جامعة يحـي فـــارس بالمديـــــة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

العنوان:

تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ودورها في تفعيل الأداء البشري في المؤسسة

- دراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطلبة:

- **محمد نشادي**
- **عبد الحق عيساني**

تحت إشراف:

- د/ ليلى بن زرقة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د/حبيبة كشيدة	أستاذ محاضر - أ -	جامعة المدية	رئيسا
د/ ليلي بن زرقة	أستاذة محاضرة – أ -	جامعة المدية	مشرفا ومقرارا
د/ حياة طهراوي	أستاذة محاضرة - أ -	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية 2018/2017

شكر وتقدير

نحمد الله عز جل على إتمام هذا العمل

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة التي أشرفت على هذا العمل ولم تبخل علينا بالمساعدة والدعم الأستاذة المشرفة" **ليلى بن زرقة** " لمساعدتها ونصائحها أو توجيهاتها .

إلى كل من مد لنا يد العون على انجاز هذا العمل ليرى النور سواء من قريب أو بعيد .

و في الختام أقول إلى كل هؤلاء بارك الله فيكم و جعلها في ميزان حسناتكم.

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعز ما أملك في الوجود إلى

الوالدين الغاليين اللذان انتظرا هذه اللحظة بفارغ الصبر

أطال الله في عمرهما.

إلى سندي في هذه الحياة اخوتي واخواتي حفظهم الله

إلى كل العائلة الكريمة

إلى كل من قدم لي يد العون و المساندة

محمد

الإهداء

إلى التي أغتسل بتباشير وجهها صباحا إذا ما سِرت و مساءً إذا ما عدت، إلى بحر الحنان و نبع الأمان،

إلى التي سهرت لأصل إلى قمة النجاح، إليك أمي حفظك الله.

إلى من أخذ بيدي إلى أن وصلت إلى غايتي و أمدني بالدعم و الهمة، إلى الذي شرفني باسمه قبل

ثقته، و ثقته قبل عطائه إليك أبي العزيز

إلى أحسن و أرق أم تحترق لها العيون جدتي فاطمة الزهراء حفظها الله و أطال في عمرها

إلى من قاسموني فصول راحة العمر عند الحاجة و العون عند الضيق ابراهيم، ايمن، حسن

.إلى المصابيح المنيرة في بيتنا إخوتي:حمزة ومحمد

إلى من قاسمني تعب هذا العمل المتواضع محمد

إلى الذين لم يبخلوا علي بمساعدتهم ومساندتهم : محمد، حسن، بوجمعة، سمير، سيدعلي، حسن، ليلى

إلى كل من حملتهم ذاكرتي و لم تحملهم مذكرتي.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع بأرقى عبارات الشكر و التقدير.

عبد الحق

مستخلص

وجدت المؤسسات الحديثة نفسها تواجه تحديات كبرى و طرق مختلفة في التسيير ، تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات و رفع التحديات ،خاصة الاعتماد المتزايد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي كانت لها الأثر البالغ في المنظمة ، سواء من جهة الشكل و الهيكل ، أو من جهة أخرى بتقديم مجموعة من الخيارات الإستراتيجية لمواجهتها بهدف تحسين أدائها الإداري .

و قد أدى التطور المذهل في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تعدد أساليب استخدام هذه التكنولوجيا إذ تمثل هذه الثورة التقنية فرصة مهمة أمام المؤسسة لمحاولة تحقيق ميزة تنافسية ، و تطوير طاقاتها الإنتاجية و الإبداعية كنتيجة لهذا التطور قد حدث تغيير هيكلي في الأداء الإداري للموارد البشرية و أساليب العمل في المؤسسة ، و زادت فعالية الموارد البشرية في المؤسسة الحديثة و ذلك بتحقيق استخدام كفأ لهذه التكنولوجيا ،مما يضمن الوصول الى أفضل درجة ممكنة من الأداء .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، الأداء ، الأداء الإداري ، تقييم الأداء ، التوظيف الإلكتروني، التدريب الإلكتروني، العمل الإلكتروني.المؤسسة الإستشفائية ببني سليمان.

Modern Enterprises have found themselves face major challenges and different ways in management, & be required to find new ways to enable them to accommodate these developments and meet the challenges, especially increasing reliance on information and communications technologywhich had a great impact on the organization, either in terms of shape and structure, or and in the other hand, provide a range of strategic options to address them in order to improve management and administration performance.
In the same way, the stunning development in the use of information and communication technology had led to the multiplicity of ways to use this technology, as it represents the technological revolution has resulted in a significant opportunity for the organization to try to achieve a competitive advantage, and to develop their potential productive and creative, and as a result of this development has occurred structural change in management performance, human resources and work organization methods as well, and increased the effectiveness of human resources in the modern enterprise, and use it reach an effective use of this technology, which ensures access to the best possible level of performance.

key words: Information and Communications Technology (ICT)، Performance، Performance management Performance evaluation، Online recruitment Online Training، Online work.

:

فهرس الدراسة

فـهـرس الـمـحـتـويـا ت

مستخلص I

شكر وتقدير II

قائمة الجداول III

قائمة الأشكال IV

مقدمة ..... أ- هـ

الفصل الأول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال..... 01

تمهيد 02

المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا, المعلومات والاتصال..... 03

المطلب الأول : عموميات حول التكنولوجيا..... 03

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات..... 06

المطلب الثالث: تعريف تكنولوجيا الاتصال..... 11

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات الاتصال وآثارها..... 13

المطلب الأول: طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال..... 13

المطب الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المستوى الكلي والجزئي..... 16

خلاصة..... 29

***الفصل الثاني: مفهوم* الأداء البشري في المؤسسة** 30

تمهيد 31

المبحث الأول: ماهية الأداء 32

المطلب الأول:مفهوم **الأداء**..... 33

المطلب الثاني :مستويات وأنواع **الأداء**..... 33

المطلب الثالث:العوامل المؤثرة في الأداء 36

المبحث الثاني: الأداء البشري و طرق تقييمه 37

المطلب الأول: الأداء البشري 37

المطلب الثاني: تقييم الأداء البشري.....40
المطلب الثالث: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل الأداء البشري 48
خلاصة 62
الفصل الثالث: **دراسة حالة واقع تكنولوجيات المعلومات والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية فرع بني سليمان** 63
تمهيد 64
المبحث الأول:تقديم المؤسسة الاستشفائية فرع "ببني سليمان" 65
المطلب الأول:تقديم المؤسسة محل الدراسة 65
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة 66
المبحث الثاني: الدراسة الميدانية 72
المطلب الأول: تكنولوجيات المعلومات والاتصال لمستخدمة بالمؤسسة الإستشفائية ببني سليمان.....72
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات و تحليلها..... 73
خلاصة 83
الخاتمة 87
قائمة المراجع 89
قائمة الملاحق 96

p

قائمة

الجداول و الأشكال

قائمة الجـــداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(2-1)	نموذج (BARS) لتقييم إجراءات الاستقبال من قبل سكرتيرة مدير عام	48
(2-2)	مزايا وعوائق التوظيف الإلكتروني	49
(2-3)	تأثير تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة و على أداء مواردها البشرية	61
(3-1)	عدد المناصب العليا	70
(3-2)	عدد الأعوان المنفذين	70
(3-3)	عدد التقنيون	71
(3-4)	عدد المستحدمين الطبيين	71
(3-5)	عينة الدراسة حسب متغير الجنس	75
(3-6)	عينة الدراسة حسب متغير السن	76
(3-7)	المستوى العلمي	76
(3-8)	مستوى الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الإداري بالمؤسسة الإستشفائية ببني سليمان	77
(3-9)	إذا كنت تستحدم الانترنيت في أي مجال تستحدمها	78
(3-10)	هل تواجهون صعوبات أثناء إستعمال الأنترنيت	79
(3-11)	وصف تشخيص إجابات أفراد العينة حول مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء البشري في المؤسسة	80

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	العلاقة بين البيانات و المعلومات	06
(1-2)	مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي (1995-2003)	24
(2-1)	خطوات طريقة مراكز التقييم في تقييم أداء المديرين	46
(2-2)	مراحل العملية التدريبية	53
(2-3)	بناء التدريب الالكتروني	57
(3-1)	الخريطة التنظيمية للمؤسسة الإستشفائية ببني سليمان	66
(3-2)	دائرة نسبية لعينة الدراسة حسب متغير الجنس	75
(3-3)	توزيع عينة أفراد الدراسة حسب متغير السن	76
(3-4)	المستوى العلمي .	76

:

مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية و علمية ضخمة برزت آثارها بوضوح في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة , و ما زالت تنمو حتى وقتنا هذا و قد انعكست من خلال التأثير الذي أحدثته على وظائف المؤسسة بصفة عامة و على الوظائف الإدارية بصفة خاصة و التي عرفت تحولات جذرية مهمةمن خلال مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اعتماد أساليب إدارية حديثة ، و كذا إتباع إجراءات متطورة في مجال الرقابة و تقييم الأداء، و العمل اليومي، و التكوين ، و التوظيف.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات جزءا من البناء التنظيمي للمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الرضا عن طريق الارتقاء بأدائها الإداري، هذا الأداء الذي يسمح للمؤسسة بالبقاء و الاستمرار و النمو , لهذا اهتمت هذه الأخيرة بمن يسير هذا الأداء ألا هو المورد البشري , فقامت بتدريبه و تحفيزه و تطويره و تنمية قدراته عن طريق جعله يواكب الموجة التكنولوجية التي جعلتها في خدمة المؤسسة و في سبيل تحقيق أهدافها ، عن طريق ابتكار أساليب حديثة في تقييم العاملين و توفير البيئة التكنولوجية التي تسهل عليه أداءأعماله و الأنشطة الموكلة إليه بأفضل كفاءة ، وجعله يحسن استغلال الموارد و الإمكانات المادية و الفنية و المالية و التكنولوجية التي تمتلكها المؤسسة.

أحدثت هذه التكنولوجيات أيضا تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات و مشاركتها بين العمال في المؤسسة مما سهل العملية الاتصالية،حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني.

أولا: إشكالية الدراسة

في إطار هذه التطورات التكنولوجية المتلاحقة جاء هذا العمل ليسلط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في جانب يعتبر الركيزة الأساسية لنشاط أي مؤسسة و هو الأداء الإداري وتبعا للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والآثار التي أفرزتها تطبيقاتهاعلى هذا الأخير تظهر معالم الإشكالية ، التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي: **ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء البشري في المؤسسة الاستشفائية فرع بني سليمان بالمدية ؟**

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتكوين إطار نظري وفكري ، نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل في:

- ما المقصود بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال ؟ و ماهي أهم تطبيقاتها؟
- ما مدى فاعلية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسة و على أداء المورد البشري فيها؟

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ولاتصال بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان ، وكيف انعكس تطبيقها على الاداء البشري ؟

ثانيا: الفرضيات

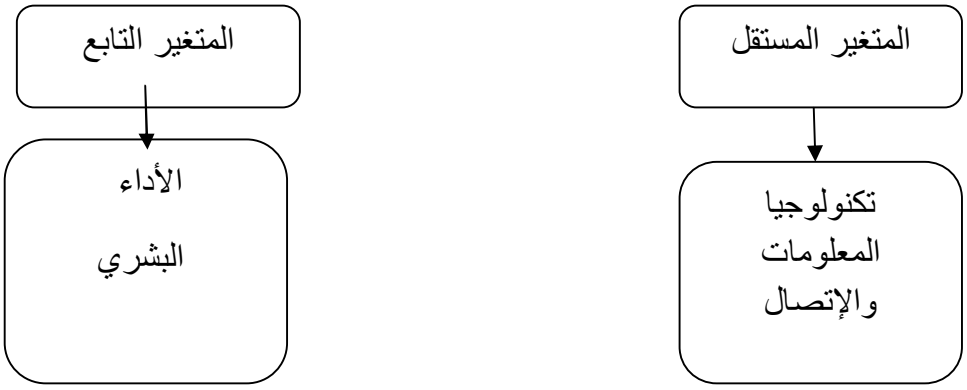
انطلاقا من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية السابقة ، نقوم بوضع مجموعة من الفرضيات سيتم إثبات صحتها أو نفيها ، من خلال السياق العام لهذه الدراسة ، وذلك على نحو التالي :

-تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من بين أهم الأدوات المستعملة لتحسين أداء البشري في المؤسسات؛

- تتحدد فعالية المورد البشري في المؤسسات اليوم بمدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؛

-ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تغيير طبيعة الأداء الإداري في مؤشراتها الإدارية و الاقتصادية؛

- **ثالثا : نموذج الدراسة :** في ضوء مشكلة البحث وأهدافه تم وضع مخطط توضيحي يبين متغيررات البحث، المتغير المستقل والمتغير التابع، إذ ان المتغر المستقل هو تكنولوجيا المعلومات والإتصال، والمتغير التابع الآداء



رابعا: أهمية الدراسة

إن التأثير الذي أحدثته طفرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا زال يتدفق باستمرار وبمعدلات عالية ممايصعب معه تحديد آثاره الحالية والمستقبلية نظرا لأن استخدام النظم الالكترونية والرقمية ، أدى إلى إحداث تغيرات كبيرة على العديد من المفاهيم الإدارية التي كانت سائدة من قبل ، لذا تكمن أهمية الدراسة في:

- طبيعة الموضوع في حد ذاته ، كونه يربط بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن ، وبالنظر للمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال مسايرة وتتبع المنظمة للتطورات التكنولوجية.

- يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة ، ومساهمة في إثراء المجال المعرفي وتدعيم للباحثين والمهتمين للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع.

- يساعد هذا الموضوع بدفع المسيرين للمؤسسات الجزائرية إلى إعطاء أهمية قصوى لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الإدارية للقضاء على التسيير التقليدي و استجابة لرغبات الأفراد.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها فيما يلي:

- إبراز الدور المهم الذي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة ، والتشجيع على استمرار نشر هذه التكنولوجيات إلى المجتمع و تقوية قدرات الدول في هذا المجال ، مثل الشبكات و المعلوماتية.

- التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و كيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة و إبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء الإداري فيها.

- محاولة تحليل و تقييم واقع الاتصال الداخلي بالمؤسسة , و مدى استغلالها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و اقتراح حلول و توصيات للمؤسسة محل الدراسة مما يسمح لها بأداء مهامها بأحسن وجه لتحقيق أهدافها.

سادسا: أسباب اختيار موضوع دراسة

تختلف أسباب اختيار هذا الموضوع بين ما هو ذاتي وما هو موضوعي:

- الأسباب الذاتية:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه ، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الأعمال العامة ؛

- شغفناو حبنا للاطلاع على كل ما هو حديث و متطور في المجال التكنولوجي ؛

- الاهتمام بالمواضيع الحديثة و الرغبة في البحث و الاطلاع على هكذا مواضيع.

- الأسباب الموضوعية:

- تزايد الدور الذي مكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات ؛

- الكشف عن مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الاداء عامة والبشري خاصة في المؤسسة الجزائرية

سابعا: منهجية الدراسة

لدراسة موضوع البحث ، نقوم باستخدام المناهج المعتمدة في البحوث الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة. فبالنسبة للجانب النظري ارتأينا أن يتم تجميع أجزاء البحث لتكوين القاعدة النظرية المأخوذة من مختلف المراجع ، ويعتبرالأسلوب الوصفي والتحليلي مناسبان لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع ،

وهذا مايتناسب مع طبيعة الموضوع ، أما في الجانب التطبيقي اعتمدنا على منهج دراسة حالة العمومية الإستشفائية ببني سليمان الذي يعتمد الدراسة التطبيقية ، بغية تحليل واقع استخدام الوسائل الحديثة المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء الإداري للمؤسسة المختارة ، واستخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث

أما فيما يخص أدوات البحث والدراسة نعتمد في الجزء النظري من هذا البحث على المسح المكتبي لمجموعةالمراجع المتنوعة مابين الكتب والرسائل... ، إضافة إلى استخدام مواقع متنوعة لشبكة الانترنت ، أما عن أدوات الدراسة الميدانية ، فتمت باعتمادنا أداة جمع البيانات من خلال الاستبيان والملاحظة وتحليل الوثائق.

ثامنا : هيكل الدراسة

بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة ، و ثلاث فصول وخاتمة . تناولت المقدمة الطرح العام للموضوع ، أما الفصل الأول جاء فيه الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثارها و تطبيقاتها في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و التعليمي و البيئي تم التعرض فيه إلى مجموعة من المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ثم يأتي الفصل الثاني الذي يتناول موضوع مفهوم الاداءالبشري في المؤسسة من خلال مفهوم الأداء البشري تقييمه و تأثير تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة و على أداء مواردها البشرية.

و كان الفصل الثالث عبارة عن دارسة حالة في المؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان لوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الإداري في المؤسسة.

وأخيرا خاتمة جاءت بمثابة محصلةمجموعة من الاستنتاجات و الاقتراحات المستخلصة من هذه الدراسة.

تاسعا: مجال الدراسة وحدودها

لقد استدعى الوقوف على الأهداف المرجوة من هذه الدراسة الالتزام بإطار زماني و مكاني محدد ، فعن لإطار الزمني فقد اختلفت المدة من عنصر لآخر حسب مدى توفر المعلومات و حسب مقتضيات الدراسة التي تستدعي أحيانا عدم التقيد بفترة زمنية محددة.

1-**الحدود الموضوعية:**موضوع الأداء موضوع واسع من خلال الموضوع تطرقنا إلى الجزء الاداء البشري

2- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة التطبيقية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان في الفترة الممتدة من ديسمبر 2017 الى افريل2018 ، أما الدراسة النظرية فقد امتدت من بداية السنة الدراسية إلى غاية شهر ماي.

3- **الحدود المكانية:**

تقع الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية وحدة بني سليمان ولاية المدية.

عاشرا: الدراسات السابقة

- د صباح بلقيدوم، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، 2013/2012.

- وسام مهيبل، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر،2013/2012.

:

الفصل الأول:
الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال

تمهيد:

إن الدارس لمسار البشرية يجد أنها مرت بعدة ثورات و لعلى آخرها ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، التي جاءت في خضم تراكم هائل للمعرفة الإنسانية و وسائل الحصول عليها، و بسب هذا التطور أصبح الجديد اليوم قديما في الغد و أصبحت المعلومات هي المورد الأكثر أهمية بالنسبة لمختلف الموارد و أصبح الحصول على المعلومة في صميم اهتمامات المؤسسات الحديثة و يمنحها نقطة قوة بالنسبة إلى منافسيها.

و في المقابل أصبح قطاع الاتصالات يحتل مكانة كبيرة في الاقتصاد العالمي بفعل التطورات التكنولوجية الهائلة الحاصلة فيه و أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف بالاقتصاد الحديث او اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في اقصر زمن و بأقل تكلفة ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومساهمته في جميع القطاعات في ظل الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية، الهاتف النقال، فإن المؤسسة اليوم تجد نفسها امام تحدي جديد ألا و هو ضرورة امتلاك تكنولوجيا المعلومات والتحكم فيها وذلك من خلال.

المبحث الاول :مفاهيم حول التكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني :تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثارها

المبحث الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا، المعلومات و الإتصالات

أدى تطور النشاط التكنولوجي في العالم إلى بروز حاجات جديدة ومتنامية للمعلومات، وتزايدت الحاجة إلى التعامل معها ومعالجتها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، مما أدى إلى ابتكار أجيال جديدة من الحواسيب، الأقمار الصناعية، والقفز نحو الاتصال المتعدد الوسائل، ومنه اختراع وسائل تؤدي مختلف الوظائف في آن واحد كالاتصال، الكتابة، النقل المباشر للصور، الاتصال عن طريق الانترنت والشبكات العالمية بالسرعة والحجم والجودة اللازمين، وفي وقت مختصر، واستخدامها في شتى الميادين كالشراء و الخدمات العامة والبيع، حجز التذاكر، التعليم والترفيه.

و سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب حيث سنتناول في المطلب الأول نظرة عامة حول التكنولوجيا و المطلب الثاني ماهية تكنولوجيا المعلومات و المطلب الثالث تكنولوجيا الاتصال.

المطلب الأول: عموميات عامة حول التكنولوجيا

أصبح مفهوم التكنولوجيا مرتبطا بتطور و تقدم المجتمعات فهي تعتبر من احدث الأدوات التي تستخدمها المؤسسات او حتى الادارات و الحكومات و في هذا الجزء سنتناول مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا و كذلك الخصائص التي تتميز بها

أولا: تعريف التكنولوجيا

تعد كلمة "Technology" من المصطلحات التي تلقى الكثير من الاهتمام والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية Technique في حين يرى آخرون أن هناك اختلافا واضحا بينهما.ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما Techno وتعني التشغيل الصناعي، والثاني logo أي العلم أو المنهج، وتكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.[1]

و قد تعار يفها و اختلفت باختلاف الدارسين و باختلاف الزمان و المكان و الهيئة التي قامة بالتعريف و منها:

- تعرف التكنولوجيا بأنها: "مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان، واستمرارية وجوده، وكذلك هي الطرق الفنية المستحدثة لإنجاز أعمال وأغراض عملية.[2]

---

[1] محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات دار الفكر الجامعي، الطبعة 01 ،ا لإسكندرية، مصر 2009 ص 13.

[2] عامر إبراهيم قندلجي، دار الفكر الجامعي، الطبعة 01،الإسكندرية، مصر ،2009، ص 13.

[3] عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها،مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2009، ص 39.

- كما تعرف أيضا على أنها: "الفن والعلم المستخدم في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات، إذ تعد التكنولوجيا علما لأنها ترتكز على الأساليب والبحوث والأمور العلمية، وتعتبر فنا لأن الخبرات والمهارات الفنية تستخدم للتأكد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المؤسسة والمجتمع.[1]

- كماتعرف بأنها: "اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

- يقصد بالتكنولوجيا هي: "المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب ان نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وقف العلوم والتقنيات فهما متلازمتان، وتنتشر وفق السريان العادي أو التقليد".

من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى أن التكنولوجيا تمثل طريقة نظامية تسيير وفق المعارف المنظمة، تستخدم جميع الإمكانات المتاحة المادية والغير المادية بأسلوب فعال لإنجاح العمل المطلوب، فهي بذلك ترتبط بثلاث معاني والمتمثلة في المعرفة، الاكتشافات والتطبيقات العلمية، كما تتميز بالخصائص التالية:

ثانيا: خصائص التكنولوجيا

تتمثل مختلف خصائص التكنولوجيا فيما يلي:[2]

1- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله و أهدافه و نظرياته ؛

2- التكنولوجيا علم تطبيقي بمعنى التطبيق المعرفة ؛

3- التكنولوجيا عملية تمس حياة الإنسان ؛

4- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات و عمليات و مخرجات التغذية العكسية؛

5 - التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم و التطوير و الإدارة ؛

6 - التكنولوجيا عملية دينامكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات ؛

7- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل للمشكلات ؛

8 – التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة و التعديل و التحسين.

[1] محمد الصيرفي، المرجع السابق، ص14.

[2] نصيرة بوجمعة سعدي، نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18.

ثالثا: مراحل تطوير التكنولوجيا

مرت التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية عبر مراحل أهمها:

1 – مرحلة الصناعة اليدوية handicraft ؛

2 – مرحلة الآلية أو المكننة mechanization ؛

3- مرحلة الإنتاج الواسع mass production ؛

4 – مرحلة التحكم الآلي mass production ؛

5– مرحلة التحكم الذاتي cybernation .

و الشيء الملاحظ في أيامنا هذه أن جميع مراحل التكنولوجيا أعلاه هي مستخدمة و في مختلف المجتمعات الإنسانية و في مختلف مجالات أيضا رغم التطورات التي طرأت على المراحل الأولى من التطور، كما أن استخدام الحاسب و التقنيات الحديثة أدت إلى تأثير كبير في عمل المؤسسات المعاصرة إذ غزى و بشكل مكثف و متزايد في جوانب الأداء الفني و الإداري في المؤسسات حسب مستويات استخداماتها للتكنولوجيا.

رابعا: الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة

للتكنولوجيا دور مهم و حيوي بالنسبة للمؤسسات و هي بمثابة العصب الذي تعتمد عليه لتحقيق أهدافها ويكمن هذا الدور في :[1]

1-تقليل تكاليف العمل، وزيادة المبيعات؛

2-المساهمة في تحسين الجودة، و تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل و التأخيرات في العمل ؛

3 – تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير؛

4- تساعد على الاختراعات و التجديدات و الإبداعات في السلع و الخدمات و الوسائل و العمليات لإشباع الحاجيات و الرغبات التي هي في تطور دائم؛

5- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية و كذا المحافظة على البقاء و الاستمرارية.

[1] غسان داود الامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، الاستخدامات و التطبيقات، عمان، مؤسسة الوراق، 2010، ص ص 44-41.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات

تعتبر المعلومة في المؤسسات موردا أساسيا تعتمد عليه في اختيار إستراتيجياتها واتخاذ قراراتها و لقد حازت على اهتمام المؤسسات المعاصرة التي أدركت أهميتها.

