

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم اقتصادية و التسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء
الموارد البشرية

دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر
- وحدة ورقلة -

من إعداد الطالبتان: حميداتو فريال
دقة حنان الريحان
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ (أستاذ جامعة ورقلة) رئيسا

د/ بلطرش حورية (أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا.

د/ (أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم اقتصادية و التسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال
بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية

دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر
- وحدة ورقلة -

من إعداد الطالبتان: حميداتو فريال

دقة حنان الريحان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د. / (أستاذ جامعة ورقلة) رئيسا

د / بلطرش حورية (أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا.

د / (أستاذ محاضر "أ" جامعة ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020

إهداء

بدأنا بأكثر من يد وقاسينا بأكثر من هم وها أنا اليوم والحمد لله أطوي سهر الليالي
وتعب الأيام وخلاصة مشواري بين دفتي هذا العمل المتواضع، إلى منارة العلم وإمام الأمة المصطفى سيدنا
محمد صلى الله عليه وسلم
إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى أمي العزيزة
إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم ييخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني أن
أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.
إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى أخوتي وأخوتي
إلى من كان سندي ورفيق دربي "عبد المجيد كينونة"
إلى أصدقائي الذين تسكن صورههم وأصواتهم أجمل اللحظات والأيام التي عشتها
وبالأخص وفاء وحنان ويسرى.
إلى من أخذ بيدنا، ورسم الأمل في كل خطوة مشيناها سويا، ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح والإبداع إلى كل
الأهل والأقارب إلى كل عائلة حميداتو.

حميداتوا فريال

إهداء

أهدي هذا العمل إلى أعز الناس وأغلى الناس من فضلها بعد
الله عز وجل وصلت إلى ما وصلت إليه، إلى من كانت لي نورا
في طريقي إلى من كان دعائها سر نجاحي إلى أمي الغالية حفظها
الله وجزاها عني خير جزاء، إلى من زرع في قلبي روح الأمل و
المثابرة إلى والدي العزيز، إلى من هم في قلبي إخوتي وأخواتي حفظهم
الله جميعا، إلى كل الأهل والأقارب من قريب وبعيد، وإلى الأصدقاء و
الأحباب، إلى الأساتذة الكرام، إلى كل هؤلاء وكل محب في الله أهدي ثمرة جهدي راجية من المولى
عز وجل أن يوفقني لما يحب ويرضى.

دقة حنان الريحان

شكر وتقدير

قال الله تعالى:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

التوبة الآية 105

إن أول الشكر والثناء وآخره لله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا من
جزيل فضله وعظيم عطائه وهداني يهديه إلى طريق العلم والمعرفة.
واعترافا بالفضل لأهله نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة الموقرة بلطرش حورية
لتفضلها بقبول الإشراف على هذا البحث ولتوجيهاتها القيمة والجهد المضاعف الذي
بذلته معنا.

كما نتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وصاغوا
لنا من علمهم حروفا...ومن فكرهم منارة.
إلى أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير...

كما نتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة.

وفي الأخير نتوجه بشكرنا إلى كل عمال جامعة قاصدي مرباح بورقلة.

ملخص:

هدف هذه الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقة، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تم تصميم استبيان كأداة لجمع البيانات وتم توزيع 57 استبانة على عينة من الموظفين وقمنا بالمعالجة الإحصائية بالاعتماد على برنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة الى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تفعيل أداء الموارد البشرية، وتتبنى شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقة تكنولوجيا معلومات متطورة، ويحقق المورد البشري أداء متميز.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء المورد البشري، الأجهزة، البرمجيات، البيانات، الشبكات.

Abstract :

The aim of this study is to identify the role of information technology and the performance of human resources in Algeria Telecom Unit Ouargla, to achieve this goal, the study relied on the descriptive approach, whereby a questionnaire was designed as a tool to collect data, 57 questionnaires were distributed to a sample of employees, and we performed statistical treatment based on the SPSS program, the study found that information technology contributes to activating the performance of human resources, and Algeria Telecom adopts advanced information technology unity and mobility, the human resource achieves outstanding performance.

Keywords: information and communication technology, human resource performance, hardware, software, data, networks.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
II	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
02	تمهيد:
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية والتكنولوجيا المعلومات والاتصال
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
22	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
35	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
54	خلاصة الفصل
56	الخاتمة
59	قائمة المراجع
63	الملاحق
72	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
30	كيفية اختبار عينة الدراسة	(1-2)
30	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	(2-2)
32	مقياس الإجابة لسلم ليكارت الثلاثي	(3-2)
33	مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى	(4-2)
34	جدول يبين ألفا كرونباخ للمحور الأول	(5-2)
34	صدق مقياس تكنولوجيا المعلومات	(6-2)
35	جدول يبين ألفا كرونباخ للمحور الثاني	(7-2)
35	صدق أداء الموارد البشرية	(8-2)
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(9-2)
36	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	(10-2)
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(11-2)
37	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المصلحة	(12-2)
39	متوسط إجابات العمال حول بُعد استخدام البرمجيات	(13-2)
40	متوسط إجابات العمال حول بُعد استخدام البرمجيات	(14-2)
40	متوسط إجابات العمال حول قاعدة البيانات	(15-2)
41	متوسط إجابات العمال حول بُعد الشبكات	(16-2)
42	متوسط إجابات العمال حول المورد البشري	(17-2)
43	أهمية أبعاد تكنولوجيا المعلومات	(18-2)
44	متوسط الإجابات العمال حول أداء الموارد البشرية	(19-2)
45	جدول يبين العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية	(20-2)
46	جدول يمثل معامل الارتباط لأداء المورد البشري والأبعاد الخمس	(21-2)
47	جودة توفيق النموذج	(22-2)
47	معنوية النموذج الكلية	(23-2)
48	المعنوية الجزئية للنموذج	(24-2)
49	نتائج اختبار شايبرو-وليك	(25-2)
49	نتائج الاختبار	(26-2)
50	شرط الاعتدالية	(27-2)
51	اختبار كروسكال-وليس	(28-2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	(1-1)
3	العلاقة الرياضية للأداء	(2-1)
13	يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	(3-1)
27	محيط مؤسسة اتصالات الجزائر	(1-2)
28	الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر وحدة ورقة	(2-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
63	استبيان	01
65	أسئلة المقابلة	02
66	مستخرجات SPSS	03

مقدمة

أ. توطئة

في ظل الظروف الاقتصادية والمالية والتكنولوجية المتسارعة أصبحت منظمات الأعمال تشهد تنافسية عالية جدا على المستوى المحلي والدولي والذي يلزمها بالضرورة تحقيق ميزة تنافسية مستدامة تضمن لها الاستمرار والريادة محليا ودوليا، حيث يعتبر المورد البشري من الموارد النادرة والمتميزة والقابلة للنمو والتطور، لذا تسعى منظمات الأعمال لاستغلاله وتطويره حيث يصبح مورد صعب التقليد ويساهم في خلق قيم مضافة متميزة وبالتالي تحقيق الميزة والتفوق على المنافسين.

حيث تسعى المنظمات الأعمال جاهدة للعمل على تحسين أداء مواردها البشرية وتطويرها لتكون في مستوى أهداف المنظمة وفي مستوى التنافسية وذلك بإنتاج قيم مضافة فارق في السوق، ولتحسين أداء المورد البشري تعمل المنظمة على تظافر العديد من العوامل الداخلية والخارجية لتحقيق ذلك، ومن أبرزها تبني المنظمات لتكنولوجيا معلومات واتصال عصرية ومتطورة من أجل السرعة في الأداء وخلق المعلومات والقيم المضافة داخليا والسبق لها. وتجلت إسهاماتها في تحفيز الأفراد والخبرات لديهم من أجل تحقيق أفضل أداء، وساعدت بتقديم محفزات جديدة أسهمت في تحسين فاعلية الأداء المورد البشري، وأصبح من الممكن خزن واسترجاع المعلومات بسهولة ويسر.

ومن أبرز القطاعات الاستراتيجية في الجزائر قطاع الاتصالات والذي يعتبر القلب النابض لجميع القطاعات الأخرى، ومن أبرز المنظمات الناشطة في قطاع الاتصالات هي شركة اتصالات الجزائر، والتي تسعى جاهدة لتطوير امكانياتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومواكبة التطور التكنولوجي فيها وعصرنتها لضمان التميز في أداءها وأداء مواردها البشرية. وعليه من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تتبنى شركة اتصالات الجزائر تكنولوجيا المعلومات متطور؟
- ماهي أهم أسس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة اتصالات؟
- هل يحقق المورد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقة أداء متميزا؟
- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات؟
- هل يختلف أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات حسب العوامل الموقفية (المستوى التعليمي، المنصب، ...).

ب. الفرضيات:

في ضوء العرض السابق الإشكالية البحث المتعلقة بمدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسن أداء الموارد البشرية، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

الفرضية الرئيسية الأولى: تتبنى شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقة تكنولوجيا المعلومات متطورة؛

الفرضية الرئيسية الثانية: أهم أسس تكنولوجيا المعلومات في شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقة الأجهزة والمعدات؛

الفرضية الرئيسية الثالثة: يحقق المورد البشري في شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقة أداء غير متميز؛

الفرضية الرابعة: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؛
الفرضية الخامسة: يختلف أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر حسب المستوى التعليمي فقط.

ت. مبررات اختيار موضوع الدراسة:

- تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:
- أهمية موضوع شركات الاتصال، خاصة مع التطورات التكنولوجية المتسارعة؛
- أهمية المورد البشري وأدائه كمورد نادر ومهم لمنظمات الأعمال؛
- علاقة الموضوع بالتخصص في مجال الإدارة.

ث. أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:
- تحليل مدى فعالية تكنولوجيا المعلومات والشبكات والموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر؛
- تحليل ركائز تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة اتصالات الجزائر ورقلة؛
- تحديد مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة،
- الوقوف على مدى وعي وإدراك أصحاب شركة اتصالات الجزائر بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- دراسة وتحليل ومساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية.

ج. أهمية الدراسة:

اكتسبت هذه الدراسة أهميتها كونها تعالج موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في التأثير على الموارد البشرية بهدف تحسين أدائهم، فمكونات تكنولوجيا المعلومات لها دور حساس وفعال في أداء الموارد البشرية، والتي عند توفرها يشعر العمال بالحماس فيؤدي ذلك لتحسين الأداء والرفع منه.

ح. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؛

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من 06 جويلية 2020 إلى 06 أوت 2020؛

الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية:

(مدى استخدام الأجهزة والبرامج، استخدام نظم المعلومات الإدارية، قواعد المعطيات، مدى ملائمة البرامج المستخدمة، التدريب)، أما المتغير التابع وهو أداء الموارد البشرية فتم التركيز على الأبعاد التالية: (الكفاءة المهنية، العمل والإنتاجية، التعاون والعلاقات، السمات الشخصية والاستعدادات النفسية، القدرات العقلية).

خ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي، فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر انتشارا واستخداما، وهذا في الجانب النظري من خلال تقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة لتكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة في عرض المؤسسة محل الدراسة، ومنهج علاقات الارتباط في دراسة العلاقة بين المتغيرات، أما أدوات جمع البيانات تمثلت في المقابلة والاستبيان، أما معالجة البيانات استخدمنا برنامج SPSS.

د. مرجعية الدراسة:

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛
 - مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة.
- هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة والمقابلة الشخصية مع بعض العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

ذ. صعوبات الدراسة: اهم صعوبات التي واجهتنا في انجاز الدراسة تمثلت في:

غلق المؤسسات وصعوبة انجاز الجزء التطبيقي في ظل ظروف فيروس كورونا.

ر. هيكل الدراسة:

من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم البحث كما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية

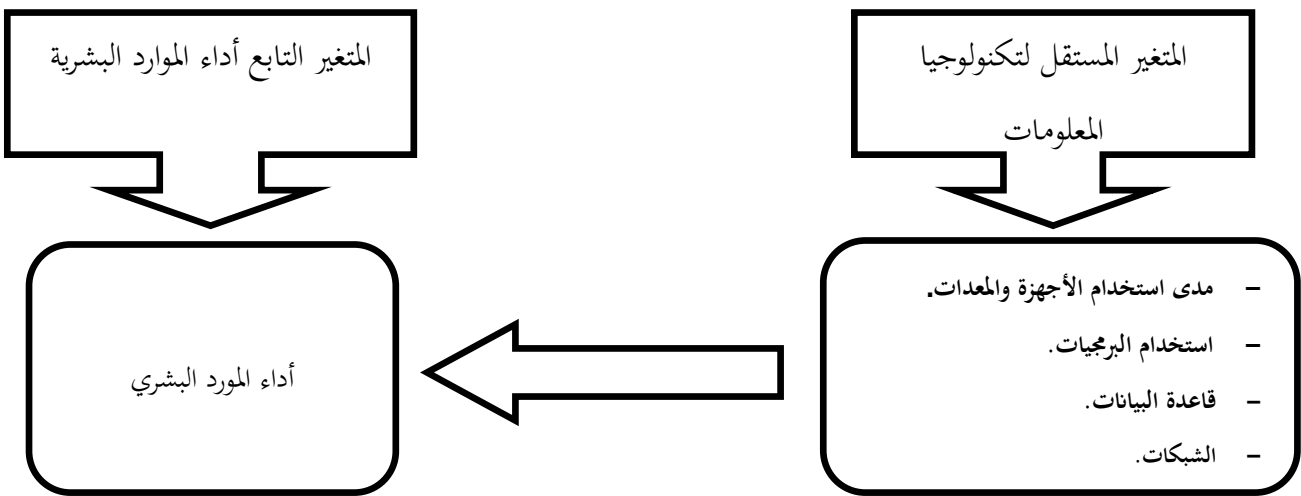
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

ز. نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك مساهمة بالنسبة للمتغير المستقل في تحسين المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم: (1-1) نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء
الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات
والإتصال

تمهيد:

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها وتنوعا في أنشطتها نتيجة التطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها خاصة التكنولوجية منها، حيث أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ميزة العصر، فالتكنولوجيا العامل الرئيسي وراء كل نجاح أو تفوق يحققه المورد البشري والمنظمات، وحتى تكون ذات كفاءة وفعالية فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها وباعتبار المنظمة مجموعة من الوظائف فإنها حتميا بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائف الموارد البشرية وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسات على التكيف مع المتغيرات الجديدة ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

ولهذا سنقوم في هذا الفصل توضيح الأساسيات والعموميات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وكذا أداء الموارد البشرية من خلال التعرف على ماهية هذين المتغيرين، حيث سيتم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات

سنتطرق في هذا المبحث إلى إبراز العلاقة بين أداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال عرض لأهم المفاهيم الخاصة بأداء المورد البشري، وكذلك التطرق إلى المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: الإطار النظري لأداء المورد البشري

يعد الأداء من بين المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي من خلال هذا المطلب سنقوم بإعطاء كل المفاهيم المتعلقة بأداء المورد البشري من تعريفه وعناصره وأبعاده، محدداته، العوامل المؤثرة فيه.

أولاً: مفاهيم عامة حول الأداء

1- مفهوم الأداء: لقد تعددت تعريف الأداء وتنوعت تبعاً لرؤية كل واحد منها، لذا سندرج أهمها:

لغويًا: أصل كلمة الأداء هو الترجمة للكلمة الإنجليزية الذي اشتق بدوره من الفرنسية ويعني تنفيذ المهمة أو تأدية عمل.¹

اصطلاحًا: حسب إدارة الأعمال يعرف الأداء أنه:

- يعرفه **Murphy** الأداء بأنه انجاز المهام والواجبات والمسؤوليات المرتبطة بعمل معين.²
- ويمكن تعريفه بأنه درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع بها الفرد من الوظيفة.³

من التعريفين السابقين نستنتج أن الأداء هو سلوك يحدث نتيجة ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة، والأداء كذلك نتيجة الجهد المبذول والقدرة الذاتية المكتسبان والمتوارثان عن طريق التدريب والخبرة.

الشكل (1-2): العلاقة الرياضية للأداء

$$\text{الأداء} = \text{الكفاءة} \times \text{الفعالية} \times \text{المواثمة}$$

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات النظرية

¹ **Petit Larousse illustre**·librairie Larousse، Paris، 1984،p747.

² Murphy, K.R., **Dimensions of Job Performance**. In: Dillon, R.F. and Pelligrino, J.W., Eds., **Testing: Theoretical and Applied Perspectives**, Praeger, New York , 1989, p 109.

³ القرى عبد الرحمن، رحمانى سناء، **تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين**، دراسة حالة بلدية المعاضدية، المسيلة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة محمد بوضيف، المسيلة، 2018، ص 24.

- 2- **مكونات الأداء:** يتكون الأداء الفعال من عدة عناصر تتمثل في¹:
- **قدرات المورد البشري:** وهي تعني ما يمتلكه المورد البشري من قدرات ومعلومات ومهارات واتجاهات وقيم تدل على الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به؛
 - **متطلبات العمل (الوظيفة):** وهذه تشمل المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف؛
 - **بيئة التنظيم:** وهي تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال (التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة) أما العوامل الخارجية التي تشمل بيئة التنظيم وتؤثر على الأداء الفعال (العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والقانونية ...).
- وعليه نستنتج: أنه يجب توفر ثلاث عناصر في الأداء فعالا وهي قدرات المورد البشري أي مهاراته وقدراته في تأديته للعمل أما العنصر الثاني فهو متطلبات الوظيفة أي المهام والمسؤوليات التي تتطلبها أي وظيفة من الوظائف والعنصر الثالث فهو بيئة التنظيم وتمثل في العوامل الخارجية والداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال.

