



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في

المؤسسة الجزائرية

دراسة حالة: شركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلا

المشرف	اعداد الطلبة	
ببوحة سعاد	العايب فوزية	1
	مزلي خديجة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	نمديلي أسماء
مشرفا ومقرا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	ببوحة سعاد
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلا	محبوب فاطمة

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

{وقل إعملو فسیری اللہ عملکم ورسولہ والمؤمنون
وستردون إلى عالم الغیب والشهادة فینبئکم بما کنتم تعملون }

سورة التوبة الآية (104)

وقال أيضا

{وما أوتیتم من العلم إلا قلیلا }

سورة الإسراء الآية (85)

صدق اللہ العظیم



كلمة شكر وتقدير

يقول عز وجل :

بسم الله الرحمن الرحيم : {ولئن شكرتم لأزيدنكم}

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي ،والذي أعطانا الصحة والعافية والعزيمة

فالحمد لله حمدا كثيرا

قال رسول الله **صلى الله عليه وسلم** (من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافنوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له)

وعملا بهذا الحديث نحمد الله عز وجل ونشكره على أن وفقنا لإنهاء هذا العمل المتواضع

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة "**بويحة سعاد**" التي رافقتنا طيلة هذا البحث وأمدتنا بالمعلومات والنصائح القيمة راجين من الله عز وجل أن يسدد خطاها ويحقق مناها جزاها الله كل خير.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ الفاضل : "**بوبكر ياسين**".

وإلى المؤطر مدير شركة إنتاج الكهرباء والغاز بميلة ونخص بالذكر عمال قسم إدارة الموارد البشرية على المساعدة والتسهيلات المقدمة لنا .

وأخيرا لايفوتنا أن نعبر عن بالغ تحيئنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث المتواضع .

الإهداء

لحظة طالما إنتظرتها

سهرت، تعبت، إجتهدت، لأصل لها...

إنها لحظة تخرجي .

أختم بحث تخرجي بعون الله وحفظه وإلى التي حملتني وهنا على وهن وسقتني من نبع حنانها وعطفها
الفياض، إلى من كان دعاؤها عني سر نجاحي أمي الغالية حفظها الله
إلى رمز الكفاح في الحياة، إلى الذي تعب من أجل تربيتي، إلى من غرس القيم والأخلاق في قلبي ،
إلى من أحمل لقلبه بكل فخر واعتزاز أبي أطل الله في عمره .

إلى من قاسموني عطف وحنان أمي وأبي، إخوتي وأخواتي الأعزاء خاصة **عبد الحميد**.

إلى عبد الحميد وبلال، سليمة وزوجها عز الدين، آسيا وسارة ورميساء.

إلى الكتكوتة الصغيرة **آلاء والغالي تاقى الدين**.

إلى أستاذتي المحترمة التي كان لها الدور الكبير في مساندتي "سعاد بوبحة"
إلى صديقة عمري وأختي التي لم تدها أمي صحبتي الصالحة التي كانت لي في السراء والضراء
"**إيمان**".

إلى رفيقتي في المشوار التي قاسمتني في الجهد والوقت والراحة "**فوزية**".

إلى رفيقتي اللاتي ساعدوني في كتابة هذه المذكرة "**إخلاص، نسرين، سوسن**".

وفي الأخير أشكر كل من أعانني على إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

خديجة

الإهداء



لحظة طالما إنتظرتها

سهرت، تعبت، إجتهدت، لأصل لها...

إنها لحظة **تخرجي**.

إلى أحق الناس بصحبتني إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها إلى منبع الحب والحنان **أمي الغالية** "بارك الله في عمرها.

إلى الذي سيرني على حب الرسول إلى رمز الكفاح في الحياة، إلى الذي تعب من أجل تربيتي، إلى من غرس القيم والأخلاق في قلبي، إلى من أحمل لقلبه بكل فخر واعتزاز **أبي رحمه الله**.

إلى الذين تحلو معهم الأوقات إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إخوتي **جمال، مراد، سليمة، مليكة، فتيحة، إبتسام، زينة، ريمة، ليلى،** وأزواجهم حفظهم الله ورعاهم.

إلى براعم البيت والذين تحلو بهم الحياة حفظهم الله

إلى من ساندتني في هذا العمل رفيقتي الغالية **"خديجة"**

إلى رفيقات المشوار اللاتي قاسماني لحظاته إلى من تدوقت معهم أجمل اللحظات

أخواتي وصديقات الغالية **"خلود، زينة، راضية، سلوى، منال، جوهرة، مروة، سوسن، إخلاص، إيمان**

، ريمة، نسرين، نور الهدى .

إلى كل من نسيهم قلبي وذكرهم قلبي.....

فوزية

الملخص

إن الهدف من معالجة موضوع أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، لشركة إنتاج الكهرباء والغاز ميلة، هو تقديم إطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وكذا معرفة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية، وإبراز الدور الأهم للموارد البشرية في ظل التطورات التكنولوجية السريعة وكيفية الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسيير أداء الموارد البشرية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ركزت الدراسة على 40 عاملا من أصل 50 عاملا في الشركة، وكذلك بالإعتماد على الإستبيان في جمع المعلومات والبيانات، كما قمنا باستخدام برنامج (spss) لاختبار فرضيات الدراسة .

وقد أظهرت الدراسة نتائج من أهمها:

-إن مؤسسة إنتاج الكهرباء والغاز تسعى للحفاظ على الموارد البشرية، خاصة ما يتوفر لها من يد عاملة ذات خبرة، ومهارة، إطارات وكفاءات، فهي تعمل على إنتهاج بعض الأساليب للحفاظ عليها مثل أنظمة الأجور، التحفيز، التدريب، تنظيم العلاقة مع النقابات العمالية، أمن وسلامة العاملين.

-صحة الفرضية الرئيسية القائلة يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة.

الكلمات مفتاحية: تكنولوجيا، المعلومات، الإتصال، الموارد البشرية، الأداء.

Summary:

the impact of using information and communication technologies on the performance of human resources in the Algerian company, SONALGAZ – MILA study, aims to provide a theoretical framework that defines the different concepts related to information and communication technologies, as well as to know the impact of the use of information and communication technologies on the performance of human resources, and to highlight the most important role human resources in parallel with rapid technological developments and the most effective way to exploit them.

To achieve the objectives of the study, we relied on the analytical descriptive approach, the study took 40 of the 50 employees of the company as a sample studied, so it took a questionnaire to collect information and data, and we also used the (SPSS) to test, analyze the hypotheses of the study.

The study showed results, which the most important are:

- SONALGAZ takes the preservation of the labor force and especially the experienced as a policy, and it follows the principle of the motivation of the workers by salaries, internships, and organization of relations with the unions
- There is a statistically significant effect to control databases on the performance of human resources of the establishment studied.

Keywords: technology, information, communication, human resources, information systems.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

I.....	البسمة
II.....	شكرو تقدير
III.....	الإهداء
V.....	الملخص
VIII.....	فهرس المحتويات
XIII.....	قائمة الجداول
XVI.....	قائمة الأشكال
XVIII.....	قائمة الملاحق
أ-ن.....	مقدمة

الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والإتصال

2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال
3.....	المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ومراحل تطوره
6.....	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال
8.....	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال
11.....	المبحث الثاني: متطلبات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال

11.....	المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال
13.....	المطلب الثاني: إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال
14.....	المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال
	المبحث الثالث: مزايا وآثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال والتحديات التي تواجهها
18.....	المطلب الأول: مزايا إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال
20.....	المطلب الثاني: آثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال
21.....	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والإتصال
23.....	خلاصة
	الفصل الثاني: أداء إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال
26.....	المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية
26.....	المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية
29.....	المطلب الثاني: الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية
33.....	المطلب الثالث: أهم التحديات الحديثة التي تواجه إدارة المواد البشرية
35.....	المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء
35.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء
37.....	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسات
39.....	المطلب الثالث: قياس وتقييم الأداء

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء الموارد البشرية.....	41
المطلب الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية أداء الموارد البشرية.....	41
المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية الكفاءات البشرية.....	43
المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية.....	47
خلاصة	48
الفصل الثالث: دراسة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء والغاز ميلة	
المبحث الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة.....	49
المطلب الأول: نبذة تاريخية حول الشركة الوطنية للكهرباء والغاز	49
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....	52
المطلب الثالث: مهام كل من هياكل المؤسسة ومصالحها.....	53
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.....	62
المطلب الأول: منهجية البحث وإجراءاته المنهجية.....	62
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية.....	63
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....	66
المطلب الأول: خصائص أفراد العينة	66
المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة.....	71
المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لمحاور الإستبيان وإختبار فرضيات الدراسة.....	79

93.....	خلاصة
95.....	الخاتمة
98.....	آفاق الدراسة
101.....	قائمة المصادر والمراجع
107.....	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

- الجدول رقم (1): التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات.....4
- الجدول رقم (2): أهم الفروق بين مفهومي إدارة الموارد البشرية التقليدية والحديثة.....28
- الجدول رقم (3): بطاقة تعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز-ميلة.....51
- الجدول رقم (4): مجموع الإستثمارات الموزعة و المعادة والمقبولة للدراسة.....63
- الجدول رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....66
- الجدول رقم (6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.....67
- الجدول رقم (7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرالمستوى العلمي.....68
- الجدول رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية.....70
- الجدول رقم (9): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.....71
- الجدول رقم (10): معامل الارتباط لسبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة.....72
- الجدول رقم (11): معامل الصدق الذاتي لقياس ثبات أداة الدراسة.....73
- الجدول رقم (12): صدق الإتساق الداخلي لفقرات البعد الأول.....73
- الجدول رقم(13): صدق الإتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني.....74
- الجدول رقم(14): صدق الإتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث.....75
- الدول رقم(15): صدق الإتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع.....75
- الجدول رقم(16): صدق الإتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني.....76

- الجدول رقم(17): الصدق الذاتي لمحاور الدراسة.....77
- الجدول رقم(18): مقياس ليكارث الخماسي.....78
- الجدول رقم(19): سلم الإجابات حسب مقياس ليكارث.....78
- الجدول رقم(20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول.....79
- الجدول رقم(21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني.....82
- الجدول رقم(22): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية.....84
- الجدول رقم(23): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى.....86
- الجدول رقم(24): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية.....87
- الجدول رقم(25): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.....89
- الجدول رقم(26): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة.....90



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

- الشكل رقم(1): وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....12
- الشكل رقم(2): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....17
- الشكل رقم(3): الوظائف الإدارية لإدارة الموارد البشرية.....30
- الشكل رقم(4): الوظائف المتخصصة لإدارة الموارد البشرية.....31
- الشكل رقم(5): الهيكل التنظيمي للشركة52
- الشكل رقم(6): الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية53
- الشكل رقم(7): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....66
- الشكل رقم(8): توزيع أفراد العينة حسب العمر67
- الشكل رقم(9): توزيع أفراد العينة حسب العمر.....68
- الشكل رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....69
- الشكل رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي69
- الشكل رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.....70
- الشكل رقم(13): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية71



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

- الملحق (1): الإستبيان.....107
- الملحق (2): قائمة الأساتذة المحكمين.....112
- الملحق (3): بعض الجداول مخرجات برنامج spss.....11

مقدمة

تواجه المؤسسات اليوم أكثر من أي وقت مضى تحديات متعددة ومتسارعة وتقدم هائل في المجالات تقنيات الحاسوب و الوسائط المتعددة، وشبكة الأنترنت، وخاصة المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي كان لها تأثير على أداء الموارد البشرية وذلك من خلال إستعمالها في تسيير المعارف بالطرق الحديثة والتي تعتبرهم أداة لتحسين الأداء، والتي تنعكس بشكل أو بآخر على المؤسسة وتجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة، ليس بالضرورة لتحقيق تقدمها وازدهارها لكن غالبا حفاظا على بقائها.

وهو حال كل مؤسسة إذ صار لا بد لها من التشرب بآثار العولمة وتحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لتحسين القدرات الإدارية، تبسيط وتسهيل الإجراءات، وكذا تطوير الأداء البشري.

ومع ظهور الإنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الإتصال وتحويل الوظائف إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمؤسسات أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية وأصبحت العلاقات بين المؤسسات والعاملين والزبائن تتم عن طريق شبكات الأنترنت، حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية ودور كبير في المؤسسة وأصبحت جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسات المعاصرة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل الوظائف الإدارية وكذلك سهولة وسرعة تقديم الخدمات، وتدعيم القرارات والإستغلال الأمثل للمعلومات لما ينجر عنها من: سرعة تأدية المهام، وتوفير الوقت، رفع كميات الإنتاج .

ولتحقيق ذلك أدركت المؤسسات أن نجاحها أو فشلها مرهون بعنصر مهم هو المورد البشري ولا بد أن تكون هذه الموارد البشرية مدرية على إستخدام التكنولوجيا الحديثة وأنظمة المعلومات خاصة في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال لمواكبة التقدم الحاصل في المؤسسات،لذا كان لازما على المؤسسات تنمية وتدريب مواردها البشرية من خلال توظيف واستغلال تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتها وتحسين مستوى أداءها وتحقيق رضا العاملين وتعزيز قدراتها، لذا سعت المؤسسات لإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة والعمل على تطويرها وتدريب الموظفين على إستخدامها.

كنتيجة حتمية للتغيير الحاصل كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على إتباع التغيرات الجديدة من: سياسة التجديد وكافة الخدمات دون إغفال عن تأهيل مواردها البشرية، كون التكنولوجيا والموارد البشرية يعتبران الورتان الرابحتان لكل مؤسسة لما لهما من دور جلي في دعم القدرات واتخاذ القرارات السلمية

والرشيدة وتعظيم مخرجاتها، لضمان إستمراريتها وبقائها، وتحقيق أهدافها الموجودة في ظل الإستراتيجية الكلية لها.

وقصدعصرنة وتطوير المؤسسات الجزائرية التي تسير بخطى ثابتة من أجل المساهمة في تحقيق ما تريده وما تود الوصول إليه، نجد شركة إنتاج الكهرباء والغاز ميلة تعمل ضمن قانون جديد يسمح بإمكانية التدخل في القطاعات الأخرى من قطاعات الأنشطة الاقتصادية ذات الأهمية الكبرى، لدى المؤسسات الجزائرية مطالبة بمواكبة التغيرات الحاصلة في الميدان التكنولوجي من أجل النمو والبقاء بحيث أنها تمتلك موردا بشريا هاما، لذا يجب أن تنتظر إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال من زاوية واحدة، على أنها فن إستخدام الآلات وتسييرها بل هي كذلك أداة لتسيير أداء الموارد البشرية وتنمية مهاراتها.

هذه الأوضاع فرضت على الجزائر وضعا جديدا يلزم مؤسساتها تحديدا لمسايرة ومواكبة تطورات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

أولاً: مشكلة الدراسة

من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات في الآونة الأخيرة، النمر الكبير والسريع للتكنولوجيا الحديثة التي غيرت من مجرى النشاط الإقتصادي. إذ يتوجب على المؤسسة في ظل هذه التغيرات مواجهة هذا النمو من خلال تجنيد جميع مواردها وتحديثها، بغية الوصول إلى أهدافها بما في ذلك الجانب البشري باعتباره أهم مورد في تفعيل هذا التغير، على هذا الأساس يمكننا دراسة أثر هذه التكنولوجيا على أهم موارد المؤسسة واستنادا لما تم تقديمه ورغبتنا في برهنة ما حققته المؤسسة الجزائرية من مزايا بتبنيها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية، تمحورت إشكالية الدراسة التي تعالجها في التساؤل الرئيسي التالي:

- إلى أي مدى يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة؟
- ❖ التساؤلات الفرعية:

وللإجابة على إشكالية الدراسة وضعنا مجموعة من التساؤلات الفرعية قصد الإحاطة بهذا الموضوع:

- ✓ هل يؤثر التحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة ؟
- ✓ هل يؤثر التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة ؟
- ✓ هل يؤثر التحكم في الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟

✓ هل يؤثر التحكم في الشبكات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة لابد من الفرضيات التالية:

❖ الفرضية الرئيسية:

يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل كبير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بشركة انتاج الكهرباء والغاز-ميلة.

❖ الفرضيات الفرعية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية محل الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية محل الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية محل الدراسة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الشبكات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية محل الدراسة.

ثالثا: أسباب إختيار الموضوع

من أهم الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذا الموضوع ما يلي:

❖ أسباب ذاتية

✓ نظرا لإرتباط هذا الموضوع بمجال تخصصنا.

✓ بغرض تزويد المكتبة بهذه الدراسات الدفعات اللاحقة منه.

✓ معالجة موضوع ومحاولة التعرف على مختلف الجوانب المتعلقة بها وكذا عدم وجود دراسات تمس شركة إنتاج الكهرباء والغاز، علما أنها تعتمد تكنولوجيا معلومات متطورة في تسيير إدارتها.

❖ أسباب موضوعية

- ✓ يمثل الموضوع محورا هاما للبحث والتحليل العلمي.
- ✓ طبيعة الموضوع يعتبر مواكبا للتطورات التي يشهدها العصر سواء ماتعلق بتكنولوجيا المعلومات أو الموارد البشرية وباعتبار القاعدة أن من يملك المعلومة يملك سلطة إتخاذ القرار في مؤسسته.

رابعا: أهمية الدراسة

يمكن حصرأهمية الدراسة فيما يلي:

- تكمن أهمية الدراسة في فهم طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتطوير أداء المورد البشري بشركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة.
- إبراز أثر العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الجزائرية واستخلاص اجابياتها، كون أن المجتمعات المتطورة قد تعدت فكرة تحديد العلاقة بينهما إلى كيفية إدارة هذه العلاقة.
- أن تكون هذه الدراسة مرجعا للطلبة والباحثين، وتشجيعهم على الخوض في هذا المجال المهم الذي يحتاج إلى المزيد من الدراسات.

خامسا: أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- ❖ التعرف على تكنولوجيا المعلومات والإتصال بوظائفه وتحدياته المختلفة.
- ❖ التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة.

إبراز الدور المهم للموارد البشرية في ظل التطورات التكنولوجية السريعة وكيفية الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تسيير أداء الموارد البشرية.

سادسا: حدود الدراسة

- ✓ الحدود المكانية: لقد قمنا بإختيار في دراسة الحالة شركة الكهرباء والغاز-ميلة بإعتبارها أحد أهم المؤسسات الإقتصادية على المستوى الوطني والتي تتبنى تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- ✓ المجال الزمني: تزامن إجراء الدراسة الحالية خلال الفترة الدراسية 2024/2023: من 27أفريل إلى 27ماي .
- ✓ المجال البشري: مجتمع الدراسة الحالية هو عمال شركة إنتاج لكهرباء والغاز بميلة بمختلف مستوياتهم الإدارية والعلمية.

سابعا: منهج الدراسة

- إتمادنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي: عند تناولنا الاطار النظري المتعلق بالتعريف بتكنولوجيا المعلومات والإتصال وكذا أداء المورد البشري إذ يقوم هذا المنهج بتحليل ماهو كائن وتفسيره ولايقصرالمنهج الوصفي على جمع البيانات وتبويبها إنما يمضي إلى ماهو أبعد من ذلك، لأنه يتضمن جزءا من التفسير والتحليل لهذه البيانات.
- إستندنا بالمنهج الوصفي من خلال القيام بدراسة بحثية استقرائية في مراجع تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإدارة الموارد البشرية.
- أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي سنعتمد على دراسة حالة باختيار شركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة كمؤسسة محل الدراسة، واستخدام الإستمارة كأداة لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة بالإضافة إلى إستخدام(SPSS) وأساليب احصائية مختلفة لتحليل البيانات التي تم جمعها من المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ المجال البشري: مجتمع الدراسة الحالية هو عمال شركة إنتاج لكهرباء والغاز بميلة بمختلف مستوياتهم الإدارية والعلمية.

ثامنا: الدراسات السابقة

للدراسات السابقة أهمية كبيرة فهي تمكن الباحث من الحصول على معلومات متعددة حول موضوع البحث العلمي وتوفر الوقت والجهد للباحث وتجنبه على عدد كبير من الأسئلة التي تدور في ذهنه، كما تساعده على الإطلاع على موضوع البحث العلمي، ويعتبر على النقاط التي تناولها في الدراسة وبالتالي سيكون قادرا على تجنب النقاط التي درست بكثرة والبحث عن نقاط جديدة للدراسة وتساهم في تطوير العلم

وتقدمه، وهي أيضا تساعد الباحث على تجنب الوقوع في الأخطاء التي وقع فيها الباحثون السابقون لأنها تجعلهم يطلعون على أخطائهم، ويمكن الإستفادة من الدراسات السابقة في أنها توفر مجموعة كبيرة من المصادر والمراجع المتعلقة بالبحث العلمي والتي تساعد الباحث في إنجاز البحث العلمي بشكل صحيح وتساهم في تطوير أسئلة الدراسة، والحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الموارد البشرية ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين من بينهما:

الدراسة الأولى:

دراسة طويهري فاطمة (2015) تحت عنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت)، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة أعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة وهران، تحت إشكالية بعنوان ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الإقتصادي في دنيا العولمة؟

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، إلى جانب الكشف عن الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء وفقا لمتغيرات الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية، وتم في هذه الدراسة استخدام أداة الإستبيان حيث تم إختيار عشوائية تقدر ب(189) عاملا من شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، والأداة الثانية تمثلت في البطاقة الفنية وتم إدخال البيانات في الحاسب الآلي على البرنامج الإحصائي (SPSS1700).

وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

- أظهرت الدراسة على شركة إنتاج الكهرباء لولاية تيارت للعيان مدى اعتمادها على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس إجابا على أداء المورد البشري من رفع فعاليته وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف.
- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء تيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود أثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.
- إستفدنا من نتائج هذه الدراسة في الجانب النظري في دراستنا.

الدراسة الثانية:

أرفيس علي 2016/2015 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الكفاءة المهنية مذكرة

- تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية موارد بشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وضع الباحث إشكالية في التساؤل الآتي:
- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة العاملين ؟

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أي مدى تخدم تكنولوجيا المعلومات أهداف المؤسسة الجزائرية، إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل وزيادة قدرته على الإبداع، تحديد أهم مصادر جميع المعلومات والقيام بتشخيص موضوعي حول تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسات، وأثرها على مستوى أداء الفرد، تم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي وكذلك استخدام أدوات جمع البيانات (الملاحظة، المقابلة، الإستبيان) حيث يتضمن الإستبيان 28 سؤالاً.

نتائج الدراسة :

- الحاسب الآلي دور كبير وفعال في رفع مستوى الأداء داخل المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث يساهم في ربح الوقت ويساهم في معرفة العامل لنظم وإجراءات العمل.
 - شبكة الإنترنت تساهم بشكل كبير في رفع مستوى القدرة على التطور في المديرية محل الدراسة حيث تساهم في التمكين على تطوير أساليب العمل والإنتاج وتحمل مسؤوليات أعلى وأداء أعمال إضافية.
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها الأثر الكبير داخل المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
 - تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم اللوائح والأنظمة المستجدة في مجال العمل .
 - تساهم في المحافظة على مواعيدي الدوام واستغلال الوقت والإمكانات لصالح العمل وتطوير القدرات.
- إستفدنا من نتائج هذه الدراسة في الجانب النظري لدراستنا.

الدراسة الثالثة :

دراسة عماري علي 2018/2017 تحت عنوان: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات "دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة. تحت إشكالية كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات في المؤسسة الإقتصادية؟

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تنمية الكفاءات بالمؤسسة الإقتصادية، مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية بالمؤسسة الإقتصادية، وكذا معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الإقتصادية، وذلك بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الرزمة الإحصائية العلوم الإجتماعية.

نتائج الدراسة :

- مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة مطاحن الأوراس باتنة هو مستوى ليس ضعيف، حيث حققت هذا المتغير متوسط حسابي 3,997 وانحراف معياري 0,779، وهو ما يدل على وجود مستوى مرتفع نوعا ما لمستوى تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، إلا أن مؤسسة مطاحن الأوراس باتنة لم تصب بعد.
 - إلى المستوى التكنولوجي المطلوب، وهذا يعود إلى أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة مازالت في مراحلها الأولى، وهذا قد يعود على أكثر تقدير لقلة البرامج التكوينية في التكنولوجيات التي تتميز بالسرعة في التقدم.
 - سمحت تكنولوجيا المعلومات في تحسين سيرورة العمل بالمؤسسة وتغيير معارف سلوك ومهارات الكفاءات وهو ما تبينه قيمة حيث بلغت 53,52 لنموذج الزبائن للانحدار، كما بلغت مستوى الدلالة 0,000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، كما بلغ معاني التحديد 0,613 وهو ما يفسر لنا أن 61,3% من الزبائن الحاصلة في تنمية الكفاءات البشرية يرجع لتكنولوجيا المعلومات المستخدم في المؤسسة، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في عملية تنمية الكفاءات البشرية.
- إستفدنا من نتائج هذه الدراسة في الجانب النظري لدراستنا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الدراسة الرابعة:

دراسة بن كيح نسرين 2021\2020 بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة "دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي". أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر "3" تحت اشكالية:

فيما يتمثل أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية بمراحله في المؤسسة؟ في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بصفة خاصة؟

هدفت هذه الدراسة الى إختبار أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تدريب الموارد البشرية بمراحلها في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتثمين أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسيير وظائف إدارة الموارد البشرية، تحليل العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتدريب الموارد البشرية بمراحله في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وتم في هذه الدراسة إستخدام المنهج الوصفي والمسح من خلال الإستبيان عن دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية بمراحل في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- ✓ تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراحل التدريب بدأ بتحديد الإحتياجات التدريبية وبعدها تخطيط البرنامج التدريبي ثم تنفيذه وأخيرا تقويم البرنامج التدريبي، حيث وفرت وسائل وأساليب جديدة في التدريب وكذا أنواع حديثة له.
- ✓ لقد كان التدريب فيما قبل عصر المعلومات مختصرا في الشل التدريبي التقليدي، ثم أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة أشكالا متعددة من التدريب في مؤسسات التدريب والمنزل وأماكن العمل.
- ✓ يساهم التدريب الإلكتروني في تحسين جودة النظام التدريبي عن طريق محتوى مدروس ومحكم من الخبراء بأسلوب مثير، حيث أن التدريب الإلكتروني أثر فاعلية وجودة من برامج التدريب التقليدي.
- ✓ إن تفعيل واستخدام التدريب الإلكتروني يوفر مبالغ مالية باهضة يتم صرفا في التدريب التقليدي.

