، ازدهار ورخاء المنظمة في المستقبل القريب

المصدر: محمد إسماعيل بلال، **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية الجديدة،الإسكندرية، 2005، ص28

[1] ملوخية أحمد فوزي، **نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الإسكندرية،2006،ص44-43.

[2] محمد إسماعيل محمد السيد، **نظم المعلومات و اتخاذ القرارات الإدارية**، مكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1989، ص97.

3.2 مفهوم الاتصال:

– هو محور الخبرة الإنسانية، والاتصال يعني تبادل الأفكار والمعلومات التي تتضمن الكلمات والصور والرموز المختلفة، ويحدث الاتصال لجميع أفراد في كل الأوقات، وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيدا من ذي قبل، وحيث لا تمارس الاتصال بشكل شخصي تكون في حاجة إلى الاقتراب من المعلومات، تشير كلمة الاتصال إلى معاني كبيرة من الناس فالبعض ينظر إليها أنها علم والبعض يعتبرها نشاطا، ويرى الآخرون أنها مجال الإدارة بينما يعتقد البعض أنها فن وهي قد تكون نشاطا عفويا لاشعوريا أو عملا مخططا هادفا.[1]

– فقد عرف مايكل ويسترون M.weestrom الاتصال بأنه نقل المعاني وتبادلها أي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بالشكل الصحيح السليم[2].

4.2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

التعريف الأول: هو فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي وهي تطبيق العلم ويضيف Français russo أن التكنولوجيا مجموعة من العناصر تمزج فيما بينهما بتدوين القوانين.

التعريف الثاني: هي عبارة عن استخدام التقنيات الحديثة والتي توفر ميزة تنافسية للشركات في مجال المنافسة بالأسواق، وإيصال المعلومات وتخزينها ومعالجتها بهدف اتخاذ القرارات الرشيدة.[3]

---

[1] منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال**، المعهد العلمي للخدمة اجتماعية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2002/2001، ص11.

[2] محمود جاسم الصميدي، **مداخل التسويق المتقدم**، دار الزهراء للنشر الطبعة الأولى، عمان الأردن،2002،

[3] عطاء الله سويلم الحسبان، **الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات**، دار الراية للنشر وتوزيع الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص88.

التعريف الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي جميع أنواع التكنولوجية المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في الشكل الإلكتروني وتشمل تكنولوجية الحاسبات ووسائل الإيصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.[1]

-من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تضم مجموعة من الموارد الضرورية للتحكم في المعلومة وخاصة أجهزة الكمبيوتر، الأنظمة، أو الشبكات الضرورية لتحويلها وتخزينها، تسييرها، نقلها، واسترجاعها ويمكن تجزئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاعات التالية:

- تجهيزات الإعلام الآلي، مقدمو الخدمات، عتاد الإعلام الآلي؛
- الإلكترونيك الدقيقة والمركبات؛
- الإعلام المتعدد؛
- خدمات الإعلام الآلي والبرمجيات؛
- التجارة الإلكترونية والإعلام الآلي.[2]

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص تتمثل فيما يلي :

---

[1] سعاد بومايله، فارس بوباكور، **أثار تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، العدد03،مارس 2004ص 205.

[2] إبراهيم بختي، **مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، دروس طلاب ماجيستر، غير منشور، تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة و المتوسطة،2005/2004، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية حقوق وعلوم اقتصادية، ص49-50.

1. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تمكن من اقتصار الوقت، وعلى سبيل المثال فإن شبكة الانترنت تسمح لكل فرد بالحصول على كل ما يلزمه من المعلومات في وقت قصير .[1]

2.أقسام المهام الفكرية مع آلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية الفرص و تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.[2]

3.تقليص المكان: سهولة الوصول إلى المعلومات عبر وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة.

4.الذكاء الاصطناعي: أي تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين وتدريب المستخدمين بما يحاكي القدرات البشرية وأنماط أعمالها.

5.تكوين شبكات الاتصال: وهي توفير مجموعة من الأجهزة الاتصالية من أجل نشر المعلومات بين المستخدمين، والسماح بتبادل المعلومات مع باقي الأنشطة في المنظمة.

6.التفاعلية: حيث يمكن لمستخدم هذه التكنولوجية أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وخلق التفاعل بين الأنشطة.

7.اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.

8.اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت يتمتع باستمرارية عمله فلا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم.

---

[1] عماري سمير، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء الشامل للمؤسسات الاقتصادية** ، دراسة حالة المؤسسة المينائية، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة (الجزائر) مجلة إضافات اقتصادية المجلد 06 العدد 02 (2022) ص 251.

[2] العياشي زرزار، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأثرها في نشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة البحوث ودراسات الإنسانية، العدد06، نوفمبر 2010، ص220.

9.قابلية التحرك وحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كالحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال،...الخ.

10.قابلية التحول: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى أخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة.

11.قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع، رغم اختلاف الشركات أو البلد الذي تم فيه صنع الأجهزة.

12.اللاجماهرية: أي إمكانية توجيه الرسالة والتحكم فيها من فرد واحد إلى جماعة معينة وهذا ما يسمح بالجمع بين أنواع مختلفة للنشاطات سواء من جهة واحدة أو مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعات أخرى.

13.الشيوع وانتشار: توسع الشبكات وانتشارها لتشمل أماكن غير محدودة في العالم وهذا ما يكسبها القوة والاستمرارية.

14.العالمية: وهي المحيط الذي تنشط فيه هذه التقنيات والتكنولوجيا لتشمل مختلف مناطق العالم مما يسهل المعاملات التجارية والتي يحركها رأس المال المعلوماتي.

من خلال هذه الخصائص يثبت لنا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسهل عملية نقل ونشر المعلومات في مختلف القطاعات في كل أنحاء العالم عبر شبكات المعلوماتية والانترنت للتكيف مع البيئة المتغيرة عموميا.[1]

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يمكن تقسيم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ما يلي:

[1] زيد جابر، **دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية**، دراسة حالة بعض الوكالات بنوك بسكرة، أطروحة دكتورة، في العلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير تخصص اقتصاد و إدارة المعرفة و المعارف،2019/2018، ص36-37-38.

أ). مكونات المادية أو الأجهزة: تستخدم في إجراءات إدخال البيانات ومعالجتها واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات وأداء الأعمال على الوجه المطلوب.

ب). المكونات البرمجية أو البرمجيات: تشمل التعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب في نظام المعلومات وتشمل برمجيات النظام وتشغيل وبرمجيات التطبيق.

ج). تكنولوجيا التخزين: التي تشمل على الوسائط المطلوبة لخزن الكم المتراكم والهائل من البيانات كأقراص والأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية وبرمجياتها التي تتحكم في التنظيم البيانات فيها.[1]

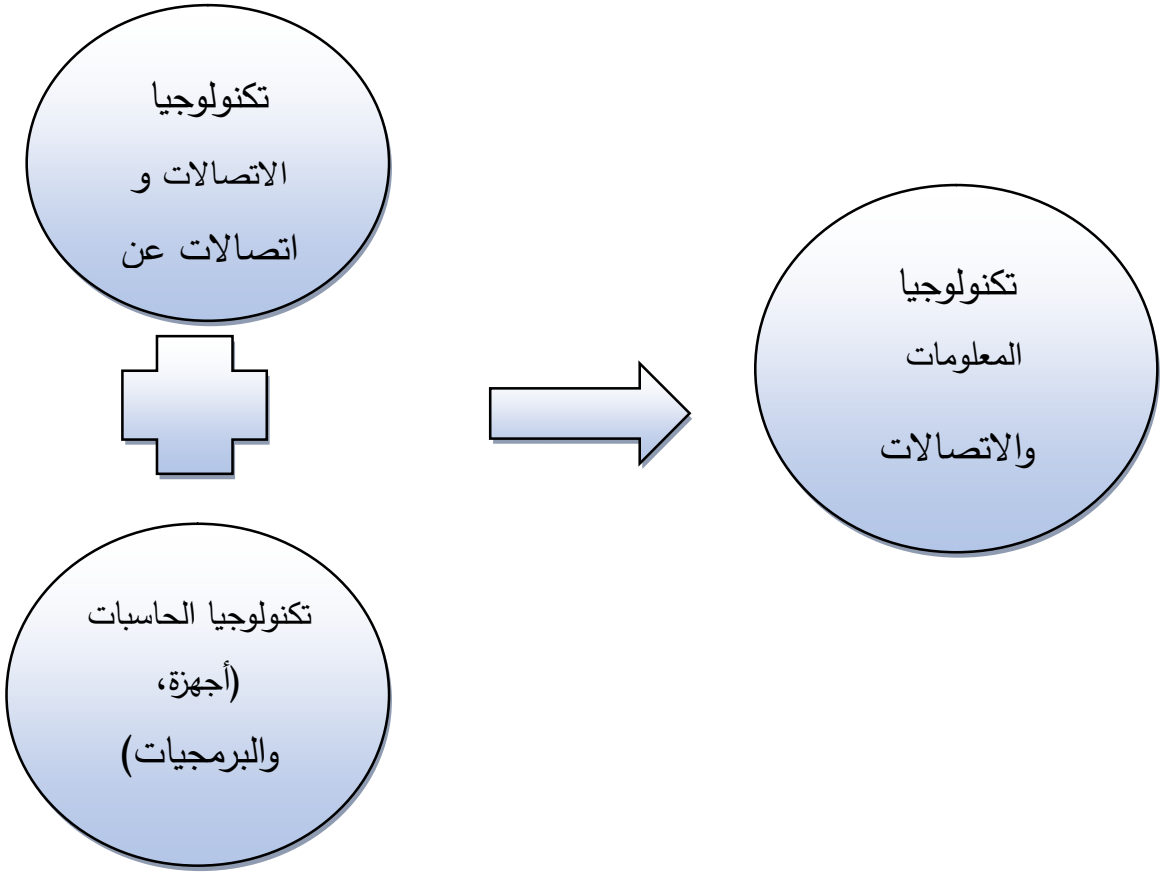
د). تكنولوجيا الاتصالات واتصالات بعيدة المدى: وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يعتقد البعض بأنها الأكثر أهمية في الأدوات أو الوسائل الاتصالات عن بعد مثل، الهواتف الفاكس.

من الواضح كما أسلفنا الذكر بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نتاجا مناسبا للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات وتكنولوجيا الاتصال.[2]

[1] عامر إبراهيم القندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات**، دار المسيرة الطبعة الرابعة الأردن،2009،ص32.

[2] ولد إبراهيم وهيبة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة جودة الشاملة**، معارف مجلة علمية محكمة، قسم علوم اقتصادية السنة عاشرة، العدد20، جوان2016،ص329.

الشكل رقم(1-2): مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على المرجع السابق

المبحث الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال للدلالة على تقارب تكنولوجيا الوسائط على سبيل المثال الخدمات المعاملاتية المتاحة على شبكة الانترنت، والمعلومات العامة لقنوات التواصل مع السلطات المعنية مما يعزز حرية التعبير عن الرأي.

ومن خلال هذه الوسائل تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عاملا أساسيا بالغ الأهمية لتحقيق التنمية المحلية والإقليمية.

وبالتالي نهدف من خلال هذا المبحث إلى تسليط الضوء على أهم مكونات وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى تطبيقاتها.

المطلب الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتبنى أغلب المؤسسات الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق أهداف عدة نذكر أهمها في ما يلي:

- ✓ تحقيق انسيابية المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل الحكومة؛
- ✓ تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات دقيقة في مواقع التنفيذ حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة؛
- ✓ التنسيق بين جهود العاملين في المؤسسة؛
- ✓ نقل أهداف وخطط المؤسسة إلى العاملين فيها بمجهداتها خارج المؤسسة من أجل كسب ودعم تأييدهم؛
- ✓ تمكين القيادة العليا من إيصال توجهاتهم وأفكارهم وخصائصها إلى العاملين في الوقت نفسه؛
- ✓ تهدف إلى استكمال النقص في قدرات الإنسان وقواه؛

- ✓ تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى حل المشكلات التي تواجه الأفراد العاملين؛
- ✓ تهدف إلى نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المرسل إليه في أقل من مدة زمنية وبأقل من تكلفة وبأكبر دقة.[1]

وهناك أيضا أهداف أخرى تتمثل في ما يلي:

- ✓ إمكانية تشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل الأجهزة؛
- ✓ أمن المعلومات؛
- ✓ سرعة تطوير النظام؛
- ✓ القدرة على التغيير والتعديل؛
- ✓ القدرة على تحمل أعمال إضافية؛
- ✓ إمكانية تكبير الإمكانيات، اللازم للحفاظ على النظام؛
- ✓ ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.[2]

بينما أشار الطائي إلى أن أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل بكونها:

- ➢ **الأهداف المادية:** وهي الأهداف المتحققة من تكلفة معالجة البيانات والتي يتم من خلالها تقليل تكلفة الأيدي عاملة.
- ➢ **الأهداف الغير المادية:** وهي الأهداف التي يتم من خلالها تقديم أفضل الخدمات للمستفدين لتحقيق أعلى درجات الرضا لديهم.[3]

[1] محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، مرجع سبق ذكره، ص13.

[2] وصفي عبد الكريم الكساسبة، **تحسين فعالية الأداء مؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، دار البازوزي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص53-55.

[3] طائي عيسى، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص11.

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل أهم الوظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:

1. الحصول على البيانات: وتكون من خلال تكديس البيانات للتعامل معها لاحقا للمؤسسة أو للفرد.

2. المعالجة: وهي تحويل الأشكال، البيانات، والمعلومات، وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب وتشمل المعالجة على عدة عمليات منها:

- **معالجة البيانات:** (رموز، أرقام، رسائل، ... الخ) وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة.

- **معالجة المعلومات:** وهي تحويل أي من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا وتنوعا ودقة إذ تكون المعلومات النهائية واضحة وهادفة.

- **معالجة النصوص:** وتعني صياغة الوثائق النصية مثل التقارير، والنشرات الإخبارية، والمراسلات وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص وأشكال وعرضها بصورة جذابة.

- **معالجة الأصوات:** ويعني معالجة المعلومات الضوئية إذا شهدت هذه المعالجات تطورا نوعيا، فقد وجدت نظما تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه ولتنفيذ إجراءات محددة.

- **معالجة الصورة:** تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسيب الأخرى.

3. خلق وتوليد المعلومات: تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد سواء على

شكل أرقام، أو نصوص، أو صور، أو أصوات، وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد.

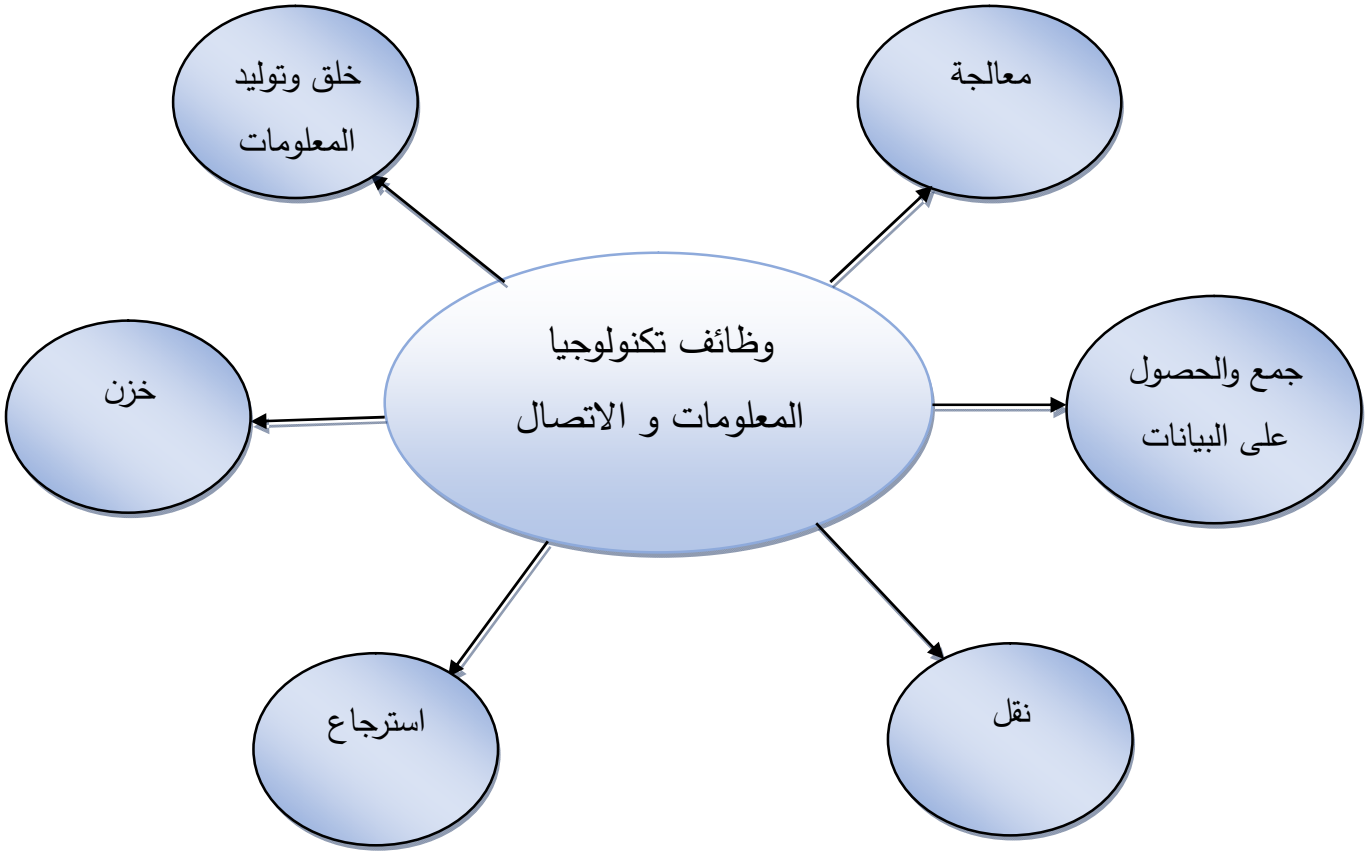
4. خزن البيانات والمعلومات: من خلال خزن البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في (الأقراص الممغنطة، أو الأقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي، فمثلا المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل كبير أصوات كالتي نعرفها ولكن بصيغة شفرة حيث تأخذ حيزا أقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها.

5. الاسترجاع: ويعني وضع واستنساخ البيانات والمعلومات من أجل المعالجة المستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم أخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة.

6.النقل: وهي إرسال المعلومات من موقع إلى موقع أخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى أخر ويتم ذلك من خلال الاعتماد على أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية ...الخ.[1]

[1] Senn Jams ,**information technology in Business Principale,Practic and Oppprtunities**,2th, Prentic holl, new jersey,1998,P 22 .

الشكل رقم(1-3): وظائف تكنولوجيا المعلومات واتصال.



المصدر: ريان بوشوشة، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البنوك التجارية** مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2018-2019 ص07.

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ما يشهده العالم من تحول تكنولوجي متسارع وتطورات متلاحقة في مجال الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها و الكم الهائل من المعلومات التي تنتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم، بدوره جعل من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة ومفتاح نجاحها مما دفع المؤسسات الاقتصادية إلى تبنيها، لذا فقد أصبحت بمختلف مكوناتها عنصرا هاما من عناصر النشاط الاقتصادي الذي تقوم به منظمات الأعمال نظرا لما توفره هذه التكنولوجيا من معلومات دقيقة وسريعة تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار بسرعة.

➢ **أولا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات**

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تطبيقات عديدة نذكر منها: [1]

-**الحكومة الالكترونية(E-Government):** فالحكومة الإلكترونية تعني إدارة الخدمات العامة والمعاملات بالدولة بالشكل الالكتروني باستخدام شبكات الكمبيوتر بدلا من إدارتها بالشكل الروتيني الورقي والانتقال من مصلحة إلى أخرى.

وهذا لا يعني في الوقت ذاته إدارة كافة موارد الدولة بتقنية الحكومة الإلكترونية فالمقصود بها إدارة الخدمات العامة التي تقدم للمواطنين، وباستخدام مثل هذه التقنية على مستوى المؤسسات الحكومية يوفر الجهد والوقت والمال وحصول المواطن على الخدمة بأسهل الطرق والمزيد من الكفاءة في اتخاذ القرارات إلا أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تتطلب إنفاق مبالغ مالية ضخمة لإنشاء البنية التحتية لشبكة المعلومات بالإضافة إلى تأهيل العاملين في المؤسسات الحكومية للعمل بهذه التقنية الحديثة حتى يتحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي.

- **التعلم الإلكتروني (E Learning):** هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع أنواعها لتقديم المعلومة للمتعلم بأيسر الطرق وأكثرها فائدة أي تقديم المحتوى إلكترونيا للمتعلم باستخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة أو التقليدية (حيث يوجد خلاف في رأي في تعريف ماهية التعلم الإلكتروني فيما يخص الاقتصار استخدام الوسائط الإلكترونية على حديث منها وبين إدماج الوسائط التقليدية معها)والتي قد تتضمن أجهزة الكمبيوتر، الشبكات، التلفزيون، الراديو، الهواتف، والوسائط الصوتية والمرئية.

[1] غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروتي البياتي، **إدارة الإنتاج وعمليات المرتكزات معرفية وكمية** ، دار اليازوزي عمان، الأردن 2008ص 243 .

- **التجارة الإلكترونية (E Commerce):** هي تطبيق لتكنولوجيا المعلومات واتصالات بما يحقق الاستفادة للمؤسسات من جانب وللمستهلك من جانب أخر أي أن طرفي العلاقة في هذه التكنولوجيا المرتبطة بأعمال التجارية تتمثل في مقدم الخدمة وفي المستهلك، ولجعل هذه العلاقة أكثر سهولة ويسر فنجد أن المؤسسات تستفيد من هذه التكنولوجيا لتحقيق معدلات إنتاجية أعلى، وبالتالي معدل ربحية أعلى بالمثل بالإضافة إلى إمكانية النفاذ إلى أسواق على نطاق واسع وبالتالي معدلات للنفقات أقل أما المستهلك فتتمثل استفادته من تقنية المعلومات والاتصالات في توافر مختلف الخدمات والسلع له وسهولة حصوله عليها مما يحقق الرضا له ولأصحابه الأعمال بالمثل فهي علاقة تبادلية نفعية.

- **ثانيا: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجالات أخرى**

تعددت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث مست وشملت جميع المجالات وهو ما دفعنا إلى التعرض والتطرق إلى أهم تطبيقاتها والتي نوجزها في ما يلي:[1]

1. الآلات الموجهة رقميا: هي أجهزة حلت محل العامل في إنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بإلكترونيك.

2. **التصميم المساعد من خلال الحاسوب:** لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات حيث أصبح بالإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

3.الآلية أو (Electric Typwrite): تنتج الخطابات والوثائق الخالية من الأخطاء، وتحتوي على ذاكرة كما يمكن لها من الاتصال مع التقنيات التي تتفق مع خصائصها، وعلى

[1] كريمة بن صالح، **دور تكنولوجيا المعلومات واتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**، رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2010 ص 23_24

الرغم من أنها كبيرة نسبيا لمعالجة الكلمات إلا أنه يمكن تبرير استخدامه وتفضيله بقدرته على تداول كميات كبيرة من المعلومات كما أن التدخل البشري في تشغيله أقل من مثيله في الآلة الكاتبة الإلكترونية.[1]

4.الذكاء الاصطناعي: وهي برمجية توفر على الإنسان الكثير من الوقت وتقوم بأعمال أقرب إلى أعمال البشر ولعل من أهمها مثل برمجيات الترجمة، وهي التي تقوم بالترجمة من لغة إلى أخرى، أو برمجيات تحويل الخطب المقروءة إلى نصوص، وهي برمجيات تملك خاصية التعرف على الصوت أو تلك التي تقوم باختزان خبرات بشرية في مجالات معينة كالطب والزراعة واسترجاعها عند الضرورة، وتسمى هذه الأخيرة بالنظم وهذا النوع من النظم متقدم للغاية في دول المتقدمة، كذلك هناك Expert Systems الخبيرة نظم التعرف الضوئي على الحروف، أي تحويل الكتابات على الورق من شكلها كصورة إلى نصوص مع إمكانية تعديلها.[2]

5. التعليم الافتراضي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد البنى الأساسية وكأداة لدعم التعليم الافتراضي، وعملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.

6.الإعلام الإلكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال وتزويد الجماهير بأخبار والمعلومات، فهو يشترك مع الإعلام في المبادئ والأهداف العامة.

7.الصحة والطب: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية، مما يقلل النفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

[1] د.محمد الهادي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها** ، دار الشروق القاهرة، الطبعة الأولى، 1989 ص 36

[2] عبد العزيز خالد شريف، **الإعلام الإلكتروني** دار يانا العلمية للنشر والتوزيع، عمان اردن 18 افريل 2020 ص 27

8.المجال العسكري: حيث كان كبير في توصيل الرسائل بشكل كبير سري بين القيادة والميدان، وكذا أغراض التجسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على الجنود في المعركة[1].

الجدول رقم (1-2) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الميدان	تطبيقاتها	أمثلة عامة	أمثلة عن تسيير
الحساب	الحساب العملي التصميمات	البحث علم الذرة مكاتب الدراسة	بحوث العمليات المساعدة في اتخاذ القرارات
التعليم	المساعدة من طرف الحاسوب التعليم الإلكترونية	علم الفضاء	الألعاب الإستراتيجية
التوثيق	المعلومات القانونية	قواعد المعطيات	تسيير براءة الاختراع قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	التعرف عن الأصوات	الرجل ألي الموجه	التسويق الإلكتروني
الصورة	المركبات أوتوماتيكية للجزائر تحرك العين	الإشهار الرسوم المتحركة	المخططات الخاصة بإنجاز التقارير

المصدر: كريمة بن صالح مرجع سبق ذكره

[1]بشير كاوجة، **دور تكنولوجيا المعلومات واتصال في تحسين الاتصال في الاتصال الداخلي في مؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائري**، رسالة ماجستير غير منشورة كلية علوم الاقتصادية والحقوق جامعة ورقلة الجزائر 2013/2012 ص 58.

كما انتشرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات، وعلى جميع المستويات، وتصنف من عدة زوايا، تختلف باختلاف منظور الباحث، أو المطور، أو المخطط، أو المستخدم إلى[1]:

-تصنيف وفق طبيعة التطبيق؛

-تصنيف وفق مستوى المهارة؛

-تصنيف وفق مرحلة التعامل مع المعلومات؛

-تصنيف حسب مجالات التطبيق؛

1. التصنيف وفق طبيعة التطبيق: يمكن تصنيف تطبيقات المعلوماتية وفقا لطبيعة التطبيق إلى أربع فصائل رئيسية.