3- أنواع الأداء:

هناك العديد من تقسيمات للأداء وهي أنواع نذكر:

- **الأداء المالي:** يعبر عن درجة الكفاءة والفعالية في حصول المؤسسة على موارد مالية وعلى حسن توظيفها وعلى مدى إسهام رأس المال في تحقيق النمو التفوق؛
- **الأداء التمويهي:** يتمثل في مدى كفاءة وفعالية وظيفة التمويل في إمداد وتجهيز المؤسسة بما تحتاجه في الوظيفة الإنتاجية؛
- **الأداء الإنتاجي والتقني:** يتمثل في قدرها المؤسسة على تأدية وظيفة الإنتاج في إطار استخدام التكنولوجيا واستغلال التجهيزات والمعدات والتقنيات في العملية الإنتاجية؛
- **الأداء التسويقي:** يصف فعالية وكفاءة الوظيفة التسويقية في مدى تحقيق رضا الزبائن ورضاهم، إلى جانب التحقيق المرضى المؤشرات الكمية على سبيل المثال الحصة السوقية والمبيعات.²

¹ توفيق عطية العجلة، **الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009، ص 25-26.

² طالب مريم، **إسهام تحليل المنافسة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة**، دراسة مقارنة بين متعاملين قطاع الهاتف النقال بالجزائر في الفترة الممتدة ما بين سنتي 2000 و2007، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص93.

ثانياً: مفهوم أداء المورد البشري

1- تعريف أداء المورد البشري:

تعددت تعريف أداء المورد البشري نذكر أهمها:

- يقصد به " القدرة على إنجاز المهام، تعكس هذه القدرة في إنجاز المهام ما تم تحقيقه من طرف الموارد البشرية في المنظمة ومستويات ودرجات الانجاز لديهم، الناتجة أساساً عن الانضباط والجدية في القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بهم.¹
- أيضاً يعرف " أداء أي مورد بشري ما هو انعكاس لمدى قدرته في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله، أيا كانت طبيعة هذا العمل"².
- يعرف كذلك بأنه "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة المورد البشري، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها المورد البشري متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها المورد البشري.³
- نستنتج أن أداء المورد البشري " هو تعبير عن درجة إنجاز التي حققها المورد البشري في وظيفته، والتي تعكس مدى قدرته وإدراكه ومساهمته في تلبية متطلبات وتحقيق أهداف الوظيفة التي أوكلت له.

2- عناصر أداء المورد البشري: وتتمثل عناصر أداء المورد البشري في خمسة عناصر أساسية يتفرع منها عناصر فرعية وهي:⁴

● العمل والإنتاجية:

- كمية الإنتاج: يقيم هذا العنصر مدى تغطية المورد البشري لمسؤوليات عمله من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في النظر ظروف العمل المتاحة؛
- جودة الإنتاج: ويقيم مدى إتقان المورد البشري لعمله ومدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد العمل وظروف العمل والإمكانات المتاحة؛
- السرعة: وتشير إلى الوقت اللازم لإنجاز العمل المطلوب أو المحدد مسبقاً؛
- الإلمام والإتقان بالعمل: وتشير إلى مدى إحاطة المورد البشري ومعرفته بأمور عمله وكيفية أدائه.
- التعاون والعلاقات:
- العلاقة مع زملاء العمل: وتشير إلى درجة تعاون وتفاهم المورد البشري مع زملائه في العمل؛

¹ راوي حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، دار جامعية الإسكندرية، مصر، 2003، ص 80.

² علي يونس ميا، قياس أثر التدريب على أداء العاملين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 31، العدد 01 عمان، 2009، ص 142.

³ بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، مذكرة ماجستير غير منشورة، بسكرة، الجزائر، 2014، ص 58.

⁴ نوال يونس آل مراد وآخرون، أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الإدارات الوسطى في عدد من المستشفيات الحكومية في نينوى"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 29، العراق، 2013، ص ص 41-42.

- العلاقة مع الرؤساء: وتشير إلى مدى الترابط والاتفاق بين المورد البشري ورئيسه أو مشرفه المباشر في العمل؛
 - العلاقة مع الزبائن: وتشير إلى درجة الترابط والتفاهم بين المورد البشري والزبون.
 - **القدرات العقلية:**
 - القدرة الإبداعية: وتمثل القدرة على إدخال التحسينات والأفكار الناجحة إلى العمل؛
 - القدرة على التعلم وتطوير الذات: وتشير إلى قدرة المورد البشري على اكتساب المعلومات والأفكار التي من شأنها رفع مستوى أدائه؛
 - القدرة على حل المشكلات: وتمثل في مدى قدرة المورد البشري على مواجهة المشاكل وتفهمها والعمل على حلها؛
 - الذكاء: وتمثل في القدرات العقلية التي يمتلكها الفرد المورد البشري مثلا سرعة البديهة وقوة الذاكرة... الخ.
 - **المواظبة:**
 - الالتزام بالدوام والأوقات الرسمية: ويقصد بها المحافظة على مواعيد الحضور والانصراف عن العمل؛
 - الالتزام بالضوابط والتعليمات: وتمثل في مدى التزام المورد البشري بالضوابط والتعليمات الموجهة إليه من رؤسائه في العمل.
 - ✓ **السمات الشخصية والاستعدادات النفسية:**
 - الاستعداد لتحمل المسؤولية: وتشير إلى مدى تقدير المورد البشري لمسئوليته ومدى الحاجة لمتابعة عمله؛
 - الجدية والحرص: وتشير إلى مدى اهتمام وحرص المورد البشري على عمله؛
 - القدرة على التغيير والتكيف: وتشير إلى مدى المرونة التي يمتلكها المورد البشري في تأدية عمله.
- نستنتج أن: أداء المورد البشري يتكون من عدة عناصر تساعد على إنجاز المهام بكفاءة وفعالية فهي العامل الرئيسي التي تحدد صلاحيات وامتيازات المورد البشري وكيفية تعامله مع الآخرين ومدى حله للمشكلات والأزمات وأيضا مدى التزامه بالضوابط والتعليمات وإنجاز العمل في الوقت المحدد له.
- 3- العوامل المؤثرة في فعالية أداء المورد البشري:**

من أهم العوامل المؤثرة على أداء المورد البشري ما يلي¹:

- **غياب أهداف محددة:** فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات إنتاج المطلوب أدائها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات لإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو أداء الجيد مع الموظف ذو أداء الضعيف.
- **عدم المشاركة في الإدارة:** إن عدم مشاركة المورد البشري في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط ووضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة إدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم

¹ محمد سرور الحريري، علم النفس الإداري، دار الطباعة لنشر والتوزيع، بيروت، 2016، ص 282.

يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في حل المشاكل التي يواجهونها في أداء أعمالهم، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة.

- **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة على أداء المورد البشري، عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات أداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء المورد البشري بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل التحفيزية ماثرة بالمورد البشري، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم أداء المورد البشري ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد والموظف الكسول والموظف غير المنتج.
- **مشكلات الرضا الوظيفي:** يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى أداء المورد البشري فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف إنتاجية أقل والرضا يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن، المؤهل التعليمي، الجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة.
- **التسيب الإداري:** ويقصد به ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة، بل قد تكون ماثرة بشكل سلبي على أداء المورد البشري، وقد ينشأ التسيب الإداري نتيجة أسلوب القيادة أو إشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.

وعليه يجب أن يكون للمنظمة أهداف محددة حتى تتمكن من قياس أداء عاملها ومقارنته بأهدافها، كما يجب على المنظمة كذلك إشراك موظفيها في التخطيط وفي اتخاذ القرارات لتحقيق أهدافها المسطرة، وعلى المنظمة تبني تقييم عادل لكافة الموارد البشرية لمعرفة نقاط القوة والضعف لدى كل مورد بشري وربط معدلات الأداء بنظام المكافآت والحوافز لأن غياب نظام للمكافآت والترقيات وعدم شعور المورد البشري بالمسؤولية يؤدي إلى عدم رضاهم وبالتالي انخفاض أدائهم، كما أن التجمعات أثناء أداء العمل وترك مناصب الشغل شاغرة والتأخير في التحاق بالعمل كلها مظاهر سلبية تؤثر على أداء المورد البشري وذلك نتيجة تساهل المشرفين والمسؤولين.

ثالثا: تقييم أداء المورد البشري

يعتبر تقييم أداء المورد البشري من أهم مراحل النجاح في المنظمات، حيث من خلاله يمكن الحكم على ان أداء المنظمة في الطريق السليم او هناك بعض النقائص التي يجب مراجعتها وتحسينها.

1- مفهوم تقييم أداء المورد البشري:

يمكن تعريف أداء المورد البشري باستعراض التعاريف التالية:

يعرف تقييم الأداء على أنه العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود الموارد البشرية بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم، بما لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم¹.

يقصد بتقييم أداء الموارد البشرية قياس مدى قيام المورد البشري بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقية وزيادة الأجور².

¹ فايز الزعبي، الرقابة الإدارية في المنشآت الأعمال (طرق وأساليب سياسات استراتيجيات)، دار الهلال عمان، الأردن، 1991، ص 191.

² زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 87.

ويعرف أيضا: تقييم أداء المورد البشري أنه هو قياس لكفاءتهم وتحليل وتقييم أنماط ومستويات أدائهم وتحديد درجة كفاءتهما الحالية والمتوقعة كأساس لتقييم¹.

من خلال التعاريف نستنتج أن عملية تقييم الأداء المورد البشري على أنها "عملية تقدير أداء كل موظف من الموارد البشرية خلال فترة زمنية لتقدير مستوى ونوعية أدائه.

2- خطوات عملية تقييم الأداء:

تتم عملية تقييم الأداء عبر الخطوات التالية:

أ. تحديد معايير الأداء:²

لبناء معايير معينة للأداء ولكل عمل من الأعمال في المنظمة لا بد من الاعتماد على عملية تحليل العمل، فالمعيار المحدد للأداء يشير إلى أي عمل أو متغير يعد كمؤشر لفاعلية الأداء من قبل المورد البشري محدد، فالمعيار الملائم والمناسب للأداء الفعال إذن يختلف باختلاف مواصفات العمل وشروطه. ولذلك فإن المعلومات التي تحصل عليها في عملية تحليل العمل تساعدنا في بناء المعايير المناسبة للأداء الفعال. ومن الجدير ذكره في هذا المجال انه من الممكن الاعتماد على معايير متعددة للفاعلية في أداء كل عمل نظرا إلى أن معظم الأعمال في المنظمات معقدة وتتضمن أبعاد وجوانب عديدة، ولذلك فمن غير الممكن تحديد عدد من الخصائص التي يجب توفرها في المعيار المحدد لكي يكون نافعا في عملية تقييم الأداء. من هذه المواصفات أو شروط الآتي:

- **الثبات:** ويقصد به إمكانية القياس يضم جانبي الاستقرار والتوافق فالاستقرار ينطوي على أن قياسات المعيار المأخوذة في أوقات مختلفة ينبع عنها نفس النتائج، أما التوافق فينطوي على أن قياسات المعيار مأخوذة من قبل الموارد البشرية أو بطرق مختلفة ينتج عنها نتائج متقاربة أو متساوية.
- **التمييز:** المعيار الجيد لا بد أن يميز بين الموارد البشرية وفقا لأدائهم حيث أن الهدف الأساسي لتقييم أداء الموارد البشرية في المنظمة هو تمييز جهودهم.
- **القبول:** لا بد وأن تكون المعايير المستخدمة في تقييم الأداء مقبولة من قبل الموارد البشرية، والمعيار المقبول هو المعيار الذي يشير إلى العدالة ويعكس الأداء الفعلي للموارد البشرية.

ب. نقل توقعات الأداء للموارد البشرية:

بعد تحديد المعايير اللازمة للأداء الفعال لا بد من توضيحها للموارد البشرية لمعرفة وتوضيح ما يجب أن يعملوه وأن ماذا يتوقع منهم، ومن الأفضل أن تكون عملية الاتصال بطريقتين أي أن يتم نقل المعلومات من المدير إلى مرؤوسيه ويتم مناقشتها معهم والتأكد من فهمها وبالتالي لا بد وأن تكون هناك تغذية عكسية FEED BACK من المرؤوسين إلى مديريهم لغرض الاستفهام حول أية جوانب غير واضحة لديهم.

ت. قياس الأداء:

وتكون هذه الخطوة بجميع معلومات حول الأداء الفعلي وهناك أربعة مصادر للمعلومات غالبا ما تستخدم لقياس أداء المورد البشري هي:¹

¹ خالد رجم، مناصريه رشيد، واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود، الجزائر، جامعة قاصدي مباح ورقلة، مجلة الباحث، المجلد 18 (العدد 01)، ص 415.

² مدثر حماد الشيخ التجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع والطباعة، الجزائر، 2009، ص 112.

- ملاحظة الموارد البشرية؛
- التقارير الإحصائية؛
- التقارير الشفوية؛
- التقارير المكتوبة.

إن الاستعانة بجميع هذه المصادر في جمع المعلومات يؤدي إلى زيادة الموضوعية في قياس الأداء.

ث. مقارنة الأداء الفعلي مع معيار الأداء أو الأداء المعياري:

هذه الخطوة ضرورية لمعرفة والكشف عن الانحرافات بين الأداء المعياري والأداء الفعلي ومن الأمور المهمة في هذه الخطوة هي إمكانية التقييم في الوصول إلى نتيجة حقيقية وصادقة تعكس الأداء الفعلي للمورد البشري وقناعة المورد البشري بهذه النتيجة حيث أن نتائج التقييم التي يستلمها المورد البشري تؤثر بدرجة كبيرة على روحه المعنوية وتواصله بالأداء في المستقبل، ولذلك لا بد وأنت تتبع هذه الخطوة خطوة أخرى وتخفف من شدة تأثير التقييم الأداء السلبي.

ج. مناقشة نتائج التقييم مع الموارد البشرية:

لا يكفي أن يعرف المورد البشري نتائج عملية أدائه، بل من ضروري أن تكون هناك مناقشة لكافة الجوانب الايجابية والسلبية بينهم وبين المقيم أو المشرف المباشر لتوضيح بعض الجوانب المهمة التي قد لا يدركها المورد البشري وبصورة خاصة الجوانب السلبية في أدائه، وكما أن المناقشة تخفف من حدة تأثير النتائج التي تعكس الأداء السلبي، حيث أن التقييم الصادق وكما أشارت الكثير من الدراسات إلى ذلك يضع المدير في موقف معقد من قبل المرؤوسين حيث يشعر هؤلاء بأن أدائهم أكثر مما حدده لهم المدير أو المشرف المباشر.

ح. الإجراءات التصحيحية (تقوم الأداء):

إن الإجراءات التصحيحية من الممكن أن تكون على نوعين الأول مباشر وسريع إذ لا يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى ظهور الانحرافات في الأداء وإنما فقط محاولة تعديل الأداء ليتطابق مع المعيار ولذلك فإن هذا النوع من التصحيح هو وقي. أما النوع الثاني من التصحيح أو الإجراءات التصحيحية للأداء ليتطابق مع المعيار المحدد هو الإجراء التصحيحي الأساسي يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات ولذلك يتم تحليل الانحرافات بكافة أبعادها للوصول إلى السبب الرئيسي وراء ذلك وهذه العملية أكثر عمقا وعقلانية من الأسلوب الأول كما وأنها تعود على المنظمة بفوائد كثيرة على المدى الطويل.

وعليه تعتبر عملية قياس الأداء من أهم الوظائف الإدارية بمنظمات الأعمال لما تنطوي عليه من تحديد معايير قياس حتى تصل إلى تقييم عادل بين الموارد البشرية مبني على أسس موضوعية وتقديرات واقعية لأدائهم يمكن أن يضع كل منهم في المكان أو موقع العمل المناسب له، ومن هنا فإن عملية الأداء الوظيفي لا تأخذ مجراها ومسارها الصحيح إلا بإتباع الخطوات التي سبق ذكرها.

¹ شامي محسن، أثر الرقابة الإدارية على تقييم أداء العاملين، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة استراتيجية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2018، ص 18.

3- أهمية تقييم الأداء المورد البشري:

- يمكن تفهم أهمية تقييم أداء المورد البشري كأحد أبعاد تنمية الموارد البشرية في المنظمة من خلال التعرف على مدى الفائدة التي تعود على المنظمة بشكل عام وعلى المورد البشري بشكل خاص كالتالي:¹
- تمكين المنظمة من تقييم المشرفين والمدراء ومدى فاعليتهم في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذين يعملون تحت إشرافهم؛
 - تزويد المنظمات بمؤشرات عن أداء وأوضاع المورد البشري ومشكلاتهم؛
 - تمكين المورد البشري من معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أعمالهم والعمل على تفادي والتخلص من جوانب القصور والضعف؛
 - يفيد في رفع الروح المعنوية للمورد البشري وتوطيد الصلات والعلاقات بين الرئيس والمرؤوس؛
 - يفيد في خفض معدل الدوران الوظيفي والسلبيات في السلوك المورد البشري من غياب واهمال وعدم الحماس للعمل؛
 - يساهم في الكشف عن الكفاءات الكامنة غير المستغلة للمورد البشري؛
 - يساهم في تعديل معايير الأداء وزيادة أداء المورد البشري والمنظمة بشكل عام؛
 - يساهم في رسم خطة القوى المورد البشري بالمنظمة مع إيضاح ما تتطلبه من تدريب وتنمية مهارات.

المطلب الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دفع مختلف القطاعات نحو التطور والحداثة، وعلى هذا سنقوم من خلال المطلب بتقديم كل المفاهيم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات من تعريفها، وأهميتها وأسباب التوجه إليها وأثارها.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تعددت تعريفات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات حسب كل باحث، وعليه نذكر أهم التعاريف فيما يلي:
- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام معلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المؤسسة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج التقنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب وعناصر أخرى ذات علاقة.²
 - عرفها (DFT) على أنها سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء وتعزيز قدرات المنظمة الاستراتيجية من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات داخلها وخارجها وبما يوطد العلاقة علاقة المنظمة بالمجهزين والزبائن والمنظمات الأخرى.³

¹ علي لطفى وآخرون، تكنولوجيا الموارد البشرية (إدارة وتنمية تخطيط وتطوير)، دار السحاب لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ص 49.

² نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد الثاني، العدد التاسع، 2016، ص 267.

³ ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني وعشرون، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2009، ص 141.

نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات، معالجتها ومن ثم استرجاعها وتوصيلها واستقبالها من وإلى أي مكان في العالم عبر أجهزة الاتصالات المختلفة.

ثانياً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعد عالمنا الذي نعيشه رهين التغيير والتطور السريع، مما يعجزنا عن رصد التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل دقيق، ولكن الأمر المسلم به هو أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال إنما هي ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي:

- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، تم اختراع الكتابة ومختلف وسائل حفظ المعلومات، فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين مما أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان، أو ضعف قدراته الذهنية، إلا أنها كانت باهظة الثمن وحكر فقط على فئة الأغنياء ورجال الدين.
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:** عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني غوتنبرغ، بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى، ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون.¹
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** لقد كان اكتشاف التلغراف 1937 ردة فعل حتمية لنظم الاتصال بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية، ثم اكتشف جراهام بل الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، وتوالت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق (**Edison. T**) وكان من تطبيقاته الميكروفون، ميكروفيلم) ، وظهر على التوالي القرص المسطح بفضل **Berliger** و اكتشاف ماركوني **Marconi** اللاسلكي 1896 ، وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة، نسبياً بدون استخدام الأسلاك، و انتشرت خدمات الراديو 1919م بثت خدمات التلفزيون التجاري 1941.
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** تميزت باختراع الحاسوب وتطور مراحل أجياله المختلفة، وما له من أثر إيجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل اتصال التي لها صلة بالحواسيب.
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** إنها الثورة الخامسة، والتي بدأت من النصف الثاني من ق 20 حتى يومنا هذا، و هي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء، البيانات، الصور كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيات الاتصال المختلفة وخير برهان على ذلك استخدام الانترنت كأداة تختصر العالم بأسر في حروف ثلاث (**www**) و قد عبر أحمد قنديل عن هذه الفترة بالتدرج بقوله: فمن الكمبيوتر الذي يعمل بالصمامات الأيونية الحرارية، إلى آخر يعمل بالترانزستور، إلى كمبيوتر يمكن حمله في الجيب، ومن إدخال البيانات بأكوام من الكروت الورقية إلى اعتماد لوحة المفاتيح ثم الفأرة، ومن تخزين المعلومات في شرائط ممغنطة إلى أسطوانات مرنة وأخرى مدججة ضوئية وذات سعة هائلة، ومن إخراج المعلومات على شاشة الكمبيوتر باللغة المكتوبة إلى إخراجها بالرسوم والأشكال ثابتة ومتحركة، مع الصوت أو الألوان بفضل وسائط متعددة، ثم تبادلها بشبكات المعلومات وقد لوحظ أن تطور تكنولوجيا المعلومات يمكن تمثيله ضمن منحني غير منتظم، مسنن و مدرج، و هذا المنحنى يسمى من

¹ ابراهيم بوسمغون، رسالة ماجستير بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009، ص 47.

قبل علماء الرياضيات منحى الشيطان (**La courbe de diable**) وهنا يمكننا القول أن كل مرحلة من المراحل هذه، تعد تمهيداً لتربة مرحلة مواكبة لها، وبالرغم من أنها تجربة اجتاحت مدة زمنية معتبرة إلا أنها تبدو ومضة عين لما حققته ومازالت تحققه، كوننا نعيش أسرى لواقع افتراضي مبني على التوقعات والاحتمالات¹.

ثالثاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يشتمل نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة وهي:

1- **المورد البشري:** وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائين للنظام، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في مجال المعلومات على أن أهمية العنصر البشري في الإدارة والتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك يعزى إليها أسباب أغلب حالات الفشل في النظام. ويمكن تصنيفها إلى:

- **المتخصصون:** من محللين ومصممي النظام، المبرمجين، المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها ومتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.
- **الإداريون:** وهم الأفراد المشاركون في إدارة النظام، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين، رجال البيع، مهندسون، كتابة الحسابات، مدراء.²

2- **الأجهزة:** تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، وسرعاتها، وإمكانات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن حفظ و تخزين ومعالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها. وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسوب باعتبار الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آلياً وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحياناً المقارنة بين شيئين أو أكثر وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة، بشكل رقمي أو التي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (1,0) وتسمى **Bits** وتسمى كل ثمانية أرقام **By**.

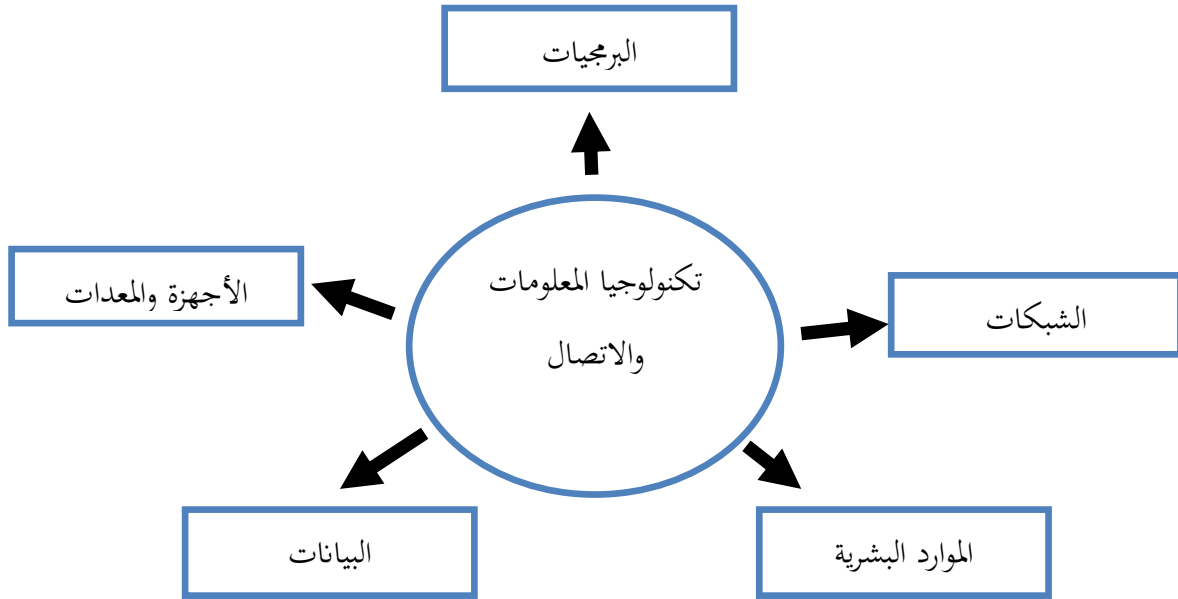
3- **البرمجيات:** يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد، والذي يجعل من عتاد التكنولوجيا عديم النفع بدونها، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات وتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، و ذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة **IBM** رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة **Microsoft** رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهننا على ارتقاء الفكر عن المادة، و أهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية الطبيعية كانت أو مالية.

¹ طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2014-2015، ص 10.

² هناء عبدوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب ميزة التنافسية، دراسة حالة شركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم تسيير، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 82.

- 3- البيانات: من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى ولا فائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: شغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات.
- 4- الشبكات: تعد الشبكات محصلة ما أفرزته الاتصالات عن بعد، لما لها من فعالية وسرعة في نقل البيانات والمعلومات، ويمكن تعريفها " كترتيب منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، التلكس، فاكس ما يلي، والأقمار الصناعية، البريد.¹

الشكل (1-3): يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات النظرية

نستنتج أن: كل عنصر من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ذو فعالية ضمن إطار محدد، لا بد من التكامل فيما بينها وأن الاتصالات هي القلب النابض والعامل المحفز لأي تطور في هذا المجال، حيث أن المكون الأساسي والجوهري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هو المورد البشري باعتباره العنصر الفعال في إنشاء البرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والمسؤول على رفع كفاءتها.

رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

¹ طويهي فاطمة، مرجع سبق ذكره، ص 13-15.

لقيت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اهتماما كبيرا منذ بروزها في عالم الأعمال، باعتبارها من أهم ركائز نجاح المنظمة وهذا الاهتمام راجع إلى أهميتها الكبيرة التي تحققها والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:¹

- عولمة الاقتصاد إذ أن فروق الزمان والمكان لم تعد تذكر، فكل النشاطات الاقتصادية، طغى عليها طابع العالمية؛
- من خلال شبكة المعلومات والاتصالات يمكن لمنظمة الأعمال التواصل مع فروعها وكأتمها موجودة في نفس المكان والزمان؛
- توفير المعلومات من مصادرها الأصلية المختلفة، فبإمكان المنظمة اللجوء إلى مصادر المعلومات الخارجية والمصادر الداخلية بسهولة ويسر، وبالتالي فأتخاذ قراراتها يبنى على ظروفها الداخلية في إطار ما يحيط بها عالميا؛
- المساهمة في تخفيض التكاليف والجهد والوقت، فالكل أصبح يميل إلى تقليل الحركة وتعبئها بالاتصال عبر الوسائل المختلفة، فالمنظمة اليوم تتجه إلى استبدال حركة عمالها وما ينتج عنها من مصاريف التنقل والإقامة، وكذا الوقت المستغرق في السفر، بإنشائها مختلف شبكات الاتصال التي تكفل لها ذلك بكلفة منخفضة ووقت اقل.

خامسا: أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر المجالات الخمسة التالية من أهم الأسباب الدافعة نحو تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال²

- **تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية:** نتج عن هذه التطورات ظهور أعمال جديدة، بتكاليف منخفضة، إدارة أعمال إلكترونية جديدة، تجارة إلكترونية وحكومات إلكترونية مع ازدياد العزوف عن نماذج الأعمال التقليدية. ونستطيع القول بأننا في منتصف تحولات جذرية يطلق عليها بعض الكتاب ثورة في مجال الشبكات المعلوماتية المحوسبة والاتصالات، محورها الانترنت، فالتفاعلات والتدخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبحت حقيقة واضحة. فهناك أربع صناعات واسعة تسير نحو بناء منصات وقواعد مشتركة هي الأجهزة والبرمجيات والصناعات الإلكترونية الاستهلاكية والصناعات الخاصة بالاتصالات المتعلقة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى.
- **ظهور وتطور اقتصاد المعرفة:** يمثل هذا المجال ظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، ظهور منتجات وخدمات جديدة، وبعبارة أخرى فان المعرفة أصبحت أصول استراتيجية أساسية منتجة.
- **النمو في الاقتصاد المرتبط عالميا:** والذي يطلق عليه مجازا مصطلح العولمة فهناك إدارة، وسيطرة لمواقع الأسواق العالمية الإلكترونية، منافسة في أسواق العالم مع وجود مجاميع عمل موزعة عالميا بفضل نظم توزيع واتصال عالمية.
- **التحولات في مشاريع الأعمال:** تعتبر الانترنت والتكنولوجيا عنصران ذا صلة بالمؤسسة، فقد، جعلنا بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود المؤسسة بنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل المؤسسة، وهذا يعني أن المؤسسات لم تعد تقتصر في أعمالها على حدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها.

¹ سلمى عمار، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت، الجزائرية -دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر وكالة

إم البواقي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة سوق أهراس الجزائر، العدد العاشر، 2018 ص 302-303.

² ضيف الله نسيمه، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية -دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017، ص 84.

● ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: كل التغيرات التكنولوجية مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه المؤسسة أو المنشأة الرقمية، فهي إذن المؤسسة التي تكون مجمل علاقات الأعمال المهمة.

فيها تقريبا سواء مع الزبائن أو المجهزين أو العاملين، يتم تكييفها الكتروني.

من خلال التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات جعل العديد من المؤسسات التوجه نحو هذه التكنولوجيا حيث تمثلت في الأسباب التالية في: تطور الانترنت السريع، وأيضا هناك العديد من الضغوط التي تمارس من طرف المؤسسات وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة وإمكانية الاتصال أدت إلى حدة المنافسة من أجل تحسين الخدمات وتقديمها بجودة عالية، حيث ساعدت تكنولوجيا المعلومات على انتشار المؤسسات بسرعة فائقة وتميزها وانجاز المهام في الوقت المحدد وبأقل جهد.

سادسا: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

انعكست التكنولوجيا الحديثة على المنظمات بكافة أشكالها ومجالاتها، كما خلفت عدة آثار، نذكر أهمها في العناصر التالية:¹

- اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال وانعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال الحديثة؛
- تضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات، إذ يكفي أن تحقق المؤسسة أيا كان موقعها آليات الاتصال حتى يمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة؛
- عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات، إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس الكفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال؛
- سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات والعاملين فيها والعملاء والموردين، بغض النظر عن المسافات واختلاف التوقيت؛
- القدرة على تعديل المنتجات والخدمات بحسب طلبات الزبائن والمستفيدين؛
- زيادة القدرة على الحركة والانتقال باستثمار التقنيات المحمولة؛
- التطور إلى أنماط الإدارة المرنة وهيكل التنظيم المتكيفة، وظهور المؤسسات التي تربطها تقنيات الاتصالات أكثر من القواعد والنظم الجامدة؛
- تداخل البيت والمكتب كأماكن للعمل نتيجة ازدياد أعداد البشر الذين يعملون بمنزلهم مستثمرين وإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة للجميع.

نستنتج أن: تكنولوجيا المعلومات أنتجت أوضاعا وممارسات جديدة أثرت على كفاءة وفعالية المنظمة سواء أن كانت ايجابية أو سلبية، الايجابية منها تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية وتوفر المعلومات في شتى المجالات حيث أنها ساعدت المؤسسات في تقديم خدماتها بنفس كفاءة المؤسسات الكبيرة أما السلبية منها هي أضرار سواء أن كانت تمس الأشخاص مثل التفاوت الاجتماعي أو أضرار معلوماتية كالسرقة العلمية وغيرها ... وعلى هذا نقول إن تكنولوجيا المعلومات لها آثار ومخلفات عديدة على حياتنا اليومية وحياتنا العملية.

¹ نعرورة بوبكر، مرجع سبق ذكره، ص 262-263.

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء الموارد البشرية

إن أهم العناصر المكونة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي الموارد البشرية باعتبار أن المورد البشري هو المسير للبرمجيات وشبكات الاتصال أي هو المحرك الأساسي لها، حيث تنعكس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المورد البشري من خلال هذه البرمجيات التي تسرع في انتقال المعلومة والاتصال من كل الاتجاهات وبالتالي تؤدي إلى تحسين أداء المورد البشري لذا نرى أن العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري قائمة على النحو التالي:¹

- تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء المورد البشري وذلك من خلال تحطيم القيود بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما ساهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
- تسببت في تأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال توفره من فرص للاطلاع على معلومات بشكل يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار، تكنولوجيا المعلومات خلقت جواً جديداً من العلاقة بين المورد البشري والإدارة عن طريق فتح جسر من المعلومات لمناقشة التغيرات اليومية وأثرها على الإدارة والمورد البشري؛
- استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سبب القلق وحالة عدم التأكد لدى المورد البشري لشعورهم بإمكانية فقدانهم لوظائفهم، مما يؤثر على الولاء التنظيمي فضلاً عن أنه سبب انخفاض في مستوى الأداء؛
- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام التكنولوجيا المعلومات، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يساهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

نستنتج أن المورد البشري هو المكون الرئيسي والمسير والمستخدم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث أن لها دور كبير في تحسين أدائه بسرعة وكفاءة عالية هذا لا يعني أن المورد البشري في حالة اطمئنان بل أيضاً جعلهم في حالة من القلق لشعورهم بإمكانية فقدانهم لوظائفهم بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أن هذه التكنولوجيا فتحت جسر من المعلومات لمناقشة التغيرات اليومية وأثرها على الإدارة والمورد البشري.

¹ العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث، العدد 10، ورقة، 2012، ص 325.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن إثراء أي بحث علمي يستند إلى دراسات سابقة، وعلى هذا سنحاول إبراز أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع سواء كانت دراسات عربية أو أجنبية خلال فترات زمنية مختلفة، وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والإجراءات والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى ذلك عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

سوف نتطرق إلى مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وأطروحات كما يلي:

أولاً: الدراسات المحلية

الدراسة الأولى: طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسات الجزائرية، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، 2014-2015.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في مؤسسات الجزائرية لإنتاج الكهرباء بتيارت، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟ لتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لهذا النوع من الدراسات، كما قامت الباحثة بتصميم استبيان وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم (189) عاملاً من أصل (230) عاملاً في الشركة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:¹

◀ يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه؛

◀ لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع اداراتها؛

◀ توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت

◀ لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إدارتها.

الدراسة الثانية: عربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث ورقلة، 2012، العدد 10.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية؟ كما اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي

¹ طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، في مؤسسات الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران، 2014-2015

والميداني، كما قام الباحث بالاستعانة بالاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات حيث تم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددها (1799) موظفا وموظفة وبعد معالجة المعطيات ببرنامج SPSS توصلت النتائج إلى ما يلي: ¹

- ◀ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة؛
- ◀ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الانجاز وهذا ما يدعو جامعة ورقلة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدامها بشكل أمثل؛
- ◀ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و(حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل).

الدراسة الثالثة: فرحات محند، تأثير نظام المعلومات والتواصل على أداء وظيفة الموارد البشرية، جامعة فرحات مهني، تيزي وزو، الجزائر، جوان، 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام المعلومات على أداء الموارد البشرية وإظهار أن الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي وسائل أساسية في الشركات لتحسين أداؤها، وقد أجريت الدراسة التجريبية على مستوى الشركة لالة خديجة، وهي واحدة من أكبر الشركات الصناعية التي أكملت بنجاح عملية تنفيذ في مديرية الموارد البشرية حيث استخدمت المنهج التحليلي الوصفي كما قام الباحث بتصميم استبيان وتم توزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم 60 عامل وبعد معالجة المعطيات ببرنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية: ²

- ◀ تأثير نظام إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة الموارد البشرية؛
- ◀ الآثار الملحوظة لنظام المعلومات والاتصال في مجال الموارد البشرية في شركة لالة خديجة لا تحقق الأهداف؛
- ◀ الصعوبة التي يواجهها الموظفون في استخدام التقنيات الجديدة.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: أسماء شاكر عاشور، حسنين علي عبيس، وائل عباس هنون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في العراق جامعة بابل، المجلد 11، العدد 4، 2019.