أولا: الفرق بين المعلومات و البيانات

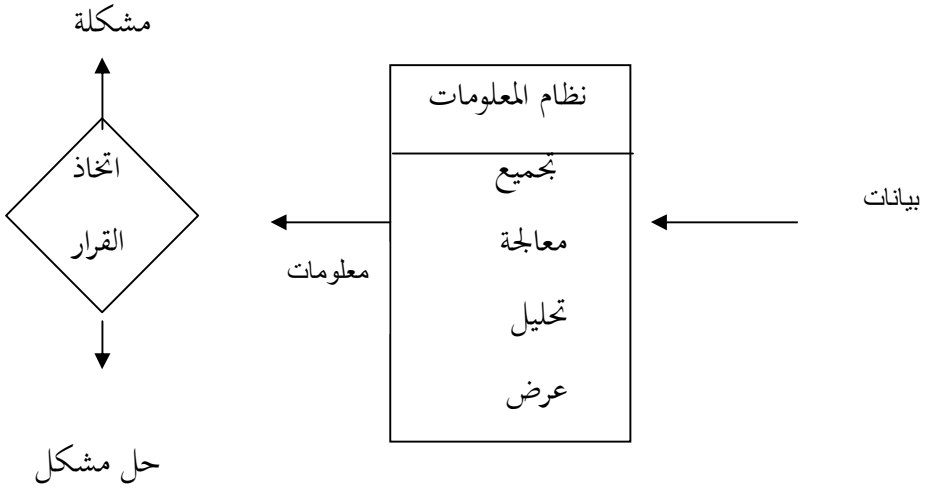
ونتيجة للتقارب في المصطلحين فكثيرا ما يحدث الخلط وعدم التمييز بين البيانات والمعلومات رغم الاختلاف في مفهوم ومعنى كل منهما؛ فالبيانات هي الخام من الحقائق التي تم جمعها وتسجيلها بشتى الطرق، وهي غير مرتبطة ببعضها البعض ولا يمكن استخدامها مباشرة في اتخاذ القرارات أما المعلومات فالعكس من ذلك، وهي كناتج أو كمخرج لنظام المعلومات، عن طريق استعمال البيانات كمدخلات.

-تعرف على أنها: "عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها".[1]

-كما تعرف أيضا: "حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام".[2]

والشكل التالي يوضح العلاقة بين البيانات و المعلومات.

شكل رقم (01-01): العلاقة بين البيانات و المعلومات



المصدر: هاشم أحمد عطية، **مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 11.

من خلال الشكل رقم (1-1) يمكن أن نستنتج ما يلي:

[1] محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 36.

[2] شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة الملك فهد الوطنية ، القاهرة ،مصر ،2004، ص 28

- البيانات عبارة عن مدخلات في نظام المعلومات؛
- المعلومات هي مخرجات لنظام المعلومات، ولها تكلفة وعائد؛
- نظام المعلومات هو الآلة التي يتم بواسطتها تخليق المعلومات انطلاقا من البيانات الأولية (مادة أولية)؛
- إن الهدف الأسمى للمعلومات هو إزالة حالة عدم التأكد أو التقليل منها بالنسبة لمتخذي القرارات؛

إذن فالمعلومات هي عبارة عن استخدام شخص ما لبيانات ماضية (جزء منها أو كلها و ترجمتها عن طريق خبرته ومعارفه ليتغير بذلك إما سلوكه، أو تزيد من إدراكه لما حوله وتنقص من درجة شكه.

ثانيا: تعريف المعلومات

مصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى. وان المعرفة هي الحصيلة الهامة والنهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين الذين يحولون المعلومات إلى معرفة.[1]

يعرفها wiig بأنها: "حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة".[2]

و يعرفها بعض المختصين في التسيير هي: " كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء ويقلل خبرتنا".[3]

كما تعرف أيضا على أنها: "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بدءا بتلقي البيانات تحليلها و تبويبها و تطبيقها مصدرها المختلفة حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية".[4]

و عليه يمكن ان نقول المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساس لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان وبالتالي سوف تؤثر في عملية اتخاذ القرار سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات أو المجتمعات وعليه فالمعلومات قد لا تكون شيئا يمكن لمسه أو يمكن رؤيته أو سماعه أو الإحساس به فنحن عادة نصبح على علم بشيء ما أو بموضوع ما أطر إذ ا تغيير على حالتنا المعرفية في ذالك الموضوع.

ثالثا: خصائص المعلومات:

---

[1] صباح بلقيدوم ، اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصاديةو العلوم التجارية علوم التسير ،تخصص علوم تسير ،جامعة قسنطينة، 2012 / 2013 ، ص 143.

[2] مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة 01، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 102.

[3] ربحي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005، ص 30.

[4] شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة الملك فهد الوطنية ، القاهرة ،مصر ،2004، ص 28.

مهما اختلف نوع المعلومات إلا أن هناك مجموعة من السمات والخصائص التي يجب أن تتميز بها حتى تكون ذات جودة وقابلة للاستعمال، من أهم هذه السمات نذكر:[1]

أ- الملائمة: بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها. فالمعلومات الملائمة هي التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار وتجعله يعطي قرارا يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

ب- الوقتية: بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة. وبطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها، أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار.

ج- السهولة والوضوح :بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو رياضية ومعدلات غير معروفة، ولا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها.فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

د- الصحة والدقة :يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع والتقرير عن هذه المعلومات.

هـ- الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.

و- الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع والتقرير عن هذه المعلومات.

ز- الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.

[1] عبد الرحمن ادريس ثابت، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص80.

ح- القبول: بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية، وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون، فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها، وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.

رابعا: تكنولوجيا المعلومات

تعد تكننولوجيا المعلومات مهمة لنجاح وتحقيق التعاون فهي تهتم بجميع نواحي التكنولوجيا،ومعالجة وادارة المعلومات وبشكل خاص في المنظمات الكبيرة وذلك من خلال التعامل مع برمجيات الحاسوب ،والحواسب الاكترونية بهدف تحويل، وتخزين ،وحماية ،ومعالجة ،ونقل ،واستعادة المعلومة.

ا- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن جوهر تكنولوجيا المعلومات يتركز في استخدام الحاسبات الالكترونية والاتصالات عن بعد (السلكية واللاسلكية) لخلق وتشكيل وتوزيع التنوير ، وهي أكثر تقنية في حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان.[1]

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

إن أصل تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الحالي للكلمة يعود إلى ظهور أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات، في السنوات الستينات، انطلاقا من المبدأ التقني للمعالجة الالكترونية للمعلومات، ومنذ ذلك الوقت، ونظرا للتطورات

الكبيرة الحاصلة في هذا المجال فقد توسع المفهوم ليشمل العديد من الأمور المرتبطة بها والتي سنذكرها في هذه التعاريف:

يعرفها الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي تكنولوجيا المعلومات على أنها" الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الإنسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها.[2]

[1] محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 67.

[2] عبد الناصر الحبوشي، فعالية نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص علوم التسير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2011، ص 44.

ويعرفها روجر كارتر بأنها: "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات:

-الجانب الأول: تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها؛

-الجانب الثاني: تكنولوجيا تحليل البيانات ؛

-الجانب الثالث: تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال).[1]

ومن خلال التعاريف نلاحظ: أن تكنولوجيا المعلومات ركزت على جانبين هما الفكري والمادي، فالجانب الفكري أو المعرفي يتمثل في علم المعلومات الذي يهتم بضبط السلوك وخواص المعلومات ويهتم بأنشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وبثها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتفسيرها والاستفادة منها.

اما الجانب المادي هو الذي يتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات الاختراعات والتجارب في مجال معالجة المعلومات وعليه لابد من تكامل الجانب الفكري و المادي حتى تصبح المعلومة ذات قيمة و صالحة للاستخدام.

ج- مزايا وأهمية تكنولوجيا المعلومات:

تتميز تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا التي سادت قبلها في القرن العشرين بما يلي: [2]

- سرعة التطور تتميز تكنولوجيا المعلومات بأنها تتطور بسرعة فائقة؛

- تتميز تكنولوجيا المعلومات أنها سهلة بالنسبة للذين يتحكمون فيها و ممتنعة بالنسبة للأشخاص الذين لا يملكون المعرفة الخاصة بها؛

- تتميز أيضا بسرعة تأثيرها و انتشارها الواسع و السري ؛

- تتميز أيضا أنها مفيدة لمن يحسن استغلالها و خطرة عندما تكون سرية أو إستراتيجية.

ومن هذا نستنتج إن للمعلومات أهمية كبيرة للمؤسسة فهي تعتبر مورد و رأس مال و أساس يساهم في بقاء المؤسسة و تحقيق أهدافها و تبرز هذه الأهمية من خلال انها:

- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم؛

- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛

---

[1] محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الاتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39.

[2] عبد الناصر الحبوشي، مرجع سابق، ص ص 73-74.

- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية؛

- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.

هذا وبالإضافة إلى بعض المهام التي تساهم بها تكنولوجيا المعلومات كخفض تكاليف الإنتاج وجعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأقل تكلفة، توفير المعلومات الدقيق لدعم اتخاذ القرار، القضاء على هدر الوقت والجهد.

المطلب الثالث: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

تعد الاتصالات مهمة لنجاح و تحقيق التفاهم و التعاون بين الأفراد و المجموعات في المؤسسات، إذ ا تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، فمن خلال أنظمة الاتصال استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في مختلف الجوانب (اجتماعيا، اقتصاديا...إلخ).

أولا: تعريف الاتصال

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الانتهاء إليه. إن كلمة اتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى commou أي عام و فعلها communicare أي يذيع أو يشيع.

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم المعلومات والاتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن بين هذه التعاريف:

- يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في الاتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية إتصالية".[1]

-كمايعرف الاتصال : "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفهية أو مكتوبة، تنقل من خلال و سيله اتصال إلى الطرف الآخر".[2]

- وفي قاموس أوكسفورد عرف الاتصال على أنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات.

- عرف امبري واولت واجي الاتصال بأنه: نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر".[3]

[1] شعبان فرج، الاتصلات الادارية، الطبعة01، دار الإسامة للنشر، 2008، ص 6.

[2] احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003، ص27.

[3] عصام سليمان الموسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة 06، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص23.

- ويمكن تعريف الاتصال: "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة – منبه- من مرسل إلى المستقبل المستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة".[1]

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات ... الخ.

ثانيا: تعريف تكنولوجيا الاتصال

تعرف تكنولوجيا الاتصال من قبل الباحثين والدارسين على أنها:

- هي التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الالكترونية والبريد الالكتروني.[2]

-كما يرى البعض أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي التكنولوجيا التي تعتمد على مجموعة من التقنيات المعلوماتية والاتصالية أهمها ما يلي:[3]

-الأقمار الصناعية وخاصة أقمار الاتصالات بنمطيها، وهما نمط أقمار التوزيع ونمط أقمار البث المباشرة ؛

- شبكات الكابل ؛

- أقمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل ؛

- نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه ؛

- الألياف البصرية الضوئية؛

-التلفزيون فائق الجودة ؛

-نظم البث الإذاعي فائقة القدرة ؛

---

[1] محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي- الطبعة04 ، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004، ص253.

[2] ريتشارد سومبروك، تكنولوجيا الاتصال على الرابط : -http // WWW.qfinance.com/dictionary/communication technology، تم الاطلاع :12/04/2018.

[3] شير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير منشورة، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012- 2013، ص23 .

-تقنيات المعلومات المتطورة، وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات آليا، كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنتاجها وعرضها المناسب مرئية أو مصورة أو مسموعة .

و يمكن ان نقول ان تكنولوجيا الاتصالات هي أداة تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد بالاعتماد على أدوات و وسائل تكنولوجيا متطورة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و آثارها

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفهوما متداخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهدته، فمعظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو أكثر. و ما يمكن اعتباره جديد بدرجة كبيرة هي العمل الشبكي و خاصة الانترنت.

المطلب الأول: طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد مبني على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي و التكنولوجي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و يطبقها في كل المجالات كالتعليم الصحة و الاقتصاد الخ ...

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة....و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات المعلومات" الناتجة عن دمج الحواسب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان باسم الكمبيوتر و الاتصال في بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا....) باسم الاتصال عن بعد و من التعاريف التي أعطيت لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال نذكر ما يلي:

- :هي مختلف أنواع الاكتشافات و المنتجات و الاختراعات التي تأثرت بتكنولوجيات الحواسيب، و الاتصالات الحديثة، و التي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها و استرجاعها في الوقت المناسب و بالطريقة المناسبة و المتاحة و هي تشمل فرعين أساسين هما: تشغيل المعلومات و إيصالها:[1]

[1] شادلي شوقي، أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، العدد الخامس ،الجزائر، 2010/2009 ، ص 07.

أ - تشغيل المعلومات: يشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة و التوزيع الآلي للمعلومات، و التي تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المنظمات و تدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات.... و هي تعتمد على تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.

ب - إيصال المعلومات: إيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب وحداتها الطرفية البعيدة، و ذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات السلكية و اللاسلكية.

- هو تعاضد كل من تكنولوجيات الإعلام الآلي و الاتصالات السلكية و اللاسلكية، و كذا السمعي البصري، بمعنى آخر الجمع بين النص، الصوت و الصورة.[1]
- عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات و نظم الاتصالات الحديثة .[2]

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمجموعة من الخصائص نذكر منها:[2]

ا- الفعالية: و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقبل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.

ب- غير محددة بالوقت: يعني أنه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL).

ج- اللامركزية: هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات الجديدة (NTIC) مثل حالة الانترنت تملك استمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الانترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص والمؤسسات.

د- الاتصال عن طريق ألنت: يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

---

[1] بن بريكة عبد الوهاب، بن تركي زينب، مساهمة الإبداع التكنولوجي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمة،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،2011، ص246.

[2] نوفيل حديد، الإدارة الإلكترونية للأعمال ودورها في تفعيل العمليات التجارية في المؤسسة ، دراسة حالة الوكالة التجارية لإتصالات مذكرة مقدمة كزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسير ،الجزائر، 2013، ص53.

هـ - حركية: يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال.

و - عملية تحويلية: يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية.

ز - عملية الكشف عن الهوية: يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

ح - التوزيع: تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

ط - العولمة: هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة ، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان.

ثالثا: فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من فوائد للمؤسسة نذكر منها ما يلي:[1]

- تطوير أداء الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة ؛
- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات ؛
- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون ؛
- الابتكار و التجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية ؛
- أتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ....الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائنها؛
- انتشار و توسع التجارة الالكترونية

[1] إبراهيم يخني، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرةمقدمة لنيل شهادة ماجستير ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و التسيير، تخصص علوم التسير ،الجزائر، 2008، ص49.

رابعا: قطاع تكنولوجيات المعلومات و الاتصال

وضع تعريف لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من قبل الفرقة العاملة المعنية بوضع مؤشرات مجتمع المعلومات (WPIIS) التابعة لمنظمة التعاون و التنمية الاقتصادية. و قد تم الاتفاق على التعريف الأصلي في سنة 1998 وهو مبني على التصنيف الصناعي الدولي الموحد لجميع الأنشطة الاقتصادية (ISIC)

قد تم اعتماد عدة مبادئ عند تحديد تعريف قطاع تكنولوجيات المعلومات و الاتصال من قبل منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، منها:

- يجب أن تهدف إلى أداء وظيفة معالجة المعلومات و الاتصالات بما في ذلك البث و العرض؛
- يجب أن تستخدم المعالجة الالكترونية للتعرف إلى و قياس أو تسجيل ظاهرة مادية أو للسيطرة على عملية مادية. أما بالنسبة للصناعات الخدماتية، فإن منتجات أي صناعة محتملة؛
- يجب أن تهدف إلى تمكين وظيفة معالجة المعلومات و الاتصالات بالوسائل الالكترونية؛[1]

1- تعريف قطاع تكنولوجيات المعلومات و الإتصال:

* حسب منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (OCDE) هو القطاع الذي ينتج السلع و الخدمات التي تسمح برقمنة الاقتصاد، هذه المنتجات يمكن أن تكون مثل سلع التجهيزات، أو مثل سلع الاستهلاك الوسيط للنظام الإنتاجي، أو كسلع موجهة للعائلات فقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يظم إذ ا النشاطات المنتجة للسلع و الخدمات التي تؤدي إلى رقمنة الاقتصاد، أي تحويل التعليمات و التوجيهات المستعملة إلى تعليمات رقمية تتميز بسهولة المعالجة، إلى وضعها الأصلي، قابلة للتخزين و قابلة للإيصال

المطلب الثاني: آثار تكنولوجيات المعلومات و الإتصال على المستوى الكلي والجزئي.

تبيانا لما جاء عرضه ونظرا لأ همية تكنولوجيا الإتصال والمعلومات نقوم من خلال هذا المطلب بدراسة أهم تأشيرات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على المستوى الكلي والجزئي

أولا - : آثار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المستوى الكلي(الاجتماعي والاقتصادي)

من خلال المستوى الكلي نقوم بتبيان اثار تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من الناحية الإجتماعية وذلك بتركيز على آ ثارها في مكافحة الفقر، والتعلم ،والبيئة ،والقطاع الصحي .

[1] العمري الحاج، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على النمو الاقتصادي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصاديةو العلوم التسير و العلوم التجارية ،تخصص علوم التسير ، جامعة الجزائر، 2012/ 2013، ص 9.

أ- الإجتماعي

لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور فعال في النمو الاجتماعي فهي أصبحت جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للمجتمع و تأكيدا على هذا أقرت أكاديمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التابعة للأمم المتحدة (escwa) بأن الدور المهم و المتزايد لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ليس مقتصرا فقط على كونها وسيلة اتصال بل كذلك لها دور هام في تحقيق التنمية الاقتصادية الاجتماعية خاصة أهداف الألفية:[1]

- القضاء على الفقر؛
- ضمان التعليم الابتدائي للجميع ؛
- المساواة بين الجنسين؛
- تخفيض وفيات الأطفال؛
- تحسين صحة الأمهات ؛
- محاربة فيروس نقصان المناعة و الملاريا و غيرهما ؛
- كفالة الاستدامة البيئية ؛
- ضمان المزيد من التطور لنظام تجاري ومالي منفتح ومتوقع السلوك وغير تمييزي ويشمل ذلك الالتزام بالحكم الصالح والتنمية وتخفيض الفقر على المستوى الوطني والدولي؛
- معالجة الاحتياجات الخاصة للدول الأقل نموا، ويشمل ذلك على: تحرير التعريفات والحصص لصادرات الدول الأقل نموا،ودعم برامج تخفيف الدين للدول الفقيرة الرازحة تحت الوطأة الشديدة للدين، وإلغاء الديون الثنائية الرسمية، والزيادة السخية للمساعدات الرسمية للتنمية للبلدان الملتزمة بتخفيض الفقر؛
- تطوير وتطبيق خطط لإيجاد فرص عمل لائق ومنتج للشباب، وذلك بالتعاون مع الدول النامية.

1: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مكافحة الفقر

تلعب تكنولوجيات المعلومات و الاتصال دورا بارزا في مكافحة الفقر، و خاصة قطاع الاتصالات السلكية و اللاسلكية، فالهاتف المحمول يتيح الحصول على معلومات السوق، و تحسين الدخل لشتى المجتمعات السكانية. كما أن "إنشاء مراكز الاتصال تمكن الناس من الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والاستفادة منها، و الاتصال بالآخرين، و اكتساب مهارات رقمية"حيث بإمكان هذه المراكز تحسين الظروف

[1] أكاديمية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال 2016، ص 07، على الرابط http://www.escwa-aigle.org/ar/course/، تم الاطلاع: 22:12، بتاريخ: 2018/05/06.

المعيشية للفقراء بإتاحة فرص الوصول إلى المعلومات الأساسية، و تيسير الوصول إلى الخدمات الحكومية و الموارد المالية، و من بين المبادرات العربية لتحقيق الهدف الأول، أنشأت وزارة التخطيط و التعاون الدولي بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الأردن "نظام الإنذار المبكر"، و أنشأت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات الأردنية مشروع تطوير قدرات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. "و في بنغلادش أنشأت الدولة مراكز معلومات ريفية هدفها إتاحة فرص الوصول إلى معلومات و معارف زراعية قيمة لمكافحة الحشرات المضرة و تحسين أساليب تربية الماشية.[1]

2: تطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الإتصالات في التعليم

أكدت الأهداف الإنمائية المرسومة مسبقا من طرف الأمم المتحدة للألفية على أهمية التعليم وعلى ضرورة تحقيق التعليم الشامل بحلول عام 2015 و أشارت كذلك إلى الدور المحوري لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير التعليم ونشره ، فثورة تكنولوجيات المعلومات و الاتصال فتحت آفاقاً جديدة لتطوير التعليم التي لم يشهدها العالم من قبل "فيعتقد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنه أن يساعد على زيادة فرص الوصول للتعلّم. كما يمكن أن تساعد على رفع نوعية التعليم باستخدام أساليب تعليم متقدمة، تحسين نتائج التعلّم، إصلاح أو تحسين إدارة النظم التربوية. كما ساعدت على إيجاد بيئات تعليمية جديدة لم نكن نعهدها من قبل، كالتعليم عن بعد و الواقع أنه توجد "علاقة قوية بين النتائج التي حققتها البرامج التعليمية و بين التوصيل بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استخدامها داخل الأسر و. توظيف تكنولوجيات المعلومات و الاتصال يتم على ثلاث مستويات:[2]

المستوى الأول: استخدام الأجهزة و البرمجيات لمعالجة النصوص، و الجدولة، و إعداد الشرائح و مقاطع الفيديوكوسائط توضيحية؛

المستوى الثاني: استخدام الانترنت للتواصل المباشر بين الطلبة و مدرسيهم، و بين المدارس و الهيئات الرسمية المعنية برصد أنشطة التعليم؛

[1] الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، اقتصاد المعلومات، تقرير، 2009، ص 24، على الرابط: http://www.unctad.org/en/docs/sdteecb2009_ar.pdf، تم الاطلاع: 2016/04/13 .

[2] معهد الأمم المتحدة للتربية و العلم و الثقافة، معهد اليونسكو للإحصاء، دليل قياس تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في التعليم، ص 9، على الرابط http://www.uis.unesco.org ، تم الاطلاع 2016 /04/14 .

المستوى الثالث: استخدام البرمجيات الذكية في إنتاج المواد الدراسية للارتقاء بمهارات الطلبة، بالسرعة التي تناسب قدراتها الاستيعابية و بصورة متسقة مع برامج التعليم الأخرى التي يتابعوها إضافة إلى ذلك يمكن توظيف تكنولوجيا البث الإذاعي و التلفزي في المناهج التعليمية؛

3: أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التعليم:

ينجم عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في قطاع التعليم عدة فوائد و مزايا يضيفها هذا الأخير للقطاع و يساهم في تطويره و الرقي به و منها:[1]

- تزود الطلاب بموارد و بأدوات تربوية جديدة تمكنهم من اكتساب المهارات المطلوبة لمجتمع المعلومات؛
- تحسن العمليات الإدارية؛
- تدعيم تدريب المعلمين؛
- خارج ساعات العمل، تستطيع المدارس الموصولة أن توفر فرص النفاذ إلى الانترنت للمجتمع المحلي، بما يضمنه من فئات مهمشة.

3 : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال البيئة

تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال دورا هاما في حماية البيئة و المحافظة عليها، من خلال إقامة المراكز المجتمعية للتكنولوجيا لتعزيز المشاركة العامة في حماية البيئة من خلال التواصل المستمر عبر الشبكات التواصل الاجتماعي و المواقع المختصة و تبادل الخبرات، و نشر حملات التوعية و إيصال صوت المدافعين عن البيئة كذلك يساهم استعمال تكنولوجيات الاتصال الجديدة في حماية البيئة من خلال التقليل من نسبة غاز ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن وسائل النقل و إيجاد حلول تكنولوجية بديلة عن المستخدمة في الصناعة للحفاظ على البيئة لذا فدورها في مجال الحفاظ على البيئة كبير و مهم.

:3 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرصد البيئة:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحديداً أجهزة الاستشعار عن بعد القائمة على الراديو (الأدوات الرئيسية للمراقبة البيئية ورصد المناخ والتنبؤ بتغير المناخ على المستوى العالمي). إذ تعد الأنظمة الحديثة الخاصة بالتنبؤ بالكوارث وكشفها والإنذار المبكر القائمة على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمراً ضرورياً لإنقاذ الأرواح البشرية. وهذه الأنظمة كلها تشكل نظام الرصد العالمي (GOS) إن نظام الرصد العالمي هو المصدر الأولي

[1] الاتحاد الدولي للاتصالات المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2010، حيدر آباد الهند، 24مايو- 04يونيو ، 2010، ص ص 4 – 5، على الرابط : http://www.itu.int/net /pressoffice/press_releases/2010/28.aspx.

للمعلومات التقنية بشأن الغلاف الجوي العالمي، وهو نظام مكون من أساليب معقدة وتقنيات ومرافق لقياس معايير الأرصاد الجوية والبيئية[1].

وتتمثل أكثر الفوائد جلاءً لهذا النظام في الحفاظ على الحياة والممتلكات من خلال كشف الظواهر الجوية القاسية والتنبؤ بها. ويوفر هذا النظام بوجه خاص بيانات الرصد المتعلقة بالأرصاد الجوية الزراعية والأرصاد الجوية الخاصة بالطيران وعلم المناخ، بما في ذلك دراسة تغير المناخ والتغير العالمي. حيث تُستعمل البيانات المستمدة من هذا النظام لدعم البرامج البيئية في كل مكان.[2]

4: تطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في القطاع الصحي

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المطبقة في الصحة عرفت لعدة عقود تطورا سريعا فقد وضعت العديد من تطبيقات الحاسب الآلي على مدى السنوات العشر الماضية في مجال الصحة لمواجهة الصعوبات التي يواجهها المواطنون في الحصول على الرعاية الصحية، هذه التطورات حملت تقدما كبيرا في تنفيذ نظام الرعاية الصحية في المجتمع، وأدت إلى تحولات كبيرة في سلوك الأطراف الفاعلة في هذا النظام. وفي مواجهة هذا التطور السريع للنظام الصحي،وهذا مايخدم موضوع دراستنا نشهد اليوم عن تأسيس عدد من التقنيات المتقدمة لمعالجة المرضى مثل:[3]

4-1:العلاج عن بعد: وهو ممارسة الطب بطريقة غير مباشرة من خلال الاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات التي تمكن من تقديم الرعاية الصحية للبعيد، وتبادل المعلومات الطبية، كما أن التطبيب عن بعد انبثقت عنه عدة تطبيقات فرعية، مثل:

4-2:العلاج أو التشخيص عن بعد: الذي من شأنه أن يسهل وصول العاملين في الميدان الصحي إلى المعلومات اللازمة

و إلى قواعد البيانات الطبية، لتشخيص وعلاج الحالات المرضية في المناطق البعيدة و النائية، وبالتالي تقليص تكلفة المواصلات والاستشفاء.