✓ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدت إلى الإستغناء عن الوسائل التقليدية في التدريب وتعويضها بوسائل حديثة التي قلصت الوقت والجهد وتعمل على تلبية الإحتياجات وتحررنا من الإمكانات المحدودة للأدوات القديمة، ما خفضت تكاليف التدريب حيث أصبح التدريب يمارس عن بعد. إستفدنا من نتائج هذه الدراسة في دراستنا للفصل الثاني.

الدراسة الخامسة:

يوسف عبد الله مسدر 2021 تحت عنوان التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية وآليات حلولها، وكانت الإشكالية على النحو التالي: ما هي التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية السعودية بمنطقة عسير؟ وما هي الحلول اللازمة لمواجهتها أو التغلب عليها؟

هدفت الدراسة إلى :

- ابراز وبيان اهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية السعودية بمنطقة عسير.
- محاولة وضع الحلول والمقترحات العلاجية لتلك التحديات لتسترشد بها وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية على وجه الخصوص والوزارات الأخرى على وجه العموم.
- التعرف على أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير، إعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما قام الباحث بتصميم استبان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة.

نتائج الدراسة:

- أنه يوجد تحديات عالية تواجه إدارة الموارد البشرية في وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير.
- أن واقع إستخدام وزارة العمل والتنمية الاجتماعية بمنطقة عسير لتقنية المعلومات والاتصال كان إيجابيا حيث جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,15.
- زيادة العمالة الوافدة أسهمت مع أسباب أخرى في إرتفاع نسبة البطالة بمتوسط حسابي بلغ قدره 4,15.

استفدنا من نتائج هذه الدراسة في دراستنا لأداء الموارد البشرية.

الدراسة السادسة:

سلمان عبد الرزاق 2021 بعنوان أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية والتدريب" دراسة ميدانية وتحليلية في شركات نفط البصرة. قسم التدريب

والتطوير". تحت إشكالية ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في قسم التدريب والتطوير في شركات نפט البصرة؟
هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية والتدريب في قسم التدريب والتطوير شركة نפט البصرة، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي.
- التعرف على أنظمة الموارد البشرية والتدريب المستخدمة حاليا في المؤسسة التعليمية وأنظمة الخدمات التعليمية الإلكترونية لما لهما من دور كبير في التوجه نحو إستخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية والتدريب.
- إعطاء صورة عن واقع إستخدام التكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.
- الخروج بتوصيات حول مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والتدريب، إستخدم الباحث إستبيان مكون من 73 فقرة كأداة للدراسة والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة. نتائج الدراسة:
- هناك وضوح لدى عينة الدراسة الأهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والتدريب، وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة.
- تدعم إدارة شركة نפט البصرة عملية التحول إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والتدريب.
- تتوفر بنية تحتية لدى مراكز التعليم المستمر في شركة نפט البصرة بالدراسة تعتبر كافية عمليا للتحول إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والتدريب ويعمل الباحث ذلك بسبب ازدياد الإعتماد بشكل كبير على إستخدام التقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل. إستفدنا من نتائج هذه الدراسة في دراستنا للفصل الثاني لأداء الموارد البشرية.

المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة:

بعد إستعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية" والتي توصلنا من خلالها إلى إستنتاج الأمور التالية:

■ أوجه التشابه:

تتمثل أوجه التشابه بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية في:

- أنها تشترك في دراسة مجموعة من التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية في المنظمات. مثل التحديات المتعلقة بالمتغيرات العالمية الناتجة عن العولمة والمتغيرات البشرية.
- يتفقان في تناولها لموضوعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري بشكل عام.
- يتفقان من حيث الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري.
- **أوجه الاختلاف:**

- تختلف عن الدراسات السابقة في الإطارين الزمني والمكاني.
- تختلف عن الدراسات السابقة في أهداف ونتائج البحث.

تاسعا: هيكل الدراسة

- لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن الإشكالية الرئيسية والتساؤلات التي طرحت فيما سبق وإثبات صحة الفرضيات المقدمة وتحليلها، تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول مترابطة ومتكاملة تسبقها مقدمة (الإشكالية/التساؤلات/الفرضيات).
- **الفصل الأول:** تم تخصيص للإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتناولنا فيه، التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومراحل تطوره، مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مزايا إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، آثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- **الفصل الثاني:** تناولنا فيه، مفهوم إدارة الموارد البشرية، الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية، أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية، مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية وأهميته ومزاياه، أثر تكنولوجيا المعلومات على التنمية أداء الموارد البشرية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية.
- **الفصل الثالث:** تم إختياره ليكون الجانب الميداني للدراسة تناولنا فيه، التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، الإطار المنهجي للدراسة، وكذلك عرض وتحليل نتائج الدراسة.

عاشرا: صعوبات الدراسة

- صعوبة المصطلحات في الجانب التقني من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- نقص المراجع التي تناولت أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية على مستوى المكتبة الجامعية.
- عدم قبول معظم المؤسسات استقبالننا لإجراء التريص الميداني مما أحدث لنا صعوبة في تطبيق الدراسة النظرية.
- عدم إمامنا الجيد بحيثيات (spss) الأمر الذي صعب من العمل التطبيقي وإضاعة الكثير من الوقت والجهد.

الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطوراً، فهي تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للإقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين نفاذ أكثر تناسقاً للمعلومات، كما تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال الشريان الحيوي للحياة، حيث أدى التطور التاريخي السريع المتزايد إلى السرعة في الإنجاز والرغبة في الحصول على خدمات عديدة ومن هنا إزداد إهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث سنبزر في هذا الفصل المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (مفهومها، خصائصها، وظائفها.....).

وبناء على ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: متطلبات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثالث: مزايا وآثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحديات التي تواجهها

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن العالم اليوم بات متسارعا في التطور بفضل ظهور ثورة المعلومات والتكنولوجيا التي بدأت تأخذ طابعا متسارعا في التطور والانتشاء، نحاول من خلال هذا الجزء إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتطرق إلى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها (مفهوم، خصائص، التطور التاريخي) من أجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومراحل تطوره

يعد عالما الذي نعيشه رهين التغير والتطور السريع، مما يعجزنا عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دقيق بالإضافة إلى مراحل تطوره ويمكن إختصارهما في ما يلي:

أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الدارس للتطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات، يلاحظ أنها نشأت وتطورت مع تطور حياة الإنسان ومدى حاجة المجتمع لها، ولقد ساعد هذا التطور في الوسائل التكنولوجية إلى توفير المعلومات بدقة كبيرة وبوقت أقل وسهولة في التسجيل والتبويب وبالتالي التوصل إلى النتائج التي تعين الإدارات والمديرين وأصحاب القرار إتخاذ القرارات المناسبة بالوقت المناسب ومع مرور الوقت تطورت تكنولوجيا المعلومات ورافق هذا التطور الانتقال من نظم المعلومات الإلكترونية إلى نظم المعلومات الإلكترونية الشبكية من خلال ما يعرف ب(مراكز تبادل المعلومات والإنترنت)، لقد تأثرت بيئة الأعمال بشكل كبير بظهور تكنولوجيا معلومات الأعمال، وقد بدأ هذا التأثير واضحا منذ منتصف التسعينات من القرن الماضي، عندما تم البدء باستعمال الكارت المدفوع مسبقا للتسويق، وتطورت هذه التقنية مع ظهور الحاسوب الشخصي بداية الثمانينات إلى أن ظهر الإنترنت ودخول جهاز الحاسوب للمجالات كلها في منتصف التسعينات.¹

¹ مروان وحيد عبد الحميد آل قزان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فاعلية مدققي ديوان الرقابة المالية الاتحادية، رسالة ماجستير قسم المحاسبة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، العراق، سنة 2015، ص:12.

الجدول الآتي يوضح التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الجدول رقم (1): التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصال
3500 قرن م	إختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين من قبل السومريين
1450	إكتشاف الطباعة المعدنية المتحركة من قبل كوتنبرغ في ألمانيا
1594	ظهور أول مجلة وكان ذلك في ألمانيا
1642	اكتشاف أول ماكينة للعد والحساب machine mechaical adding
1837	إكتشاف التلغراف من قبل صامويل مورس وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد
1865	بدأت خدمة أول ناسوخ/فاكس (FAX) بين مدينتي باريس وليون
1881	إستخدام أول خط هاتفي بعيد المدى في الولايات المتحدة
1921	استخدام تكنولوجيا الناسوخ /الفاكس ملي في الولايات المتحدة الأمريكية
1944	اكتشاف أول حاسوب الكثروني -ميكانيكي بإسم مارك
1947	اكتشاف التانزستوز (Teansistor) في أمريكا
1951	أول مكالمة هاتفية مباشرة بعيدة المدى ،دون توسط البدالة
1964	عرض معالج المكالمات (word.processor)
1969	انشاء شبكة المعلومات المحسوبة المعروف بإسم(avpanet)والتي كانت نواة الانترنت فيما بعد
1973	بداية خدمة الفيديو تكست في الولاية المتحدة الأمريكية

1982	أول عرض للحاسوب النقال والمحمول وظهور للأقراص المدمجة او الاقراص المضغوطة أو المدمجة واطلاق القمر الصناعي الأوروبي للاتصالات والاغراض المتعددة
1993	عرض الحواسيب المتضمنة للوسائط المتعددة /الملتيميديا
1996	إطلاق محرك البحث هوت بوت (HOT BOT) على الأنترنت
1997	ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الإنترنت
1998	بداية التلفزيون الرقمي (Digitalhp tv)
2001	أطلقت مايكروسوفت نظام (Windows xp)
2002	مازالت التطورات المتلاحقة

المصدر: هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات، منظور إستراتيجي، دارصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2012، ص ص: 25، 26.

ثانياً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بمراحل تطور مترابطة تتحصر بثلاث مراحل وهي:¹

1/المرحلة الأولى لتطور المعلومات: وتتمثل بثروة المعلومات والاتصالات إبتداء من إختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية وإختراع الحاسوب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والتطورات وصولاً إلى شبكة المعلومات المختلفة وفي مقدمتها الأنترنت.

2/المرحلة المتوسطة: وتمتد منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحسابات وبداية مرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية والجيل الثاني للحسابات، ومرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة.

3/المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية: وتبتي بالجيل الثالث للحسابات وبناء النظم المحلية والتي أطلق عليها إسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة، والجيل الرابع للحسابات والذي تميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات الميكرونية، ونظم الأقراص المدمجة، والأنترنت والتطورات الأخرى.

ولقد أثر تطور التكنولوجيا كثيراً على سرعة المعلومات المتوفرة والطريقة، التي يعمل فيها الموظفين سوية مثل إختراع آلة الفاكس لإرسال الرسائل أو البريد الإلكتروني أو خدمة الأنترنت والمحادثة الصوتية والصورية،

¹ هاشم فوزي العبادي، خليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، سنة 2012، ص ص: 23-26.

فقد عقدت المؤسسة إجتماعات أسبوعية للموظفين باستخدام الإتصالات عبر الأقمار الإصطناعية لكي نتأكد من أن كل شخص في المؤسسة يحصل على نفس المعلومات وبنفس الوقت، وعليه فإن الكثير من منظمات الأعمال تسعى إلى إستعمال وتطوير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لديها بهدف التحول إلى بيئة الأعمال الإلكترونية والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الإستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال، وتستمر في سبيل ذلك قدرا كبيرا من مواردها، ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة في هذه العملية يتحتم على هذه الجهات اللجوء إلى التخطيط الإستراتيجي لتطوير تكنولوجيا المعلومات لرسم الرؤية المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير، وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط لتطوير أعمال الشركة.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يكتسي موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية بالغة نظرا للدور الذي تلعبه في إستغلال المعرفة في تحقيق التنمية مما أثار جدلية تعدد التعريفات حول هذا المصطلح تسبقها قضية تعدد تسميات المصطلح نفسه، حيث ذكر الباحثون في هذا المجال مرادفات مختلفة تعبر عن وجهة نظرهم واهتماماتهم بجوانب هذا الحقل من المعرفة ومنهم من أطلق على تكنولوجيا المعلومات والاتصال (تكنولوجيا المعلومات أو تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على الحاسوب) وآخرون يسمونها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لهذا سوف نتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تجزئته إلى عدة مصطلحات.

✓ تعريف المعلومات

تعد المعلومات نتاجا لمعالجة البيانات تحليلا أو تركيبا لإستخلاص ماتضمنته، وتطبيق عمليات حسابية وموازنات ومعادلات وطرق إحصائية ورياضية ومنطقية، كما يمكن تعريفها على أنها مجموعة من البيانات ذات معنى يتسم تجميعها لتصبح مهمة يمكن الإفادة منها في إتخاذ القرارات وببساطة تعرف على أنها ترتيب البيانات ضمن نماذج مفيدة.¹

✓ تعريف التكنولوجيا

تمثل بيئة الأعمال ككل والبيئة الإجتماعية التسويقية على وجه الخصوص مصدرا غير محدود التطور والتميز، والمؤسسة التي تعتمد عليها كخيار إستراتيجي تتأقلم ومتطلبات النمو بوتيرة سريعة وفعالة، كما تسمح

¹خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الإقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص: 232.

بإيداع منتوجات جديدة وتفعيل النشاط الداخلي وهي تشير إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون حياته، وبالتالي هي استخدام لمختلف مجالات المعرفة، وتعرف أيضا بأنها: "منظومة متكاملة من الأجهزة والبرمجيات والإجراءات والعمليات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة بفعالية وكفاءة".¹

✓ تعريف الإتصال

هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط إجتماعي، إذا هي بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منشأة ربطا ديناميكيا، فليس من الممكن أن نتصور جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الإتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطهما.²

✓ تعريف تكنولوجيا المعلومات

يتضمن تكنولوجيا المعلومات كل نظم وأدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأنساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية في حقول التعلم والنكاء وبذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني (من بيانات، معلومات ومعرفة).³

• تعني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إندماج ثلاثي الأطراف بين الإتصالات عن بعد بالمعلوماتية والإلكترونيات الدقيقة.

• بناء على ذلك ستدرج بعض التعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

التعريف الأول: مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في إستقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.⁴

¹ سعاد الخنساء، تداعيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المؤسسة وبيئتها الإجتماعية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات إقتصادية، المجلد 23، العدد 02، ص: 88.

² شعبان فرح، الإتصالات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص: 6.

³ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 20.

⁴ نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، المجلد 8، العدد 15، سنة 2020، ص: 43.

التعريف الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية تم معالجتها وتخزينها ونقلها بطرق إلكترونية.¹

التعريف الثالث: هي مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن تم إسترجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها في أي مكان في العالم.²

التعريف الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما هي إلا مجموعة تكنولوجيا مترابطة وملتصدة فيما بينها، وتركز عادة على الحاسوب ولها القدرة الهائلة على رقمنة، معالجة، تناول وتحويل المعطيات بكميات غير محدودة وبالطرق المتنوعة.³

التعريف الخامس: هي عملية دمج تكنولوجيا تجهيز وجمع وتخزين واسترجاع المعلومات مع تكنولوجيا الاتصالات الخاصة بنقل المعلومات إلى المستخدمين منها.⁴

وبالتالي نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجمع بين تكنولوجيا المعلومات أو المعلوماتية، وتكنولوجيا الاتصال لكن هذا لا يعني ان هاذين النظامين الفرعيين مفصولين عن بعضهما البعض، بل هوما متفاعلين ويجمع بينهما على المستوى التقني.

المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

¹ محمد طرشي، محمد تقرورت، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية ملتقى دولي خامس، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص:03.

¹ خديجة بلعلاء، معموري سورية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، ص:07.

² فاطمة طويهي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران، سنة 2014، 2015، ص:10.

³ مجدي الشورجي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي في الدول العربية، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالإشراف العلمي لمخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، الجزائر يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص:05.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:¹

- 1/ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة.
- 2/ تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- 3/ إقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدود التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص التكوين للمستخدمين من أجل شمولية وتحكم في عملية الإنتاج.
- 4/ تكوين شبكة الإتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- 5/ التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في الوقت فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من تفاعل الأنشطة.
- 6/ الإلتزامية: وتعني إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- 7/ اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأنترنت مثال تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة ان تتعطل فيها الأنترنت على مستوى العالم بأكمله.
- 8/ قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- 9/ قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتهم أثناء تنقلاتهم، أي من أي مكان عن طريق وسائل الإتصال كثيرا من الحاسب الآلي النقال.....الخ.

⁴ صابر بوزلفية وآخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الإقتصادي، الملحق الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي : ضرورة الإنتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي بالصوف -سيلة، يومي 23 و24 أفريل 2018، ص:07،08.

10/ قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة ومقروءة.

11/ اللاجمهورية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.

12/ التتبع والإنتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم حيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي للنمط المرن.

13/ العالم والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

14/ الذكاء الإصطناعي: أي تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين وتدريب المستخدمين بما يحاكي القدرات البشرية وأنماط أعمالها .

من خلال هذه الخصائص يتبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات تسهل عملية نقل ونشر المعلومات في مختلف القطاعات في كل أنحاء العالم عبر الشبكات المعلوماتية والإنترنت للتكيف مع البيئة المتغيرة.

المبحث الثاني: متطلبات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

سنتناول في هذا المبحث وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخداماتها بالإضافة إلى البنية التحتية .

المطلب الأول: وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تختص تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجملة من الوظائف وتتمثل في ¹:

1/ الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن إستحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريها فيقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

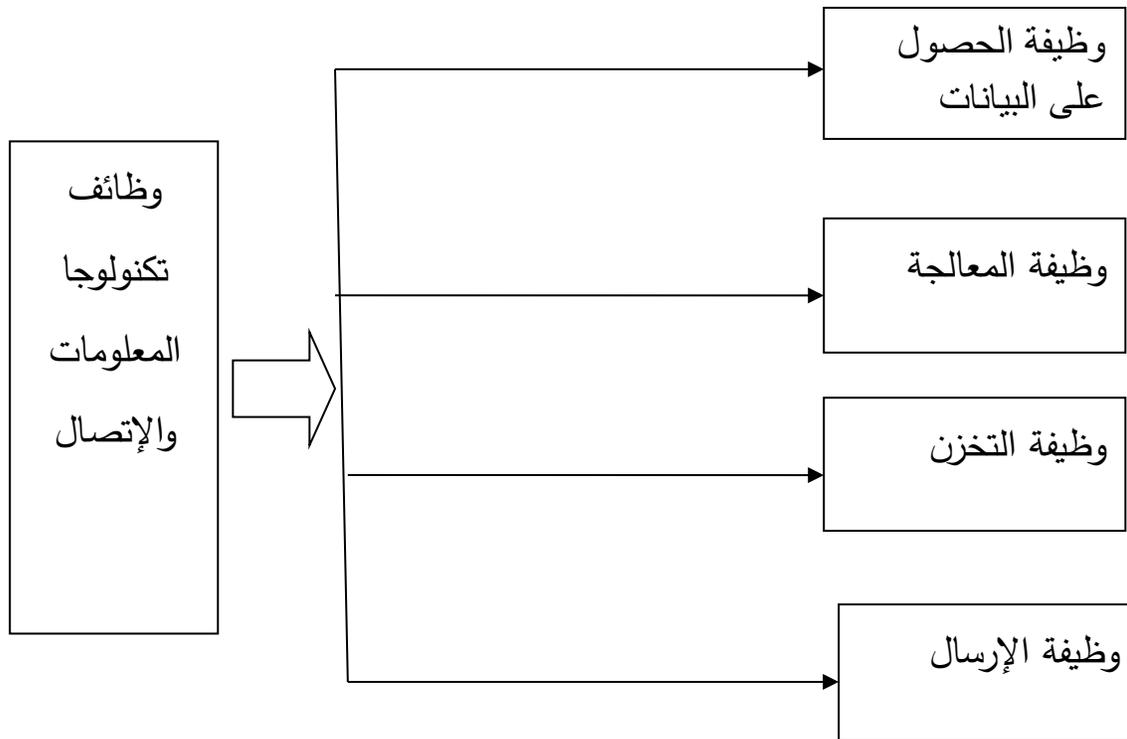
2/المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

¹ محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، كلية الإدارة والإقتصاد جامعة ديالى، العراق، بدون سنة، ص:47.

3/الخزن: أن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن: " نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وأن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق".

4/الإرسال: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك.

الشكل (1):وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الشكل أن هناك العديد من الأدوات المعتمدة من الوظائف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولكن ما يمكن ملاحظته في الآونة الأخيرة أن هذه الأدوات خضعت إلى تطور كبير ومستمر من حيث نطاق العمل، حيث أصبحت أكثر تقدماً مما كانت عليه، فلو أخذنا مثلاً أدوات التخزين فإننا نلاحظ تزايد مستمر في سعتها مقارنة مما كانت عليه في الماضي، بالإضافة إلى توفير عامل القدرة على تصغير

حجم ووزن الأدوات المستخدمة كالهاتف، وهذا كله ساعد في تغيير نمط أداء الأعمال من خلال إنجاز أعمال خارج مراكزها وفي أي مكان.

المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال سريعة الانتشار في المجتمع لما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولد من حاجة إلى سلع وخدمات جديدة لهذا توجد استخدامات عديدة لتكنولوجيا المعلومات في جميع الميادين من بينها:¹

أولاً: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الاتصال

أصبح ممكناً في هذه الأيام أن تشاهد أو تسمع ما يحدث في أبعد مكان في هذا العالم، فلم يعد الاتصال مقتصرًا على الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية، والدرشة الإلكترونية، وغيرها من الوسائل وكذلك التراسل الفوري للمعطيات أو التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال وشبكات الحاسوب.

ثانياً: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من التعليم والتعلم

لقد قدمت التكنولوجيا خدمة كبيرة في مجال التعليم، بدءاً باختراع القلم والورق، والآن أصبح الحاسوب من أقوى الوسائل المستخدمة في مجالات التعليم، إضافة إلى استخدام شاشات العرض المختلفة والفيديو وغيرها في

¹ عادل النحال، مجالات استخدامات تكنولوجيا المعلومات، على الموقع :

[https://fidaahossam.wordpress.com\(consulted on27/2/2023](https://fidaahossam.wordpress.com(consulted on27/2/2023)
)

التعليم. تعددت الطرق التي وظفت بها تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتعلم فاستعملت الوسائط المتعددة.

ثالثا: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الصحة والطب

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

رابعا: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التجارة الإلكترونية

يقصد بالتجارة الإلكترونية القيام بعمليات العرض والبيع والشراء للسلع والخدمات والمعلومات عبر نظام إلكتروني بين المنتج والمورد والمستهلك. بحيث تحقق الشركات فوائد عدة منها: تسويق أكثر فاعلية، تقليل عدد الموظفين الذي لم يعد لهم حاجة في الأعمال الإدارية والحسابات.

خامسا: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال الصناعي

صناعة تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعا مهما في إقتصاد كثير من الدول وقد استخدم الحاسوب أيضا في تصميم وفحص نماذج الآلات المعقدة كالسيارات والطائرات كما شاع استخدام الآلات الموجهة بالحاسوب، والإنسان الآلي في الصناعات وخاصة الخطرة منها.

المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشتمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على المكونات المادية للأجهزة والمكونات المبرمجة والخدمات التي تقدم عن طريقها وهناك تعريفا للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الأول تعريف تقني والثاني تعريف فني، أما التعريف التقني فهو يحددها بأنها مجموعة من الوسائل المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المنظمة أو المنشأة بكل أقسامها و مرافقها. أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيعني مجمل الخدمات التي ستفصلها لاحقا واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة

والبرمجيات إلى المنظمة والتي هي ممولة من قبل الإدارة وتقدم الخدمات عادة إلى الزبائن والمجهزين بالإضافة إلى العاملين، ومن بين الخدمات التي تقدمها نذكر:¹

*الخدمات التي تقدمها البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: المنصات والأسس التي تجهز لتطبيقات الحوسبة مثل ربط العاملين والزبائن والمجهزين في بيئة رقمية إلكترونية متماسكة .

*خدمات الإتصال وخاصة الإتصالات عن بعد: والتي تؤمن بالبيانات والصوت والصورة والفيديو .

*خدمات إدارة البيانات: بما في ذلك تخزين وإدارة بيانات الشركة أو المنظمة والتزويد بالقدرات اللازمة لتحليل البيانات.

*خدمات التطبيقات البرمجية: والتي تشمل على تجهيز القدرات التي تحتاجها كل المنظمة، مثل تخطيط موارد المنشأة وإدارة علاقة الزبون، وإدارة سلسلة التجهيز، ونظم إدارة المعرفة.

*خدمات إدارة التسهيلات المادية: والتي تشمل على تطوير الهياكل والمباني التي تتطلبها الحوسبة والإتصالات بعيدة المدى، وخدمات إدارة البيانات.

*خدمات تكنولوجيا المعلومات: مثل التخطيط وتطوير البنية التحتية والتنسيق مع وحدات الأعمال لغرض خدمات تكنولوجيا المعلومات.

*خدمات معايير تكنولوجيا المعلومات: تجهيز الشركة ووحدات الأعمال فيها بسياسات تحدد أي من تكنولوجيا المعلومات سيتم إستخدامها، ومتى وكيف.