هدف هذه الدراسة إلى توضيح استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية للمؤسسات التعليمية في العراق عموما وفي جامعة بابل كنموذج خصوصا، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء

¹ العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث ورقلة، 2012، العدد 10.

² FERHAT Mohand, L'impact du système d'information et de la communication sur l'amélioration de la performance de la fonction Ressources Humaines Cas : de l'entreprise LALLA KHEDIDJA, Université Mouloud MAMMERI, Tizi-Ouzou, Algérie, Juin, 2018

الموارد البشرية، ولتحقيق هذه الأهداف اعتمد الباحثون على استخدام نظام الموارد البشرية في جميع مرافق جامعة بابل، حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي:¹

- ◀ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات ومن ضمنها نظام الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في العراق كان الأثر الكبير في تعزيز قدرات إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العاملين على الأنظمة الالكترونية واستخدام طرق الحديثة في جمع المعلومة وحفظها واسترجاعها؛
- ◀ سعت جامعة بابل إلى استخدام كافة الأنظمة الالكترونية في إدارة مؤسساتها ونسبة مئة بالمئة وكانت تجربة ناجحة تم فيها تقليل الجهد وتقليص الوقت وترشيد باستخدام الورق؛
- ◀ ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة مؤسسات الخدمية والتعليمية وتوفير كافة الوسائل لتطبيق الأنظمة الالكترونية في عملها والتي تسهل العمل واختزال الوقت والجهد.

الدراسة الثانية: طارق طه عبود، مهارات الموارد البشرية العاملة في المكتبة المركزية في استخدام تكنولوجيا المعلومات جامعة البصرة، 2010، العدد 75.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المهارات التي تتمتع بها الموارد البشرية العاملة في المكتبة المركزية في جامعة البصرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ووضع الحلول المناسبة لتحسين وتطوير مهاراتهم في استخدامها، وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج المسحي لإنجازه واستخدمت أيضا الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات عن مجتمع البحث البالغ 75 موظفا كما قام الباحث بالاستعانة بالاستبيان كأداة أولية لجمع البيانات حيث تم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددها (1799) وبعد معالجة المعطيات ببرنامج SPSS توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: ²

- أظهرت نتائج الدراسة أن المهارات التي يمتلكها غالبية الموارد البشرية العاملة في المكتبة المركزية مما لديهم معرفة في أساسيات الحاسوب والتعامل مع نظم التشغيل المختلفة ونسبة مئوية 64 % تليها المعرفة باستخدام الطباعة وورد ونسبة مئوية 62.7 % تليها معرفت التعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي ونسبة مئوية 45.3 %؛
- ◀ وجود ضعف في المهارات العمل على معرفة بعض البرامج التخصصية مثل الحزمة الإحصائية مثل: SPSS ونسبة مئوية 9.3 % تليها استعمال برامج مكتبية متخصصة بنسبة مئوية 14.7 % تليها المعرفة باستخدام البريد الالكتروني بنسبة مئوية 24 %.

الدراسة الثالثة: عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، 2010.

¹ أسماء شاكر عاشور، حسنين علي عبيس، وائل عباس هنون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في العراق جامعة بابل، 2019، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 11، العدد 04، العراق، 2019.

² طارق طه عبود، مهارات الموارد البشرية العاملة في المكتبة المركزية في استخدام المعلومات، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، مجلة آداب البصرة، العدد 75، العراق، 2015.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الأسترالية في ملبورن، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي، كما تهدف أيضا إلى التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حاليا في المؤسسات التعليمية وأنظمة خدمات التعليم الإلكتروني لما لهما من دور كبير في التوجه نحو استخدام تكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية لتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي الذي حاولت من خلاله وصف هذه الدراسة، كما قامت الباحثة بتصميم استبيان وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم (72) وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج:

- ◀ هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة؛
- ◀ نظام الأكاديمية في تقديم خدمات التعليم الإلكتروني له تأثير على وظائف إدارة موارد البشرية الإلكترونيّة وخاصة في مجالات التدريب والتطوير والاتصال والتعلم؛
- ◀ الخدمات التعليمية الإلكترونيّة، هي واقع العصر الحالي، وهي رافد مهم للتعليم النظامي في عصر تكنولوجيا الانترنت وثورة المعلومات، ويمكن الاستفادة من مزاياها بشكل واسع في بعض أنشطة إدارة الموارد البشرية كالتعلم الإلكتروني والتدريب عن بعد.

الدراسة الرابعة: ندى إسماعيل جبوري كماش، دور كفاءة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل ممارسات ادارة الموارد البشرية، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للمعلوماتية والاتصال، بغداد، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور كفاءة تكنولوجيا المعلومات (ITC) مع الأبعاد (استخدام تكنولوجيا و معرفة تكنولوجيا المعلومات و عمليات تكنولوجيا المعلومات) كمتغير مستقل في تفعيل ممارسات إدارة الموارد البشرية (ممارسات إدارة الموارد البشرية) كمتغير تابع ذي أبعاد (التدريب والتطوير والتوظيف وتصميم الوظائف وتقييم الأداء)، بناء على ذلك يتم تحديد علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال صياغة فرضيتين ورئسيتين، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كما قام الباحث بتصميم استبيان وتم توزيعه على أفراد العينة البالغ عددهم 76 وتوصلت الدراسة، وبعد معالجته ببرنامج SPSS ومن أهم استنتاجاتها¹

- ◀ وجود علاقة ارتباط بين ممارسات إدارة الموارد البشرية بكفاءات تكنولوجيا المعلومات وبالتالي هناك علاقة فعالة ايجابية بين متغيرات البحث.

¹ **Nada Ismael Jabbari, The Role of Information Technology Competency in Activating of Human Resources Management Practices.** Applied Study in the Informatics and Communications Public Company in Iraq, **Journal of Economics and Administrative Sciences**, Vol.25, No.116, Décembre, 2019.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

من خلال هذا المطلب نلخص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

من حيث الزمان والمكان: أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2020/2019 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، أما الدراسات السابقة فقد تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2010 إلى 2019، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: العراق، الجزائر، البصرة، الأكاديمية الأسترالية.

من حيث العينة ومجتمع الدراسة: لقد أسقطنا الدراسة على مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، بلغ عدد عينة الدراسة 70، أما الدراسات السابقة فقد كان الاختلاف كان في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، معظمها طبقت في مؤسسات محل الدراسة، والبعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات

من حيث منهج الدراسة: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات والتشابه كان في أدوات التحليل والمنهج المستعمل، فمعظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي توضيح جوانب موضوع النظرية ودراسة واحدة عربية استخدمت نظام الموارد البشرية، بالإضافة إلى أدوات دراسة الاستبيان في الدراسة التطبيقية.

من حيث نوع القطاع: استهدفت الدراسة القطاع عمومي، حيث كانت الدراسة على عينة من المؤسسات العمومية اقتصادية ذات طابع خدماتي وهي مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة أما الدراسات السابقة فقد تنوعت بين القطاع الخاص والعام (خدمانية، صناعية، تجارية، علمية)، وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.

من حيث المتغيرات: فقد تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث المتغيرات لا يوجد أي اختلاف بينهما، حيث أن هذه المتغيرات هي متغيرين ألا وهما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأداء الموارد البشرية.

من حيث الهدف: فقد تشابهت دراستنا مع دراسات السابقة من حيث الهدف فقد كان الهدف موحد وهو دراستنا الوقوف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال معرفة المتطلبات الأساسية لتحقيق أداء جيد ومعرفة أهم استخدامات التكنولوجيا في المؤسسة محل الدراسة.

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها ساهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

- ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبيان، وتصميم أسئلة المقابلة؛
- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع أداء المورد البشري؛
- ضبط المصطلحات الأساسية للبحث؛
- التعمق في الموضوع؛
- الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحث في إعداد المنهجية المتبعة؛
- ساهمت في بناء الجانب النظري للدراسة.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل حاولنا في المبحث الأول التطرق إلى جانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية من خلال عرض مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها وكذا مكوناتها وأسباب التوجه نحو استخدامها، بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية حيث تم تحديد مفهوم أداء الموارد البشرية وعناصره والعوامل المؤثرة فيه، وكيفية عملية تقييمه.

أما المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلال استعراض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، المنهج المتبع، عينة الدراسة، من حيث المتغيرات ونوع القضا، ومن ثم إبراز أوجه الاختلاف بين هذه الدراسات ودراستنا.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لمساهمة تكنولوجيا
المعلومات في أداء الموارد البشرية في
مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

تمهيد:

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول من خلال هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، عن طريق توزيع استمارة استبيان بالإضافة إلى إجراء عدة مقابلات مع بعض الموظفين، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين هما:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات؛

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى الطريقة المتبعة في هذه الدراسة.

أولاً: المجتمع والعينة

• مجتمع الدراسة: دراسة مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

اخترنا أن تكون مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، سنتناول أولاً تقديم للمؤسسة، ثم نتطرق إلى أهدافها وهيكلها التنظيمي وأيضاً رسالة ورؤية المؤسسة المستقبلية.

1. تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر.

تأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت سنة 2000، المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلاً عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأس مال مقدر ب 61.275.180.000 دج، لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تبعت القرار 03/2000، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

وللمؤسسة ثلاثة أهداف أساسية يعتمد عليها مجمع اتصالات الجزائر سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهي: الجودة، الفعالية، نوعية الخدمات.¹

¹ <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2> 2020/07/12 .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

➤ رسالة المؤسسة: نحن نعمل على تلبية احتياجات وتوقعات عملائنا كما نسعى لتحقيق مستوى عالي واقتصادي لتبقى دائما الرائدة من خلال الحرص الدائم على تقديم أحسن الخدمات والمحافظة على مكانتها الحالية كمؤسسة متخصصة في خدمات التكنولوجيا المعلومات والاتصال والإعلام في الجزائر.

نلاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر لها رسالة واضحة تبحث عن راحة زبائنها من خلال تقديم أفضل الخدمات وهي قابلة للقياس.

➤ رؤية المؤسسة: أن تكون إحدى الشركات الأولى في مجال التكنولوجيا والاتصال في شمال إفريقيا ورائدة في مجال الإعلام والاتصال.

نلاحظ أن: رؤية مؤسسة اتصالات الجزائر قابلة لتحقيق ومنه نقول إن المؤسسة على دراية على بكيفية وضع رؤية تتناسب مع قدراتها.

الأنشطة الرئيسية لمؤسسة اتصالات الجزائر: تتمثل في:

- تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها؛
- عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها؛
- تحصيل الديون في أجلها المستحقة.

أهم إنجازات المؤسسة: تتمثل فيما يلي:

- خط موبيليس: وهو خط خاص بالهواتف النقال MOBILIS؛
- خط اتصالات الجزائر للقمر الصناعي: وهو الخط المباشر للجزائر اتصالات مع المحطة الفضائية؛
- خط جواب (DJAWEB): وهو خط مباشر خاص بالمول الرئيسي لخدمات الانترنت لشركة اتصالات الجزائر.

➤ أهداف شركة اتصالات الجزائر: دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم التكنولوجيا والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية؛
- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، والتشكيلة المقدمة وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال؛
- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام؛

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر؛

- تطوير الخدمات الجديدة (البيع، الشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.

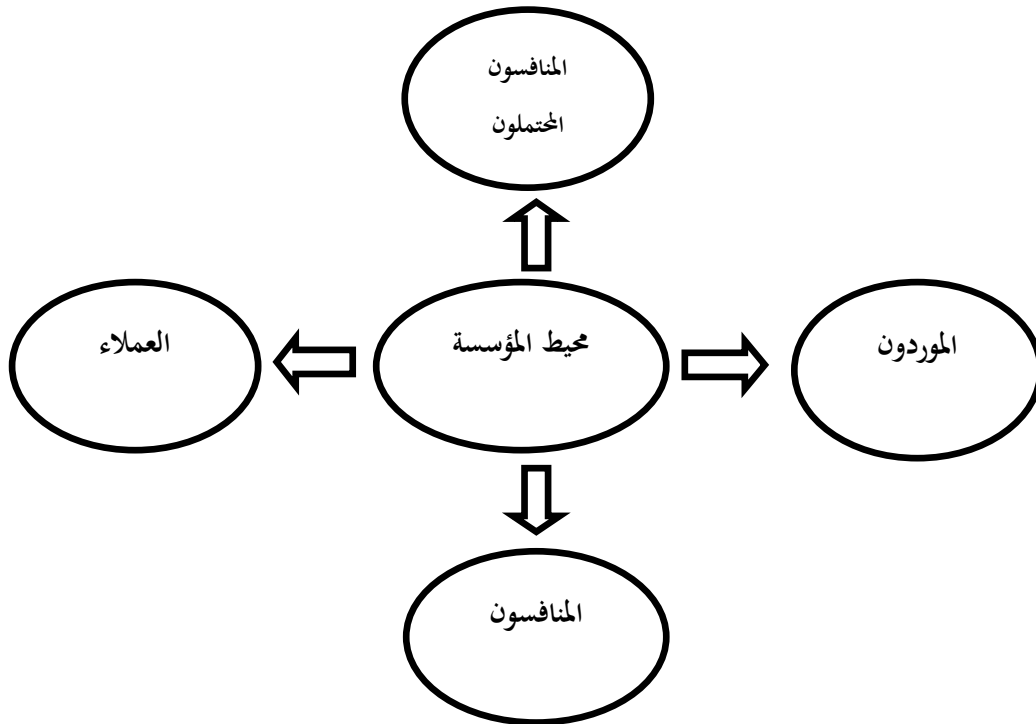
➤ إستراتيجية المؤسسة اتصالات الجزائر

فيما يخص إستراتيجية الشركة اتصالات الجزائر إستراتيجية التركيز على الشبكات.

ولدعم الإستراتيجية الرئيسة لها استراتيجيات فرعية وهي إستراتيجية البحث والتطوير وإستراتيجية التوسع وكذلك إستراتيجية التنويع لأنها تقوم بإنتاج عدة أنواع من المنتجات بالإضافة إلى التميز في المنتج من خلال الجودة العالية.

2. محيط المؤسسة: تتعامل المؤسسة مع العديد من أصحاب المصالح ويتمثلون في المنافسون والموردون والعملاء والمنافسون المحتملون والتي نوضحها في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-1): محيط مؤسسة اتصالات الجزائر



المصدر: من تصور الطالبين بناء على الدراسات النظرية.

العملاء: الزبائن العاديون، مقاهي الانترنت، الشركات والمؤسسات الوطنية، المؤسسات الخاصة، المؤسسات الاقتصادية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

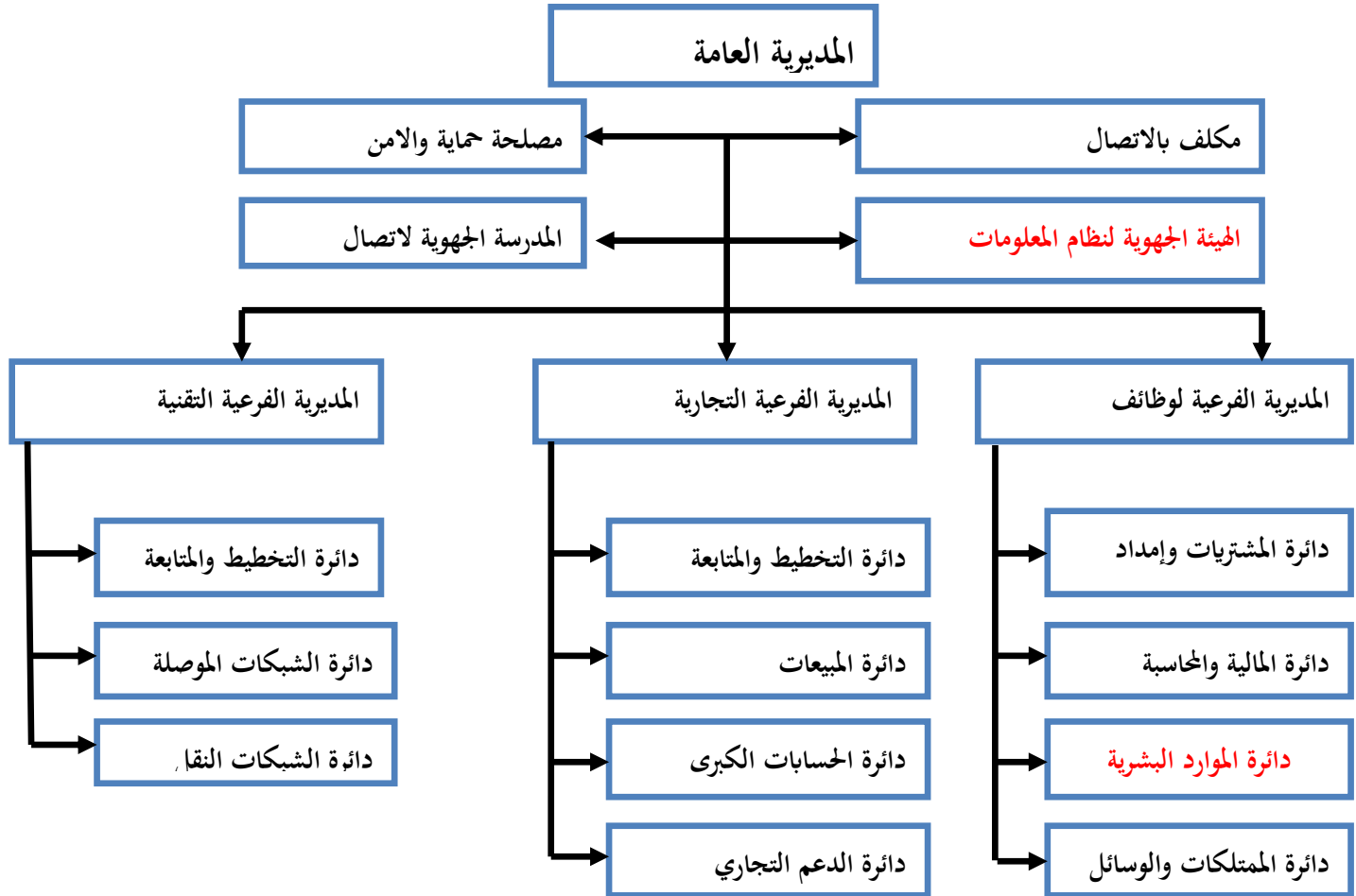
الموردون: المؤسسة تحصل على التكنولوجيا من الجزائر والجزائر تحصل عليها من الخارج أي أن المديرية الأم على اتفاقية مع الخارج فتحصل عليها من هناك.