4-3:المعاينة الطبية عن بعد: التي تأتي منفعتها بشكل أساسي في مراقبة المرضى خارج المراكز الصحية أو التأكد من التزام المريض بالإرشادات الطبية، خاصة في المناطق النائية التي تعاني من نقص العاملين في الميدان الصحي.

---

[1] المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الصحة لدول مجلس تعاون 2012 الصحة الاكترونية .

[2] الاتحاد الدولي للاتصالات و أمانة المبادرة العالمية للاستدامة الالكترونية ، استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة مسألة تغير المناخ،2011 ص: 4-3، على الرابط التالي: https://itunews.itu.int/ar/Note.aspx?Note=710، تم الاطلاع: 15-04-2018، على الساعة : 23:55.

[3] المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الصحة لدول مجتس التعاون 2012 الصحة الإلكترونية، متوفر على رابط http://sgh.org.sa/tabid/190/language/ar-SA/Default.aspx، تم الاطلاع16/04/2018، على الساعة: 23:00.

4-5:التكوين الطبي عن بعد: المهنيين الصحيين يمكن لهم التواصل مع غيرهم من المهنيين سواء كانوا في الداخل أو الخارج والاستفادة من خبراتهم، ويتمكنوا أيضا من المشاركة بفعالية أكبر في الأنشطة الصحية في الخارج.

المساعدة الطبية عن بعد و الجراحة عن بعد

4-6:التشاور الطبي عن بعد: مثل استعمال مؤتمرات الفيديو في التشخيص و العلاج

- أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في قطاع الصحة في نقاط الآتية:

أ- بالنسبة للمرضى في:

- تخفيض مدة العلاج ؛
- تخفيض مدة العمل ؛
- تخفيض تكاليف التنقل .

ب- بالنسبة للمستشفيات:

- وصول الخدمات الصحية ضمانها في المناطق الجغرافية النائية المعزولة؛
- تساعد على التكوين الطبي المستمر؛
- التكامل المثالي للنظام الصحي و فعاليته؛
- تخفيض عدد المستشفيات.

ب-آثار تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المستوى الإقتصادي

من الناحية الإقتصادية نعمل على تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الإقصاد الشركات والنمو لإقتصادي والإنتاجية وكذا على التجارة الإكترونية .

في وقتنا الحالي تقوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بدورا كبيرا في اقتصاديات الدول فهي تشكل عنصرا مهم في الناتج المحلي للعديد من الدول كالولايات المتحدة و اليابان التي يشكل إنتاجها من التكنولوجيا المتطورة للمعلومات و الاتصال موردا مهما لها و تحتل فيه الريادة في الترتيب العالمي لمصنعي التكنولوجيا، و لها أهمية كبيرة في رفع النمو الاقتصادي و زيادة الإنتاجية فانتشارها الواسع أدى إلى تأثيرها على كل المجالات الاقتصادية فأصبح ينظر إليها على أنها المسئولة عن الزيادة الكبيرة في إنتاجية اقتصاديات الدول و رفع معدلات نموها.

1: الآثار الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة على الإقتصاد

لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة اثر كبير على التنمية الاقتصادية يمكن تلخيص جوانب هذا التأثير كما جاء عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في:[1]

- إن الأثر الاقتصادي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يكون من حيث المؤشرات الخارجية والآثار غير المباشرة بفعل استخدامها وتطبيقها في مختلف القطاعات الاقتصادية، أكبر من مساهمتها في الناتج المحلي الإجمالي كقطاع من قطاعات الإنتاج؛

- إن أحد أهم المؤثرات الخارجية هو النمط الجديد لتنظيم الإنتاج والاستهلاك، الذي يفضي إلى خفض التكاليف وتسريع الاتصالات بين الوكلاء الاقتصاديين وتحسينها. وفيما يتعلق بالبلدان النامية فإن هذه الابتكارات تكون قد أتاحت فرصاً جديدة للاندماج في سلاسل القيمة العالمية ولتنويع أنشطة الإنتاج والصادرات. وفي الوقت ذاته تُشجع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استحداث شبكات وزيادة تبادل المعلومات محلياً وعالمياً؛

- إن وتيرة الاختراعات المتسارعة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذاته قد قلّصت بشكل كبير تكاليف الحصول على هذه التكنولوجيات. وقد سمح ذلك بإضفاء طابع ديمقراطي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وحتى من قبل الفقراء الذين يستخدمونها لتحسين سُبل عيشهم، كما سهّل الأخذ بهذه التكنولوجيات في برامج الحد من الفقر؛

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أوجدت خدمات جديدة في شكل التجارة الإلكترونية والتمويل الإلكتروني والإدارة الإلكترونية وغيرها، وهذه الخدمات الجديدة يمكن أن تساهم في زيادة الفعالية الاقتصادية.بيْدَ أن تحديات أخرى قد تنشأ فيما يخص مسألتي الثقة والأمان في المعاملات التي تولدها هذه الخدمات الإلكترونية الجديدة.

هناك أثر واضح وجلي لتكنولوجيا المعلومات على نمط عيش المجتمعات وطريقة عمل الاقتصاديات، وذلك على جميع المستويات، فمثلا:

- أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغييرات مستمرة في طريقة إنتاج السلع وتقديم الخدمات، بما في ذلك عولمة تطوير المنتجات وأسواق العمل، إحلال العمالة بالتكنولوجيا وتوسع قطاع الخدمات؛

- تحويل بعض السلع التقليدية إلى صيغة رقمية افتراضية مثل الكتب والموسيقى، وإضفاء الطابع الشخصي على العديد من الخدمات مثل التأمينات والسفر والخدمات البنكية؛

[1] مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، تسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية، النموذج الجديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تقرير اقتصاد المعلومات ، 2008، نيويورك وجنيف، ص ص: 5-6تم الاطلاع 15/04/2018، على الساعة: 00:55.

- خلق فرص جديدة للتوظيف والإبداع في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نفسه، وذلك متمثل في فئة المبرمجين ومطوري البرامج ونظم المعلومات

1: الأسباب التي تدعو إلى ربط النمو الإقتصادي بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

حسب أكاديمية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فإن الأسباب التي تدعو إلى ربط النمو الاقتصادي بالتنمية تتمثل في:[1]

- يساهم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في ترسيخ رأس المال، وبالتالي رفع إنتاجية العاملين؛
- التقدم التكنولوجي السريع في إنتاج بضائع وخدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قد يساهم في نمو متعدد الجوانب في القطاع الإنتاجي لتكنولوجيا المعلومات الاتصالات؛
- يساعد الاستخدام الأوسع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في رفع الكفاءة الكلية للمؤسسات والشركات وبالتالي زيادة الإنتاجية المتعددة العوامل؛
- يسهم الاستخدام الاتصالات لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في دعم التأثيرات الشبكية، وعلى سبيل المثال خفض كلفة الإجراءات ورفع الإنتاجية الكلية للاقتصاد.

2: آثار إستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على الشركات:

أظهرت العديد من الدراسات الخاصة بالفوائد التي تنتج عن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فلقد اظهر التحليل الاقتصادي أن هنالك علاقة وطيدة بين أداء الشركات و الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فعلى سبيل المثال، تُبين البحوث التي أُجريت في المملكة المتحدة أن الشركات التي لديها مستوى أعلى من الإستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدام مكثّف لأجهزة الكمبيوتر، وتعتمد على خدمات الاتصالات والتجارة الإلكترونية؛ تتميز بمستوى إنتاجية عالٍ وأظهرت دراسة على 700 شركة دنمركية أن الشركات التي تستثمر في الأعمال الإلكترونية تتميز بمستوى عالٍ من الإنتاجية، بالإضافة إلى أنها أكثر ابتكارا، وتوظّف المزي دمن اليد العاملة الماهرة، وأكثر من ذلك فهي غالبا ما تشارك في نشاطات البحث والتطوير. وتؤكد الدراسات الاستقصائية التي تقوم بها منظمة التعاون والتنمية (OECD) هذه الاستنتاجات بالنسبة لعدد من البلدان غير الأوروبية كما تظهر هذه الدراسات أن هناك عدداً من العوامل التي تؤثر على فعالية الشركات والاستثمار الجيد والاستخدام الفعّال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهمها: حجم الشركة، نشاطات القطاع،

[1] أكاديمية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال 2016 ص 38 على الرابط http://www.escwa-aigle.org/ar/course، تم الاطلاع 06-05-2018، على الساعة: 22:12.

المهارات والخبرات المتوفرة لدى الشركات وغيرها. كما أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجات مختلفة يؤثر على فعالية الشركات بدرجات مختلفة.[1]

3: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على النمو الإقتصادي و الإنتاجية

تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإنتاجية من خلال القنوات الآتية:[2]

- تتحقق الكفاءة الإنتاجية من خلال التقدم التكنولوجي السريع في إنتاج السلع والخدمات، ومنه فانقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعتبر محرك لزيادة الإنتاجية في الاقتصاد ككل، كما أن الانخفاض السريع في أسعار سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يُعدّ من المكاسب التي يمكن أن تعكسها زيادة الكفاءة في هذا القطاع.

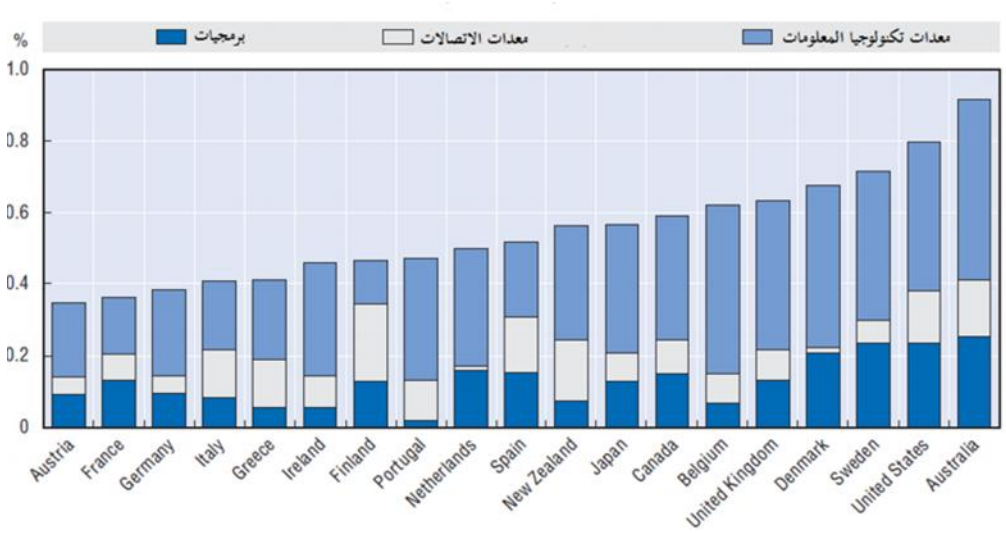
- إن الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعمل على توفير المزيد من رأس المال للعمال، مما يدفعهم إلى زيادة إنتاجيتهم.

- إن التوسع والاستعمال المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع القطاعات الاقتصادية يساعد الشركات على زيادة كفاءتها الإنتاجية و الشكل التالي يبين مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي لدول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD)

الشكل (2-1): مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الناتج المحلي الإجمالي (1995- 2003)

[1] حسين **العلمي دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق التنمية المستدامة** مذكرة ماجستير كلية الاقتصاد جامعة فرحات عباس سطيف 2012/2013 ص 89

[2] المؤتمر الأوروبي حول مجتمع المعلومات و الاثر الاقتصادي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، 2006 ، مقر المفوضية الاوروبية جنيف سويسرا ص 03 على الرابط : http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/ict_and_lisbon/index_en.htm، تم الاطلاع: 2018-04-16، على الساعة: 23:55.



المصدر:مقال منظمة التعاون والتنمية، خلق قيمة من الأصول الفكرية، اجتماع مجلس منظمة التعاون والتنمية على المستوى الوزاري، ص 14.

نلاحظ من الشكل رقم (2-1)أن الاستثمار في معدات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات القسم الأكبر من رأس مال تكنولوجيا المعلومات عدا فلندا التي هي معروفة بامتلاكها صناعة متطورة لمعدات الاتصالات مثل شركة نوكيا العملاقة، و هذا يدل على أهمية توفير المعدات و الأجهزة اللازمة هي الخطوة الأهم من اجل الحصول على فوائد عالية من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات. و أيضا تمثل الاستثمارات في مجال البرمجيات ثلث مجموع مساهمة تكنولوجيا المعلومات في نمو الناتج المحلي الإجمالي و يمكن اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في و جود انتاج لسلع و خدمات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و هذا القطاع يتميز بالنمو السريع و الطلب القوي عليه و بالوظائف الكبيرة التي يوفرها و بالتالي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تلعب دورا مهما في النمو الاقتصادي.

4: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على التجارة عن طريق استخدام (التجارة الالكترونية)

تعرف التجارة الالكترونية بأنها وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكمبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية[1]، وسنتحدث هنا عن تأثير التجارة الالكترونية على التجارة و الأسواق وفي تعريف واسع لمنظمة التعاون و التنمية الاقتصادية اعتبرت فيه "التجارة الالكترونية عملية بيع أو شراء السلع أو الخدمات سواء كانت بين مؤسسات الأعمال، الأسر، الأفراد، الحكومات، و غيرها من المنظمات

[1] بسام نور، التجارة الالكترونية كيف، إلى متى و أين، الموسوعة العربية للكمبيوتر و الانترنت 2003، على الرابط ac.ksu.edu.sa/sites/default/files/ltjrh_llktrwnyh.do تم الاطلاع: 16-04-2018، على الساعة: 02:33.

العامة أو الخاصة و التي أجريت عن طريق الشبكات المرتبطة بالحواسيب. و يتم طلب السلع و الخدمات عبر هذه الشبكات، أما عملية الدفع و التسليم النهائي للسلعة أو الخدمة فيمكن إجرائها عبر الانترنت أو بطريقة تقليدية[1] طورت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التجارة عن طريق إدخال تقنيات جديدة على التجارة حيث أصبحت إمكانية الاستفادة من هذه التقنيات في تسهيل القيام بالعمليات التجارية، استنادا إلى البيانات المتعلقة بها و التي يمكن تجميعها و تخزينها و معالجتها و تداولها بين العديد من الجهات ذات العلاقة بالنواحي التجارية أو الاقتصادية. فالتجارة الالكترونية تعبير حي عن احد صور التغير الفني، حيث أنها ممارسة تبادل المعلومات باستخدام الرسائل المركبة و غير المركبة الممثلة في البريد الالكتروني و إمكانية توفير قاعدة بيانات لتغطية كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات.

أما من حيث مساهمتها في الاقتصاد، فقد أكدت العديد من الدراسات على أن التجارة الالكترونية تساهم في الاقتصاد و لكن بصفة غير مباشرة، فهي توفر عدة فوائد مالية بفضل تقليص التكاليف الإنتاج و المبيعات و زيادة الأرباح و تحسين الكفاءة لكن بالرغم من هذه المزايا و الفوائد التي تتيحها التجارة الالكترونية.

لقد برزتأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كقوة هامة في المؤسسة، وهذا ما اضطر المديرين للاهتمام أكثر بها و هذا ما ساعد المديرين على تحقيق أهداف المؤسسة سهل عليهم القيام بكل الأنشطة بطريقة مثلى و ساعدهم على تدعيم أداء مواردهم البشرية و زيادة فاعليتها و هذا ما سنعالجه في هذا المبحث عن طريق معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جوانب المؤسسة المختلفة.

ثانيا : اثار تكنولولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الجزئي (مختلف جوانب المؤسسة)

نقوم بعرض مختلف جوانب المؤسسة كالانتاجية المؤسسة و انتاجية القوى العاملة وكذا تطوير المنتج والتسويق .

أصبح نجاح المؤسسات في عصرنا يعتمد على مدى تحكمها في التكنولوجيا الحديثة و تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهذه الأخيرة تجعلها قادرة على مواكبة العصر و مجابهة التحديات التي تواجهها و تعطيها حلول و ميزة عن باقي المؤسسات و تتمثل جوانب تأثير تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة على:[2]

[1] الأمم المتحدة، مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، دليل لإنتاج إحصاءات حول اقتصاد المعلومات، 2009، على الرابط: Measuring-ict.unctad.org، تم الاطلاع: 16-04-2018، على الساعة: 02:50.

[2] حاج عيسى آمال، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ورقة بحثية متوفرة على الرابط : http//manifest.univ-ouargla. dz، تم الإطلاع 2018/05/18، على الساعة: 21: 19.

أ: التأثير على إنتاجية المؤسسة

أكدت العديد من الدارسات مؤخرا أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخال تكنولوجيا المعلومات إدخال تغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة.

فقد بينت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الإدارة والتنظيم، إلا أن هذه الدراسة بينت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لن يؤدي إلى زيادة محسوبة في الإنتاج، وبالتالي فإن الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تتحقق عندما يرافقها استثمار في: إستراتيجيات جديدة، وهيكليات جديدة، وأعمال جديدة.

ب: التأثير على القوى العاملة

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير آخر هو إدخال متطلبات جديدة حول القوى العاملة، من هذه التغييرات زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع زيادة كبيرة نسبيا، حيث أن معدل الأجر السنوي في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان 5800 دولار لعام 2008 في الولايات المتحدة الأمريكية، أي أعلى من معدل الأجر السنوي البالغ 31400 دولار في القطاعات الأخرى، أي الأجر أعلى بنسبة 85%، ومنذ سنة 1992 ارتفعت الأجور للعاملين في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات بمعدل 5. 8% سنويا بالمقابل، لم ترتفع الأجور في الصناعات الخاصة الأخرى بأكثر من 3. 6%. إضافة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيدا وتطورا من التجهيزات المستعملة سابقا، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلما، كما يحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور التجهيزات والبرمجيات.

ج: التأثير على تطوير المنتج

اكتشفت المؤسسات أن هذه التكنولوجيا يمكن استخدامها لتطوير منتجات وسلع جديدة، كما يمكن استخدامها لتطوير خطوط الإنتاج وعمليات الإنتاج، وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن داخلها عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية، وقد ساعد ظهور الانترنت، في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي، فالكثير من المؤسسات تستعمل الانترنت من أجل زيادة مبيعاتها من خلال التحسين التدريجي المستمر للسلعة أو الخدمة من خلال استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة عل شبكات الانترنت، والتي تستعمل في:[1]

[1] حاج عيسى آمال، المرجع السابق.ص55

- تنسيق وتصميم المنتج ؛
- تخفيض تكلفة إدارة المشروع ؛
- تخفيض تكلفة إدارة المخزون ؛
- تقديم التدريب الفعال للعمال والموظفين.

د: التأثير على عمليات التسويق

يمكن اليوم لكثير من المستهلكين في كثير من دول العالم الدخول إلى الانترنت والإطلاع على مواصفات وعرض أي من السلع التي يرغبون في شرائها، فالانترنت أصبحت مكانا للتسوق يمكن من خلالها للمستهلك المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم القيام بعمليات الشراء عبر الانترنت، وفي الكثير من الأحيان يتم الدفع عبر هذه الشبكة، كم أثرت التجارة الإلكترونية تأثيرا كبيرا على أسعار مختلف السلع والخدمات، حيث يمكن للمشتري أن يتفحص السلعة ومختلف مواصفاتها وأسعارها في كل بقاع العالم وبسرعة وتكلفة قليلة بالمقارنة بالوسائل السابقة التقليدية (السفر، الزيارات، المعارض) وأكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الانترنت لتسهيل العملية، فتسهل هذه البوابات عمليات التسوق والتسويق الإلكتروني، وتقوم هذه البرمجيات بالإبحار عبر الانترنت في العديد من المواقع وبسرعة فائقة، باحثة عن أفضل سعر وأفضل مواصفات للمشتري، وتسمى هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي (BOTS)، ومن وجهة نظر البائع فإن الانترنت أصبحت وسيلة هامة للتسويق عالميا، فالمصنعين ومقدمي الخدمات يعرضون الآن على الانترنت معلومات ومواصفات وأسعار وخدمات لسلعهم، مع إمكانية الصيانة والإطلاع بالاستعانة بالانترنت، وكذلك التدريب عن بعد مع كل اللوازم التطبيقية وكلها عن بعد بواسطة الانترنت.

خلاصة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات وا لإ تصال في الوقت الحالي من أكثر المجالات نشاطا و بروزا و تأثيرا حيث، تعتمد المؤسسات خاصة المتطورة و المتقدمة على هذه التكنولوجيا و بشكل أساسي و هذا لفاعليتها التي تحتل موقف ريادي في مختلف المجالات الإقتصادية و الصناعية و الإجتماعية إذ تتعلق هذه التكنولوجيا بكل الجوانب في و قتنا الحالي و تكتسي أهمية كبيرة .حيث تتميز تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها تتطور بسرعة فائقة وسرعة تأثيرها وانتشارها الواسع والسري كما أ نها مفيدة لمن يحسن استغلالها ومن هذا نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات والإتصال تعتبر مورد ورأس مال و أساس يساهم في بقاء المؤسسة وتحقيق أهدافها ،كما لهاآ ثار على المستوى الكلي اذ يكمن المستوى الكلي في آثار إجتماعية و اقتصادية حيث تؤثر علي المستوى الإجتماعي من حيث القضاء على الفقر وضمان التعليم للجميع وتخفيض وفيات الاطفال وكفالة الإستدامة البيئة ، أما على المستوى الاقتصادي فقد أهتمت بنمو الشركات الإ قتصادية ،و كذ بالتجارة الإ كترونية أما الجانب الجزئي والذي يتمثل في مختلف جوانب المؤسسة فقد إهتمت بإنتاجية المؤسسة والقوى العاملة وتطوير المنتج والتأثير عليه والتأثير على التسويق

لهذا يشهد العا لم تسارعا في إمتلاك أحدث تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، كما أصبحت تعتبر ميزة تنافسية لكثير من المؤسسات و البلدان، و هذا لما توفره من وقت و جهد و لما تحققه من كفاءة و فعالية في انجاز المهام و الاستفادة من مختلف تطبيقاتها.

و قد ساعدت هذه التكنولوجيا على تسهيل و تحويل السلطة و الخدمة إلى المستهلك الأخير، كما أنها زادت من سرعته و جودتها و دفعت ي اتجاه خلق عا لم رقمي يحكمه الاتصال عن بعد و في أي وقت.

:

الفصل الثاني:
تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المؤسسة و أداء مواردها البشرية

تمهيد:

إن من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصرة هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق رغباته وآماله، فبقاء المؤسسات واستمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر. و لكن لا يكفي للبقاء و الاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طريق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار،وتعتبر سياسة دراسة "الأداء وتقييمه" من أهم السياسات المستعملة من قبل المؤسسة العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تقديرية للمؤسسات في إتخاذ إجراءات وحلول لبعض المشاكل ولمعرفة هذه المعلومات والإجراءات سوف نتطرق إليها من خلال .

المبحث الأول : ماهية الاداء

المبحث الثاني: الاداء البشري وطرق تقييمه

المبحث الأول: ماهية الأداء

المهمة الأساسية للإدارة هي تحقيق الأهداف التي قامت من اجلها المؤسسة و ذلك من خلال توفير مجموعة الموارد اللازمة و تنسيقها و توجيهها بما يجعلها قادرة على تحقيق الأداء المرجو منها، و يمثل الأداء المحور الأساسي لنجاح أي مؤسسة و عليه سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الأداء و مستوياته و العوامل التي المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء

يتطلب انجاز الأعمال فرديا أوجماعيا أن يكون الأداء على درجة عالية من الكفاءة و الفعالية، و هذا يستلزم ضرورة وجود تنظيم محكم و تخطيط سليم و متابعة حقيقية و تقييم مستمر.

أولا: تعريف الأداء

يشير الأداء إلى "درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ويعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها المتطلبات الوظيفة". [1]

كما يعرف الأداء بأنه محاولة تحقيق تلك الأهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي " الفعالية" وهي الوصول إلى الأهداف المرجوة ، " النجاعة " وهي تخفيض الموارد المستخدمة.

بينما يتميز تعريف " ظاهرة محمود كلادة " بالشمولية حيث قال : الأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة[2]. ويمكن القول بان الأداء هو سلوك يسهم من خلاله الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المؤسسة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب[3].

---

[1] راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 41.

[2] طاهرمحمودكلادة،الإتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية،دار زهران للنشر والتوزيع،الأردن،ص 242.

[3] المرجع نفسه، ص 216.

ويعرف أيضا بأنه: "محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فقدتم التعبير عن الأداء انطلاقا من النظرة المستمدة إلى الموارد. [1]

نستنتج مما سبق أن الأداء يمثل ذلك الارتباط أو العلاقة بين النتيجة والمجهود المبذول على اختلاف طبيعته.

ثانيا: خصائص الأداء

يمكن تلخيص أهم خصائص الأداء فيما يلي: [2]

- جهد يهدف إلى تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات (منتجات) ذات مواصفات محددة بأقل تكلفة ممكنة ؛
- جهد يسعى إلى تحقيق أهداف الوظيفة ومن ثم أهداف المنظمة ككل ؛
- سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة ؛
- استجابة تتكون من أفعال وردود أفعال ؛
- المحافظة على ثبات العمل واستمراره من خلال الخبرات التراكمية والتجارب السابقة التي تثري المؤسسة،وتورث هذه الخبرات من جيل إلى جيل آخر بحيث لا تتأثر المؤسسة بغياب أو تغيير القيادات ؛
- الاعتماد على جماعية الأداء والمشاركة في اتخاذ القرار من قبل المختصين والخبراء المؤسسة ؛
- المحافظة على الاستقرار الإداري والمالي للمؤسسة، وذلك من خلال إتباع السياسات والنظم والقوانين المعتمدة ؛
- اختيار أفضل الأساليب والنظريات الإدارية التي تحقق تفوقا للمؤسسة على مستوى الخدمات التي تقدمها ؛
- التركيز على العنصر البشري وتنميته وتأهيله باستمرار واستقطاب أفضل الكفاءات من خلال سياسة متطورة تعتمدها المؤسسة في التوظيف ؛
- تعزيز ولاء وانتماء العاملين للمؤسسة وأنظمتها، باعتبارها مؤسسة للجميع تتطلب العمل الدءوب للمحافظة عليها .