*خدمات التعليم والتدريب على تكنولوجيا المعلومات: حيث يتم تجهيز التدريب المطلوب على النظم التي يستخدمها العاملين، وكذلك تأمين التدريب المطلوب للمديرين على طرق التخطيط والإدارة والإستثمار المطلوب لتكنولوجيا المعلومات.

*تزويد المنظمة بالبحوث المستقبلية الواعدة والمتوقعة لمشاريع تكنولوجيا المعلومات: وكذلك البحث في الإستثمارات التي يمكن أن تساعد المنظمة على تمييز نفسها في الأماكن والمواقع التسويقية.

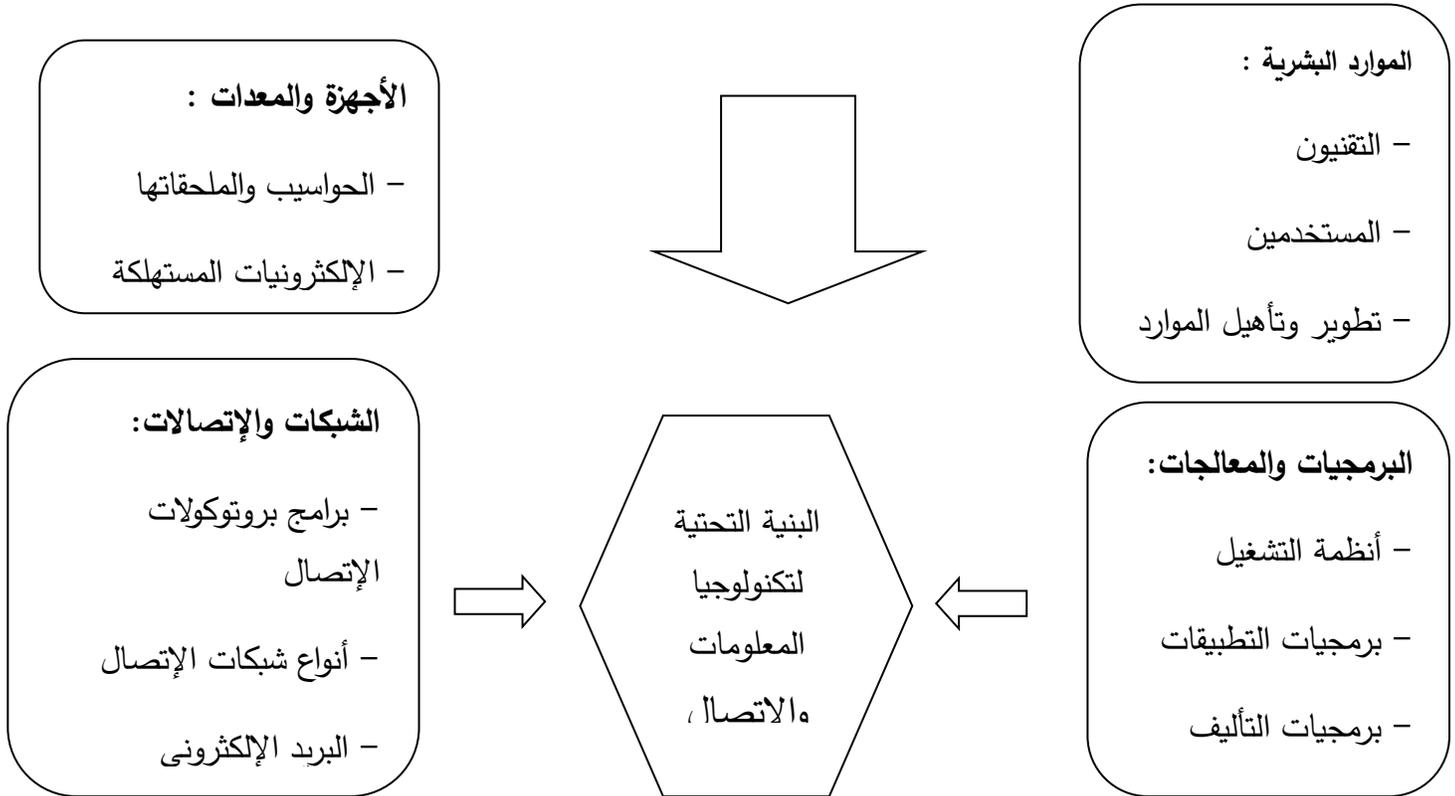
¹ عامر إبراهيم قندجلي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005، ص:430،429.

- وتتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يلي:¹
- * **الأجهزة والمعدات:** وتشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها لتصبح معلومات تستخدم في إتخاذ القرارات وتضم الحاسوب وكل ملحقاته، الأقراص، الهاتف، الصرف الآلي...
- * **البرمجيات والمعالجات:** هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر بهدف إنجاز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر وتتمثل في برامج النظام، وكذا مختلف البرامج التشغيلية التي تختلف باختلاف الهاتف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة من ملفات الذاكرة.
- * **شبكة الإتصالات:** تعني كل الأجهزة والمعدات المالية والبرمجية التي تسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات بكل أشكالها المقروءة والمسموعة لذا إستخدامها ويكمل أحدهما الآخر فلا يمكن بناء شبكات دون توفير بنية جديدة للإتصالات لخدمة الشبكات.
- * **البيانات والمعلومات:** هي تلك البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفع للفرد وتكون منسقة ومرتبة لإتخاذ قرارات معينة.
- * **الإجراءات التنظيمية:** هي مجموع الأنظمة و القوانين الموضوعية لحماية البيانات المخزنة في أجهزة الحاسوب إضافة إلى الأجهزة الملحقة بالإتصالات والتصدي للمحاولات الرامية إلى الدخول غير المشروع إلى قواعد البيانات المخزنة.
- * **الموارد البشرية:** وهم مجموعة من الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب المبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم البرامج.

¹فضيلة عزابيزة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي، قالمة، الجزائر، سنة 2019/2020، ص ص: 05.

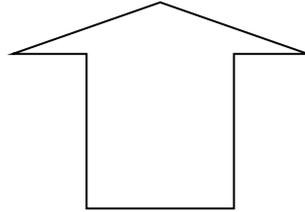
ويمكن تمثيلها في الشكل التالي:

الشكل رقم(2): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال



البيانات والمعلومات:

- الحقائق والرموز والأرقام والمفاهيم
- أساليب جمع وحفظ المعلومات
- سرية وأمنية



الإجراءات التنظيمية:

- الأنظمة والقوانين
- القواعد والتعليمات
- اجراءات التخطيط

*المصدر: فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي، قالمه، الجزائر، سنة 2020/2019، ص:05.

المبحث الثالث: مزايا وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التحديات التي تواجهها

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مزايا إستخدامها وهذا ما سنتطرق إليه بالإضافة إلى آثار إستخدامها وسنتناول أيضا المعوقات و التحديات التي تقف في وجه إستخدامها أي تطبيقها.

المطلب الأول: مزايا إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات العديد من المزايا أهمها:¹

1/ رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات:

حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة استراتيجياتها وتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

2/ زيادة قيمة المنظمة:

¹ يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الملي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والنظرية وعلوم التسيير، جامعة فاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص: 9-11.

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

3/ فعالية إتخاذ القرارات:

تبسيط تكنولوجيا المعلومات مهمة للمديرين في إتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.

4/ تنمية العمل:

حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والإنضباط بالوحدات الإدارية وتهتم الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.

5/ إعادة هندسة عملية التشغيل:

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا للنجاح وإعادة هندسة عملية التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من المقترحات الأفضل للتصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

6/ تصميم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة:

يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظام التقليدي.

7/ تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمات:

حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عملية الإتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.

8/ تحسين إدارة الجودة الشاملة:

من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقارير عنها كما تساعد في زيادة سرعة عمليات المراقبة وتفتيش واكتشاف الأخطاء قبل ظهورها.

9/ تحسين إدارة المعلومات والمعارف:

حيث يتم استخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية وتكنولوجية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بمنظمات أخرى.

10/ تحسين وتطوير الخدمات المقدمة:

حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم خدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم.

المطلب الثاني: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وهناك آثار إيجابية وأخرى سلبية نذكر منها:¹

أولا: الآثار الإيجابية

*تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الإتصال الرقمي والإنفجار المعلوماتي والمعرفي جاء ناتجا لتطور غير مسبوق في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

*عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة.

*ظهور الحاسب الشخصي والتوسعات في استخداماته، وبتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للإستخدام الشخصي أو إمكانية الإستفادة من المعلومات.

¹ خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر باتنة، سنة 2011/2012، ص: 63-65.

*يستخدم الحاسب الآلي في التعليم وانتشار الإستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم واعتماد التعليم عليه.

*تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الإتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الإتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي.

ثانيا: الآثار السلبية

*حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تتسارع الدول العربية إلى المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية والاتصالية، فإن هنا خطر إحتمال زيادة تهميشها وزيادة إحتتمالات حدود العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية وإقليمية.

*إندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظومة واحدة، هو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الإقتصادية والسياسية والثقافية، وأيا كان رأينا تأييدا وقبولا، أو نقدا واعتراضا، فإن ذلك لا يغير في الأمر شيئا، وهذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا يتنفسون هواء جماعيا عالميا إلى درجة كبيرة.

*إن خطورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات والغزو الثقافي والتلوين الثقافي وإفساد الثقافات الوطنية، ومسائل الهوية الثقافية.

*كل مؤشرات تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشير إلى إنعدام أو شكوك إنعدام قدرة أي جهة أو سلطة على المنع أو التحكم بسبل المعلومات المتدفق، بدء من الحكومات وأجهزة المخابرات، وانتهاء برجال الدين وأرباب الأسر.

*ساهمت هذه التكنولوجيا في الإندثار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم بحجة البساطة في فهم الرسالة.

*لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة وقيمه، في ظل التطور الهائل وقد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الإتصال.

*التأثيرات الصحية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي للأفراد.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعيش الإدارة اليوم عصرا يمتاز بالعديد من المتغيرات والتحديات منها العولمة، المنافسة الثورة الرقمية، التجارة الإلكترونية، الأزمات المالية.....الخ، التي تفرض على منظمات الأعمال العديد من التحديات المحلية والعالمية وتدفع هذه التحديات بمنظمات الأعمال الى تبني الإستراتيجية التي تؤدي إلى مزيد من الابتكار والإبداع وتحقيق الكفاءة والفاعلية والتميز بالأداء كي تتمكن هذه المنظمات أن تحقق لنفسها البقاء والإستمرار والقدرة على المنافسة ومواجهة التحديات ومن بين هذه التحديات نذكر¹.

* نمو الإنترنت والتحول التكنولوجي

الإنترنت هو أضخم شبكة للمعلومات ربطت العالم عن طريق الشبكات الحاسوبية من خلال شبكة الويب العالمية التي مكنت ملايين الأشخاص في العلم من الإتصال والتعامل على مدى الأربع والعشرين ساعة يوميا، كما أن الإنترنت ساعد على تطور وتحويل نظام الإتصالات والأنظمة الحاسوبية وشبكات الأعمال كما ساعد الإنترنت على نمو التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومات الإلكترونية، كما غير الأسواق وهياكلها بشكل سريع، وأوجد الخدمات المالية والبنكية الإلكترونية، أيضا فإن الإنترنت خلق نماذج أعمال جديدة وجعل نماذج الأعمال التقليدية تتقادم مثل محلات الموسيقى والفيديو.

ومن بين تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد أيضا²

* **تحديات العولمة:** لا بد في عصرنا من إدراك أبعاد العولمة: الإنسان، الآلة، الموارد المالية، الموارد البشرية، إذ أدت العولمة إلى نقطة إنتقاء وتحول داخلي وخاصة منظومة المعرفة، وقد غيرت مفهوم الوقت والقضاء وأصبحت الشركات والمؤسسات والجامعات وغيرها تدار عن بعد فتؤدي إلى قيام القطاع الخاص بالإستثمار، وتنوع أنماط التعليم وتواجد الشركات الأجنبية في الأسواق المحلية وغير ذلك.

* **تحديات المعلوماتية:** وتمثل قدرة العقل البشري على الإبداع والإختراع وقلب موازين القوى بحيث لم تعد الثروة هي ما تملكه الدولة من الذهب أو مواد خام بقدر ما أصبحت هي القدرة على الإبداع والتنظيم والإختراع وامتلاك المعلومات أي أن البشرية وصلت إلى عصر أصبحت فيه المعلومات أساس التحضر والقوة، وهذا

¹ اسمهان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاف، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2013، ص ص: 30، 31.

¹ عبد القادر شلال، أمينة أبو الرب، تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والأفاق، الملتقى الدولي الرابع الرقمنة والتحول الإقتصادي، جامعة الجزائر، ص: 14.

التحدي التقني يمثل ثورة جديدة تعتمد فيه العملية الإنتاجية والتوزيعية على العقل البشري والإلكترونيات الدقيقة والهندسية والكيمياء الحيوية والذكاء الاصطناعي وتوليد المعلومات.

خلاصة

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي نتيجة إنقاء تكنولوجيا المعلومات مع تكنولوجيا الاتصال لأن إقتناء وإختراع وتجهيز المعلومات في مختلف صورها وبثها يحتاج إلى مجموعة من المعدات الإلكترونية وأجهزة الاتصال من بعده كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات والتطورات التقنية من أهم الظواهر الرئيسية التي تتبع وترافق العولمة، ولتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية كبيرة للمؤسسة تكمن في رفع مستوى الأداء وتوفير بنية تحتية ووظائف متعددة مثل إضافة معلومات أو بيان جديد إلى الملف وحذف البيانات القديمة التي لم تعد هناك حاجة إليها كما لها إستخدامات عدة منها الداخلية والخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتأثر بعدة تحديات تفرضها البيئة العالمية ويجب على المنظمات رفع التحدي للتكيف مع البيئة الثقافية والتحقيق من المقاومة التنظيمية بترسيخ ثقافة تنظيمية جديدة وتنمية المورد البشري على إستخدام هذه التكنولوجيا.

الفصل الثاني: أداء إدارة
الموارد البشرية في ظل
تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

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

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

المبحث الأول: ماهية إدارة المورد البشرية

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشرية

المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد من النشاطات المستقلة عن الوظائف الإدارية الأخرى، لأنه يتعلق بالعنصر الإنساني في التقييم، وإنشاء حقل إدارة الأفراد جاء متأخر بالنسبة للحقول الأخرى حيث كان تركيزه على النواحي المادية في الإنتاج بدلا من العنصر البشري، ولأن العنصر الإنساني هو العنصر الفاعل في العملية الإنتاجية أخذت الإدارة تهتم بهذا الجانب كون هذا أحد عناصر الإنتاج الأساسية.

المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية

➤ تعريف إدارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف في المؤسسة لهذا اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم موحد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية ويمكن التمييز بين وجهتين نظر أساسية هما:

وجهة نظر تقليدية: والتي يرى أصحابها أن إدارة الموارد البشرية هي نشاط روتيني ومجرد وحدة إدارية منفذة لا تتعدى القيام مثلا: بحفظ ملفات وسجلات العاملين وضبط أوقات حضورهم وإنجازاتهم، وتعتبر هذه النظرة ضيقة لعدم إدراكها لأهمية الدور الحيوي والذي تلعبه هذه الوظيفة على مستوى المؤسسة.¹

وجهة نظر حديثة: ويرى البعض الآخر من المديرين أن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المنشآت ولا تقل أهمية عن باقي الوظائف كالتسويق والإنتاج والمالية لأهمية العنصر البشري وتأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشآت، وشملت أنشطة رئيسية من أهمها:²

- ✓ توصيف الوظائف.
- ✓ تخطيط الموارد البشرية.
- ✓ جدول إستقطاب الموارد البشرية المناسبة للعمل .
- ✓ تدريب وتنمية الموارد البشرية.
- ✓ بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بشؤون الموارد البشرية في المنشآت.

¹ وهيبه سراج، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الإقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، سنة 2011، 2012، ص:15.

² فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، سنة 2008، ص:05.

إدارة الموارد البشرية: "تمثل جزءاً من العملية التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها، وهكذا فإنه بمجرد أن يتم وضع الإتجاهات والإستراتيجية العامة في المرحلة الثانية تتمثل في وضع أهداف الشركة وتطويرها إلى خطط فعلية، و من غير الممكن أن يتم تحقيق الأهداف دون توفر الموارد المطلوبة والتي تشتمل بالطبع على الأشخاص."¹

كما تعرف كذلك: "بأنها ذلك الجانب من الإدارة الذي يهتم بالناس كأفراد أو مجموعات وعلاقتهم داخل التنظيم، وكذلك الطرق التي يستطيع بها الأفراد المساهمة في كفاءة التنظيم وهي تشمل الوظائف التالية: تحليل التنظيم، تخطيط القوى العاملة، التدريب والتنمية الإدارية، العلاقات الصناعية، مكافأة وتعويض العاملين، تقديم الخدمات الإجتماعية والصحية، ثم أخيراً المعلومات والسجلات الخاصة بالعاملين."²

وتعرف أيضاً: "إختيار الأفراد ذوي المستوى المناسب من القدرات والمهارات المختلفة المطلوبة لمقابلة إحتياجات المشروع، وتوفير الإحتياجات التدريبية لكل فرد بحيث يغطي مطالب وإحتياجات الوظيفة."³

وتعرف أيضاً: "على أنها مجموعة من الممارسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه."⁴

إدارة الموارد البشرية: "هي تلك الوظيفة التي تهتم بكيفية إعداد القدرات اللازمة للمنظمة وكيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الأخيرة ومن ثم الإشراف والتوجيه لهذه القدرات وتعويضها بما تستحقه جراء قيامها بما أنيط إليها من واجبات ووظائف."⁵

¹ باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، منتديات مجلة الإبتسام، الطبعة الثانية (ب،ع)، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الناشر الأجنبي بيدج، مصر، 2006، ص:11.

² شمس ضيات خلفاوي، متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2011، ص:04.

³ فاطمة بدر، معاذ الصباغ، أساسيات الإدارة، منشورات الجامعة الإفتراضية السورية، 2020، ص:270.

⁴ محمد جلال، تسيير الموارد البشرية، علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة 2018، ص:15.

⁵ سلمان عبد الرزاق، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية والتدريب دراسة ميدانية وتحليلية في شركة نفط البصرة، قسم التدريب والتطوير، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد، 43، 2021، ص:11.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:

إدارة الموارد البشرية بأنها: " تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الأفراد في المنظمة، بما يضمن إنجذاب كفاءة الأفراد، وتنمية قدراتهم، وتهيئة الظروف الملائمة لإستخراج أفضل طاقتهم، بما يحقق أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها. "

بعد توضيح مفهوم إدارة الموارد البشرية الحديثة والتقليدية نقوم باختصار أهم الفروق بينهما في الجدول التالي :

الجدول رقم(2): أهم الفروق بين مفهومي إدارة الموارد البشرية التقليدية والحديثة

إدارة الموارد البشرية الحديثة	إدارة الموارد البشرية التقليدية
<p>- تهتم بعقل المورد البشري وقدراته الذهنية وإمكانياته في التفكير والإبتكار والمشاركة في حل المشاكل وتحمل المسؤوليات.</p> <p>- تهتم بمحتوى العمل والبحث عما يشحن القدرات الذهنية للفرد، ولذا فإنها تهتم بالحوافز المعنوية وتمكين المورد البشري ومنحه الصلاحيات للمشاركة في تحميل المسؤوليات.</p> <p>- تنمية الموارد البشرية هي تنمية إبداعية لإطلاق نطاقات التفكير والإبتكار عند المورد البشري وتنمية العمل الجماعي وروح الفريق.</p>	<p>-إهتمت بالبناء المادي للمورد البشري وقواه العظلية وقدراته الجسمانية ومن ثم ركزت على الأداء الآلي للمهام التي كلف بها دون أن يكون له دور في التفكير واتخاذ القرارات.</p> <p>- ركزت على الجوانب المادية في العمل واهتمت بقضايا الأجور والحوافز المالية وتحسين البيئة المادية للعمل.</p> <p>- إتخذت تنمية الموارد البشرية في الأساس شكل التدريب المهني الذي يركز على إكتساب الفرد لمهارات آلية يستخدمها في أداء العمل.</p>

المصدر: وهيبه سراج، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الإقتصادية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير،تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، سنة 2011/2012، ص:1

التعليق على الجدول:

من خلال الجدول نلاحظ أن الإدارة الحديثة تمكن من إعطاء الموارد البشرية المزيد من الحرية والمرونة في إتخاذ القرارات وإنجاز أعمالهم مما يفيد في حشد حماس الموظفين، كما تمنحهم حرية العمل الجماعي والتعاون، فإن وضع العمل التعاوني من شأنه أن يفضي إلى العصف الذهني ومساعدة الشركات على تحسين كفاءة العمل ووضع إستراتيجية التسويق، بينما تركز المنظمات لإدارة الموارد البشرية التقليدية على

المسؤولية الفردية ويطيع رئيسه، وتحافظ على معايير محددة من أجل التخفيف من أي نوع من المخاطر وتجنبها على عكس الإدارة الحديثة.

المطلب الثاني: الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية

تتمثل الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية فيما يلي:¹

- تصميم وتحليل العمل: يراد به الوقوف على الأنشطة المكونة للوظيفة وتحديد مهامها ومسؤولياتها بحيث تكون متناسبة مع مواصفات من يشغلها.
- الإختيار والتعيني: وتعطي هذه الوظيفة جل اهتمامها للبحث عن الأفراد المؤهلين للعمل بالمنظمة واختيار من يصلح منهم من خلال الإختيار والمقابلات الشخصية.
- وضع هيكل الأجور: وتقضي هذه الوظيفة تحديد الأجور والدرجات الأجرية للوظائف ووضع سياسة أجرية فاعلة تشمل جمع العاملين.
- وضع أنظمة الحوافز: وتتطلب هذه الوظيفة منح الموظف المتميز في الإدارة ما يقابل ذلك بشكل عادل وتحفيز أداء العمل الجماعي وبذلك يمكن الإستفادة من وجود الحوافز الفردية إلى جانب الحوافز الجماعية.
- التدريب: وتعني هذه الوظيفة برفع كفاءة وقدرات ومهارات العاملين وتوجيهها باتجاه الأعمال الأكثر كفاءة وإنتاجية.
- تقييم أداء العاملين: وتقضي هذه المهمة وضع مقاييس فاعلة ومؤثرة لقياس أداء الموظفين لغرض تحديد إتجاهات التطور والتقدم في أدائهم لواجباتهم.
- التخطيط لحركة الوظائف: ويراد بها وضع خطة لحركة الوظائف في المنظمة تشمل النقل والتدريب والترقية والترفيح وغير ذلك.
- تنظيم العلاقة مع النقابات العمالية: وتهتم هذه الوظيفة بموضوعات الشكاوي والنزاعات والفصل من الخدمة والإستغناء عن الخدمات وما إلى ذلك من القضايا التي تنظم العلاقات مع النقابات.
- ضمان أمن وسلامة العاملين: ويراد بذلك كل ما يحفظ سلامة العاملين وأمنهم وصحتهم.
- جدولة ساعات العمل: وتهتم هذه الوظيفة بتحديد عدد ساعات عمل العاملين وساعات الإستراحة والعطل بما يتلائم مع كفاءة العامل.

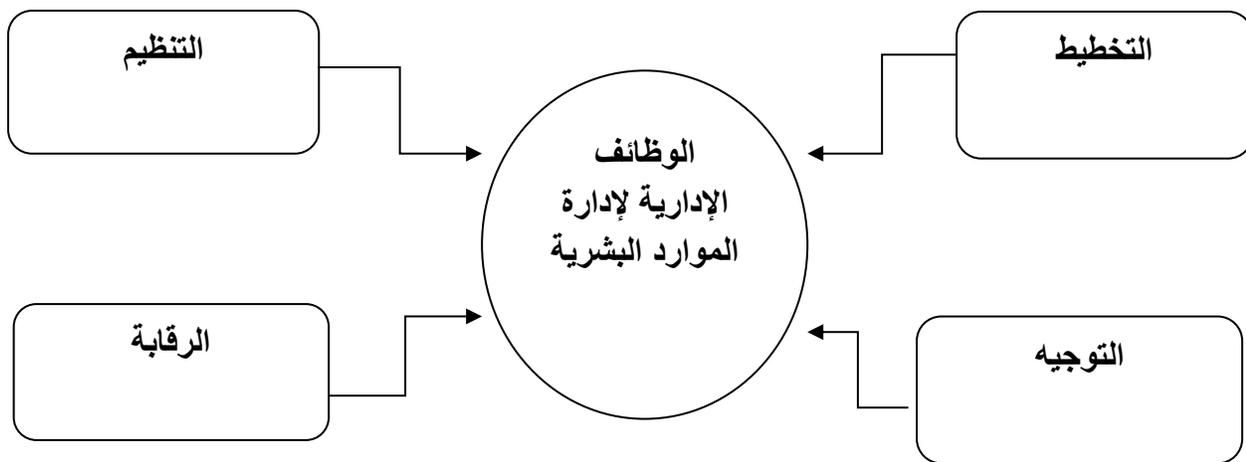
¹ مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014، ص ص: 27، 28.

إضافة إلى ما سبق من الوظائف هناك تقسيم آخر للوظائف وهي وظائف إدارية وأخرى متخصصة:

أولاً: الوظائف الإدارية

➤ تحدد الوظائف الإدارية لإدارة الموارد البشرية في أربعة وظائف رئيسية يمكن توضيحها في الشكل التالي:¹

الشكل رقم (3): الوظائف الإدارية لإدارة الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الطالبتين

- 1/ **وظيفة التخطيط:** تهتم وظيفة التخطيط بتحديد إحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية كما ونوعا التي تتضمن تحقيق أهداف المؤسسة، والتخطيط لإدارة الموارد البشرية يوضح الموازنة بين الحاجة للموارد البشرية والعرض المتوفر بهدف ضمان الحصول على ما تحتاجه المؤسسة من الموارد البشرية.
- 2/ **وظيفة التنظيم:** مع تطور وظيفة الأفراد في المؤسسات واستحداث إدارة مستقلة لها تقوم بالتخطيط ووضع السياسات، ورسم البرامج المتعلقة بالأفراد، وذلك من خلال التنظيم الملائم، ويقصد بوظيفة التنظيم، تقسيم وتحديد الواجبات والمسؤوليات بين الأفراد وتحديد العلاقات التي تربط هذه المسؤوليات.
- 3/ **وظيفة التوجيه:** يقصد بها توجيه جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المؤسسة، الهدف من هذه الوظيفة هو حث الأفراد على العمل برضا تام وفعالية.