المنافسون: لا يوجد منافسين في مجال الهاتف السلكي واللاسلكي.

نلاحظ أن مؤسسة اتصالات الجزائر لا تنشط في محيط تنافسي أي أن المنافسون لا يشكلون قوى ضاغطة على المؤسسة لأنها هي الأولى والوحيدة في ميدان الهاتف والإدارة الالكترونية.

3. الهيكل التنظيمي للمؤسسة: يتمثل في الشكل أدناه

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لمديرية اتصالات الجزائر وحدة ورقلة



المصدر: من إعداد الطالبتين من خلال وثائق المؤسسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات

الجزائر وحدة ورقلة

تعليق: نلاحظ من خلال الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة أنه وظيفي مقسم حسب التخصصات حيث يتكون الهيكل التنظيمي العام من 8 مديريات إقليمية و50 وحدة عملياتية متواجدة في كامل ولايات الوطن، ووكالات تجارية موزعة على الدوائر التابعة للوحدات العملياتية بكل ولاية، وحيث يتميز بالسرعة في انتقال المعلومات الدورية، بينما يعاني من مركزية في اتخاذ القرار فيما يتعلق بالقرارات المصيرية.

شرح الهيكل التنظيمي:

سنناول شرح مختصر للهيكل التنظيمي يتضمن فيه أهم العناصر:

- **دائرة الموارد البشرية:** تقوم بالإشراف على توظيف المستخدمين و اتخاذ كل الإجراءات اللازمة لذلك، تسيير شؤون العمال و تأطيرهم، تعتبر العمود الفقري للشركة، بحيث تقوم بإعداد الدراسات وإنشاء الإحصائيات ومتابعة مؤشرا التسيير، المشاركة في إعداد المخططات التنموية مع الأخذ بعين الاعتبار تسيير المال والكفاءات، إنشاء مخططات وبرامج التكوين وتنشيطها وفقا لوضعها العملي، تسيير أنظمة المكافآت والتحفيزات.
- **مصلحة دعم نظام المعلومات:** تشرف هذه المصلحة على المعالجة الآلية للمعلومات التي ترده من جميع أقسام المديرية و إرسالها إلى المديرية العامة بالجزائر العاصمة و استقبال المعلومات الواردة من المديرية العامة ليحولها إلى القسم المعني في المديرية، و يقوم بمعالجة أرصدة الاستهلاك، و طباعة الكشوف و الجداول التي تتعين بها إدارة الموارد البشرية، يعالج المعلومات المالية و المحاسبية الواردة أو الصادرة من قسم المحاسبة إلى المديرية المالية، و يقوم بطباعة كل الجداول و الكشوف المحاسبية و المالية.

ثانيا: عينة الدراسة

وعلى هذا الأساس وبموجب خصائص مجتمع الدراسة المذكورة سلفا، ومتطلبات طبيعة الموضوع، ومواصفات متغيرات الدراسة، كان لزاما علينا اختيار عينة عشوائية من عمال شركة اتصالات الجزائر، حيث حاولنا استهداف أكبر عدد من أفراد العينة بهدف الإلمام بالظاهرة وحتى تكون النتائج دقيقة.

الجدول (1-1): كيفية اختيار عينة الدراسة

المجتمع	عدد العمال	عدد المديريات
شركة اتصالات الجزائر	89 عامل	08 مديريات

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على وثائق المؤسسة

● وصف عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من موظفي المؤسسة والبالغ عددهم 89 عامل، أما بالنسبة لعينة الدراسة كانت عينة عشوائية بسيطة وتم توزيع 70 استبيان على موظفي المؤسسة، كما تم استرجاع كافة الاستثمارات الموزعة. والجدول التالي يبين عينة الدراسة.

جدول رقم (2-2): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	70
عدد الاستمارات المسترجعة	57
عدد الاستمارات الملغاة	0
عدد الاستمارات الصالحة للتحليل	57

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على فرز استمارات الاستبيان.

وعليه نلاحظ أن: هذا الجدول يمثل كيفية توزيع عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن العدد الإجمالي للاستبيانات الموزعة هو 80 استبيان وتمكننا من استرجاع 57 استبيان كما لم يتم إلغاء أي استبيان.
المطلب الثاني : منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

أولا : منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وللإجابة عن الإشكالية المطروحة، اختارنا منهج المنهج الوصفي لتوضيح دور تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشري وهو ما يتلاءم مع أغراض الدراسة.

➤ مصادر جمع البيانات:

لجمع البيانات الخاصة بالدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين هما:

- المصادر الثانوية: لإثراء الجانب المفاهيمي من الجزء النظري للدراسة، اعتمدت الطالبتين على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب الالكترونية، المقالات، الأطروحات، والبحوث والدوريات، التي تنوعت بين العربية والأجنبية.
- المصادر الأولية: لمعالجة الجانب التطبيقي للدراسة، تم في دراسة الحالة بما في ذلك من (الملاحظة، المقابلة الشخصية، وكذا الاستبيان كأداة أساسية للدراسة).

ثانيا : أساليب معالجة البيانات:

- أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد في جمع المعلومات على أداة الاستبيان من أجل الوصول الى الحقائق العلمية الصحيحة للمشكلة محل الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

- إعداد وتصميم أداة الاستبيان:

ويهدف الوصول إلى الأهداف المرجوة منها تم إعداد الاستبيان من خلال الخطوات التالية:

- إعداد استبيان أولي يتضمن مجموعة من الأسئلة أعدتها الطالبتين مستندتين في ذلك على الأدبيات والدراسات السابقة المتاحة والمتعلقة بموضوع الدراسة.
- تم تحكيم الاستبيان الكترونيا من خلال عرضه على الأستاذة المشرفة ومجموعة الأساتذة بالجامعة في إدارة الأعمال. يتضمن الاستبيان مقدمة مختصرة بينت فيها الطالبتين التعريف بموضوع الدراسة حيث وجه لعينة من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر وأن الإجابات المقدمة من طرفهم سوف تستغل بالأهمية البالغة والسرية التامة وأنها ستستغل في البحث العلمي فقط. كما تضمن الاستبيان أيضا مجموعة من الأسئلة مجزأة إلى قسمين هما:

الجزء الأول: يحتوي هذا الجزء على بعض البيانات الشخصية والمعلومات العامة للموارد البشرية، والتي توضح خصائص العينة المبحوثة وهي: الجنس، السن، المستوى التعليمي، المصلحة.

الجزء الثاني: وهو الجزء المخصص لأسئلة الدراسة، ويحتوي على محورين يتضمن كل محور عددا من الأبعاد الخاصة بالمتغيرات، وتحت كل بعد عددا من العبارات المرتبطة بذلك، وهي على النحو التالي:

المحور الأول: يحتوي على المتغير الثاني المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد اشتمل على 22 عبارة موزعة على أبعاد ضمنية هي:

- استخدام الأجهزة والمعدات؛
- استخدام البرمجيات؛
- قاعدة البيانات؛
- الشبكات؛
- المورد البشري.

المحور الثاني: المتغير الأول وهو التابع يتمثل في أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، وقد اشتمل على 19 عبارة. وقد قيست درجات هذين المحورين بطريقة واحدة وفقا لأهداف الدراسة بحيث يضع المحييب علامة (X) أمام الخانة التي يراها مناسبة من وجهة نظر الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر، وكانت درجات القياس من ثلاث مستويات وفقا لمقياس ليكارت (Likert) الثلاثي، وهي كالتالي: (غير موافق، محايد، موافق) وأعطيا كل تدرج قيمة عددية على التوالي: (1، 2، 3).

الجدول (2-3): مقياس الإجابة لسلم ليكارت الثلاثي

التصنيف	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: وليد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص 7.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

كما تم وضع سلم ترتيبى بالأرقام لكل احتمال أو إجابة من العناصر الموجودة باستخدام المقياس سلم ليكارت الثلاثي، وذلك للاستفادة منه فيما بعد عند التحليل، حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم تقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0,66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلية كما يلي: (من 1 إلى 1,66 غير موافق ومن 1,67 إلى 2,33 محايد ومن 2,34 إلى 3 موافق. وهذا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (2-4) مجال المتوسط الحسابي لكل مستوى:

المجالات	درجة المقياس	مجال المتوسط الحسابي المرجح
المجال الأول	غير موافق	من 1 إلى 1,66
المجال الثاني	محايد	من 1,67 إلى 2,33
المجال الثالث	موافق	من 2,34 إلى 3

المصدر: وليد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص 07.

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة قامت الطالبة بتفريغ الاستبيانات الواردة التي عددها 55 استبيان وذلك في جداول لهذا الغرض تمهيدا لإدخالها وتحليلها وفق البرنامج الإحصائي المسمى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم 21. وقد استخدمنا في تحليل بيانات الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية، وهي:

- للتعرف على خصائص أفراد العينة تم استخدام الجداول التكرارية والنسب المئوية.
- لحساب القيمة التي يعطيها أفراد عينة الدراسة لكل عبارة أو مجموعة العبارات (المجال) استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- لتحديد صدق وثبات الاستبيان تم استخدام الطرق التالية:
 - معامل الارتباط بيرسون
- معامل ألفا كرومباخل للتعرف على دلالات الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة لمتغيرات الجنس والسن والمستوى التعليمي والاقدمية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي.
- ((annova/T.test/ K.deux/ R de peason /R de spearman))
- لتحديد اتجاه دلالة الفروق بين المتوسطات ذات الدلالة الإحصائية الناتجة عن تحليل التباين استخدام اختبار شيفيه.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

رابعاً: إجراءات صدق وثبات أداة الدراسة

1. صدق الأداء الخارجي (المحكّمين)

لغرض التأكد من مصداقية أداة الدراسة، تم عرض الاستبيان من خلال التواصل الإلكتروني على مجموعة من الأساتذة المحكّمين في الكلية، للتحقق من مدى وضوح ودقة الفقرات المستخدمة لقياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري محل الدراسة، وقد تم الأخذ بتوجيهات المحكّمين حول إجراء التعديلات اللازمة، لنحصل في الأخير على استبيان في نسخته كما هو مبين في الملاحق.

2. ثبات وصدق مقياس تكنولوجيا المعلومات

- الثبات : نقول أن الأداة تتسم بالثبات إذا قدمت نتائج متقاربة عند تكرار عملية القياس.
- الصدق: نقول إن الأداة تتسم بالصدق إذا وجدناها تقيس الصفة (المتغير) التي من أجلها صممت.

➤ ثبات مقياس تكنولوجيا المعلومات:

بناء على مخرجات برنامج الإحصائي SPSS تحصلنا على قيم ألفا كرونباخ كما هو في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-5): يبين ألفا كرونباخ للمحور الأول

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
22	0,903

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ثبات ألفا كرونباخ يساوي 0,903 يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعلها صالحة لاستيفاء متطلبات الدراسة.

الجدول رقم (2-6): صدق مقياس تكنولوجيا المعلومات:

عدد الفقرات	معامل الصدق
22	0,950

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

نلاحظ من الجدول أن معامل الصدق للمقياس يساوي 0,950 وهو معامل صدق قوي مما يدل على صدق المقياس، بما أن المقياس ثابت وصادق يعني أن المقياس صالح للقياس.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقة

➤ ثبات وصدق مقياس أداء الموارد البشرية:

- ثبات مقياس أداء الموارد البشرية:

بناء على مخرجات برنامج الإحصائي SPSS تحصلنا على قيم ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-7): يبين ألفا كرونباخ للمحور الثاني

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
19	0,781

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS 26

من الجدول التالي يتضح أن معامل الثبات ألفا كرونباخ يساوي 0,781 وهو معامل ثبات قوي مما يعني أن المقياس ثابت.

الجدول رقم : (2-8) صدق أداء الموارد البشرية :

عدد الفقرات	معامل الصدق
19	0,883

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول يتضح ان معامل الصدق يساوي 0,883 وهو معامل صدق قوى مما يعني أن المقياس صادق.

من خلال مما سبق نستنتج أن المقياس ثابت وصادق يعني أن المقياس صالح وصادق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها

سنحاول من خلال هذا المبحث عرض النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة ومناقشتها.

المطلب الأول: عرض النتائج

أولاً: عرض البيانات الشخصية للعاملين في شركة اتصالات:

1. الجنس: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجدول (2-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	48	84,2 %
أنثى	09	15,8 %
المجموع	57	100 %
الجنس	التكرار	النسبة المئوية %

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على برنامج SPSS

نلاحظ في الجدول أعلاه بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الذكور التي تقدر بنسبة (84,2 %)، بينما تمثل نسبة فئة الإناث (15,8 %)، وهذا يعود إلى طبيعة النشاط المؤسسة ونظام العمل فيها، الذي يعتمد على النشاط التقني أكثر من النشاط الإداري، وهو ما يتناسب مع فئة الذكور أكثر من فئة الإناث وأيضاً مع الازمة الصحية كورونا تقريباً تم تسريح كل النساء الحوامل وللواتي عندهن أطفال.

2. السن: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.

الجدول (2-10) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية %
من 25-35 سنة	16	28,1 %
من 36-45 سنة	30	52,6 %
من 46-55 سنة	11	19,3 %
المجموع	57	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على برنامج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة لتكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

في الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية الغالبة (36-45 سنة) بنسبة (52,6%)، تليها الفئة (25-35 سنة) بنسبة (28,1%)، أما الفئة العمرية (46-55 سنة) كانت بنسبة (19,3%)، ومنه يتضح أن أغلب أفراد العينة شباب وهذا ما يسهل سير العمل وأن الفئة الشبابية تسعى أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة من خلال مواكبة تطورات العصرية والتكنولوجية في إنجازها للمهام وفي اقل وقت.

3. المستوى التعليمي: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول (2-11) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
38,6 %	22	ليسانس
56,1 %	32	ماستر
5,3 %	03	دكتوراه
100 %	57	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه بأن أغلبية أفراد المؤسسة لهم مستوى ماستر، بنسبة 56,1 وهذا يدل أن المؤسسة تحتوي على كوادرات وإطارات وكفاءات، وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة، وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب متخصصين في هذا المجال بالإضافة إلى سياسة المؤسسة التي تهتم بالمستوى العالي للعمال.

4. المصلحة: الجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المصلحة.

الجدول (2-12) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المصلحة

النسبة المئوية %	التكرار	المصلحة
07 %	04	الاستغلال
64,9 %	37	الصيانة/ التقني
28,1 %	16	إدارة الموارد البشرية
100 %	57	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المصلحة التقنية احتلت المرتبة الأولى بنسبة (64,9 %) كأعلى نسبة، لتليها مختلف المصالح المتمثلة في مصلحة إدارة الموارد البشرية ومصلحة الاستغلال، بنسبة (28,1 %)، في حين كانت أقل نسبة حسب آراء أفراد العينة هي مصلحة الاستغلال بنسبة (07 %) ، وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة لأنها تعتمد على الأنشطة التقنية أكثر منها الأنشطة الإدارية فهي تمتلك أقسام ومصالح متخصصة لذلك، حيث تسعى دائما بفضل نشاطها الدائم ومختلف موظفيها من تقنيين وإداريين إلى محاولة كسب وإرضاء الزبائن وهو كهدف من أهداف المؤسسة .

ثانيا: عرض نتائج تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة:

1. عرض نتائج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة اتصالات الجزائر بورقلة: من خلال المقابلة التي قمنا بها لاحظنا ما يلي:

➤ تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر على برامج حاسوبية وهي:

- oracle حيث يستعمل في العمليات المحاسبية؛

- Hrcss حيث يستعمل في العمليات التجارية؛

- Injbss يستعمل في تسيير الموارد البشرية؛

➤ تقوم المؤسسة بتدريب العمال عن طريق التدريب التقليدي وفي بعض حالات ربح الوقت تقوم بالتواصل المرئي؛

➤ وسيلة الاتصال في اتصالات الجزائر هي e-mail بين جميع الموظفين على مستوى وطني الذي تربطه شبكة خاصة للمؤسسة الداخلية؛

➤ تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض ضغوط العمل بالنسبة للمورد البشري عن طريق ربح الوقت وإنجاز المهام

في الوقت المحدد مثال: استعمال code Bar، تساعد على تخزين كم هائل من المعلومات بدقة واسترجاعها في أي وقت؛

لدى العاملين في المؤسسة مهارات عالية باستخدام الحواسيب كما لها عدد كافي من الحواسيب والأجهزة؛

➤ أنواع الشبكات الموجودة في المؤسسة هي:

- LAN تساعد على الاتصال بين العمال داخل المؤسسة حيث تتميز بالحماية والأمن من القرصنة.

- انترانات بالإنترنت وهي بين اتصالات الجزائر وحدة ورقلة والمديرية الأم.