أ).تطبيقات معالجة البيانات: وهي من أوائل تطبيقات الحاسوب وأبسطها من الناحية الفنية، من أمثلتها حفظ سجلات الأفراد، استخراج قوائم المرتبات والكشوف الحسابية وحسابات العملاء...الخ، وتتسم هذه التطبيقات بضخامة حجم البيانات وبساطة العمليات الحسابية.

ب).تطبيقات معالجة المعلومات: وهنا يتجاوز نظام الحاسوب حدود التعامل الأولي مع البيانات إلى اكتشاف العلاقة التي تربط بينهما، من أجل استخراج الكليات والمؤشرات والتحليلات الإحصائية، ومن أمثلة هذه التطبيقات نظم المعلومات الإدارية، وتشمل على مهام الجمع أو النقاط المعلومات.

ج).تطبيقات معالجة المعارف: ترتقي النظم المعلوماتية للتعامل مع المعارف والخبرات لا مع المعلومات المباشرة فقط، ومن أمثلتها النظم الخبير.

[1] لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير فرع إدارة أعمال جامعة الجزائر 2007-2008 ص 50-51

د).تطبيقات التعلم الذاتي: وهي تمثل ذروة الارتقاء بالنسبة للنظم المؤتمنة،وذلك نظرا لقدرتها على اكتساب المعارف ذاتيا، بدلا من تغذيتها من مصادر خارجية (البشر، الوثائق) فبفعل خاصية التعلم الذاتي يمكنها أن تتكيف تلقائيا مع ما يستجد على المتغيرات التي تتعامل معها، ومن حيث طبيعتها أيضا يمكن تقسيم التطبيقات المعلوماتية وفقا لطبيعة العنصر أو النسق الذي تدخل في تكوينه وتشمل:

- **تطبيقات على مستوى المنتج:** كاستخدام العناصر الإلكترونية الدقيقة كمكونات أساسية في تصميم المنتجات.

- **تطبيقات على مستوى العمليات الإنتاجية:** وتشمل العمليات الصناعية؛

- **تطبيقات على مستوى التنظيم والسيطرة والرقابة:** مثل تطبيقات الرقابة على المخزون والإنتاج...الخ.

2. تصنيفات التطبيقات وفق مستوى المهارة: ويقصد بالمهارة هنا تلك المتعلقة بالمهام التي توكل لنظام المعلوماتية القيام بها، ويمكن تقسيمها كذلك إلى:

أ).تطبيقات المهارات الدنيا: كاستخدام الربورت في التطبيقات البدائية، كنقل المواد وأعمال التغليف...الخ.

ب).تطبيقات المهارات الوسطى: ويقصد استخدام نظم المعلومات في الأعمال ذات الطابع الكتابي ومعالجة النصوص...الخ كبرنامج Word , Excel.

ج).تطبيقات المهارات العليا: وتدرج تحتها نظم المعلوماتية لمساندة المخططين والمصممين كالتصميم باستخدام الحاسوب والنظم الداعمة لاتخاذ القرار.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثارها

تتزايد وتختلف أنشطة المؤسسات مع مرور الزمن والتطور الحاصل في العالم الخارجي وذلك عبر مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي ساهمت في هذا التطور، كما أنها تقود للابتكار في العديد من مجالات الحياة المختلفة وتسعى المؤسسات إلى البحث عن أفضل السبل لتحقيق الدمج الفاعل لتطبيقات هذه التكنولوجيا مع نماذج الأعمال التقليدية في هذه المؤسسات، ويصدر اهتمام المؤسسات بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المزايا التي حققت هذه التطبيقات، ولكن لا عجب أن مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتوازى مع بعض التأثيرات السلبية والعوائق التي تحول دون تطبيق كلي وسليم لعملية الدمج.

المطلب الأول: متطلبات وعوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا الجزء سوف نتطرق إلى فرعين أولهما متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ثانيهما عوائق تطبيقها

أولا: متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

من أهم متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يلي[1]:

- **المتطلبات الفنية وتشمل:**

أ). تحسين البنية التحتية والإرتكازية من الاتصالات، والمواصلات وغيرها؛

ب). تهيئة المهارات البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة؛

ج). توفير المعدات المناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار؛

[1] يسرى محمد حسين، **تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقة** مجلة الإدارة والاقتصاد 2010 العدد 25 ص 330-331 تم الإطلاع عليها يوم 2023-02-23 13:05

د). بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة عمليا، وإقليميا، ودوليا.

- **المتطلبات الاقتصادية وتشمل:**

أ). تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

ب). دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها؛

ج). تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

- **المتطلبات الاجتماعية وتشمل:**

أ).خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة؛

ب). تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الزمني؛

ج). العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وذلك بما يتلاءم مع الثقافة المعلوماتية؛

- **المتطلبات الإدارية وتشمل:**

أ). تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير؛

ب). اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة؛

ج). إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تكنولوجيا المعلومات؛

د). إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المؤسسة؛

- **متطلبات أخرى وتشمل:**

أ).إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات

و الاتصال وتحمي مصالح الأطراف؛

ب). توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات؛

ج). توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصية؛

- **ثانيا: عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**

هناك العديد من المعوقات التي يمكن أن تؤدي إلى صعوبة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال و وسائلها، ومن ثم فان هذه التقنية ستكون عبئا على المؤسسة والأفراد على حد سواء وسببا في أغلب مشاكلها، وبالإجمال فإن هذه الدراسات بمجملها تجمع المعوقات التي تضم[1]:

معوقات البنية التحتية للاتصالات، والمعوقات الفنية، والمعوقات الثقافية، والمعوقات الأمنية، وفيما يلي الشرح المفصل لتلك معوقات.

1. معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تضم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أجهزة Hardware للبرمجيات، وقواعد البيانات والشبكات، والاتصالات، أما البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الجديدة فتشمل خليطا من أجهزة الحاسوب تم تجهيزها بواسطة مجهرين مختلفين، وتشمل حواسيب متوسطة، وحواسيب شخصية، وحواسيب خادمة، حيث تعمل هذه الأجهزة وتتشابك مع بعضهما البعض، وقد عمدت البنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات أيضا إلى دمج البنية التحتية، كنظم الهاتف، الانترنت، وخدمات الشبكات العامة، والاستفادة منها.

وتلعب الانترنت دورا هاما في البنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث يتم استخدامها كقناة اتصال رئيسية مع الزبائن، والعاملين والوسطاء، والموزعين.

[1] دكتور فالح حوري، **معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات** دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية جامعة العلوم التطبيقية خاصة كلية الاقتصاد وعلوم الإدارية 2007ص 30-31

ولاشك أن أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال عرضة للخراب، والسرقة، والأخطاء، و الاستعمال الخاطئ، لذلك فإن أي إخفاق لأنظمة المعلومات في العمل كما هو مطلوب يكلف الكثير.

إن المنظمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير ستتعرض إلى خسارة كبيرة إذا حدث إخفاق ما، كما أثبتت بعض الدراسات التي أجريت عام 1999 على المواقع المخصصة للمزادات العلنية Auctions، والسمسرة أو الوسطاء Broker gés، قدرت الخسارة المالية ب 5,220,159 مليار دولار مقابل 8 ساعات، وتوثق لموقع السمسرة و2,773,416 مليار دولار مقابل 22 ساعة.

2. المعوقات الفنية: هذه المعوقات تكمن في قلة الأشخاص المؤهلين في نظم المعلومات، وعدم كفاية التدريب، وانخفاض مستوى الكوادر الفنية من خريجي الجامعات في هذا الخصوص أما البعض فكانت وجهة نظرهم مختلفة فهم يرون أن الأخطاء الفنية يمكن أن تحدث بشكل لا إرادي كالأخطاء البشرية التي تحدث أثناء إدخال البيانات أو عدم تحديد صلاحيات للمستخدمين.

3. المعوقات الثقافية: تعتبر الثقافة التنظيمية أحد أهم المعوقات التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا المعلومات، كما عرف Tsuja Nihimur الثقافة التنظيمية على أنها ثقافة الابتكار التكنولوجي المتمثلة في البحث المستمر عن تكنولوجيا جديدة من أجل تحسين خدمة العملاء وتحسين عمليات الشركة.

كما يعتبر العامل عدم اكتساب اللغة من معوقات التي تحد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

4. المعوقات الأمنية: يشير مفهوم الأمن إلى السياسات، الإجراءات، والمقاييس الفنية التي تستخدم من أجل دخول الغير المخولين، والسرقة، أو التخزين المادي لأدوات تكنولوجيا

المعلومات والاتصال، كما أشار الآخرون إلى أن المعوقات الأمنية تكمن في صعوبة السيطرة على الأمن وسرية المعلومات ويرى Mortin أن من بين القضايا الأمنية سرقة الهوية الشخصية التي تشير إلى استخدام المعلومات الشخصية لشخص ما دون معرفته، وذلك من أجل السرقة، وعادة ما تتم عبر استخدام وسائل مختلفة.

كما أشار الآخرون إلى أن العوامل الأخرى مرتبطة بالناحية الأمنية التي قد تستخدم لأغراض مختلفة مثل الفيروسات، أو دخول غير مخول وهذا ما يعرف بالقرصنة.

المطلب الثاني: أثار تكنولوجيا المعلومات الاتصال على المؤسسة.

أما من حيث أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات نذكر بعضا منها:

أولا: الآثار الإيجابية[1].

– الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، طب، التجارة، الاتصالات،...الخ، التي زادت من شعور الإنسان بالحرية، وأزالت عن كاهله قيود إيقاع الزمن؛

– أما في المجال العلمي، فقد ساهم الانترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي،و فتح أفاق جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته؛

– تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرصة لتجربة مجالات الحياة كاللهو، والسفر والسياحة، فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الإلكتروني التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر؛

– تلعب الصحافة الإلكترونية في عصر المعلومات دورا هاما في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب؛

[1] مراد رايس، **أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة** رسالة ماجستر، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005–2006 ص 39.

بالإضافة إلى ذلك توجد أثار إيجابية أخرى تمثلت في[1]:

– عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤة وتدريبها وتقييم وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل؛

– سهلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العمل الإداري، حيث قامت بتسهيل عمليات الحفظ و التخزين و معالجة البيانات بشكل يتوافق مع احتياجات العمل واحتياجات الفرد؛

– التأثير الإجمالي للهيكل التنظيمي، والذي يشمل في ظهور الزيادة في الخيارات الهيكلية والبنيوية للمنظمة، خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكاتNetwork التي تساهم في ربط المنظمة داخليا و خارجيا؛

- **ثانيا: أثار السلبية[2].**

– استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود هيئات مهشمين الأميين في علم الثورة المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء و أغنياء المعلومات في عصر المعلومات.

– أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي الذي يسمح للمنتفعين أو المستثمرين من هذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية؛

– خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات عن طريق الدخول إلى ملفاتهم الخاصة ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة هذه الاختراقات قد تمس في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة؛

---

[1] سلمى عمارة، **أثر تكنولوجيا المعلومات واتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة** مذكرة نيل شهادة ماستر تخصص إدارة الأعمال جامعة أم البواقي 2016ص 25.

[2] مراد رايس، **أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة** مرجع سبق ذكره ص 31.

– يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول والمجتمعات فضلا عن تدشينها، و هي نوع جديد من الحروب هي الحروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم و هي الجرائم المعلوماتية؛

– ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل التجارة بالمخدرات، واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة...الخ؛

– تأثير شبكة الانترنت على الأطفال ونشأتهم بل وعلى الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة انترنت وانتقال من موقع أخر بعيد عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه والكم هائل من المعلومات التي يحصلون عليها يؤدي الى ظهور ضغوط نفسية وعصبية عليهم؛

– إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا لها أثار سلبية على صحة الإنسان كمرض الأعصاب والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة...الخ[1]؛

– تفشي ظاهرة السرقات الجاهزة مما سهل عملية النسخ والتقليد؛

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية ويتمثل في:

[1]بن سعد جمال، رقيق محمد خليفة، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية** مجلة المجاميع المعرفة (ج 1)لشهر أفريل 2022 المجلد 08 العدد 01 ص 299.

➢ **أولا: دوافع إدخال TIC إلى المؤسسة[1].**

– الرغبة الدائمة للمسيرين في تعريف الزبائن والشركاء المساهمين بأعمالهم ومنتجاتهم، والخدمات التي يقدمونها ، كما أنها طريقة الاتصال أكثر سرعة أقل تكلفة؛

– نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد الزبون معرفتها على المنتجات والخدمات المرفقة بها، دون الحاجة إلى الذهاب إلى المؤسسة؛

– تقديم الخدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة؛

– جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالانترنت؛

– نشر المعلومة في الوقت المناسب، ولهذه الخاصية أهمية كبيرة إداريا؛

– انفتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي والعالمي؛

➢ **ثانيا: فوائد استخدام TIC في المؤسسة.**

1.2 الاستعمال الداخلي.

– يستعمل كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة (التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج...الخ)؛

– تساهم في وضع دليل العاملين وإدراج معلوماتهم الشخصية به (الوظيفة، الترقيات، العقوبات)؛

– يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مكان إذ تسمح لكل جزء فيه بمعرفة ما يجري في أجزاء أخرى؛

[1] عمامرة كريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية** دراسة حالة عينة من مؤسسات القطاع الصناعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم تسيير جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم تسيير تخصص تسيير مؤسسات 2017–2018ص 82–83.

– تسمح بالاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام، التسجيل اليومي لحضور العاملين لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها؛

– تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة(طلب العطلة)؛

– يستعمل لوصف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛

– تسمح لوضع المعلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرارا الشرح عدة مرات؛

– تساعد في الحصول على المعلومات المتنوعة للمنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى تنافسية جيدة؛

– تتيح الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة؛

– تساهم في النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك؛

2.2 الاستعمال الخارجي.

– نشر الإعلانات والإشهار للمنتجات وخدمات المؤسسة لتجلب أكبر عدد من العملاء؛

– تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية)؛

– توفر سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني، فهو يتفوق على الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن؛

– تساعد المؤسسة على التزود بالمعلومات على مواد تريد شراءها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير؛

– تمنح إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها؛

– تمكن من الحصول على المعرفة الخارجية من الخبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها، لحل بعض مشاكلها دون معرفة دفع ثمن الاستشارة؛

– تساهم في الإطلاع الدائم على السوق العمالة من أجل الاختيار متطلباتها من موظفين عند الحاجة؛

– تقوم باختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عندها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية؛

– تمكن من اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفه، أجال التسليم، ميزة المنتج، السعر...الخ.

– تمنح فرصة متابعة تطور قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيادة مواقع المؤسسات الأخرى من نفس القطاع، نشاط المؤسسة

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم طرحه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دورا هاما في المؤسسة الاقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة أصبحت وسيلة هامة لتسهيل حياة الإنسان وتسخير كل الإمكانات، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات فاختصر الزمن ليتحول العالم على إثر ذلك إلى قرية صغيرة غزت كل نواحي الحياة في شتى دول العالم.

وقد بدأت المؤسسات الاقتصادية تشعر بالأهمية المتزايدة لاكتساب المعلومات ولمحو أمية الحاسوب من خلال توفير بيئة تعليمية وتدريبية تفاعلية تجذب اهتمام الأفراد في عصر يتميز بالتطور المتسارع والتغير المستمر، ويعتبر توظيف تقنية المعلومات والانترنت في التدريب والتعليم من أهم مؤشرات تحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني:

ماهية التدريب الإلكتروني

تمهيد:

يتوقف نجاح المؤسسة في أعمالها على وجود عمال أكفاء، متكونين جيدا ومسمين للعمل بجدية، من اجل العمل على تدعيمه والوصول إلى رفع التحديات المنافسة وهو ما يدفع إلى الاهتمام الجدي بالتكوين المتواصل مما يساهم في حل الكثير من مشاكل التنظيمات ورفع كفاءات الأفراد، فالتكوين ليس وسيلة لإزالة عوائق التوظيف فقط، بل إدارة منظمة وإستراتيجية هامة لتأمين تطوير العمال وتوفير فرص التقدم في مساراتهم الوظيفية، تدل كافة المؤشرات إلى تزايد الاهتمام بوظيفة التكوين نظرا لارتباطها بمستوى أداء الفرد للوظيفة التي يشتغلها.

ولما للتكوين من أهمية بالغة في المؤسسة خصصنا هذا الفصل لمعالجة كل ما يتعلق بالتكوين من خلال الفصل التالي سوف نتطرق إلى ما يلي:

1. **المبحث الأول:** ماهية التكوين في المؤسسة
2. **المبحث الثاني:** أساسيات التدريب الإلكتروني
3. **المبحث الثالث:** تطبيقات التعليم الإلكتروني E-Learning

المبحث الأول: ماهية التكوين في المؤسسة

يعتبر التكوين في المؤسسات الاقتصادية الحديثة من أهم مقومات التنمية البشرية، ومقياسا لمدى تدرج الفرد داخل المؤسسة والمجتمع، وخيارا لرفع التحدي ومواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي، وذلك برفع كفاءة الأفراد العاملين ومهارتهم حتى تتمكن المؤسسة من تحسين أدائها والرفع من مردوديتها من جهة ومن جهة أخرى منح فرص للموظفين ليتمكنوا من تحسين مستواهم العلمي والمهني مما يؤهلهم للترقيات المهنية والاجتماعية، والوصول إلى المستوى المرغوب من الاستقرار والفعالية.

ولما لتكوين أهمية بالغة في المؤسسة خصصنا هذا المبحث للتطرق إلى مفهوم التكوين، أهميته، أهدافه وأنواعه، مبادئه وذكر أهم الإجراءات و أساليب التكوين.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية التكوين.

التكوين من المفاهيم التي حازت على اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في العديد من مختلف مهن دول العالم، في شتى المجالات و مختلف التخصصات وفيما يلي نعرض لكم بعض المفاهيم العامة للتكوين.

- **أولا: مفهوم التكوين.**

إن التكوين هو أساس عملية التعلم يهدف للتمكن من مجموعة المعارف والمعلومات التي تقود في النهاية إلى الكفاءة وإنتاجية المؤسسة.

_ هو وسيلة عملية تهدف إلى دفع كفاءات العنصر البشري من خلال رفع قدراته وتنمية مهاراته وتغيير اتجاهاته وتزويده بالمعلومات لضمان تحقيق التوازن المنشود للأهداف التكوينية من جهة ونتائج محققة من جهة[1]

[1] خالد عبد الرحيم المطر الهني، **إدارة الجودة الشاملة** الطبعة الأولى عمان أردن 1999 ص 200

_ التكوين هو جملة المعارف النظرية والتطبيقية المكتسبة في تخصص معين.[1]

_ التكوين عملية تعم مجموعة متتابعة من التصرفات المحددة مسبقا، ويتم في الوظائف التي يمكن تحديد مكوناتها وأنشطتها بشكل دقيق أي الوظائف التنفيذية، ويمكن للأفراد من الإلمام بالوعي والقواعد والإجراءات الموجهة والمرشدة لسلوكهم، وبالتالي فهو عملية تعم سلسلة من السلوك المبرمج.[2]

_ يعرف التكوين بأنه: " عملية شاملة ومعقدة تتناول جميع التدابير اللازمة لإيصال الفرد إلى وضع يخوله للإطلاع على وظيفة معينة، و انجاز المهام التي تتطلبها وجعله قادرا على متابعة عمله[3]"

_ قد عرفه "إلهيتي" على أنه جهود إدارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف إجراء تغيير مهاري، معرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو يطور أداءه العملي والسلوكي بشكل أفضل.[4]

- **وانطلاقا من التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل للتكوين:**

التكوين هو زيادة مهارات الأفراد لأداء عمل محدد و هو مجموعة الأنشطة التي تسعى إلى هذا الغرض تمثل في مجموعة أنشطة التكوين، بما يمكن اعتباره على أنه تأقلم مع العمل

---

[1] بو عبد الله حسن وأتاني نبيلة، **مقاربة منظومة البرامج التكوينية منشورات** مخبر إدارة وتنمية الموارد البشرية سطيف الجزائر 2010 ص 06

[2] كامل بربر **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي** الطبعة الثانية، المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع بيروت لبان 2000 ص 160

[3] حسن حلبي، **تدريب الموظف**، منشورات كويدت، الطبعة الثانية لبنان، 1982 ص21.

[4] علي يونس وآخرون، **قياس أثر التدريب في أداء العاملين دراسة ميدانية على مديرية**، بمحافظة في سلطة عمان مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية المجلد 31 العدد سوريا 2009 ص06

أو التغيير في الاتجاهات النفسية أو الذهنية للفرد تجاه عمله لتقديم المعارف ورفع المهارات الفرد في أداء العمل.[1]

➢ **ثانيا: أهمية التكوين**

نظرا للأهمية الكبيرة للتكوين في تحقيق التنمية وبناء جهاز قادر على مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية، إلا أن للتكوين أهمية اكبر على لأفراد و ذلك بتزويدهم بالمعارف ومهارات وتغير الإيجابي للسلوك و الاتجاهات التي تتطلبها لأدوارهم الجديدة في المنظمة لمواكبة التغير المستمر في ظل التطور والتقدم التكنولوجي.

- **أهمية التكوين بالنسبة للمؤسسة:**

– يساعد التكوين في تحديث المعلومات بما يتوافق مع متغيرات البيئة المختلفة؛[2]

– زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي وذلك يتجلى بتعريف الأفراد بما هو مطلوب منهم وتطوير مهاراتهم؛

– يساعد في بناء قاعدة اتصال فعالة بين الأفراد العاملين فيما بينهم والإدارة؛

– توضيح السياسة العامة للمؤسسة؛

– يساعد بربط أهداف الأفراد العاملين بأهداف المؤسسة؛

_ يعمل التكوين على مواجهة التغيرات التي تحدث في النظم الاقتصادية والاجتماعية،

و مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي السريع؛

[1] أحمد ماهر، **إدارة الموارد البشرية** الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر وتوزيع مصر 2001

[2] سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، **إدارة الموارد البشرية** الطبعة الأولى، دار وائل عمان 2000 ص 106

– تحسين ربحية المؤسسة من خلال تحسين نوعية وكمية منتجاتها، ووضعها التنافسي؛[1]

– يسهم في تخفيض تكاليف الإنتاج العامة، وتحسين مستوى السلامة؛

– يقوي سمعة المؤسسة في المجتمع ويجعلها أكثر جاذبية للعملاء الطموحين والكفاءات النامية؛

– تحسين استخدام الموارد المتاحة، واستغلال الحالة التشغيلية للآلات والمعدات على أكمل وجه؛

- **أهمية التكوين بالنسبة للأفراد:**

– اكتساب الأفراد الصفات التي تؤهله لشغل مناصب القيادية؛

– التخفيض من حوادث العمل وذلك برفع قدرات الأفراد وتحسين أدائهم؛

– مساعدة الأفراد على حل مشاكلهم في العمل؛

– مساعدة المتكونين في تحسين فهمهم للمؤسسة وتوضيح أدوارهم فيها؛

– تنمية الدافعية نحو الأداء وخلق فرص للنمو لدى العاملين[2]؛

– يفتح المجال أمام الفرد نحو الترقية، والتطور الوظيفي بسبب ما يكتسبه الفرد من كفاءات

– التكوين يحسن من قدرات الأفراد و يطور مهاراتهم فإنه ومن هذا المنطلق يساهم مباشرة في تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي للفرد ويزيد من درجة الأمن الوظيفي؛[3]

---

[1] أنس عبد الباسط عباس، **تخطيط والتنمية القوى العاملة** الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان،2011 ص 163

[2] سهيلة محمد عباس، الطبعة الأولى مرجع سبق ذكره

[3] عمر بلخير جواد، فتحي أرزي، **دور التكوين في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية** مجلة الدفاتر الاقتصادية العدد 08 جامعة الجلفة 2010 ص 97

– تبادل الخبرات، المعارف، المعلومات بين المتكونين لاسيما إذ تم استخدام الأساليب التكوينية التي تعتمد على تبادل المعارف و الأفكار؛

– يزرع لدى الفرد الثقة بالنفس، والإرادة القوية، لتثبيت شخصيته، ضمن بيئة العمل؛[1]

– اكتساب الموظف الجديد مهارات تجعله قادرا على أداء الواجبات المتوقعة منه بطريقة صحيحة؛

– إن الوظائف نفسها تتغير، كما أن الأفراد لا يقومون بعمل واحد ولا يمارسون مسؤولية واحدة فقط، بل ينتقلون بين عدة وظائف وعدة مستويات خلال فترة عملهم، الشيء الذي يتطلب إعادة تكوينهم عند ترقيتهم وانتقالهم إلى وظائف أخرى؛[2]

- **الأهمية بالنسبة لتطوير العلاقات داخل المؤسسة:**

يساهم التكوين في تطوير العلاقات الإنسانية داخل العمل وذلك قصد تكثيف الجهود وتوجيهها وتحقيق الأهداف المرسومة ويؤدي التكوين الفعال إلى:

_ تطوير إمكانية العمال لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة في المؤسسة؛

_ تنمية وتطوير عملية التوجيه الذاتي لخدمة المؤسسة؛

_ تمتين العلاقة بين الإدارة و الأعمال؛[3]

_ يساعد في تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع متغيرات البيئة المختلفة؛

---

[1] خضر كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، **إدارة الموارد البشرية** الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان 2012 ص125

[2] سالم مؤيد سعيد عادل حرحوش صالح، **إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي** الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديث الأردن 2002

[3] مصطفى أبو بكر، **إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية** الطبعة الولى، الدار الجامعية الإسكندرية مصر 2004 ص 12

_ يؤدي التكوين إلى ترشيد القرارات الإدارية وتطوير الأساليب وأسس ومهارات القيادة الإدارية؛[1]

_ تطوير وتنمية التوجيه الذاتي للمنتسبين تحقيقا لخدمة أهداف المؤسسة؛

_ يعمم الإعلام في القوانين والنظم الحكومية وفي السياسة الإدارية؛[2]

ثالثا: أهداف التكوين:

لعل متطلبات التكوين تستلزم رسكلة (RECYCLAGE) خاصة للمتكونين قصد امتلاك المهارات اللازمة، وبلوغ مستوى من الاحترافية أو المهنية، قصد ربط مختلف المعارف المهنية و الموظفة في مختلف الكفاءات الضرورية لممارسة النشاط في الوسط باستثمار مختلف للمعارف النظرية والتجريبية والتطبيقية، ومن أجل بلوغ جملة من الأهداف التي تحقق بدورها عدد من الكفاءات الختامية كالأتي:

– الاعتماد على الأساليب البيداغوجية الناشطة التي تضع المتكون يتمحور العملية التكوينية؛

– التكفل البيداغوجي والفعال بالأساتذة المتربصين؛

– تغير الاتجاهات السلبية لديهم نحو مهنة التدريس؛

–حثهم على التعلم الذاتي والاتجاه نحو التعلم مدى الحياة؛

– أما بالنسبة للكفاءات الختامية المتوخاة من سير العملية التكوينية، فيمكننا صياغتها بناءا على الاستيعاب لكفؤ المناهج، أو بتعبير أخر امتلاكها، والحيازة عليها، فكما لا ينبغي

[1] الربيع بوعريوة، **تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة** مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات جامعة محمد بوقرة بومرداس 2007/2006 ص 27

[2] أنس عبد الباسط عباس، الطبعة الأولى مرجع سبق ذكره ص 169

للمهندس أو البناء استعارة أدوات عمله، كذلك الأمر بالنسبة للاحترافية، أي أن تكون لرواد التكوين المستمر مهارات، وأدوات خاصة بهم؛[1]

ويرى البعض الأخر أن الهدف الرئيسي من التكوين هو العمل على رفع كفاءات الموظف عن طريق تزويده بأحدث الأساليب، والإجراءات و المعلومات الخاصة بإدارة العمل.