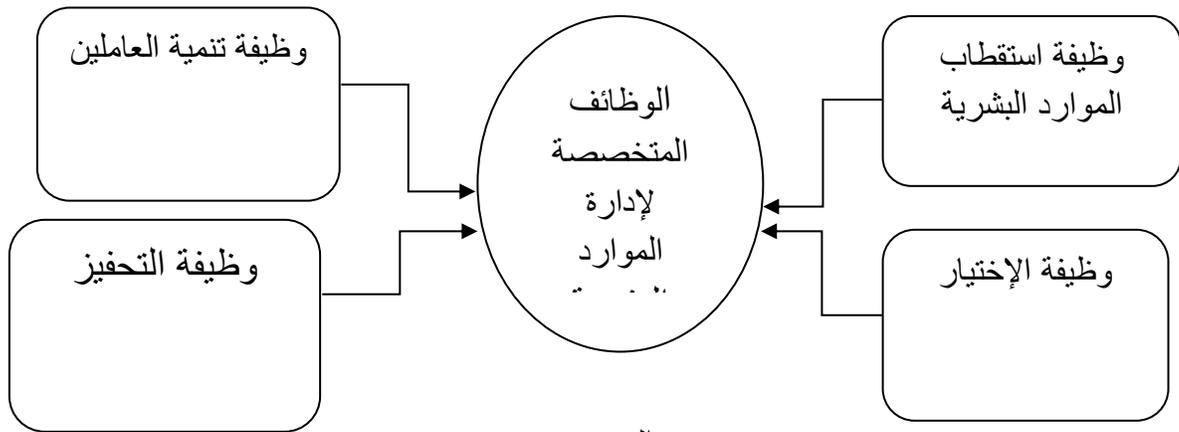
¹ سهام بن فانة، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائرية، سنة 2015، ص ص: 05، 06.

4/وظيفة الرقابة: تعتبر عملية الرقابة وظيفة إدارية تتعلق بتنظيم الأنشطة والتنسيق بينها.

ثانيا: الوظائف المتخصصة

➤ المتمثلة في ما يلي:¹

الشكل (4): الوظائف المتخصصة لإدارة الموارد البشرية.



المصدر: من إعداد الطالبتين

1/ وظيفة استقطاب الموارد البشرية: تعتبر أولى الوظائف المتخصصة لإدارة الموارد البشرية وتهتم بتحديد إحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية كما ونوعا ويتحدد نطاق هذه الوظيفة فيما يلي:

-تحديد مصادر الحصول على الموارد البشرية الإدارية للمؤسسة.

-تقدير إحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية.

-إختيار الموارد البشرية وإجراء الإختيارات اللازمة لإنتقاء الكفاءات التي تتناسب مع إحتياجات المؤسسة .

-تعيين الأفراد في مناصب عملهم.

2/ وظيفة تدريب وتنمية العاملين: بعد حصول المؤسسة على الموارد البشرية اللازمة كما ونوعا بما يتفق مع متطلبات أهداف المؤسسة، لابد من تنمية مهاراتهم بصفة مستمرة لرفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء، وهذا يتم من خلال التدريب المستمر، وذلك لضمان سلامة تنفيذ العمل.

¹ نور الدين مدوري، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، 2011، ص ص: 29، 30.

وتعتبر هذه الوظيفة من الوظائف الأساسية التي تتضمن استمرار المؤسسة لمواجهة التطورات التكنولوجية في أساليب العمل وأدوات الإنتاج.

3/ وظيفة الإختيار والتعيين: هي عملية إنتقاء الأفراد الذين تتوفر لديهم المؤهلات الضرورية والمناسبة لشغل وظائف في المنظمة ويمكن أن نعرفها أيضا بأنها عبارة عن سياسات وإجراءات من شأنها ضمان إختيار الأفراد وفق مبدأ الجدارة من خلال التنبؤ بأفضلية المتقدمين للعمل وأي منهم سيحقق النجاح إذ تم تعيينه.

ويعتمد مبدأ الجدارة على حقيقتين رئيسيتين هما:¹

-إن الوظيفة هي ثابتة والموظف يتغير، مما يجب على المنظمة أن تبدأ بعملية تحليل الوظائف وتحديد مواصفات و قابليات ومؤهلات الأفراد الذين سوف الوظائف الشاغرة .

-أن يتقدم عدد كبير من الأفراد للمنظمة تتوفر فيها الشروط المبدئية وتعد بينهم المقابلة أوالاختيار، ويتم الاختيار بناء على النتائج فقط دون تدجل للاعتبارات الشخصية المحابات والمحسوبية، وإن الهدف الرئيسي من خطوات عملية الاختيار هو الوصول إلى القرار الأفضل في اختيار الأفراد الأكفاء وتعيينهم وفقا لمتطلبات العمل ومواصفاته.

4/ وظيفة التعويضات والمكافآت: إن احد أهم أنشطة الإحتفاظ بالموارد البشرية وضع نظام فعال للتعويضات والمكافآت، لما لها من تأثير على تعبئة العاملين حول مشاريع التغيير التي تعيشها المؤسسات.

وقد إستعملنا هنا مصطلح التعويضات والمكافآت بدلا من مصطلح الأجر لأن الأول أكثرشمولا، ويجمع مختلف التعويضات المقدمة كمقابل عن العمل المنجز بما فيها الأجر، كما يشير إلى كافة أنواع الأجر أو العوائد التي يحصل عليها العامل نظير إشتغاله بوظيفة معينة، وهذه التعويضات تتضمن عنصرين أساسيين هما المدفوعات المالية المباشرة والتي تأخذ شكل الأجر والمرتبات والحوافز والعمولات والأرباح، والمدفوعات المالية غير المباشرة والتي تأخذ شكل المزايا المالية مثل التأمينات والإجازات مدفوعة الأجر، فيمثل التعويض كل ما يتحصل عليه العامل لقاء مساهمته في المؤسسة، فهو يلعب دورا هاما في كل علاقة تعاقدية حيث يلتزم العامل بتخصيص الجهد والوقت والقدرات والمعارف لمؤسسته، وتلتزم هي في المقابل بالدفع والتعويض

¹ يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص ص 71، 72.

باستخدام مختلف أشكاله من أجور ومزايا مالية إضافية ومكافآت مالية ومكافآت إضافية غير مالية وإجازات مدفوعة الأجر أو المساهمة في التأمينات الإجتماعية أو شهادات الإعتراف والتقدير وغيرها.¹

المطلب الثالث: أهم التحديات الحديثة التي تواجه إدارة الموارد البشرية

تواجه إدارة الموارد البشرية جملة من التحديات نذكر منها مايلي:²

- ❖ مشاكل تدهور الإنتاج.
 - ❖ تسرب العماله الكفوء الى خارج المنظمة.
 - ❖ صعوبات في التصميم نظم الأجور والجوائز.
 - ❖ مسائل الإستقطاب الموظفين الجدد وتوظيفهم.
 - ❖ مساعي في الملائمة بين متطلبات إستراتيجية الموارد البشرية ونزاعات الأفراد العاملين في المنظمة.
 - ❖ مشاكل في تقييم العاملين بعدالة ومحفزة.
 - ❖ مشاكل العمل والتأمينات والأمن الصناعي.
 - ❖ مشاكل حل النزاعات العمل وتسويتها .
 - ❖ صعوبات في وضع تقييم فاعل للوظائف.
- إضافة إلى التحديات السابقة هناك تحديات ناتجة عن التغيرات في مجالات العمل المختلفة في وقتنا الحاضر وقد صاحبت هذه التغيرات كثيرا من التحديات والعقبات لتحقيق أهدافها تجاه العاملين ومن ناحية أخرى تجاه المنظمة على النحو التالي:³

➤ التحديات البشرية: يمكن إيجازها في مايلي :

- التغير التكنولوجي: لقد نتج عن الثورة التكنولوجية والمعلوماتية الهائلة التي يمر بها العالم آثار عديدة منها: إلغاء عدد من الوظائف، إستحداث وظائف جديدة.... إلخ.
- ظاهرة التسبب البشري: الشعور بعدم المسؤولية والتراخي في أداء الواجبات وإهمال العمل وكذا الإنحراف بالسلطة واستخدامها في غير مكانها، وتشويه القرارات الإدارية .

¹ ليندة رقام، دور إدارة الموارد البشرية في تسيير التغيير في المؤسسات الاقتصادية الكبرى في ولاية سطيف، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، سنة2013/2014، ص: 60.

² مجيد الكرخي، مرجع سبق ذكره، ص: 28.

³ يوسف عبد الله مسدر، التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مجلد05، العدد09، ماي2021، ص ص:08،04.

- النفاق الإداري: وهو ظاهرة سلبية تهدد نجاح العمل، وتترك تأثيرا بالغا على بيئة العمل والإنتاج.
 - غياب أخلاقيات العمل: إن سوء تنظيم العمل، وعدم توجيه الأفراد والإستغلال الجيد لهم وغياب العدالة يدفع الأفراد إلى إنتهاج سلوكيات سلبية وظهور أخلاقيات تتناقض مع متطلبات العمل.
- **التحديات القانونية:** تعتبر القوانين واللوائح المنظمة لسير العمل في المنظمة أحد التحديات والقيود التي تواجه إدارة الموارد البشرية، والتي يجب عليها الخضوع لها والتقيد بها، ومثال ذلك القوانين التي تفرض المساواة في المعاملة بين العاملين دون تمييز بينهم على أساس الجنس أو اللون، والقوانين المتعلقة بالأمن والسلامة المهنية والرعاية الصحية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء

نظرا لما يحتله أداء الموارد البشرية من أهمية كبيرة في تسيير المؤسسات والدور الفعال في تفعيل عمليات الإنتاج وتحقيق أهداف المنظمة وهذا من أجل نموها واستمرارها وبقائها لهذا أصبحت المؤسسات اليوم تبذل قصارى جهدها من أجل تحسين أداء الموارد البشرية لتمكنه من إنجاز المهام والمسؤوليات بكفاءة وفعالية، من خلال ما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التي تساعد في تحسين أداء الموارد البشرية.

المطلب الأول: مفهوم الأداء

يمكن تعريف الأداء على أنه: "عبارة عن نتيجة أو إنجاز ذلك أنه في غالب الأحيان تتم مقارنة النتائج والإنجازات مع الأهداف المحددة من خلال مجموعة من المؤشرات الكمية أو النوعية، وهذا يظهر لنا أن الأداء يفترض نوع من المنافسة، حيث تسعى المؤسسة دوماً إلى تحقيق نتائج أحسن من نتائج السابقة وأفضل من المنافسين".¹

كما يمكن تعريفه أيضاً: "بأنه المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات".²

ويشير الأداء إلى أنه: "العمليات التي تتضمن إتباع وسائل وأساليب يتم عن طريقها القيام بالنشاطات للوصول إلى أهداف هذه النشاطات، باستخدام موارد وإمكانيات معينة".³

¹ ريغة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة 2، سنة 2013/2014 ص: 4.

² أحمد الكردي، إدارة الأداء الفعال بمنظمات الأعمال، ص: 8 .

³ عصر تيمجددين، دور إستراتيجية التوزيع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إقتصاد صناعي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جمعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر - سنة 2012/2013، ص: 728.

يعرف الأداء على أنه: "مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم تقييمي على الأنشطة والنتائج والمنتجات وعلى آثار المؤسسة على البيئة الخارجية، كما أنه درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة وفعالية".¹

ويعرف أيضا: "تأدية أو القيام بفعل جهد، من أجل هدف معين، حيث يعرف بأنه كمية محصلة من طرف شخص أو مجموعة اشخاص بعد بذل جهد معين، ويتم الحكم عليه بالجيد، غير الكفاء أو الأمثل، والأداء هو مفهوم شامل وهام بالنسبة لجميع المؤسسات على إختلاف أنواعها وتباين أنشطتها".²

ويعرف أيضا: "مجموعة الأنشطة التي تنفذها المنظمة من خلال التكيف مع بيئتها المحيطة بهدف تحقيق أهدافها مستخدمة لمواردها المادية والبشرية".³

يمكن تعريف أداء المورد البشري: "على أنه أداء أفراد المنظمة الذين يمكن إعتبارهم مورد إستراتيجي قادر على صنع القيمة، وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم".⁴

○ ومن هذه التعاريف يتضح أن الأداء يشير إلى درجة تحقيق وأتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهود فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

¹ مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2012/2011، ص: 19.

² نصر الدين بن عمارة، كروش محمد الأمين، دور القيادة الإدارية في تفعيل الابتكار لتحقيق الأداء المتميز، مقال *journal of economic growth*، 2021/10/23، ص: 65.

³ دعاء محمد عبد السلام، دور تقنيات الإنتاج الحديثة في تحسين أداء المنظمات الصناعية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، سنة 2022، ص: 728.

⁴ شيماء بلعيسى، نسرین علال، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماستر، سنة 2020/2019، ص: 79.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في أداء المؤسسات

سنقسم العوامل المؤثرة في الأداء حسب إمكانية التحكم فيها إلى عوامل خاضعة لتحكم المؤسسة وأخرى غير خاضعة لتحكمها، حيث تقابل الأولى إلى حد ما العوامل الداخلية في حين تقابل الثانية العوامل الخارجية:¹

العوامل غير الخاضعة لتحكم المؤسسة:

بناء على معيار التحكم فإن هذا النوع من العوامل يشمل: مجموعة التغيرات والقيود والمواقف التي هي بمنأى على رقابة المؤسسة، وبالتالي فهي تمثل محيط المؤسسة بمختلف أبعاده والذي يعبر عنه بأنه كل ما هو خارج المنظمة.

وفي الحقيقة لا يتوقف دور المؤسسة تجاه آثار هذه العوامل عند العمل على تقليص مخاطرها فحسب بل يتعدى إلى خلق الفرص التي تسمح أو تساعد على تحقيق الأهداف، ولذلك فإن إختلاف درجة كفاءة أو نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها أو بالأحرى رفع مستويات أدائها يرجع في جانب منه إلى قدرتها على تكيف أو التكيف مع متغيرات عوامل محيطها فرصا كانت أو مخاطر خاصة وأن أهمية المحيط وتأثيره يزدادان كلما تميزت عوامله بعدم الثبات، التعقد، تنوع الأسواق، والعدوانية.

وبما أن الأمر يتعلق بالمؤسسة الاقتصادية فإن العوامل الاقتصادية هي الأكثر انعكاسا على الأداء وذلك نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة من جهة ولكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مختلف مواردها ومستقبل منتوجاتها من جهة أخرى.

وإذا كانت العوامل الاقتصادية تعتبر أكثر العوامل، غير الخاضعة لتحكم المؤسسة، تأثيرا على الأداء فإن العوامل الاجتماعية والثقافية لا تقل عنها أهمية ولا تأثيرا وذلك نظرا لأهمية البعد الاجتماعي في محيط المؤسسة من جهة ومساهمة عوامله في كثير الأحيان في تغيير العوامل الأخرى من جهة ثانية.

وإلى جانب العوامل الاقتصادية والاجتماعية والثقافية تمثل العوامل السياسية والقانونية أيضا عنصرا هاما بالنسبة للمؤسسة بفرصها ومخاطرها وانعكاسات تغيراتها السريعة والمفاجئة على أدائها.

وعلى غرار مختلف العوامل السابقة فإن العوامل التكنولوجية التي نذكر منها المعارف العلمية، البحث العلمي، والابداعات التكنولوجية.... تمثل أيضا عنصرا بالغ الأهمية ضمن متغيرات الدالة التي تربط المؤسسة بعوامل محيطها .

¹ عبد الملك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الأنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2001، ص ص:

العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة:

وتنقسم إلى مجموعتين رئيسيتين هما:

العوامل التقنية:

وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم على الخصوص مايلي:

-نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.

-نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.

-تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.

-نوعية المنتج شكله ومدى مناسبة التغليف له.

-التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.

-التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.

-نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.

-مستويات الأسعار.

-الموقع الجغرافي للمؤسسة.

العوامل البشرية:

وهي مختلف القوى والنتغيرات التي تؤثر على إستخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم على الخصوص:

-التركيبة البشرية من حيث السن والجنس.

-مستوى تأهيل أفراد.

-التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.

-نظامي المكافآت والحوافز.

-الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين.

-نوعية المعلومات.

المطلب الثالث: قياس وتقييم الأداء

لقد جرت العادة على استعمال كلمتي القياس والتقييم في عملية الرقابة بمفهوم واحد دون تمييز ولكن في الأصل الكلمتان تحملان معنيين مختلفين، وخاصة إذا تم ربطهما بعملية تقييم الأداء:¹
أولاً: قياس الأداء:

القياس هو "تحديد كمية أو طاقة عنصر معين. ورغبات القياس يدفع ألى إستخدام الطرق التجريبية التي قد تكون أو لا تكون ذات دلالة" إذن قياس الأداء هو تحديد مقدار نتائج المؤسسة. وتعد عملية قياس الأداء المرحلة الأولى من عملية الرقابة المتمثلة في ثلاث مراحل أساسية: القياس، المقارنة، تصحيح الانحراف. وقياس الأداء لا يتم في أغلب الحالات إلا بتوفر مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تمكن من تحديده وتحديد تطورات المحققة إذا إستلزم الأمر مقارنة بينه وبين الأداء السابق له.

ثانياً: تقييم الأداء:

تقييم الأداء يعني "تقييم نشاط الوحدة الإقتصادية في ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة، وهي تهتم أولاً بالتحقق من بلوغ الأهداف المخططة والمحددة مقدماً وثانياً بقياس كفاءة الوحدة في إستخدام الموارد المتاحة سواء كانت مورد بشرية أو رأسمالية". ومن التعريف يتضح أن أداء المؤسسة يمكن الحكم عليه بقياس النتائج المتحصل عليها في نهاية فترة محددة، والتي يمكن أن تفسر فعالية المؤسسة (نسبة إنجاز الهدف) وكفاءتها (الإستخدام العقلاني للموارد).

ثالثاً: عملية تقييم الأداء:

إن عملية تقييم الأداء بالمؤسسات الإقتصادية لم تحظى بالإتفاق التام حول مراحلها نظراً لطبيعة الموضوع مراد تقييمه، فعملية تقييم أداء الأفراد مثلاً تختلف في بعض مراحلها عن عملية تقييم الأداء الإنتاجي، لذلك سيتم التطرق في هذا العنصر إلى عملية التقييم التي نشتهها من عملية الرقابة والتي تصلح لتقييم النتائج المتحصل عليها في شكل رقمي.

عموماً يمكن حصر مراحل عملية التقييم في أربع مراحل أساسية وتتمثل في:

1/ جمع المعلومات الضرورية: تعد المعلومات مورداً من الموارد الأساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، فلا يمكن أن يوجد تخطيط دون معلومات، ولا يمكن أن يكون إتخاذ القرار دون توفر معلومات ولا يمكن أن تكون رقابة دون معلومات..... فالمعلومات شيء ضروري في التسيير، ولكن توفر المعلومات ليس

¹ عادل عشي، علي رحال، الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية: قياس وتقييم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2001/2002، ص ص: 26-32.

بالشيء الكافي، بل يجب على المؤسسة أن تتحصل عليها بالجودة العالية. إن عملية التقييم تتطلب مجموعة من المعلومات يمكن إرجاعها في ثلاث مصادر هي: الملاحظة الشخصية، التقرير أو البيان الشفوي، التقارير الكتابية.

2/ قياس الأداء الفعلي: وهي المرحلة الثانية من عملية التقييم، ويتمثل قياس الأداء في العملية التي تزود مسؤولي المؤسسة بقيم رقمية فيما يخص أدائها بناء على معايير الفعالية والكفاءة، وعليه لا يمكن أن تتم إلا بتوفر مجموعة من المعايير التي هي الأخرى تفسر من خلال مجموعة من المؤشرات. ففي هذا المقام نشير إلى وجود فرق بين المعيار والمؤشر، فالأول يعني الأساس أو الركيزة التي تستند إليها عملية تقييم الأداء أما المؤشر فهو أداة للقياس وتفسير المعيار.

فقياس الأداء وتقييمه مرهون باختيار المعايير والمؤشرات التي تعكس فعلا الأداء المراد تقييمه.

3/ مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب: بعد أن تكون المؤسسة قد انتهت من مرحلة قياس الأداء الفعلي تشرع في المرحلة الموالية والمتمثلة في مقارنة أدائها المحقق بالأداء المرغوب. فالعقبة التي تواجه المؤسسة في هذه المرحلة هي المرجع الذي تستند إليه في عملية المقارنة، وبصفة عامة تحدد المؤسسة العناصر التالية كمراجع لمقارنة الأداء: الزمن، أداء الوحدات الأخرى، الأهداف، المعايير.

4/ دراسة الانحراف وإصدار الحكم: إن عملية المقارنة تفصح عن ثلاث نقاط هي: إنحراف موجب، إنحراف سلبي، إنحراف معدوم، فالأول صالح للمؤسسة كارتفاع الأرباح، أما الثاني فهو ضد المؤسسة كاستهلاك المواد الأولية بكميات تفوق المعيارية، أما الانحراف الثالث فليس له تأثير على نتائج المؤسسة، والحكم على الأداء من خلال الانحراف الكلي يعد من الأحكام المضلة، بل يجب على المسؤولين القيام بتحليل الانحراف الكلي سواء كان موجبا، سالبا أو معدوما، إن أمكن إلى غاية الوقوف على الأسباب الفعلية للانحراف، لتشجيع ما هو إيجابي ومعالجة ما هو سلبي.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية

نظرا لثقل العلاقة بين أداء الموارد البشرية والمتغيرات البيئية الحديثة خاصة التكنولوجيا منها، دفع بالمؤسسات على إختلاف أنواعها من إنجاز أعمالها بكفاءة وفعالية وخلق أساليب مختلفة تركز على غاية وحيدة وهي تحسين وتطوير المورد البشري من خلال التدريب كأحد المعالم الأساسية التي تمكن من التكيف مع كل ما هو حديث وجديد، إلى أن حركة تكنولوجيا الأداء البشري لا تقتصر فحسب على التدريب والتطوير في تنمية مهارات الموارد البشرية وإنما إلى جانب تمكين العاملين في منظماتهم وإعادة هندسة هذه الأخيرة كعناصر متكاملة تسعى إلى هدف التميز للموارد البشرية.

المطلب الأول: أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية أداء الموارد البشرية

تعد تكنولوجيا المعلومات اليوم، من أهم أسباب تحفيز المنظمات التي تسعى للتميز وخوض المنافسة الفعالة، إذ تزيد كفاءة وفعالية الإنتاج للوصول إلى مخرجات مرضية ومطابقة لأهداف هذه المنظمات وعليه سيكون إستغلال القوى العاملة في أعلى درجاته، فإن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات، والأداء الوظيفي هي كالاتي¹:

- أحدثت تكنولوجيا المعلومات،تحسنا كبيرا في أداء الموارد البشرية تزامنا مع تخفيف الكثير من الأعمال الروتينية مما أدى إلى إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية، بالإضافة إلى خلق تكاليف عموما .
- قللت تكنولوجيا المعلومات من أعباء الوظائف الروتينية الخاصة للمدراء، وصانعي القرار في المنظمات، فمنحهم المزيد من الوقت لتخطيط ورسم السياسات .
- أثرت تكنولوجيا المعلومات على الجانب المعنوي للعاملين، إذ أصبح بمقدورهم الوصول للمعلومات التي تخدم وظائفهم بسهولة ويسر، وكذلك أصبح لهم دورا فعالا في المساهمة في صنع القرار .
- أدى وجود تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى زيادة الدور التنافسي، مما دفعهم للبحث والتطوير، وبالتالي زيادة العاملين القائمين على هذه الأفعال، وتنمية قدراتهم الفردية .

¹ منى طلعت حسن عبد العال، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 22، العدد 3، 2022، ص ص: 374، 375.

- حسنت التكنولوجيا المعلوماتية من البيئة التنظيمية أي أن العملية الإدارية برمتها، أصبحت تبنى وتتفاعل بناء على المنظومة المعلوماتية في المنظمات.

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفد المنظمات بمعارف ومواد تعليمية، يسهل الوصول إليها سواء كانت موجودة على شبكاتها الداخلية أو الشبكات العالمية، وبالتالي عززت قدرة المنظمة في صياغة أهدافها وتحقيقها على المدى البعيد، وضمان البقاء والنمو والإستمرار.

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إستغلال مواد المنظمة البشرية، لتوليد مخرجات دقيقة خالية من التفاوت فيها مما أدى إلى تقليل التباين في الأداء الخاص بالسلع أو الخدمات المقدمة.

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الفرص المتاحة في المنظمات في الأسواق المحلية والعالمية فمكنت مواردها البشرية القدرة على التأقلم مع هذه الفرص وزيادة خبراتهم .

- فرضت تكنولوجيا المعلومات وجود برامج تدريبية، ترفع قدرة العاملين بإستمرار، إذ تعد البرامج التدريبية في عصر المعلومات، إستثمارا وليس تكلفة .