[1] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل، ط 04، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2009م، ص 04.

[2] لخذاري حورية، دور إدارة معرفة الزبون في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة،دراسة حالة مجموعة من وكالات التأمين باتنة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظماتالحاج لخضر باتنة 2014/2013 ، ص 55.

المطلب الثاني:مستويات و أنواع الأداء

أولا:مستويات الأداء

توجد مجموعة من المستويات للأداء يمكن للمؤسسة الاقتصادية من خلالها التعرف على مستوى أدائها، ولعل هذا الاختلاف يعود كما اشرنا لاختلاف المعايير والمقاييس التي يتبناها باحثي هذا المجال، وتتمثل هذه المستويات في: [1]

1- **الأداء الاستثنائي:** يبين التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمؤسسة.

2- **الأداء البارز:** يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، امتلاك إطارات ذات كفاءة، امتلاك مركز ووضع مالي متميز.

3-**الأداء الجيد جدا:** يبين مدى صلابة الأداء، واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.

4- **الأداء الجيد:** يكون فيه تميز للأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات والخدمات وقاعدة العملاء، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.

5- **الأداء المعتدل:** يمثل سيرورة أداء في المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات و/أو الخدمات، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.

6- **الأداء الضعيف:** والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

ثانيا: أنواع الأداء

يمكن تقسيم الأداء حسب خمسة معايير وهي: معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية، معيار الطبيعة، معيار الوظيفة ومعيار السلوك، وسنتطرق إليها بالتفصيل: [2]

أ- معيار المصدر: ويقسم الأداء حسب المصدر إلى أداء داخلي وأداء خارجي:

[1] خالد محمد بن حمدان و وائل محمد صبحي إدريس، الإستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي، دار اليازوري، الأردن، ،2004ص. 362-362.

[2] عادل عيشي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصاديةوعلوم التسير والعلوم التجارية ،تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2004، ص 51.

1-**الأداء الداخلي:**وهو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية وموارد مادية

2-**الأداء الخارجي:** هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة

ب- معيار الشمولية: والذي يقسم الأداء في المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي:

1-**الأداء الكلي:** يتمثل في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو المنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها. التعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة وأحسن جودة.

2-**الأداء الجزئي:** على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي أو كل عنصر في المؤسسة على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة.

ج- معيار الطبيعة: تمارس المؤسسة عادة نشاطها في مجالات أداء مختلفة منها الأداء الاقتصادي، الأداء الاجتماعي و الأداء الإداري نتناولها في ما يلي:

1- **الأداء الاقتصادي:** بتطبيق المبادئ الاقتصادية بالنسبة لظروف الوحدة وبيئتها المحيطة بها، ويتم قياسه عادة باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة.

2- **الأداء الاجتماعي:** يعد الأداء الاجتماعي لأي مؤسسة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية، ويتميز هذا النوع من الأداء بنقص المقاييس الكمية المتاحة لتحديد مدى مساهمة المنظمة في المجالات الاجتماعية التي تربط بينها وبين الجهات التي تؤثر بها، مما يزيد من صعوبة إجراء التقييم الاجتماعي للأداء ولذا يتطلب الأمر ضرورة بذل الجهد من اجل التوصل إلى مقاييس عدة لتقييم الأداء الاجتماعي.

3- **الأداء الإداري:** الأداء الإداري للخطط والسياسات والتشغيل بطريقة ذات كفاءة وفعالية، ويتم تحقيق ذلك بحسن إختيار أفضل البدائل التي تحقق أعلي المخرجات الممكنة، ولتقييم الأداء الإداري يمكن استخدام الأساليب المختلفة لبحوث العمليات وكذلك البرمجة الخطية.

د- معيار الوظيفة: يرتبط هذا المعيار بشدة التنظيم، لأنه يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة، وحسب هذا المعيار ينقسم الأداء إلى:

1- أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة الأزمة لتسديد ما عليها، وتحقيق معدلات مردودية جيدة وتكاليف منخفضة. [1]

2- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق إنتاج المؤسسة عندما تستطيع تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بغيرها من المؤسسات.

3- أداء وظيفة الموارد البشرية: تتمثل في قدرة هذه الموارد على تحريك الموارد وتوجيهها نحو هدف المؤسسة، فلكي تضمن المؤسسة بقائها يجب عليها أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسيرهم تسييرا فعالا.

4- أداء وظيفة التسويق: ويتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة.

هـ- معيار السلوك: وهذا المعيار يقسم الأداء إلى أداء المهمة والأداء الضمني.

1-أداء المهمة: وهو الأداء الذي يتم تعريفه كالآتي:

-الأنشطة التي تحول الموارد الخام إلى سلع و خدمات التي تنتجها المؤسسة.

- الأنشطة التي تساعد عملية تحويل موارد الخام، توزيع منتجاتها النابحة أو تقديم تخطيط هام، الإشراف، أو وظائف الموظفين التي تساعد المؤسسة على تحقيق الفعالية والكفاءة.

2-الأداء الضمني: ويتمثل في تلك السلوكيات التي تساهم في فاعلية المؤسسة بتقديم بيئة جيدة يمكن أن يحدث بها أداء المهمة بين تلك السلوكيات مثلا: المساعدة والتعاون مع الآخرين، التطوع لإنجاز أنشطة غير رسمية أي لا تعتبر جزء من الوظيفة، المواظبة والغياب النادر.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

لقد ساد ولفترة من الزمن أن الظروف المادية للعمل هي المحدد الأساسي لمدى تقبل العامل لعمله وبالتالي مستوى الإنتاجية وأدائه ولكن النتائج في هذا الميدان أثبتت أنه توجد عوامل أخرى غير الظروف المادية التي لها الأثر الكبير على أداء نذكر من بين هذه العوامل ما يلي:[2]

أولا-الإشراف:وهو من أبرز العمليات الرئيسية التي تسعى المؤسسة من خلالها إلى تحقيق أكبر مستوى من الفعالية في الأداء للوصول إلى درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية وهذا ما دعمته الكثير من التجارب

[1] عادل عيشي ،مرجع سابق، ص53.

[1]ديسلر جاري، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، العربية السعودية، ،2003، ص 233.

والدراسات في ميدان علم الاجتماع الصناعي، فالممارسة اليومية للمشرفين تؤثر بشكل كبير على إنتاجية المؤسسة سلبًا أو إيجاباً حيث يوفر المشرف المحيط الملائم لتحفيز العمال، تنظيم العمل وبث روح العمل الجماعي والتعاون الذي من شأنه رفع الروح المعنوية للعامل وبالتالي تحسين أداء العمال في المنظمة، وقد قام العديد من الباحثين والعلماء بعدد هائل من التجارب والبحوث لإبراز أثر نماذج الإشراف في وسائل الإنتاج والأداء والرضا.

ثانيا- الحوافز: يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر الإنتاج في المؤسسة ومن أجل كفاءة هذا العنصر لابد من تحفيز الأفراد بكفاءة عالية ودفعهم لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، فتحفيز الفرد إنما يهدف إلى التأثير في سلوكه وتوجهه بما يتماشى وأهداف المؤسسة، ويبقى للحافز المادي التأثير البارز على أداء العامل فمهما يكن فإن كل واحد منا يعمل من أجل تحقيق منفعة مادية معينة خاصة في الظروف الاقتصادية القاهرة .

المبحث الثاني: الأداء البشري و طرق تقييمه

إن نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها المختلفة مرهون بتوفر أداء إداري كفؤ حيث إن المحور الأساسي في تقدم المؤسسات يعتمد على و جود إدارة تتحكم بالموارد البشرية سواء بالأفكار او بالتشغيل أو ممارسة المهام و التي يشار إليها بالمجموع بالأداء الإداري الذي حاز أهمية كبيرة لما له من تأثير على نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها و من هنا بدأ التنبه إلى أهمية الأداء الإداري و من هنا بدت الحاجة واضحة إلى تخصيص مهمة من مهام المؤسسة تعنى بالأداء من حيث إدارته و تقييمه و قد أصبح مجالا خصبا له مؤلفاته و أبحاثه و دراساته العلمية.

المطلب الأول: الأداء البشري

بدأت المؤسسات المعاصرة تهتم بإدارة الأفراد وتعريف أدائهم استنادا إلى نظريات الإدارة و نظرية القياس، وذلك ما يعرف بنظم الإدارة و نظم تقييم الأداء التي ستند إلى النظريات و الأسس العلمية المختلفة

أولا: تعريف الأداء البشري

يمكن تعريف الأداء البشري بأنه مجموع الجهود الهادفة من قبل المؤسسات و الوزارات و الشركات المختلفة لتخطيط و تنظيم و توجيه الأداء الفردي و الجماعي ووضع معايير و مقاييس واضحة و مقبولة كهدف يسعى الجميع لقبولها.[1]

[1] محمد قدري حسن،إدارةالأداء المتميز، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2015/2014، ص 11.

و يعرف أيضا: على انه عملية بشرية تم تصميمها للربط بين أهداف المؤسسة و أهداف الفرد بطريقة يمكن من خلالها ضمان أن يتم توحيد أهداف الفرد و أهداف المؤسسة قدر المستطاع.[1]

و هي أيضا عملية تواصل مستمرة تتم بالاشتراك بين الموظف و مشرفه المباشر، و تهدف إلى التوصل لتوقعات و فهم واضحين للأعمال التي يجب انجازها، و هي عبارة عن نظام يتألف من عدة أجزاء، يجب العناية بها جميعا إذا ما أريد للعملية أن تكون ذات قيمة بالنسبة لكل من المؤسسة، و المدراء و الموظفين.[2]

و من خلال التعارف السابقة يمكن أن نستنتج أن الأداء عملية بشرية مستمرة تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة عن طريق الربط بين الموظف و الإدارة المشرفة عليه عن طريق وضع معايير و مقاييس واضحة يسعى الجميع إلى تحقيقها.

ثانيا: عناصر الأداء البشري الناجح

حتى يكون الأداء البشري ناجح يجب أن يتوفر على العناصر التالية:[3]

أ- تخطيط الأداء: بتحديد الأهداف و تحليل الأداء الحالي و تحليل أسباب سوء الأداء قبل وصف الحلول، و توفر شروط معينة في المدير حتى يستطيع القيام بالتحليل الناجح، مع تحليل الأداء المطلوب.

ب- تنظيم الأداء: بمعرفة المسؤوليات و المهام و فتح قنوات الاتصال، و العمل باللوائح و القوانين.

ج- توجيه الأداء: عن طريق تبسيط و الإدارات و الإرشاد و تصحيح الأخطاء و ملاحظة التقدم مراجعة والتغذية العكسية.

د- مراقبة وتقييم الأداء: بكشف القصور في الأداء، و معرفة المهارات المتوفرة و المستهدفة، و تحقيق العدالة و الرضاء، و تحديد بيانات اتخاذ القرارات المرتبطة بالإفراد. و مراقبة و توثيق الأداء و مكافأة السلوك الايجابي و التقدم نحو الهدف، حتى الوصول إلى تحسين أداء الأفراد و المنظمة.

ثالثا: مزايا الأداء البشري الناجح

يحقق الأداء البشري الناجح المزايا التالية:[4]

- الحكم بسلامة الخطط الإستراتيجية ؛
- الحكم بسلامة الأهداف و السياسات ؛

---

[1] باري كشواي،إدارة الموارد البشرية، ترجمة شعبة العلوم الاقتصادية و التجارية، الطبعة 01، دار الفاروق للنشر ، 2003، ص 91.

[2] موسى يونس،تقييم الأداء، بيت الأفكار الدولية للنشر و التوزيع، الرياض، 1999، ص 29.

[3] - علي السلمي إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع 2001 ص 149

[4] محمد قدري حسن مرجع سابق ص 12

- الحكم بكفاءة الإدارة في ممارسة الوظائف؛
- بحث إمكانية تحسين الأداء مستقبلا ؛
- تقييم كفاءة و فاعلية القرارات الإدارية ؛
- تخطيط أنشطة التدريب الموجهة و خطط التحفيز ؛
- كشف و معالجة الممارسات البشرية و المالية الخاطئة .

رابعا: أسس الأداء البشري الفعال

الأداء البشري الفعال حالة من الإبداع الإداري و التفوق التنظيمي تحقق مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية و التسويقية و المالية و غيرها بما ينتج عنه نتائج و انجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون و يرضى عنها العملاء و كافة أصحاب المصلحة في المنظمة و يرجع الأداء الفعال إلى عدد من العوامل مثل[1]:

- المبادرة بعمل معين أو بأسلوب أكثر كفاءة ؛
- إقامة شبكة من العلاقات تحقق المعرفة و تزيد من حجم المعلومات ؛
- إدارة الذات بإيجاد الوقت الكافي لأداء مزيد من المهام و المبادرا
- رؤية الصورة الكاملة لفهم ما تحدثه التغييرات الطفيفة في المشروعات التي تتطلب مشاركة الآخرين ؛
- استعمال مهارات القيادة فالمتميز يعمل كقائد غير ذي سلطة و بهدوء و دون استعراض أما الشخص العادي فإنها لا تعني عنده أكثر من القدرة على فرض الرأي على الآخرين و التحكم فيهم و الحرص على استعراض هذه القدرة و التفاخر بها ؛
- العمل بروح الفريق لانجاز المهام المركبة و المعقدة ؛
- المعرفة التنظيمية حيث تتضمن مراعاة المصالح المختلفة لكل مكونات المشروع ؛
- جذب الانتباه بالعروض مما يسمح بإقناع الغير بالثقة و الخبرة .

خامسا: عوامل نجاح الأداء البشري المتميز

لكي يكون الأداء البشري فعال و قادر على تحقيق الأهداف المرجوة منه يجب أن تتوفر فيه عوامل منه: [2]

[1] محمد قدري حسن، مرجع سابق ،ص 13 .

[2] - علي السلمي ،مرجع سابق ،ص 131 .

- التعامل مع مفهوم الأداء البشري المتميز من منظور شامل يجمع عناصره البشرية و المادية و التقنية و التنظيمية جميعا في إطار متناسق و متكامل و عدم التركيز على بعض العناصر و التغافل عن البعض لآخر ؛

- إدماج معطيات وعناصر وبرامج إدارة التميز ضمن الإستراتيجية العامة للموارد البشرية، و كذلك في الاستراتيجيات الوظيفية لمختلف عمليات المنظمة الإنتاجية، و التسويقية و التمويلية و التقنية و الإدارية بصفة عامة ؛

- استهداف تطوير أداء البشري متميز عند النظر في تطوير و تحديث و إعادة هندسة أو إعادة هيكلة المنظمات ؛

- مراعاة الأبعاد الثقافية و الاجتماعية للموارد البشرية و اختلاف مستوياتهم الفكرية، و اخذ هذه الفروق في الاعتبار عند تصميم الأعمال و إعداد خطط أداء إداري متميز و تحديد معايير التقييم ؛

- التركيز في تصميم الأعمال و تخطيط الأداء، على تضمينها أبعادا تستثمر و تستشير الطاقات الذهنية والقدرات الفكرية للموارد البشرية باعتبار أن رأس المال الفكري أهم ما تملكه المنظمة المعاصرة ؛

- مراعاة البعد التقني و إدماج تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تصميم الأعمال، و استثمار الفرص الناشئة عنها في مختلف عمليات إدارة الأداء المتميز .

المطلب الثاني: تقييم الأداء البشري

يعتبر تقييم الأداء أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير لان تقييم الأداء هو جوهر عملية الرقابة البشرية المستمرة كما انه ركيزة اتخاذ القرارات الرشيدة.

أولا: تعريف تقييم الأداء

لقد تعددت الكتابات والأبحاث التي تناولت موضوع تقييم الأداء، رغم ذلك لم يتم التوصل إلى تعريف لتقييم الأداء يجمع بين جميع وجهات النظر العلمية، فقد اختلفت التعريفات من كاتب لآخر ومن باحث لآخر، وهذا ما توضحه مجموعة التعريفات الأكثر انتشارا لهذا المفهوم نذكر:

محاولة الوصول لتقييم مدى مساهمة العامل في إنجاز الأعمال الموكلة إليه و كذلك سلوكه وتصرفاته في علاقاته بزملائه ورؤسائه والمتعاملين معه، وأيضا قدراته وإمكانياته الشخصية خلال فترة زمنية محددة.[1]

عملية أو وسيلة لتعريف العامل بمستوى أدائه واقتراح التغيرات التي يحتاجها في سلوكه، اتجاهاته، مهاراته، ومعرفته.

[1] محمد المحمدي الماضي، السياسات الإدارية، مطبعة كلية الزراعة، جامعة القاهرة، مصر ،1994، ص ص:297-253.

كما يعرف تقييم الأداء على أنه" عملية تقديرية لأداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى

ونوعية أدائه"، وتعتبر وظيفة منظمة ومستمرة وضرورية لتسيير الموارد البشرية، لتحقيق فعالية أكبر إذا كانت مرتبطة

بإستراتيجية العمل وبأسلوب تسيير المؤسسة.[1]

كما عرف كامل بربر تقييم الأداء بأنه "عملية التقييم والتقدير المنتظمة والمستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل

وتوقعات تنميته وتطويره مستقبلا"، و يهدف برامج تقييم الأداء بشكل عام إلى تحسين مستوى الإنجاز عند العامل بالإضافة إلى تحقيق الغايات التالية:[2]

-تسهيل تنمية تطوير العامل ؛

-تحديد إمكانيات العامل المتوقع استغلالها ؛

-المساعدة في تخطيط القوى العاملة ؛

-المساعدة في تحديد مكافئة الفرد.

و يمكن أن نعرف تقييم الأداء على انه عملية تقدير و تقييم مستمرة لأداء االعاملين داخل المؤسسة للتعرف على مستوى العامل و محاولة تحسين أدائه.

و نشير فقط إلى انه يوجد فرق بين قياس الأداء و تقييمه نوجزه في ما يلي:

قياس الأداء:"هو إعطاء قيمة رقمية أو عددية لصفة من الصفات ترتبط بسلوك محدد".

تقييم الأداء: "هوإصدار حكم على قيمة الأشياء أو الأفكار أو الاستجابات لتقدير مدى كفاية هذه الأشياء ودّقتها وفاعليّتها، على أن يتمّ هذا الحكم في ضوء مستوى أو معيار معيّن".

ثانيا: أهمية تقييم الأداء البشري

تكمن أهمية تقييم أداء البشري في ما يلي:[3]

أ-تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية وأن المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دوريا أو سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها

[1] حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر الجامعية، قالمة، (الجزائر)، 2004، ص 123.

[2] منير نوري، فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، ط 01 ،مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع، عمان،الأردن،2011، ص332.

[3] حضير كاظم حمود، وآخرون، إ دارة الموارد البشرية، ط01، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ،2007، ص 152.

وحاجتها الفعلية للقوى البشرية ، لذا إن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية والتطويرية والتدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السليمة لعملية التقييم لأداء الأفراد العاملين؛

ب- تحسين الأداء وتطويريه: إن عملية التقييم الأداء وتطويره، يساعد الإدارة العليا في المؤسسة في معرفة وتحديد نقاط والضعف لدى الأفراد العاملين لديها ثم أن هؤلاء الأفراد لابد من معرفة مستوى التقييم الدوري لهم من قبل الإدارة وهذا من شأنها أن يحفز الأفراد العاملين ويدعو كل منهم استثمار جوانب القوة في مساره الوظيفي وتطويره بالشكل الأفضل؛

ج-تحديد الاحتياطات التدريبية: إن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة، إذ أن الاحتياجات التدريبية وتحديدها لا يتم عشوائيا أو اعتباطا وإنما يتركز على الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المؤسسة ؛

د-وضع نظام عادل للحوافز والمكافآت: إن التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للعامل ومدى قدرته على تحقيق متطلبات العمل بدقة، لذا فإن الحوافز والمكافآت التي تقوم لهؤلاء العاملين تعتمد الجهد الفعلي المبذول من قبلهم، ولذا فإن المكافآت المعطاة للعامل تستند على الجهد المنجز في تحقيق الأداء؛

هـ-انجاز عمليات النقل والترقية: ساعدة الإدارة العليا بمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من حيث المهارات و القدرات والقابليات إذ يساهم التقييم الموضوعي بمعرفة الفائض أو النقص بالموارد البشرية من ناحية ويمكن الإدارة بنقل أو ترقية الموظفين العاملين ذوي الكفاءات العلمية والعملية لمواقع أو مراكز وظيفية ينسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الأداء.

ثالثا: الأطراف القائمة بعملية تقييم الأداء البشري

هناك عدة أطراف قد تقوم بعملية تقييم أداء العاملين، هذه الأطراف مهما اختلفت تجاربها، إلا أن كل منها له علاقة بمن يجري تقييم أدائه بحيث يستطيع المقيم من خلال اتصالاته معه أن يحكم على أدائه بدرجة جيدة من الدقة،ومن أهم هؤلاء المقيمين نجد:[1]

أ- الموظف نفسه (التقييم الذاتي): إن العامل نفسه هو من يعرف كل تفاصيل سلوكه وأسلوب أدائه ومواطن قوته وضعفه أكثر من غيره، غير أن الهدف الأساسي من هذا التقييم هو التطوير و ليس التقييم

[1] محفوظ أحمد جودة، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ،2010، ص 254.

ذاته، ويتواجد هذا النوع من الشركات التي يتوقع أن يكون موظفوها على قدر كبير من المسؤولية كمراكز الأبحاث وشركات الاستشارات؛

ب-المشرف: هو الشخص الأكثر قربا من الفرد العامل وبالتالي فهو في الموقع الأفضل لملاحظة عمله وأدائه، على الرغم من ذلك، إلا أن كثيرا ما يطلب المشرف من الموظف أداء الأعمال أو القيام بسلوك معين كالعمل بعد انتهاء الدوام الرسمي، وهذه الأعمال هي بالأساس غير مدرجة بالوصف الوظيفي، وبالتالي قد تحسب على أنها من مظاهر المواطنة التنظيمية ولكنها لا تؤخذ بعين الاعتبار عند قيام المشرف بعملية التقييم.

ج-الزملاء: هم أعضاء فريق العمل، زملاء العمل بالدائرة أي زملاء الفرد العامل في العمل ولإنجاح هذا النوع من التنظيم يجب توافر الشروط الآتية:

- أن يكون هؤلاء الزملاء في الواقع التي تؤهلهم من الملاحظة المستمرة لسلوك الأفراد العاملين معهم؛
- أن تتوافر الثقة الكاملة بين الأفراد العاملين أنفسهم تجاه بعضهم البعض؛
- أن يكون الزميل أو الزملاء القائمين بعملية التقييم بنفس المستوى والدرجة الوظيفية؛

د-المرؤوسين: يعد مصدرا هاما للمعلومات المتعلقة بأداء الرئيس فهم قريبون منه ويطلعون على سلوكه وتصرفاته، إلا أن المشكلة هي احتمال أن يسعى الرئيس الذي يجري تقييمه إلى استرضاء العاملين الذين يقومون بتقييمه، مما قد يشوه من عملية التقييم؛

هـ-العملاء: يمكن استخدامهم كمصدر وثيق للمعلومات، وبذلك يمكن أن يعطوا آرائهم في الخدمة المقدمة لهم والمسئولين عن تقديم هذه الخدمة من خلال وسائل عديدة كالمقابلة الشخصية أو توزيع الاستبيانات يدا بيد أو بواسطة الإنترنيت.

رابعا: خطوات تقييم الأداء

تتمثل خطوات تقييم الأداء في المراحل الأتية: [1]

أ -رسم السياسة وإعلانها على كافة الأفراد الذين سيتأثرون بها:

يجب أن تقرر الاغراض التي تستخدم من أجلها سياسة التقرير والأشخاص الذين يخضعون لتطبيق تلك السياسة، والأشخاص الذين يقومون بوضع التقديرات والفترات التي يتم فيها ذلك، بحيث يجب إبلاغ هذه السياسة إلى جميع من يعنيهم الأمر سواء القائمين بالتقييم اوالأفراد الذين سيتم تقييمهم، ويجب على

[1] كامل بربر،إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية، بيروت، لبنان ، 1997 ، ص 137.

القائمين بالتقييم معرفة الهدف من السياسة والطريقة التي يجب إتباعها في وضع التقييمات، كذلك يجب أن يفهم الافراد طريقة التقييم والغرض الذي يستخدم من أجله.

ب-اختيار الطريقة التي ستتبع في التقييم:

ويتوقف اختيار الطريقة على الشخص الذي سيتولى إعداد تقرير التقييم، والأفراد الذين ستوضع التقارير عن أدائهم، ففي حالة قلة عدد الرؤساء الذين يطلب منهم إعداد التقارير يمكن تدريبهم بعناية والاكتفاء بتقارير مبسطة دون الحاجة إلى تفسير لكل صفة من الصفات المطلوب وضع تقييم عنها، أما في حالة وجود عدد كبير من الرؤساء الذين ستوكل إليهم هذه العملية فيفضل أن تكون الصفات الموجودة في التقارير واضحة ومحددة.

ج-تدريب المقومين:

إن النجاح في استخدام تقارير الأداء يتوقف على الأشخاص الذين يوكل إليهم إعدادها، ولذلك من الضروري أن يكونوا ملمين بالهدف من إعداد تلك التقارير وطريقة استخدامها ومزاياها والعيوب التي تكتنفها، وقد تعطى لهم مكتوبة عن كيفية إعداد تلك التقارير، كذلك يمكن عقد اجتماع تتم فيه مناقشة تلك العمليات، وقد يطلب إليهم إعداد تقرير عن شخص معروف لهم جميعا ثم تقارن التقييمات التي أعطيت له لمعرفة أوجه الإختلاف والأسباب التي دعت إليها وذلك بقصد محاولة الوصول إلى فهم موحد للصفات المطلوبة ووضع التقييم عنها .