ويلخص البعض الأخر أهداف التكوين فيما يلي:

- تحسين مستوى أداء الفرد، مما يؤدي على رفع الكفاءة الإدارية؛

- تنمية معرفة أفراد التنظيم، وتنمية مهاراتهم و اتجاهاتهم نحو الرغبة والدافعية للعمل والتعاون مع الزملاء والرؤساء؛

- تغيير سلوك الأفراد لسد الثغرة بين الأداء الفعلي ومستوى الأداء المرغوب تحقيقه[2]؛

- تكوين العلاقات الإيجابية بين المنظمة وأفرادها وبالتالي تنمية الانتماء الفرد للمنظمة؛

- تحسين مناخ العام للعمل في المنظمة وتزويد الأفراد بالخبرات المختلفة؛

1.1 الأهداف العامة للتكوين:

إن الأهداف التكوينية التي تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقها تختلف بدون شك من مؤسسة لأخرى حسب اختلاف الاحتياجات والظروف الإنتاجية و الإدارية وظروف السوق...الخ

وبالرغم من ذلك فإن هناك أهداف عامة تسعى نحو تحقيقها كل المؤسسات والتي تتمثل في الحد الأدنى اللازم تحقيقه من جانبها حتى تستطيع أداء رسالتها على الوجه الأكمل فهناك أهداف إدارية، أهداف فنية، وأهداف اقتصادية واجتماعية.

---

[1] مولاي الطاهر سعيد، **تدبير التكوين المستمر في التعليم الواقع والتحديات** مجلة متون أكاديمية جامعة مصطفى إسطنبول معسكر الجزائر 2021/05/14المجلد 14 عدد 02 ص 180

[2] محمد عبد الفتاح ياغي، **مبادئ الإدارة عامة** جمعية عمال المطابع التعاونية عمان 1981 ص 09

أ). الأهداف الإدارية:

تسعى هذه الأهداف إلى خدمة كافة المستويات الإدارية من أجل تطوير الكفاءات، ومن بين الأهداف الإدارية الواجب توفرها في كل عملية تكوينية ما يلي:

_تخفيض العبء على المشرفين إن تصحيح الأخطاء العاملين الغير مكونين يتطلب من المشرف وقت أكبر من تصحيح أخطاء العاملين المكونين، بالإضافة إلى أن المشرف لا يحتاج إلى المتابعة والملاحظة المستمرة للعاملين المكونين نظرا لثقته في قدراتهم ومهاراتهم المكتسبة من خلال البرامج التكوينية.

–زيادة المرونة واستقرار المنظمة، نعني بالمرونة القدرة على التكيف بسرعة مع التغيرات

المتوقع حدوثها في المستقبل سواء تعلق الأمر بالقدرات والكفاءات اللازمة للقيام بعمل ما

أو بأنماط السلوك الوظيفي، أما الاستقرار فنعني به قدرة المنظمة عل جعل الوظائف الموجودة في الإدارة العليا مشغولة باستمرار عن طريق توفير المهارات اللازمة لذلك؛

–السماح للمنظمة باكتشاف الأشخاص الذين تتوفر لديهم كفاءات عالية وبالتالي تحقيق مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب؛

–مساعدة الادراة على تحسين الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية، وبالتالي تسهيل عملية إبلاغ العاملين بكافة المعلومات المتعلقة بالأهداف وسياسات المؤسسة والأعمال الواجب القيام بها لتحقيق هذه الأهداف؛

ب). الأهداف الفنية:

–يهتم هذا النوع من الأهداف بمختلف الجوانب الفنية في المؤسسة لضمان سلامتها وذلك بالنسبة للآلات والمعدات وبالنسبة للأفراد العاملين فيها وبالنسبة للمنتج، ومن أهم هذه الأهداف:

_تذكير العاملين بأساليب الأداء وتعريفهم أولا بأول بالتغيرات والتعديلات التي تدخل عليها، وبأسلوب استخدام ما يستحدث من الأدوات أو الأجهزة أو الآلات؛

–تخفيض تكاليف صيانة الآلات وإصلاحها وذلك لأن التكوين العامل على القيام بالحركات المثلى للإنتاج يؤدي إلى تخفيض الأخطاء التي بإمكانه الوقوع فيها إذا لم يتم تكوينه على طريقة الإنتاج المثلى؛

–التقليل من نسبة العادم أو التالف، إن العامل المكون هو أقدر على استخدام مختلف المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالكمية والكيفية المطلوبتين؛

–التقليل من حوادث العمل، إن تكوين العامل يؤدي إلى زيادة كفاءاته وفهمه لطبيعة العمل وسير حركة الآلات مما يسمح بتخفيض حوادث العمل؛

–زيادة الإنتاجية والقيمة المضافة، وذلك بتقليل الفارق في المواد أو الخامات وفي ساعات العمل، كنتيجة لارتفاع كفاءة الأداء و تحسين أنماط السلوك؛

ج). الأهداف الاقتصادية والاجتماعية:

إن الوصول إلى تحقيق هذه الأهداف يسمح بتحسين مختلف النواحي الاقتصادية للمؤسسة من خلال تنمية القدرات الاقتصادية وتعظيم الربح، بالإضافة إلى النهوض بالنواحي الاجتماعية للعاملين بما يتيحه التكوين من فرص أفضل للكسب، وشعورهم بالأهمية والمكانة في المؤسسة، ومن أهم هذه الأهداف:

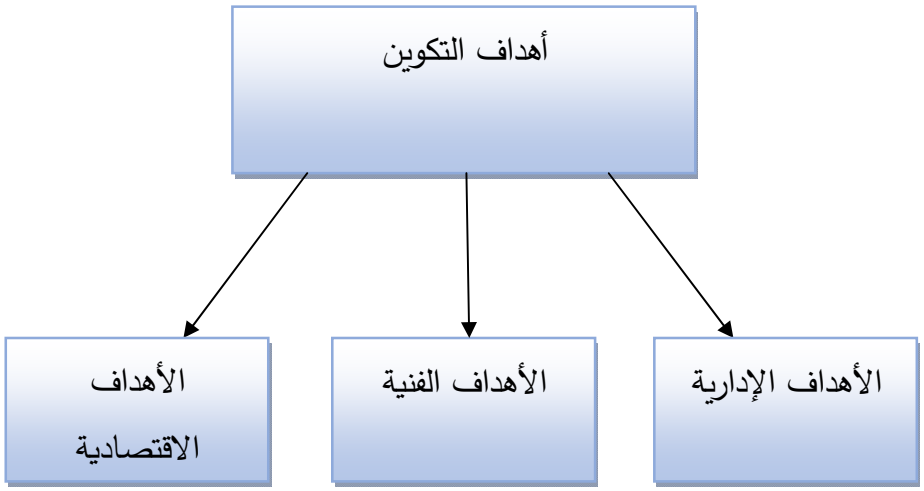
– الغرس في نفوس العاملين الشعور بالحاجة إلى تحسين قدراتهم ومعلوماتهم وصقل مواهبهم وإحداث تغيرات مرغوبة في سلوكهم واتجاهاتهم من أجل تطوير أدائهم في العمل، بما يتيحهم فرص أفضل للكسب ورفع مستوى معيشتهم وتحسين وضعياتهم الاجتماعية؛

-**رفع معنويات الأفراد:** إن اكتساب الفرد للقدرات والكفاءات المناسبة يؤدي إلى زيادة الثقة بالنفس للأفراد، ويسمح له بالحصول على نوع من الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية لديه.

-**زيادة الربح:** إن تدني التكاليف يؤدي إلى ارتفاع الإنتاج مما سمح بتخفيض الأسعار و بالتالي زيادة المبيعات وعليه ارتفاع الأرباح.

-**زيادة الكفاءة الإنتاجية:** إن تطوير الكفاءات الأفراد بفضل التكوين ينعكس على مستوى الإنتاج حيث يرتفع هذا الأخير وتنخفض التكاليف، وهذا يعني زيادة الكفاءة الإنتاجية.[1]

الشكل رقم(2-1) أهداف التكوين



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المرجع السابق

[1] جغري بلال وعبد الفتاح بو خمخم، **فعالية التكوين في تطوير الكفاءات** مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص التحليل والإشراف الاقتصادي جامعة منتوري قسنطينة 2009/2008 ص 37_38

المطلب الثاني: مبادئ وأنواع التكوين.

للتكوين مبادئ أساسية لضمان فاعليتها ونذكر بعضها في ما يلي[1]:

- **أولا: مبادئ التكوين**

1.التكرار والمران: التكرار يساعد على تعلم أداء أي عمل، أما مقدار التكرار فيتوقف على طبيعة المهارة المراد تعلمها وعلى شخصية المتعلم وعلى الطرق المستخدمة في التكوين.

2.الإرشاد والتوجيه: الإرشاد يساعد المتعلم على سرعة التعلم ودقته فالتكوين المقترن بالإرشاد أفضل بكثير من التكوين بدونه، فإرشاد المتعلم إلى الرق الصواب فيه الاقتصاد للوقت والجهد، حيث يتعلم الاستجابات الصحيحة من أول محاولة بدلا من تعلم الحركات الخاطئة، ثم يبذل بعد ذلك جهدا في إزالة العادات الحركية الخاطئة، ليتعلم بعد ذلك العادات الصحيحة.

3.الدافع والحافز: كلما كان الدافع قويا لدى المتكون كلما ساعد ذلك على سرعة التعلم واكتساب المعرفة والمهارات الجديدة، فلكي تتحقق الفعالية للمتكون يجب أن يرتبط التكوين بحاجة حقيقية له يرغب في إشباعها، مثل تحسين مستوى الأداء أو الترقية أو زيادة مستوى الدخل كما تتوقف فعالية برامج التكوين على وجود نظام سليم للحوافز لحث العاملين على الإقبال على التكوين بجدية ويرتبط بنظام التكوين نظام الثواب والعقاب وبالتالي فإن نجاح المتكون في البرنامج يؤدي إلى مكافأته أما تقصيره فيعرضه للعقاب المادي أو المعنوي.

4.الطريقة الكلية والجزئية في التعلم: الطريقة الكلية هي التي تقضي أن يتعلم المتعلم أداء العمل كله دفعة واحدة، أما الطريقة الجزئية فهي التي تقضي بتقسيم المادة إلى وحدات جزئية ثم حفظها أو تعلمها على مراحل متتالية، فكلما تعقد العمل وكان مركبا كلما كان من

[1] صلاح الشنواني، **دراسات في الاقتصاديات أعمال** الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، مراكز إسكندرية مصر 1970ص 153.

الأفضل تعلمه على مراحل حسب أجزائه، أما إذا كان العمل بسيطا أو يتكون من جزيئات قليلة أو يصعب فصل جزيئاته عن بعضها، فمن المفيد أن يعطي مرة واحدة حتى تكون الصورة واضحة متكاملة.

5. ربط عملية التكوين ببرامج التدعيم: بعد اكتساب المعارف من خلال التكوين، لابد من ربط النتيجة أو أثر تكويني بنظام المكافأة والعقاب ومن الدعامات الإيجابية وجود فرصة للترقية وزيادة الأجر أو توجيه الشكر لما قام به العامل من انجاز، لذلك يجب التحقق من أن المكافأة هي مقابل الإنجاز للفرد المتكون مع وجود نوع من التناسب بين برامج التكوين واحتياجات الأقسام التشغيلية وفقا لمتطلبات الوظائف والأعمال، وإذا كان الأسلوب المتكون لا يتماشى مع السلوك التنظيمي للمنظمة في استخدام العقوبات، إلا للتقوية وتدعيم والحفاظ على السلوك التنظيمي.

6. ضرورة الممارسة العلمية للمتكون: من أجل اكتساب المهارة أو المعرفة أو الاتجاه السليم بفعالية، لابد من مشاركة المتكون وإعطائه الفرصة والوقت المناسب للتعلم مع توفير الأدوات و الوسائل التكوينية المشابهة لما هو موجود في بيئة العمل.

7. مراعاة الفروق الفردية: إن الاختلافات بين الأفراد من حيث الذكاء والقدرات والطموح والاتجاهات لها أثر كبير على التدريب، ومن ثم فهذه الفروق يجب مراعاتها عند التخطيط لبرامج التدريب وتحديد الطرق المناسبة لإيصال المعلومات للأفراد.

- ومن المبادئ العملية التكوين الأخرى تتمثل هذه المبادئ فيما يلي[1]:

– خلق الدافع لدى المكون، فكلما كان الدافع قويا كلما ساعد على سرعة التعلم واكتساب معارف ومهارات جديدة؛

[1] بطاط نصيرة، **تنمية الأداء الموارد البشرية في ظل الإستراتجيات القيادة الإدارية** مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية (بحوث ودراسات) قسم العلوم الاجتماعية دار التل للطباعة البليدة الجزائر مارس 2016 عدد 05 ص 193_194

– متابعة تقدم المتكون لأن كثرة المعلومات لا تكفي في حد ذاتها في اكتساب مهارة، وإنما الفهم لما تعنيه هذه المعلومات واستيعابها، فقد يجد المتكون صعوبة في استيعاب المهارة الجديدة بدون تعلم كيفية تطبيقها، وهذه مهمة المكون في متابعة درجة تقدم المتكون والتحقق من استيعاب النظري والعملي لمحتويات برامج التكوين؛

–ربط التكوين ببرامج للتقييم بعد تعلم المهارات من خلال التكوين؛

–ضرورة ممارسة العملية للتكوين، لكي يكتسب المهارة والمعرفة لابد من مشاركة المتكون وإعطائه الفرصة والوقت المناسب للتعلم، من توفير الأدوات والوسائل التكوينية، وان يعرف المتكون المغزى منه؛

–ارتباط التكوين بالتكنولوجيا الحديثة، لمسايرة التطور والتغير يجب ربط سياسة التكوين بتكنولوجيا الأساليب العلمية لم يخدم طبيعة المؤسسات، فالمؤسسة عبارة عن نظام جزئي يتأثر بالنظام الكلي للمجتمع ومختلف التطورات التي تحدث فيه،لذا يجب عند إعداد مخطط تكويني مراعاة الظروف والمتغيرات المحيطة بالمؤسسة، حتى تستطيع المؤسسة مسايرة التحولات والمستجدات الخارجية؛

- كما توصلت الأبحاث والدراسات الموسعة حول التكوين إلى مبادئ أهمها[1]:

_التكوين جزء من التنمية الإدارية ووسيلة من وسائلها؛

–التكوين وسيلة أساسية تتكامل مع الوظائف وأنشطة إدارة الموارد البشرية الحديثة؛

_التكوين عملية شاملة؛

–التكوين عملية مستمرة؛

–التكوين عملية مخططة تتكون من عمليات فرعية مترابطة؛

[1] عبد الباري إبراهيم درة، **إدارة الموارد البشرية**، مرجع سبق ذكره

-التكوين يجب أن يكون ذا معنى للمشاركين؛

-التكوين يجب أن يستند إلى نظريات العلوم السلوكية؛

-التكوين ينبغي أن يراعي مبدأي الكفاية والفعالية؛

-التكوين يجب أن يكون متجددا دوما؛

- التكوين يجب أن يتكامل مع الاستشارات والبحوث الإدارية؛

- **ثانيا: أنواع التكوين.**

إن التكوين يتخذ قرارات صور وأنواع مختلفة تتباين في الأسلوب والهدف حسب المواقف التكوينية المحددة، وتصنف أنواع التكوين وفقا للأسس والمعايير التالية:

- **التكوين من حيث المكان:**

1. التكوين الداخلي(داخل المؤسسة):

وهي البرامج التي يتم عقدها داخل المراكز التكوينية للمؤسسة حيث يكون المكون موظفا من داخل المؤسسة ويعمل لديها، ويتميز التكوين الداخلي بميزة تنافسية أساسية و هي أن التكوين يتم وفقا لتخطيط الإدارة وتحت رقابتها ومن ثم تصبح عملية التكوين جزءا مكملا لخطة التنمية الإدارية.

2. التكوين الخارجي (خارج المؤسسة):

ويتضمن إرسال المؤسسة عمالها إلى مراكز التكوين المتخصصة كالجامعات والمعاهد التكوينية الخاصة والى الشركات الاستشارية المتخصصة في مجال التكوين ومن مميزات هذا

التكوين هو إتاحة فرصة للمتكونين الإلتقاء بعمال من جهات عمل مختلفة وتتحمل المؤسسة نفقات إضافية[1].

التكوين من حيث الزمان: وينقسم إلى قسمين؛

1.التكوين قبل الالتحاق بالعمل:

وهنا يكون الموجه خاصة للعمال قبل التحاقهم بالعمل، حيث تعمل الشركات على تنظيم برنامج تكويني خاص بإجراءات العمل داخل الشركة.

2.التكوين بعد الالتحاق بالعمل(أثناء الخدمة):

وهنا يهدف التكوين إلى زيادة الكفاءات الفردية للعمال، خاصة ما تعلق باستحداث وسائل الإنتاج، أو تنظيم جديد للشركة وجب تكوين العمال فيه لموازنة خبراتهم السابقة مع التطورات الجديدة داخل الشركة، كتكوين العمال على العمل وفق إجراءات نظام الجودة[2].

التكوين من حيث الهدف:

إن هدف التكوين يتمركز حول تزويد العمال بالمعلومات المتجددة عن طبيعة أعمالهم و أساليب وطرق جديدة للعمل وتمكينهم من تطبيقها وبهذا فإن أنواع التكوين من حيث الهدف الذي ترجوه المؤسسة وتعمل على تحقيقه تشمل الأنواع التالية، وهي التكوين لتحديد المعلومات، تكوين المهارات، التكوين للترقية، والتكوين الإنعاشي[3].

التكوين من حيث التطبيق:

---

[1] عمر بلخير جواد، **التكوين وأثره على أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية** مجلة الاقتصاد والمناجمنت منشورات علوم اقتصادية والتسيير جامعة سعيدة ماي 2014 عدد 12 مكرر ص 163_164

[2] منير الدكومي، جبدور حاج بشير، **أثر التكوين المستمر في تحسين أداء الموارد البشرية في شركات الجزائرية** مجلة المنهل الاقتصادي جامعة غرداية جزائر أكتوبر 2022 المجلد 05 عدد 02 ص 340_341

[3] Hwghes A and Mussing K **designing Effective Employee Training programs Training for quality** vole 5 N2 1993 p52

1.التكوين النظري:

ويشمل المحاضرات النظرية والندوات وحلقات النقاش، ويسعى المحاضرون من خلالها إلى إيصال المعلومات إلى المتكون.

1.التكوين العملي:

يتم هذا النوع من التكوين غالبا في مراكز التكوين وفق الخطوات المعدة من قبل مصممي البرامج التكوينية، أو عن طريق المحاكاة أو المشاهدة.

التكوين من حيث عدد المتكونين:

1.التكوين الفردي:

يعتمد على الأسلوب الفردي ويتم فيه تطوير المهارات والقدرات الفردية والتي غالبا ما تتعلق بالعمال الذين تتم ترقيتهم لمراكز إدارية أو فنية عليا

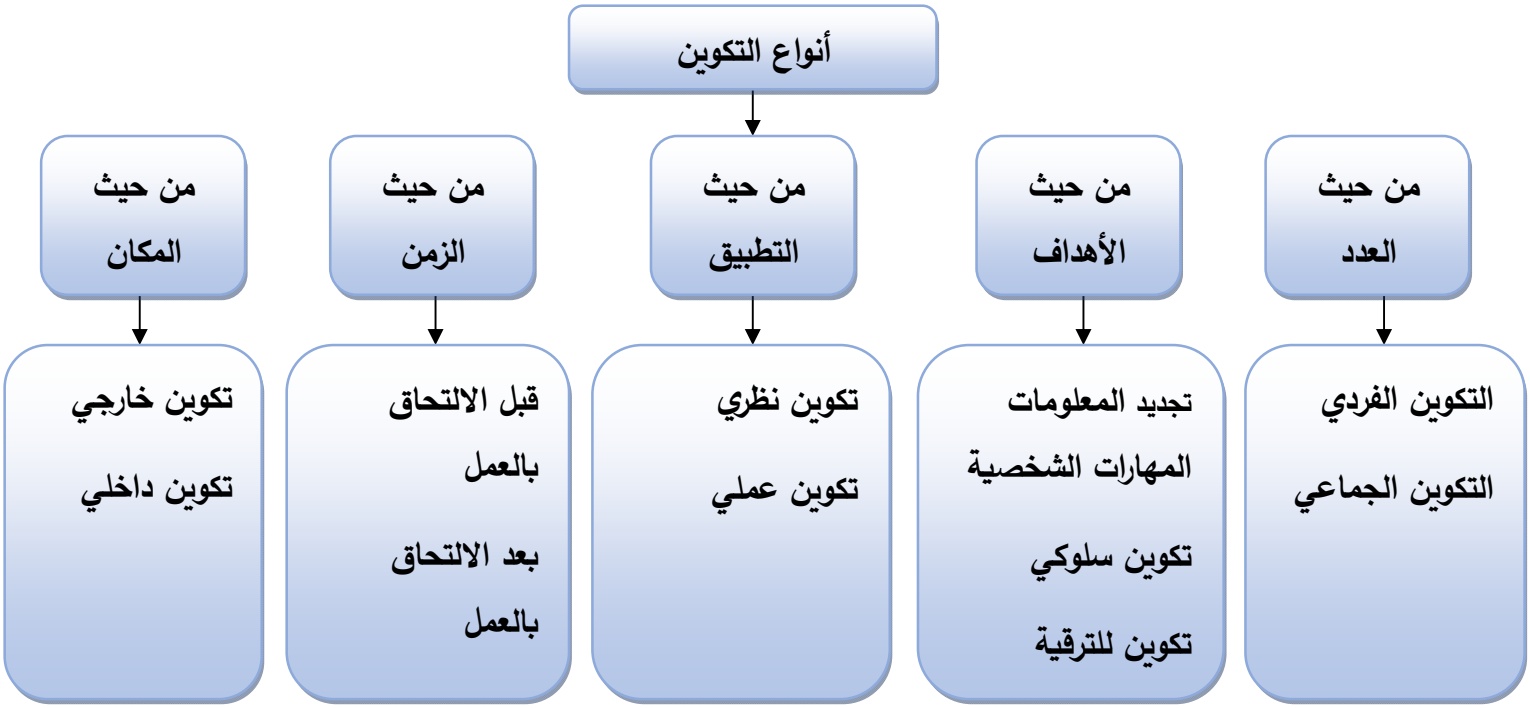
2.التكوين الجماعي:

يعتمد هذا التكوين على الأسلوب الجماعي في التكوين، وهو التحاق بمجموعة من العمال المراد تكوينها جماعيا في المراكز التكوينية المتخصصة[1].

ويمكن تلخيص أنواع التكوين في الشكل التالي:

[1] عمر بلخير جواد **التكوين وأثره على أداء العمال في المؤسسة الاقتصادية** مرجع سابق ص 164

الشكل (2-2) أنواع التكوين



المصدر: عمر بالخير جواد **التكوين وأثره على العمال في المؤسسة الاقتصادية** مرجع سابق ص164

المطلب الثالث: إجراءات و أساليب التكوين.

يتطلب البرامج الجيدة للعملية التكوينية إتباع مجموعة من الإجراءات و الأساليب وهي[1]:

- **أولا: الإجراءات العملية للتكوين.**

1.إعداد المتكون وتأهيله: يجب أن يكون مؤهلا وقادرا على القيام بتكوين الأفراد، أي ضرورة تحلي المكون بالمؤهل والخبرة البيداغوجية الكافية حتى يكون التكوين فعالا.

[1] عبد الغفار الحنفي ، **السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية** الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر مصر 2002 ص252_253.

2.إعداد وتهيئة المكون: يتطلب هذا الإعداد الجيد للمكان المناسب للتكوين والوسائل المناسبة وكذا تهيئة ذهن المكون حتى يستوعب المعلومات والتعليمات خلال فترة التكوين، أي ضرورة توفير المكان والوسائل المناسبة، إقناع المتكون بالعملية التكوينية وشرح أهدافها.

3.استعراض أسلوب أداء المكون: وهذا عن طريق التوضيح والشرح والبيان العلمي، حيث على المكون شرح المادة التكوينية بأسلوب سهل وواضح.

4.إعطاء فرصة للممارسة: توجد عدة بدائل مختلفة لممارسة التكوين، فهناك من يستخدم غالبا طريقة التفسير على أن يستعين في شرح بعض النقاط على وسائل أخرى لمساعدة التكوين وإذا ما كان العمل بالضرورة ذو طبيعة مادية فإن أفضل طريقة للتكوين هي العرض العملي (تطبيقي)أي ضرورة ممارسة التكوين بطرق تطبيقية حتى يتم استيعاب المادة التكوينية بشكل جيد.

5.المتابعة: حيث يجب مراجعة الفرد من وقت إلى أخر للتحقق من أنه يمارس العمل بطريقة سليمة.

ولكي يكون التكوين فعالا ويفرز أثاره الإيجابية فإنه لابد من أن يتبع هذه الإجراءات، نلاحظ ضرورة مراجعة ومتابعة الفرد للتأكد من ممارسته للعمل بطريقة سليمة ومدى فعالية التكوين.

- **ثانيا: أساليب عملية التكوين.**

للتكوين عدة طرق وأساليب تتحقق بها الأهداف المرسومة لبرامج التكوين ويعتمد استخدام كل طريقة على قدرات القائمين بالتكوين والمتكونين والأهداف المطلوب الوصول إليها، كما تختلف طرق التكوين باختلاف الظروف والمتمثلة في اختلاف الغرض من التكوين واختلاف المستوى الوظيفي للعمال واختلاف خبراتهم وثقافاتهم، إضافة إلى اختلاف الإمكانيات المادية المتاحة، ومن أهم الأساليب التكوينية شيوعا واستخداما هي:

1.أسلوب المحاضرة:

يعتبر أسلوب المحاضرة من أكثر الأساليب شيوعا ومن أقدمه، حيث يقوم المكون بإلقاء مادة تكوينية بشكل مباشر، بحيث تكون العملية بين المتكون والمكون من جانب واحد وهو المكون (المحاضرة)ويتناسب هذا النوع من التكوين في حاجة لإيصال معلومات وقواعد وإجراءات وطرق أداء العمل الأكبر عدد ممكن من المتكونين وفي أقصر السبل وبأقل تكلفة، كما يتوقف نجاح هذا الأسلوب على كفاءة المحاضرة وتمكنه من الموضوع وقدرته على إيصال المعلومات للمتكونين والتأثير عليهم.