➤ المعدات التي تربط البرمجيات مع بعضها البعض هي Serveur؛

➤ من بين المعدات التي تم شراؤها في المؤسسة هي: أجهزة القراءة، الكود البار الخاص بالجرد المحاسبي، أجهزة المراقبة، أجهزة

الاتصال المرئي الذي يستعمل في الاجتماعات والدورات التدريبية... الخ، تم اقتناؤها أكثر من خمس سنوات كما أنها

جديدة لأن طبيعة العمل تحتاج تقنيات متطورة،

➤ تمتلك قاعدة بيانات ضخمة تقدر ب 3285 جيقا.

وعليها افترضنا أن:

تتبنى شركة اتصالات الجزائر تكنولوجيا معلومات واتصال متطورة.

وللتأكد من صحة الفرضية نعرض نتائج متوسط إجابات العمال حول مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة

اتصالات الجزائر المبين في الجدول أدناه:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

أ. بعد مدى استخدام الأجهزة والمعدات: حيث كانت متوسط اجابات العمال كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-13) متوسط إجابات العمال حول بُعد استخدام البرمجيات.

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
01	توفر المؤسسة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال.	2,89	0,451	موافق	01
02	توفر المؤسسة (الاتصال بالإنترنت، الفاكس) التكنولوجية	2,74	0,583	موافق	03
03	توفر المؤسسة أجهزة صيانة المعدات والعتاد.	2,77	0,501	موافق	02
04	تتوفر المؤسسة على أجهزة ومعدات تساعدها على إنجاز	2,72	0,590	موافق	04
	المتوسط العام لبعد مدى استخدام الأجهزة والمعدات	2,78	0,077	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لبعد استخدام الأجهزة والمعدات 2,78 بانحراف معياري 0,077 وهو يقع في المجال المتوسط ما يعني أن المؤسسة تعتمد على استخدام الأجهزة والمعدات استخدام فعال حيث نلاحظ أن هذا الاستخدام يعتمد أساسا أن المؤسسة توفر كل الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال ما يوضحه متوسط الفقرة (01) 2,89 وانحراف 0,451 بالإضافة إلى أنها توفر كل أجهزة صيانة العتاد الفقرة (03) بمتوسط 2,77 وانحراف 0,501 حيث توفر المؤسسة كل أجهزة الاتصالات من (الاتصال بالإنترنت، الفاكس) الفقرة (02) بمتوسط وانحراف 2,740,583 وكذلك توفر المؤسسة أجهزة تساعدها على إنجاز معاملاتها بسرعة وبدقة الفقرة (04) بمتوسط 2,72 وانحراف 0,590. نستنتج أن اتصالات الجزائر تعتمد على استخدام الأجهزة والمعدات فعالة تساعدها في إنجاز معاملاتها بسرعة وبدقة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

ب. بعد استخدام البرمجيات: حيث كانت متوسط اجابات العمال كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-14) متوسط إجابات العمال حول بُعد استخدام البرمجيات

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات	الرقم
01	موافق	0,381	2,88	البرامج الحاسوبية تتناسب متناسب مع طبيعة عمل المؤسسة	01
03	موافق	0,590	2,61	تتوفر المؤسسة على برمجيات حديثة ومتطورة	02
04	موافق	0,623	2,60	تتوفر البرامج الحاسوبية المستخدمة على إرشادات	03
05	موافق	0,629	2,46	تمتاز البرمجيات بأنظمة حماية الية متطورة	04
02	موافق	0,612	2,65	البرامج الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت	05
	مرتفع	0,479	2,63	المتوسط العام لبعد استخدام البرمجيات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لبعد استخدام البرمجيات **2,63** بانحراف معياري **0,479** وهو يقع في المجال الموافق أي أن المؤسسة تعتمد على استخدام البرمجيات بكفاءة وفعالية حيث نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على وضع برامج حاسوبية تتناسب مع طبيعة عملها وهذا ما يوضحه متوسط الفقرة (01) **2,88** وانحراف **0,381** بالإضافة إلى أن برامجها الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب الفقرة (05) بمتوسط **2,65** وانحراف **0,612** كذلك توفر المؤسسة البرمجيات الحديثة الفقرة (02) بمتوسط **2,61** وانحراف **0,590** كما البرامج الحاسوبية المستعملة في المؤسسة تتوفر على إرشادات الاستخدام الفقرة (03) بمتوسط **2,60** وانحراف **0,623** حيث أن برمجيات المؤسسة أيضا تمتاز بأنظمة حماية آلية متطورة الفقرة (05) بمتوسط حسابي **2,46** و انحراف **0,629**.

نستنتج أن اتصالات الجزائر تعتمد على استخدام البرمجيات بقوة وفعالية تتناسب مع طبيعة عمله.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

ت. قاعدة البيانات: حيث كانت متوسط اجابات العمال كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-15) متوسط إجابات العمال حول قاعدة البيانات

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات	الرقم
02	موافق	0,607	2,67	تساعدني قاعدة البيانات في حفظ كم كبير جدا من المعلومات.	01
04	موافق	0,623	2,60	تشجع المؤسسة المعالجة الالكترونية للبيانات.	02
01	موافق	0,526	2,72	تساهم قاعدة البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة.	03
03	موافق	0,501	2,72	تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة عملية الوصول إلى قواعد البيانات عند الحاجة.	04
	مرتفع	0,077	2,68	المتوسط العام لبعده قاعدة البيانات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لبعده قاعدة البيانات 2,68 بانحراف معياري 0,077 وهو يقع في المجال المتوسط هذا يعني أن المؤسسة تعتمد على استخدام قاعدة البيانات بقوة حيث نلاحظ أن قاعدة البيانات تساهم في تبادل المعلومات بين الأقسام و المصالح المختلفة في المؤسسة ما يوضحه متوسط الفقرة (03) 2,72 وانحراف 0,526 حيث أن قاعدة البيانات تساعدهم في حفظ كل من المعلومات الفقرة (01) بمتوسط 2,67 وانحراف 0,607 كذلك تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملية الوصول إلى قواعد البيانات عند الحاجة الفقرة (04) بمتوسط 2,72 وانحراف 0,501 كما أن المؤسسة تشجع المعالجة الالكترونية للبيانات الفقرة (02) بمتوسط 2,60 وانحراف 0,623. نستنتج أن اتصالات الجزائر على قاعدة البيانات تساهم بشكل كبير وقوي في تبادل المعلومات بين أقسام المصالح وحفظها.

ث. بعد الشبكات: حيث كانت متوسط اجابات العمال كما يوضحه الجدول التالي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

الجدول رقم (2-16) متوسط إجابات العمال حول بُعد الشبكات

الترتيب	الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	العبارات	الرقم
04	موافق	0,620	2,72	تستخدم الشبكات في الربط والتنسيق بين الأقسام	01
03	موافق	0,606	2,75	تمتلك المؤسسة شبكات تساعد في ضبط ومراقبة العمليات اليومية	02
03	موافق	0,636	2,75	يساعد الموقع الإلكتروني العميل على معرفة خدمات المؤسسة بسهولة	03
05	موافق	0,539	2,67	تساهم الشبكات في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة	04
01	موافق	0,597	2,82	يوجد في المؤسسة شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين	05
	مرتفع	0,063	2,73	المتوسط العام لبعد الشبكات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لبعد الشبكات **2,73** بانحراف معياري **0,063** وهو يقع في المجال الموفق هذا يعني أن المؤسسة تعتمد على استخدام الشبكات استخدام قوي وفعال حيث نلاحظ أن المؤسسة لديها شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين ما يوضحه متوسط الفقرة (05) **2,82** وانحراف **0,597** حيث يساعد الموقع الإلكتروني العميل على معرفة خدمات المؤسسة بسهولة الفقرة (03) بمتوسط **2,75** وانحراف **0,636** كذلك تمتلك المؤسسة شبكات تساعد في ضبط ومراقبة العمليات اليومية الفقرة (02) بمتوسط **2,75** وانحراف **0,606** أيضا تستخدم الشبكات في ربط والتنسيق بين الأفراد الفقرة (01) بمتوسط **2,72** وانحراف **0,620** كما تساهم كذلك الشبكات في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة.

نستنتج أن الشبكات في اتصالات الجزائر هي الركيزة الأساسية التي تساهم بشكل كبير وقوي في الربط بين الإدارة والموظفين

ج. بعد المورد البشري: حيث كانت متوسط اجابات العمال كما يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

الجدول رقم (2-17) متوسط إجابات العمال حول المورد البشري

الترتيب	الاتجاه	الانحراف	المتوسط	العبارات	الرقم
02	موافق	0,678	2,60	تحرص المؤسسة على تقديم البرامج التدريبية لموظفيها	01
04	موافق	0,682	2,44	تستقطب المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات	02
03	موافق	0,685	2,51	تهتم المؤسسة بتدريب المورد البشري على استخدام البرامج	03
01	موافق	0,518	2,74	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحقق مرونة في	04
	مرتفع	0,130	2,57	المتوسط العام لبعده المورد البشري	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط العام لبعده المورد البشري **2,57** بانحراف معياري **0,130** وهو يقع في المجال الموافق هذا يعني أن المؤسسة تعتمد على المورد البشري باعتباره المكون المسير الفعال الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات حيث نلاحظ أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحقق مرونة في العمل ويسهل العلاقات الإدارية هذا ما يوضحه متوسط الفقرة (04) **2,57** وانحراف **0,518** حيث أن المؤسسة تحرص على تقديم البرامج التدريبية لموظفيها لمساعدتهم على استخدام التقنيات في الفقرة (01) بمتوسط **2,60** وانحراف **0,678** كذلك تهتم المؤسسة بتدريب المورد البشري على استخدام البرامج الحاسوبية بشكل مستمر الفقرة (03) بمتوسط **2,51** وانحراف **0,685** كما تستقطب المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الفقرة (02) بمتوسط **2,44** وانحراف **0,682** و عليه نستنتج المورد البشري المكون الرئيسي في تكنولوجيا المعلومات وأن تكنولوجيا المعلومات تحقق مرونة في العمل وتسهل العلاقات الإدارية بشكل كبير جدا. نستنتج أن المورد البشري المحرك الأساسي لتكنولوجيا المعلومات في اتصالات الجزائر حيث تحقق هذه الأخيرة مرونة في العمل وتسهل العلاقات الإدارية بشكل قوي وفعال.

ويمكن توضيح أهمية كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات في اتصالات الجزائر بورقلة وفق ترتيبه كما هم موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2-18) أهمية أبعاد تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	الاتجاه العام	انحراف معياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
01	مرتفع	0,077	2,78	استخدام الأجهزة والمعدات	01
02	مرتفع	0,063	2,73	الشبكات	02
03	مرتفع	0,077	2,68	قاعدة البيانات	03
04	مرتفع	0,479	2,63	استخدام البرمجيات	04
05	مرتفع	0,130	2,57	المورد البشري	05
-----	متطورة	0,014	2,68	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه، فإن تكنولوجيا المعلومات التي تشرف عليها مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة كانت بمتوسط 2,68 وانحراف معياري 0,014 وهو ما يعني انها تقع في المجال الموافق، حيث يشير إلى أن المؤسسة تمتلك تكنولوجيا قوية ومتطورة بقوة أبعادها الخمسة المتبناة في الدراسة وهي "الأجهزة والمعدات"، "الشبكات"، "قاعدة البيانات"، "البرمجيات" و "المورد البشري"، نستنتج أنه تتبنى شركة اتصالات الجزائر تكنولوجيا المعلومات والاتصال متطورة وفعالة أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف العاملين، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على "شركة اتصالات تتبنى تكنولوجيا معلومات متطورة".

وترتكز تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة اتصالات الجزائر حسب الجدول أعلاه على أساس جميع الأبعاد التي كانت قوية إلا أنها تختلف بدرجة قوتها ودعمها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعليه نستنتج أن الركيزة الأساسية هي الأجهزة والمعدات بمتوسط حسابي 2,78 وانحراف معياري 0,077 ثم الشبكات بمتوسط حسابي 2,73 وانحراف معياري 0,063، ثم قاعدة البيانات بمتوسط 2,68 وانحراف معياري 0,077، ثم استخدام البرمجيات بمتوسط 2,63 وانحراف معياري 0,479، ثم المورد البشري بمتوسط حسابي 2,57 وانحراف معياري 0,130، حيث أن هذه الركائز كلها كانت متوفرة بقوة وبفعالية. وعليه نستنتج أن مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة الاتصال والتي تتمثل في الأجهزة والمعدات، الشبكات، البرمجيات، قاعدة البيانات والمورد البشري كلها تعتبر ركائز أساسية. وهو ما ينفي صحة الفرضية الثانية، التي تنص "تعتبر أهم أسس تكنولوجيا المعلومات في شركة اتصالات الجزائر هي الأجهزة والمعدات".

2. نتائج لأداء الموارد البشرية في شركة اتصالات:

من خلال المقابلة التي قمنا بها لاحظنا أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وعليه افترضنا أن:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات

الجزائر وحدة ورقلة

أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر هو أداء غير متميز من خلال:

- يتم تقييم المورد البشري عن طريق كمية العمل المنجزة خلال الوقت المحدد له حيث لا يوجد في المؤسسة مؤشرات تقيس المورد البشري؛
 - السبب وراء في زيادة في أداء المورد البشري هو زيادة في الدخل؛
 - أداء المورد البشري متوسط نوعا ما طوال فترة انطلاق المؤسسة والقسم الأكثر أداء هو القسم التجاري والتقني.
- وللتأكد من صحة الفرضية نعرض نتائج متوسط إجابات العمال حول الأداء المبين في الجدول أدناه:

جدول رقم (2-19): متوسط الإجابات العمال حول أداء الموارد البشرية

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
02	موافق	0,342	2,91	أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة	1
01	موافق	0,225	2,95	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	2
15	موافق	0,598	2,56	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	3
06	موافق	0,350	2,86	أخطط جيدا للأعمال المطلوبة مني قبل تنفيذها	4
07	موافق	0,368	2,84	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	5
08	موافق	0,368	2,84	أقوم بعملتي على أكمل وجه	6
09	موافق	0,474	2,75	لدى القدرة على التصرف في حل المشكلات	7
03	موافق	0,285	2,91	أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي	8
05	موافق	0,331	2,88	أحرص على تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر	9
12	موافق	0,499	2,70	أسعى دائما إلى تقديم أفكار جديدة لتحسين العمل	10
11	موافق	0,533	2,70	أعتمد على ذاتي في انجاز العمل	11
04	موافق	0,381	2,88	أبذل جهدا كبيرا لإنجاز عمل لائق	12
13	موافق	0,546	2,67	أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي	13
14	موافق	0,620	2,61	غالبا ما يحاسبني رئيسي في العمل على انجاز عمل معين وليس على	14
10	موافق	0,533	2,70	ألتزم في عملي بالأوقات الرسمية	15
06	موافق	0,428	2,82	ألتزم بعبادات وقيم العمل (اللباس الخاص بالعمل، ...)	16

08	موافق	0.441	2,81	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة الحالية	17
----	-------	-------	------	--	----

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات

الجزائر وحدة ورقلة

05	موافق	0,398	2,86	18	أتأخر أحيانا عن الانصراف من العمل رغم نهاية الدوام لإتمام بعض
08	موافق	0,441	2,81	19	لدى العاملين القدرة على الإبداع وتطوير العمل
	متميز	0,109	2,79		أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بأداء الموارد كان المتوسط العام لفقرات المتغير بلغ 2,79، بانحراف معياري 0,109 وهو يقع في المجال الموافق وهو يعكس فعالية وكفاءة أداء المورد البشري، وذلك بسبب حرص العمال على عدم الغياب إلا للضرورة وذلك بسبب القوانين والسياسة التي تدير عليها المؤسسة وهو ما توضحه الفقرة 01 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2,95 وانحراف معياري 0,225 كما نلاحظ الفقرة 02 أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي وانحراف معياري 0,342 وهذا ما يعني يتمتعون بدرجة عالية في أداء مهامهم كما يظهر من الجدول أن أغلب المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير كانت بدرجة مرتفعة وهذا ما يدل على وجود مستوى أداء مرتفع أي نستنتج أن أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر كان متميزا.

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة، التي تنص "يحقق المورد البشري في شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة أداء غير متميز"

ثالثا: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر

والتي نقوم بمعالجتها بواسطة معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بينهما وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (2-20) يبين العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية

المتغيرات	معامل الارتباط بيرسون	مستوى دلالة الاختبار	مستوى دلالة الفرضية
تكنولوجيا المعلومات وأداء	0,381	0,003	0,05

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط متوسطة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,381 وهي تعتبر علاقة طردية موجبة ومتوسطة ذات دلالة احصائية 0,003 وهي أصغر من

مستوى الدلالة 0,05. وهذا ما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بشكل متوسط في مستوى الأداء المورد البشري المتميز المحقق.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة لتكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات الاتصال تساهم في تفعيل أداء المورد البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة والتي تنص على "تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري".

ولمعرفة لماذا المساهمة كانت بشكل متوسط نحاول دراسة العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري، وهي كما يبينه الجدول التالي:

جدول (2-21): يمثل معامل الارتباط لأداء المورد البشري والأبعاد الخمس

أبعاد تكنولوجيا المعلومات	معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد تكنولوجيا وأداء الموارد البشرية	مستوى الدلالة
الأجهزة والمعدات	0,167	0,215
البرمجيات	0,333	0,011
قاعدة البيانات	0,222	0,097
الشبكات	0,364	0,005
المورد البشري	0,344	0,009

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك علاقة ارتباط طردية بين البرمجيات، الشبكات، المورد البشري وأداء المورد البشري حيث قدر معامل الارتباط بين الشبكات 0,364، البرمجيات 0,333 و المورد البشري 0,364 وهذا ما يعني مساهمة الشبكات والبرمجيات والمورد البشري في تفعيل أداء المورد البشري، بينما مستوى المعنوية الاجهزة و المعدات، قاعدة البيانات أكبر من 0,05 والتي لم تساهم في تفعيل أداء المورد البشري في شركة.