د-تطبيق السياسة وتحليل النتائج:

لا يجب أن تحاط العملية بالسرية أوالغموض، وفي الوقت نفسه يجب أن يعلم الأفراد أن التقارير تعتبر سرية، بمعنى عدم إطلاع أي فرد على تقرير يخص شخص آخر، ولذلك يجب الاحتياط دائما حتى تظل تلك التقارير سرية، وإذا تقرر مناقشتها مع الأشخاص الذين خصصت لهم، فيجب أن يتم ذلك أيضا بعد الانتهاء من إعدادها حتى لا تفقد أهميتها.

وبعد الانتهاء من إعداد التقارير تقوم الإدارة بتقييم النتائج التي حصلت عليها ولكن يجب في نفس الوقت التنبه إلى العيوب التي تصاحب تطبيق هذه السياسة، وترجع هذه العيوب إلى أن التقييم يوضع عن صفات يصعب قياسها بطريقة موضوعية، ولذلك فإنها ليست بالعملية السهلة أوالبسيطة، ولذلك تعتبر التقييمات الموضوعية مساعدة فقط في إعطاء تقييم لأداء أوقدرات الفرد المستقبلية.

و تجدر الإشارة الى أنه توجد عدة طرق لتقييم الأداء منها الطرق القديمة ومنها الطرق الحديثة التي صممت لتجنب أخطاء الطرق القديمة ويمكن أن نذكرها فيما يلي:[1]

أ-**طريقة الترتيب:**وهي طريقة سهلة في تقييم أداء الموظفين إذ يقوم رئيس القسم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه يحدد فيها أحسنهم كفاءة وأقلهم.

خامسا: طرق تقيم الأداء

ب-طريقة التدرج: وفقا لهذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين، يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء، وتتمثل هذه التصنيفات: الأداء المرضي، والأداء الغير مرضي، والأداء المميز، توضع هذه التصنيفات من قبل الإدارة أوالمقيم ومن ثم مقارنة أداء الأفراد وفقا لهذه التصنيفات المحددة مسبقا حيث يوضع كل فرد وفقا لدرجة أدائه.

ج-طريقة التدرج البياني:

تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات أوالخصائص المساهمة في الأداء ومن ثم يتم تقييمكل فرد وفقا لدرجة إمتلاكه لهذه الصفات أوالخصائص، حيث أن المقيم يشير على التدرج المحدد سابقا، والذي يحتوي على صفات وخصائص معينة مثل كمية الإنتاج نوعية الإنتاج، الإبداع والمعرفة بالعمل، والتعاون وغيرها من الخصائص، ويشير إلى ما يعتقد بان الفرد العامل المعين تتوفر فيه هذه الصفة، بالإضافة إلى طريقة الإختيار الإجباري وطريقة المواقف الحرجة.

- **الطرق الحديثة في تقييم الأداء و تتمثل في ما يلي:**[2]

أ-طريقة الإدارة بالأهداف (MBO):

تعتمد عملية التقييم وفقا للإدارة على أساس النتائج، حيث يتم تقييم الأفراد على أساس كيفية الإنجاز، ولذلك فإن هذه الطريقة تتضمن خطوتين أساسيتين، الاولى هي تحديد الأهداف والثانية مراجعة الأداء.[3] ففي الأولى يكون هناك لقاء لكل فرد مع رئيسه المباشر، ويتم تحديد الهدف بالاتفاق لفترة مستقبلية معينة، ومن الضروري أن تكون هذه الاهداف واقعية وفقا لقدرات الأفراد العاملين، وأن يتم تحديد وتوضيح هذه الأهداف للأفراد العاملين ومساعدتهم على تحديد الأهداف المرجوة وفقا للواقع الفعلي للعمل، وقدراتهم أيضا.

[1] مدني عبد القادر علاقي،إدارة الموارد البشرية، الإمارات العربية السعودية، دار زهران للنشر، 1993، ص 301.

[2] مدني عبد القادر ،مرجع سابق ،ص312.

[3] سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، دار لؤي للطباعة و النشر، عمان، الأردن، 2004، ص 263.

أما الخطوة الثانية يلتقي الرؤساء بالمرؤوسين لمناقشة مدى التقدم في تحقيق الأهداف لكل فرد من الأفراد العاملين، ويتم تقييمهم وفقا لما تم تحديده من أهداف في المرحلة الأولى.

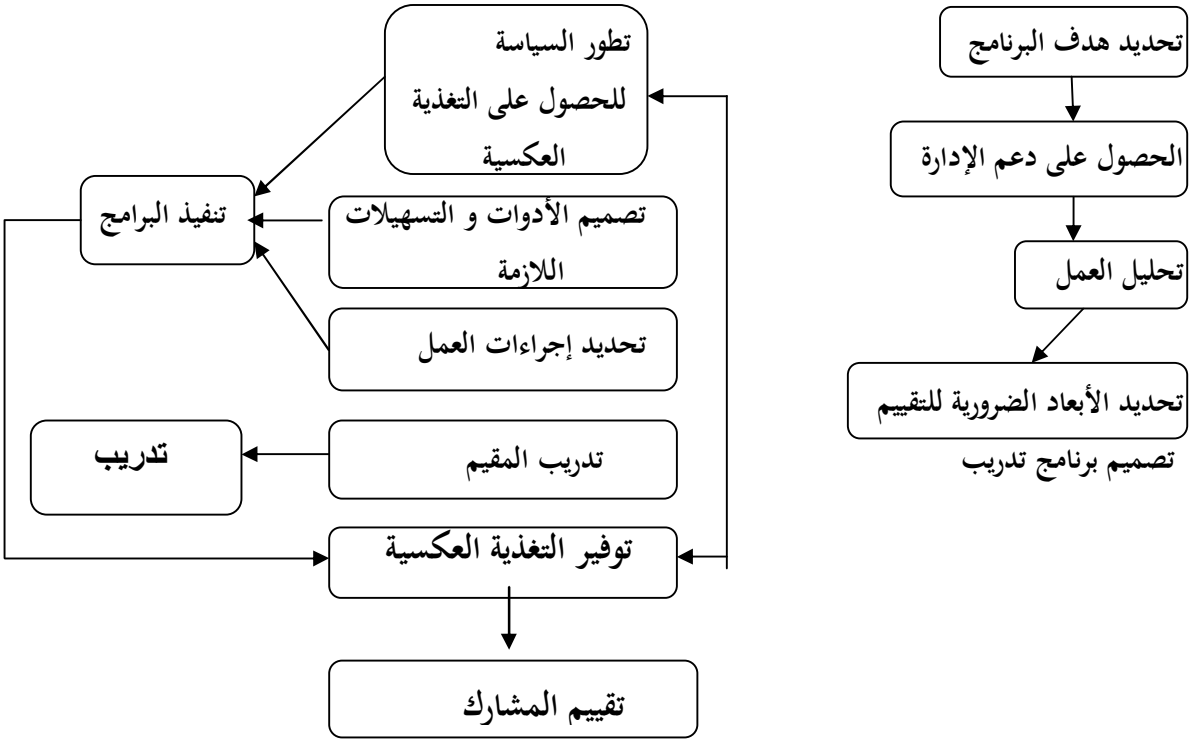
وتتميز طريقة الإدارة بالأهداف بأنها تحدد بوضوح المطلوب إنجازه من الفرد، وكيف يمكن قياس هذا الإنجاز المطلوب، وطريقة قياس هذا الإنجاز، غير أن من أبرز عيوب هذه الطريقة هوماتتطلبه من وقت ومجهود من المدير نفسه ومن الأفراد العاملين المعنيين بعملية التقييم.

ب-طريقة مراكز التقييم (ACM):

تستخدم هذه الطريقة خاصة لتطوير المديريين وتقييم أدائهم، حيث تساعد هذه الطريقة الأفراد على فهم نقاط القوة والضعف على مستوى أدائهم، مما يؤدي بهم إلى إعادة النظر فيما يخص أدائهم والعمل على تطويره.

إن العوامل الأساسية التي تأخذ بعين الإعتبار في هذه الطريقة هي قابلية الفرد في التأثير في الآخرين، والمهارات الإنسانية في التعامل، إضافة إلى تقدير مشاعر ورغبات الآخرين، وهذه العوامل مهمة خاصة للإدارات العليا، ولذلك فإن هذه المراكز تقيم أداء الأفراد المرشحين للإدارات العليا وفقا لبرامج خاصة في عملية اتخاذ القرارات، والمخطط الآتي يوضح خطوات التطوير والتقييم المستخدمة من قبل مراكز التقييم:

الشكل رقم (1-2): خطوات طريقة مراكز التقييم في تقييم أداء المديرين



المصدر: سهيلة محمد عباس، علي حسين علي،ادارة الموارد البشرية ،دار لؤي للطباعة والنشر،عمان،الاردن،2004،ص263

من الشكل رقم (1-2)نلاحظ ان عملية تقييم أداء المديريين عن طريق طريقة مراكز التقييم عبر عدة خطوات تبدأ بتحديد هدف البرامج و الحصول على الدعم من الادارة الى تحليل العمل و تحديد مختلف ابعاده الى غاية تطور السياسة للحصول على التغذية العكسية و تصميم الأدوات و التسهيلات اللازمة و تحديد الاجراءات و تصميم البرامج وتدريب المقيم و توفير التغذية العكسيةو كل هذه الخطوات مجتمعة تشكل طريقة مراكز التقييم في تقييم أداء المديريين[1].

ج- طريقة التدرج البياني السلوكي :

هذه الطريقة تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الأفراد من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل مثل: قيام الفرد لطبيعة واجبات الوظيفة، وطريقة تعامله مع العملاء طريقة تعامله مع الأجهزة، ومدى اهتمامه بالجديد في نطاق عمله إلى غير ذلك من الوقائع، وتتميز هذه الطريقة بما يلي:

- أنها طريقة دقيقة في القياس مقارنة بالطرق السابقة في تقييم الأداء، حيث تمر بمراحل متعددة من القياس والاختيار من قبل خبراء ذوو صلة ومعرفة بالوظيفة التي تعد موضوعا للتقييم.
- مقاييس التقييم واضحة ومتعددة، وكذلك نماذج سلوكيات الأداء، ومن ثم يكون من السهولة ربط هذه السلوكيات بالمقاييس المستخدمة (ضعيف، متوسط، جيد، جيد جدا، متميز.[2]

غير أن لهذه الطريقة بعض العيوب أهمها:

- أنها طريقة مكلفة ومعقدة، وتحتاج إلى مجهود ووقت كبير في عملية التصميم والتنفيذ .
- تتطلب الطريقة عدة نماذج للتصميم وفقا لكل وظيفة أوكل مجموعة من الوظائف المتشابهة.

ويصور لنا الشكل التالي نموذجا لطريقة (BARS) لتقييم إجراءات الاستقبال من قبل سكرتيرة مدير عام.

[1] سهيلة عباس، حسين علي، مرجع سابق.ص255

[2] مدني عبد القادر علاقي، مرجع سابق، ص 211 .

الجدول رقم (1-2): نموذج (BARS) لتقييم إجراءات الاستقبال من قبل سكرتيرة مدير عام

أداء متميز	6- تحليل ودراسة الموقف لتلاقي الزائرين غير المرغوب فيهم من قبل المدير
أداء جيد	5- معرفة وتشخيص الزائرين والمراجعين غير المخطط لهم وتوجيههم للقسم أوالدائرة المناسبة
أداء متوسط	4- تحديد جداول العمل، ومواعيد الزيارات
أداء مقبول	3- في بعض الأحيان نترك الزائرين في انتظار المدير لمدة طويلة دون مبرر
أداء ضعيف	2- ترحب بالزائرين وهي تدخن أوتأكل

المصدر:سهيلة محمد عباس،علي حسين،ادارة الموارد البشرية، دار لؤي للطباعة والنشر ،عمان، الاردن 2004، ص 259.

من الجدول (1-2) نستنتج أن تقييم الأداء حسب هذا النموذج ان كل تصنيف بالأداء متعلق بتحديد و دراسة سلوك و أداء الفرد حسب تصرفاته

المطلب الثالث: إسهامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل أداء الموارد البشرية

بظهور الانترنت وتطور استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء المنظمة لوظائفها أصبح من الضروري تحويل وظيفة إدارة الموارد البشرية لإدارة إلكترونية للموارد البشرية، وبظهورها أوجبت وجود مصطلحات جديدة مثل التوظيف الالكتروني، التدريب الالكتروني،العمل الالكتروني التي تعتبر من أهم تطبيقاتها التي تصور استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين إجراءات الموارد البشرية وممارسة الوظائف الأساسية لإدارة هذه الموارد البشرية .

أولا: التوظيف الالكتروني E-recrutement

تعد عملية التوظيف إحدى أهم الأنشطة الوظيفية التي تنجزها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بكفاءة وفعالية عالية، فعلى أساس النجاح في انجازها يتحدد مسار الوظائف بالمنظمة سواء الوظيفة التسويقية أوالإنتاجية أو المالية وخاصة في المنظمة التي تحتل إدارة الموارد البشرية موقعاً واضحاً في هيكلها التنظيمي وتستند إليها.

يعتبر التوظيف مهمة تزويد المنظمة بأهم الموارد فيها ألا وهو المورد البشري، وهناك مبادئ أساسية مهمة للتوظيف يمكن إيجازها بما يلي:[1]

أ- مبدأ الكفاءة: ويعني ضرورة اختيار أفضل العناصر المتقدمة للوظائف المعلن عنها وأكثر قدرة على القيام بها.

ب-مبدأ تكافؤ الفرص: ويعني إعطاء فرصة تساوي لجميع المتقدمين لشغل الوظائف المعلن عنها.

ج- مبدأ الحياد والموضوعية: ويعني الابتعاد عن المحسوبية في اختيار الأفراد للوظائف المعلن عنها وتعيينهم، وضرورة إتباع أسس عملية سليمة في هذا المجال.

كما يعتبر لجوء المنظمة للتوظيف الالكتروني فرصة "اكتشاف المترشحين للمؤسسة، فهو مجال للاتصال والتسويق لا بل جعل المترشحين أوفياء للمؤسسة، الذين يمكن أن يكونوا زبائن للمؤسسة وللتوظيف الالكتروني عدة مزايا: تسريع الإجراءات، توسيع حقل بحث متعاونين جدد من أماكن بعيدة ومن خلال الجدول التالي يتم عرض مزايا أخرى وعوائق التوظيف الالكتروني:

الجدول رقم(2-2): مزايا وعوائق التوظيف الإلكتروني

المزايا	العوائق
تكلفة متدنية.	عدد كبير من المترشحين.
السرعة في الإعلان.	أسلوب توظيف مهمل من طرف الأفراد الذين لا
قلة القيود فيما يخص حجم الإعلان.	يبحثون عن عمل.الإلكترونية
أسلوب أكثر جاذبية للمترشحين الجيل الجديد.	

المرجع: وسام مهيبل،**تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و دورها في تفعيل وظيفة الموارد البشرية**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر، 2012 /2013، ص 143.

إضافة للمزايا المعروضة في الجدول رقم(2-2) يمكن للمنظمة اللجوء من خلال التوظيف الالكتروني "لدعوة المترشح المختار لشغل المنصب الشاغر من القيام بأول خطواته في الإدارة الالكترونية عن طريق الانترنت، حتى ولم يتم استقباله بعد في المنظمة إلا أنه يوكل إليه قرص مضغوط بمجرد تحميله تمنح له إمكانية النفوذ إلى

[1] عليان ر. م. ، أسس الإدارة المعاصرة ، الطبعة 01، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2007، ص 142.

مجموعة من الوثائق عن طريق شبكة انترانت المنظمة المطالب بملئها لإنشاء ملفه الإداري وهناك ثلاثة أشكال للتوظيف الالكتروني:[1]

1- موقع ويب المؤسسة: انتشر استعمال موقع المؤسسة لإعلان المناصب الشاغرة، حتى لو كان في الوقت الحالي تلجأ لهذا لأسلوب المؤسسات الكبيرة خاصة، وميزته الأساسية هي تواضع تكلفته عكس الإعلانات المنشورة في الجرائد المكتوبة، إضافة لذلك سعر الإعلان لا يتأثر بحجمه، ولا توجد قيود فيما يخص حجم المعلومات التي يحتويها.

2- المواقع الحكومية: يعتبر التوظيف الالكتروني عن طريق المواقع الحكومية أحسن طريقة للتوظيف في حالة توظيف مترشحين اقل خبرة.

3- المواقع المتخصصة: العديد من المواقع الخاصة متخصصة في توظيف المستخدمين، والأسعار المطلوبة لنشر إعلان عادة ما تكون متواضعة، لكن عادة ما يتمكن باحثي عمل عرض طلباتهم للعمل مجاناً، وإعلاناتهم عادة ما تكون قصيرة.

يعتبر الانترنت من المصادر الحديثة نسبياً في عمليات استقطاب الموارد البشرية، ولكن بالرغم من هذه الحداثة هناك اتجاهاً متزايداً في نسبة المؤسسات التي تعتمد على شبكة الإنترنت في استقطاب ما يلزمها من الموارد البشرية ذات الكفاءات والتي تتناسب مع المناصب الشاغرة لديها.

من جهة أخرى هناك العديد من المواقع على شبكة الانترنت هدفها توفير فرص عمل لطالبي الوظائف من خلال توضيح الوظائف الشاغرة وكيفية الالتحاق بها ، وبعد تلقي طلبات العمل تبدأ مرحلة المعالجة بهدف اختيار المؤهلين للاختبار، وهي يدوياً مكلفة ومرهقة تستغرق وقتاً طويلاً، كما ينبغي اللجوء إلى استعمال برمجيات سواء كان الأمر يتعلق بمعالجة الطلبات أو اجتياز الاختبار للمعنيين بالمشاركة وحينها ستتم العملية كل العملية في وقت قياسي مع توفير معتبر للمال، فاتخاذ القرار المناسب واختيار أحسن المرشحين والرفع في النهاية من أداء العملية، ينبغي الإشارة إلى وجود برمجيات خاصة فيما يخص معالجة الملفات الترشح لمناصب العمل في المنظمات وكذا إجراء الاختبارات، وهي اختبارات الذكاء عادية بالنسبة للمترشحين العاديين أو تتمثل في نظم خبيرة فيما يخص انتقاء الإطارات السامية حيث يجيب المترشح على أسئلة محددة خلال مدة معينة، وهناك برمجيات اختيار الجوانب النفسية للفرد ومدى ملائمته للمنصب وتصرفاته أمام أوضاع معينة يتم اختيارها بعناية.

[1] بريرك ك،**إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات** ، الطبعة 01، دار المنهل اللبناني، الطبعة الاولى، بيروت ،2008، ص 123.

تتكامل عملية التوظيف بإنجاز مجموعة من الأنشطة تتمثل في الاستقطاب والاختيار والتعيين، ويعتبر الاستقطاب الالكتروني من أهم تطبيقات التوظيف الالكتروني لمدى تأثره بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يبقى العامل البشري حاسماً وغالباً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاختيار والتعيين.

يعتبر الاستقطاب ثم التوظيف من خلال استخدام المؤسسات لشبكة الانترنت أقل تكلفة قياساً بمصادر الاستقطاب الأخرى، هذا بالإضافة إلى أن الاستقطاب عبر الانترنت عادة ما يكون فورياً حيث الاستجابة للإعلان عن الوظائف قد تكون في نفس يوم الإعلان قياساً أيضاً بالمصادر الأخرى.[1]

كما ويقصد بالاستقطاب الالكتروني " عملية اجتذاب وإغراء القوى العاملة للتقدم لشغل وظائف عن طريق شبكة الانترنت، حيث يتم مقابلة الباحثين عن العمل مع أصحاب الأعمال (أي الجهات المستقطبة)سواء من خلال هذه الجهات بذاتها من خلال مواقعها على الشبكة، أو من شركات ومؤسسات متخصصة فيهذا المجال.[2]

في ضوء التعريف السابق فعملية الاستقطاب الالكتروني تتم إما:[3]

-بطريقة مباشرة من خلال: إعلان الوظائف الشاغرة على مواقع الشركات، والمؤسسات الطالبة كما تفعل بعض الشركات.

عن طريق مؤسسات وشركات تعمل في هذا المجال وهي تعتبر مؤسسة افتراضية، وهي تقوم بدورا لوسيط عن الباحثين عن عمل بين الجهات الطالبة نظير تقاضي رسوم معينة.

مقارنة بأساليب الاستقطاب التقليدي (الإعلان: الإعلانات الداخلية، إعلانات بالصحف اليومية والدوريات، إعلانات من خلال الراديو والتلفاز أو دعوة المتقدمين لزيارة المنظمة أو التدريب الصيفي أو زيارة المدارس والجامعات)يحقق الاستقطاب الالكتروني الذي يعتبر أسلوب حديث للاستقطاب بعض المزايا منها:[4]

-السرعة الفائقة في مقابلة الباحثين عن عمل بأصحاب الأعمال والجهات الطالبة، وهذا يوفر الكثير من الوقت الذي يعتبر في عالم الأعمال له قيمة كبيرة، ولعل هذه هي أهم ميزة للاستقطاب الالكتروني.

---

[1] بوتين م. ، **أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات** والأداء واقع المؤسسة الجزائرية ، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، 31ماي02 – جوان ،2003، ص 1.

[2] مهيبل وسام،**مرجع سابق**، ص 133.

[3] بن عنتر،**إدارة الموارد البشرية**، المفاهيم والأسس، الأبعاد، الإستراتيجية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،2010، ص129.

[4] بن عنتر ع. ،**نفس المرجع.**

-تخفيض تكاليف الاستقطاب مقارنة بالطرق التقليدية، حيث لا حاجة إلى نشر إعلانات في الصحف والمجلات أو القيام بزيارات ميدانية للمؤسسات التعليمية.

-تخفيض حجم العمل الورقي والمكتبي حيث يمكن معالجة طلبات المتقدمين وسيرتهم الذاتية إلكترونياً حيث "البرمجيات الخاصة بتسيير الموارد البشرية تمنح إمكانية تسيير طلبات المتقدمين وتسمح بالتخزين والمعالجة الجيدة لهذه الطلبات دون الحاجة إلى كثير من الأوراق كما هو الحال في المعالجة التقليدية.

- يتفوق الاستقطاب الالكتروني على الطرق التقليدية من حيث عدد من يتم استقطابهم حيث يمكن اجتذاب آلاف المتقدمين لسهولة الوصول إليهم من ناحية، وكذلك مخاطبتهم في كثير من الدول على مستوى العالم ككل من ناحية أخرى.

إلا أن للاستقطاب الالكتروني مساوئ حيث لا يستطيع الإجابة بدقة مثل:

- هل المتقدم ملائم للوظيفة؟

-هل يمكن للمتقدمين التكيف مع ثقافة المنظمة؟

فمثل هذه الأسئلة تحتاج إلى التدخل البشري حيث أنها تتعلق بجانب التقييم الذي يمكن إجراءه بدقة ليحدث التفاعل بين الأطراف المعنية لعملية الاستقطاب.

ثانيا: التدريب الإلكتروني

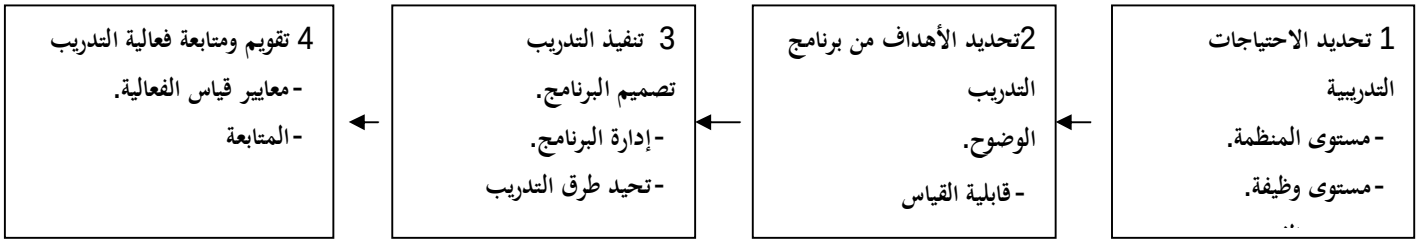
يعتبر "التدريب الالكتروني أكثر تقبلاً من المتدربين مقارنة بالاسلوب التقليدي في التدريب "،فهو برنامج خاص بتطوير الكفاءات بالتنسيق مع أهداف المنظمة، كما يتطلب الإجراء (التدريب الالكتروني)استخدام الانترنت لإنجاز التدريب المهني وتحديث التدريب المستمر، غاية التدريب الالكتروني هو التدريب الفردي أو الجماعي المرن على حسب متطلبات المنظمة، وبهذا الاستغلال الناجح لهذه الأداة الجديدة يفرض رؤية واضحة لإستراتيجية المنظمة وتطوير تنظيمها، هذه الأداة تتطلب تجديد في محتوى البرامج التدريبية لتكون متناسقة مع احتياجات السوق ومع احتياجات وقدرات المستخدم ويمكن تعريف التدريب الإلكتروني من خلال الآتي:

-:التدريب الالكتروني هو تقديم البرامج التدريبية والتعليمية عبر وسائط إلكترونية متنوعة تشمل الأقراص المدمجة وشبكة الإنترنت بأسلوب متزامن أو غير متزامن وباعتماد مبدأ التدرب الذاتي أو التدرب بمساعدة مدرب.[1]

-: التدريب الإلكتروني يمكن تعريفه بأنه العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة، التي تُمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن، وبأقل جهد مبذول،وبأعلى مستويات الجودة من دون تقيد بحدود المكان والزمان.[2]

ويصور الشكل التالي عملية التدريب المتكونة من أربعة مراحل هي:

الشكل رقم (2-2): مراحل العملية التدريبية الإكترونية



المصدر: الموسوي س، **إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها** ، الطبعة الأولى، عمان، دار مجدلاوي، 2006، ص 19.