وبالرغم من انتشار هذه الطريقة وانخفاض تكاليفها وأنها لا تحتاج إلى إمكانيات مادية إلا أنه يعاب على هذا الأسلوب انخفاض مشاركة العمال في برامج التعلم،

وقلة الفرص لنقل المادة المتعلمة إلى الواقع إضافة إلى ضعف التغذية العكسية (ضعف التركيز على جانب العملي التطبيقي).

- نستنتج أن هذا الأسلوب يصلح في اكتساب المعلومات والمعارف وقواعد والإجراءات طرق أداء العمل لعدد كبير من المتكونين، ويكون من طرف واحد وهو المكون

2.أسلوب المناقشة:

يعتبر أسلوب المناقشة أسلوب دراسي وتكويني ناجح وله ميزة كبيرة على أسلوب المحاضرة في أنها توفر التغذية العكسية من التحكم في سير المناقشة وتوجيهها نحو موضوعات المهمة والابتعاد بها عن الأمور الجانبية، وتوفر المناخ لتبادل الآراء ووجهات النظر بجدية تامة، وتتميز الآثار التي تحدثها المناقشة بنوع من الثبات حيث يشارك جميع المتكونين في النتائج التي يتم التوصل إليها وتتيح الفرصة لتنمية الاتجاهات السليمة نحو التعاون والعمل الجماعي والتفاوض واكتساب المهارات وتبادل التجارب وممارسة الأساليب الديمقراطية في حل المشكلات.

ويلعب المكون دورا مهما في نجاح هذا الأسلوب من خلال قدرته على إدارته للمناقشة بصورة منظمة وعلى عدد المتكونين في حلقة النقاش ولمدة زمنية ملائمة للموضوع، بحيث لا تكون قصيرة فتذهب فائدة المناقشة أو طويلة فتبعث الملل للعامل المتكون، بحيث يكون العدد النموذجي في حلقة النقاش لا يزيد عن(25)متكونا وان لا تزيد المدة عن ساعتين.

–نستنتج أن هذا الأسلوب يصلح في اكتساب المهارات و تبادل التجارب وحل المشكلات، ويشارك جميع المتكونين في النتائج على أن يكون المكون متحكم في هذا الأسلوب.

3. أسلوب دراسة الحالات:

يتم بموجب هذا الأسلوب تقديم المتكونين حدث أو مجموعة من الأحداث تتعلق بمواقف ومشكلات إدارية معينة واجهتها المؤسسة أو مؤسسة أخرى في مستويات إدارية مختلفة ومجالات متعددة ويطلب من المتكونين دراسة وتحليل واستخراج المؤشرات و الدلالات منها وصولا إلى تقدير أو الحكم أو قرار في شأن ما حدث وأسلوب علاجه، وعليه تقسم دراسة الحالات إلى قسمين رئيسين:

أ. الدراسة التي يقوم فيها المتكون بتشخيص أسباب حدوث مشكلة معينة.

ب. الدراسة التي يقوم فيها المتكون بحل مشكلة معينة.

ويتيح هذا الأسلوب الفرصة في النظر إلى المشكلة بنظرة هادئة بعيدة عن الضغوط، كما تتيح الفرصة لتبادل الأفكار والحلول البديلة للمشاكل، ومن عيوب هذا الأسلوب:

–قد ينقل للمتكونين انطباعا خاطئا عن العمل الفعلي؛

_قد يتطلب التوصل إلى حل إحدى المشكلات وقتا طويلا؛

نستنتج إن أسلوب دراسة الحالات يصلح في اكتساب المهارات التحليلية حيث يواجه المتكون مواقف أو مشكلات إدارية معينة ويطلب منه تحليلها واتخاذ قرار في شأن ما حدث مع اختيار أسلوب العلاج[1].

4. أسلوب تمثيل الأدوار:

تمثلت في تقديم حالة أو موقف عمل للمتكونين في شكل قصة تضم شخصيات متعددة تتفاعل مع مواقف العمل، ويقوم المتكونين بعد استيعاب الموقف، بتمثيل أدوار الشخصيات لحوار حر من مواقع تصورهم وتقمصهم للدور، أو وفقا لنص مكتوب مسبقا.

طريقة الندوات والمؤتمرات: حيث يجزأ الموضوع التكويني إلى مواضيع صغيرة، ويعطي للمشاركين وقتا كافيا للإعداد والتحضير، فيطلعون على بعض المواد المتعلقة بالموضوع مثلا مذكرات وتقارير، ويساعد ذلك على حيوية وتفاعل المشاركين وتعميق استيعابهم وتطوير معلوماتهم وسلوكياتهم في المجتمع.

طريقة التكوين في العمل أو التكوين العملي: هذه طريقة عملية، حيث يشرح المدرب أصول أداء المتكونين ويلاحظ أدائهم، ويصحح أفكارهم، ويجيب عن استفساراتهم، وهذه الطريقة شائعة في المنظمات اليابانية، وبشكل خاص في مجال الأداء الفني، وهناك طريقة التكوين في الغرف المجهزة وتتسم أيضا بالطابع التكويني العملي، ولكنه ليس في الواقع حقيقة للعمل، بل في غرف وقاعات مجهزة بشكل يماثل مواقع العمل الحقيقية ويستعمل الأداة والأجهزة كما لو كانوا في مواقع العمل الفعلية[2].

5.أسلوب المحاكاة والمباريات:

---

[1] عمر لخير جواد، **دور التكوين الموارد البشرية في تطوير ونجاح المؤسسة الاقتصادية** أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2015ص 82_83

[2] كرمة بوعلام حرايرية عتيقة، **التكوين وأثره في زيادة كفاءة العمال في المؤسسة الصناعية** مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الجزائر 2021 المجلد 10 العدد 02 ص 541_542.

طريقة تصلح لاكتساب المشارك في التكوين مهارات للتشخيص، التحليل، المواجهة والتعامل مع مواقف معينة، حيث يتم وضع المتدرب في مكان مشابه في ظروفه لمكان العمل الحقيقي ويطلب منه القيام بأنشطة تمثل الواقع الحقيقي لوظيفته.

6. أسلوب الندوة (ورشة العمل):

وسيلة للتكوين والتطوير وهي تهتم بإندماج معارف وقدرات تحليل العمال ولا يهدف برنامج التكوين إلى تحصيل المعارف المختلفة فحسب، بل إلى معرفة تطبيقها في وظائف مكان العمل[1].

[1] حنفي عبد الغفار، **السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد دار الجامعية** الطبعة الأولى بيروت لبنان 1991 ص 126.

المبحث الثاني: أساسيات التدريب الإلكتروني .

يعتبر التدريب الإلكتروني أحد الوسائل وأهم الأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة ونوع عملها واختصاصها، من أجل تطوير تنمية القدرات العلمية، والسلوكية للعاملين بالشكل الذي مهد الطريق نحو المؤسسة وازدهارها ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية. لذا يلقى التدريب الإلكتروني اهتمام متزايد في المؤسسات الاقتصادية.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية التدريب الإلكتروني.

أصبح التدريب الإلكتروني خيار إستراتيجي لتنمية وتطوير الموارد البشرية نظرا لكونه من أهم محاور تطوير العمل و نجاح المؤسسات و زيادة كفاءات الأفراد العاملين وذلك لما له من فوائد ومزايا عديد، و لقد تعددت التعاريف في كثير من الأبحاث والكتب والمؤلفات، والتي لم تتفق على تعريف شامل وواضح له، ولذلك يمكن تعريف التدريب الإلكتروني على النحو التالي:

- **أولا: مفهوم التدريب الإلكتروني.**

سنتطرق في هذا الفرع إلى التعريف بالتدريب الإلكتروني

1.1 تعريف التدريب :

–التدريب هو مجموعة عملية تعلم مجموعة متتابعة من التصرفات المحددة مسبقا ويتم في الوظائف التي يمكن أن تحدد مكوناتها وأنشطتها بشكل دقيق عادة وتدريب هو تطبيق المعرفة ويمكن للأفراد الإلمام والوعي بالقواعد والإجراءات الموجهة المرشدة لسلوكهم وهي إذن عملية تعلم سلسلة المبرمج[1].

[1] ناصر الداودي عدون، **اقتصاد المؤسسة** دار المحمدية الجزائر 1997 ص 307.

-التدريب هو مجموعة من الأفعال التي تسمح لأعضاء المؤسسة أن يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب بشكل دائم ومتقدم من أجل وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار مؤسستها وبيئتها.

يشير هذا التعريف إلى أن التدريب هو عبارة عن مجموعة الأفعال التي تسمح لأعضاء المنظمة بتأدية وظائفهم الحالية و المستقبلية بكفاءة وفعالية[1].

2.1 التدريب الإلكتروني:

-يعرف بأنه العملية التي يتم فيها تهيئة البيئة التفاعلية العينية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تمكن المدرب من بلوغ أهداف العلمية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول وبأعلى مستويات الجودة من دون تقيد بحدود المكان والزمان[2].

-عملية اكتساب مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات إلى الفرد أو مجموعة أفراد باستخدام الوسائط الإلكترونية في الاتصال واستقبال المعلومات والمهارات و التفاعل بين المدرب والمتدرب[3].

-التدريب الإلكتروني هو استخدام تكنولوجيا الوسائط المتعددة والانترنت لتحسين جودة التدريب من خلال تسيير الوصول إلى المصادر والخدمات وكذلك الاتصال والتعاون والتشارك عن بعد باستخدام الحواسيب والشبكات والوسائط مثل، الصوت، الصورة، الرسومات، المكتبات الإلكترونية، الانترنت وغيرها[4].

---

[1] حسونة فضيل، **إدارة الموارد البشرية** دار ألوائل للنشر والتوزيع الطبعة الأولى الأردن 2010 ص 172

[2] خيري أحمد رحومة مسعود والآخرون، **أثر المنصات الإلكترونية على فاعلية التدريب في المنظمات العامة** دراسة ميدانية على شركة الخطوط السعودية مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة 2020 المجلد 05 العدد 03 ص 67

[3] د. مينة العمودي، **التدريب الإلكتروني للبرمجيات الإحصائية من وجهة نظر الأستاذ الجامعي في الجزائر** جامعة باتنة الجزائر مجلة الأفاق علوم الإدارة والاقتصاد 2022 المجلد 06 عدد 02 ص 407.

[4] جربي عبد الحكيم، **دور التدريب والتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستخدم للمؤسسة الاقتصادية** أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس الجزائر 2017/2018 ص 44.

– وبمفهوم أبسط يعرفه colin Barriw على أنه عملية اكتساب المعرفة والمهارات المتعلقة بنظام العمل باستخدام نظام رسمي وموجه[1].

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التدريب الإلكتروني على أنه مجموعة من العمليات التفاعلية الناتجة من استخدام جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات من الشبكات كالانترنت والأجهزة والتطبيقات لتزويد المتدربين بالمهارات العملية والفكرية والتي من شأنها تزويد واكتساب الفرد المهارات والمعارف والسلوكيات اللازمة لتحسين الأداء الوظيفي، وبالتالي تحسين أداء المنظمة ككل، وعليه فإن الهدف من التدريب الإلكتروني إحداث توافق بين المؤهلات ومهارات الفرد واحتياجات الوظيفة ويتوقف ذلك على سرعة المتعلمين في التعلم ومستوياتهم الفكرية والإدراكية[2].

وإذا قمنا بمقارنة **التدريب التقليدي بالتدريب الإلكتروني** نجد أن التدريب:

التقليدي يرتكز على إنتاج المعرفة ويكون المدرب أساس عملية التدريب ولا يحتاج إلى نفس تكلفة التدريب الإلكتروني من البنية التحتية والمعدات وطاقم يشرف على التدريب، يجمع بين المدرب والمتدربين في نفس المكان والزمان، أما التدريب الإلكتروني يرتكز على معالجة المعرفة، يحتاج إلى تكلفة عالية خاصة في بداية تطبيقه لأنه يعتبر استثمار في مجال الرقمنة، كما لا يشترط في التدريب الإلكتروني تواجد كلا من المتدرب والمدرب في نفس المكان والزمان[3].

---

[1] بن حمدن خديجة، بلعو سليمان، **التدريب الإلكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية** مجلة الامتياز للبحوث الاقتصادية و الإدارة جامعة غرداية مخبر التنمية الإدارية 2020 المجلد 04 العدد 01 ص 114.

[2] قداش سمية والآخرون، **دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي** دراسة ميدانية في المؤسسة في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS مجلة الباحث جامعة ورقلة الجزائر 2020 المجلد 01 ص 813.

[3] حنان سليمان ألزنبقي، **التدريب الإلكتروني**، الطبعة الأولى، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، أردن 2011 ص 18

الجدول رقم(2-1) أوجه الاختلاف كل من التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني

أوجه الاختلاف	التدريب التقليدي	التدريب الإلكتروني
المدرب	المتحكم في العملية التدريبية و الناقل للمعلومات	يكتفي المدرب بتوجيه المتدرب
المتدرب	متلقي فقط (تدرب سلبي)	مشارك ومتحكم في العملية التدريبية تدرب (إيجابي)
المكان والزمان	محددين مسبقا في قاعة التدريب	يتلقى المتدرب معلومة بالمكان والوقت المناسبين
التفاعل	قليل بين المتدربين	تفاعل بين المتدربين وكذلك بينهم وبين المدرب
الوسائل	وسائل قليلة واكتفاء بالشرح اللفظي	استخدام المتاح من الوسائل وأنماط التدريبية المختلفة.

المصدر :صالح بن مرزوق عوشة ألسناني، **درجة إسهام التدريب الإلكتروني في تطوير المهارات التدريس لدى معلمي اللغة الإنجليزية** بمحافظة ينبع رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في مناهج وطرق التدريس اللغة الإنجليزية كلية التربية، جامعة أم القرى السعودية 2012 ص28.

- **ثانيا: أهمية التدريب الإلكتروني.**

تبرز أهمية التدريب الإلكتروني كعملية تعليمية لها دور أساسي في بناء القدرات والتطوير المهارات وتوضح أهمية التدريب الإلكتروني من خلال[1]:

1. تقليل تكلفة التدرب ورفع تكلفة المتدربين
2. تطوير قدرة المتدرب على استخدام الحاسوب والاستفادة من انترنت مما يساعده في مهنته مستقبلا.
3. تشجع المتدرب بالاعتماد على نفسه والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا.
4. زيادة ثقة المتدرب في نفسه من خلال التطبيق الفردي المباشر

[1]عبد الله عوض الكريم الحاج المختار، **برامج التدريب الإلكتروني** لأخصائي مكتبات والمعلومات في السودان ، المؤتمر العالمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات السودان 2013 ص07.

5. السماح للمتدربين بتطوير النوادي التدريبية واستخدام المصادر الإلكترونية والانترنت
6. الوقت والمنهج والتمارين تعتمد على مستوى ومهارات المتدرب وليس على معدل المجموعة، فالمتدرب الأقل مستوى لديه الوقت لرفع مستواه والمتدرب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار المتدربين الأقل مستوى.
7. تشجيع المتدرب بالاعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا
8. إتاحة فرصة لأكبر قدر من المتدربين للالتحاق بمستويات مختلفة من التدريب عملا بمبدأ تكافئ الفرص والتدريب للجميع،
9. سهولة تطوير المحتوى التدريبي الموجود على الانترنت[1]
10. وظيفة المدرب ستصبح بمثابة الموجه والمرشد
11. يتيح طرق متعددة في تقييم وقياس مستوى تقدم المتدرب.

➢ **ثالثا: أنواع التدريب الإلكتروني.**

1.التدريب الإلكتروني المتزامن Synchronous E Learning: هو التدريب الذي يحتاج إلى ضرورة وجود المدرب والمتدرب في نفس الوقت حتى تتوفر عملية التفاعل المباشر بينهما، كما يتبادل الاثنان الحوار من خلال المحادثة أو تلقي برامج تدريبية من خلال القواعد التدريبية الافتراضية، كما يعرف أيضا بأنه تدريب إلكتروني يجتمع فيه المدرب مع المتدربين في أن واحد ليتم بينهم الاتصال المتزامن بالنص، أو الصوت، أو الفيديو ومن إيجابيات هذا النوع من التدريب أن المتدرب يستطيع الحصول من المدرب على التغذية الراجعة المباشرة في الوقت نفسه.

1.التدريب الإلكتروني غير متزامن ASynchronous E Learning: ولا يشترط هذا النوع من التدريب الإلكتروني إلى وجود مدرب و متدرب في نفس الوقت للتدريب، فالمتدرب

[1] رزيق عبود جبالي شوقي، **التدريب الإلكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية** مجلة الواحات للبحوث والدراسات كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي 2009 ص303.

يستطيع التفاعل مع المحتوى التدريبي من خلال البريد الإلكتروني كان يرسل رسالة إلى المدرب يستفسر فيها عن شيء ما ثم يجيب عليه المدرب في وقت لاحق، يتم هذا النوع من التدريب من خلال تقنيات التدريب الإلكتروني مثل، البريد الإلكتروني وأشرطة الفيديو والمنتديات والتدريب غير متزامن يمكن للمدرب وضع مصادر مع خطة التدريب والتقويم على موقع التدريب ثم يدخل المتدرب للموقع في أي وقت ويتبع إرشادات المدرب في إتمام التدريب دون أن يكون هناك اتصال متزامن مع المدرب.

ومن إيجابيات هذا النوع من التدريب أن المتدرب يتدرب حسب الوقت المناسب له وفي المكان المناسب وكذلك يستطيع المتدرب إعادة دراسة المادة التدريبية والرجوع إليها إلكترونيا كلما احتاج إلى ذلك [1].

1. **التدريب المتمازج أو المدمج Blended tearning**: أي الدمج بين التدريب الشبكي online والتدريب غير شبكي offlin وهو نوع من التدريب الحديث يدمج المدرب بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني ويتصد به أيضا التدريب الخليط عن طريق المزج أو خليط أدوار المدرب التقليدي القاعات التدريبية الافتراضية والدور الإلكتروني أي ان التدريب يجمع بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني[2].

المطلب الثاني: مبررات ومراحل التدريب الإلكتروني

يتميز العصر الحالي بوجود مجموعة من القضايا و التحديات التي تشير إلى وجود فجوات قد تؤدي إلى الضعف و القصور في مواجهة متطلبات التنمية و خاصة في مجال التدريب في عصر يتطلب من الفرد بأن يكون دائم التدريب نظرا لتجدد المعلومات.

[1] بن عروس محمد طيبي عمار، **دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية** مجلة التميز تصدر عن المركز الجامعي نور البشير البيض 2021 المجلد 03 عدد 01 ص24.

[2] حسن الشوقي محمد، **التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية** مجلة التعليم الإلكتروني جامعة منصور الجمهورية مصر العربية 2009 العدد04 ص21.

➢ **أولا: مبررات التدريب الإلكتروني**

ومن أهم مبررات استخدام التدريب الالكتروني عبر شبكة الانترنت ما يلي[1]:

1.التفجر المعرفي والتقدم التكنولوجي:

يتميز العصر الحالي بوفرة المعلومات و تراكمها بشكل سريع، و تمثل التطورات الحالية في الاقتصاد العالمي المتوجه نحو التكامل و المنافسة الحادة المستندة بدرجة كبيرة على المعلوماتية و معرفة أهم التحديات التي ستجابهها كل القطاعات.

2.ثورة الاتصالات و سرعة نقل المعلومات:

استمرار الثورة التقنية في مجال المعلومات و الاتصالات و ما ينجر عنها من تطور هائل و متصل في إمكانات معالجة البيانات و المعلومات و تخزينها و استرجاعها و نقلها و تدفقها محليا و عالميا بسرعة فائقة و تكلفة معقولة.

3.الأوضاع الديموغرافية (السكانية):

لقد أصبح الوضع السكاني في الوقت الراهن يمثل تحديا، و أصبح من الضروري التخطيط لمواجهة هذا النمو المتسارع، لأن ذلك يخلق ضغطا على الموارد الطبيعية و على مؤسسات الخدمات من التعليم و التدريب و الصحة و الإسكان.

4.القصور في تكوين الكوادر التدريبية المؤهلة:

يعتبر تطوير الكوادر التدريبية و إعدادها أحد المرتكزات الأساسية لتطوير التدريب، و لابد أن تشهد المرحلة القادمة طفرة من حيث إعداد الكوادر التدريبية والتخصصات المطلوبة وفق خطة مسبقة لمقابلة احتياجات التنمية في المجتمع.

5.عجز مؤسسات التدريب التقليدية عن تقديم فرص التدريب لفئات معينة من المجتمع:

ما زالت المجتمعات تعاني من عدم توفير فرص التعليم و التدريب لفئات متعددة للكثير من الأسباب، و هذه الأخيرة قد تعود لأسباب اقتصادية أو عائلية أو صحية كالإعاقات الجسمية

[1] http://electronictraining.blogspit.com 20/ 04 /2023 13:05

و الانفعالية، أو السياسية كالاعتقالات و الإقامات الجبرية، أو أسباب مهنية كحب الانخراط في العمل في سن مبكر أو لأسباب جغرافية بعد الجامعة عن سكن الطالب أو مكان عمله. أو لأسباب اجتماعية كتطور المجتمع و تغيره و حاجة السوق للمهنيين و المتخصصين في مجالات مهنية مختلفة، أو لحاجة صاحب العمل إلى مهارة فنية معينة لمواكبة ما يطرأ من تطور و تقدم علمي و تكنولوجي.

ومن المبررات الأخرى للتدريب الإلكتروني تتمثل في[1]:

-التطور المعرفي والتقدم التقني وضرورة مواكبته بإعداد وتهيئة الأفراد للتعامل مع معطيات العولمة من خلال التعلم المستمر مدى الحياة؛

-تقدم الاتصال وسرعة نقل المعلومات والتطور في التقنيات الرقمية وضرورة إدماجها في عمليات التدريب ؛

-الزيادة في أعداد المتدربين الراغبين في التدرب مما يجعل المؤسسات التدريبية عاجزة عن توفير التدريب لهذه الأعداد؛

-عدم التوازن الجغرافي للمؤسسات التدريبية فهناك مناطق تتوافر فيها مراكز تدريبية فيما تفتقر بعض المناطق لمراكز تدريبية مما يضطر أهل المناطق البعيدة للهجرة إلى المدن لأغراض التدريب؛

-الحاجة إلى السرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها، والحاجة إلى المهارة وإتقان في أداء الأعمال وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات؛

- **ثانيا: مراحل التدريب الإلكتروني.**

[1] رندة سلمان محمد علي، **التدريب الإلكتروني في فلسطين** رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة خليل 2017 ص 23.

تتدرج مراحل التدريب الإلكتروني في مجموعة من المراحل المتتالية[1]:

المرحلة الأولى: تخطيط التدريب الإلكتروني:

تتطلب هذه المرحلة تقدير الاحتياجات المستقبلية للمتدربين حتى يتم وضع الخطط والإستراتجيات المناسبة لإشباعها من خلال تصميم البرامج التدريبية ذات المحتوى المناسب لاحتياجاتهم.

المرحلة الثانية: تصميم التدريب الإلكتروني التفاعلي:

حيث نحتاج في هذه المرحلة تحديد الطريقة التي من خلالها يمكن ترجمة الخطط والإستراتجيات التي تم تصميمها في المرحلة الأولى لتحقيق أهداف التدريب، بالإضافة إلى تصميم أنشطة البرامج التدريبية.

المرحلة الثالثة: تنظيم التدريب:

حيث تتطلب هذه المرحلة تحديد المدة الزمنية للتدريب المتضمن للمحتوى التدريبي والموضوعات التي يجب أن يغطيها المدرب خلال هذه الفترة أيضا، تتضمن هذه المرحلة مختلف المصادر والاختبارات التدريبية.

المرحلة الرابعة: تنفيذ التدريب الإلكتروني التفاعلي:

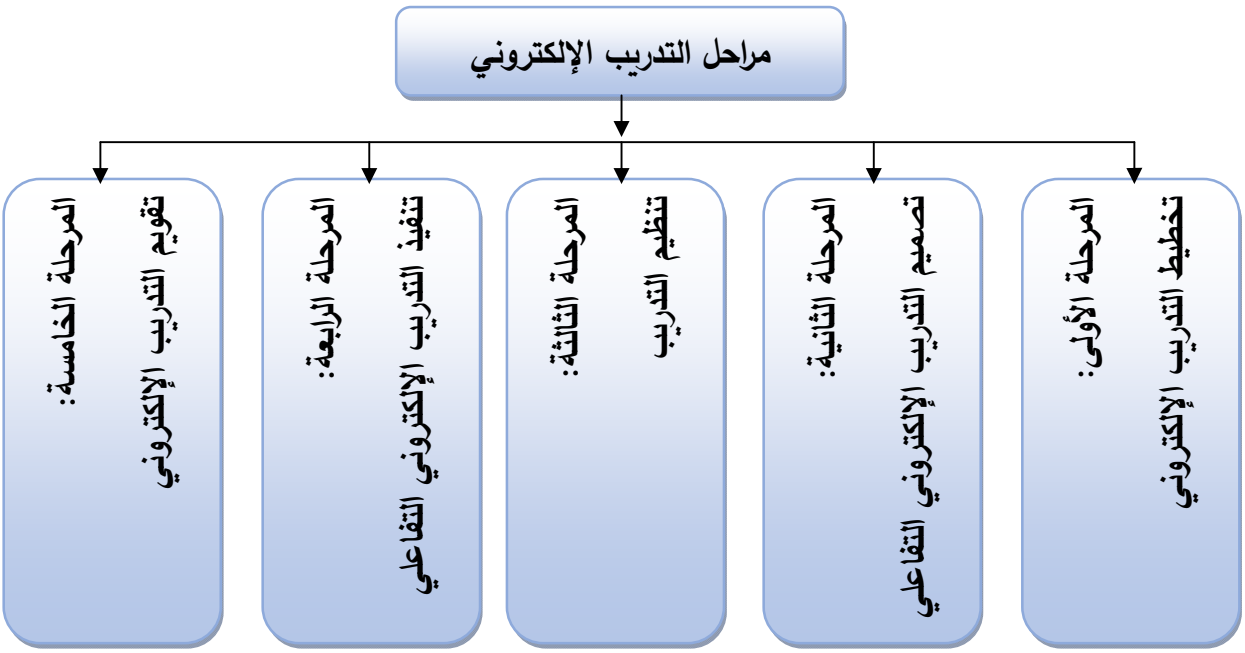
خلال هذه المرحلة يمكن الدخول إلى نظام التدريب الإلكتروني وتحميل المحتوى التدريبي، أيضا هذه المرحلة تشمل اختيار رئيس فريق التدريب ممن لديه القدرة والكفاءة على العطاء والتعامل مع المحتوى التدريبي المحدد سابقا.