- أصبحت درجة التحكم في التكنولوجيا مؤشرا عالميا لعملية التنمية البشرية مما حفز المنظمات التي تسعى إلى تطوير مجالها من خلال البرامج التدريبية المكثفة، ووضعها ضمن تقييم الأداء الخاص بالعاملين بالمنظمة، وبمستوياتهم ومراكزهم المختلفة.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في تنمية الكفاءات البشرية، إذ أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في تنمية الموارد البشرية، درجة إتاحة التحكم في هذه التكنولوجيا التي تعتبر العملية التكوينية السبيل الأمثل لغرض رفع وتنمية قدرات الأفراد خاصة مع مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال ثلاثة مراحل هي:

1/ مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التكوينية:

لقد ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل وترشيد عملية التخطيط للعملية التكوينية وذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة فيما يخص¹:

1-1/ قياس الإحتياجات: أتاحت شبكة الإنترنت وذلك بتوفير معلومات عن

- ✓ الأهداف والتوجهات والسياسات المتبعة وتحليل عناصر القوة ونقاط الدخل.
- ✓ أتاحة شبكة الإنترنت إمكانية معرفة عناصر التحليل الإستراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة نقاط الضعف عن طريق التكوين بما يستجيب للتوجهات الجديدة.
- ✓ أتاحة شبكة الإنترنت إمكانية تحديد التغيرات الخارجية والتعرف على الفرص والتحديات التي تتعرض لها بصورة يمكن من خلالها تحديد الجديد في الإحتياجات.
- ✓ أتاحت شبكة الإنترنت إمكانية تتبع إجراءات العمليات المختلفة وتحديد نقاط الإختلاف وأسبابها وهي ناتجة عن نقص الخبرة والمهارة وهذا يمكن من التحديد الدقيق لهذه الإحتياجات.

1-2/ التخطيط للإحتياجات: إذ تلعب هنا تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا من خلال

- ✓ شبكة الإنترنت التي تتيح للمدراء المسؤولين (في العملية التكوينية) إمكانية معرفة خطط وبرامج عمل الإنتاج لكافة الإدارات الأخرى، وبالتالي يمكن وضع خطط واقعية ومتناسقة لتنفيذ هذه البرامج.
- ✓ تتيح بعض برامج الحساب على وضع خطط مسبقة للعملية التكوينية أو المساعدة في ذلك حيث توجد بعض البرامج الإحصائية المساعدة في ذلك مثل SPSS، كما هناك بعض الأنظمة الخبيرة المتاحة مثل parys للتسيير التنبؤي للموارد البشرية.

¹ سارة كززة بوحسان ، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، سنة 2012، ص ص:94-92.

1-3/ تحديد أسلوب ومتطلبات التنفيذ: تتيح الشبكة العالمية للإنترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالميا وخطط وأساليب تنفيذها وكذا تكلفتها حيث يتمكن المسؤول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ (داخلي، خارجي) ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج.

1-4/ إعداد المحتوى: يعتبر إعداد العملية التكوينية أمرا في غاية الأهمية لذا يجب وضع البرامج التكوينية وموادها التعليمية بعناية شديدة بحيث تتناسب الهدف من العملية وكذا مستوى المكونين.

وقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات في ذلك من خلال عدة نقاط أهمها:

✓ سمحت الشبكة بإثراء إعداد المحتوى (العملية التكوينية) وذلك من خلال الإستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة.

✓ الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد للعاملين سواء القيادية أو إتخاذ القرار أو التفكير الإستراتيجي.....الخ.

✓ كما تتكامل شبكة المعلومات الداخلية للإنترنت في إتاحة كل المعلومات عن العمليات السابقة التي تتم تنفيذها، إذ يمكن عن طريق الشبكة الولوج السريع إلى قاعدة البيانات المتوفرة داخل التنظيم والإطلاع على كافة البرامج التي نفذت وكذا معرفة النتائج التي حققتها وهل هي فعالة فيقتدي بها، أم سلبية فيتم تفاديها، وهذا سيؤدي إلى تثمين وإثراء العملية التكوينية شكالا ومحتوى.

2/ مرحلة تنفيذ العملية التكوينية: ساعدت تكنولوجيا المعلومات بطريقة فعالة في تنفيذ البرامج التكوينية حيث أتاحت طرق تختلف عن الطرق التقليدية، حيث أوجدت هذه الأخيرة أنماطا جديدة وسهلة في ممارسة العملية التكوينية في كافة مراحلها وذلك وفقا لما يلي:¹

2-1/ التكوين عن بعد: التكوين عن بعد هو "طريقة لإكتساب المعرفة من خلال الآخرين، فالتكوين عن بعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة، فأى حصة تلفزيونية أو شريط فيديو برنامج معلوماتي يمكن أن يعد برنامج تكوين عن بعد".

إن الدور المهم للتكوين عن بعد هو تسهيل وتبسيط العملية التكوينية، فالיום عن طريق شبكة أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة

¹ علي عماري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، سنة 2018، ص: 110، 112.

تنظيمات إفتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب.

➤ ومما سبق ذكره فان التكوين عن بعد يمنح المزايا التالية:

- أنه موجه للعمال في مكان إقامتهم أو في ترحالهم.
- أنه يسمح بمتابعة العملية التكوينية وفق الأوقات المناسبة بحيث يمكن متابعتها في:
* خارج اوقات العمل اثناء الراحة والعطل...الخ.

* تابعتها في اي وقت.

* اختيار موضوع التكوين حسب النقاط الغامضة لدى المكون .

• تسمح بالقيام بالعملية التكوينية وفق الإمكانيات المالية والإقتصادية.

2-2/ التكوين بالمنزل: حيث سمحت هنا تكنولوجيا المعلومات من خلال إستخدام الوسائط المتعددة إمكانية تنمية المهارات بالإعتماد على النفس دون الحاجة للإتصال بالشبكة المعلوماتية، فالآن توجد برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما أن هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات.

2-3/ التكوين المستمر: اليوم وعلى الشبكة هناك برامج وأقسام تكوينية مفتوحة 24 ساعة على 24 ساعة خلال أيام الأسبوع دون عطل وإجازات، فالعملية التكوينية اليوم على الشبكة لا تعترف بالحدود الزمانية والمكانية.

2-4/ التكوين أثناء العمل: هذا النمط من العملية التكوينية معروف سابقا لكن بشرط إنقطاع العامل عن عمله وتوجيهه لمتابعة برنامج التكويني، لكن مع تكنولوجيا المعلومات حولت العملية التكوينية أثناء وقت العمل نفسه دون إنقطاع عن العمل فتكنولوجيا المعلومات تتيح إمكانية تنفيذ البرنامج التكويني بالموازنة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بينما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة وما يقوم بتنفيذه للتكوين.

2-5/ التكوين وفق المستوى: تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تسهيلات ومزاياها إمكانية تقديم برامج التكوين بأكثر من مستوى من الأيسر، المتوسط إلى المتقدم، تبعا لطبيعة وقدرات المتلقي، إذ يقوم البرنامج بالإستعانة بمجموعة إختيارات وتطبيقات الأنظمة الخبيرة في تحديد مستوى الطالب إذ تقدم له المادة

التكوينية بطرق تناسب مستواه وهذا يخلص المتكون من الضغوطات التي يتعرض لها نتيجة عدم ملائمة البرنامج التكويني لإحتياجاته من جهة وكذلك يساعد على ترشيد السياسة التكوينية ككل من جهة أخرى.

3/ مرحلة التقييم: لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إثراء وتسريع مرحلة تقييم العملية التكوينية، يمكن أن نلمس ذلك في ثلاث نقاط وهي:¹

- ❖ تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التكوينية، من خلال التفاعل بين المستخدم والبرنامج التكويني، بصورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف.
- ❖ تتيح برامج التكوين الذكية إمكانية تتبع المتكون في جميع حالات التكوين، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع وتوفير جميع العمليات، أثناء العملية التكوينية وليس فقط أثناء مرحلة التقييم .
- ❖ تتيح إمكانية شبكات العمل الداخلية للإنترنت باستخدام أساليب تدفق العمل، إمكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التكوينية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط.
- ❖ وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات غيرت في عملية تنمية المورد البشرية في النواحي التالية:

*أوجد نمطا جديدا لمتطلبات العملية التدريبية ألا وهو نمط قائم على المعرفة، فالكفاءات البشرية لم تعد تلك التي تتحكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التدريبي على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر لدى الأفراد، خاصة وأن أغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم إستنادها بصفة تكون كلية.

*أوجدت تكنولوجيا المعلومات أساليب جديدة للقيام بالعملية التدريبية، فأصبحنا نسمع بالواقع الافتراضي تدريب عن بعد، كل هذه الأنماط الجديدة في التدريب أثبتت جدارتها خاصة في الدول المتقدمة عند تطبيقها خاصة أنها أساليب تفاعلية.

*أوجدت تكنولوجيا المعلومات نمطا جديدا للمنظمات أو الهيئات المشرفة على العملية التدريبية فأصبحنا نسمع بمؤسسات بلا حدود، فمقرها وحدودها هي الشبكة تمنح شهادات عالية الجودة ومعترف بها عالميا.

¹ علي عماري ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات، ص،112.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية

الإستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة قد غير جذريا في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها وبهذا إزدادت أهمية بعض الأنشطة كالتدريب والتنمية قصد التأقلم مع هذه التغيرات الحاصلة و ثم الإستغناء عن بعض الأنشطة والعاملين خاصة أصحاب المهارات البسيطة والأعمال الروتينية، فقد أحدثت بذلك تطور وتحسين في إدارة الموارد البشرية باعتبارها الإدارة التي تسير أهم أصول المؤسسة وذلك قصد تحسين الأداء ورفع مستواه، فمن خلال هذه المطالب نقدم تغيرات وتطورات إدارة الموارد البشرية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

➤ يمكن تحديد أهم التغيرات والتطورات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وتطوير إدارة الموارد البشرية ورفع من أدائها فيما يلي:¹

- تضع معلومات الموارد البشرية في قاعدة بيانات عوض عدة سجلات التي قد تتميز بتكرار عدة معطيات.
- تطبيق المعالجة الآلية على مستوى الأجور من خلال إحتساب معدلات الأجور ساعات العمل وكل المحددات التي تدخل في الأجر مما يؤدي الى ربح الوقت وتقليل الأخطاء.
- تساعد المسير على إنتقاء الموارد البشرية المؤهلة بالرجوع إلى قاعدة البيانات المتوفرة في المؤسسة.
- الإعتماد على الشبكات يسهل من إجراءات التوظيف ويسرعها ويقلل من تكاليفها.
- الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في التدريب يقلل من الوقت والإجراءات والتكاليف المتعلقة به الشيء الذي يحفز المؤسسة على القيام به باستمرار لمواكبة التطورات وتحقيق الميزة التنافسية.
- تمكن من الحصول على معلومات الموارد البشرية دون اللجوء إلى الإدارة.
- الشبكات خاصة الإنترنت منها تشجع على تبادل المعارف وتدعيم الإبتكار والتعليم.
- تعمل على تكيف الإتصال بين مختلف الفاعلين، كما تعمل على تشجيع التعاون والعمل الجماعي مما يطور ويضيف من قيمة وظيفية الموارد البشرية.

¹ نسرين بن كيج، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر "3"، 2021، ص: 111، 112.

خلاصة

نحن نعيش في وقتنا هذا محاطين بأنواع مختلفة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تمثل شيفرة الحياة ومعجزتها في استمرار المؤسسات أو زوالها.

إن التمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد إكتسابها من أجل تحقيق الأداء واتخاذ القرارات الرشيدة في أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها وذلك كون أن التكنولوجيا الجديدة قد أفرزت طرق تنظيم جديدة، وخلقت فرص التغيير في سلوكيات أهم أصول المنظمة ألا وهو المورد البشري.

وبناء على هذا يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتأثر بعدة تحديات من البيئة العالمية لدى يجب على المؤسسات الرفع والتطوير من الموارد البشرية على استخدام التكنولوجيا، لأن الموارد البشرية تعتبر أهم مكونات ومدخلات النظم على إختلاف أنواعها، وذلك لأن العنصر البشري هو الذي يعظم الإنتاج، ويحقق الأهداف وعلى كافة الصعيد العالمي والإقتصادي والسياسي، ومن هذا المنطلق أصبح الإهتمام بالمدخلات البشرية يشغل بال المهتمين والمختصين في مجالات إدارات الأعمال والإدارات الأخرى.

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

الفصل الثالث: دراسة أثر
استخدام تكنولوجيا المعلومات
والإتصال على أداء الموارد
البشرية في شركة إنتاج
الكهرباء والغاز - ملة

تمهيد:

بعد ما تطرقنا إليه سابقا في الجزء النظري لموضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأثر الذي تلعبه على أداء الموارد البشرية وعرض كل المفاهيم المتعلقة بها في الجزء النظري، سنحاول في هذا الفصل إسقاط أهم النقاط الأساسية للجانب النظري من الموضوع في دراسة تطبيقية بمؤسسة شركة إنتاج الكهرباء والغاز ميله.

وبما أن موضوع بحثنا يتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، فقد تطرقنا أولا الى العريف بشركة إنتاج الكهرباء والغاز ميله والتطور التاريخي لها كما تطرقنا أيضا إلى تحليل مفاهيم لهيكلها التنظيمي، إضافة لمعرفة أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية، أي مدى التوافق بين ما تم تقديمه من الفصول النظرية والممارسة على أرض الواقع. وبناء على ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كتالي:

المبحث الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: تعريف المؤسسة محل الدراسة

تعد سونلغاز من أهم الشركات الجزائرية التي تقوم بتوزيع الكهرباء ونقل الغاز عن طريق القنوات، كما تتمتع هذه المؤسسة بقدرتها على التدخل في نشاطات أخرى ذات منفعة عامة، سنتعرف فيما يلي عليها:

المطلب الأول: نبذة تاريخية حول الشركة الوطنية للكهرباء والغاز

الشركة الوطنية من الشركات الجزائرية التي تتوزع فروعها على المستوى الوطني وفيما يلي تعريفها:

أولا-تعريفها

هي شركة عمومية جزائرية نشاطها إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة إلى المؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

ثانيا-تاريخ نشأة الشركة الوطنية للتوزيع – ميلة

بعد إنتاج الكهرباء في الجزائر عام 1929 تم إنشاء مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر سنة 1947، كانت شركة احتكارية لفرنسا وتدعى (E.G.A) في سنة 1969 وبعد قرار التأميم الذي شملها بعد الخراب الذي خلفه الاستعمار تم حل مؤسسة الكهرباء والغاز في الجزائر (E.G.A) وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز سنة 1983 ثم إعادة هيكلة الشركة لتضم خمس وحدات فرعية قائمة بذاتها لكنها تابعة لشركة سونلغاز وهي:

- كهرباء KAHRIF: الإنارة وإيصال الكهرباء.
- كهرباء KAHRIB: تركيب المنشآت الكهربائية.
- قناة غاز KANAGAZ: الهندسة المدنية وتضم AMC لصنع العدادات وأجهزة القياس والمراقبة.
- التركيب ETERKIB: التركيب الصناعي.

الفصل الثالث دراسة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

كما شهدت الشركة الوطنية تغيرا في الطبيعة القانونية لتصبح مؤسسة ذات طابع صناعي تجاري سنة 1991 بموجب المرسوم التنفيذي 1991 /12/14 الأمر الذي يسمح للمؤسسة بالتحرّر شيئا فشيئا من تدخل الدولة، في سنة 2002 أصبحت شركة سونلغاز مؤسسة ذات أسهم وهذا حسب ما قرّره المرسوم الرئاسي 195/02 المؤرخ في 2002/06/01 الذي أعطاهما الحق للتدخل في مبادئ أخرى في قطاع الطاقة الكهربائية والغاز خارج حدود التراب الوطني.

سنة 2004 أصبحت سونلغاز عبارة عن مجمع holding لتضم ثلاثة فروع مكلفة بنشاطات رئيسية تتمثل في:

- سونلغاز إنتاج الكهرباء SPE.
- مسير شبكة النقل الكهربائي GRTE.
- مسير شبكة نقل الغاز GRTG.

في سنة 2006 تمت هيكلة وظيفة التوزيع وقسمت لأربع فروع هي:

- سونلغاز التوزيع: الجزائر العاصمة SDA.
- سونلغاز التوزيع: الجهة الوسطى SDC.
- سونلغاز التوزيع: الجهة الشرقية SDE.
- سونلغاز التوزيع: الجهة الغربية SDO.

ثالثا- مديرية توزيع الكهرباء والغاز شرق SDE:

مديرية توزيع الكهرباء والغاز شرق هي مديرية جهوية التي تتفرع منها كل المديريات الفرعية التابعة للجهة الشرقية.

***نشاطها:**

بعد هيكلة وظيفة التوزيع سنة 2006 وتقسيمها إلى أربعة فروع منها شركة توزيع الكهرباء والغاز شرق SDE تأسست في 01 جانفي 2006 برأس مال 20 مليار سنتيم مهامها الأساسية:

- استغلال وصيانة توزيع شبكة الكهرباء والغاز.

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز - ميلة

- تطوير شبكات الكهرباء والغاز بتوصيل زبائن جدد بهذه الشبكات.
- تسويق الكهرباء والغاز.
- تحديد سياسة بيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد.
- إنعاش السوق المحلية خلال استهلاك واقتناء مختلف وسائل العمل.
- تغطي سونلغاز شرق العديد من المناطق الشرقية بمجموع 16 ولاية وهي: قسنطينة - بجاية - جيجل - سكيكدة - عنابة - قالمة - ميلة - برج بوعرييج - مسيلة - باتنة - أم البواقي - سوف أهراس - تبسة - خنشلة - سطيف، ومن بين هذه الجهات وقع اختيارنا على مديرية توزيع الكهرباء والغاز ميلة.
- *مديرية توزيع الكهرباء والغاز - ميلة - :

يتواجد مقر مديرية توزيع الكهرباء والغاز بميلة بـ 46 شارع نهج جيش التحرير الوطني - ميلة - يتربع على مساحة قدرها 1300 متر مربع يقدر عدد عمالها بـ 450 عامل، تتفرع منها خمس وكالات تجارية: فرجيوه - شلغوم العيد - ميلة - تاجنانت - التلاغمة - كما تمتلك هذه المديرية كمية معتبرة من المعدات (أجهزة إعلام آلي - سيارات - شاحنات - كوابل ... الخ) وهذا ما يمكنها من إنجاز مهامها.

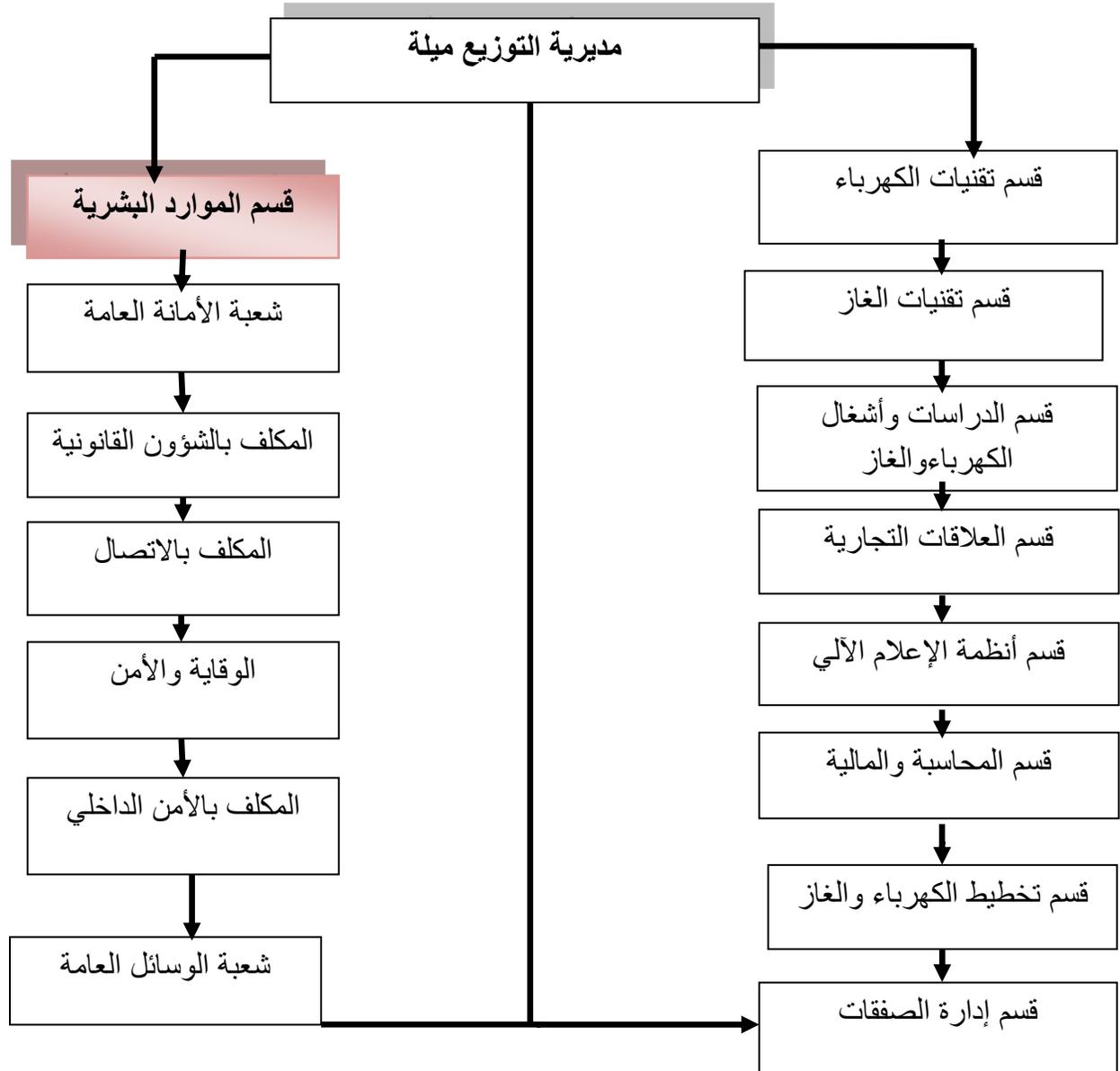
الجدول رقم (03): بطاقة تعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز - ميلة -

المؤسسة	مديرية توزيع الكهرباء والغاز الشرق
المقر الاجتماعي	46 شارع جيش التحرير الوطني - ميلة
تاريخ الإنشاء	2006 / 01 / 01
رأس المال الاجتماعي	20 مليار دينار
مجال النشاط	توزيع الكهرباء والغاز
الجهة الشمالية	ديوان الترقية والتسيير العقاري
الجهة الجنوبية	مستشفى الإخوة مغلاوي
الجهة الغربية	الدرك الوطني
الجهة الشرقية	ثانوية ديدوش مراد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

شكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للشركة



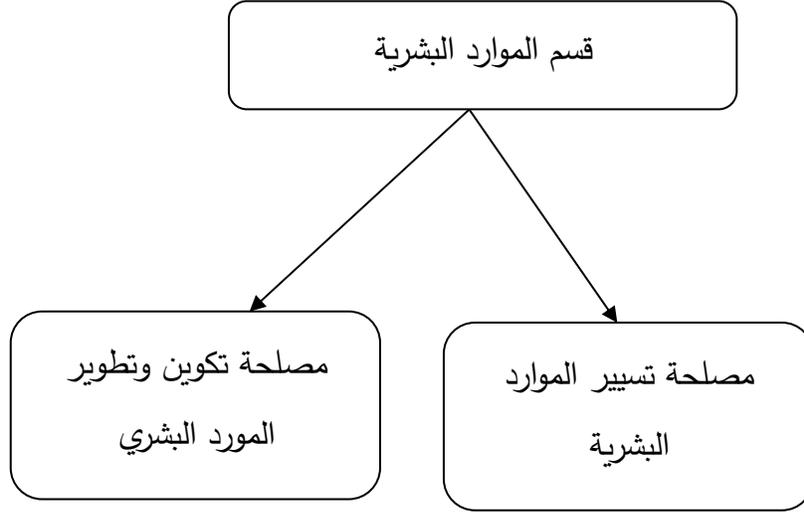
المصدر: مؤسسة سونلغاز

المطلب الثالث: مهام كل من هياكل المؤسسة ومصالحها

*مهام قسم الموارد البشرية وعلاقته بالإدارة والمصالح الأخرى:

الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

يتكون قسم الموارد البشرية بمديرية التوزيع ميلة من مصلحتين رئيسيتين هما مصلحة تسيير الموارد البشرية ومصلحة تكوين وتطوير الموارد البشرية لكل منها مهامه تسهر على تأديتها، وفيما يلي مهام المصلحتين:

1- مصلحة تسيير الموارد البشرية:

- إعداد وتجميع العناصر المتعلقة بالوظيفة وفقا للنظام المعمول به.
- مراقبة شروط تطبيق قواعد إدارة شؤون العاملين.
- ضمان التطبيق الموحد للأنظمة ومراقبة تنفيذها.

- إعداد جدول مساهمات الضمان الاجتماعي.

2- مصلحة تكوين وتطوير الموارد البشرية:

لهذه الأخيرة مجموعة من المهام تتمثل في:

- إعداد مخطط التكوين والتوظيف السنوي والفصلي الخاص بالمديرية حسب التقسيم المهني للعمال بين إطارات وعمال.
- متابعة المسار المهني لمختلف الشرائح العاملة وذلك بالأخذ بعين الاعتبار التنقيط السنوي والفصلي.
- التكفل بدراسة الملفات التأديبية.
- وضع لوحة القيادة.
- السهر على تطبيق قواعد النظام الداخلي للمؤسسة.
- متابعة حركة العمال فيما يخص التكوين، الحضور، الغياب.
- حضور مختلف الاجتماعات الدورية.
- متابعة العمال الجدد في مراكز التكوين التابعة للشركة.

3- مصلحة قسم الموارد البشرية بالإدارة:

هناك علاقة وطيدة تربط قسم الموارد البشرية بالإدارة فهي من تقوم بتطبيق التعليمات الواردة من الإدارة سواء من مدير المديرية أو من مدير العمال، إرساء وتبليغ كل الملاحظات الخاصة بالعمل وكذلك إصدار اللوائح والتعليمات الجديدة التي تتماشى مع المستجدات، وأيضا متابعة القوانين الخاصة منها المنشورة في الجرائد الرسمية، وتبليغ المدير بكل القوانين والمراسيم واللوائح المتعلقة بالعمل.