وبالتالي نستنتج أن أهم ما يساهم فعلا في تفعيل أداء المورد البشري في شركة اتصالات الجزائر هو البرمجيات والشبكات والمورد البشري.

وبالتالي هذا بين أن تدني نوعا ما مستوى مساهمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم قوة ركائزها في شركة اتصالات في تحقيق الأداء المتميز للموارد البشرية يعود بالأساس الى عدم مساهمة كل من الأجهزة وقاعدة البيانات.

ولمعرفة نوع العلاقة والارتباط التي بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية قمنا بدراسة الانحدار الخطي البسيط باستعمال نموذج خطوة بخطوة وهو كما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

- معادلة الانحدار البسيط: والتي يمكن تناوله من خلال مجموعة من العناصر وهي كما يلي:

● جودة توفيق النموذج:

وسيتيم من خلالها الوصول والتعرف على معامل التحديد ومعامل التصحيح وهي كما يلي:

الجدول رقم (2-22) جودة توفيق النموذج

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد R2	معامل التصحيح المصحح
01	0,364	0,132	0,116

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون يساوي 0,364 ومعامل التحديد يساوي 0,116 بمعنى أن المتغير المستقل "الشبكات" يستطيع تفسير بما يقارب 13,2% من تغيرات المتغير التابع "أداء الموارد البشرية" والباقي تفسره متغيرات أخرى، في حين كانت قيمة معامل التصحيح تساوي 0,116.

● اختبار المعنوية الكلية للنموذج:

من أجل معرفة معنوية النموذج الكلية نستخدم الجدول التالي:

جدول رقم (2-23) معنوية النموذج الكلية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	105,469	01	105,469	3,380	0,005
البواقي	692,250	55	12,586		
الكلية	797,719	56			

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن مجموع مربعات الانحدار تساوي إلى 105,469 بدرجة حرية 1، وبمتوسط مربعات الانحدار تساوي 105,469، وأما مجموع مربعات البواقي يساوي 692,250 ودرجة حرية 55، وبمتوسط مربعات البواقي يساوي 12,586. ونلاحظ أن قيمة الاختبار F تساوي 3,380 عند مستوى معنوية اختبار SIG 0,005 وهي أصغر من مستوى معنوية 0,05 ومنه النموذج معنوي حقيقي.

● اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج: من أجل معرفة معنوية النموذج الجزئية نستخدم الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

الجدول (2-24) المعنوية الجزئية للنموذج

النموذج	المعامل B	قيمة T	مستوى المعنوية
الثابت	44,507	14,860	0,000
الشبكات	0,627	2,895	0,005

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

- بالنسبة للثابت: من الجدول نلاحظ أن المعامل الثابت يساوي 44,507 بقيمة اختبار T المحسوبة تساوي 14,860 عند مستوى معنوية 0,000 وهي أصغر من مستوى معنوية SIG 0,05 ومنه معامل الثابت معنوي.
- بالنسبة لمتغير " لشبكات": من الجدول نلاحظ أن معامل الشبكات يساوي 0,627 بقيمة اختبار T المحسوبة التي تساوي إلى 2,895 عند مستوى معنوية SIG 0,005 وهي أصغر من مستوى معنوية 0,05 ومنه معامل الشبكات معنوي.

ومنه نستنتج أن المعنوية الجزئية للنموذج محققة.

وعليه نستنتج أن بعد الشبكات يمثل الرابط القوي بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية والمعادلة التالية توضح ذلك:

$$\text{أداء الموارد البشرية} = 0,672 \text{ الشبكات} + 44,567$$

رابعا: دراسة وتحليل أداء الموارد البشرية حسب العوامل الموقفية :

1. الجنس:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الموارد البشرية حسب الجنس.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الموارد البشرية حسب الجنس.

سيتم اختبار هذه الفرضية كما قمنا سابقا بالاعتماد على اختبار T لعينتين مستقلتين حيث سيتم الاعتماد على مستوى

معنوية 0,05 والذي ستقبل عنده الفرضية الصفرية ويتم رفضها في حالة مستوى المعنوية أقل من 0,05 وقبل استخدام

اختبار T لعينتين مستقلتين يجب توفر شروط استخدام هذا الاختبار وهي:

- أن تكون البيانات رقمية؛
- أن تكون العينتين مستقلتين؛
- أن تكون هناك عشوائية في الاختيار؛

- اعتدالية العينتين؛

- تجانس العينتين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات

الجزائر وحدة ورقلة

بالنسبة للشروط الثلاثة الأولى لا يمكن اختبارها إحصائيا ويفترض أن تكون محققة أما الشرطين الآخرين يتم اختبارها والتأكد منهما إحصائيا بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS.

لا بد لنا من اختبار العينة لمعرفة توزيعها والذي سيكون وفق اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية وهو موضح في الجدول كما يلي:

الجدول رقم (2-25) نتائج اختبار شايبرو-وليك

اختبار شايبرو-وليك للاعتدالية				
أداء	الجنس	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى المعنوية
الموارد البشرية	ذكر	0,885	48	0,000
	أنثى	0,944	9	0,628

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن قيمة اختبار الاعتدالية لفئة الذكور تساوي 0,885 بدرجة حرية 48 عند مستوى دلالة 0,00، وهي أصغر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه شرط الاعتدالية لفئة الذكور غير محقق. كما نلاحظ أن قيمة اختبار الاعتدالية لفئة الإناث تساوي 0,944 بدرجة حرية 9 عند مستوى دلالة 0,628 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه شرط الاعتدالية لفئة الإناث محقق. ومنه شرط الاعتدالية غير محقق. نستخدم اختبار آخر لا معلمي وهو اختبار مان-وتني.

الجدول رقم (2-26) نتائج الاختبار:

أداء الموارد البشرية	الجنس	متوسط الرتب	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
الموارد البشرية	ذكر	28,47	190,5	0,537
	أنثى	31,83		

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول نلاحظ أن متوسط الرتب لأداء الموارد البشرية لفئة الذكور تساوي 28,47 بينما متوسط الرتب لأداء الموارد البشرية لفئة الإناث تساوي 31,83.

ونلاحظ من الجدول كذلك أن قيمة الاختبار 190,5 عند مستوى دلالة 0,537 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الموارد البشرية حسب الجنس.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات

الجزائر وحدة ورقلة

2. المستوى التعليمي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الموارد البشرية حسب المستوى التعليمي.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الموارد البشرية حسب المستوى التعليمي.

لاختبار الفرضية الصفرية نستخدم اختبار تحليل التائي الأحادي.

شروط استخدام الاختبار:

البيانات كمية؛

- العينات مستقلة؛

- اعتدالية العينات؛

- تجانس العينات.

الشرطين الأول والثاني محقق ولنحقق من شرط الثالث.

الجدول رقم (2-27): شرط الاعتدالية:

اختبار الاعتدالية شايرو - ويلك				
أداء الموارد البشرية	المستوى التعليمي	قيمة الاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة
	ليسانس	0,899	22	0,029
	ماستر	0,874	32	0,001
	دكتوراه	0,750	03	0,000

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتضح أن قيمة اختبار الاعتدالية للمستوى التعليمي ليسانس يساوي 0,899 بدرجة حرية 22 عند

مستوى الدلالة 0,029 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه شرط الاعتدالية للمستوى التعليمي ليسانس غير محقق.

حيث يتضح أيضا أن قيمة اختبار الاعتدالية للمستوى التعليمي ماستر يساوي 0,874 بدرجة حرية 32 عند مستوى الدلالة

0,001 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه شرط الاعتدالية للمستوى التعليمي ماستر غير محقق.

أما قيمة اختبار الاعتدالية للمستوى التعليمي دكتوراه يساوي 0,750 بدرجة حرية 3 عند مستوى الدلالة 0,000 وهي

أصغر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه شرط الاعتدالية للمستوى التعليمي دكتوراه غير محقق.

شرط الاعتدالية غير محقق.

الجدول رقم (2-28) اختبار كروسكال - ووليس:

المستوى التعليمي	متوسط الرتب	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة
------------------	-------------	---------------	---------------

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

0,481	1,462	29,20	ليسانس	أداء الموارد البشرية
		27,84	ماستر	
		39,83	دكتوراه	

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول يتضح أن متوسط الرتب لأداء الموارد البشرية للمستوى التعليمي ليسانس يساوي 29,20 بينما متوسط الرتب لأداء الموارد البشرية للمستوى التعليمي ماستر يساوي 27,84 أما بالنسبة لمتوسط الرتب لأداء الموارد البشرية للمستوى التعليمي الدكتوراه يساوي 39,83.

حيث نلاحظ أيضا أن قيمة الاختبار 1,462 عند مستوى دلالة 0,481 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في أداء الموارد البشرية حسب المستوى التعليمي. وعليه نستنتج أنه لا يوجد اختلاف في أداء الموارد البشرية يعود للعوامل الموقفية.

ومنه نفي الفرضية الخامسة التي نص على "يختلف أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر حسب المستوى التعليمي فقط"

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

- نحاول من خلال هذا المطلب مناقشة نتائجنا التي توصلنا لها في دراسة الدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر، حيث تمثلت أهم النتائج التي توصلنا اليها فيما يلي:
- اتصالات الجزائر تعتمد على استخدام الأجهزة والمعدات فعالة تساعدها في انجاز معاملاتها بسرعة وبدقة؛
 - اتصالات الجزائر لديها قاعدة البيانات تساهم بشكل كبير وقوي في تبادل المعلومات بين أقسام المصالح وحفظها؛
 - الشبكات في اتصالات الجزائر هي الركيزة الأساسية التي تساهم بشكل كبير وقوي في الربط بين الإدارة والموظفين؛
 - المورد البشري المحرك الأساسي لتكنولوجيا المعلومات في اتصالات الجزائر حيث تحقق هذه الأخيرة مرونة في العمل وتسهل العلاقات الإدارية بشكل قوي وفعال؛
 - تتبنى شركة اتصالات الجزائر تكنولوجيا المعلومات والاتصال متطورة وفعالة أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف العاملين؛
 - مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة الاتصال والتي تتمثل في الأجهزة والمعدات، الشبكات، البرمجيات، قاعدة البيانات والمورد البشري كلها تعتبر ركائز أساسية؛
 - أن أداء المورد البشري في اتصالات الجزائر متميز؛
 - تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء المورد البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر؛
 - وجود علاقة متوسطة بين مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري، هذا ما يؤكد أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير متوسط في أداء المورد البشري؛

➤ لا يوجد اختلاف في أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات حسب العوامل الموقفية والمستوى التعليمي والجنس.

مقارنة نتائج الدراسة الحالية بالدراسات السابقة: وعليه فان هذه النتائج التي توصلنا لها تشابهت مع بعض الدراسات

واختلفت مع دراسات أخرى ولذا نظرا للعديد من الظروف والأسباب والتي نذكر فيها ما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة قوية ومتطورة.

تشابهت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (طويهي فاطنة، عربي عطية، أسماء شاکر واخرون ندى اسماعيل جبوري كماش، عزيزة عبد الرحمان العتيبي)، وذلك بسبب قوة أبعاد الخمسة، وذلك أن مؤسسة تقوم بتوفير كافة الوسائل لتعزيز الأنظمة الالكترونية الحديثة واستخدام التقنيات والبرامج الحديثة مع دورات تدريبية للموظفين، وأن هذه القطاعات: قطاع الاتصال، قطاع الكهربائي، قطاع التعليم العالي، هذه قطاعات كثيفة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعني ضرورة حتمية وتتطلب من المؤسسات التي تنشط في هذه القطاعات أن تكون لديها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أن هذه المؤسسات تستقطب عمال ذوي كفاءات لأن طبيعة النشاط تتطلب ذلك.

واختلفت دراسة مع دراسة التالية (طارق طه عبود) وذلك بأن المؤسسة لها ضعف في المهارات ولها ضعف في المهارات العمل على معرفة بعض البرامج التخصصية مثل الحزمة الإحصائية مثل: SPSS واستعمال برامج مكتبية متخصصة ولتحسين المهارات وتطويرها في استخدامات البرامج فيجب وضع دورات تدريبية لأن يعد التدريب في المؤسسة جسرا حيويا بين استراتيجية الموارد البشرية، وترقية أدائها وإرساء تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المنظمة لاستغلال فوائدها. وكذلك اختلفت مع دراسة (فرحات محند) وذلك بسبب وجود صعوبات في استخدام التقنيات الجديدة لأن المؤسسة لا تقوم بعملية التدريب برغم من امتلاكها لتقنيات جديدة، وأن قطاع الذي تنشط فيه لا يحتاج كثيرا للتكنولوجيا المعلومات وأن المؤسسة خاصة لا تستطيع تغطية تكاليفها، برغم أنها تنشط في قطاع شديد المنافسة.

- ان أهم ركائز تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة (الأجهزة والمعدات، استخدام البرمجيات، الشبكات، قاعدة البيانات، مورد البشري).

تشابهت هذه الدراسة مع دراسة (طويهي فاطنة، عربي عطية، أسماء شاکر واخرون، ندى اسماعيل جبوري كماش، عزيزة عبد الرحمان العتيبي) وهذا لأنها تعتمد على أبعاد تكنولوجيا المعلومات من ناحية والثقة والكفاءة والفعالية وهذا ما تحتاجه مؤسسات في العمل لتحقيق أهدافها.

واختلفت مع دراسة (طارق طه عبود) أهم الركائز تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي (أساسيات الحاسوب والتعامل مع نظم التشغيل المختلفة والطباعة وورد تعامل مع مواقع التواصل الاجتماعي) كذلك في دراسة (فرحات محند)، تعتمد على ركيزة أساسية هي المورد البشري.

- أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة متميز.

تشابهت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (طوبهري فاطمة، عربي عطية، أسماء شاکر وآخرون، ندى اسماعيل جبوري كماش، عزيزة عبد الرحمان العتيبي) وذلك بسبب توفير كافة الوسائل لتطبيق الأنظمة الالكترونية في العمل والتي تسهل العمل واختزال الوقت والجهد كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ومن ضمنها نظام الموارد البشرية يعزز قدرات إدارة الموارد البشرية ويحسن أداء المورد البشري على الأنظمة الالكترونية واستخدام طرق الحديثة في جمع المعلومة وحفظها واسترجاعها.

واختلفت مع دراسة (طارق طه عبود، فرحات محند) وذلك بسبب الصعوبة التي يواجهها المورد البشري في استخدام التقنيات الجديدة لأن الأغلبية لا تتلق تدريبات حول التقنية الجديدة مما أدى إلى ضعف النتائج على مورد البشري بمؤسسة بالرغم من الوعي الكامل بالأجهزة التقنية وشبكات الأنترنت وفوائدها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للمساهمة تكنولوجيا المعلومات في أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لشركة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، حيث تم التطرق فيه إلى المؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها واقتصر على 57 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية SPSS، وبعد المعالجة والتحليل والتفسير قمنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية ثم مناقشة نتائج.

الخاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة تحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في شركة اتصالات الجزائر فرع ورقلة، ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي كانت " إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر فرع ورقلة؟"، والإشكاليات الفرعية واختبار، تم تقسيم الدراسة إلى قسمين قسم النظري الذي تم من خلاله إعطاء المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة وعرض الدراسات السابقة في هذا المجال، أما القسم التطبيقي فقد وضحنا من خلاله الخطوات المنهجية المتبعة بالإضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وكذلك طرق المعالجة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة وعليه كانت أهم النتائج المتوصل لها كما يلي:

النتائج:

- تتبنى شركة اتصالات الجزائر تكنولوجيا المعلومات والاتصال متطورة وفعالة أي هناك وعي وفهم عالي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف العاملين؛
- تتمثل أسس تكنولوجيا المعلومات في البرمجيات، المورد البشري، الشبكات.
- تعتمد شركة اتصالات الجزائر على استخدام الأجهزة والمعدات فعالة تساعد في إنجاز معاملاتها بسرعة وبدقة؛
- لدى شركة اتصالات الجزائر قاعدة بيانات تساهم بشكل كبير وقوي في تبادل المعلومات بين أقسام المصالح وحفظها؛
- تعتبر الشبكات في اتصالات الجزائر هي الركيزة الأساسية التي تساهم بشكل كبير وقوي في الربط بين الإدارة والموظفين؛
- المورد البشري هو المحرك الأساسي في اتصالات الجزائر حيث تحقق هذه الأخيرة مرونة في العمل وتسهل العلاقات الإدارية بشكل قوي وفعال؛
- أداء المورد البشري في اتصالات الجزائر متميز؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية؛
- يمثل بعد الشبكات الرابط القوي بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية
- لا يوجد اختلاف في أداء المورد البشري حسب مستوى التعليمي، الجنس؛

اختبار الفرضيات: من خلال الفرضيات الموضوعة سابقا تبين ما يلي:

- تؤكد النتائج صحة الفرضية الأولى بأن شركة اتصالات الجزائر تتبنى تكنولوجيا معلومات متطورة؛
- وتأكد النتائج نفي الفرضية الثانية تعتبر أهم أسس تكنولوجيا المعلومات في شركة اتصالات الجزائر هي الأجهزة والمعدات؛
- وتأكد صحة الفرضية الثالثة يحقق المورد البشري أداء غير متميز؛
- وتأكد نتائج صحة الفرضية الرابعة تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة؛
- وتأكد نفي الفرضية الخامسة يوجد اختلاف في أداء الموارد البشرية يعود للعوامل الموقفية.

التوصيات والاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل إليها سابقا تقدم بعض التوصيات والاقتراحات حول تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية:

- على الشركة أن تحاول وضع مؤشرات تضبط أداء المورد البشري؛
- تقديم الحوافز المعنوية للعمال هذا ما يساعد على زيادة في الأداء؛
- العمل على صيانة ومراقبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموجودة بالمؤسسة بشكل دوري؛
- العمل على زيادة أمن المعلومات وحماية معلومات المؤسسة من خلال توفير برامج حاسوبية تمتاز بدرجة عالية من تلاعب أو ضياع المعطيات.