و يمكن شرح هذه المراحل كالتالي: من خلال الشكل رقم (2-2)

أ- مرحلة اولى تحديد الاحتياجات التدريبية: يقصد بالاحتياجات التدريبية "حجم الفجوة ما بين الأداء الفعلي من قبل فرد معين كماً ونوعاً وما يجب أن يكون عليه الأداء المطلوب وفقا للمعايير والمقاييس والأهداف والخطط المعتمدة"، وبناءاً على هذا يمكن القول أن مفهوم الاحتياجات التدريبية يرتبط ببعدين زمنيين هما:[3]

[1] مركز التدريب الالكتروني، مفهوم التدريب الالكتروني، على الرابط: ص 01، http: //www. elearning. edu. Sa، تم الاطلاع 2018/05/07،على الساعة: 14: 11.

[2] حسن ش، **التدريب الإلكتروني وتنمية الموارد البشرية** ، مجلة التعليم الالكتروني، العدد الرابع، على الرابط: http: //www. ilo. org ص 54، تم الاطلاع 2018/05/07، على الساعة: 17: 16.

[3] معين أ. ، إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، مع دراسة حالة تطبيقية لبعض البلدان العربية ، الطبعة 01، دون ذكر المعلومات المتعلقة بالنشر، ص 244.

***البعد الزمني الأول:** يتعلق بمعالجة نواحي القصور والعجز في مستويات الأداء الحالي للمؤسسة، وينعكس في تحقيق أهداف تدريبية قصيرة الأجل لسد العجز في المعارف والمهارات، وتكوين اتجاهات ايجابية نحو المؤسسة ويعدل السلوك الوظيفي.

***البعد الزمني الثاني:** فيعكس الهدف الاستراتيجي للتدريب ويتعلق بحل مشكلات العامل في المستقبل من خلال صقل مهاراته وقدراته وتعديل سلوكه واتجاهاته لتأهيله لشغل مناصب أعلى، كما يهدف هذا البعد إلى مواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية، والظروف المحتملة في المستقبل الناتجة عن المنافسة.

تعتبر الاحتياجات التدريبية متجددة ومستمرة، فهي تعبر عن الأفراد المطلوب تدريبهم لمواجهة أي موقف، ويتم تحديد احتياجات التدريب عن طريق ما يلي:[1]

-تحليل التنظيم: وذلك بالإجابة عن السؤال التالي: أين تقع الحاجة للتدريب؟

- تحليل العمل: ما نوع التدريب المطلوب؟

- تحليل الفرد: من الذي يحتاج إلى التدريب؟

فالاحتياجات تتعلق بزيادة أو تطوير أو تغيير المعلومات والمعارف لدى بعض الأفراد أو كلهم

ب- المرحلة الثانية تحديد الأهداف من برنامج التدريب: تحديد الأهداف من برنامج التدريب يكون بشكل واضح وصحيح بحيث تساهم في تصحيح القرارات المستقبلية، وتكون هذه الأهداف في حد ذاتها معياراً يقاس عليه الأداء المطلوب بعد التدريب، كما تكون هذه الأهداف قابلة للقياس كماً ونوعاً سواء من حيث الوقت أو التكلفة أو جودة الأداء.

ج- المرحلة الثالثة تنفيذ التدريب: تتضمن هذه المرحلة ثلاث جوانب مترابطة متكاملة هي:[2]

- **تصميم البرنامج التدريبي:** تصميم البرنامج التدريبي تعني عملية انتقاء مفردات البرنامج وتتابعها وتوقيتها والأساليب التدريبية وشروط المشاركة بالبرنامج.

- **إدارة البرنامج التدريبي:** المقصود بإدارة البرنامج التدريبي مجموعة التحضيرات والإجراءات والأعمال التي تتطلبها طبيعة إقامة البرنامج التدريبي، فعلى إدارة البرنامج التدريبي مراعاة القيام بأمور عديدة من أجل ضمان حسن تنفيذ البرنامج، هذه أهمها:

[1] بن عنتر ع، مرجع سابق، ص 9.

[2] الموسوي س. ، مرجع سابق،ص 65.

- **بالنسبة للمتدربين:** التأكد على وصول دعوات الاشتراك إليهم والموافقة من الجهات ذات العلاقة على اشتراكهم، وجود قوائم بأسمائهم ومؤهلاتهم ووظائفهم وعناوينهم، استقبالهم وتهيئة أماكن الإقامة لهم إن تطلب الأمر ذلك، تأمين وصولهم إلى مكان التدريب وعودتهم في أوقات محددة.
- **بالنسبة للمدربين:** التأكد على سلامة الاتصالات بين المدرب والجهة المنظمة للبرنامج، تهيئة وصول المدرب إلى مكان الذي سيتم فيه متابعة البرنامج التدريبي في الوقت المحدد، توفير المستلزمات التي يحتاجها المدرب، دفع المخصصات التي يستحقها في الوقت المناسب.
- **بالنسبة للتسهيلات التدريبية:** التأكد على وجود أماكن مناسبة للتدريب، وجود أجهزة صالحة للعرض، وجود المواد التدريبية المطبوعة.
- **بالنسبة لانعقاد البرنامج:** التأكد من افتتاح البرنامج في الوقت المناسب، شرح أهداف البرنامج ومتطلبات للمشاركين، تسجيل الحضور اليومي، توزيع استمارات التقويم، توزيع شهادات التخرج للمتدربين.
- **بالنسبة لما بعد انتهاء البرنامج:** التأكد من كتابة التقرير النهائي للبرنامج، توجيه مذكرة إلى إدارة الحسابات تتضمن أسماء المتدربين وعناوينهم لصرف أجورهم.

د- مرحلة الرابعة تقويم ومتابعة فعالية التدريب: يمكن تعريف تقويم التدريب "الإجراءات التي تستخدمها الإدارة من أجل قياس كفاءة البرنامج التدريبي ومدى نجاحه في تحقيق الأهداف المحددة، وقياس كفاءة المتدربين ومدى التغيير الذي أحدثه التدريب فيهم،وكذلك قياس كفاءة المتدربين الذين قاموا بتنفيذ العمل التدريبي، وهناك أربعة معايير يمكن للإدارة استخدامها في تقويم مدى فعالية البرنامج التدريبي هي:[1]

- ردود أفعال المتدربين؛
- التعلم الذي اكتسبه المتدرب؛
- سلوك المتدرب في العمل؛
- النتائج على مستوى المنظمة.

ثالثا- الطرق التدريب الإكترونية

هناك العديد من أساليب التدريب التي يمكن استخدامها لتحقيق الأهداف التدريبية، فيما يلي أهمها:

[1]-زايدع.م، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية) ، على الرابط، دون ذكر المعلومات المتعلقة بالنشر، على الرابط www. Kotobarabia. com، تم الاطلاع: 2018/05/07، على الساعة: 16: 11.

أ- **المحاضرة:** يتم التدريب بصفة أساسية من خلال مجموعة من المحاضرات يلقيها المدرب على المتدربين، ويسمح المدرب للمتدربين بإلقاء الأسئلة وفتح باب المناقشة لتوضيح الجوانب المختلفة لموضوع التدريب، ويمكن في هذا النوع من التدريب الاستعانة بالحالات الدراسية أو تمثيل الأدوار، ويعتبر هذا الأسلوب من أقل الأساليب تكلفة وأقلهم استهلاكاً للوقت خاصة في حالة زيادة عدد المتدربين.

ب-**البريد الوارد:** يكون التدريب بالوريد الوارد بتزويد المتدرب بما يشبه مجموعة مذكرات ورسائل ترد اعتياديا إلى شاغل وظيفة معينة، هذا الأسلوب يصلح لتدرب فرد على اكتساب معارف ضرورية ومتنوعة لاتخاذ مختلف القرارات،وتتحدد فائدة الأسلوب بنوع سلة البريد المعدة فإذا كانت شاملة لعينة واسعة من المواقف التي سيتعرض لها المتدرب عند إشغال الوظيفة، فهي يمكن أن تكون أسلوباً فاعلا للتدريب.[1]

ج- **المحاكاة:** يتم تمثيل الواقع العملي حتى يمكن للفرد اكتساب المهارات الأساسية في ظروف تماثل إلى حد كبير الواقع العملي، هذا الأسلوب من التدريب يحظى حالياً باهتمام خاص كون أكثر تمارين المحاكاة تتم بالمحاكاة حاسوبياً، أي يتم تصميم برنامج حاسوبي يحاكي الموقف ويتدرب المتدرب عليه.

د-**الحالات العملية:** الحالات العملية وسيلة فعالة للتدريب الحديث، وتستخدم تلك الحالات لتحقيق العديد

من الأهداف التدريبية منها تحسين قدرات الفرد على اتخاذ مختلف القرارات، وتشخيص وتحليل المشاكل المعقدة والمتباينة إلا أن لها عناصر مشتركة والتي لا يمكن توفير تعليمات كافية لكل الاحتمالات حولها، مما يتطلب الاجتهاد في اتخذ القرارات لمعالجتها.

هـ-**تمثيل الأدوار:** يستخدم هذا الأسلوب لتنمية قدرات المشاركين في البرنامج على اتخاذ القرار من خلال تمثيل دور معين، ويسمح هذا الأسلوب بدرجة عالية من التفاعل بين المتدربين،فمن الممكن استخدام هذا الأسلوب لإكساب المشاركين مهارات واستجابات سلوكية معقدة، أو إجراء مقابلات مع العملاء أو إعداداً مسبقاً وتحديداً جيداً للأدوار والسيناريوهات البديلة لكل دور.

و- **تدريب الحساسية:** هو بالأساس وسيلة تطوير وتدريب بهدف إكساب المشاركين اتجاهات وقيم جديدة

وتعديل سلوكهم، فهو إذا وسيلة لمساعدة المشاركين بإحداث تغيير جذري في اتجاهاتهم ذات الصلة بالعمل، مثل هذا التغيير يتم من خلال جلسات إرشاد جماعي مطولة وبإشراف مختص، تماماً كجلسات

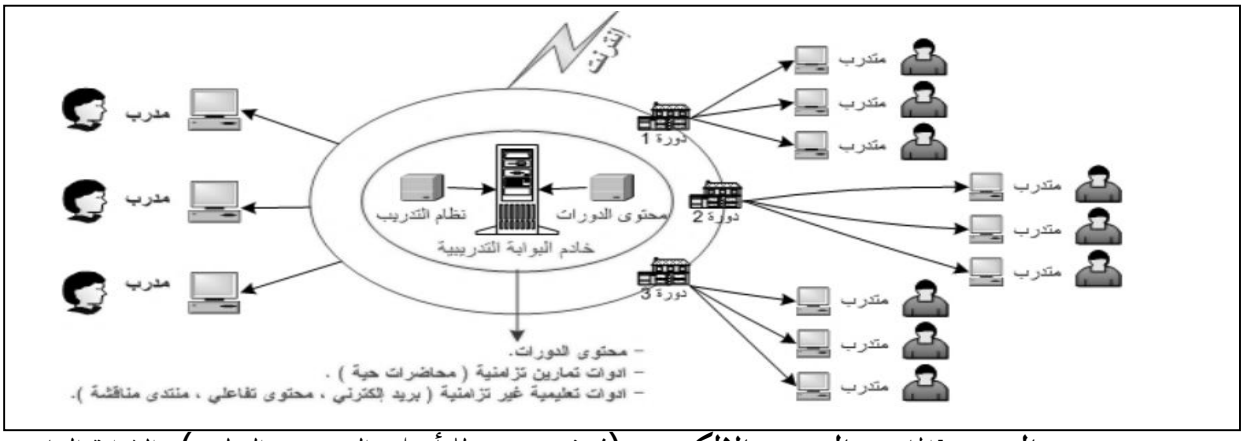
[1] برنوطي س. ن، إدارة الموارد البشرية ، عمان، دار وائل للنشر والطباعة، 2001، ص 443.

التحليل النفسي ولكن الفرق للعاملين وليس لفرد واحد، ولقضايا مركزة على سلوك ينعكس على العمل، وليس

مجرد علاج مشاكل نفسية، تستخدم المنظمات تدريب الحساسية إذا احتاجت تغيير اتجاهات العاملين نحو العمل، الإبداع،التعاون، العلاقات ببعضهم البعض ... الخ، وهذه غالباً ما تكون مهمة لقيادات عليا ولعناصر شغل مواقع

مسؤولية وتأثير، فقد يتبين بأن الأهداف والقيم الشخصية للعاملين مغايرة للأهداف التي تحتاجها المنظمة،وأنها في حالة صراع فيما بينها يعرقل تعاونها".[1]

الشكل (3-2): بناء التدريب الالكتروني



المصدر:الماضي،**التدريب الالكتروني** (نموذج جديد للتأهيل والتدريب والتطوير)، الإدارة العامة للتدريب والابتعاث بوزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، 1429هـ.

يشمل بناء التدريب الالكتروني عدة خطوات إجرائية لعملية تطوير المحتوى التدريبي الالكتروني، والتي تتضمن تجهيز محتوى الدورات التدريبية بعد تحليل الاحتياج التدريبي ثم تصميم أنشطة الدورات التدريبية من خلال فريق تطوير المحتوى الالكتروني تم الانتهاء من تطوير البوابة الخاصة بالتدريب الالكتروني،ومن طرق الدعم المتاحة للمتدرب:[2]

-الدعم بالهاتف؛

-الدعم بالبريد الالكتروني؛

-منتديات النقاش (موقع الإنترنت).

- أهمية التدريب الالكتروني:

[1] برنوطي س. ن، مرجع سابق، ص 441.

[2] الماضي س، مرجع سابق، ص 7

للتدريب الالكتروني أهمية كبيرة للمؤسسة و للعاملين نذكر منها: [1]

- المتدرب هو المتحكم في العملية التعليمية أما المدرب فيكتفي بتوجيه المتدرب
- المتدربين مشاركين في العملية التعليمية (تدرب إيجابي)
- إمكانية وصول المتدرب للحقيبة التدريبية في الوقت والزمان المناسبين له ؛
- إنشاء علاقة تفاعلية بين المتدربين والمدربين ؛
- استخدام كل ما هو متاح من وسائل مساعدة واستخدام أنماط تدريب مختلفة ؛
- تقليل تكلفة التدرب ورفع كفاءة المتدربين ؛
- تقليل من تكلفة السفر للمتدرب والمدرب ؛
- تشجيع المتدربين على تصفح الانترنت من خلال استخدام الروابط التشعبية للوصول إلى معلومات إضافية حول موضوع الدرس ؛
- تطوير قدرة المتدرب على استخدام الحاسب والاستفادة من الانترنت مما يساعده في مهنتها لمستقبلية ؛
- تشجيع المتدرب على الاعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا ؛
- السماح للمدربين بتطوير المادة التدريبية باستخدام المصادر الالكترونية والانترنت ؛
- السماح للمدربين بالاحتفاظ بسجلات المتدربين والعودة لها في أي وقت ومن أي مكان ؛
- الوقت والمنهج والتمارين تعتمد على مستوى ومهارات المتدرب وليس على معدل المجموعة ،فالمتدرب الأقل مستوى لديه وقت لرفع مستواه والمتدرب المتميز يستطيع التقدم دون انتظار المتدربين الأقل مستوى إلا أنه يبقى الهدف الأساسي من وراء هذا الأسلوب الحديث في التدريب هو إنشاء قيمة مضافة للتدريب، وعليه يجب في كل مرة التأكد من إضافة هذه التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين الإجراء (إجراء التدريب)من أجل استقبال معارف جديدة للمتدربين دمج هذه المعارف. استرجاعها لتطوير كفاءاتهم وأداء وظائفهم.

ثالثا: العمل الإلكتروني

1- تعريف العمل الالكتروني:

سمحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إمكانية أداء الأعمال بدون ضرورة التواجد الفعلي للموظف ذاته في مكان العمل ليشرف على تنفيذ مهامه ويطلق على هذا النوع من الأعمال بالعمل لالكتروني وهو "وسيلة للعمل عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات"، وفيما يلي تعريف للعمل لالكتروني:

[1] حسن ش، مرجع سابق، ص 2

-: "نوعية الأعمال التي تتم باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات وما نتج عنها من ممارسة للعمل وسهولة في تنفيذه بدون ضرورة للتواجد الفعلي بين طرفي العمل".[1]

-: "العمل الالكتروني هو العمل الذي يتم إنجازه بموجب عقد عمل، بانتظام عن بعد عن محيط العمل والفريق بمساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".[2]

من خلال التعاريف يظهر العمل الالكتروني كوسيلة للعمل عن بعد باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بحيث يتم أداء العمل بمعزل عن مكان العمل، إذا فالعمل الالكتروني ليس وظيفة بحد ذاته ولكن وسيلة لأداء العمل الإلكتروني و هو يخص مجموعة معينة من الموظفين حيث يتجدد عقد عملهم بانتظام عند الحاجة ويتمتعون باستقلالية ومرونة من حيث الموقع، ويمكن تقسيم العاملون عن بعد إلى فئتين:[3]

-الفئة الأولى: العاملون عن بعد في المنزل

تضم هذه الفئة العاملون عن بعد الذين يقضون في منازلهم كساعات العمل تقريباً يؤدون أعمالهم، وقد يقوم هؤلاء بزيارة المكتب لعقد الاجتماعات أو لتسلم بعدا لمواد من وقت لآخر، وعلى الرغم من أن الزيارات بشكل منتظم، إلا أنها في الغالب لا تزيد عن يوم في الأسبوع كمعدل، ويقع ضمن هذه الفئة مبرمجو الحاسب الآلي، وموظف المبيعات الذي يستقبل طلبات الشراء عبر الهاتف، ومدخل البيانات، وهنا يستثنى أسلوب العمل التقليدي بالقطعة الذي يعمل به في المنازل، والتي في الغالب يقوم عاملون خارج مكان العمل الاعتيادي في صناعة الأنسجة، فهؤلاء في الواقع لا يستخدمون وسائل الاتصال الالكترونية، أو تقنيات المعلومات كجزء من عملهم.

-الفئة الثانية: العاملون عن بعد الرحل أو المتنقلون

الذين يقضون أغلب وقتهم خارج المكاتب، إما ينتقلون من مكان إلى آخر أو يعملون في مواقع العملاء،وهؤلاء في الغالب هم: مندوبي المبيعات،مهندسو الصيانة، والمستشارون.

---

[1] وسام مهيبل،مرجع سابق، ص 195.

[2] COUTRO. T ،LE TELETRAVAIL EN FRANCE، PREMIÈRES SYNTHÈSES [en line]/Décembre2004.

[3] العيسى.ع، دليل العمل عن بعد ، الرياض، الإدارة العامة للطباعة والنشر، ،2001، ص 40.

2-فوائد ومعوقات العمل الالكتروني:

تهتم المنظمات بالعمل الالكتروني لما له من فوائد ومميزات إيجابية هامة وجديدة للأفراد ولأصحاب العمل وللمجتمع عموما، فبجانب الفوائد التي سوف يتم سردها لاحقاً، هناك فوائد سوف تعود على البيئة ذاتها، من حيث تقليص الاستهلاك الكبير للوقود، وتخفيض الحركة في الشوارع وتقليل من الحوادث:[1]

-انخفاض الجهود والمصاريف الناتجة عن متابعة الموظفين بحضورهم وغيابهم ؛

-انخفاض تكلفة الاستئجار والحرية في اختيار موقع المكاتب حيث لا حاجة لتوفر مكاتب لكل الموظفين ؛

-يمكن الاستعانة بخبرات عديدة ومن مناطق مختلفة قريبة وبعيدة بأقل التكاليف حيث يتم تقديم الخدمة بدون الحضور والتواجد الجسدي ؛

-ارتفاع مستوى الجودة لأن أغلب الأعمال التي تنفذ من خلال هذه الوسائل التقنية، يمكن مراجعتها وتحسينها ورفضها والتعديل فيها بأسهل وأقل التكاليف ؛

-توفير فرص العمل لفئات من المجتمع لم تكن تتاح لها فرصة الاشتراك في العمل منهم المقعدين و المعاقين ؛

- وجود مجتمع يعمل جميع أفراده سيزيد في إنتاجه ودخله القومي، مما يضيف إلى الناتج العام، ويزيد في دخل الأفراد؛ و قد أدى التطور في استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للعمل عن بعد إلى ظهور مجموعة جديدة من العاملين، يقضون معظم وقتهم بالعمل بعيداً عن مراكز القرار، وهم مسيرون عن بعد ولديهم ساعات عمل مرنة، فرض هذا تواجد نوع جديد من المسيرين لتوجيههم هذه التغييرات في تسيير الموظفين ليس من السهل إنجازها لهؤلاء المسيرين الذين اعتادوا على تواجدا لموظفين بالقرب منهم، تسيير الموظفين عن بعد أمر مشوش والبعد عن المكتب يعقد الرقابة على الأداء والكفاءة فيتوجب بذلك على المسير الالكتروني مراقبة كيفية أداء هؤلاء الموظفين لمهامهم من خلال الحضور الالكتروني، إنجاز الأعمال بالأهداف (حجم الأعمال المنجزة، وقت إنجازها، جودتها)، ومعايير تقييم الأداء.

[1] الزومان ع وآخرون، العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية ، المؤتمر الوطني السابع عشرللحاسب الآلي، 2004أبريل ،جامعة الملك عبد العزيزالمدينة المنورة، ص 59،http: //www. ilo. org، تم الاطلاع 2018/05/07، على الساعة: 17: 16.

جدول رقم (03-02): تأثير تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة و على أداء مواردها البشرية

المفردات		تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على بعض جوانب المؤسسة	**الإنتاجية**	-يؤدي إدخالها إلى زيادة معدلات الإنتاجية في المؤسسات
	القوى العاملة	-تجعل القوى العاملة بحاجة إلى التدريب المستمر لتواكب التطور التكنولوجي -ارتفاع الأجور في قطاع الصناعات التكنولوجية
	تطوير المنتج	-تنسيق و تصميم المنتج -تخفيض التكلفة -تقديم التدريب الفعال للعمال -تحسين السلعة أو الخدمة
	على التسويق	-الانترنت أصبحت مكان للتسوق و البيع -و مكان لتقديم المعلومات و خدمات ما بعد البيع
تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء المورد البشري	**التوظيف**	- تخفيض تكاليف عملية التوظيف عن طريق التوظيف الالكتروني و العمل الورقي - السرعة في الإعلان و الوصول الى كل مكان و استقطاب عدد اكبر من المترشحين
	التدريب	-إمكانية وصول المتدرب الى الحقيبة التدريبية في المكان و الزمان المناسبين -إنشاء علاقة تفاعلية بين المتدربين و المدربين -تقليل تكلفة التدريب و رفع كفاءة المتدربين
	العمل الإلكتروني	-تخفيض الجهد و المصاريف -انخفاض تكلفة الاستئجار و المصاريف المتعلقة بمتابعة الموظفين بغيابهم -يمكن الاستعانة بخبرات متنوعة و من مناطق بعيدة بأقل تكلفة توفير فرص عمل عمل لجميع أفراد المجتمع منهم المعاقين

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المراجع والكتب

خلاصة:

أضافت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لإدارة أداء الموارد البشرية نمط جديد من الفكر و الممارسة الإدارية تتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، و تطبق آلياته الفاعلة و تستثمر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء وظائفها، فالإدارة الالكترونية للموارد البشرية تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي ما يناسب من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لإحداث التفاعل مع مجمل وظائف الإدارة.

تتمثل المتطلبات المادية للإدارة الالكترونية الحديثة نظام لمعلومات الموارد البشرية الذي له دور في معالجة بيانات الموارد البشرية و تحويلها إلى معلومات تدعم عملية صناعة القرار، و في الانترانت و الانترنت التي تمثل العمود الفقري للإدارة الالكترونية لأداء الموارد البشرية، إضافة لهذه الدعائم فلا بد من توفر رأس مال فكري الذي يعتبر من الموارد الأساسية للمنظمات في اقتصاد المعرفة، و هو شكل أخر من أشكال رأس المال المعترف به في الاقتصاد الجديد و احد المتطلبات التي تستجيب لإدارة الالكترونية لأداء للموارد البشرية حيث تستطيع المنظمات من تجاوز الصعوبات و المعوقات الداخلية و الخارجية و ذلك بفعل الطاقات الابتكارية للموارد البشرية التي بحوزتها لذا فهي تسعى جاهدة لاكتشافها و الاستثمار فيها و المحافظة عليها لاكتساب قدرات تنافسية من جهة و استمرار تطوير أدائها من جهة ثانية.

و لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور كبير على أداء المؤسسة، و على أداء مواردها البشرية، عن طريق تأثيرها في الإنتاج، و القوى العاملة، و تطوير المنتج و من جهة أخرى توفر حلول ذكية للمؤسسة لتواجه التحديات عن طريق التوظيف الإلكتروني، و التدريب، و العمل الإلكتروني.

وفي الأخير تسعى المؤسسة الحديثة لتقوية العلاقة و التفاعل بين الموظف و المدير، و يتم الانتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة حديث تعتمد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أدائها البشري.

:

الفصل الثالث

دراسة واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء البشري بالمؤسسة الإستشفائية - فرع بني سليمان

تمهيد:

أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتغيير المتلاحق والتقادم السريع للمعرفة، إعادة النظر في أسلوبالاتصال و الوسائل المستخدمة له على حد السواء، بما يتماشى مع أهم متطلبات المؤسسة وأهدافها المنشودة،وعليه تعملالمؤسسات على تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي بالاعتماد على أساليب الإدارة والتقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلوماتو الاتصال، حيث أن تحسين الاتصال الداخلي و الخارجي كما وكيف تعد سمة بارزة للمؤسسات الناجحة ، و لا تستغني عنه أي مؤسسة سواءً كانت تنتمي للقطاع العام أو للقطاع الخاص، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفقالمعلوماتي خصوصا بعد إتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين وظهور الأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات، وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية، و باعتبار أن جوهر الاتصال و أساسه المعلومات المنقولة و المتمثلة في الرسالة فإنه هو الآخر تأثر بالتطور والتقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعدا ومفهوما جديدا،وقد أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى الإتصال الالكتروني والمعتمد على الشبكات.