المرحلة الخامسة: تقويم التدريب الإلكتروني:

[1]السعيد، السعيد عبد الرزاق، **مراحل وخطوات تصميم وتنفيذ التدريب الإلكتروني على شبكة الانترنت** ، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد 07، 2011

تقويم المحتوى التدريبي بالاعتماد على الأسس والمعايير والتي يمكن من خلالها إجراء التعديلات اللازمة لتطوير نظام التدريب ورسم سياسيته المستقبلية.

الشكل (2-3)يوضح مراحل التدريب الإلكتروني.



المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على المرجع السابق

المطلب الثالث: إستراتجيات التدريب الإلكتروني.

مما لاشك فيه أن إستراتجيات التدريب متعددة وكثيرة ويمكن الاستفادة منها في التدريب الإلكتروني بشكل يعزز العملية التدريبية ويجعلها أكثر تفاعلا وديناميكية وتشويق، كما ان نجاح التدريب الإلكتروني لا يتوقف على نوعية الأدوات والخدمات الإلكترونية المتاحة بقدر ما يتوقف على تحديد الإستراتجيات التعليمية المستخدمة فيها لنقل وتوصيل محتوى المادة التدريبية إلى المتدربين بالشكل المطلوب، وعلى احتياجات و اهتمامات المتدربين وطبيعة محتوى المادة التدريبية المعطاة

وهناك مجموعة من الإستراتجيات التي تستخدم في التدريب الإلكتروني والتي سنعرضها كالتالي[1]:

1.إستراتيجية العرض التقدمي الإلكتروني التفاعلي:

وتعتبر من أكثر الإستراتجيات استخداما وخاصة في الأبحاث والمحاضرات واللقاءات التي تحتاج لعرض مادة تدريبية محددة، وتعني وضع فقرات المادة التدريبية للبرنامج على شكل عرض تقديمي نصي ويتزامن معه الفيديو لشرح البرنامج، وهي مجموعة من التقنيات والأساليب لعرض الحقائق والمفاهيم والأفكار والإجراءات والمبادئ، ويمكن استخدام برنامج البوربوينت (MS power point)من أجل إعداد العرض التقديمي بكل سهولة ويسر، حيث يمكن إضافة النص والصورة والصوت والفيديو والقصاصات الفنية والجداول.

2.**إستراتيجية السرد القصصي الإلكتروني.**

وهي تقنية حكاية القصص التي يمكن استخدامها بشكل فاعل في التعلم الإلكتروني لمختلف الثقافات، وتستخدم كإستراتيجية تعلم تربوية، فالقصص هي شكل من أشكال التفكير ونقل المعلومات والاكتشاف بحيث أن السرد القصصي الرقمي يوفر تعريفا واسعا للمصطلحات، التي تشترك فيها جميع الأدوات الوسائط المتعددة المتوفرة كالرسومات البيانية والصوت والفيديو والرسوم المتحركة والإصدارات الإلكترونية.

ومثال على ذلك مركز السرد القصصي الرقمي www storycenter/org .

3.**إستراتيجية تمكين المتدربين:**

من الأفضل أن يتم تمكين المتدربين وتحميلهم المزيد من المسؤولية عن تطورهم المهني، حيث يعتمد محتوى التدريب على التفاعل مع المتدربين من خلال اختبارات وأسئلة، ومساعدة

[1] ناهض حسن العطار، **معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء خدمة بمدارس وكالة الغوث في المحافظات غزة وسبل التغلب عليها**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية تخصص إدارة تربوية من كلية التدريبية الجامعة الإسلامية بغزة 2015 ص 45_46_47_48.

المتدربين من إكمال الدورات التدريبية عن طريق وضع الأوقات التي تناسبهم على أفضل وجه.

4.إستراتيجية التعلم المدمج:

التدريب الإلكتروني يوفر الوقت والمكان للمتدربين لتلقي تدريبهم، ولكن هناك عدة أسباب قد تكون خاصة بالمتدربين أنفسهم، وهنا يتم وضع إستراتيجية التدريب والتعلم المدمج من خلال تلقي التدريب ومواصلة العمل، أو التدريب على أكثر من برنامج في وقت واحد.

5.إستراتيجية التدريب الإلكتروني التي تعمل على الأجهزة المحمولة:

الهدف الأساسي هو ضمان تحسين دورات التدريب الإلكتروني لكي تناسب جميع الأعضاء المتدربين، وذلك عن طريق تقديم تدريب محترف يعمل على الأجهزة المحمولة، وتحسين الهواتف المحمولة هو الأولوية للمتدربين، وهذا يساعد المتدربين على تحديد موعد إكمال دورات التدريب الإلكتروني وتحسين مواعيد الالتحاق وإكمال الدورة.

6.إستراتيجية التدريب المصغر:

تعمل الإستراتيجية على التدريب المنظم عن طريق تقسيم الدورات إلى أجزاء قصيرة وصغيرة، حيث يركز كل جزء على عنصر واحد ومحدد من الدورة التدريبية، ويجب أن يكون قصيرًا قدر الإمكان، حيث يسهل ذلك فهم وتعلم المتدربين، ويعتمد ذلك على نوع الدورة والمواضيع المقدمة.

7.إستراتيجية دورات التدريب الإلكتروني التفاعلية:

بالإضافة إلى عناصر التحفيز يفضل أن يكون دور التدريب أكثر تفاعلية بين المتدربين، ومثال على ذلك الاختبارات القصيرة، ووضع سيناريوهات للمناقشة مع المتدربين.

8.إستراتيجية دمج أنواع مختلفة في محتوى التدريب الإلكتروني:

يمكن تقديم المعلومات إلى المتدربين من خلال تقديم أنواع متعددة من المحتوى، مثال على ذلك وضع النصوص، الصور، الرسومات، الرسوم البيانية والمخططات، الفيديو والرسوم المتحركة، حيث تحقق هذه الإستراتيجية أقصى استفادة ممكنة ويجعلها أكثر تفاعلية.

تحسين استراتيجيات التدريب الإلكتروني:

فيما يأتي ذكر للأمور التي تساعد في بناء إستراتيجية تدريب إلكتروني جيدة:

-تحديد هدف التدريب مما يسهل من عملية إشراك الموظفين في التدريب عبر الإنترنت.

-من أساليب تحسين استراتيجيات التدريب؛ فهم ما يريده المتدربون على وجه التحديد.

-وضع موضوع أو محتوى بسيط لكي يفهمه المتدربون بسهولة، حتى لا يفقد المتدربون اهتمامهم بالاستمرار في الدورة.

-وضع خطة لترتيب محتوى الدورة التدريبية عبر الإنترنت حيث يجب أن يكون منظمًا بطريقة تلاءم موضوع الدورة.

-على الشخص الذي يريد تقديم التدريب الإلكتروني أن يكون جاهزاً، وقد فهم محتوى المقدم جيدًا.

-إيجاد طرق مرنة لتقديم الدورة، فمثلًا يمكن تقديمها عبر الأجهزة المحمولة؛ لأنه يمكن الوصول إليها بسهولة ومن أي مكان.

-عمل مراجعة مع المتدربين بعد الانتهاء من الدورة ومناقشة جودة المحتوى المقدم معهم.

المبحث الثالث: أهم تطبيقات التدريب الإلكتروني في المؤسسة

مع ظهور العمل عن بعد وحقيقة أن المزيد والمزيد من الفرق تعمل عن بعد، كان لابد من تطوير أدوات الاتصال والتعاون من أجل تلبية الاحتياجات الجديدة للموظفين بشكل أفضل، اليوم المراسلة الفورية هي النسخة الافتراضية للمناقشة كما أن مؤتمرات الفيديو هي نظيرة للاجتماعات وجها لوجه، وبالتالي لتعزيز عمل فرق العمل المتفرقة والسماح للموظفين بالتواصل شفهيا وتبادل المعلومات والمشاركة في الاجتماعات يجب التزويد بأداة مؤتمرات الفيديو الأساسية.

المطلب الأول: التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد E-Learning & Distance Learning

يجمع العلماء المختصين على أن ثوره المعلومات التي ترجمت فيما يسمى بالانترنت يعد أهم انجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بشاشة الكترونية صغيره في عصر الامتزاج بين التكنولوجيا والإعلام والمعلومات والثقافة والتكنولوجيا وأصبح الاتصال الكترونيا وتبادل الأخبار والمعلومات بين شبكات الحواسيب حقائق ملموسة مما أتاح سرعه الوصول إلى مراكز العلم والمعرفة والمكتبات والاطلاع على الجديد لحظة بلحظة.[1]

أولا: التعريف بالتعليم الإلكتروني

. التعليم الإلكتروني هو نظام تفاعلي للتعليم بحيث يُقدم للمتعلم استخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تعرض المقررات الدراسية عبر الشبكات الإلكترونية، وتوفر سبل الإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات وكذلك إدارة المصادر والعمليات وتقويمها.

تكمن أهمية التعليم الإلكتروني في حل مشكلة الانفجار المعرفي والإقبال المتزايد على التعليم وتوسيع فرص القبول في التعليم، إضافة إلى التمكين من تدريب وتعليم العاملين دون ترك

[1] http://www.tvet.ps/filse/filse/library/studies/online.pdf

أعمالهم والمساهمة في كسر الحواجز النفسية بين المعلم والمتعلم وكذلك إشباع حاجات وخصائص المتعلم مع رفع العائد من الاستثمار بتقليل تكلفة التعليم[1].

-مع التطورات الهائلة التي يشهدها عالم اليوم تغيرت الكثير من المفاهيم التي تحكم البشر، ولعل مفهوم التعليم هوا اثر المفاهيم التي تأثرت تأثرا كبيرا بالتطور الحادث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث بزغت مجموعة كبيرة من المصطلحات الخاصة بالتعليم الإلكتروني

- التعليم على الخط (éducation online)
- التعلم الرقمي (Learning long)
- التعلم المبني على شبكة الانترنت (éducation digital)
- التعلم المباشر (éducation based internet)
- التعليم عن بعد(éducation distance)
- التدريب المبني على أساس التقني (training based-technology)
- التدريب المبني على أساس ويب(training based-web)
- التدريب المبني على أساس الحاسب الآلي(based-computer training)

➢ **ثانيا: مزايا وعيوب التعليم الإلكتروني.**

أ.المزايا:[2]

تدور المزايا الرئيسية حول توفير المال (انخفاض تكلفة التدريب)ولكن أيضا جانبه العملي، غياب قيود الوقت والمكان لمنظمات التدريب والشركات، وكذلك المتعلمين.

[1] https://ar.wikipedia.org/wiki
[2] http://tech.mawdoo3.com

فوائد للشركات:

-اجعل فريق عملك أكثر إنتاجية؛

-هل لديك موظفين مدربين بشكل أفضل؛

مزايا لمنظمات التدريب:

لتكون قادرا على الاستفادة من التدريب بتكاليف أقل، ولكن محتواه يظل كما هو.

-الحصول على التدريب بسهولة أكبر من خلال الاتصال بالانترنت فقط وفقا لتوافرهم وفي الوقت المطلوب وبغض النظر عن مكان وجودهم؛

- التدرب وفقا لوتيرة فصلك والطلاب الآخرين؛

-برامج مخصصة؛

-كن أكثر استقلالية؛

ب: العيوب.

على الرغم من مزاياها العديدة، لا تزال تكنولوجيا الرقمية بها بعض القيود؛

-قلة الاتصال البشري مما يجعل بعض المتعلمين في وضع صعب؛

-هناك العديد من التقنيات والمواد التعليمية المختلفة التي يمكن أن تعيق المتعلم؛

-المحتوى الذي لا يتكيف أحيانا مع طلباتهم واحتياجاتهم، على العكس الدورة التدريبية وجها لوجه والتي يمكن للمدرب من خلالها التكيف مع كل مشارك؛

-صعوبة في الحصول على التدريب والتحفيز، دون فترات زمنية محددة نقص في الممارسة،

المطلب الثاني: مؤتمرات الفيديو vidéo conférence

تعتبر مؤتمرات الفيديو إحدى الابتكارات التكنولوجية التعليمية الحديثة، التي تسمح باللقاء

مع اخرين من مختلف الأماكن، يسمح بالتحاور ونقل المعلومات بأشكالها المختلفة، ويستخدم أيضا لتدريب المعلمين في أماكن عملهم تدريبا حيا تفاعليا، يسمح بالنقاش بين المدرب والمتدربين، وتلقي التكليفات وتلقي التغذية الراجعة عليها بسهولة ويسر.

- **أولا: مفهوم مؤتمرات الفيديو**[1]

تعتبر مؤتمرات الفيديو عن بعدV C vidéo conférence وسيلة فعالة يمكن استخدامها في عملية التعليم عن بعد, حيث صممت هذه الوسيلة لإتاحة إمكانية الاتصال الصوتي والمرئي المزدوج في اتجاهين بين عدة مواقع.

.ويعرف هايمن Haym مؤتمرات الفيديو على أنها عبارة عن اتصال سمعي مرئي يجرى في وقت واحد بين أطراف متفاعلة معا في مواقع مختلفة حيث يمكن من خلال تلك المواقع استعمال الشبكة في التحاور معا أو من الموقع الرئيسي من خلال إمكانات أجهزة الكمبيوتر السمعية والمرئية وكاميرات الفيديو الرقمية حيث يمكن للمتحاورين في المواقع المختلفة توجيه للأسئلة والاستفسارات والتعليقات إلى الموقع الرئيسي واستقبال لإجابات والاستفسارات الخاصة بها.

عقد المؤتمرات عبر الفيديو هو "مؤتمر عن بعد يتيح للمشاركين أن يكونوا قادرين على رؤية بعضهم البعض ، بفضل استخدام الكاميرات والشاشات المثبتة لنقل الصور".
إنه مشابه للاتصالات الهاتفية ، ولكنه يتميز بإضفاء الطابع الشخصي على الاتصال لأن الصورة (التعبيرات وتعبيرات الوجه وردود أفعال الأشخاص) تبرز الاتصال البشري.

تعد **مؤتمرات الفيديو** أداة مناسبة للأنشطة محدودة الوقت أو قصيرة المدى مثل أنواع معينة من الاجتماعات الافتراضية. على سبيل المثال ، يمكن استدعاء مجموعة من الأشخاص للتبادل مع ضيف خاص مثل كاتب لفترة قصيرة جدًا ومحددة مسبقًا من الوقت. يحدث الاتصال كما لو كان الناس في نفس الغرفة.

[1] احمد بسطاوي مرسى ، **مهارات استخدام شبكة مؤتمرات الفيديو عن بعد** ، مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية ، العدد 06 ، 2021، ص 312.

- **ثانيا: أدوات عقد مؤتمرات الفيديو:**
- باستخدام بروتوكول الإنترنت (IP) متاحة الآن بتكلفة منخفضة،ويمكن للمستخدم إرسال واستقبال الصوت والفيديو ونقل الملفات ومشاركة التطبيقات وإدارة لوحة إلكترونية وإرسال الرسائل.

هناك عدة **أنواع من مؤتمرات الفيديو** تتوافق مع بروتوكولات الاتصال المختلفة، المؤتمر من نقطة إلى نقطة هو الذي يتم بين شخصين، من الناحية القانونية، يتم استيعابها في مناقشة تجري بين شخصين في مكان خاص.

يتم عقد مؤتمرات الفيديو في وضع متعدد النقاط بين اثنين أو أكثر من المشاركين (الذين لديهم كلمة مرور مناسبة) بمساعدة خادم MCU (وحدة التحكم متعددة النقاط) الموجود على موقع طرف ثالث. "توفر MCU مجموعة من غرف الاجتماعات الافتراضية، ولكل منها سعة محدودة و [...] باب مغلق بإحكام لا يمتلكه سوى المشاركين فقط"

- الاتصالات ليست ذات طبيعة عامة لأن الوصول إلى المؤتمر محدود، أما بالنسبة لمؤتمر من النوع Mbone
- الاتصال بين مرسل واحد وجميع المستلمين الذين يرغبون في الانضمام إلى الشبكة، يتم استخدامه للتواصل مع الجمهور، على سبيل المثال لبث الأحداث الحية.

ومن أمثلة لأدوات الأخرى لعقد مؤتمر الفيديو: Jitsi Met، Zoom ، Google Meet Devourer Whereby Skypee.Star leaf

:Jitsi Meet

إكتشف جيستي ميت حل 100% مفتوح المصدر لعقد مؤتمرات الفيديو، تستفيد الخدمة من جودة الصوت والفيديو العالية التي تسهل عمليات التبادل عن بعد مع فرقك.

:Zoom

هي أداة مؤتمرات فيديو احترافية رائدة في السوق تتيح تقنية Zoom إمكانية إنشاء اجتماعات عبر الانترنت وتقديم المساعدة التقنية، وتنظيم تداولات عبر الانترنت عبر الفيديو، وإنشاء غرف اجتماعات والدردشة كتابة باستخدام المراسلة الفورية.

:Google Meet

المعروفة سابقا باسم Hangouts Meet هي خدمة مؤتمرات الفيديو من Google المصممة للمحترفين، يسمح للشركات بتنظيم مؤتمرات الفيديو بسهولة، يعد أنشاء الاجتماعات أمرا سهلا، مثله مثل دعوة جهات الاتصال الخاصة بك فقط أرسل ارتباطا يتم إنشاؤه تلقائيا يحتاج المشاركون فقط إلى حساب Google

:Starleaf

هو الحل الذي يسمح لك بإنشاء اجتماعات من جميع الأجهزة، الكمبيوتر أو الجهاز اللوحي أو الهاتف الذكي وهي تستهدف بشكل أساسي المهنيين و تستهدف قطاعات مثل التعليم والتمويل و القانون أو حتى الطب عن بعد.

:Skype

هو تطبيق مراسلة فورية ومؤتمرات فيديو يستخدم للتواصل عن بعد مع مستخدمين آخرين بمجرد تثبيته على جهاز الكمبيوتر أو الهاتف، يتيح Skype إجراء مكالمات صوتية أو مكالمات فيديو دون استخدام خط الهاتف.

:Découvrir Whereby

حيث يعد برنامج مؤتمرات الفيديو سهل الاستخدام ولا يتطلب التثبيت على جهاز الكمبيوتر الخاص بك، يمكنك إنشاء غرف ودعوة ما يصل إلى 50 مشاركا للانضمام إلى الاجتماعات من خلال المشاركة رابط مخصص، دون الحاجة إلى التسجيل المشاركين المدعوين، لتخصيص غرفة المعيشة الخاصة بك، من الممكن إضافة شعار علامتك التجارية وتغيير خلفية إلى ألوانك[1].

المطلب الثالث: مؤتمرات الفيديو عبر خط visioconférence

دور مؤتمرات الفيديو عبر الخط في العمل الهجين في بيئة العمل الهجينة الحديثة، لم تعد مؤتمرات فيديو رفاهية بل ضرورة، يسمح لأعضاء الفريق بالتواصل والتبادل وجها لوجه، بغض النظر عن المسافة التي تفصل بينهم.

نظرا لأن العمل يمكنه الوصول إلى مجموعة متنوعة من المساحات والمعدات، فمن المفيد احترام توصيات معينة في سياق المكالمات الافتراضية، على سبيل المثال لإبقاء الجميع منظمين ومطلعين، من الجيد تدوين الملاحظات أثناء الاجتماعات في المستند أو التطبيق

[1] http://www.blogdumoderateur.com

الرقمي الذي يمكن الوصول إليه، من الضروري أيضا أن يختبر المشاركون أجهزتهم للتأكد من أنها تعمل مسبقا ولتجنب المشكلات الفنية أثناء المكالمات الجماعية.

بينما تتطلب الاجتماعات الافتراضية أحيانا بعض التعديلات الإضافية، إلا أنها يمكن أن تكون أداة قوية يمكننا بناء وحدة مؤسستك.

كيف يمكن لمؤتمرات الفيديو عبر الخط أن تغير عملك؟

أدى ظهور الوباء وفرص العمل من المنزل إلى تغيير كبير في دور مؤتمرات الفيديو في نشاط الأعمال، يعني اعتماده جعل مؤسستك تستفيد من جميع أنواع الفرص مثلا:

–يمكنك تطوير مجموعة المواهب الخاصة بك عن طريق تعيين موظفين خارج محيطك بطريقة مباشرة؛

–يمكنك تعيين المزيد من الموظفين الذين يعملون وفقا لنموذج العمل الهجين، مع ساعات عمل مرنة خارج النطاق 9 صباحا إلى 5 مساءا؛

– يمكن أن يؤدي اعتماد منظمة العمل عن بعد أو العمل الهجين إلى تشجيع الموظفين على الانضمام إلى شركتك؛

من خلال تسهيل التعاون وجها لوجه في الوقت الفعلي، يمكن لعقد مؤتمرات الفيديو عبر الخط تحسين عملياتك، مع تعزيز الإنتاجية وتقوية التماسك داخل مؤسستك.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يتضح لنا جليا أن للتكوين أهمية كبيرة في المؤسسات وذلك بتزويد الموظفين بالمهارات والتأهيل الفردي والجماعي لمختلف الفئات المهنية من أجل تنفيذ العمل الحالي أو المستقبلي، على مواجهة الصعوبات والمشاكل والمعوقات التي لها صلة بالفرد الذي هو عنصر بشري من جهة والمحرك الأساسي في تنمية وتطوير المؤسسة من جهة أخرى، و لتحقيق الأهداف التي تؤدي إلى التكوين الجيد لا بد من إعداد برنامج تكويني جيد يناسب كل من الإدارة والعمال كما تم التوصل عند دراسة أساليب التكوين المختلفة المستعملة في التدريب وإن أنسب هذه الأساليب هو أسلوب التدريب من خلال المحاضرات لما له من دور في جعل العمال يستوعبون المعلومات المعطاة لهم من طرف المكون وبهذا يمكن اعتبار هذا الأسلوب من أفضل الطرق التي تتبعه أي مؤسسة.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

-المدية-

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب النظري وتحديد المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتكوين في المؤسسات الاقتصادية ، و سنحاول في هذا الفصل إسقاط موضوع البحث على مؤسسة "اتصالات الجزائر" بولاية المدية ، بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بغية التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، وقد وقع اختيارنا على مؤسسة "اتصالات الجزائر" بولاية المدية ، كونها رائدة بمجال الاتصال ويقوم نشاطها على وفرة التكنولوجيا المتطورة و نظم معلومات حديثة ، و باعتبار أن الرفع من الأداء لا يأتي صدفة بل نتاج جملة من العوامل أهمها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر

لجأت الجزائر إلى التفكير في هيكلة قطاع البريد والمواصلات كمرحلة أولى، ثم خوصصة شركة المواصلات والوصول في نهاية المطاف إلى الفصل بين البريد و المواصلات إذا أعيدت تسميتها تحت اسم اتصالات الجزائر.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر

سوف نقوم بتقسيم هذا المطلب إلى ثلاثة فروع، الفرع الأول تاريخ اتصالات الجزائر الفرع الثاني نشأة اتصالات الجزائر، أما في الفرع الثالث التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

- **أولا: تاريخ اتصالات الجزائر**

وعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات.

وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر وثناهما بالاتصالات ممثلة في " اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة في شهر جوان2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات VSAT وشبكة ربط المحلي في المناطق الريفية.

كما شمل فتح سوق كذلك الدارسات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 وبالتالي أصبحت الاتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل احترام

دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واس النطاق يرمي على التأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.[1]

➢ **ثانيا: نشأة اتصالات الجزائر**

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة اتصالات الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن الوزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

بعد أزيد من عاميين وبعد الدراسات قامت بها وزارة البريد والتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقية جسدت سنة 2003.

01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع لاتصالات الجزائر كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح **من** جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، ولكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على الإثبات وجودها في العالم ليرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة[2].

1. تطوير و استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة للاتصالات
2. تأسيس، استغلال وتسيير روابط مع جميع المتعاملين للشبكات
3. كما تتعهد اتصالات الجزائر في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ب[3]:

[1] http://www.algerielelecom.dz

[2] الموقع الإلكتروني www.algerie

[3] نفس المرجع

- تنمية جودة ونوعية الخدمات المقدمة وجعلها أكثر تنافسية في خدمات الاتصال
- تطوير الشبكة الوطنية بجعلها أكثر فعالية وربطها بطرق واسعة للمعلومات.

➢ **ثالثا: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر**

مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية ملك للدولة بنسبة 100% تنشط بقطاع الاتصالات بدأت العمل فعليا في الفاتح من جانفي من سنة 2003، يقع مقرها الاجتماعي بالطريق رقم 05 الديار الخمس بالمحمدية الجزائر العاصمة، ولديها:

❖ رأس مال اجتماعي مقدر ب: 50.000.000.000 دينار جزائري في بداية نشأتها وأصبح حاليا يقدر ب: 61.275.180.000 دينار جزائري.

❖ رقم سجلها التجاري: 02B0018083

❖ رقم الجبائي: 000216.2990330049

❖ بندها الضريبي: 16293838021

❖ رقم التعريف الإحصائي: 000216229065936

وتهدف المؤسسة اتصالات الجزائر لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية سطرتها إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية وهي:

- الربحية؛
- الفعالية؛
- نوعية الخدمات؛

وسمحت هذه الأهداف التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الزيادة وجعلها المتعامل رقم 01 في سوق اتصالات الجزائر[1]

في حين تمثلت بعض نشاطاتها فيما يلي:

[1] وثائق خاصة بالمؤسسة

تقديم خدمات الاتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية السمعية والبصرية.[1]

المطلب الثاني: فروع وهياكل مؤسسة اتصالات الجزائر

لمؤسسة اتصالات الجزائر بالمدية فروع وهياكل عديدة نذكر منها:

- **أولا: فرع مؤسسة اتصالات الجزائر**

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها التي أنشئت لتساير التطورات الحاصلة في مجال اتصالات الجزائر، فقد تم أنشاء ثلاثة فروع هي:

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

ب. **فرع اتصالات الجزائر للانترنت "جواب"**: مختص في تكنولوجيا الانترنت ذو سرعة الفائقة والإشارة فإن كل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث العالمي، التربية الوطنية، التكوين المهني، الصحة، الإدارة، المحروقات، المالية...إلخ) مربوطة حاليا بشبكات الانترنت "intranet" بمقرات الربط للانترنت عن طريق شبكة "جواب"

ج_ اتصالات الجزائر الفضائية: متخصصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية.

- **ثانيا: هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر**

بالإضافة إلى كونها متعامل مع متعاملين آخرين والرائدة في مجال الاتصالات في الجزائر، تعتبر اتصالات الجزائر من أكبر المؤسسات الوطنية تواجد عبر كافة مناطق الوطن، فهي تشمل كل شبر من ربوع الجزائر، وذلك من خلال هيكلها الذي يتوزع عبر كل ربوط الوطن.