أفاق الدراسة:

- نشير في الأخير أن مجال البحث واسع وعميق ويمكن دراسته من جوانب أخرى لذا فإننا نقترح بعض المواضيع ذات صلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين لبحوث أخرى مستقبلية كما يلي:
- دور الحوافز المادية في تحسين أداء الموارد البشرية؛
 - أثر المعلوماتية في أداء الموارد البشرية؛
 - أثر مستوى الذكاء الأخلاقي على أداء الموارد البشرية.
 - دور الشبكات في تفعيل أداء المورد البشري.

قائمة المراجع

المصادر والمراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

- راوي حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، دار جمعية الإسكندرية، مصر، 2003.
- زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات والعاملين، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- علي لطفي وآخرون، تكنولوجيا الموارد البشرية (إدارة وتنمية تخطيط وتطوير)، دار السحاب لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- فايز الزغي، الرقابة الإدارية في المنشآت الأعمال (طرق وأساليب سياسات استراتيجيات)، دار الهلال عمان، الأردن، 1991.
- محمد سرور الحريري، علم النفس الإداري، دار الطباعة لنشر والتوزيع، بيروت، 2016.
- مدثر حماد الشيخ التجاني، أثر الدوافع على أداء العاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع والطباعة، الجزائر، 2009، ص 112.

ثانياً: الأطروحات والرسائل الجامعية

- هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب ميزة التنافسية، دراسة حالة شركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم تسيير، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- ضيف الله نسيمه، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية - دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص تسيير منظمات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017.
- ابراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف، مذكرة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009.
- بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، مذكرة ماجستير غير منشورة، بسكرة، الجزائر، 2014.
- توفيق عطية العجلة، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2009.
- طالب مريم، إسهام تحليل المنافسة في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة، دراسة مقارنة بين متعاملين قطاع الهاتف النقال بالجزائر في الفترة الممتدة ما بين سنتي 2000 و 2007، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.
- طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، في مؤسسات الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران، 2014-2015.
- شامي محسن، أثر الرقابة الإدارية على تقييم أداء العاملين، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن

متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة استراتيجية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2018.

- القرى عبد الرحمن، رحمانى سناء، تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء العاملين، دراسة حالة بلدية المعاضدية، المسيلة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.

ثالثا: مجالات ومقالات علمية

- اسماء شاكر عاشور، حسنين علي عبيس، وائل عباس هنون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية في العراق جامعة بابل، 2019، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 11، العدد 04، العراق، 2019.

- العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث ورقلة، 2012، العدد 10.

- خالد رجم، مناصريه رشيد، واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود، الجزائر، جامعة قاصدي مباح ورقلة، مجلة الباحث، المجلد 18 (العدد 01)، 415.

- سلمى عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت، الجزائرية - دراسة تحليلية لمؤسسة بريد الجزائر وكالة ام البواقي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة سوق أهراس الجزائر، العدد العاشر، 2018.

- طارق طه عبود، مهارات الموارد البشرية العاملة في المكتبة المركزية في استخدام المعلومات، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، مجلة آداب البصرة، العدد 75، العراق، 2015.

- علي يونس ميا، قياس أثر التدريب على أداء العاملين، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 31، العدد 01 عمان، 2009.

- ندى إسماعيل جبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني وعشرون، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2009.

- نعرورة بويكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الوادي، المجلد الثاني، العدد التاسع، 2016.

- نوال يونس آل مراد وآخرون، أثر القيم التنظيمية في الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الإدارات الوسطى في عدد من المستشفيات الحكومية في نينوى"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 9، العدد 29، العراق، 2013.

ثالثا: المراجع باللغة الأجنبية

- Nada Ismaeel Jabbouri, **The Role of Information Technology Competency in Activating of Human Resources Management Practices**, Applied Study in the Informatics and Communications Public Company in Iraq, Journal of Economics and Administrative Sciences, Vol.25, No.116, Décembre, 2019.
- Petit Larousse illustre, **librairie Larousse**, Paris ,1984.
- Murphy, k ,R, **Demention of job performance** ,in R ,Dillon ,et J Pellegrino (ed),testing: Applied and theoretical ,perceptive,perceptive ,pareager,New YORK ,1989.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة Master تخصص إدارة الأعمال تحت عنوان «دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضني بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

ولكم مني كل الشكر والتقدير. حميلتانو فريال ، دقة حنان الريحان
ملاحظة: يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة:
معلومات متعلقة بالموظف:

الجنس	الجنس	
	أنثى	ذكر
العمر	من 36 إلى أقل من 45 سنة	من 25 إلى 35 سنة
مستوى التعليم	دكتوراه	ليسانس
المصلحة	إدارة الموارد البشرية	التقني
	أخرى	الصيانة

المحور الأول : العبارات المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال :

البيان	سلم القياس			الرقم
	موافق	محايد	غير موافق	
البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والمعدات				
01 توفر المؤسسة الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال				
02 توفر المؤسسة (الاتصال بالانترنت ، الفاكس) التكنولوجيا الحديثة.				
03 البرامج الحاسوبية المستخدمة تتناسب مع طبيعة عمل المؤسسة				
04 توفر المؤسسة أجهزة صيانة المعدات والعتاد				
05 تتوفر المؤسسة على أجهزة ومعدات تساعد على إنجاز معاملاتها بدقة وبسرعة				
البعد الثاني: استخدام البرمجيات				
07 تتوفر المؤسسة على برمجيات حديثة ومتطورة				
08 البرامج الحاسوبية المستخدمة تتوفر على إرشادات الاستخدام.				
09 تمتاز البرمجيات بأنظمة حماية آلية متطورة .				
10 البرامج الحاسوبية المستخدمة توفر المعلومات في الوقت المناسب .				
البعد الثالث: قاعدة البيانات				
11 تساعدني قاعدة البيانات في حفظ كم كبير جدا من المعلومات .				
12 تشجع المؤسسة المعالجة الالكترونية للبيانات				

			13	تساهم قاعدة البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة.
			14	تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة عملية الوصول على قواعد البيانات عند الحاجة
				البعد الرابع: الشبكات
موافق	محايد	غير موافق	15	تستخدم الشبكات في الربط والتنسيق بين أقسام المؤسسة
			16	تمتلك المؤسسة شبكات تساعد في ضبط ومراقبة العمليات اليومية .
			17	يساعد الموقع الإلكتروني العميل على معرفة خدمات المؤسسة بسهولة
			18	تساهم الشبكات في سرعة تبادل المعلومات الإلكترونية في المؤسسة .
			19	يوجد في المؤسسة شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين
				البعد الخامس : المورد البشري (الأفراد)
موافق	محايد	غير موافق	21	تحرص المؤسسة على تقديم البرامج التدريبية لموظفيها لمساعدتهم على استخدام التقنيات المتطورة
			22	تستقطب المؤسسة مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
			23	تهتم المؤسسة بتدريب المورد البشري على استخدام البرامج الحاسوبية بشكل مستمر
			24	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يحقق مرونة في العمل ويسهل العلاقات الإدارية

المحور الثاني : أداء الموارد البشرية

البيان	غير موافق	محايد	موافق	الرقم
أقوم بتأدية الأعمال بالكفاءة والفعالية المطلوبة				1
لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى				1
أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل				3
أخطط جيدا للأعمال المطلوبة مني قبل تنفيذها				4
أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير				5
أقوم بعملتي على أكمل وجه				6
لدي القدرة على التصرف وحل المشكلات				7
أشعر بالمسؤولية اتجاه عملي				8
أحرص على تحسين مستوى أدائي الوظيفي بشكل مستمر				9
أسعى دائما إلى تقديم أفكار جديدة لتحسين العمل				10
أعتمد على ذاتي في إنجاز العمل				11
أبذل جهدا كبيرا لإنجاز عمل لائق				12
أستطيع مواجهة الصعوبات في عملي				13
غالبا ما يحاسبني رئيسي في العمل على إنجاز عمل معين وليس على طريقة انجازه				14
ألتزم في عملي بالأوقات الرسمية				15
ألتزم بعبادات و قيم العمل (اللباس الخاص بالعمل،...)				16
لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات وظيفتي الحالية				17
أتأخر أحيانا عن الانصراف من العمل رغم نهاية الدوام لإتمام بعض الأعمال المستعجلة				18
لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل				19

أسئلة المقابلة:

- 1- ماهي الوسيلة التي تستعملها المؤسسة لتسهيل عملية الاتصال بين موظفيها؟
- 2- هل تستخدم المؤسسة عدد كافي من الحواسيب والأجهزة الخاصة بالإعلام الآلي؟
- 3- هل يمتلك المورد البشري مهارات عالية في استخدام الحاسوب والبرمجيات؟
- 4- كيف تساهم itc في تخفيف ضغوط العمل بالنسبة للمورد البشري؟
- 5- هل تعتمد المؤسسة في عملها على برامج حاسوبية حديثة؟ وماهي أنواعها؟
- 6- هل استعمال itc يجعل الموظفين في حالة قلق لشعورهم بفقدان وظيفتهم؟
- 7- هل تساهم itc في تحسين إنتاجية العمل وتقديمه في الوقت المحدد له؟
- 8- هل علاقة المورد البشري مع الزبائن ورؤساء العمل تتسم بالتعاون والترابط فيما بينهم؟
- 9- هل يلتزم المورد البشري بالتعليمات الموجهة له من قبل الرؤساء؟
- 10- هل عدم إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات من قبل المؤسسة تؤثر على أداء المورد البشري؟
- 11- على أي أساس يتم تقييم المورد البشري؟ وماهي مؤشرات؟
- 12- كيف كان أداء المورد البشري على المستوى الادراي طوال فترة انطلاق مؤسسة؟ ومن هو القسم الأكثر أداء و لماذا؟
- 13- ماهو السبب وراء زيادة في أداء المورد البشري؟
- 14- كيف يتم معالجة البيانات وماهي حجم قاعدة قاعدة البيانات لديهم
- 15- هل تقوم مؤسسة سيترام بعملية التدريب ماهي البرامج والوسائل التي تستخدمها
- 16- عدد المورد البشري المؤهل
- 17- ماهي البرمجيات التي تستعملها المؤسسة؟ أنواعها؟ مع ذكر كل قسم ماذا يستعمل
- 18- ماهي المعدات التي تم شرائها ومدة الاقتناء؟ وهل قديمة أم حديثة ولماذا؟ وهل فترة المعالجة سريعة أم لا
- 19- ماهي أنواع الشبكات خصائصها؟ مميزاتها؟ وماهي المعدات التي تربط البرمجيات مع بعضها البعض؟

الملحق رقم 03: بعض مخرجات نظام SPSS

نتائج تحليل استبيانات دور تكنولوجيا المعلومات تحسين أداء المورد البشري.

معامل اتساق الفاكرونبيخ

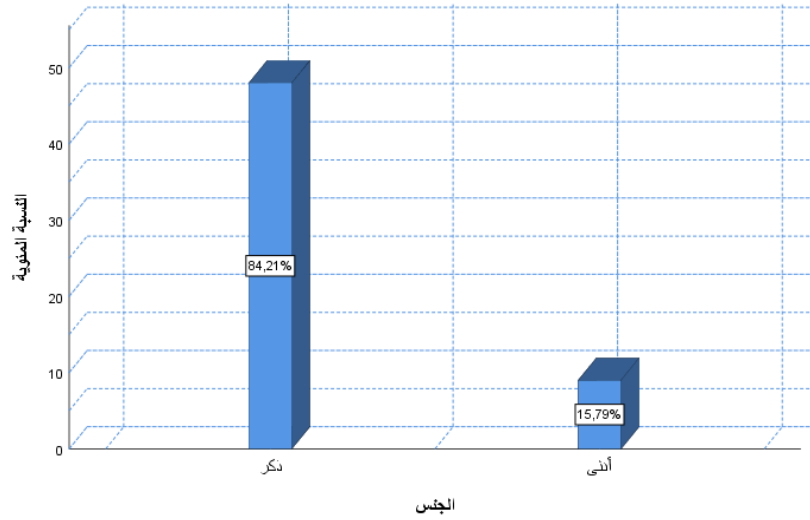
Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,903	22

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	19

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة:



Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q1	2,89	,451	57
Q2	2,74	,583	57
Q3	2,77	,501	57
Q4	2,72	,590	57

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,781	,006	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q5	2,88	,381	57
Q6	2,61	,590	57
Q7	2,60	,623	57
Q8	2,46	,629	57
Q9	2,65	,612	57

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,639	,023	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q10	2,67	,607	57
Q11	2,60	,623	57
Q12	2,72	,526	57
Q13	2,77	,501	57

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,689	,006	4

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q14	2,72	,620	57
Q15	2,75	,606	57
Q16	2,67	,636	57
Q17	2,82	,539	57
Q18	2,70	,597	57

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,733	,004	5

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
Q19	2,60	,678	57
Q20	2,44	,682	57
Q21	2,51	,685	57
Q22	2,74	,518	57

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,570	,017	4

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,683	,014	22

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
K1	2,91	,342	57
K2	2,95	,225	57
K3	2,56	,598	57
K4	2,86	,350	57
K5	2,84	,368	57
K6	2,84	,368	57
K7	2,75	,474	57
K8	2,91	,285	57
K9	2,88	,331	57
K10	2,70	,499	57
K11	2,70	,533	57
K12	2,88	,381	57
K13	2,67	,546	57
K14	2,61	,620	57
K15	2,70	,533	57
K16	2,82	,428	57
K17	2,81	,441	57
K18	2,86	,398	57
K19	2,81	,441	57

Statistiques récapitulatives d'éléments

	Moyenne	Variance	Nombre d'éléments
Moyenne des éléments	2,793	,012	19

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,364 ^a	,132	,116	3,548	1,740

a. Prédicteurs : (Constante), الشبكات

b. Variable dépendante : أداء الموارد البشرية

ANOVAa

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	105,469	1	105,469	8,380	,005 ^b
deStudent	692,250	55	12,586		
Total	797,719	56			

a. Variable dépendante : أداء الموارد البشرية

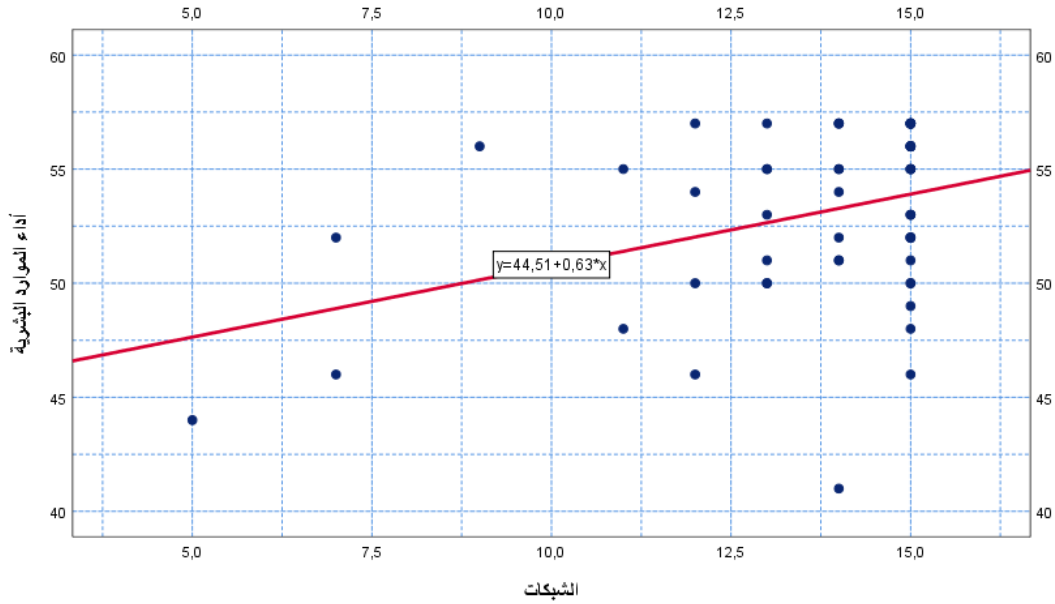
b. Prédicteurs : (Constante), الشبكات

Coefficientsa

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	44,507	2,995		14,860	,000
الشبكات	,627	,216	,364	2,895	,005

a. Variable dépendante : أداء الموارد البشرية

معادلة الارتباط



الفهرس

الصفحة	الفهرس
II	إهداء
IV	شكر وتقدير
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات
03	المطلب الأول: الإطار النظري لأداء المورد البشري
03	أولاً: مفاهيم عامة حول الأداء
05	ثانياً: مفهوم أداء المورد البشري
07	ثالثاً: تقييم أداء المورد البشري
10	المطلب الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:
10	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	ثانياً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	ثالثاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
14	رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
14	خامساً: أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال
15	سادساً: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال
16	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء الموارد البشرية
17	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لأداء الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
17	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

17	أولا: الدراسات المحلية
18	ثانيا: الدراسات الأجنبية:
21	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
22	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية دور التكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة
24	تمهيد
25	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
25	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
29	أولا: المجتمع والعينة
31	ثانيا : عينة الدراسة
30	المطلب الثاني : منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
30	أولا : منهج الدراسة
30	ثانيا : أساليب معالجة البيانات
32	ثالثا : الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
33	رابعا : اجراءات صدق وثبات أداة الدراسة
35	المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها
35	المطلب الأول: عرض النتائج
35	أولا: عرض البيانات الشخصية للعاملين في شركة اتصالات:
37	ثانيا: عرض نتائج تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في شركة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة
45	ثالثا: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في مؤسسة اتصالات الجزائر
48	رابعا: دراسة وتحليل أداء الموارد البشرية حسب العوامل الموقفية
51	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
54	خلاصة الفصل
56	الخاتمة

59	فائمة المراجع
63	الملاحق
72	الفهرس