• علاقة قسم الموارد البشرية بالمصالح الأخرى:

لقسم الموارد البشرية أيضا علاقة تربطه بباقي المصالح، حيث تقوم بمراقبة الغيابات وإعطاء استمارات تملأ من طرف رؤساء المصالح قصد تسجيل الحضور والغياب، الحرص على تطبيق النظام الداخلي بالمؤسسة وكذلك تطبيق الأوامر والتعليمات كلما اقتضت الضرورة.

• نظم إجراء العمل:

تتبع المؤسسة مجموعة من القواعد والقوانين التي تتدرج ضمن النظام الداخلي، بالإضافة إلى اعتمادها على مجموعة من الوسائل للاتصال.

• النظام الداخلي للمديرية:

هو وثيقة تحدد القواعد المرتبطة بالتنظيم التقني للعمل، الوقاية الصحية والأمن والانضباط، ومن أهم القوانين المعمول بها كما يوضح الملحق رقم (01).

• مواقيت العمل:

حيث نصت المادة 06 على ما يلي: "تعيين مواقيت العمل فترة الشغل الفعلي لمنصب العمل وتنفيذ المهام الموكلة، إضافة إلى وقت الاستراحة".

تحدد مواقيت العمل حسب طبيعة النشاط ومكان العمل، يتم إعلام المستخدمين بذلك بمذكرة مصلحة وحسب تنظيمات العمل وضرورة المصلحة، يمكن أن تختلف هذه المواقيت حسب منطقة العمل أو فرق العمل أو الفئة المهنية بالتفاوض الجماعي، تطبيق على الجميع".

كما نصت المادة 07 على ما يلي: "يتعين لزوم احترام مواقيت العمل من قبل مجموعة المستخدمين المعنيين لاسيما عندما تعدل المواقيت لضرورة المصلحة مؤدية إلى تنفيذ ساعات إضافية أو ساعات تعويضية".

• العطل القانونية:

وقد جاءت المادة 09 بما يلي: "تحدد العطل القانونية الأسبوعية وأيام الأعياد طبقا للقانون، يمكن تأجيل العطل القانونية والراحة الأسبوعية وأيام الأعياد إلى يوم آخر في حالة ضرورة المصلحة".

كما جاءت المادة 13 بما يلي: "تحدد رزنامة العطل مسبقا قبل الذهاب للعطلة حسب ضرورة المصلحة".

• طبيعة الاتصال بالمديرية:

تقوم عملة الاتصال داخل المؤسسة وخارجها وفق طرق حديثة وأخرى تقليدية موجهة في جميع الاتجاهات تحددتها المؤسسة ومن وسائل الاتصال الحديثة شبكات الانترنت، الهاتف، الفاكس، وبرنامج OX الذي يستعمل للتواصل بين المصالح قصد تبادل الملفات والرسائل، تعد هذه الوسائل فعالة لتسهيل العمل والتقليل من الأخطاء، حيث تنتقل المعلومات بطريقة سرية من خلال استعمال التكنولوجيا، أما فيما يخص وسائل الاتصال التقليدي فتتمثل في اللقاءات المباشرة والاجتماعات الدورية والاجتماعات الخاصة.

الهيكل التنظيمي الشكل الذي يوضح التسلسل الإداري للمنشأة يوضح مواقع الوظائف وارتباطها الإداري والعلاقات بين الأفراد كما يوضح خطط السلطة والمسؤولية داخل التنظيم، وعليه فإن لمديرية التوزيع ميلة (09) أقسام رئيسية وهي:

قسم تقنيات الغاز - قسم الدراسات وأشغال الكهرباء والغاز - قسم العلاقات التجارية - قسم المحاسبة والمالية - قسم أنظمة الإعلام الآلي - قسم تخطيط الكهرباء والغاز - قسم إدارة الصفقات - قسم الموارد البشرية إضافة إلى شعبة الوسائل العامة وشعبة الأمانة العامة والتي يتفرع منها المكلف بالشؤون القانونية والمكلف بالاتصال للوقاية والأمن، المكلف بالأمن الداخلي بكل هذه الأقسام والشعب العديد من المهام وهي كالاتي:

*مدير المديرية: يقوم المدير بالعديد من المهام وهي:

- الحضور والإشراف على الاجتماعات.

- الإمضاءات.

- عقد الاجتماعات.

- رئاسة العديد من اللجان.

- تمثيل المديرية في الاجتماعات الولائية الخارجية.

- تقديم الحصيلة والأهداف المحققة لدى الشركة.
- * قسم تقنيات الكهرباء: يتولى هذا القسم المهام التالية:
 - ضمان الجودة واستمرارية الخدمة.
 - التأكد من تشخيص الشبكات وتطوير برامج الصيانة.
 - التدخل في شبكات الغاز بأكملها.
 - تطبيق الدليل التقني في توزيع الكهرباء.
- * قسم تقنيات الغاز: من مهامه الأساسية ما يلي:
 - ضمان الجودة واستمرارية الخدمة.
 - التأكد من تشخيص الشبكات وتطوير برامج الصيانة.
 - التدخل على شبكات الغاز بأكملها.
 - إعداد خطة اقتناء معدات بأكملها.
 - ضمان تحقيق التنمية ودراسات التكتل.
- * قسم الدراسات والغاز: تتمثل مهام هذا الأخير في:
 - جمع الملفات الفنية لأعمال المراد تحقيقها ودراساتها.
 - دراسة الطلبات المستلمة.
 - مراقبة المواقع والتحكم فيها وفحصها من جهة جودة الخدمات المقدمة.
 - التحقق من المرفقات والموافقة عليها.
 - تحليل التقارير ومواقع البناء.

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

***قسم العلاقات التجارية:** يسهر هذا القسم على الأقسام بما يلي:

- متابعة طلبات الزبائن من وصولها إلى نهاية العملية.
- إعداد عقود الإشراف.
- إدارة العملاء من حيث الإغاثة والفواتير والاستعداد؛
- مراقبة الوكالات التجارية للاستفسار عن التطبيق السليم لقواعد الإدارة.

***قسم المحاسبة والمالية:** لهذا القسم العديد من المهام تتمثل في:

- مراقبة الحسابات النقدية وضوابط البنك وحسابات CCP.
- إتباع تنظيم الأسواق.
- التحقق من بيانات التدفقات اليومية وتحريها.
- التوفيق بين الحسابات المصرفية وحسابات CCP.

***قسم أنظمة الإعلام الآلي:** يقوم هذا القسم بالمهام التالية:

- صيانة نظام التشغيل AIX ؛LINUX ؛WINDOWS.
- إدارة قواعد البيانات SGC ؛GDOMT.
- إدارة شبكات الاتصال.
- إدارة وصيانة حديقة الكمبيوتر.

***قسم تخطيط الكهرباء والغاز:** يقوم بالمهام التالية:

- إنشاء المخطط الرئيسي لإدارة التوزيع.
- دراسة الخطط وإعادة الهيكلة والتخطيط لشبكات المناطق الحضرية.
- إعداد جميع الدراسات المحددة لتوفير الاحتياجات لإدارة التوزيع (خسارة، تعويض).
- التأكد من أن الخطة تتوافق مع تكوين التضاريس.

***قسم إدارة الصفقات:** له مهام عديدة وهي:

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

- الاستلام والقيام بأوامر الدفع لجميع فواتير المقاولات والأشغال.
- إنجاز برامج الاستثمار على المدى القصير والمتوسط حسب التوجيهات على مستوى المركز وهذا بالتنسيق مع مختلف مصالح المديرية.
- تحضير وإعداد المناقصات الوطنية.
- إعداد عقود واتفاقيات الانجاز طبقا للقوانين المعمول بها.
- مساعدة المصالح المالية والمحاسبية في مهام التفتيش.
- *قسم الموارد البشرية:** له عدة مهام تتمثل في:
 - تطوير المهارات الحالية لتطوير الأنشطة الجديدة.
 - التأكد من كفاءة المورد البشري الموجودة وتطويرها.
 - تطوير المعلومات والاستماع والتشاور بشأن العلاقات الاجتماعية والمهنية.
 - التنسيق بين مختلف أنشطة الموظفين داخل الإدارة؛ لاسيما التوظيف؛ الترقية والنقل.
 - إعداد كشوف المرتبات للموظفين.
 - صيانة ملفات الموظفين.
- *شعبة الوسائل العامة:** لها العديد من المهام تسهر على القيام بها وهي:
 - إدارة وصيانة الأصول المقاربة لإدارة التوزيع.
 - تطوير وتنفيذ برامج الاستثمار.
 - إدارة عقود الصيانة وخدمة النقل.
 - تنفيذ برامج المعدات الشرائية في السوق الوطنية.
- *شعبة الأمانة العامة:** تقوم بما يلي:
 - تسجيل البريد الصادر والوارد.
 - تنظيم الملفات والوثائق واستقبال الزبائن.
 - تسجيل المكالمات الهاتفية وضبط المواعيد للمدير.
 - طباعة الوسائل والوثائق السرية وهي مكلفة بمختلف أعمال الرقمية وكتابة البرقيات.

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

***المكلف بالشؤون القانونية:** له مهام عديدة نذكر منها ما يلي:

- تمثيل شركة التوزيع عن طريق التفويض من المدير أمام المحاكم واتخاذ إجراءات ودية لصالح الشركة.
- متابعة وتنفيذ قرارات المحاكم.
- اتخاذ تدابير لضمان استرداد الديون من جميع الأنواع.
- إعداد دفاتر الشروط الخاصة بالمناقصات ورسالة الطلبات.
- معالجة الاعتراضات الحاصلة عن طريق نشاط إنجاز منشآت كهربائية أو غازية.

***المكلف بالاتصال:** يقوم بالمهام التالية:

- تصميم وتنظيم المعلومات الموجهة للعمامة والزبائن باستخدام الوسائل كالمنشورات، الملصقات، الصحافة، الإذاعة المحلية، وهذا إسنادا إلى سياسة الشركة.
- المشاركة مع الإدارة في الأنشطة التجارية.
- اقتراح مواضيع حول الإعلان والمعلومات الموجهة للعملاء بناء على الملاحظات المحلية.
- بناء علاقة ثقة مع وسائل الإعلام، التلفزيون، الراديو، الصحافة.

***الوقاية والأمن:** مهامه هي:

- متابعة حوادث العمل للمقاولين والجهات الخارجية التابعة للشركة.
- إقامة حملات توعية للجهات الخارجية حول المخاطر المترتبة عن الإساءة في استخدام الطاقة. المكلف

بالأمن الداخلي

- المشاركة بالنيابة عن المؤسسة في التبادلات في مجال النظافة والسلامة وحماية البيئة مع المنظمات المحلية المختصة.
- ضمان أمانة الوحدة SO/CHS ومتابعة التوصيات.

***:** تتلخص مهامه في:

- ضمان تطبيق جميع التعليمات والمبادئ والتوجيهات الصادرة عن التسلسل الهرمي في مسائل الأمن الداخلي للمنشأة.
- تطوير وتنفيذ برنامج التفتيش المؤسسي.

- إعداد تقارير التفتيش عن طريق التوصية بكافة التدابير اللازمة لتحسين كفاءة الأمن الداخلي.
- ضمان توفير التقنية التشغيلية للموارد اللازمة لممارسة الأمن الداخلي على مستوى المؤسسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

من أجل القيام بالدراسة على أكمل وجه كان لزاما علينا إتباع إطار منهجي من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة الموضوعية واستعملنا في ذلك أداة الدراسة والمتمثلة في الإستبيان.

المطلب الأول: منهجية البحث وإجراءاته المنهجية

أولاً: منهجية البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث والإجابة على إشكالية الدراسة وإختبار مدى صحة الفرضيات المقترحة تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي هو مجموعة من الإجراءات التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق وتصنيفها ومعالجتها تحليلاً كافياً ودقيقاً، إستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة، ولقد تم إختيار هذا المنهج لأنه يساعدنا في توفير معلومات نظرية عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة تفسيرها بمعطيات كمية والخروج باستنتاجات، غرض التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المورد البشرية. وذلك بالإعتماد على نوعين أساسيين من البيانات:

1/ البيانات الأولية:

تم إعداد إستبيان الدراسة وتوزيعها على عينة الدراسة لغرض تجميع البيانات اللازمة حول موضوع البحث ومن ثم تفرغها باستخدام البرنامج الإحصائي spss و تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

2/ البيانات الثانوية:

تتم من خلال مراجعة الكتب والدوريات واستخدام الأنترنت والأبحاث والمقالات والدراسات السابقة التي تساهم في إطرء هذه الدراسة، والتي ساعدتنا على فهم موضوع دراستنا وكذا التعرف على الطرق العلمية في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي تحدث في مجال هذا البحث.

ثانياً: الإجراءات المنهجية

1/ مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العمال الإداريين في المؤسسة محل الدراسة الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، المتمثلة في شركة إنتاج الكهرباء والغاز ميلة.

إن محدودية الزمن والإمكانات المادية والشخصية المتوفرة لدى الباحث يصعب عليه إجراء دراسته على كل أفراد المجتمع لدى يلجأ إلى أسلوب أخذ العينات من المجتمع الأصلي.

2/ عينة الدراسة:

إن لكل باحث طريقة يختار بها عينة بحثها لأن العينة تختلف باختلاف المواضيع، فالعينة "هي نموذج يشمل جانبا أو جزءا من محددات المجتمع الأصلي المعني بالبحث التي تكون ممثلة له بحيث تشمل صفات مشتركة"¹. حيث تم إختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وهذه العينة متكونة من 50 عاملا، وقد تم توزيع 50 استثمارا على العمال، وتم إسترجاع 45 استثمارا ومن خلال فرز الإستثمارات تم إستبعاد 5 إستثمارات بعدم إكتمال تعبئتها، وبذلك إستقرت العينة على 40 عاملا.

الجدول التالي يوضح رقم مجموع الإستثمارات الموزعة والعادة والمقبولة للدراسة الإحصائية.

الجدول رقم(04): مجموع الإستثمارات الموزعة والعادة والمقبولة للدراسة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	50	عدد الإستثمارات الموزعة
2.93	45	عدد الإستثمارات المعادة
12.5	5	عدد الإستثمارات الملغاة
100	40	عدد الإستثمارات المقبولة

المصدر: من إعداد الطالبتين بإعتماد على معلومات الإستمارة

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية

لتحقيق أكبر قدر ممكن من الموضوعية إرتأينا إستخدام الإستمارة لجمع المعلومات الميدانية والتي لا تضمن كم المعطيات فقط، وإنما تساعدنا في عملية التغيير الكيفي لمختلف النتائج المتحصل عليها، وكذلك مجموعة من أساليب المعالجة الإحصائية، سوف نتطرق إليها بالتفصيل في هذا المطلب.

أولا: أدوات جمع البيانات

1/ تعريف الإستبيان

حيث تعرف على أنه " أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، عن طريق صياغة مجموعة من الفقرات بطريقة علمية مناسبة يتم توزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمشكلة الدراسة."²

2/ تصميم الإستبيان

¹ عصام حسن أحمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي أسسه ومناهجه، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص74.

مجاد الخياط، أساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر، عمان، 2010، ص 155. ²

- أهمية توفر المعرفة بكيفية صياغة الأسئلة ووضوحها وترتيبها وارتباطها بفرضيات الدراسة.
- أهمية تجنب تكرار الكلمات لدى صياغة الأسئلة وتجنب الأسئلة الطويلة والأسئلة الغير موضوعية لصعوبة التحليلية.

3/مراحل تصميم الإستبيان

- ✓ تم إعداد الإستبيان على النحو الآتي:
- ✓ إعداد إستبيان أولي من أجل إستخدامها في جميع البيانات والمعلومات.
- ✓ عرض الإستبيان على المشرف من أجل إختبار مدى ملائمة لجمع البيانات.
- ✓ عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين.
- ✓ تعديل الإستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف والمحكمين.
- ✓ توزيع الإستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

4/محاوِر الإستبيان

وفقا لموضوع بحثنا والذي كان تحت عنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية إعتدنا إستمارة مكونة من 33سؤالا في محورين، وقد جاءت موزعة على الشكل التالي:

المحور الأول: يتضمن 20 سؤالا حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقسمة كالاتي:

البعد الأول: ضم 5 أسئلة حول الأجهزة والمعدات

البعد الثاني: ضم 5 أسئلة حول البرمجيات والمعالجة

البعد الثالث: ضم 5 أسئلة حول الشبكات والاتصال

البعد الرابع: ضم 5 أسئلة حول البيانات والمعلومات

المحور الثاني: يتضمن 13 سؤالا حول أداء الموارد البشرية وتطويرها في شركة إنتاج الكهرباء والغاز ميلة.

ثانيا: أساليب المعالجة الإحصائية

- من أجل تحقيق الدراسة تم استخدام برنامج (spss) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الإختيارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل: الإنحرافات المعيارية.
- وضمن الإحصاء الإستدلالي مثل: معدلات الارتباط، التباين المتعدد.
- للإجابة على تساؤل الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام:

*النسبة المئوية والتكرارات: وذلك لوصف أفراد مجتمع الدراسة وفقا لخصائصهم الشخصية، بالإضافة إلى التكرارات والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات محاور الدراسة.

*إستخدام برنامج التحليل الإحصائي: وذلك لتفريغ وتحليل معلومات الإستبيان.

*المتوسط الحسابي: وذلك من أجل ترتيب بنود المحاور ومعرفة مدى إرتفاع أو إنخفاض إستجابات الأفراد بحيث:

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1 إلى أقل من 1.80 فهذا يعني أن درجة الموافقة ضعيفة جدا.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1.80 إلى أقل من 2.60 فهذا يعني أن درجة الموافقة ضعيفة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.60 إلى أقل من 3.40 فهذا يعني أن درجة الموافقة متوسطة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.40 إلى أقل من 4.20 فهذا يعني أن درجة الموافقة كبيرة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 4.20 إلى أقل من 5 فهذا يعني أن درجة الموافقة كبيرة جدا.

*الإنحراف المعياري: للتعرف على مدى إنحراف إستجابات مفردات مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الإنحراف المعياري يوضح التشتت في إستجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية فكلما إقتربت القيمة من الصفر تركزت الإستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

*ألفا كرونباخ: لمعرفة مدى ثبات فقرات أداة الإستمارة.

*معامل الارتباط بيرسون: إستخدام هذا المعيار لمعرفة مدى إرتباط درجة كل عبارة من عبارات الإستمارة مع الدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه (الإتساق الداخلي لأداة الدراسة).

*الإنحراف الخطي البسيط: لاختبار الفرضيات.

*معامل الارتباط سبيرمان: لمعرفة درجة الارتباط بين إستجابات أفراد العينة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يقدم هذا المبحث عرض خصائص البيانات العامة الشخصية والوظيفية المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، البرة المهنية، ثم تحليل ومناقشة أسئلة الدراسة لنجيب عليا من خلال التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج spss.

المطلب الأول: خصائص أفراد العينة

أولاً: حسب الجنس

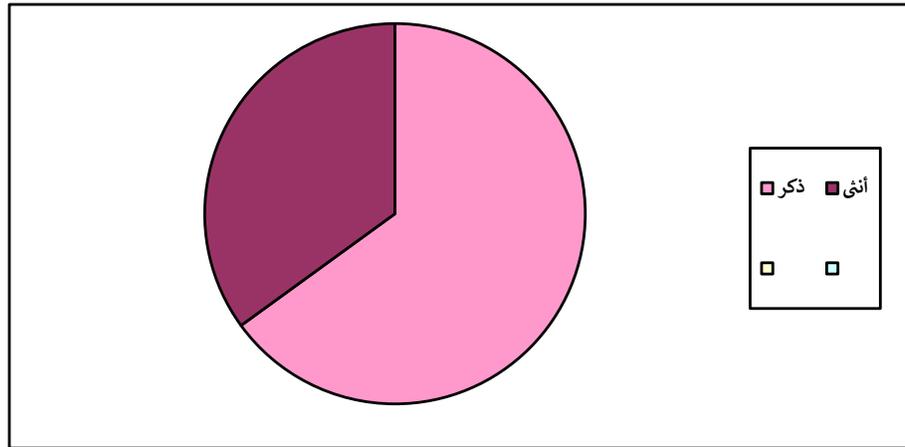
يبين الجدول التالي توزيع أفراد العينة الخاضعة لدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم(05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	عدد التكرارات	النسبة المئوية %
ذكر	26	65
أنثى	14	35
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية
في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميله

عند دراستنا وجدنا أن أغلب أفراد عينة البحث من الذكور وذلك بنسبة 65% في حين نسبة الإناث 35% ويمكن أن يكون سبب إرتفاع نسبة ذكور مقارنة بالإناث هذا لأن أغلب فئة الذكور تبقى مسيطرة إلى حد ما على هذا المجال في العمل، نستنتج أن عمال مؤسسة إنتاج الكهرباء والغاز لولاية-ميله جلهم من جنس الذكور.

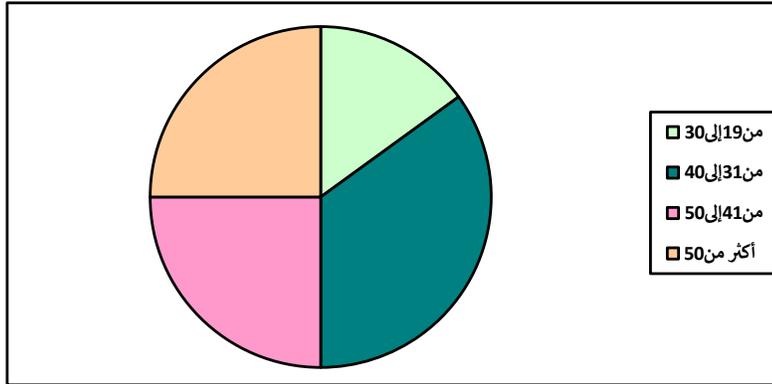
ثانيا: حسب حسب الفئة العمرية

يبين الجدول التالي رقم توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

الجدول رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

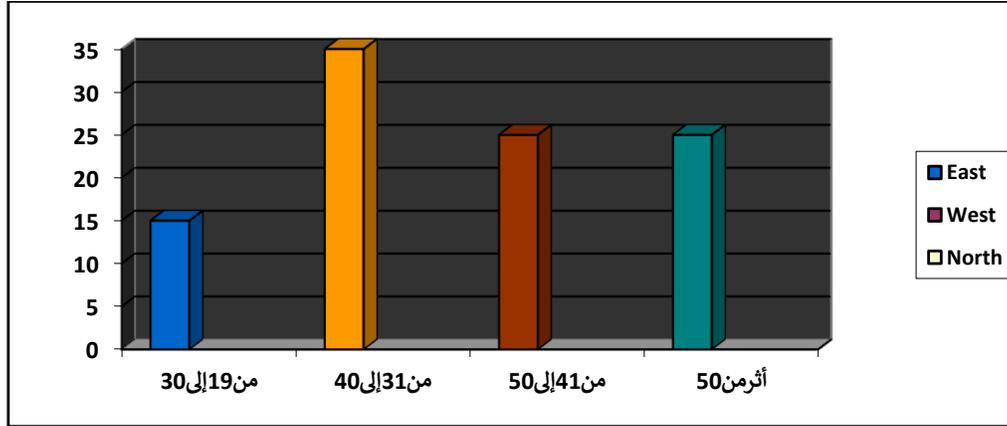
النسبة المئوية	عدد التكرارات	الفئة العمرية
15	6	من 19 إلى 30 سنة
35	14	من 31 سنة إلى 40 سنة
25	10	من 41 إلى 50 سنة
25	10	أكثر من 50 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة
الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة المدروسة لمؤسسة شركة إنتاج الكهرباء والغاز ينتمون إلى الفئة المحصورة بين 31 إلى 40 سنة تمثل أبر نسبة والمتمثلة في 35% ثم تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة وأثر من 50 سنة نسبة متساوية أي بنسبة 25% ف بالمرتبة الأخيرة نجد الفئة العمرية من 19 إلى 30 سنة بنسبة 15% وهي الأقل نسبة مقارنة بنسب الفئات العمرية الأخرى، إذا نستنتج أن أغلب العينة الإحصائية التي تم إستجوابهم هي فئة الشباب، وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز وتتمتع بالنشاط والقدرة على تأدية المهام وإلى سعي الدولة في إدماج وتشغيل الشباب ذوي الكفاءات والخبرات خلال هذه الفترة من السن.

ثالثا: حسب المستوى التعليمي

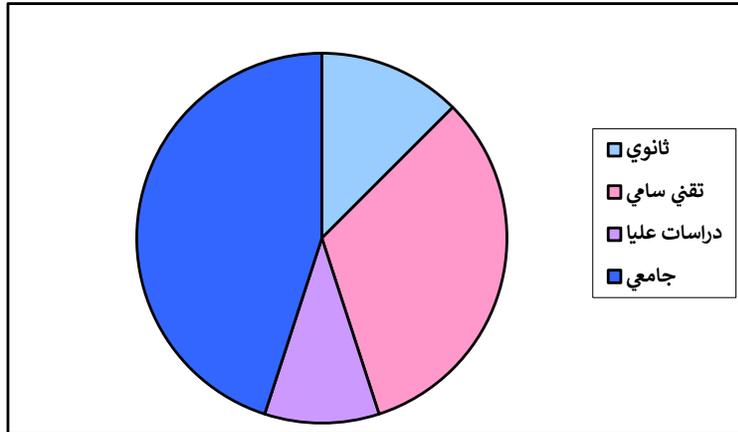
بين الجدول التالي رقم توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	عدد التكرارات	المستوى التعليمي
12.5	5	ثانوي
32.5	13	تقني سامي
10	4	دراسات عليا
45	18	جامعي
100	40	المجموع

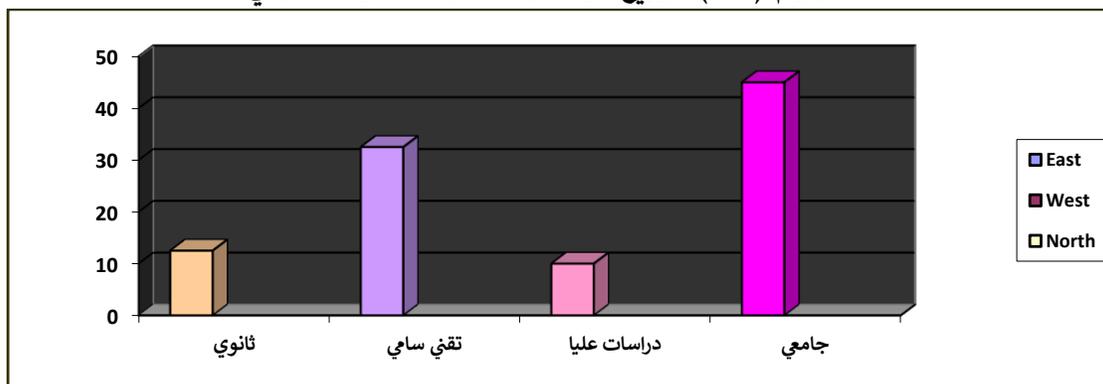
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

من خلال الجدول نلاحظ أن المستوى التعليمي للموظفين داخل المؤسسة حيث نلاحظ أن نسبة الجامعيين احتلت أعلى مرتبة بنسبة تقدر بـ: 45% ويليها المستوى تقني سامي بنسبة تقدر بـ: 32.5% أما بالنسبة للثانوي فإن نسبته هي 12.5% ويليها دراسات عليا بـ: 10% ومنه نستنتج أن أغلبية الموظفين ذو المستوى الجامعي.