[1] الموقع الإلكتروني www.algerie تاريخ الإطلاع .09/05/2023

فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلها على منطق الشمولية أو إيصال خدماتها إلى أبعد نقطة في هذه البلاد، تحتوي اتصالات الجزائر على المديريات ولائية أين تتواجد في 48 ولاية، بالإضافة إلى مديريتين إضافيتين بمجموع 50 مديرية عبر تراب الوطني، من جهتها تحتوي هذه المديريات على الوكالات تجارية ومراكز هاتفية.[1]

المطلب الثالث: المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية

سنتناول في هذا المطلب المديرية العملياتية للاتصالات بالمدية من خلال تقديم لمحة تاريخية عن نشأتها وتقديم هيكلها الوظيفي وكذا أهداف ومهام المديرية.

- **أولا: نشأة المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالمدية**

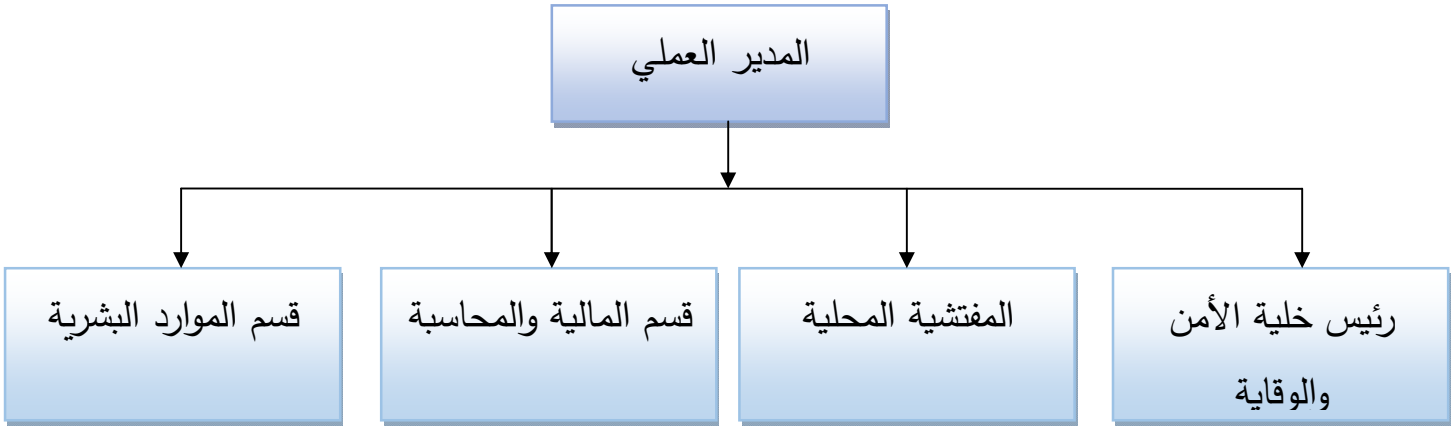
بتاريخ 11 نوفمبر 2002 تم وفق القرار 02/15 الخاص بالتنظيم المديرية العامة لاتصالات الجزائر تأسيس المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر عبر كافة القطر الوطني، الحديث عن ولاية المدية وولايات الجزائر ومنها المديرية العملياتية بالمدية، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في الفتح جانفي 2003 أي بعد تقسيم القطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر، واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم وقد تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2011، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملياتية.

- **ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية العملياتية "D.O"**

المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر المدية هي المديرية تابعة للمديرية العامة DG، حيث يتبع المدير العملي لاتصالات الجزائر كل من الرئيس خلية الأمن والنظافة، رئيسية المفتشية، قسم المالية والمحاسبة، قسم الوارد البشرية بالإضافة إلى ثلاث مديريات فرعية هي المديرية الفرعية التقنية، المديرية الفرعية التجارية، والمديرية الفرعية للدعم الوظيفي.

الشكل رقم (3–1) الهيكل التنظيمي الخاص بالمدير العملي لاتصالات الجزائر

[1] نفس المرجع السابق الموقع الرسمي



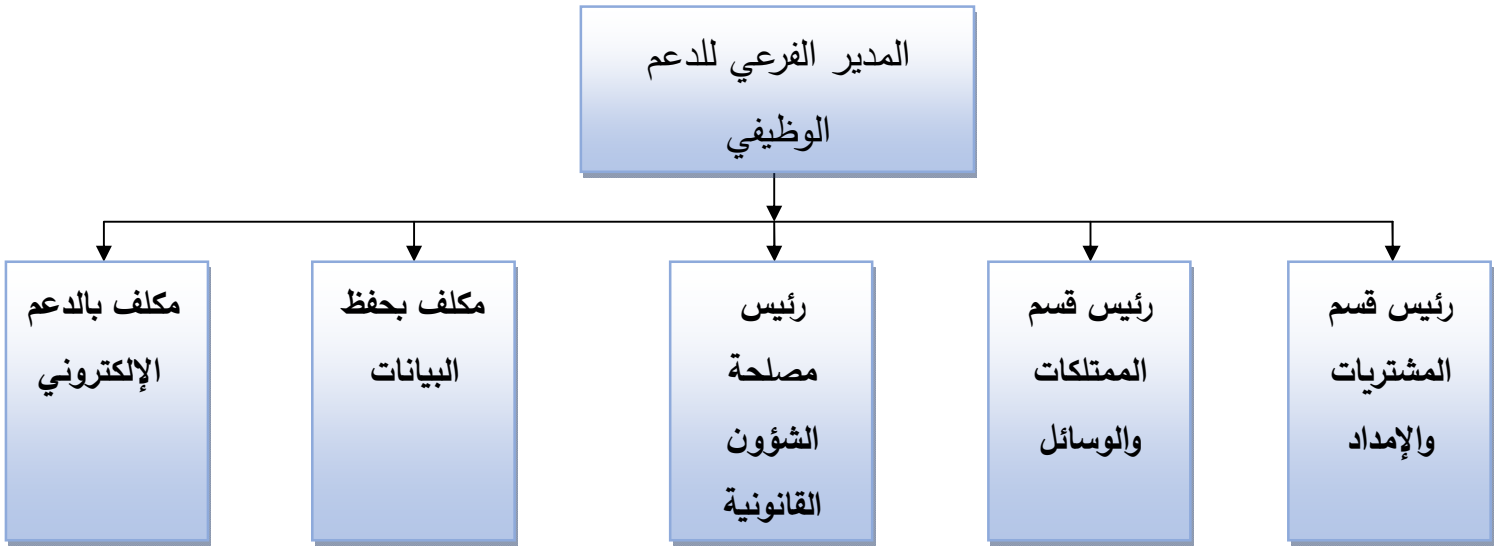
المصدر : من إعداد الطالبة

1. خلية الأمن والوقاية: تهتم بالسهر على أمن المؤسسة وممتلكاتها وأفرادها من كل تخريب ونظافة المحيط ووقايته.
2. المفتشية المحلية
3. قسم المالية والمحاسبة وتتضمن المصالح التالية:
   - **مصلحة الميزانية:** تهتم بإعداد الميزانية
   - **مصلحة الخزينة:** تهتم بالدفع النقدي
   - **مصلحة المحاسبة:** تهتم بالتدقيق ومراجعة المحاسبة العامة للمؤسسة
4. قسم الموارد البشرية: يضم هذا القسم كل من المصالح التالية:
   - **مصلحة تسيير الوظائف:** وتهتم بتسيير المسار المعني للعمال من بداية العمل حتى التقاعد
   - **مصلحة التكوين:** تهتم هذه المصلحة بالتكوين و رسكلة العمال حسب المتطلبات الموجودة في السوق، وهذا لضمان جودة عالية مقدمة من طرف العمال حفاظا على مركزها التنافسي في السوق.
   - **مصلحة العلاقة المهنية الاجتماعية:** تهتم بالأنشطة الاجتماعية ومساعدة العمال
5. المديريات الفرعية:

تتبع المدير العملي لاتصالات الجزائر بالمدية ثلاث مديريات فرعية هي:

1_المديرية الفرعية للدعم الوظيفي: تضم هذه المديرية الفرعية أقسام و المصالح التالية الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-2) الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية الفرعية للدعم الوظيفي

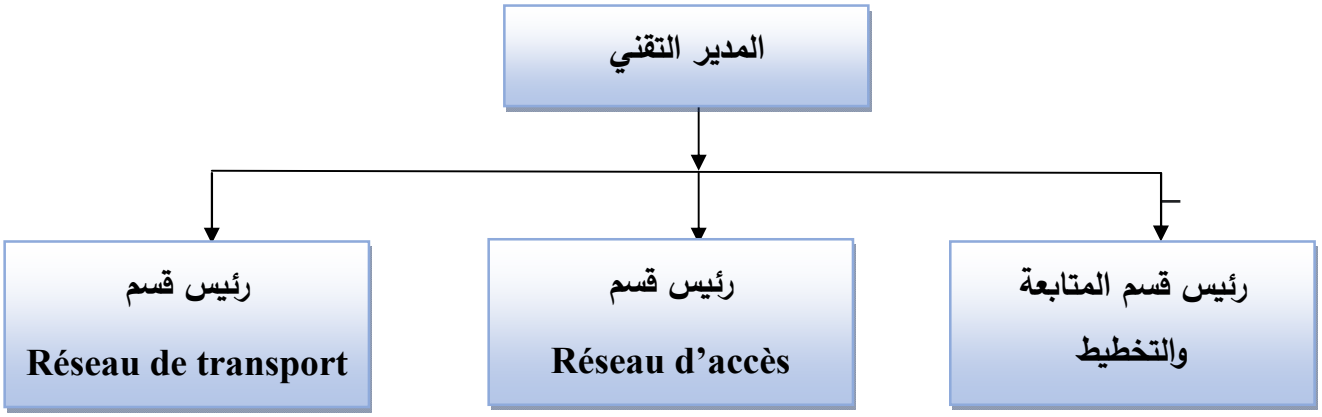


المصدر: من إعداد الطالبة

- **قسم الشراء والإمداد:** تهتم بشراء كل ما يلزم للمؤسسة، كما تهتم هذه المصلحة كذلك بتوفير وإمداد المصالح والدوائر الموجودة على المستوى المديرية بالوسائل اللازمة، كالتدعيم بالسيارات والتجهيزات، لتمكينهم من القيام بعملهم على أحسن وجه.
- **قسم الممتلكات والوسائل:** تهتم بعملية الجرد المادي وحماية ممتلكات المؤسسة كما تقوم بالسهرة على جلب عقود للممتلكات المؤسسة من المصالح المختصة مثل أملاك الدولة.
- **مصلحة الشؤون القانونية:**
- مكلف بحفظ البيانات
- مكلفة بالدعم المعلوماتي

2_**المديرية الفرعية التقنية:** تضم المديرية الفرعية للأقسام والمصالح التالية الموضحة في الشكل التالي:

الشكل(3-3) الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية الفرعية التقنية



المصدر: من إعداد الطالبة

3- المديرية الفرعية التجارية

➢ **ثالثا: أهداف ومهام وخدمات المديرية العملياتية**

تتمثل أهداف ومهام المديرية العملياتية بما يلي:

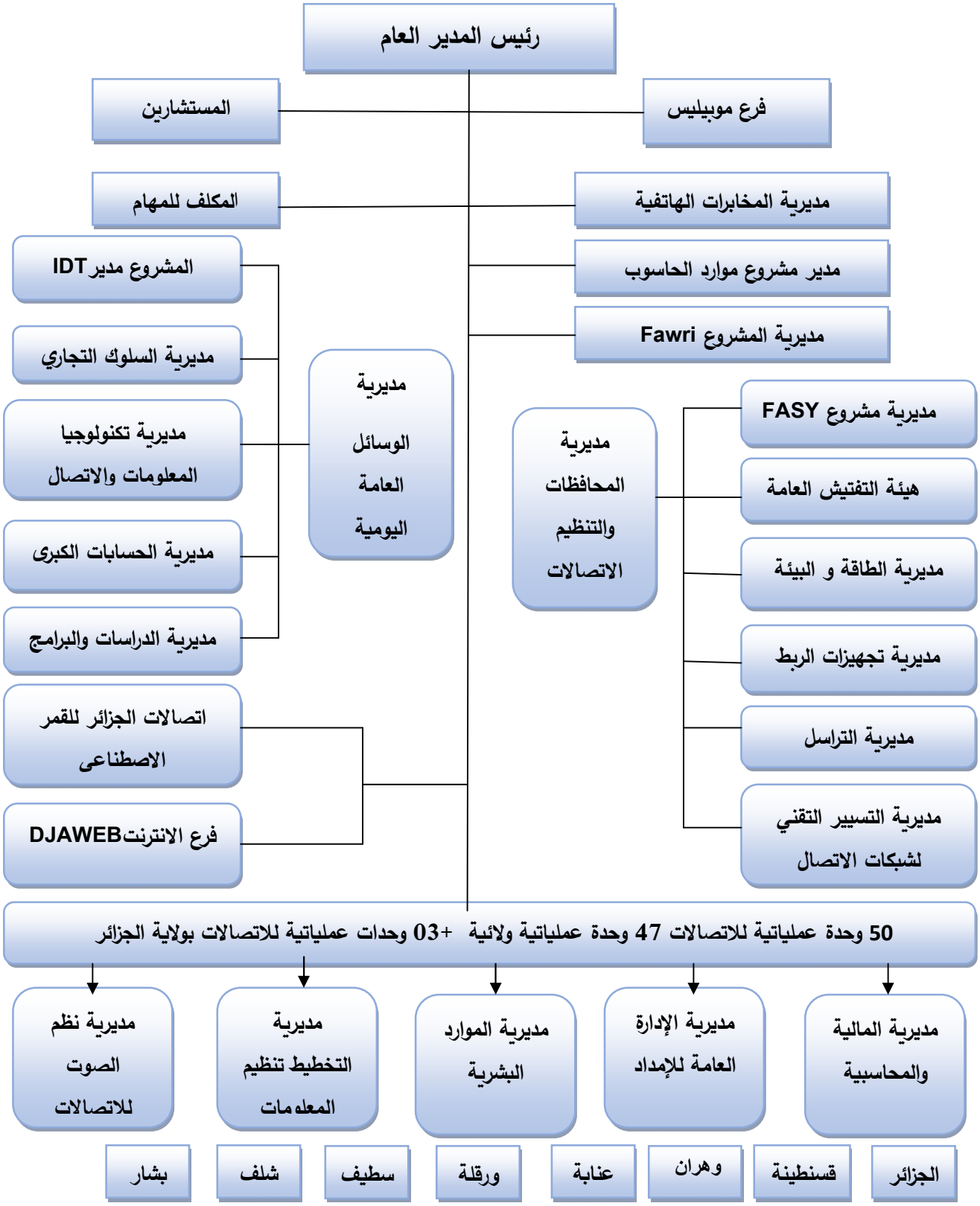
1.أهداف المديرية العملياتية بالمدية: تسعى العملياتية بالمدية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف.

- الحفاظ على مكانة المؤسسة في السوق؛
- استقطاب أكبر عدد من الزبائن؛
- إرضاء الزبائن؛
- تسهيل الحصول على الخدمات السلكية اللاسلكية؛
- تحسين جودة الخدمات والرفع من تنافسيها؛
- تطوير الخدمات جديدة للعملاء؛
- تنمية وتحسين نوعية الخدمات المعروضة، وتسلسل الأداء للخدمات المقدمة وزيادة قدرتها على المنافسة؛

2– **مهام المديرية العملياتية بالمدية:** ترتكز مهام المديرية العملياتية على القيام بالنشاطات التالية:

- تقديم أحسن خدمات الهاتف الثابت والانترنت للخواص والمهنيين وشبكات الانترنت للمهنيين لمختلف المديريات العمومية والخاصة، كمستشفيات وبنوك...إلخ؛
- إيصال الانترنت إلى كل بيت ؛
- تحديث شبكات الهاتفية تحديث الكوابل النحاسية بكوابل الألياف العصبية
- إنشاء شبكات هاتفية في المناطق المعزولة غير متوفرة على (الهاتف وإلا الانترنت)؛
- السماح للزبائن بالإطلاع على فواتيرهم عن طريق الانترنت

الشكل رقم(3-4) الهيكل التنظيمي عام لمؤسسة اتصالات الجزائر



Source: Algérien télécom, 17-01-2020, entreprise organigramme direction générale, www.algérietelecom.dz

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

هدفت الدارسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها المختلفة على تكوين في المؤسسات الاقتصادية، محل الدراسة "اتصالات الجزائر" المدية حيث يناقش منهج الدراسة الذي استخدمه الباحث، كما يبين مجتمع الدارسة وحدودها و كيفية اختيار العينة، وكذا كيفية بناء أداة الدارسة والتأكد من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في البحث.

واعتمادا على النوعية المشكلة الاستفهامية المطروحة والتعمق في أهدافها تم التوصل إلى اختيار المنهج الوصفي التحليلي لتشخيص الإشكالية ووصفها موضوعيا من خلال القياس الكمي لأراء واتجاهات الإداريين في اتصالات الجزائر المدية للتعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تكوين بالمؤسسات الاقتصادية ومن ثم القيام بالتحليل الإحصائي للنتائج.

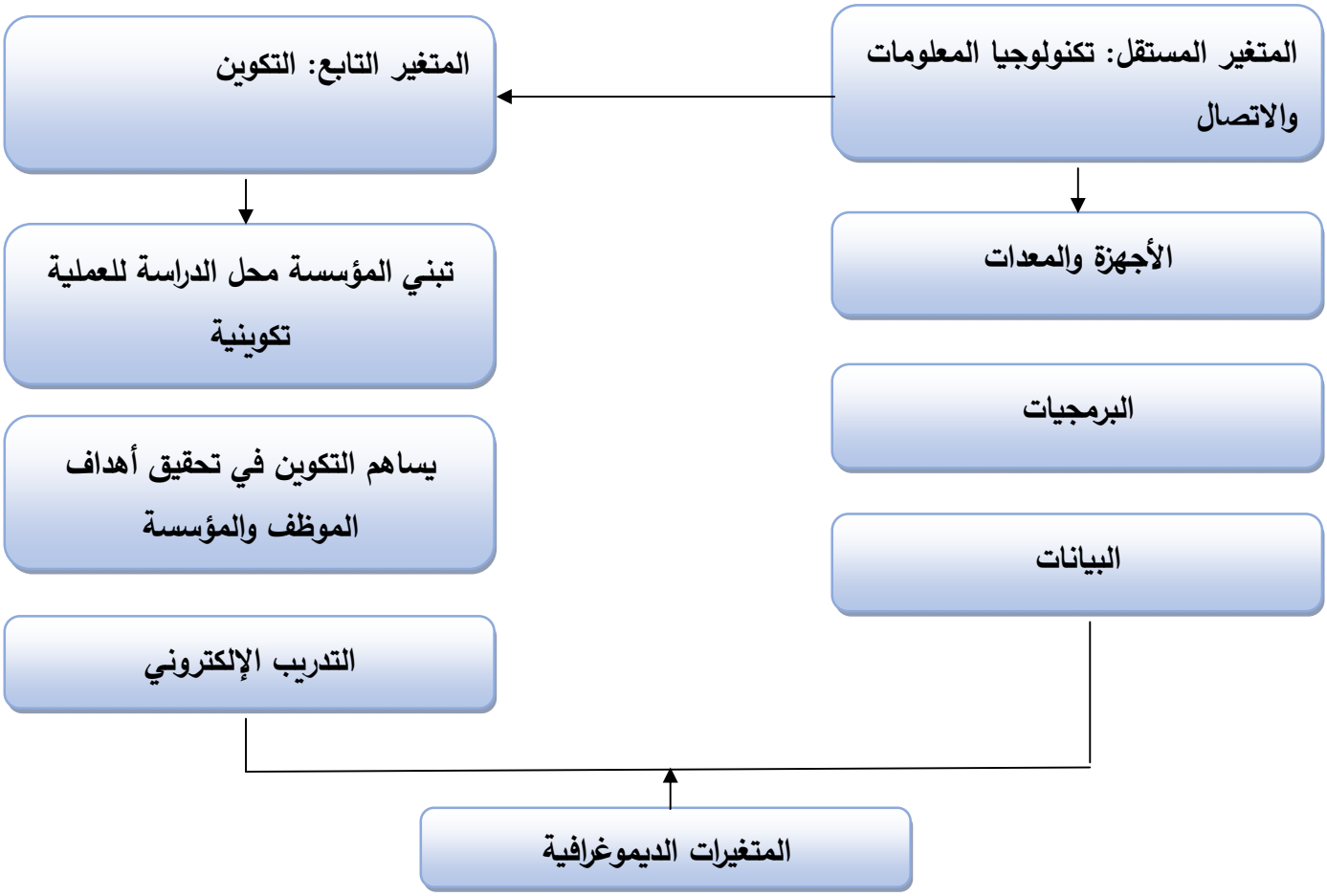
المطلب الأول: منهجية الدراسة المتبعة

سنتطرق في هذا المطلب النموذج البياني المقترح ومجتمع عينة الدراسة

- **أولا: النموذج البياني المقترح للدراسة**

يتضمن النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة، دراسة كل من المتغير المستقل والمتغير التبع والمخطط البياني أسفله يوضح ذلك:

الشكل رقم(3-5) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

- **ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة**

بهدف دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية ، ثم اختيار مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية بحيث تتكون العينة من(70) موزعة على العمال وتم إرسال 70 استبيان الكترونيا استرجعنا منها 40 والتي ستخضع للتحليل لاحقا.

الجدول رقم(3-1) يمثل عدد الاستبيانات الموزعة على الإداريين

البيان	العدد	النسبة
الاستبيان الموزع والمسترد	70	%100
الاستبيان الملغى	30	%30
الاستبيان الصالح	40	%40

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على نتائج الاستبيان

المطلب الثاني: برامج وأدوات الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى برامج و الأدوات الدراسة المستخدمة وكذا مكونات أداة الدراسة.

- **أولا: الأساليب الإحصائية المستخدمة**

لقد تم الاستعانة ببرنامج SPSS25 في عملية تفريغ البيانات ومعالجتها وأيضا في الرسومات البيانية المختلفة والتحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة حيث شملت على الأساليب الإحصائية التالية:

1.أساليب الإحصاء الوصفي

- استخدام المتوسط الحسابي لجميع أسئلة الاستبيان.

- استخدام الانحراف المعياري لقياس مدى انحراف إجابات واتجاهات أفراد عينة الدراسة على متوسطها الحسابية كل منها:

- **ثانيا: أساليب الإحصاء الاستدلالي: تتضمن ما يلي**

- معامل كرونباخ ألفا (cronbachs Alpha)لقياس ثبات الاستبيان.

- معامل ارتباط بيرسون(Pearson corrélation coefficient).

3- معامل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression).

- **ثالثا: مكونات أداة الدراسة**

لقد تم تكوين الهيكل العام لأداة الدراسة(الاستبيان) على النحو التالي:

أ- **البيانات التعريفية بالمبحوثين (أفراد العينة):** وقد تم تحديدها بأربعة فقرات اشتملت الجوانب التالية: السن، المستوى التعليمي، الاقدمية في منصب العمل؛

ب- فقرات الاستبيان: وتكونت من جزأين أساسيين هما:

الجزء الأول: يتضمن المتغيرات (المستقلة) الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتشمل البنية التحتية واحتوت على 16 فقرة.

الجزء الثاني: يتضمن المتغيرات (التابعة) الخاصة بالتكوين وتشمل 15 فقرة.

وقد تم إعداد أسئلة على أساس سلم ليكارت الخماسي الذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(3-2) درجات سلم ليكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبة

حيث أن طول الفئة = المدى/عدد الفئات وهي (عبارة عن خمسة)

المدى= الفرق الأعلى قيمة والأدنى قيمة وهي كالأتي، أعلى قيمة هي 5 أدنى قيمة 1

فالمدى هو:5-1=4

وبالتالي: فإن طول الفئة= 5/4=0.8

واعتمادا على هذه القيمة نحدد مستوى التقييم المبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم(3-3)مستويات تقييم التدرج الخماسي لسلم ليكرت.

الفئات	درجات مقياس ليكرت	مستوى التقييم
[1 – 1.80]	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
[1.81 – 2.60]	غير موافق	ضعيف
[2.61 – 3.4]	موافق بدرجة متوسطة	متوسط
[3.41 – 4.2]	موافق	مرتفع
[4.21 – فما فوق]	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من أعداد الطالبة

❖ اختبار ثبات أداة الدراسة (معامل الثبات ألفا كرو نباخ)

يقصد بها أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أو بعبارة أخرى يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير، حتى و لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، ولقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل cronpach Alphaوالجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم(3-4)مقياس ألفا كرونباخ

محاور الاستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات (الفا كرونباخ)
المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	16	0.904
المحور الثالث: التكوين	15	0.899
الاستبيان ككل	31	0.934

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برمجية spss25.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات الثبات ألفا لكرو نباخ مرتفعة، حيث قدرت في محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ب(0.904)أما في المحور التكوين قدرت ب (0.899)، وهي كلها معاملات ثبات مرتفعة، تجعل أداة الدراسة ثابتة ويمكن الاعتماد عليها.

جدول رقم(3-5) معاملات الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس والدرجة الكلية

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المحور	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأجهزة والمعدات	0.881	دال عند مستوى 0.01
البرمجيات	0.911	دال عند مستوى 0.01
البيانات	0.820	دال عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الارتباط للمحاور تتراوح بين(0.881 و0.820) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)،مما يؤكد المقياس صادق من حيث المحتوى والمضمون.

المحور الثالث: التكوين

المحور	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تبني المؤسسة للعملية التكوينية	**0.870**	**دال عند مستوى 0.01**
مساهمة التكوين في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة.	**0.911**	**دال عند مستوى 0.01**
التدريب الالكتروني	**0.875**	**دال عند مستوى 0.01**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل الارتباط للمحاور تتراوح بين(0.870)و(0.875) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد المقياس صادق من حيث المحتوى والمضمون.

المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سنقوم بعرض خصائص العينة المدروسة، وكذا عرض نتائج الدراسة، كما سيشمل هذا المبحث على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على العلاقة الموجودة بين اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية.

المطلب الأول: تحليل نتائج الاستبيان

بما أن الاستبيان مقسم إلى أجزاء سنبدأ عملية التحليل انطلاقا من البيانات الشخصية وصولا إلى الدراسة.