يعتبر قطاع الصحة بالجزائر من بين أهم القطاعات بالدولة، حيث أولت له الحكومة الكثير من الاهتمام اولذيتجسد في مجموعة الإصلاحات التي عرفها هذا القطاع،ورغم الإصلاحات الموجهة لقطاع الصحة بالجزائر فيبقى هذا القطاع يعاني من مشاكل عديدة و جمة، أغلبها متعلقة بعمليات التسييرلا الإمكانيات وهذا ماسنعرفه من خلال المباحث التالية.

المبحث الاول: تقديم المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان-المدية-

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم المؤسسة الاستشفائية "ببني سليمان" - المدية –

حسب المعلومات المؤرخة في حجرة التدشين لهذا القطاع تم تدشينه طبقا للقرار الوزاري تحت رقم 32يوم 04صفر/1404م الموافق ل 1983/11/19من طرف وزير الصحة عبد الرزاق بوحارة.

المرسوم التنفيذي رقم 97,466 المؤرخ في : 1997/12/02 لمحددة لقواعد انشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وسيرها .المادة 05 (الجريدة الرسمية عدد 81سنة 1997).

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

أولا: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية "ببني سليمان" - المدية -

هي مؤسسة عمومية إستشفائية تسهر على راحة ومعالجة المرضى بصفة دائمة ومستمرة وذلك بتقديم إسعافات سواء كانت أولية أو إستعجالية، وتكون بطريقة مجانية مدعمة من طرف الدولة.

ثانيا: مهام المؤسسة الإستشفائية ببني سليمان

تتكفل المؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان بشكل منسجم ومنظم بحاجيات السكان وفي هذا الإطار تقوم بالمهام التالية:

- إستقبال المرضى وتقديم العلاج عن طريق الإسعافات الأولية والأدوية؛

- الوقاية من مختلف الأمراض المعدية، والأوبئة بواسطة حملات التطعيم؛

- إجراء الإحصاءات حول: عدد الوفيات، عدد المواليد، عدد المرضى الذين تستقبلهم المؤسسة يوميا؛

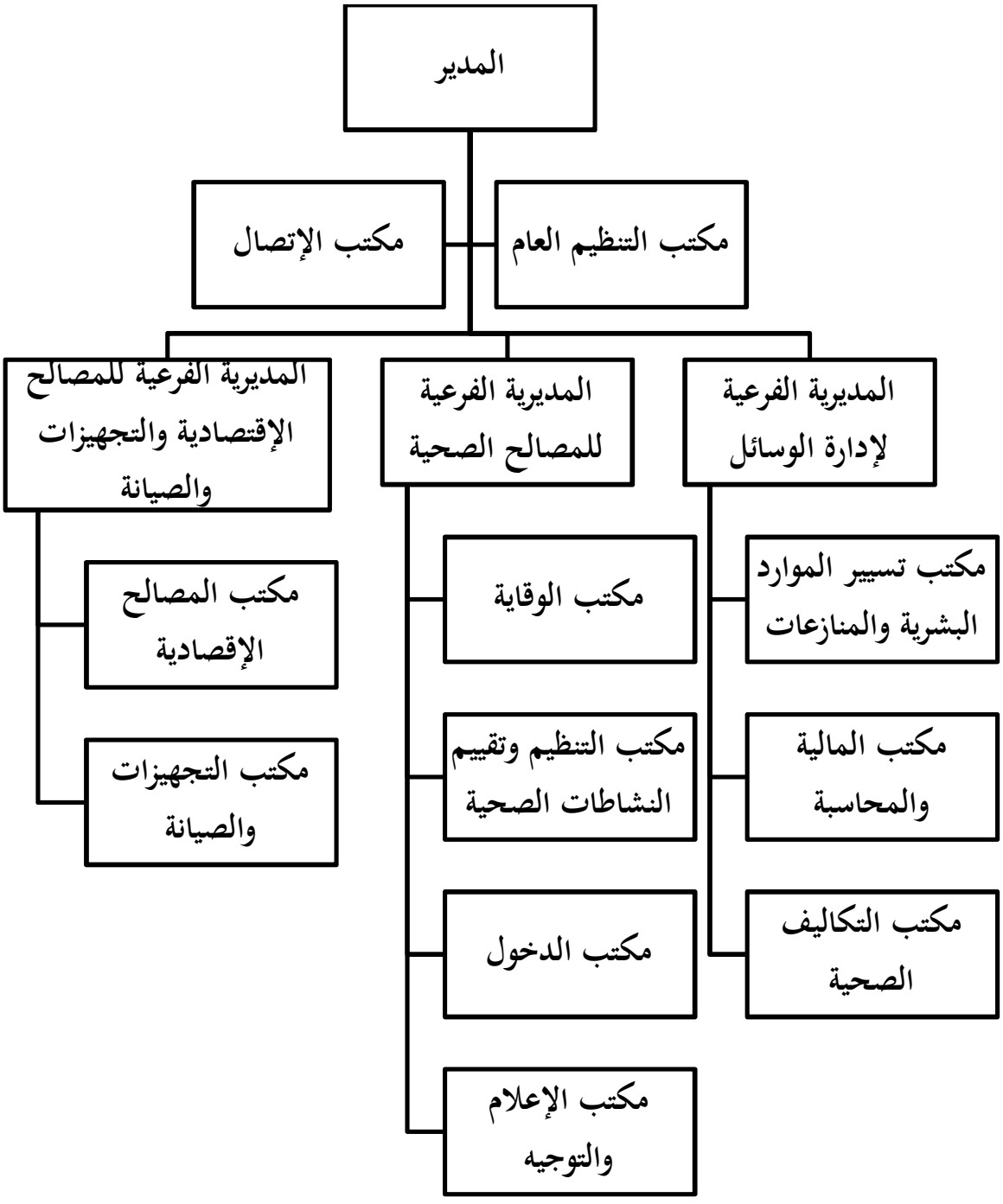
- تطبيق البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة والسكان؛

- تساهم الإدارة في تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

أولا: الخريطة التنظيمية للمؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان

الشكل رقم01 : الخريطة التنظيمية للمؤسسة العمومية الإستشفائية بني سليمان



* المصدر: من إعداد الطالبين إعتمادا على المعطيات المقدمة من طرف المؤسسة الاشتشفائية ببني سليمان

ثانيا: الهياكل الإدارية للمؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان

ا: المديرية العامة:

يتولى تسييرها المدير وتتكون من مكتبان هما:

- مكتب التنظيم العام

- مكتب الإتصال.

ب: المديرية الفرعية لإدارة الوسائل:

يتولى تسييرها مدير فرعي وتتكون من ثلاث مكاتب وهي:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات ؛

- مكتب التكاليف الصحية ؛

- مكتب المالية والمحاسبة ؛

ج: المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

يتولى الإشراف عليها مدير فرعي بها أربعة مكاتب وهي:

- مكتب النشاطات الصحية ؛

- مكتب الوقاية؛

- مكتب الدخول؛

- مكتب الإستقبال والتوجيه.

د : المديرية الفرعية للمصالح الإقتصادية والتجهيزات والوسائل والصيانة:

يتولى الإشراف عليها مدير فرعي وبها مكتبان وهما:

- مكتب المصالح الإقتصادية؛

- مكتب التجهيزات والوسائل والصيانة.

بالإضافة إلى الهياكل الإدارية المكلفة بالتسيير الإداري لمصالح شؤون المؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان هناك مجلسان يقومان بدورهما بمساعدة المدير في التسيير هما:

- المجلس الإداري؛

- المجلس الطبي[1].

ثالثا: الهياكل الطبية للمؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان:

نعلم أن الهدف من نشأة المؤسسات الصحية هي التكفل الصحي بالمواطنين وهي الوظيفة الأساسية لها، لذا نجد في جل المؤسسات الصحية عدة مصالح تختلف بإختلاف نوع ووصف المؤسسة ويمكن لنا تعدادها بالنسبة للمؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان كما يلي:

أ: المصالح الصحية:

تتمثل المصالح الصحية في:

- قسم الإستعجالات الطبية والجراحية ؛

- الفحص الخارجي ؛

- قسم العمليات والإنعاش؛

- وحدة تصفية الدم؛

- مصلحة طب الأطفال ؛

- مصلحة أمراض النساء؛

[1] من وثائق المؤسسة ، الموارد البشرية، ، وحدة بني سليمان -ولاية المدية -2018

- مصلحة الولادة.

- قسم الطب الداخلي(قسم طب الرجال، قسم طب النساء) ؛

- قسم الجراحة العامة(قسم جراحة الرجال، قسم جراحة النساء) .

ب: المصالح التقنية:

تتمثل المصالح التقنية في:

- مصلحة الكشف بالأشعة ؛

- مصلحة الكشف بالتحاليل؛

- مصلحة الصيدلية.

الفرع الاول: الموارد البشرية للمؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان:

يبلغ عدد مستخدمي المؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان 400 مستخدم موزعين على النحو الآتي:

أولا: المستخدمين الإداريين:

يبلغ عدد المستخدمين الإداريين للمؤسسة العمومية الإستشفاية ببني سليمان 40 مستخدم موزعين حسب الرتب التالية: [1]

[1] من وثائق المؤسسة ، الموارد البشرية، مكتب الاتصال ، وحدة بني سليمان -ولاية المدية -2018

1-المناصب العليا:

* الجدول رقم(1-3): يمثل عدد المناصب العليا

المنصب	العدد
مدير المؤسسة	01
مدير فرعي للموارد البشرية	01
مدير فرعي للمالية والوسائل	01
مدير فرعي للمصالح الصحية	01
رئيس مكتب تسيير الموارد البشرية	01
رئيس مكتب التنظيم العام	01

المصدر: [1] من وثائق المؤسسة ، مدير الموارد البشرية، مكتب المالية والحاسبة، وحدة بني سليمان -ولاية المدية -2018

02- الأعوان المنفذين:

* الجدول رقم(2- 3) : يمثل عدد الأعوان المنفذين

الرتبة	العدد
متصرف	01
وثائقي أمين المحفوظات	01
ملحق رئيسي للإدارة	07
ملحق إدارة	04
عون إدارة رئيسي	03
عون إدارة	05
تقني سامي في الإعلام الآلي	02
تقني في الإعلام الآلي	01
كاتب مديرية رئيسي	02
كاتب	02
عون حفظ البيانات	05
عون مكتب	01

المصدر: من وثائق المؤسسة ، مدير الموارد البشرية، مكتب المالية والحاسبة، وحدة بني سليمان -ولاية المدية -2018

ثانيا: التقنيون:

* جدول رقم(3-3) : يمثل عدد التقنيون

الرتبة	العدد
مهندس دولة في المخبر والصيانة	01
مهندي تطبيقي في المخبر والصيانة	03
تقني سامي في المخبر الصيانة	04

المصدر: من وثائق المؤسسة ، مدير الموارد البشرية، المديرية الفرعية للمصالح المشتركة، وحدة بني سليمان -ولاية المدية - 2018

ثالثا: المستخدمين الطبيين:

* جدول رقم (3-4): يمثل عدد المستخدمين الطبيين

المنصب	العدد
الممارسين الأخصائيين المساعدين	20
الممارسين العامين في الصحة العمومية	19
الصيادلة	01
جراحو الأسنان	02

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: تكنولوجيات المعلومات و الاتصال المستخدمة بالمؤسسة الاستشفائية ببني سليمان

تولي المؤسسة الاستشفائية عصرنة المؤسسة أهمية كبيرة فهي تهتم كثيرا بالاعتماد على تكنولوجيات المعلومات والاتصال الحديثة إدراكا منها لأهمية اعتماد التكنولوجيات الحديثة و الدور الكبير الذي تساهم به في تطوير أدائها و تيسير العمل الإداري و مواكبة للتطورات التقنية و لتسهيل عمل مستخدميها و تعتمد في هذا على وسائل مادية و برمجية متطورة نذكر منها:

أولا: الوسائل المادية

إن أهم ما يتم استخدامه كمكون مادي هو الحاسوب، فمعظم المكاتب التي تشتمل عليها المؤسسة تستخدم الحاسوب، فقد أصبح الوسيلة الأكثر تداولا واستعمالا في جميع المهام تقريبا بشكل روتيني، إن لم نقل أنه لا يمكن الاستغناء عنه، كما وقد تم إدخال بعض البرامج التطبيقية التي تساهم بشكل كبير في تأدية المهام وتسهيلها لموظفي المكاتب الإدارية.

1-البرمجيات: تستخدم المؤسسة الاستشفائية مجموعة من البرامج التطبيقية التي تساعد بشكل كبير في انجازمهامهم وتسهيل أداء واجباتهم، ومن بين هذه البرمجيات نجد ما يلي:

أ- Excel: يتم استخدام هذا البرنامج في كل العمليات الحسابية الخاصة بالأجور وهذا لأن هذا البرنامج عبارة عن جدول يساعد الإدارة القيام بوظائفها على أكمل وجه وبالسرعة المطلوبة، وهذا ما يجعله من أهم البرامج المستخدمة ضمن هذه الإدارة.

ويتم عن طريق (Excel)حساب عدة مؤشرات مهمة وضرورية لإتمام الحصيلة الشهرية حيث يتم إدخال مجموعة من المعطيات إلى برنامج (Excel)هذا الأخير يتم عن طريقه حساب مجموعةمن المؤشرات وهي كالتالي:

- عدد العمال الإجمالي ؛
- عدد العمال المؤقتين ؛
- عدد العمال حسب الفئات العمرية ؛
- عدد العمال حسب الجنس ؛
- عدد العمال المحالين على التقاعد ؛
- عدد العمال المسرحين ؛

- عدد العمال الجدد ؛

-عدد العمال الذين تم تحويلهم.

وتجدر الإشارة إلى أن Excelأيضا من بين أهم البرامج التي يتم استخدامها في حساب الأجور، ونقصد هنا الأجر الصافي بعد اقتطاع ساعات الغياب المرخصة وغير المرخصة والعطل المرضية والرسم على القيمة المضافة ويستخدم أيضا في تسير مخزون الأدوية. . . الخ.

ب- Word: يستخدم عادة في المديرية لكتابة المعاملات الإدارية ومعالجة النصوص خاصة فيما يتعلق بالطلبات وإنجاز التقارير وكتابة طلبات الترقية والتحويل وطلبات التوظيف ...الخ، وكل ما هو مرتبط بالمعاملات الإدارية.

2-الإنترنت والإنترانت:

أ- الإنترنت: يعد الإنترنت من بين أهم وسائل المعلومات والاتصال في العصر الحالي وتتوفر المديرية على هذه التكنولوجيا حيث أن معظم المكاتب ضرورة بشبكة الانترنت، وعادة ما تستعمل فقط للحصول على بعض المعطيات والمعلومات التي تخص عمل الإدارة أو من أجل التثقيف الإداري.

كما أنه يستخدم من طرف بعض المسئولين وبالتحديد البريد الإلكتروني لإرسال أو استقبال بعض المعلومات والأوامر عن طريقه، وهذا لربح الوقت، وضمان وصول المعلومة أو الملف في الوقت المناسب،

ب- الإنترانت: يعتبر من بين أحدث الشبكات التي يتم استخدامها في الإدارات الحديثة، وذلك من خلال إطلاعنا على ما هو موجود في المؤسسة ، فهذه الأخيرة تتوفر على شبكة الإنترانت التي يستعملها الموظفون من أجل إرسال المعلومات والملفات بين المكاتب.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات و تحليلها

أولا: منهجية الدراسة

تعتبر تقنيات البحث العلمي من أفضل التقنيات التي تفحص الواقع، فهي ضرورية لتنصيب عملية جمع المعلومات الضرورية للتحقيق، ففي هذا البحث ارتأينا ان نستخدم الملاحظة و الاستبيان كوسيلتين (لجلب المعلومات).

1- المنهج المتبع:

بما أن الدراسة تستهدف التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء البشرية في المؤسسة، فقد استخدمنا في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنهج الوصفي و التحليلي، و ذلك لأنه يعتبر من

الناحية التطبيقية عاملا مشتركا، فهذا المنهج يوفر المعلومات المهمة للباحث عن الحالة موضوع الدراسة، و إتباع المنهج الإحصائي في قراءة و تفسير نتائج الاستبيان عن طريق الاستفادة من مختلف الأدوات الإحصائية.

2- أدوات جمع البيانات الإحصائية:

أ-الاستبيان:

هو قائمة من الأسئلة تهدف لدراسة آرائهمإتجاه موضوع ما، وهو من أكثر أدوات البحث شيوعا و سمي أيضا (استقصاء، استفتاء، استطلاع)و قد قمنا باستعماله لجمع البيانات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين الأداءالإداري في المؤسسة.

ب- الملاحظة:

هي وسيلة موجودة منذ القدم، باعتبار أن الملاحظة تقنية مباشرة للتقصي تستعمل عادة في مشاهدة المجموعة المدروسة بصفة مباشرة بهدف أخذ المعلومات من أجل فهم المواقف والسلوكيات.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

أ-مجتمع الدراسة:

يقصد بالمجتمع الكل الذي يمثل الأصل تمثيلا كاملا بجميع طبقاته وبشكل موحد يعكس الإطار لوجوده سواء كان ذلك من الأحياء الأرضية أو الجوية أو المائية كالإنسان أو الحيوان، فمجتمع الدراسة يتكون من جميع الموظفين العمال و المهندسين و التقنيين بالمؤسسة الاستشفائية ببني سليمان.

ب-عينة الدراسة:

تعني الشريحة التي يتم اختيار مفرداتها من المجتمع بصورة احتمالية وموضوعية في نفس الوقت، حيث تعطي جميع أفراده فرصة متساوية للاختيار مما يقلل من إحتمال التحيز لقيمة دون أخرى.

ج- تصميم أداة الدراسة:

إعتمدنا على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، أساسا لمعرفة أراء و اتجاهات عينة البحث، حيث تعتبر الإستبانة من الأدوات المهمة و الأساسية لجمع البيانات في الدراسة،ويعود ذلك لمدى التحكم في الأسئلة ولحقائق المرد جمعها من مجتمع البحث، تكونت هذه الاستمارة من ثلاث محاور:

المحور الأول: بيانات شخصية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة).

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة

المحور الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء الإداري في المؤسسة

د-الأدوات الإحصائية المستعملة:الخصائص الشخصية والوظيفية

-التكرارات و النسب المئوية لوصف أفراد الدراسة و تحديد نسب إجابتهم على عبارات الاستبيان.

-المتوسط الحسابي لترتيب إجابات أفراد الدراسة حسب أهمية و الموافقة، بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما قلت قيمة الإنحراف المعياري.

-الدوائر النسبية لتوضيح القيم المحصل عليها بيانيا.

- الانحراف المعياري لقياس تجانس استجابات أفراد الدراسة حول متوسطات موافقتهم نحو متغيرات الدراسة، حيث يدل على كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات.

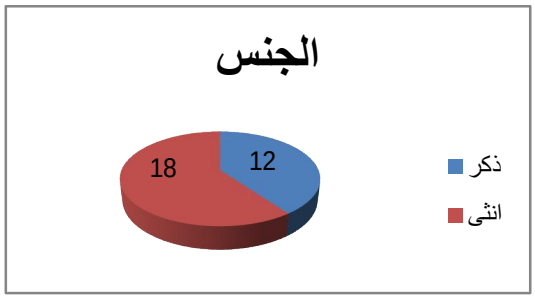
1- تحليل متغير الجنس:

الجدول رقم (5-3):عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	12	%40
أنثى	18	%60
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبين وفق نتائج الجدول رقم (2-3)

الشكل رقم (2-3): دائرة نسبية لعينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبين

يتضح من الجدول و الشكل أعلاه ان نسبة الإناث تمثل ما نسبته 60 % من إجمالي عينة الدراسة و هم الفئة الغالبة مقارنة مع فئة الذكور التي تمثل 40 % من افراد العينة.

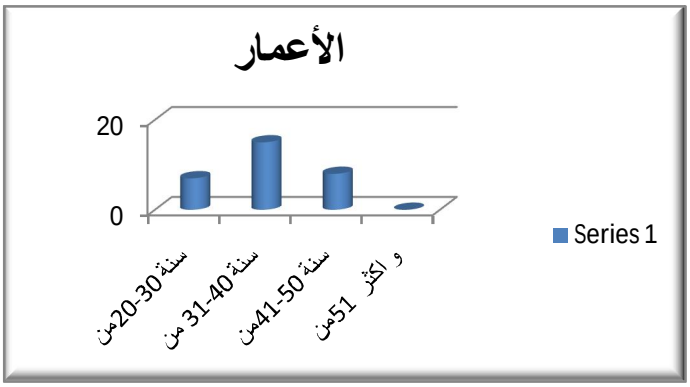
2-دراسة متغير السن

الجدول رقم (6-3):توزيع عينة افراد الدراسة حسب متغير السن

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
30-20 سنة	7	%32،03
40-31 سنة	15	%50
50-41 سنة	8	%26،07
اكثر من 51 سنة	0	%0
المجموع	30	%100

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم (3-3): اعمدة بيانية لعينة الدراسة حسب متغير السن



من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائجspss

-نلاحظ من الشكل و الجدول ان الفئة الوسطى (فئة الشباب) هي الغالبة في المؤسسة، مما يسمح لنا بالحكم بان توزيع الفئات العمرية بالمستشفى جيد على المستوى القريب والمتوسط لكن على المدى البعيد، سيكون هناك للفئات العمرية الكبيرة حصة الاسد ممايستدعي وضع برامج مدروسة على المدى البعيد وبالنسبة لما نحن بصدد دراسته فان تغلب فئة الشباب عامل مهم في توفير بيئة جيدة كون ان الجيل الجديد محتك ومرتبط بالوسائل التكنولوجية اكثر من باقي الفئات العمرية الكبيرة.

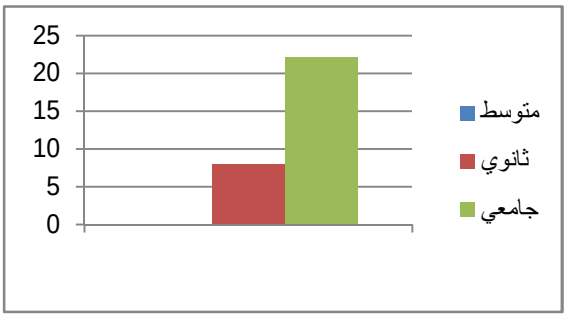
3 - تحليل متغير المستوى العلمي

جدول رقم(7-3): المستوى العلمي

الفئة	التكرار	النسبة
متوسط	0	%0
ثانوي	08	%26،07
جامعي	22	%73،03
المجموع	30	100%

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائجspss

الشكل رقم(4-3): المستوى العلمي



المصدر من إعداد الطالبين با لاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من الشكل و الجدول ان الفئة الغالبة في الدراسة هي فئة الجامعيين بنسبة 73. 3% تليها فئة الموظفين ذوي المستوى الثانوي و هذا يعكس توجه المؤسسة لتوظيف الجامعيين و حاملي الشهادات العليا في هذا القطاع الذي يشهد تطور مستمر و هذا ما يحتم على المؤسسة توظيف مورد بشري مؤهل للعمل بكفاءة في هذا المجال.

5-إختيار الفرضيات:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار الانحراف المعياري (std. deviation) لتحليل فقرات الاستبانة ، يستخدم ذلك الاختبار للتحقق من مطابقة المتوسط الحسابي لعينة مختارة من مجتمع إحصائي مع الانحراف المعياري، و هذا بالاعتماد على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لفقرات الاستبانة عن طريق تحليلها ببرنامج spss.

أ- تحليل الجدول 8-3: مستوى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العمل الإداري على مستوى المؤسسةالاستشفائية " ببني سليمان "

يتضمن هذا الجانب من الدراسة وصف وتشخيص واقع و مستوى اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الأداء الإداري في المؤسسة الاستشفائية " ببني سليمان "

الجدول رقم (8-3):واقع الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في العمل الإداري على المؤسسةالاستشفائية " ببني سليمان "

الرقم	الفقرة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نعم	لا
01	هل تستعمل الكمبيوتر مكان عملك	30	1،0333	0،18257	%96،7	%3،3
02	هل تستعمل الانترنت في عملك	30	1،0667	0،25371	%93،3	%6،7
03	هل أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات اتصال داخلية (intranet)	30	1،0333	0،18257	%96،07	%3،3
04	هل تلقيت تكوين في استعمال الكمبيوتر و تطبيقاته	30	1،3667	0،49013	%63،3	%36،7
05	هل تستعمل كمبيوتر نقال داخل عملك	30	1،6667	0،47946	%33،3	%66،7
06	هل تستعمل هاتف نقال داخل عملك	30	1،1333	0،34575	%86،7	%13،3
07	هل تستعملون شبكات اتصال خارجية بباقي فروع المؤسسة أو (extranet) للاتصال بزبائنكم Valid N (listwise)	29	1،6333	0،49013	%36،3	%63،7

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss

-يتضح من الجدول رقم (8-3) ان الفقرة رقم 1 المتضمنة هل تستعمل كمبيوتر مكان عملك حصلت على أعلى نسبة اتفاق 7،96% و بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على التوالي (1،0333- 0،18257) و هذا ما يدل على الموظفين في المؤسسة الإستشفائية ببني سليمان لديهم تجهيزات مكتبية تحتوي على الكومبيوتر يتم الإعتماد عليها في الواقع العملي .[1]

-وجاءت الفقرة الثانية المتضمنة هل تستعمل الانترنت في عملك على ثاني نسبة اتفاق 93،03% و بلغ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على التوالي (1،0667- 0،25371)وهذا يدل بان الموظفين مزودين بشبكة الانترنيت ويعتمدون عليها في مكان عملهم.

بعدها الفقرات 3 و 4 المتضمنة هل أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات اتصال داخلية (intranet) و هل تلقيت تكوين في استعمال الكومبيوتر و تطبيقاته بنسبة اتفاق (96،07 % و 63،03%) وبمتوسطات حسابية(1،0333 و 1،3667)، وانحرافات معيارية(0،18257 و 0،49013) وهذا مايدل ان المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان لديهم اجهزة حاسوب مجهزة بشبكات اتصال داخلية تسمح للموظفين بالاعتماد عليها.اما بالنسبة للفقرة 4 فان المؤسسة قامت باجراء دورات تكوينية في استعمال الكومبيوتر وتطبيقاته لفائدة الموظفين.