رابعا: الخبرة المهنية

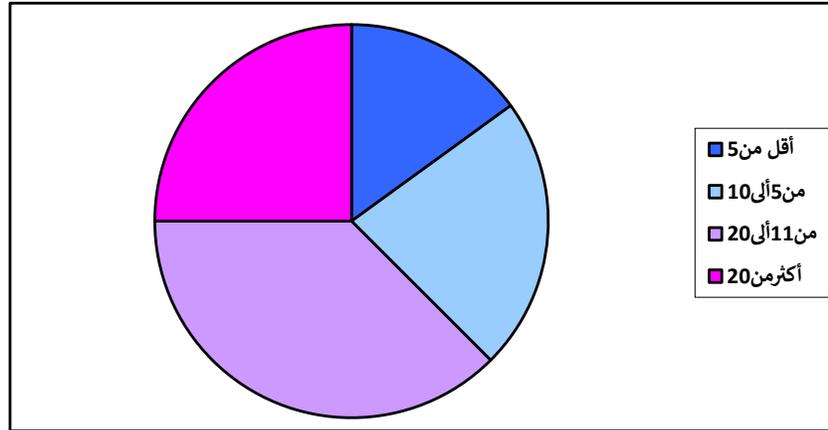
يبين الجدول التالي رقم توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	عدد التكرارات	الخبرة المهنية
15	6	أقل من 5 سنوات
22.5	9	من 5 إلى 10 سنوات
37.5	15	من 11 إلى 20 سنة
25	10	أكثر من 20 سنة
100	40	المجموع

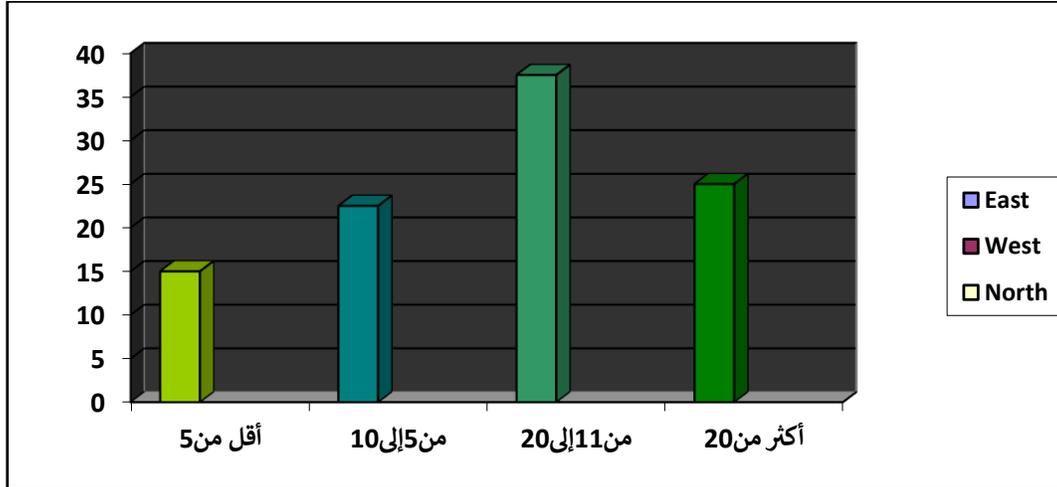
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

الشكل رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

الشكل رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستمارة

يوضح لنا الجدول توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الخبرة المهنية داخل المؤسسة حيث أن الخبرة المهنية 11 من إلى 20 سنة تحتل أكبر نسبة بنسبة 37.5% تليها من أكثر من 20 سنة بنسبة 25% ثم تأتي من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22.5% وأخيرا تأتي أقل من 5 سنوات بنسبة 15%، ومنه نستنتج أن أغلبية العمال وظفوا لمدة من (11 إلى 20 سنة).

المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة

أولاً: ثبات وصدق الاستبيان

1. ثبات وصدق الاستبيان: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الإستبيان) تم حساب معامل الثبات الفا كرونباخ وذلك من أجل معرفة مدى استقرار نتائج الإستبيان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، مع العلم أيضا بان الألفا كرونباخ يجب أن يكون عند مستوى 0.60 فأكثر، وقد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (09): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20	0.760
02	أداء الموارد البشرية في المؤسسة	13	0.699
	جميع المحاور	33	0.817

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (09) أعلاه نلاحظ أن عبارات الإستبيان تمتاز بالثبات حسب معامل الفا كرونباخ الذي بلغت نسبته المحققة 0.817 بالنسبة للمعامل الكلي للإستمارة وهو معدل جد مرتفع بمجموع 33 عبارة، أما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر ب 0.760 أي أنها جيدة وهذا بمجموع 20 عبارة، أما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.699 وهذا بمجموع 13 عبارة، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعية في الإستمارة.

أ. طريقة التجزئة النصفية: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل الارتباط لسبيرمان وذلك من اجل معرفة مدى استقرار نتائج الاستبيان إذا تكررت على نفس العينة مرة أخرى، وقد كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (10): معامل الارتباط لسبيرمان لقياس ثبات أداة الدراسة

معامل الارتباط قبل التصحيح	معامل الارتباط لسبيرمان بعد التصحيح
0.791	0.883

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان معامل الارتباط لسبيرمان يساوي 0.883 الأمر الذي يدل على ان معامل الثبات قوي جدا، مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعية في الإستمارة.

2. صدق الاستبيان:

أولاً: صدق وثبات أداة الدراسة

صدق الإستمارة يعني التأكد من أنه يصلح لقياس ماوضع من أجل قياسه، أما ثبات الإستمارة فيقصد به الإستقرار في نتائج الإستمارة، ومن تم التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة كما يلي:

أ-الصدق الظاهري للأداة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها لمجموعة من المحكمين، وقد تمت الإستجابة لأرائهم وقمنا بإجراء مايلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة وبذلك خرجت الإستمارة في صورتها النهائية والملحق رقم(1) يوضح أسماء الأساتذة المحكمين للإستمارة.

ب-الصدق الذاتي: وللتأكد من صدق الأداة تم حساب معامل "الصدق الذاتي" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "الفا كرونباخ"، وقد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (11): معامل الصدق الذاتي لقياس صدق أداة الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
01	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20	0.871
02	أداء الموارد البشرية في المؤسسة	13	0.836
جميع المحاور			0.903

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (09).

يبين الجدول أعلاه والذي يتضمن نتائج إختبار الصدق الذاتي أن معامل الصدق الكلي لأداة الدراسة قد بلغ 0.903 وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة وأهدافها، أما بالنسبة للمحور الأول فقد حقق نسبة تقدر ب 0.871 أي أنها مقبولة وهذا بمجموع 20 عبارة، أما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت نسبته 0.836 وهذا بمجموع 13 عبارة، وبهذا يمكن القول أن جميع عبارات أداة الدراسة هي صادقة لما وضعت لقياسه.

3. صدق الاتساق الداخلي: للتأكد من صدق الإتساق الداخلي تم الاعتماد على معامل الإرتباط لمعرفة درجة الإرتباط بين كل فقرة مع البعد الذي تنتمي إليه ضمن محاور الإستبان، والنتائج موضحة فيما يلي:
قاعدة القرار: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الإرتباط بمقارنة مستوى الدلالة Sig مع مستوى معنوية 5%، إذا كان مستوى الدلالة تقل عن 0.05 وفقا للفرضية التالية:

$$H_0: \rho = 0 \text{ عدم معنوية معامل الارتباط}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ معنوية معامل الارتباط}$$

أ. صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الاول:

الجدول رقم (12): صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الاول

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	الأجهزة المتوفرة حاليا كافية من أجل إنجاز المهام	0.572	0.000
02	تستخدم مؤسستي أحدث الأجهزة والمعدات في إنجاز الأعمال الإدارية(scanner، الطابعة)	0.834	0.000
03	الدعم المادي في مؤسستي كافي لصيانة الأجهزة في حال تلفها	0.841	0.000

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

04	ساعدتني الأجهزة والمعدات على تسهيل عملي عن طريق ربح الجهد، الوقت، التكاليف.	0.855	0.000
05	الأجهزة الموجودة في مؤسستي توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة	0.789	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن معاملات الارتباط لجميع فقرات البعد الأول (الأجهزة والمعدات) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الامر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.

الجدول رقم (13): صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
06	تتوفر أجهزة الحاسوب على أحدث البرمجيات اللازمة للمساعدة على أداء البيانات	0.540	0.000
07	تتميز أجهزة الحاسوب بالشركة بالسرعة اللازمة لمعالجة المعلومات وتوفير البيانات لإنجاز العمل	0.645	0.000
08	البرمجيات الحالية في الشركة متنوعة تقيد في الحصول على المعلومات مختلفة وتلبي متطلبات تحقيق الأهداف	0.771	0.000
09	تتوفر في المؤسسة البرمجيات والمعالجات للحماية من الفيروسات	0.715	0.000
10	تتوفر في المؤسسة برمجيات ومعالجات تساهم في تصنيف وتبويب المعلومات حسب طبيعتها وأهميتها	0.615	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن معاملات الارتباط لجميع فقرات البعد الثاني (البرمجيات والمعالجة) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الامر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

الجدول رقم (14): صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
11	تمتلك المؤسسة موقع إلكتروني تستخدمه في التواصل	0.609	0.000
12	يستخدم البريد الإلكتروني MAIL-E في المؤسسة لأغراض الإتصال وتبادل المعلومات	0.459	0.003
13	تستخدم المؤسسة شبكة اتصال داخلية للربط بين الأقسام والمصالح (Intranet)	0.632	0.000
14	تساهم شبكة الإنترنت في إعداد الدورات التكوينية للموظفين	0.833	0.000
15	تتوفر في المؤسسة شبكات اتصال ذات جودة فنية عالية	0.590	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (14) نجد أن معاملات الارتباط لجميع فقرات البعد الثالث (الشبكات والاتصال) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.

الجدول رقم (15): صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
16	تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لإتخاذ القرارات	0.471	0.000
17	تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تقليل مخاطر الإستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.591	0.000
18	تمتلك المؤسسة أخصائين في تطوير وصيانة قاعدة البيانات	0.578	0.000
19	للمؤسسة قاعدة بيانات تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات والبيانات لتلبية إحتياجاتهم بسهولة	0.696	0.000
20	تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر الشبكات الإتصال	0.592	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية
في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

من خلال الجدول رقم (15) نجد أن معاملات الارتباط لجميع فقرات البعد الرابع (البيانات والمعلومات) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط.
ب. صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني:

الجدول رقم (16): صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	لدي القدرة على تصحيح أخطائي أثناء أدائي للعمل	0.192	0.236
02	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها	0.371	0.018
03	أقوم بأداء الاعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	0.335	0.035
04	أقوم بأداء عملي بطريقة جديدة وصحيحة	0.493	0.001
05	التغيب عن عملي للضرورة القصوى	0.612	0.000
06	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	0.527	0.000
07	أعمل دائما على تطوير أدائي في العمل	0.552	0.000
08	لدي معرفة كاملة بطريقة تقييم الأداء في مؤسستي	0.564	0.000
09	أتعامل مع الأجهزة والمعدات بشكل سهل	0.575	0.000
10	تقدم لي المؤسسة باستمرار التحفيزات المادية الملائمة	0.251	0.118
11	تقدم لي المؤسسة تحفيزات معنوية	0.583	0.000
12	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب اطاراتها على التقنيات المستخدمة والمطورة	0.698	0.000
13	لدى المهندسين الرغبة في إستخدام الأساليب الحديثة في تكنولوجيا المعلومات	0.326	0.040

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (16) نجد أن معاملات الارتباط لجميع فقرات المحور الثاني (أداء الموارد البشرية) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من 0.05 وتظهر بإشارة موجبة الأمر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط، ما عدا العبارتين رقم

(01) ورقم (10) فهي غير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% حيث أن مستوى الدلالة للعبارتين أكبر من 0.05 الامر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم معنوية معامل الارتباط.

3. صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة: يبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل بعد من ابعاد أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، والجدول رقم (17) يوضح ذلك:

الجدول رقم (17): الصدق البنائي لمحاور الدراسة

الابعاد	العنوان	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	تكنولوجيا المعلومات والإتصال	0.940	0.000
02	أداء الموارد البشرية	0.772	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:

- أن هناك علاقة موجبة وقوية ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% (Sig=0.00) قدرت 0.940 بين المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والإتصال) والدرجة الكلية للاستبيان.
 - أن هناك علاقة موجبة وقوية ودالة إحصائيا عند مستوى معنوية 5% (Sig=0.00) قدرت 0.772 بين المحور الثاني (أداء الموارد البشرية) والدرجة الكلية للاستبيان.
- مما سبق يمكن القول أن الأبعاد صادقة لما وضعت لقياسه ما عدا البعد الثاني.

ثالثا: تحديد مجالات اتجاه الإجابات حسب مقياس ليكارت

تم استخدام مقياس ليكارت لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان كما هو موضح فيما يلي:

1. درجات مقياس ليكارت الخماسي

تم إعداد أسئلة الإستبانة بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات مقسمة الى درجات كالآتي:

جدول رقم (18): مقياس ليكارت الخماسي

الاتجاه	غير موافق بشدة	موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

2. مجالات إتجاه الإجابات حسب مقياس ليكارت

لتحديد مجالات القياس لمقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الإستبيان تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت (4=1-5)، ثم تقسيمه على درجات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.8=5/4)، وبعدها تضاف هذه القيمة إلى الحد الأدنى في المقياس والتي هي (1) وذلك من أجل تحديد الحد الأعلى للفئة (1.8=1+0.8) فنحصل على المجال [1.8 - 1] وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على إتجاه إجابات الأفراد على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (19): سلم الإجابات حسب مقياس ليكارت

الإجابة	الزمن	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	1] 1.8 - 1 [منخفضة جدا
غير موافق	2] 2.6 - 1.8 [منخفضة
محايد	3] 3.4 - 2.6 [متوسطة
موافق	4] 4.2 - 3.4 [مرتفعة
موافق بشدة	5] 5 - 4.2 [مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale).

المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان

لمعرفة تقييم العينة لعبارات أداة الدراسة، تم الإعتماد على المتوسط الحسابي وهو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة بين (1 و5) تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة، والانحراف المعياري لمعرفة مدة تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

أولاً: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول من الاستبيان

يوضح الجدول رقم (20) نتائج تحليل عبارات المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والإتصال) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات المحور الأول

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	الأجهزة والمعدات	3.74	0.855	مرتفعة
01	الأجهزة المتوفرة حالياً كافية من أجل إنجاز المهام	3.80	1.066	مرتفعة
02	تستخدم مؤسستي أحدث الأجهزة والمعدات في إنجاز الأعمال الإدارية (scanner، الطابعة)	3.57	1.238	مرتفعة
03	الدعم المادي في مؤسستي كافي لصيانة الأجهزة في حال تلفها	3.67	1.071	مرتفعة
04	ساعدتني الأجهزة والمعدات على تسهيل عملي عن طريق ربح الجهد، الوقت، التكاليف.	3.82	1.059	مرتفعة
05	الأجهزة الموجودة في مؤسستي توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة	3.85	1.051	مرتفعة
	البرمجيات والمعالجة	3.61	0.834	مرتفعة

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

مرتفعة	1.095	3.92	تتوفر أجهزة الحاسوب على أحدث البرمجيات اللازمة للمساعدة على أداء البيانات	06
مرتفعة	1.320	3.50	تتميز أجهزة الحاسوب بالشركة بالسرعة اللازمة لمعالجة المعلومات وتوفير البيانات لإنجاز العمل	07
مرتفعة	1.337	3.42	البرمجيات الحالية في الشركة متنوعة تفيد في الحصول على المعلومات مختلفة وتلبي متطلبات تحقيق الأهداف	08
مرتفعة	1.413	3.55	تتوفر في المؤسسة البرمجيات والمعالجات للحماية من الفيروسات	09
مرتفعة	1.118	3.67	تتوفر في المؤسسة برمجيات ومعالجات تساهم في تصنيف وتبويب المعلومات حسب طبيعتها وأهميتها	10
مرتفعة	0.662	3.71	الشبكات والاتصال	البعد الثالث
مرتفعة	0.877	4.00	تمتلك المؤسسة موقع إلكتروني تستخدمه في التواصل	11
مرتفعة	0.871	4.10	يستخدم البريد الإلكتروني MAIL-E في المؤسسة لأغراض الإتصال وتبادل المعلومات	12
مرتفعة	1.152	3.82	تستخدم المؤسسة شبكة اتصال داخلية للربط بين الأقسام والمصالح (Intranet)	13
مرتفعة	1.215	3.40	تساهم شبكة الإنترنت في إعداد الدورات التكوينية للموظفين	14
متوسطة	1.080	3.25	تتوفر في المؤسسة شبكات اتصال ذات جودة فنية عالية	15
مرتفعة	0.566	3.75	البيانات والمعلومات	البعد الرابع

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

مرتفعة	1.034	3.42	تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكاتنا الداخلية لإتخاذ القرارات	16
مرتفعة	0.975	3.85	تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تقليل مخاطر الإستخدام لتكنولوجيا المعلومات والإتصال	17
مرتفعة	1.011	3.95	تمتلك المؤسسة أخصائيين في تطوير وصيانة قاعدة البيانات	18
مرتفعة	0.939	3.80	للمؤسسة قاعدة بيانات تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات والبيانات لتلبية إحتياجاتهم بسهولة	19
مرتفعة	0.898	3.75	تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر الشبكات الإتصال	20
مرتفعة	0.467	3.70	تكنولوجيا المعلومات والإتصال	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

أبدى موظفي المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء والغاز لولاية ميلة أرائهم حول المحور الأول وهو "تكنولوجيا المعلومات والإتصال"، الذي خصصت لقياسه 20 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.61-3.75)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.871-1.413)، في حين تراوحت قيم المتوسط الحسابي للأبعاد بين (2.52-3.26)، بينما تراوحت قيم الإنحراف المعياري للأبعاد بين (0.566-0.855)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (3.70)، بانحراف معياري قدره (0.467)، وهذا ما يشير إلى تمركز إجابات الموظفين حول الموافقة مما يدل على ان درجة الموافقة مرتفعة.

ثانيا: التحليل الاحصائي لعبارات المحور الثاني من الاستبيان

يوضح الجدول رقم (21) نتائج تحليل عبارات المحور الأول (أداء الموارد البشرية) لأداة الدراسة من خلال

حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	لدي القدرة على تصحيح أخطائي أثناء أدائي للعمل	4.02	0.530	مرتفعة
02	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها	4.32	0.655	مرتفعة جدا
03	أقوم بأداء الاعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	4.27	0.715	مرتفعة جدا
04	أقوم بأداء عملي بطريقة جديدة وصحيحة	4.37	0.667	مرتفعة جدا
05	التغيب عن عملي للضرورة القصوى	4.25	0.808	مرتفعة جدا
06	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	4.27	0.715	مرتفعة جدا
07	أعمل دائما على تطوير أدائي في العمل	4.00	0.744	مرتفعة
08	لدي معرفة كاملة بطريقة تقييم الأداء في مؤسستي	4.17	0.780	مرتفعة
09	أتعامل مع الأجهزة والمعدات بشكل سهل	4.07	0.858	مرتفعة
10	تقدم لي المؤسسة باستمرار التحفيزات المادية الملائمة	3.17	1.083	متوسطة
11	تقدم لي المؤسسة تحفيزات معنوية	3.02	1.049	متوسطة
12	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب اطاراتها على التقنيات المستخدمة والمطورة	3.65	0.975	مرتفعة
13	لدى المهندسين الرغبة في إستخدام الأساليب الحديثة في تكنولوجيا المعلومات	4.07	0.997	مرتفعة
	أداء الموارد البشرية	4.00	0.386	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

أبدى موظفي المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء والغاز لولاية ميلة آرائهم حول المحور الثاني وهو "أداء الموارد البشرية"، الذي خصصت لقياسه 13 عبارات، كما هو موضح في الجدول أعلاه، جسدتها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (3.02-4.37)، فيما تراوحت قيم إنحرافه المعياري بين (0.952-0.386)

1.157،(86)، وهذا ما يشير إلى تركيز إجابات الموظفين حول الموافقة مما يدل على ان درجة الموافقة مرتفعة.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

من أجل اختبار وتحليل فرضيات الدراسة تم الإعتماد على نموذجي الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد للكشف عن وجود علاقة بين متغيرات الدراسة وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع، كما تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة ولقياس إتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين، وذلك بالإعتماد على قاعدة القرار التالية:

✚ قاعدة القرار المتعلقة بالمعنوية الكلية للنموذج: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية النموذج

بمقارنة مستوى الدلالة **Sig** المرافقة لإحصائية **F** مع مستوى معنوية 5% أي 0.05، إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وفقاً للفرضية التالية:

$$H_0: \beta_i = 0 \text{ انعدام العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة}$$

$$H_1: \beta \ni 0 \text{ يوجد على الأقل متغير مستقل واحد له تأثير على المتغير التابع وبالتالي توجد علاقة}$$

Sig: تمثل مستوى الدلالة المرافق لمختلف لإحصائية **F** المحسوبة، تستخدم لقياس المعنوية أي الدلالة الاحصائية.

✚ قاعدة القرار المتعلقة بالمعالم المقدرة: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية المعلمات بمقارنة

مستوى الدلالة **Sig** المرافقة لإحصائية **T** مع مستوى معنوية 5% أي 0.05، إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وفقاً للفرضية التالية:

$$H_0: \beta_i = 0 \text{ عدم معنوية المعلومات المقدرة}$$

$$H_1: \beta_i \neq 0 \text{ معنوية المعلومات المقدرة}$$

Sig: تمثل مستوى الدلالة المرافق لإحصائية **T** المحسوبة، تستخدم لقياس المعنوية أي الدلالة الاحصائية.

✚ قاعدة القرار المتعلقة بمعامل الارتباط: نقبل الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط

بمقارنة مستوى الدلالة **Sig** مع مستوى معنوية 5% أي 0.05، إذا كان مستوى الدلالة يقل عن 0.05 وفقاً للفرضية التالية:

$$H_0: \rho = 0 \text{ عدم معنوية معامل الارتباط}$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ معنوية معامل الارتباط}$$

وفيما يلي نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

1. إختبار الفرضية الرئيسية: والتي تنص على: "يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة " تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد بين المتغيرات محل الدراسة ونتائج الإختبار موضحة في الجدول التالي:
جدول رقم (22): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				المعنوية الكلية للنموذج			
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معاملات نموذج الانحدار		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط ρ	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
0.000	4.965	2.531	ثابت الانحدار β_0	0.292	0.541	3.611	0.014
0.016	2.535	0.175	معامل الأجهزة والمعدات β_1				
0.130	1.549	0.12	معامل البرمجيات والمعالجة β_2				
0.827	0.220	0.024	معامل الشبكات والاتصال β_3				
0.472	0.727	0.074	معاملالبيانات والمعلومات β_4				

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03)

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 2.531 + 0.175X_1 + 0.127X_2 + 0.024X_3 + 0.074X_4$$

حيث:

Y : تمثل متغير أداء الموارد البشرية.

x_1 : تمثل متغير الأجهزة والمعدات.

x_2 : تمثل متغير البرمجيات والمعالجة.

x_3 : تمثل متغير الشبكات والاتصال.

x_4 : تمثل متغير البيانات والمعلومات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الإنحدار الخطي المتعدد الذي إستخدم لتقدير العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات والمعالجة، الشبكات والإتصال، البيانات والمعلومات) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، أن قيمة F المحسوبة بلغت 3.611 وأن قيمة Sig المرافقة لإحصائية F هي أقل من 0.05 وتساوي 0.014 الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والإتصال المعبر عنها بالمتغيرات المستقلة الموضحة في الجدول أعلاه وهي الأجهزة والمعدات، البرمجيات والمعالجة، الشبكات والاتصال، البيانات والمعلومات عند مستوى معنوية 5%، كما تدل قيمة معامل التحديد على أن النموذج له قدرة تفسيرية ضعيفة، حيث ($R^2 = 0.292$) بمعنى ان نسبة 29.2% من التغيرات الحاصلة في أداء الموارد البشرية هي ناتجة عن التغيرات الحاصلة في الأجهزة والمعدات، البرمجيات والمعالجة، الشبكات والإتصال والبيانات والمعلومات، كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة بلغ قيمة قدرها 0.541 ويدل ذلك على وجود علاقة إرتباط موجبة ومرتفعة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.014 وهو معدل أقل من مستوى المعنوية 0.05 الأمر الذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الرئيسية القائلة يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء والغاز - ميلة.