- **أولا: تحليل نتائج البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة**

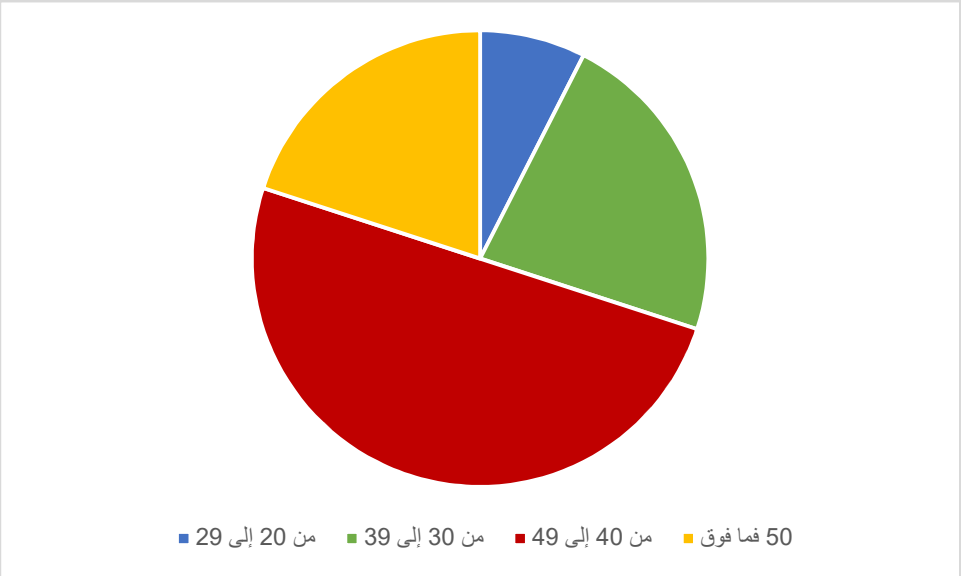
سوف نقوم بتفسير نتائجها تباعا على النحو التالي:

جدول رقم(3–6)توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 20 إلى 29	3	%36
من 30 إلى 39	9	%8
من 40 إلى 49	20	%6
50 فما فوق	8	%50
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25.

شكل رقم (3-6)توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر : من أعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25

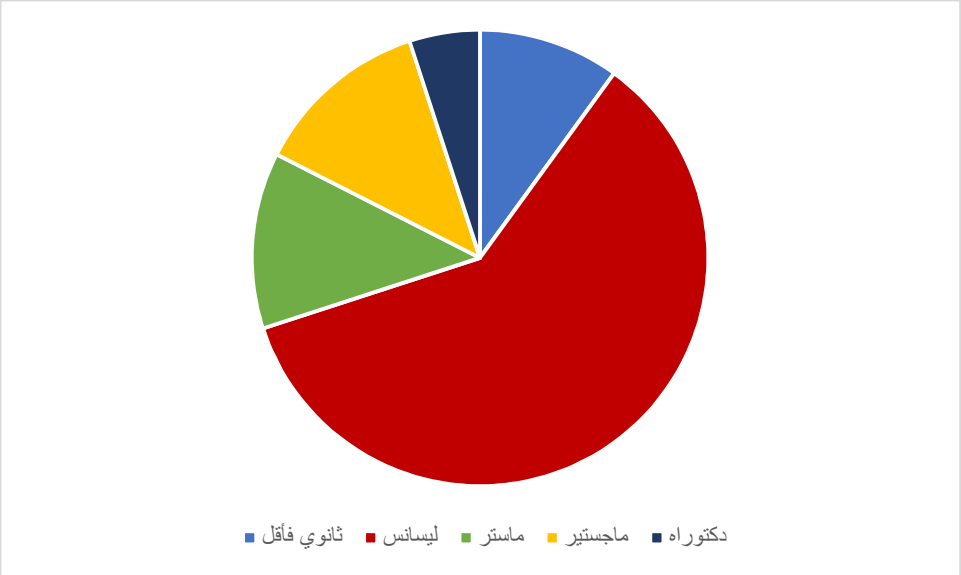
يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة المقدرة ب36% تنتمي إلى (الفئة العمرية من(20 إلى 29سنة) في حين أن الفئة(30 الى39 سنة) بنسبة بلغت 8% أما الفئة من(40 إلى 49 سنة) بلغت 6% وفي الأخير نجد أن الفئة(50 فما فوق) بنسبة بلغت 50% ونستنتج من خلال مما سبق أنها أكبر نسبة بمقارنة بالفئات العمرية الأخرى وهذا راجع إلى أن أغلب العينة الإحصائية تم استجوابهم هم فئة الكهول وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على فئة الكهول التي تتميز بالخبرة والأسبقية في تأدية المهام.

جدول رقم(3-7)توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي فأقل	4	%10
ليسانس	24	%60
ماستر	5	%12.5
ماجستير	5	%12.5
دكتوراه	2	%5
المجموع	40	%100

المصدر : من أعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25

الشكل رقم(3-7)توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25

من خلال الجدول والشكل أعلاه ، نلاحظ أن المستوى التعليمي الذي غلب على أفراد العينة الإحصائية هو المستوى ليسانس بنسبة 60 % بنسبة متباعدة مع المستويات الأخرى، تليها فئة ماجستير و ماستر بنسبة متساوية قدرت ب 12.5%، تليها فئة ثانوي أو الأقل بنسبة 10% أما النسبة الأقل فتمثلت في الأفراد الذين لهم مستوى تعليمي ذات دراسات عليا

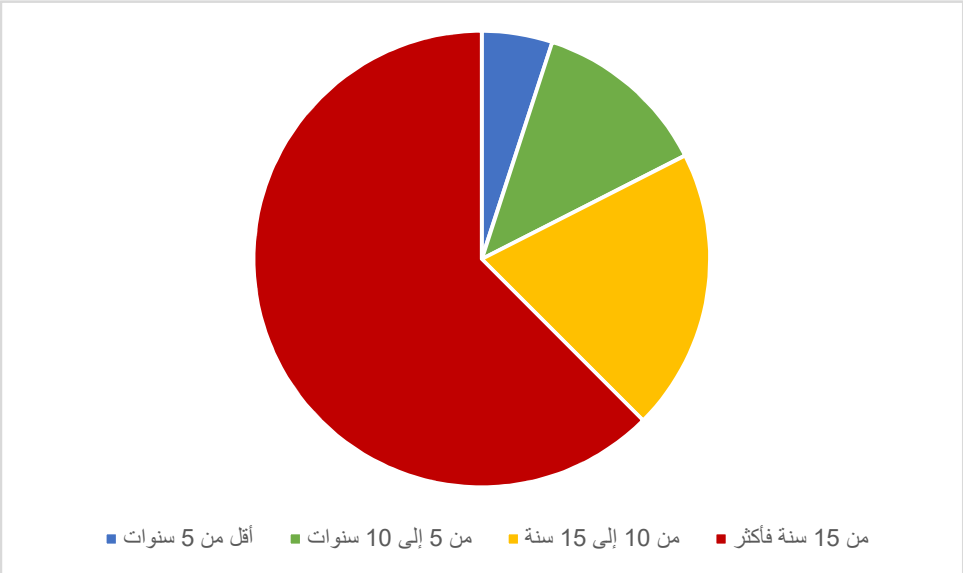
دكتورة بنسبة 5%، وبالتالي فإن معظم أفراد العينة ذو مستوى ومن حملة الشهادات، وهذا ما يفيد دراستنا فهذه الفئة تكون أكثر فهما وموضوعية لإظهار واقع مؤسستهم، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مدية في حاجة إلى متخصصين في مجال عملها، ولا تقبل بالكفاءات الضعيفة والمتدنية.

جدول رقم (3-8)توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في منصب العمل.

التخصص	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	2	%5
من 5 إلى 10 سنوات	5	%12.5
من 10 إلى 15 سنة	8	%20
من 15 سنة فأكثر	25	%62.5
المجموع	40	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25.

الشكل رقم(3-8)توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في منصب العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25

من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية العمال لمؤسسة اتصالات الجزائر ذوي خبرة بين (أقل5 سنوات) بنسبة 5% ثم تليها الفئة من (5إلى 10سنوات) بنسبة 12.5% وبعدها فئة من(10إلى 15)بنسبة 20% أما الفئة المتبقية التي بلغت نسبتها 62.5% ذوي خبرة أكثر من 15 سنة وعليه فإن أغلب عمال مؤسسة اتصالات الجزائر المدية خبرتهم تتراوح بين من(15سنة فأكثر).

- **ثانيا: عرض و تحليل و تفسير نتائج فقرات الاستبيان المتعلقة بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمؤسسة اتصالات الجزائر _المدية_**

في هذا الجزء سوف نحاول معرفة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن أجل ذلك نستخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع عبراته بلغ عددها 16 على النحو التالي:

الجدول رقم (3-9)نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الرقم	الأبعاد	العبارات		الفئات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
				موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق على الإطلاق			
1	الأجهزة والمعدات	تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع أقسام المؤسسة	التكرار	16	23	23	1	0	4.35	0.098	مرتفع
			النسبة	%40	57.5 %	%0	%2.5	%0			

2		تمتلك المؤسسة أجهزة الحاسوب والمعدات لتقديم خدمات الكترونية	التكرار	15	22	3	0	0	4.30	0.096	مرتفع
			النسبة	37.5 %	%55	7.5 %	%0	%0			
3		تمتلك المؤسسة عدد كافي من الحواسيب	التكرار	15	18	5	1	0	4.45	0.113	مرتفع
			النسبة	%55	37.5 %	%5	%2.5	%0			
4		تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحداثة وسرعة المعالجة	التكرار	15	18	5	2	0	4.15	0.123	مرتفع
			النسبة	37.5 %	%45	12.5 %	%5	%0			
5		توفر المؤسسة أجهزة الاتصالات متطورة (هاتف، فاكس....)	التكرار	18	18	2	2	0	4.30	0.125	مرتفع
			النسبة	%45	%45	%5	%5	%0			
6		تجديد الأجهزة والمعدات بصورة دورية في مؤسستكم	التكرار	11	15	9	5	0	3.80	0.157	مرتفع
			النسبة	27.5 %	37.5 %	22.5 %	12.5 %	%0			
									21.55	0.447	مرتفع
7	البرمجيات	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها.	التكرار	14	19	6	1	0	4.15	0.122	مرتفع
			النسبة	%35	47.5 %	%15	%2.5	%0			
8		البرمجيات المستخدمة	التكرار	14	23	2	1	0	4.25	0.106	مرتفع
			النسبة	%35	57.5 %	%5	%2.5	%0			

		تساعد على أداء المهام								
9		تسهم البرمجيات المستخدمة في تقديم حلول للمشكلات المتعلقة بأداء سلسلة التجهيز.	التكرار	11	24	5	0	0	4.15	0.098	مرتفع
			النسبة	12.5 %	%60	17.5 %	%0	%0			
10		تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة اذا يسهل اجراء التعديلات عليها	التكرار	11	21	6	0	2	3.98	0.150	مرتفع
			النسبة	27.5 %	52.5 %	%15	%0	%5			
11		البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.	التكرار	11	25	4	0	0	4.18	0.094	مرتفع
			النسبة	27.5 %	62.5 %	%10	%0	%0			
									24.50	0.494	مرتفع
12	البيانات	تقوم قواعد البيانات الحديثة بعملية تجميع والإعداد وتخزين الملفات	التكرار	17	21	1	1	0	4.35	0.105	مرتفع
			النسبة	42.5 %	52.5 %	2.5 %	%2.5	%0			
13		تساهم قواعد البيانات في	التكرار	11	21	6	0	2	4.30	0.103	مرتفع
			النسبة	27.5	52.5	%15	%0	%5			

		تبادل المعلومات بين المصالح وفروع المؤسسة		%	%					
14		تستخدم قاعدة البيانات المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة	التكرار	16	17	5	2	0	4.18	0.133	مرتفع
			النسبة	%40	42.5 %	12.5 %	%5	%0			
15		تستخدم قاعدة البيانات المؤسسة كدليل لتحسين منتجاتها	التكرار	12	22	3	3	0	4.08	0.131	مرتفع
			النسبة	%30	%55	7.5 %	%7.5	%0			
16		تحدث قاعدة البيانات بشكل مستمر	التكرار	9	19	10	2	0	3.88	0.130	مرتفع
			النسبة	%30	%55	7.5 %	%7.5	%0			
									20.78	0.466	مرتفع
		الدرجة الكلية لمستوى لبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال							66.38	1.227	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25.

يشير الجدول إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بمحور " البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال(أجهزة ومعدات، البرمجيات، البيانات)" فالمتوسط الحسابي الكلي قد بلغ(66.38) بدرجة استجابة مرتفعة وانحراف معياري بلغ (1.227) ما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستخدم بشكل كبير في مؤسسة اتصالات الجزائر، كما ان لمؤسسة تمتلك معدات وأجهزة حاسوب لتقديم خدمات الكترونية لزبائنها، فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة "**تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع أقسام المؤسسة**" بمتوسط حسابي بلغ(4.35) وانحراف معياري بلغ(0.098)وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة

"**تمتلك المؤسسة أجهزة الحاسوب والمعدات لتقديم خدمات إلكترونية**" بمتوسط حسابي بلغ(4.30) وانحراف معياري بلغ(0.096) وجاءت في المرتبة الثالثة الفقرة "**تمتلك المؤسسة عدد كافي من الحواسيب**" بمتوسط حسابي بلغ (4.45) وانحراف معياري بلغ(0.113) وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة "**تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحداثة وسرعة المعالجة**" بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري بلغ (0.123) وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة "**توفر مؤسسة اتصالات متطورة (هاتف، فاكس...)**" بمتوسط حسابي بلغ (4.30)وانحراف معياري بلغ(0.125) وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة "**تجديد والمعدات بصورة دورية في مؤسستكم** " بمتوسط حسابي بلغ(3.80) وانحراف معياري بلغ(0.157) وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة "**تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها**" بمتوسط حسابي بلغ(4.15) وانحراف معياري بلغ(0.122) وجاءت في المرتبة الثامنة الفقرة "**البرمجيات المستخدمة تساعد على أداء مهام**" بمتوسط حسابي بلغ (4.25) وانحراف معياري(0.106) وجاءت في المرتبة التاسعة الفقرة "**تسهم البرمجيات المستخدمة على تقديم الحلول للمشكلات المتعلقة بأداء سلسلة التجهيز**" بمتوسط حسابي بلغ(4.15) وانحراف معياري بلغ(0.098) وجاءت في المرتبة العاشرة الفقرة "**تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة إذا يسهل إجراء تعديلات عليها**" بمتوسط حسابي بلغ(3.98) وانحراف معياري بلغ(0.150) وجاءت في المرتبة الحادي عشر الفقرة "**البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة**" بمتوسط حسابي(4.18) وانحراف معياري بلغ(0.094) وجاءت في المرتبة الثاني عشر الفقرة "**تقوم قواعد البيانات الحديثة بعمليات تجميع وإعداد والتخزين للملفات**" بمتوسط حسابي بلغ(4.35)وانحراف معياري بلغ(0.105) وجاءت في المرتبة الثالث عشر الفقرة "**تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين المصالح وفروع المؤسسة**" بمتوسط حسابي بلغ (4.30) وانحراف معياري بلغ(0.103) حيث جاءت في المرتبة الرابع عشر الفقرة "**تستخدم قاعدة البيانات**

المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة" بمتوسط حسابي بلغ(4.18) وانحراف معياري بلغ(1.133) وجاءت في المرتبة الخامس عشر الفقرة "**تستخدم قاعدة البيانات المؤسسة كدليل لتحسين منتجاتها**" بمتوسط حسابي بلغ(4.08) وانحراف معياري بلغ(0.131) وجاءت في المرتبة السادس عشر الفقرة "**تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر**" بمتوسط حسابي بلغ(3.88) وانحراف معياري بلغ(0.130).

وبشكل عام نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لمحور بنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال "**مرتفع**".

ثالثا: عرض و تحليل و تفسير نتائج فقرات الاستبيان المتعلقة بالمتغير التابع تكوين لمؤسسة اتصالات الجزائر _المدية_

جدول رقم (3-10)نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التكوين

الرقم	الأبعاد	العبارات		الفئات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
				موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	تبني المؤسسة لعملية	تقوم المؤسسة بتكوين العمال الجدد قبل التحاقهم بمناصب عملهم	التكرار	2	20	9	8	1	3.35	0.150	مرتفع
			النسبة	%5	%50	22.5 %	%20	2.5 %			
2	التكوين	تقوم المؤسسة بالعملية التكوينية من أجل دفع الموظف للعمل	التكرار	6	26	5	3	0	3.88	0.120	مرتفع
			النسبة	17.5 %	%60	%15	%7.5	%0			

		بجدية ومواظبة								
3		تقوم المؤسسة ببرامج التكوين بشكل دوري.	التكرار	7	24	6	3	0	3.88	0.125	مرتفع
			النسبة	17.5 %	%60	%15	%7.5	%0			
4		تقوم المؤسسة ببرامج التكوين من أجل تجديد المعارف والمهارات.	التكرار	10	22	6	2	0	4.00	0.124	مرتفع
			النسبة	%25	%55	%15	%5	%0			
5		تقوم المؤسسة بدورات تكوينية داخل وخارج المؤسسة	النسبة	14	18	5	3	0	4.08	0.140	مرتفع
			التكرار	%35	%45	12.5 %	%7.5	%0			
									19.18	0491	مرتفع
1	يساهم التكوين في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة	تساهم البرامج التكوينية في تحقيق استقرار المؤسسة	التكرار	11	23	3	3	0	4.05	0.129	مرتفع
			النسبة	27.5 %	57.5 %	7.5 %	%7.5	%0			
2		تساهم البرامج التكوينية في تحسين العلاقة مع المسؤولين	التكرار	9	24	4	3	0	3.98	0.127	مرتفع
			النسبة	7.5 %	%60	%10	%7.5	%0			
3		يساهم التكوين في تقليل حوادث العمل	التكرار	11	19	9	1	0	4.00	0.124	مرتفع
			النسبة	27.5 %	47.5 %	22.5 %	%2.5	%0			
4		يساهم التكوين في تحسين قدرات العامل ومعلوماته	التكرار	10	23	4	2	1	3.98	0.141	مرتفع
			النسبة	%27	57.5 %	%10	%5	2.5 %			

		وصقل مواهبه								
		تساهم البرامج	النسبة	12	22	4	4	0	4.00	0.143
5		التكوينية التي يخضع لها الموظفين في تحسين صورة المؤسسة في المجتمع	التكرار	%30	%50	%10	%10	%0		
										مرتفع
1	التدريب الالكتروني	أعتقد أن بيئة عمل مؤسستي تولي اهتمام للمشاركة في دورة التدريب الالكتروني	التكرار	11	20	5	3	1	3.93	0.154
			النسبة	%27	%50	12.5 %	%7.5	2.5 %		مرتفع
2		يهدف التدريب الالكتروني في المؤسسة إلى رفع مستوى الاتقان في انجاز الأعمال	التكرار	6	28	2	4	0	3.90	0.123
			النسبة	%15	%70	%5	%10	%0		مرتفع
3		أفضل التدريب الالكتروني على التدريب التقليدي	التكرار	18	17	1	3	1	4.20	0.157
			النسبة	%45	42.5 %	2.5 %	%7.5	2.5 %		مرتفع
4		ساهم التدريب الالكتروني في زيادة فرصتي في التحكم الجيد في الوظيفة	التكرار	15	17	5	3	0	4.10	0.142
			النسبة	37.5 %	42.5 %	12.5 %	%7.5	%0		مرتفع

5		تتوفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات التي تحتاجها برامج التدريب الالكتروني	التكرار	12	21	3	4	0	4.03	0.141	مرتفع
			النسبة	%30	52.5 %	7.5 %	%10	%0			
									20.15	0.489	مرتفع
		الدرجة الكلية لمستوى التكوين							59.33	1.318	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور التكوين بلغ (59.33) والانحراف المعياري بلغ(1.318) بدرجة استجابة مرتفعة ما يدل على أن وحسب إجابات العمال نلاحظ أن المؤسسة تقوم بدورات تكوينية للفائدة العاملين عن كل ما هو جديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- بالنسبة للعبارات الدالة على **بعد تبني المؤسسة محل الدراسة للعملية التكوينية** وهي العبارات (من1إلى 5) فقد تتراوح قيم المتوسطات الحسابية لكل العبارات مابين(3.3 و4.08) أما قيم الانحراف المعياري تتراوح مابين (0.120 و0.150) وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد(19.18) أما الانحراف المعياري فكان (0.491)

وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافق مرتفعة مما يدل على أن مؤسسة تقوم بدورات تكوينية بشكل دوري.

- بالنسبة للعبارات الدالة على **بعد يساهم التكوين في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة** وهي العبارات من (1إلى 5) فقد تتراوح المتوسطات الحسابية لكل العبارات مابين (3.98 إلى 4.05)أما قيم الانحراف المعياري تتراوح مابين (0.12

و0.143) وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد(20.00)أما الانحراف المعياري فكان(0.508) وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافقة مرتفعة مما دل على أن التكوين يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة.

- بالنسبة للعبارات الدالة على **التدريب الإلكتروني** وهي عبارات من (1إلى 5) فقد تتراوح قيم المتوسطات لكل العبارات مابين(3.90 و4.20) أما قيم الانحراف المعياري فقد تتراوح مابين(0.123 و 0.157) وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد(20.15) أما الانحراف المعياري فكان(0.489) وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافقة مرتفعة مما تبرز أهمية التدريب الإلكتروني كعملية تعليمية لها دور أساسي في بناء القدرات والتطوير المهارات العامل في المؤسسة.

المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج

من خلال هذا المطلب سنقوم بقياس مستوى كل من المتغير المستقل للدراسة والمتمثل في بنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و التابع والمتمثل في التكوين وكذا إيضاح وتحليل العلاقة بينهما وهذا من خلال اختبار فرضيات الدراسة.

لقد تم اختبار فرضيات الدراسة عند مجال ثقة 95 % ومستوى دلالة 5%، وقد تم استخدام النظام الإحصائيSPSS25 لإيجاد قيمة كل من الارتباط، معامل التحديد الانحدار الخطي، قيمة(F) ومستوى الدلالة، ومقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات كما يأتي:

قبول الفرضية الصفرية H°: إذا كانت قيمة مستوى آلدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05).

رفض الفرضية الصفرية H°: إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05)وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة H.

- **أولا: اختبار الفرضيات الفرعية**

جدول رقم (3–11)اختبار نموذج الانحدار الخطي متعدد

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig
	B	Erreur Standar	Beta		
Constante	14.152	8.910		1.588	0.121
الأجهزة والمعدات	0.916	0.577	0.311	1.590	0.121
البرمجيات	−0.152	0.548	−0.057	−0.277	0.784
البيانات	1.403	0.441	0496	3.177	0.003

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25.

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية

- **الفرضية الصفرية H0:** لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلال (0.05)
- **الفرضية البديلة H1:** يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة(0.05).

بما أن الارتباط دال إحصائيا يكون عند مستوى دلالة a=0.05 ،ألا أننا نلاحظ قيمة الدلالة Sig للبعد الفرعي الأول المتعلق بالأجهزة والمعدات بلغ(0.12)وهذا أكثر من(0.05) الأمر الذي يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية H0، ونرفض الفرضية البديلة H1

مما يتسنى لنا أن نستنتج أن الأجهزة والمعدات ليس لها علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع التكوين لمؤسسة اتصالات الجزائر.

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية.

- **الفرضية الصفرية H0:** لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة(0.05)
- **الفرضية البديلة H1:** يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة(0.05.)

بالنظر الى الجدول أعلاه نرى أن قيمة الدلالة Sig للبعد الفرعي الثاني المتعلق بالبرمجيات بلغ (0.78)هذا أكثر من (0.05)أمر الذي يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلةH1 وبالتالي نستنتج أن البرمجيات ليس لها علاقة ارتباط بين ذات دلالة إحصائية مع التكوين لمؤسسة.

3. اختبار الفرضية الثالثة

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البيانات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية.

- **الفرضية الصفرية H0:** لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البيانات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة(0.05)
- **الفرضية البديلة H1:** يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البيانات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية عند مستوى دلالة(0.05.)

بالنظر إلى الجدول أعلاه نرى أن قيمة الدلالة Sig للبعد الفرعي الثاني المتعلق بالبيانات بلغ (0.003)هذا أقل من (0.05)أمر الذي يجعلنا نقبل الفرضية البديلة H1: ونرفض الفرضية الصفرية H0 وبالتالي نستنتج أن البيانات لها علاقة ارتباط بين ذات دلالة إحصائية مع التكوين لمؤسسة.

- **ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسة**

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية

لاختبار الفرضية نقوم بتحليل الانحدار الخطي البسيط.

جدول رقم (3–12)نموذج الانحدار الخطي البسيط

المجال	معامل الارتباط	معامل التحديد
تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية	0.453	0.763

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25

الجدول رقم(3-13)اختبار Anova لمعاملات النموذج

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
Régression	1227.1239	3	409.041	9.939	0.001
Résidu	1481.652	36	41.157		
Total	2708.775	39			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برمجية spss25

تبين من خلال نتائج الجدول و نموذج الاختبار فرضية وجود علاقة بين أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية، وذلك باستناد إلى قيمة معامل فيشر F المحسوبة البالغ (9.939) ومستوى الدلالة لهذا الاختبار البالغة (0.001) sig جاء أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبناءا على صلاحية النموذج نستطيع القول انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية على اثر ما سبق ذكره ،يتسنى لنا أن نشير إلى وجود علاقة بين المتغير(التابع) التكوين بالمؤسسات الاقتصادية والمتغير (المستقل) تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية، "لوجود أثر ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية".

خلاصة االفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث حاولنا إسقاط الجزء النظري على المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية، وقد قمنا بمعالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS25 ، ثم قمنا باختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها، وفي الأخير أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل للدراسة بأبعادها الثلاثة، و على التكوين الذي يمثل المتغير التابع في هذه الدراسة، كما أننا لم نجد فروق في اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول التكوين والمتمثلة في تدريب العاملين، كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية المدية تمتاز بتقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، من طرف إطاراتها التي تبين عمل البرامج التي تساعد على تطبيق هذه التكنولوجيا ، وهذا راجع للسياسة المنتهجة في تسيير إدارتها من خلال المسئولين القادة ما أدى إلى الرفع من مستوى المرودية و الربحية.