- أما بالنسبة للفقرة الخامسة المتضمنة هل تستعمل كمبيوتر نقال داخل عملك كانت نسبة الاتفاق(33،03%)و الإجابة بـ لا بنسبة(66،07%).

و بمتوسط حسابي و انحراف معياري على التوالي (1،6667 و 0،47946)و هذا مايدل ان الموظفين في بعض الاحيان يستعملون كمبيوتر نقال.

و الفقرة 6 المتضمنة هل تستعمل هاتف نقال داخل عملك كانت نسبة الإجابة ب نعم(86،07%) و لا(13،03%)و بانحراف معياري و ووسط حسابي على التوالي(0،34575 و 1،1333) وهذا يدل على ان الموظفين يستعملون الهاتف النقال في المؤسسة في اغلب الاحيان .

[1]القيمة المنخفضة للانحراف المعياري: تدل على ضعف انحراف الإجابات عن الخيار المتحصل عليه، و بالتالي جودة المتوسط الحسابي.

جدول رقم (9-3): إن كنت تستخدم الانترنت في اي عمل تستخدمها

	التكرار	النسبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جمع المعلومات	3	0،10	2،766667	0،253708
الاتصال	1	3 ،3		
من اجل العمل	26	86،7		
المجموع	30	100،0		

من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

اما بالنسبة للفقرة 8 ان كنت تستخدم الانترنت في اي عمل تستخدمها فكانت النسب موزعة على الإجابات كالتالي من اجل العمل 86،07 و من اجل جمع المعلومات 10 و من اجل الاتصال 3، 3 % و بنسبة انحراف معياري مقدرة بـ 0،253708و وسط حسابي 2،766667 و هذا ما يؤكد جودة الوسط الحسابي و توفر المصداقية في الإجابات.

الجدول رقم(10-3): هل تواجهون صعوبات اثناء استعمال الانترنت

	التكرار	النسبة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
بطئ الشبكة	17	56،7	2،433333	0،504007
لا توجد مشكلة	13	43،3		
المجموع	30	100،0		

من إعداد الطالبين بالاعتماد على spss

أما بالنسبة للفقرة 9 هل تواجهون صعوبات في استعمال الانترنت و تمثلت هذه الصعوبات في بطئ الشبكة و انقطاعها و عدم وجود مشكلة، و كانت الإجابات كالتالي (56،7) يعانون من بطئ الشبكة، (43،3) لا يعانون من اية مشكلة و كان المتوسط الحسابي (2,433333) و الانحراف المعياري (0,504007) و هذا ما يدل على ان الموظفين ينقصهم التكوين والتدريب لاسيما في المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان.

ب- دراسة الفرضية الثانية مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تغيير الأداء في المؤسسة:

و لتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة لتأكد من مدى صحة الفرضية قمنا بتحليل نتائج الجدول رقم (3-10):

الجدول رقم (11-3): وصف و تشخيص إجابات أفراد العينة حول مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء البشري في المؤسسة

الرقم	الفقرات	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نعم	لا
01	هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في خلق المبادرة في العمل	30	1,1667	0.37905	83. 3%	16. 7%
02	هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في معالجة عدد من الملفات في وقت قصير	30	1,0000	0,00000	100%	0%
03	هل تعطيك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال استقلالية في اتخاذ القرار	30	1,2667	0,44978	73. 7%	26. 7%
04	هل تستعملون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية العمل الجماعي	30	1,0667	0,25371	93. 9%	6. 7%
05	هل تفضلون زيادة الاعتماد في أداء اعمالكم على الطرق المعلوماتية الحديثة	30	1,0000	0,00000	100%	0%
06	هل ترغب في الحصول على معلوماتك الخاصة و تقييم ادائك الكترونيا	30	1,0333	0,18257	96. 7%	3. 3%
07	هل تستعمل ادارة المؤسسة وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل معرفة احتياجات الزبائن	30	1,4333	0,50401	56. 7%	43. 3%
08	هل تعتقد ان ادخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات العمومية سيرفع من ادائها الإداري	30	0,0667	0,25371	93. 3%	6. 7%
09	هل ترى ان هنالك اثار سلبية لاستخدامك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملك اليومي	30	1,7000	0,46609	30%	70%
10	هل نجحت ادارة المؤسسة في تحسيسكم بأهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	30	1,4333	0،50401	56. 7%	43. 3%

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج spss

-يتضح من الجدول حصول الفقرات(2و5) و المتضمنة الأسئلة التالية هل تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة عدد من الملفات في وقت قصير وهل تفضلون زيادة الاعتماد في أداء أعمالكم على الطرق المعلوماتية الحديثة تعطى النسب على التوالي للإجابة بنعم (100%) وبلغ المتوسط الحسابي **والانحراف المعياري** لكل منهما على التوالي (1,0000) ,(0,00000) وهذا ما يفسر الأهمية القصوى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق المبادرة في العمل داخل المؤسسة

-يتضح من الجدول حصول الفقرات (1 و 3 و 4) و المتضمنة الأسئلة التالية هل تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في خلق المبادرة في العمل، و هل تعطيك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال استقلالية في اتخاذ القرار، هل هل تستعملون تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العمل الجماعي النسب التالية على التوالي للإجابة بنعم(83. 3% و 73. 7% و 93. 9%).

و بلغ المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لهذه الفقرات على التوالي(1,16671,26671,2667)، (0,379050,449780,25371)، و هذا ما يفسر نسبة الموافقة المترفعة نظرا للأهمية القصوى لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الأداء البشري داخل المؤسسة .

-أما بالنسبة للعبارة 6 : و التي تتضمن (هل ترغب في الحصول على معلوماتك الخاصة و تقييم أدائك الكترونيا)، فكانت نسبة الإجابة بنعم مرتفعة و بلغت (96. 7%)، اما نسبة الإجابة ب لا فقد كانت (3. 3%)، و يمكن أن نبرر هذا في السهولة و السرعة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للعامل للوصول إلى معلوماته الخاصة، و المصداقية التي يمكن ان تعطيها لها بالمقارنة مع الطرق التقليدية و قد بلغ الانحراف المعياري (0,18257) و المتوسط الحسابي (1,0333) و هذا ما يدل على تناسق الإجابات.

-أما بالنسبة للفقرة7:هل تستعمل إدارة المؤسسة وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل معرفة احتياجات الزبائن كانت نسبة الجابة بنعم (56. 7%) و الإجابة ب لا (43. 3%) و بانحراف معياري بلغ (0,50401) و متوسط حسابي يبلغ(1,4333)، و يمكن ان نفسر هذا الاختلاف في الإجابات باختلاف مكان عمل و منصب عمال الدراسة، فعمال الوكالات التجارية يرون ان المؤسسة تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لمعرفة احتياجات الزبائن، و يمكن ان يجهل البعض من عمال مدرية اتصالات الجزائر هذا نظرا لاقتصار عملهم على الملل الإداري و عدم اتصالهم مباشرة مع زبائن المؤسسة.

-و بالنسبة للفقرة رقم 8: و التي جاء فيها هل تعتقد أن إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات العمومية سيرفع من أدائها البشري فقد جاءت نسبة الإجابة بنعم(93. 3%)و لا(6. 7%)و بانحراف معياري

بلغ(0,25371) و متوسط حسابي بلغ(1,0667)، و يمكن أن نفسر الإجابات بإدراك العاملين مدى أهمية اعتماد تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري و هذا ما يفسر تناسق الإجابات و اتفاق عينة الدراسة حولها.

-أما با النسبة للفقرة رقم 9 هل ترى ان هنالك اثار سلبية لاستخدامك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملك اليومي فقد كانت نسبة (30%) من عينة الدراسة يرون أن هنالك اثأر سلبية لها، و نسبة (70%) من العينة يرون أنها ليست لها أي أثار سلبية و قد بلغ المتوسط الحسابي(1,7000) و الانحراف المعياري (0,46609)، و هذا ما يجعل الانحراف المعياري قوي الدلالة في الواقع.

-أما بالنسبة للعبارة 10 و التي تضمنت هل نجحت إدارة المؤسسة في تحسيسكم بأهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فقد كانت الإجابة بنعم(56. 7%) و لا (43. 3%) و قد بلغ الانحراف المعياري (0,50401)و المتوسط الحسابي (1,4333)و هذا ما يجعله قوي .

الخلاصة :

تناولنا في هذا الفصل الدراسة التطبيقية على المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان ففي المبحث الأول تعرفنا على المؤسسة و أهدافها و هيكلها الإداري والهياكل الطبية للمؤسسة و في المبحث الثاني تطرقنا الى تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات المطبقة و تم جمع وتحليل البيانات و توصلنا إلى أن الإجابة عن أسئلة الجزء الأول من الاستمارة أوضحت المتغيرات الوظيفية الشخصية محل الدراسة، حيث تمثلت الوظيفية في التحصيل العلمي الخبرة و الأقدمية أما الشخصية فقد تمثلت في الجنس و السن، كما بينت الإجابة على تساؤلات الجزء الثاني و الثالث على مدى توفر البنية لتكنولوجيات المعلومات و الاتصالات داخل المؤسسة، و مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء البشري في المؤسسة و مقدار تفضيل الموظفين لأداء أنشطتهم باستخدام هذه التكنولوجيات، ومستوى الاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ،

وعليه سيتم في الخاتمة تقديم النتائج العامة للدراسة.

:

خاتمة عامة

الخاتمة

وفقا لما تم معاجته في الفصول السابقة النظري و التطبيقي توصلنا الى الأثر الكبير و الإيجابي الذي تمارسه تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء البشري في المؤسسة ،وذلك من خلال الفوائد العظيمة التي تكمن في تطوير أدوات الإدارة العليا ،عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين وتحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة مع تحسين الإنتاجية وتطوير الخدمات والمنتجات وسرعة الإستجابة لمتطلبات الزبون التي تنعكس بشكل ايجابي على الأداء ومنها ،توفير الوقت والجهد والمال حيث أضحى الإعتماد عليها بشكل واضح للعيان وهذا ما لتمسناه على المؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان للوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء البشري في المؤسسة ،وإجابة على الاشكالية الرئيسية المطروحة في مقدمة الدراسة تبين لنا أن الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسة الاستشفائية ببني سليمان لايتعدى إستخدام أجهزة الكمبيوتر داخل المكاتب بحيث تتوفرعلى شبكة الأنترنيت والإكسترانيت و على أجهزة السكانير وليرام أما فيما يخص عمل المؤسسة الإستشفائية ينقصها الكثير من الأدوات المتطورة والتي تساعد على العلاج و انتهت الدراسة إلى أن الإدارة التقليدية أصبحت عاجزة على جعل المؤسسة تواكب التطورات و التحديات الملمة بها.

و لقد كان الهدف من الدراسة معرفة أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المؤسسات وان توجه نحو تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ضرورة حياتية لكل مؤسسة وفرد

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

جاءت نتائج اختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة على النحو التالي:

- اختبار الفرضية الأولى: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من بين أهم الأدوات المستعملة لتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الحديثة

أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تستعمل في جميع عمليات و أنشطة المؤسسة ، و تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بمثابة الوقود الذي يغذي المؤسسة و يجعلها قادرة على اتخاذ القرارات الفعالة ، و قادرة على التكيف مع متغيرات بيئتها و يساهم في تفعيل الأداء البشري لها و هو ما يثبت صحة الفرضية أعلاه.

- اختبار الفرضية الثانية: تتحدد فعالية المورد البشري في المؤسسات الحديثة اليوم بمدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حتمية على المؤسسات الحديثة و أصبح لزاما عليها الاستعانة بها في كل أنشطتها الإدارية فد نقلت الإدارة من شكلها التقليدي الى شكل حديث اكثر تطورا يسمى الإدارة

الإلكترونية و أصبح اعتماد المورد البشري على هذه التكنولوجيات يزيد من فعاليته و إنتاجيته داخل المؤسسة و هذا ما يدعم صحة هذه الفرضية.

- اختبار الفرضية الثالثة: ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تغيير طبيعة الأداء البشري في مؤشراتها الإدارية و الاقتصادية

من خلال دراستنا التطبيقية لمختلف تكنولوجيات المعلومات و الاتصال داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية ببني سليمان تبين لنا أنها ساهمت في التطوير التنظيمي و تغيير طبيعة الأداء اللبشري من خلال التغيرات الهيكلية على مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة و هذا ما يثبت صحة الفرضية.

نتائج الدراسة:

- المقصود بتكنولوجيا المعلومات والإتصال هي مختلف أنواع إكتشافات والمنتجات والإختراعات التي تأثرت بتكنولوجيات الحواسيب ،والإتصالات الحديثة ، والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها ،تحليلها تنظيمها وإسترجاعها في الوقت المناسب وبطريقة المناسبة .وتكمن أهم تطبيقاتها في التعليم في القطاع الصحي وفي مجال البيئة .

- استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مؤسسات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها و تقليل تكاليف الخدمة المعروضة و حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يمكن المديرين من الحصول على المعلومات الهامة لضمان أداء امثل لوظيفتهم و لرسم الإستراتيجيات المستقبلية للمؤسسة.

- وعي و إدراك المؤسسات بأن أداء الأعمال بكفاءة و المؤسسات و فعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة و استثمار في طاقتها البشرية ، من أجل إيجاد برامج لتبسيط إجراءات العمل و توفير معلومات للعملاء لكسب ولائهم وزيادة عددهم.

الاقتراحات:

-توعية أفراد المؤسسة بالأهمية الإستراتيجية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الاستفادة من ذلك في سبيل كسب مزايا تسمح لها بالبقاء و الاستمرار.

- تقتضي إعادة النظر في التطبيقات الحالية لهذه النظم و تبني إستراتيجية واضحة في إعداد و بناء و تطبيق مثل هذه النظم.

- حث الإدارة العليا على بذل جهود مكثفة و متواصلة لتعزيز الجهود الرامية إلى تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و خلق بيئة عمل محفزة لتحقيق أداء إداري متميز .

- وضع إستراتيجية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إطار الإستراتيجية العامة للمنظمة و متابعة تقييمها بما يحقق أهدافها.

-ضرورة تكوين المورد البشري في المؤسسات على أساس التعامل مع الأجهزة التقنية وضرورة المحافظة عليها

أفاق الدراسة

هناك نقاط لم نتمكن من التطرق إليها بشكل كامل ومفصل يمكن أن تكون عناوين لبحوث مستقبلية وهي:

-أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إدارة الوقت

-دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إدارة الأزمات

-دور تكنولوجيا الإتصال في تطوير كفاءات المور البشري

pp

قائمة المراجع

أولا-المراجع باللغة العربية:

1-الكتب:

- احمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003.
- العيسى.ع ، **دليل العمل عن بعد** ، الإدارة العامة للطباعة والنشر،الرياض ،2001.
- الماضي،**التدريب الالكتروني** (نموذج جديد للتأهيل والتدريب والتطوير)، الإدارة العامة للتدريب والابتعاث بوزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية، 1429هـ.
- الموسوي س. **إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها** ، مجدلاوي ، الطبعة ، عمان، 2006.
- باري كشواي، **إدارة الموارد البشرية** ، ترجمة شعبة العلوم الاقتصادية و التجارية، دار الفاروق للنشر، الطبعة 1، 2003.
- برنوطي س. ن، **إدارة الموارد البشرية** ، دار وائل للنشر والطباعة، عمان،2001.
- بريرك ك، **إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات** ، الطبعة 1، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2008.
- بن بريكة عبد الوهاب، بن تركي زينب، **مساهمة الإبداع التكنولوجي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمة**،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2011، ص .
- بن عنتر، **إدارة الموارد البشرية، "المفاهيم والأسس، الأبعاد، الإستراتيجية** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2010.
- ثابت عبد الرحمن إدريس، **نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
- وسيلة حمداوي ، **إدارة الموارد البشرية** ، مديرية النشر الجامعية، قالمة، الجزائر ،2004 .
- خالد محمد بن حمدان و وائل محمد صبحي إدريس، **الإستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي**، دار اليازوري، الأردن، ،2004.
- خضير كاظم حمود، وآخرون، **إدارة الموارد البشرية** ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ،2007.
- ديسلر جاري، **إدارة الموارد البشرية**، دار المريخ، الرياض، العربية السعودية، ،2003.
- راوية محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، **إدارة الموارد البشرية**، دار لؤي للطباعة و النشر، عمان، الأردن، 2004.
- شريف أحمد العاصي، **نظم المعلومات الإدارية**، مكتبة الملك فهد الوطنية ، القاهرة ،مصر ،2004.
- شعبان فرج، **الاتصالات الادارية**، الطبعة الأولى، دار الإسامة للنشر، 2008.
- طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، **الإدارة الإستراتيجية منظور منهجي متكامل**، ط 4، دار وائل للنشر، عمان الأردن2009.
- عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي: **تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها** .مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2009.
- عصام سليمان الموسى، **المدخل إلى الاتصال الجماهيري**، الطبعة 6، إثراء للنشر والتوزيع، عمان،الاردن، 2009.

- علي السلمي **إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية**، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع 2001.

- عليان ر. م. ، **أسس الإدارة المعاصرة**، الطبعة ا1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

- غسان داود الامي،**تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال**،الاستخدامات و التطبيقات، عمان، مؤسسة الوراق، 2010.

- كامل بربر، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعية، بيروت، لبنان ، 1997.

- محفوظ أحمد جودة، **إدارة الموارد البشري** ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، (الأردن)، 2010.

- محمد إبراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي**- الطبعة 4، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004.

- محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات** .دار الفكر الجامعي، الطبعة، 1، الإسكندرية، مصر 2009.

- محمد المحمدي الماضي،**السياسات الإدارية** ، مطبعة كلية الزراعة، جامعة القاهرة، مصر ، 1994.

- محمد عبد العليم صابر، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.

- محمد قدري حسن، **إدارةالأداء المتميز**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2015/2014.

- محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الاتصال الجماهيري**، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990.

- مدني عبد القادر علاقي، **إدارة الموارد البشرية**، الإمارات العربية السعودية، دار زهران للنشر، 1993.

- مصطفى ربحي، **اقتصاد المعلومات**، الطبعة 1، دار الصفاء، عمان، 2010.

- معين أ. ، **إدارة الموارد البشرية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية الحالية**، (مع دراسة حالةتتطبيقية لبعض البلدان العربية)، الطبعة 1، دون ذكر المعلومات المتعلقة بالنشر.

- منير نوري، فريد كورتل، **إدارة الموارد البشرية** ، ط 1 ،مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن،2011.

- موسى يونس، **تقييم الأداء**، بيت الأفكار الدولية للنشر و التوزيع، الرياض، 1999.

- نصيرة بوجمعة سعدي، **نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.

- نور الدين حاروش، **إدارة الموارد البشرية** ، ط 1دار الأمة للطبع والترجمة والتوزيع، (بدون بلد النشر)، 2000.

2- الرسائل الجامعية:

- إبراهيم يختي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مذكرةمقدمة لنيل شهادة ماجستير ،كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و التسيير، تخصص علوم التسير ،الجزائر، 2008.

- العمري الحاج، **دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على النمو الاقتصادي**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2012/ 2013.

- بجي دريس، **دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005.

- صباح بلقيدوم، **اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، رسالة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2012 / 2013.

- حسين العلمي،**دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق التنمية المستدامة** مذكرة ماجستير كلية الاقتصاد جامعة فرحات عباس سطيف 2012/2013.

- شير كاوجة، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية**، رسالة ماجستير ، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012- 2013.

- عادل عيشي، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2004.

- عبد الناصر الحبوشي، **فعالية نظم تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة ماجستير ، كليةالعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة سعد دحلب، البليدة، 2011.

- حورية لخذاري، **دور إدارة معرفة الزبون في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسة**، دراسة حالة مجموعة من وكالات التأمين باتنة، مذكرة مقدمة كجزء منمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الإستراتيجي للمنظماتالحاج لخضر باتنة 2013/2014.

- وسام مهيبل، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تفعيل إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي جامعة الجزائر ، 2012/2013.

- نوفيل حديد، **الإدارة الإلكترونية للأعمال ودورها في تفعيل العمليات التجارية في المؤسسة** ، دراسة حالة الوكالة التجارية لإتصالات مذكرة مقدمة كزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسير ،الجزائر، 2013 .

3- المقالات و المجلات:

- شادلي شوقي، **أثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال**، مجلة الباحث، العدد الخامس 2009/2010 .

4- المؤتمرات و الملتقيات:

أ- المؤتمرات:

- الأمم المتحدة، **مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية، اقتصاد المعلومات**، تقرير، 2009.

- الزومان ع وآخرون، **العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية** ، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي، 2004 أبريل ،جامعة الملك عبد العزيز المدينة المنورة .

- المؤتمر الأوروبي حول مجتمع المعلومات و الاثر الاقتصادي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال 2006 مقر المفوضية الاوروبية جنيف سويسرا.

- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، **تسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية**، النموذج الجديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تقرير اقتصاد المعلومات ، 2008، نيويورك وجنيف.

ب- الملتقيات:

- بوتين م. ، **أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية اتخاذ القرارات والأداء واقع المؤسسة الجزائرية"**، الملتقى الدولي حول أهمية الشفافية ونجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، 31 ماي 02 – جوان ،2003.

5- مواقع الإنترنت:

- أكاديمية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال 2018 ص 38 على الرابط http://www.escwa-aigle.org/ar/course.

- أكاديمية الأمم المتحدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال 2018، ص 07، على الرابط http://www.escwa-aigle.org/ar/course/.

- الاتحاد الدولي للاتصالات و أمانة المبادرة العالمية للاستدامة الالكترونية (2011)، **استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة مسألة تغير المناخ**، على الرابط: http://www.escwa

- الأمم المتحدة، **مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة و التنمية**، دليل لإنتاج إحصاءات حول اقتصاد المعلومات، 2009، على الرابط: Measuring-ict.unctad.org.

- حسن ش، التدريب الاكتروني وتنمية الموارد البشرية ،مجلة التعليم الاكتروني، العدد الرابع ،على الرابط www.iol.org// http :

- المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الصحة لدول مجلس التعاون 2012 الصحة الإلكترونية، على الرابط http://sgh.org.sa/tabid/190/language/ar-SA/Default.aspx.

- بسام نور، **التجارة الالكترونية كيف، إلى متى و أين**، الموسوعة العربية للكمبيوتر و الانترنت 2003، على الرابط ac.ksu.edu.sa/sites/default/files/ltjrh_llktrwnyh.do.

- حاج عيسى آمال، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ورقة بحثية على االرابط :http //manifest. univ-ouargla. dz.

- زايد ع.م، **إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية)** ، على الخط، دون ذكر المعلومات المتعلقة بالنشر، على الرابط www. Kotobarabia. com.

- مركز التدريب الالكتروني، **مفهوم التدريب الالكتروني**، على الرابط: ص 01 ، http: //www. elearning. edu. Sa.

- معهد الأمم المتحدة للتربية و العلم و الثقافة، معهد اليونسكو للإحصاء، **دليل قياس تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في التعليم**، على الرابط : http://www.uis.unesco.org.

- http // WWW.qfinance.com/dictionary/communication-technology

- https://itunews.itu.int/ar/Note.aspx?Note=710

ثانيا-المراجع باللغة الفرنسية:

1- livres :

- COUTRO. T ،"LE TÉLÉTRAVAIL EN FRANCE"، PREMIÈRES SYNTHÈSES [en line] /Décembre2004.

2- dictionnaire :

- Dictionnaire: « Larousse » de la langue Français ، 2001

3- sites d'internet :

-Limpact-des-TIC-sur l'

entreprise :http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m/.

.

pp

الملاحق

الاستبيان:

دراسة الفرضية الأولى:

1-هل تستعمل الكمبيوترمكان عملك نعم ☐ لا ☐

2- هل تستعمل الانترنت في عملك ☐ نعم ☐ لا

-إن كنت تستخدم الانترنت في أي عمل تستخدمها :

-جمع لمعلومات ☐

-الاتصال ☐

-من اجل لعمل ☐

3-هل أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات اتصال داخلية نعم ☐ لا ☐

4-هل تلقيت تكوين في استعمال الكمبيوتروتطبيقاته نعم ☐ لا ☐

5-هل تستعمل كمبيوترنقال داخل عملك نعم ☐ لا ☐

6-هل تستعمل هاتف نقال داخل عملك نعم ☐ لا ☐

7-هل تستعملون شبكات اتصال خارجية بباقي فروع المؤسسةأ و (extranet) للاتصال بزبائنكم

نعم ☐ لا ☐

8-هل تواجهون صعوبات اثناء استعمال الانترنت: نعم ☐ لا ☐

-بطئ الشبكة ☐

-لا توجد مشكلة ☐

دراسةالفرضيةالثانية:

1-هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق المبادة في العمل نعم ☐ لا☐

2-هل تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في معالجة عدد من الملفات في وقت قصير
نعم☐ لا☐

3-هل تعطيك تكنولوجيا المعلومات والاتصال استقلالي في اتخاذ القرار نعم☐ لا☐

4-هل تستعملون تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العمل الجماعي نعم☐ لا☐

5-هل تفضلون زيادة الاعتماد في أ داء عملكم على الطرق المعلوماتية الحديثة نعم ☐
لا☐

6-هل ترغب في الحصول على معلوماتك الخاصة وتقييم أدائك الكترونيا نعم☐ لا☐

7-هل تستعمل إدارة المؤسسة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مناجل معرفة
احتياجات الزبائن

نعم ☐ لا☐

8-هل تعتقد أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في لمؤسسات العمومية سيرفع من
أدائها البشري

نعم ☐ لا☐

9-هل ترى ان هنالك اثارسلبية لاستخدامك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملك
اليومي

نعم ☐ لا☐

10-هل نجحت ادارةا لمؤسسة في تحسيسكم بأهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات
والاتصال

نعم ☐ لا☐