2. إختبار الفرضية الفرعية الأولى: من أجل إختبار الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على: "يوجد أثر

ذو دلالة إحصائية للتحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة" تم

إستخدام الإنحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة ونتائج الإختبار موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(23): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية
في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				المعنوية الكلية للنموذج			
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معاملات نموذج الانحدار		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط ρ	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
0.000	9.080	3.801	ثابت الانحدار 0	0.007	0.081	0.250	0.620
0.620	0.500	0.055	معامل البيانات والمعلومات 1				

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03).

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 3.801 + 0.055X_1$$

حيث:

Y : تمثل متغير أداء الموارد البشرية.

X_1 : تمثل متغيرالبيانات والمعلومات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل(البيانات والمعلومات) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، ان قيمة F المحسوبة بلغت 0.250 وان قيمة Sig المرافقة لإحصائية F هي اكبر من 0.05 وتساوي 0.620 الامر الذي يدفعنا لقبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة التي تنص على عدم وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية والبيانات والمعلومات عند مستوى معنوية 5%، كما تدل قيمة معامل التحديد على ان النموذج له قدرة تفسيرية ضعيفة، حيث ($R^2 = 0.007$)، كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة بلغ قيمة قدرها 0.018 ويدل ذلك على عدم وجود علاقة ارتباط حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.620 وهو معدل اقل من مستوى المعنوية 0.05 الامر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي عدم

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة، وهذا ما يفسر عدم صحة الفرضية الفرعية الاولى القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: من اجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة" تم استخدام الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(24): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار				المعنوية الكلية للنموذج			
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معاملات نموذج الانحدار		معامل التحديد R ²	معامل الارتباط ρ	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
0.000	13.089	3.371	ثابت الانحدار 0	0.145	0.380	6.423	0.016
0.016	2.534	0.176	معامل البرمجيات β ₁				

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03).
القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 3.371 + 0.176X_1$$

حيث:

Y: تمثل متغير أداء الموارد البشرية.

X₁: تمثل متغير البرمجيات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (البرمجيات والمعالجة) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، ان قيمة F المحسوبة بلغت

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

6.423 وان قيمة **Sig** المرافقة لإحصائية F هي اقل من 0.05 وتساوي 0.016 الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين اداء الموارد البشرية والبرمجيات والمعالجة عند مستوى معنوية 5%، كما تدل قيمة معامل التحديد على ان النموذج له قدرة تفسيرية ضعيفة، حيث ($R^2 = 0.145$) بمعنى ان نسبة 14.5% من التغيرات الحاصلة في أداء الموارد البشرية هي ناتجة عن التغيرات الحاصلة في البرمجيات والمعالجة، كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة بلغ قيمة قدرها 0.380 ويدل ذلك على وجود علاقة ارتباط موجبة ومرتفعة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.016 وهو معدل اقل من مستوى المعنوية 0.05 الامر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من اجل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة" تم استخدام الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (25): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			المعنوية الكلية للنموذج			
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معاملات نموذج الانحدار	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط ρ	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig

الفصل الثالث دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء و الغاز – ميلة

0.000	12.925	3.283	ثابت الانحدار 0				
0.006	2.924	0.193	معاملات الأجهزة والمعدات β_1	0.184	0.429	8.547	0.006

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03).

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة

النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 3.283 + 0.193X_1$$

حيث:

Y : تمثل متغير أداء الموارد البشرية.

x_1 : تمثل متغير الأجهزة والمعدات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد الذي استخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (الأجهزة والمعدات) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، ان قيمة F المحسوبة بلغت 8.547 وان قيمة **Sig** المرافقة لإحصائية F هي اقل من 0.05 وتساوي 0.006 الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية والأجهزة والمعدات عند مستوى معنوية 5%، كما تدل قيمة معامل التحديد على ان النموذج له قدرة تفسيرية ضعيفة، حيث ($R^2 = 0.184$) بمعنى ان نسبة 18.4% من التغيرات الحاصلة في أداء الموارد البشرية هي ناتجة عن التغيرات الحاصلة في الأجهزة والمعدات، كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة بلغ قيمة قدرها 0.429 ويدل ذلك على وجود علاقة ارتباط موجبة ومرتفعة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة **Sig** المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.006 وهو معدل اقل من مستوى المعنوية 0.05 الامر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: من اجل اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الشبكات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة" تم استخدام الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (26): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار			المعنوية الكلية للنموذج			
مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معاملات نموذج الانحدار	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط ρ	قيمة F المحسوبة	امستوى الدلالة Sig
0.000	9.771	ثابت الانحدار 0	0.110	0.331	4.675	0.037
0.037	2.162	معاملات لشبكات والاتصال β ₁				

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق رقم 03).

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 3.291 + 0.193X_1$$

حيث:

Y: تمثل متغير أداء الموارد البشرية.

X₂: تمثل متغير الشبكات والاتصال.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (الشبكات والاتصال) والمتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، ان قيمة F المحسوبة بلغت 4.675 وان قيمة Sig المرافقة لإحصائية F هي اقل من 0.05 وتساوي 0.037 الامر الذي يدفعنا الى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية والشبكات والاتصال عند مستوى معنوية 5%، كما تدل قيمة معامل التحديد على ان النموذج له قدرة

تفسيرية ضعيفة، حيث ($R^2 = 0.110$) بمعنى ان نسبة 11% من التغيرات الحاصلة في أداء الموارد البشرية هي ناتجة عن التغيرات الحاصلة في الشبكات والاتصال، كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة بلغ قيمة قدرها 0.331 ويدل ذلك على وجود علاقة ارتباط موجبة ومرتفعة ودالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة Sig المرافق لمعامل الارتباط قيمة قدرت ب 0.037 وهو معدل اقل من مستوى المعنوية 0.05 الامر الذي يدفعنا الى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط عند مستوى ثقة 95% وبالتالي وجود علاقة بين المتغيرات محل الدراسة، وهذا ما يفسر صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الشبكات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

5. عرض نتائج الدراسة

من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من عينة الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:

- صحة الفرضية الرئيسية القائلة يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء و الغاز-ميلة.
- عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الشبكات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

خلاصة

إن الهدف من هذه الدراسة في هذا الفصل كان من أجل معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، من خلال دراستنا لشركة إنتاج الكهرباء والغاز إتضح أنها تعتمد على التكنولوجيا و المعلومات في تسيير وظائفها من أجل تحقيق أهدافها وتسيير أداء الموارد البشرية مما ينعكس إيجابا عليه ورفع كفاءته ومهاراته في أداء عمله مما يعود بالنفع على المؤسسة، إلا أن المؤسسة لم تصل بعد إلى المستوى الذي تريده في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

الخاتمة

الخاتمة

إن التغييرات الحاصلة في الوقت تحتل دورا هاما في أغلب المؤسسات، ومن خلال هذه الدراسة واعتمادنا على الإطار النظري والتطبيقي، أتضح أن المؤسسات تدرك الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية من أجل الإرتقاء إلى مستوى الأداء المتميز للعاملين، كما يتضح أن تنمية الموارد البشرية وتدريبها وتطويرها والرفع من كفاءتها وأدائها مهم جدا في أي مؤسسة لأن جميع المؤسسات تحتاج إلى موارد بشرية قادرة على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

ولقد توصلنا إلى مجموعة النتائج التي ساعدتنا على إختبار صحة الفرضيات التي تم إقتراحها في بداية الدراسة حيث توصلنا من خلالها إلى مجموعة من الإقتراحات التي يمكن أن تفيد شركة إنتاج الكهرباء والغاز ميلة في تنمية مواردها البشرية وتطويرها والرفع من كفاءتها وذلك من خلال الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجيه مواردها البشرية لتمكنها من تطبيق واستخدام مختلف المواد التكنولوجية بشكل جيد، والذي يبقى الهدف الأساسي الذي تسعى إليه جميع المؤسسات لتحقيق أهدافها وخاصة في ظل هذه التغييرات الحاصلة.

من المنطلق السابق ومن خلال هذه الدراسة نخلص إلى النتائج التالية، والتي تتضمن في ثناياها إجابات عن التساؤلات المطروحة في إشكالية الدراسة، كما تعتبر إختياراً لفرضياتنا.

1/ نتائج الدراسة النظرية

- إن تنمية الموارد البشرية في الوقت الراهن ضرورة حتمية لأي مؤسسة، لكونها تحرص على ضمان بقاء هذه المؤسسات مستقبلاً في ظل التغيرات المتسارعة في شتى المجالات وخاصة المجالات التكنولوجية والمعلوماتية والإدارية، والثقافية، وهذا ما جعل المؤسسات تدرك الأهمية البالغة لتنمية الموارد البشرية.
- إن تنمية الموارد البشرية نشاط يهدف ويركز على المبادأة لتغيير المعارف والسلوكيات الخاصة بالعمل عن طريق التدريب والتكوين والتطوير.
- مهارات الموارد البشرية تزداد عن طريق الإستثمار البشري من خلال التعليم والتدريب والتكوين والذي يعطيها دافعية أكبر لتحسين أدائها.
- إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات أدى إلى تحويل إدارة الموارد البشرية التقليدية إلى إدارة الموارد البشرية الحديثة، كما أصبحت وظائفها تمارس عن بعد أي إلكترونياً كالتوظيف الإلكتروني، التكوين الإلكتروني، التسجيل الإلكتروني.
- يوجد تباين في أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية.
- لتكنولوجيا المعلومات والإتصال دور كبير وفعال في تطوير وتنمية أداء الموارد البشرية.
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الإتصال داخل وخارج المؤسسة، هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والإتصال دوراً هاماً في دعم وخدمة العملاء من خلال إستخدام التجارة الإلكترونية.

2/ نتائج الدراسة التطبيقية

- إن مؤسسة إنتاج الكهرباء والغاز تسعى للحفاظ على المرد البشري، خاصة مايتوفر لها من يد عاملة ذات خبرة، مهارة، وكفاءة، فهي تعمل على إنتهاج بعض الأساليب للحفاظ عليها مثل (أنظمة الأجور، التدريب، تنظيم العلاقة مع النقابات العمالية، أمن وسلامة العاملين).
- من خلال دراستنا لمؤسسة إنتاج الكهرباء والغاز تبين أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم مختلف الأجهزة والمعدات وشبكات الإتصال.
- تعتمد شركة إنتاج الكهرباء والغاز على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لإتخاذ القرارات.
- تدعم شركة إنتاج الكهرباء والغاز إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إدارة الموارد البشرية.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء الموارد البشرية و(إستخدام الأجهزة والمعدات، البرمجيات والمعالجات، شبكات الإتصال، البيانات والمعلومات).
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء الموارد البشرية وهذا يؤكد أن شركة إنتاج الكهرباء والغاز تدرك هذه الأهمية وتعمل على تطوير أداء مواردها البشرية.

من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من عينة الدراسة توصلنا إلى:

- صحة الفرضية الرئيسية القائلة يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كبير على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية بشركة إنتاج الكهرباء والغاز-ميلة.
- عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى القائلةيوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- صحة الفرضية الفرعية الثانية القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- صحة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.
- صحة الفرضية الفرعية الرابعة القائلةيوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في الشبكات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: التوصيات

- ضرورة توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات يساعدها في تحقيق أهدافها.
- ضرورة الإعتماد على التدريب والتكوين لأنه يؤدي إلى زيادة كفاءة الأفراد وقدراتهم ومهاراتهم.
- زيادة الإهتمام بالموارد البشري بتوفير الإمكانيات من أجل تطوير مهاراته.
- على شركة إنتاج الكهرباء والغاز أن تسعى إلى إنتهاج أساليب مختلفة في التكوين والتدريب، كأن تعتمد التكوين الخارجي لما له من أثر كبير على دافعية وأداء الأفراد.
- من الضروري على شركة إنتاج الكهرباء والغاز أن تعمل على تنمية فرص الحوار والاتصالات المفتوحة عبر المؤسسة فيما بين الموارد البشرية ومجموعات العمل والمديرين، من أجل التوصل إلى المعارف المخزنة لدى الموارد البشرية بالمؤسسة.
- ضرورة الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كونها تؤثر على أداء الموارد البشرية.
- الحرص على توفير عدد كبير من الأجهزة والمعدات التي تحتاجها بغية تحقيق أهدافها.
- الحرص على توفير أحدث الأجهزة والمعدات لضمان قيام الموظفين بأداء مهامهم.
- ضرورة الحرص على توفير الدعم المالي من أجل صيانة الأجهزة عند تلفها.
- توظيف وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة إنتاج الكهرباء والغاز وذلك عن طريق تحديد إحتياجاتها من (أجهزة ومعدات، البرمجيات، التدريب والتكوين، تطوير المهارات والقدرات التكوينية للمورد البشري).

ثالثا: آفاق الدراسة

- أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية.
- أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إستراتيجية تنمية الموارد البشرية.
- مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من أداء جودة الخدمات.

- دور أداء الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد الكردي، إدارة الأداء الفعال بمنظمات الأعمال
2. اسمهان ماجد الطاهر، مهامهدي الخفاف، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2013.
3. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، سنة 2015.
4. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
5. شعبان فرج، الإتصالات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2009.
6. عامر إبراهيم قندجلي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005.
7. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم معلومات المواد البشرية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 1996 .
8. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، (ب، ط)، سنة 2010.
9. عصام حسن أحمد الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي أسسه ومناهجه، الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
10. فاطمة بدر، معاذ الصباغ، أساسيات الإدارة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020.
11. ماجد الخياط، أساليب البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر، عمان، 2010.
12. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، سنة 2008.
13. مجيد الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2014.
14. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الإستراتيجي، كلية الإدارة والإقتصاد جامعة ديالى، العراق، بدون سنة.
15. هاشم فوزي العبادي، خليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، سنة 2012.
16. يوسف حجيم الطائي، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية قضايا معاصرة في الفكر الإداري، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015.

ثانياً: المجلات

17. باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، منتديات مجلة الإبتسامة، الطبعة الثانية (ب، ع)، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الناشر الأجنبي بيدج، مصر، 2006.

- 18 خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
- 19 دعاء محمد عبد السلام، دور تقنيات الإنتاج الحديثة في تحسين أداء المنظمات الصناعية، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، سنة 2022
- 20 عبد الملوك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2001
21. سعاد الخنساء، تداعيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المؤسسة وبيئتها الاجتماعية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات إقتصادية، المجلد 23.
22. سلمان عبد الرزاق، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية والتدريب دراسة ميدانية وتحليلية في شركة نفط البصرة، قسم التدريب والتطوير، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد، 43، 2021.
23. منى طلعت حسن عبد العال، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، مجلة إتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 22، العدد 3، 2022.
24. نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، المجلد 8، العدد 15، سنة 2020.
25. يوسف عبد الله مسدر، التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مجلد 05، العدد 09، ماي 2021.

ثالثاً: المذكرات

➤ الرسائل الجامعية

أ- أطروحة الدكتوراه

- 26 علي عماري، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، سنة 2018.
- 27 ليندة رقام، دور إدارة الموارد البشرية في تسيير التغيير في المؤسسات الاقتصادية الكبرى في ولاية سطيف، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سنة 2013/2014.
- 28 نسرين بن كيج، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر "3"، 2021.

ب- أطروحة الماجستير

- 29 خالد منصر، علاقة إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الحاج لخضر باتنة، سنة 2011/2012 .
30. ريغة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قسنطينة 2، سنة 2013/2014
31. عصر تيمجدين، دور إستراتيجية التوزيع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إقتصاد صناعي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جمعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر - سنة 2012/2013، ص: 728.
32. عادل عشي، علي رحال، الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية: قياس وتقييم، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2001/2002.
33. سارة كنزة بوحسان، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر، سنة 2012.
34. سهام بن قانة، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائرية، سنة 2015.
35. شيماء بلعيسى، نسرين علال، أثر إستخدام مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2011/2012
36. فاطمة طوبهري، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران، سنة 2014، 2015.
37. مروان وحيد عبد الحميد آل قزان، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فاعلية مدققي ديوان الرقابة المالية الإتحادي، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، العراق، سنة 2015.
38. مزغيش عبد الحليم، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2011/2012
39. نور الدين مدوري، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية في ظل التغيرات التكنولوجية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، 2011.
40. وهيبه سراج، إستراتيجية تنمية المولود البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، تكنولوجيا سنة 2011، 2012

ج- أطروحة الماستر

41. فضيلة عزيزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة 8ماي، قالمة، الجزائر ، سنة 2020/2019.
42. يعقوب توامي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الملي المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والنظرية وعلوم التسيير ، جامعة فاصدي مرباح، ورقلة ، 2013.
43. شيماء بلعيسى، نسرین علال، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، سنة2020/2019.

رابعاً: الملتقيات

44. خديجة بلعلاء، معموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
45. شمس ضيات خلفاوي، متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2011.
46. صابر بوالزليفة وآخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الإقتصادي، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والإقتصاد الرقمي: ضرورة الإنتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي بالصفوف -ميلة، يومي 23 و24 أفريل 2018.
47. عبد القادر شلال، أمينة أبو الرب، تنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والآفاق، الملتقى الدولي الرابع الرقمنة والتحول الإقتصادي، جامعة الجزائر .
48. مجدي الشوريجي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النموالإقتصادي في الدول العربية، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالإشراف العلمي لمخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر يومي13-14 ديسمبر 2011.
49. محمدطوشي، ثرورت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية ملتقى دولي خامس، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي13-14 ديسمبر 2011.
- Journal of نصر الدين بن عمارة، كروش محمد الأمين، دور القيادة الإدارية في تفعيل الإبتكار لتحقيق الأداء المتميز، مقال economic growth2021/10/23 ،

خامساً: المطبوعات

51. محمد جلال، تسيير الموارد البشرية، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة ألكلي محند أولحاج، البويرة، 2018.

سادسا: المواقع

52. عادل النحال، مجالات إستخدامات تكنولوجيا المعلومات، على الموقع :
<https://fidaahossam.wordpress.com>(consulted on 27/2/2023)



قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الإستمارة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

استبيان الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعداده استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية" دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء والغاز - ميلة، ونظراً لأهمية رأيكم، فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على عبارات الإستبيان بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، كما نحيطكم علماً أن المعلومات المحصل عنها من الإستبيان ستبقى سرية ولا تستخدم إلا في مجال البحث العلمي لا غير.

ولكم جزيل الشكر والتقدير على حسن تعاونكم سلفاً. وتفضلوا بقبول فائق التقدير والإحترام.

إعداد الطالبتين:

مزلي خديجة-العايب فوزية

المحور الأول: المعلومات الشخصية

يهدف هذا القسم التعرف على بعض الخصائص الإجتماعية الشخصية والوظيفية لموظفي شركة سونلغاز، لذا نرجوا منكم التكرم بالإجابة المناسبة على الأسئلة التالية وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لإختيارك.

1/الجنس:

ذكر أنثى

2/العمر:

من 19 الى 30 سنة 31-40 سنة
 41-50 سنة أكثر من 50

3/المستوى التعليمي:

ثانوي تقني سامي دراسات عليا عي

4/الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات
 11 سنة إلى 20 أكثر من 20 سنة

المحور الثاني: متغيرات الدراسة/محاوير الإستبيان

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستويات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة سونلغاز، لذا نرجوا منكم تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لإختيارك.

الرقم	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق ق	موافق بشدة
	أولاً: الأجهزة والمعدات					
1	الأجهزة المتوفرة حالياً كافية من أجل إنجاز المهام					
2	تستخدم مؤسستي أحدث الأجهزة والمعدات في إنجاز الأعمال الإدارية (scanner، الطابعة)					
3	الدعم المادي في مؤسستي كافي لصيانة الأجهزة في حال تلفها					
4	ساعدتني الأجهزة والمعدات على تسهيل عملي عن طريق ربح الجهد، الوقت، التكاليف.					
5	الأجهزة الموجودة في مؤسستي توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					
	ثانياً: البرمجيات والمعالجة					
7	تتوفر أجهزة الحاسوب على أحدث البرمجيات اللازمة للمساعدة على أداء البيانات					
8	تتميز أجهزة الحاسوب بالشركة بالسرعة اللازمة لمعالجة المعلومات وتوفير البيانات لإنجاز العمل					

					البرمجيات الحالية في الشركة متنوعة تفيد في الحصول على المعلومات مختلفة وتلبي متطلبات تحقيق الأهداف	9
					تتوفر في المؤسسة البرمجيات والمعالجات للحماية من الفيروسات	10
					تتوفر في المؤسسة برمجيات ومعالجات تساهم في تصنيف وتبويب المعلومات حسب طبيعتها وأهميتها	11
					ثالثا: الشبكات والإتصال	12
					تمتلك المؤسسة موقع إلكتروني تستخدمه في التواصل	13
					في المؤسسة E-MAIL يستخدم البريد الإلكتروني لأغراض الإتصال وتبادل المعلومات	14
					تستخدم المؤسسة شبكة اتصال داخلية للربط بين الأقسام والمصالح(Intranet)	15
					تساهم شبكة الإنترنت في إعداد الدورات التكوينية للموظفين	16
					تتوفر في المؤسسة شبكات اتصال ذات جودة فنية عالية	17
					رابعا: البيانات والمعلومات	18
					تعتمد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها والمنقولة عبر شبكاتنا الداخلية لإتخاذ القرارات	19

					تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تقليل مخاطر الإستخدام لتكنولوجيا المعلومات والإتصال	20
					تمتلك المؤسسة أخصائيين في تطوير وصيانة قاعدة البيانات	21
					للمؤسسة قاعدة بيانات تمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات والبيانات لتلبية إحتياجاتهم بسهولة	22
					تعمل نظم المعلومات على تجميع ومعالجة وتخزين ومن ثم بثها عبر الشبكات الإتصال	23

ثانيا: أداء الموارد البشرية في المؤسسة

الرقم	أداء الموارد البشرية في المؤسسة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	لدي القدرة على تصحيح أخطائي أثناء أدائي للعمل					
	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها					
3	أقوم بأداء الاعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير					
4	أقوم بأداء عملي بطريقة جديدة وصحيحة					
5	التغيب عن عملي للضرورة القصوى					
6	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل					
7	أعمل دائما على تطوير أدائي في العمل					

					8	لدي معرفة كاملة بطريقة تقييم الأداء في مؤسستي
					9	أتعامل مع الأجهزة والمعدات بشكل سهل
					10	تقدم لي المؤسسة باستمرار التحفيزات المادية الملائمة
					11	تقدم لي المؤسسة تحفيزات معنوية
					12	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب اطاراتها على التقنيات المستخدمة والمطورة
					13	لدى المهندسين الرغبة في استخدام الأساليب الحديثة في تكنولوجيا المعلومات

الملحق رقم (02): أسماء الأساتذة محكمي الإستبيان

الوظيفة	الإسم واللقب	الرقم
أستاذ بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة	بوالريحان فاروق	01
أستاذ بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة	بودرجة رمزي	02
أستاذ بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة	جوال محمد	03
أستاذ بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي ميلة	بوزاهر صونية	04

الملحق رقم (03): نتائج البرنامج الإحصائي spss

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيانات والمعلومات البرمجيات والمعالجة, الأجهزة والمعدات, الشبكات والاتصال ^b		Enter

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,541 ^a	,292	,211	,34309

a. Predictors: (Constant), البيانات والمعلومات, البرمجيات والمعالجة, الأجهزة والمعدات, الشبكات والاتصال

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,700	4	,425	3,611	,014 ^b
	Residual	4,120	35	,118		
	Total	5,820	39			

a. Dependent Variable: أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), البيانات والمعلومات, البرمجيات والمعالجة, الأجهزة والمعدات, الشبكات والاتصال

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,531	,510		4,965	,000
	الاجهز فوالمعدات	,175	,069	,387	2,535	,016
	البرمجيات والمعالجة	,127	,082	,274	1,549	,130
	الشبكات والاتصال	,024	,107	,040	,220	,827
	البيانات والمعلومات	,074	,101	,108	,727	,472

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البيانات والمعلومات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,081 ^a	,007	-,020	,39007

a. Predictors: (Constant), البيانات والمعلومات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,038	1	,038	,250	,620 ^b
	Residual	5,782	38	,152		
	Total	5,820	39			

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), البيانات والمعلومات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,801	,419		9,080	,000
	البيانات والمعلومات	,055	,110	,081	,500	,620

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الرمم مجازو المعالجة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,380 ^a	,145	,122	,36196

a. Predictors: (Constant), الرمم مجازو المعالجة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,842	1	,842	6,423	,016 ^b
	Residual	4,979	38	,131		
	Total	5,820	39			

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), الرمم مجازو المعالجة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,371	,258		13,089	,000
	الرممجدانوالسعالحة	,176	,069	,380	2,534	,016

a. Dependent Variable: اداءالمواردالبشرية

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الاجهزفوالسعدات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: اداءالمواردالبشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,429 ^a	,184	,162	,35361

a. Predictors: (Constant), الاجهزفوالسعدات

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,069	1	1,069	8,547	,006 ^b
	Residual	4,751	38	,125		
	Total	5,820	39			

a. Dependent Variable: اداءالمواردالبشرية

b. Predictors: (Constant), الاجهزفوالسعدات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,283	,254		12,925	,000
	الاجهزفوالسعدات	,193	,066	,429	2,924	,006

a. Dependent Variable: اداءالمواردالبشرية

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الشبكات والاتصال ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,331 ^a	,110	,086	,36930

a. Predictors: (Constant), الشبكات والاتصال

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,638	1	,638	4,675	,037 ^b
	Residual	5,182	38	,136		
	Total	5,820	39			

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), الشبكات والاتصال

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,291	,337		9,771	,000
	الشبكات والاتصال	,193	,089	,331	2,162	,037

a. Dependent Variable: اداء الموارد البشرية