خاتمة

الخاتمة:

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات من أبرز المواضيع الراهنة نظرا لأهمية تطوير هذا القطاع بما يتلاءم مع متطلبات العصر الحديث والذي يظهر من خلال التطور السريع ولذلك فقد سعت هذه الدراسة إلى تحليل اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية ، مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية المدية وقد ظهر جليا وعي مؤسسة اتصالات الجزائر ومسيرتها في أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال متجسدا لدى أفراد العينة الذين أكدوا مدى مساهمة هذه الأخيرة في تحسين مستوى أدائهم وظروف عملهم ,

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال احدث تغييرا جذريا في أداء المؤسسات الاقتصادية كما تلعب دورا هاما في تحسين أداء العاملين وتعزيز قدراتهم،

– تتوفر المؤسسة على مختلف التجهيزات الالكترونية من معدات وأجهزة وبيانات التي تساهم في تسهيل عمل الموظفين وأدائهم لوظائفهم على أحسن وجه وفي أسرع وقت ممكن،

– تقوم المؤسسة بعملية التدريب على استخدام التكنولوجيا الحديثة وخاصة العاملين الجدد وذلك قصد تعريفهم بمتطلبات وظائفهم الجديدة وتمكينهم من القيام بوظائفهم؛

–تعمل المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي لتوفير أفضل خدمة لكسب رضا الزبون وولائه؛

ومن النتائج التطبيقية للدراسة:

–لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والمعدات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية؛

– لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية؛

– وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين البيانات والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية؛

– وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتكوين بالمؤسسات الاقتصادية؛

الاقتراحات:

- على المؤسسة مسايرة التطورات الحاصلة، والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة؛
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة؛
- تشجيع و تكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية؛
- ضرورة الاعتماد أكثر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفيرها بشكل أكبر وتوسيع دائرة استعمالها؛
- العمل على تطوير وتوسيع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دائم ومستمر تماشيا مع طبيعة العمل؛
- استقطاب و اختيار الكفاءات البشرية المؤهلة والمدربة القادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

– يجب إعداد البرامج التدريبية و التكوينية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير مهاراتهم لمسايرة ومواكبة التطورات الهائلة والسريعة؛

– .ضرورة توفير الكفاءات للمؤسسة التي يمكن لها مسايرة تطورات تكنولوجيا؛

– إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف المستويات الإدارية للقدرة على العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

–الربط بين مختلف المستويات الإدارية لتوفر المعلومات في الوقت والشكل المناسب؛

.آفاق الدراسة:

- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية؛
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مخرجات العملية الإدارية؛
- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب في المؤسسات الاقتصادية.

وبهذا نرجو أن نكون قد ساهمنا من خلال هذه الدراسة ولو بقدر ضئيل في تكملة جهود من سبقنا في هذا المجال، ونتمنى التوفيق للمهتمين بهذا الموضوع، ونسأل الله أن يوفقنا إلى ما نسعى إليه والله الموفق والهادي لحسن السبيل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- **أولا: المراجع باللغة العربية**

أ.الكتب:

1. .إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد ألزغبي، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004،.
2. أحمد ماهر، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية للنشر وتوزيع الطبعة الأولى مصر 2001
3. أنس عبد الباسط عباس، **تخطيط والتنمية القوى العاملة** دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، عمان 2011
4. حسن حلبي، **تدريب الموظف**، منشورات كويدت، الطبعة الثانية لبنان، 1982
5. حسونة فضيل، **إدارة الموارد البشرية** دار ألوائل للنشر والتوزيع الطبعة الأولى الأردن 2010
6. حنان سليمان ألزنبقي، **التدريب الإلكتروني** المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، أردن 2011.
7. خالد عبد الرحيم المطر الهني، **إدارة الجودة الشاملة** الطبعة الأولى عمان، أردن 1999
8. خضر كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، **إدارة الموارد البشرية** دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان 2012
9. د.محمد الهادي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها**، دار الشروق، الطبعة الأولى القاهرة 1989

10. سالم مؤيد سعيد عادل حرحوش صالح، **إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي** عالم الكتب الحديث، الأردن 2002

11. سعد غالب ياسين، **نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى الأردن، 2008

12. سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل الطبعة الأولى عمان 2000

13. صلاح الشنواني، **دراسات في الاقتصاديات أعمال**، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى مراكز إسكندرية مصر 1970.

14. طائي عيسى، **إدارة الجودة الشاملة**، دار اليازوزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008

15. عامر إبراهيم القندلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها** مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، أردن 2009

16. عامر إبراهيم القندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات**، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الرابعة، 2009

17. عبد العزيز خالد شريف، **الإعلام الإلكتروني** دار يانا العلمية للنشر والتوزيع، عمان أردن 18 ابريل 2020

18. عبد الغفار الحنفي ، **السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية** دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، مصر 2002

19. عطاء الله سويلم الحسبان، **الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات**، دار الراية للنشر،الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009

20. غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروتي البياتي، **إدارة الإنتاج وعمليات المرتكزات معرفية وكمية** ، دار اليازوزي الطبعة الأولى، عمان، الأردن 2008

21. كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، بيروت لبان 2000

22. محمد إسماعيل بلال، **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية الجديدة، الطبعة الأولى الإسكندرية، 2005

23. محمد إسماعيل محمد السيد، **نظم المعلومات و اتخاذ القرارات الإدارية**، مكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1989

24. محمد الصرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009،

25. محمود جاسم الصميدي، **مداخل التسويق المتقدم**، دار الزهراء للنشر ، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،2002

26. مصطفى أبو بكر، **إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية** الدار الجامعية الإسكندرية مصر 2004

27. ملوخية أحمد فوزي، **نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الإسكندرية،2006

28. ناصر الداودي عدون، **اقتصاد المؤسسة** دار المحمدية الجزائر 1997

29. وصفي عبد الكريم الكساسبة، **تحسين فعالية الأداء مؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار البازوزي للنشر والتوزيع، الأردن، 2011

ب. الأطروحات والرسائل:

1. إبراهيم بختي، **مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، دروس طلاب ماجيستر، غير منشور، تخصص تسيير مؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية حقوق وعلوم اقتصادية2005/2004

2. بشير كاوجة، **دور تكنولوجيا المعلومات واتصال في تحسين الاتصال في الاتصال الداخلي في مؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائري**، رسالة ماجستير غير منشورة كلية علوم الاقتصادية والحقوق جامعة ورقلة الجزائر 2013/2012

3. جربي عبد الحكيم، **دور التدريب والتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الأداء المستخدم للمؤسسة الاقتصادية** أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس الجزائر 2017/2018

4. جغري بلال وعبد الفتاح بو خمخم، **فعالية التكوين في تطوير الكفاءات** مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص التحليل والإشراف الاقتصادي جامعة منتوري قسنطينة 2009/2008

5. دكتور فالح حوري، **معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات** دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية جامعة العلوم التطبيقية خاصة كلية الاقتصاد وعلوم الإدارية 2007

6. الربيع بوعريوة، **تأثير التدريب على إنتاجية المؤسسة** مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات جامعة محمد بوقرة بومرداس 2007/2006

7. رندة سلمان محمد علي، **التدريب الإلكتروني في فلسطين** رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة خليل 2017

8. ريان بوشوشة، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البنوك التجارية** مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2018-2019

9. زيد جابر، **دور إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية،** دراسة حالة بعض الوكالات بنوك بسكرة، أطروحة دكتورة، في العلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير تخصص اقتصاد و إدارة المعرفة و المعارف،2019/2018

10. سلمى عمارة، **أثر تكنولوجيا المعلومات واتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة** مذكرة نيل شهادة ماستر تخصص إدارة الأعمال جامعة أم البواقي 2016

11. صالح بن مرزوق عوشة ألسناني، **درجة إسهام التدريب الإلكتروني في تطوير المهارات التدريس لدى معلمي اللغة الإنجليزية** بمحافظة ينبع رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في مناهج وطرق التدريس اللغة الإنجليزية كلية التربية، جامعة أم القرى السعودية 2012

12. عمامرة كريم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء المؤسسات الاقتصادية** دراسة حالة عينة من مؤسسات القطاع الصناعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم تسيير جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم تسيير تخصص تسيير مؤسسات 2018-2017

13. عمر لخير جواد، **دور التكوين الموارد البشرية في تطوير ونجاح المؤسسة الاقتصادية** أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان 2015

14. كريمة بن صالح، **دور تكنولوجيا المعلومات واتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية،** رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2010

15. لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير فرع إدارة أعمال جامعة الجزائر 2007-2008

16. مراد رايس، **أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة** رسالة ماجستر، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005-2006

17. منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال**، المعهد العلمي للخدمة اجتماعية، جامعة الإسكندرية، مصر، 2002/2001

18. ناهض حسن العطار، **معوقات تطبيق التدريب الإلكتروني أثناء خدمة بمدارس وكالة الغوث في المحافظات غزة وسبل التغلب عليها**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في أصول التربية تخصص إدارة تربوية من كلية التدريبية الجامعة الإسلامية بغزة 2015

ج.المجلات:

1. احمد بسطاوي مرسى ، **مهارات استخدام شبكة مؤتمرات الفيديو عن بعد** ، مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية ، العدد 06 ، 2021،.

2. بن حمدن خديجة، بلعو سليمان، **التدريب الإلكتروني كأحد المسارات الحديثة لتنمية الموارد البشرية** مجلة الامتياز للبحوث الاقتصادية و الإدارة جامعة غرداية مخبر التنمية الإدارية، المجلد 04 العدد 01، 2020

3. بن سعد جمال، رقيق محمد خليفة، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية** مجلة المجاميع المعرفة (ج 1)لشهر المجلد 08 العدد 01 أفريل 2022

4. بن عروس محمد طيبي عمار، **دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية** مجلة التميز تصدر عن المركز الجامعي نور البشير البيض ، المجلد 03 عدد 01، 2021

5. حسن الشوقي محمد، **التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية** مجلة التعليم الإلكتروني جامعة منصور الجمهورية مصر العربية العدد04 2009

6. خيري أحمد رحومة مسعود والآخرون، **أثر المنصات الإلكترونية على فاعلية التدريب في المنظمات العامة** دراسة ميدانية على شركة الخطوط السعودية مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة المجلد 05 العدد 03 ،2020

7. د.مينة العمودي، **التدريب الإلكتروني للبرمجيات الإحصائية من وجهة نظر الأستاذ الجامعي في الجزائر** جامعة باتنة الجزائر مجلة الأفاق علوم الإدارة والاقتصادية المجلد 06 العدد 02 ،2022

8. رزيق عبود جبالي شوقي، **التدريب الإلكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية** مجلة الواحات للبحوث والدراسات كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية جامعة العربي بن المهيدي أم البواقي 2009

9. سعاد بومايله، فارس بوباكور، **أثار تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، العدد03،مارس 2004،

10. السعيد، السعيد عبد الرزاق، **مراحل وخطوات تصميم وتنفيذ التدريب الإلكتروني على شبكة الانترنت** ، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد 07، 2011

11. علي يونس وآخرون، **قياس أثر التدريب في أداء العاملين دراسة ميدانية على مديرية**، بمحافظة في سلطة عمان مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية المجلد 31 العدد سوريا 2009

12. عمر بلخير جواد، فتحي أرزي، **دور التكوين في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية** مجلة الدفاتر الاقتصادية العدد 08 جامعة الجلفة 2010

13. العياشي زرزار، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأثرها في نشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة البحوث ودراسات الإنسانية، العدد06، نوفمبر 2010،

14. قداش سمية والآخرون، **دور التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي** دراسة ميدانية في المؤسسة في المؤسسة العالمية للخدمات البترولية NPS مجلة الباحث جامعة ورقلة الجزائر المجلد 01 2020

15. كرمة بوعلام حرايرية عتيقة، **التكوين وأثره في زيادة كفاءة العمال في المؤسسة الصناعية** مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الجزائر المجلد 10 العدد 02 2021

16. منير الدكومي، جبدور حاج بشير، **أثر التكوين المستمر في تحسين أداء الموارد البشرية في شركات الجزائرية** مجلة المنهل الاقتصادي جامعة غرداية جزائر المجلد 05 عدد 02 أكتوبر 2022

17. ولد إبراهيم وهيبة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق إدارة جودة الشاملة**، معارف مجلة علمية محكمة، قسم علوم اقتصادية السنة عاشرة، العدد20، جوان2016،

18. يسرى محمد حسين، **تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقة** مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 25 2010

د.مؤتمرات وملتقيات:

1. عبد الله عوض الكريم الحاج المختار، **برامج التدريب الإلكتروني** لأخصائي مكتبات والمعلومات في السودان ، المؤتمر العالمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات السودان 2013
2. محمد عبد الفتاح ياغي، **مبادئ الإدارة عامة** جمعية عمال المطابع التعاونية عمان 1981

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

أ.الكتب:

1.Senn Jams **,information technology in Business Principale,Practic and Oppprtunities**,2th, Prentic holl, new jersey,1999,.
2. Hwghes A and Mussing K **designing Effective Employee Training programs Training for quality** vole 5 N2 1993

ب.المواقع الإلكترونية:

1/ar.wikipedia.org/wiki
2Source: Algérien télécom, , entreprise organigramme direction générale, www.algérietelecom.dz

3 electronictraining.blogspit.com
4www.tvet.ps/filse/filse/library/studies/online.pdf
5tech.mawdoo3.com
6www.blogdumoderateur.com

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01

جامعة يحي فارس –المدية–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

استمارة إستبانة

أخي الفاضل أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وتعالى وبركاته، استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، نضع بين يديك هذه الإستبانة المتضمنة بعض الأسئلة التي تخص الدراسة بعنوان:"**أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التكوين بالمؤسسات الاقتصادية**" ونظرا لأهمية مساهمتك في إثراء هذه الدراسة، نأمل منك التفضل على الإجابة على الأسئلة الإستبانة بدقة، وذلك بوضع العلامة (X)في الخانة التي توافق رأيكم وذلك لاعتماد نتائج الدراسة بدرجة كبيرة على صحة إجابتك، كما نرجو أن تولي اهتمامك بهذه الدراسة وأحيطكم علما أنني سأضمن لكم سرية المعلومات والملاحظات ولن تستخدم إلا لأغراض البحث

من إعداد الطالبة:

مخاطري وفاء

الأستاذ المشرف:

علوطي لمين

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

أرجو تعبئة البيانات التالية:

1.السن: 20-29 سنة ☐ 30-39 سنة ☐ 30-39 سنة ☐ 40-49 سنة ☐

50 فما فوق ☐

2. المستوى التعليمي: ثانوي فأقل ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

3. الأقدمية في منصب العمل: أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 10سنوات ☐

من 10إلى 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر ☐

ثانيا: الأسئلة المتعلقة بدراسة

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المحور الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال(أجهزة و المعدات برمجيات، البيانات)

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
الأجهزة والمعدات						
01	تستخدم تكنولوجيا المعلومات واتصال في جميع أقسام المؤسسة					
02	تمتلك المؤسسة أجهزة الحاسوب والمعدات لتقديم خدمات إلكترونية					

03	تمتلك المؤسسة عدد كافي من الحواسيب					
04	تمتاز الحواسيب المستخدمة بالحداثة وسرعة المعالجة					
05	توفر المؤسسة أجهزة الاتصالات متطورة (هاتف، فاكس...)					
06	تجديد الأجهزة والمعدات بصورة دورية في مؤسستكم					
البرمجيات						
07	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها					
08	البرمجيات المستخدمة تساعد على أداء المهام					
09	تسهم البرمجيات المستخدمة على تقديم الحلول للمشكلات المتعلقة بأداء سلسلة التجهيز					
10	تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة إذا يسهل إجراء التعديلات عليها					
11	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة					
البيانات						
12	تقوم قواعد البيانات الحديثة بعمليات تجميع والإعداد والتخزين للملفات					
13	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين المصالح وفروع المؤسسة					

14	تستخدم قاعدة البيانات المؤسسة لتزويد الإدارة بالمعلومات الهامة					
15	تستخدم قاعدة بيانات المؤسسة كدليل لتحسين منتجاتها					
16	تحدث قاعدة البيانات بشكل مستمر					

المتغير التابع: التكوين

البعد الأول: تبني المؤسسة محل الدراسة للعملية التكوينية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
01	تقوم المؤسسة بتكوين العمال الجدد قبل التحاقهم بمناصب عملهم					
02	تقوم المؤسسة بعملية التكوينية من أجل دفع الموظف للعمل بجدية ومواظبة					
03	تقوم المؤسسة ببرامج التكوين بشكل دوري					
04	تقوم المؤسسة ببرامج التكوين من أجل تجديد المعارف والمهارات					
05	تقوم المؤسسة بدورات التكوينية داخل وخارج المؤسسة					
البعد الثاني: يساهم التكوين في تحقيق أهداف الموظف والمؤسسة						
06	تساهم البرامج التكوينية للموظفين في تحقيق استقرار المؤسسة					
07	تساهم البرامج التكوينية في تحسين العلاقة مع المسؤولين					
08	يساهم التكوين من تقليل حوادث العمل					

09	يساهم التكوين في تحسين قدرات العامل ومعلوماته وصقل مواهبه					
10	تساهم البرامج التكوينية التي يخضع لها الموظفين في تحسين صورة المؤسسة في المجتمع					

البعد الثالث: التدريب الإلكتروني

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
01	أعتقد أن بيئة العمل في مؤسستي تولي اهتمام للمشاركة في دورة التدريب الإلكتروني					
02	يهدف التدريب الإلكتروني في المؤسسة إلى رفع مستوى الإتقان في إنجاز الأعمال					
03	أفضل التدريب الإلكتروني على التدريب التقليدي					
04	ساهم التدريب الإلكتروني في زيادة فرصتي في التحكم الجيد في الوظيفة					
05	تتوفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات التي تحتاجها برامج التدريب الإلكتروني					

شكرا على حسن تعاونكم

ملحق رقم 02

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,904	16

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,899	15

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,934	31

Corrélations

		QQ1	QQ2	QQ3	Q
QQ1	Corrélation de Pearson	1	,770**	,544**	,881**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
QQ2	Corrélation de Pearson	,770**	1	,600**	,911**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
QQ3	Corrélation de Pearson	,544**	,600**	1	,820**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40
Q	Corrélation de Pearson	,881**	,911**	,820**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		v	VV1	VV2	VV3
v	Corrélation de Pearson	1	,870**	,911**	,875**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
VV1	Corrélation de Pearson	,870**	1	,700**	,614**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
VV2	Corrélation de Pearson	,911**	,700**	1	,715**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40
VV3	Corrélation de Pearson	,875**	,614**	,715**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3	7,5	7,5	7,5
	2	9	22,5	22,5	30,0
	3	20	50,0	50,0	80,0
	4	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	4	10,0	10,0	10,0
	2	24	60,0	60,0	70,0
	3	5	12,5	12,5	82,5
	4	5	12,5	12,5	95,0
	5	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	2	5,0	5,0	5,0
	2	5	12,5	12,5	17,5
	3	8	20,0	20,0	37,5
	4	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق	23	57,5	57,5	60,0
	موافق بشدة	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بدرجة متوسطة	3	7,5	7,5	7,5
	موافق	22	55,0	55,0	62,5
	موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق بدرجة متوسطة	2	5,0	5,0	7,5
	موافق	15	37,5	37,5	45,0
	موافق بشدة	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق على الإطلاق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق بدرجة متوسطة	5	12,5	12,5	17,5
	موافق	18	45,0	45,0	62,5
	موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق على الإطلاق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق بدرجة متوسطة	2	5,0	5,0	10,0
	موافق	18	45,0	45,0	55,0
	موافق بشدة	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	12,5	12,5	12,5
	موافق بدرجة متوسطة	9	22,5	22,5	35,0
	موافق	15	37,5	37,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق بدرجة متوسطة	6	15,0	15,0	17,5
	موافق	19	47,5	47,5	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق بدرجة متوسطة	2	5,0	5,0	7,5
	موافق	23	57,5	57,5	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بدرجة متوسطة	5	12,5	12,5	12,5
	موافق	24	60,0	60,0	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق على الإطلاق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق بدرجة متوسطة	6	15,0	15,0	20,0
	موافق	21	52,5	52,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0

	Total	40	100,0	100,0	

Q11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بدرجة متوسطة	4	10,0	10,0	10,0
	موافق	25	62,5	62,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق بدرجة متوسطة	1	2,5	2,5	5,0
	موافق	21	52,5	52,5	57,5
	موافق بشدة	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق بدرجة متوسطة	1	2,5	2,5	5,0
	موافق	23	57,5	57,5	62,5
	موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق بدرجة متوسطة	5	12,5	12,5	17,5
	موافق	17	42,5	42,5	60,0

	موافق بشدة	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	3	7,5	7,5	15,0
	موافق	22	55,0	55,0	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Q16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق بدرجة متوسطة	10	25,0	25,0	30,0
	موافق	19	47,5	47,5	77,5
	موافق بشدة	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
Q1	40	4,35	,622	,098
Q2	40	4,30	,608	,096
Q3	40	4,45	,714	,113
Q4	40	4,15	,834	,132
Q5	40	4,30	,791	,125
Q6	40	3,80	,992	,157
QQ1	40	21,55	2,828	,447
Q7	40	4,15	,770	,122
Q8	40	4,25	,670	,106
Q9	40	4,15	,622	,098
Q10	40	3,98	,947	,150

Q11	40	4,18	,594	,094
QQ2	40	24,50	3,121	,494
Q12	40	4,35	,662	,105
Q13	40	4,30	,648	,103
Q14	40	4,18	,844	,133
Q15	40	4,08	,829	,131
Q16	40	3,88	,822	,130
QQ3	40	20,78	2,948	,466
Q	40	66,83	7,756	1,226

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	t	Df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
Q1	44,214	39	,000	4,350	4,15	4,55
Q2	44,756	39	,000	4,300	4,11	4,49
Q3	39,400	39	,000	4,450	4,22	4,68
Q4	31,487	39	,000	4,150	3,88	4,42
Q5	34,382	39	,000	4,300	4,05	4,55
Q6	24,220	39	,000	3,800	3,48	4,12
QQ1	48,195	39	,000	21,550	20,65	22,45
Q7	34,104	39	,000	4,150	3,90	4,40
Q8	40,127	39	,000	4,250	4,04	4,46
Q9	42,181	39	,000	4,150	3,95	4,35
Q10	26,547	39	,000	3,975	3,67	4,28
Q11	44,430	39	,000	4,175	3,98	4,37
QQ2	49,641	39	,000	24,500	23,50	25,50
Q12	41,548	39	,000	4,350	4,14	4,56
Q13	41,938	39	,000	4,300	4,09	4,51
Q14	31,289	39	,000	4,175	3,91	4,44
Q15	31,105	39	,000	4,075	3,81	4,34
Q16	29,801	39	,000	3,875	3,61	4,14
QQ3	44,568	39	,000	20,775	19,83	21,72
Q	54,495	39	,000	66,825	64,34	69,31

V1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق على الإطلاق	1	2,5	2,5	2,5

	غير موافق	8	20,0	20,0	22,5
	موافق بدرجة متوسطة	9	22,5	22,5	45,0
	موافق	20	50,0	50,0	95,0
	موافق بشدة	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	5	12,5	12,5	20,0
	موافق	26	65,0	65,0	85,0
	موافق بشدة	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	6	15,0	15,0	22,5
	موافق	24	60,0	60,0	82,5
	موافق بشدة	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	5,0	5,0	5,0
	موافق بدرجة متوسطة	6	15,0	15,0	20,0
	موافق	22	55,0	55,0	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	5	12,5	12,5	20,0
	موافق	18	45,0	45,0	65,0
	موافق بشدة	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	3	7,5	7,5	15,0
	موافق	23	57,5	57,5	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	4	10,0	10,0	17,5
	موافق	24	60,0	60,0	77,5
	موافق بشدة	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,5	2,5	2,5
	موافق بدرجة متوسطة	9	22,5	22,5	25,0
	موافق	19	47,5	47,5	72,5

	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق على الإطلاق	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	2	5,0	5,0	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	4	10,0	10,0	17,5
	موافق	23	57,5	57,5	75,0
	موافق بشدة	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

V10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
	موافق بدرجة متوسطة	4	10,0	10,0	20,0
	موافق	20	50,0	50,0	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Z1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق على الإطلاق	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	3	7,5	7,5	10,0
	موافق بدرجة متوسطة	5	12,5	12,5	22,5
	موافق	20	50,0	50,0	72,5
	موافق بشدة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Z2					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	10,0	10,0	10,0
	موافق بدرجة متوسطة	2	5,0	5,0	15,0
	موافق	28	70,0	70,0	85,0
	موافق بشدة	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Z3					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق على الإطلاق	1	2,5	2,5	2,5
	غير موافق	3	7,5	7,5	10,0
	موافق بدرجة متوسطة	1	2,5	2,5	12,5
	موافق	17	42,5	42,5	55,0
	موافق بشدة	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Z4					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	7,5	7,5	7,5
	موافق بدرجة متوسطة	5	12,5	12,5	20,0
	موافق	17	42,5	42,5	62,5
	موافق بشدة	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Z5					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	4	10,0	10,0	10,0

	موافق بدرجة متوسطة	3	7,5	7,5	17,5
	موافق	21	52,5	52,5	70,0
	موافق بشدة	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
V1	40	3,35	,949	,150
V2	40	3,88	,757	,120
V3	40	3,88	,791	,125
V4	40	4,00	,784	,124
V5	40	4,08	,888	,140
VV1	40	19,18	3,104	,491
Q6	40	3,80	,992	,157
Q7	40	4,15	,770	,122
Q8	40	4,25	,670	,106
Q9	40	4,15	,622	,098
Q10	40	3,98	,947	,150
VV2	40	20,00	3,211	,508
Z1	40	3,93	,971	,154
Z2	40	3,90	,778	,123
Z3	40	4,20	,992	,157
Z4	40	4,10	,900	,142
Z5	40	4,03	,891	,141
VV3	40	20,15	3,093	,489
v	40	59,33	8,334	1,318

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 0

	T	Df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur	Supérieur
V1	22,333	39	,000	3,350	3,05	3,65
V2	32,356	39	,000	3,875	3,63	4,12
V3	31,000	39	,000	3,875	3,62	4,13

V4	32,249	39	,000	4,000	3,75	4,25
V5	29,013	39	,000	4,075	3,79	4,36
VV1	39,069	39	,000	19,175	18,18	20,17
Q6	24,220	39	,000	3,800	3,48	4,12
Q7	34,104	39	,000	4,150	3,90	4,40
Q8	40,127	39	,000	4,250	4,04	4,46
Q9	42,181	39	,000	4,150	3,95	4,35
Q10	26,547	39	,000	3,975	3,67	4,28
VV2	39,398	39	,000	20,000	18,97	21,03
Z1	25,564	39	,000	3,925	3,61	4,24
Z2	31,708	39	,000	3,900	3,65	4,15
Z3	26,770	39	,000	4,200	3,88	4,52
Z4	28,807	39	,000	4,100	3,81	4,39
Z5	28,564	39	,000	4,025	3,74	4,31
VV3	41,203	39	,000	20,150	19,16	21,14
v	45,021	39	,000	59,325	56,66	61,99

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	14,152	8,910		1,588	,121
	QQ1	,916	,577	,311	1,590	,121
	QQ2	-,152	,548	-,057	-,277	,784
	QQ3	1,403	,441	,496	3,177	,003

a. Variable dépendante : v

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,673[a]	,453	,407	6,415

a. Prédicateurs : (Constante), QQ3, QQ1, QQ2

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1227,123	3	409,041	9,939	,000[b]
	deStudent	1481,652	36	41,157		
	Total	2708,775	39			

a. Variable dépendante : v

b. Prédicateurs : (Constante), QQ3, QQ1, QQ2