



الموضوع

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية
دراسة ميدانية بالمقر الإداري لولاية

-بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

الأستاذ المشرف:

د/بركان دليلة

إعداد الطالب(ة):

قريرة الضاوية

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	داسة اسماعيل	أستاذ مساعد أ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	بركان دليلة	أستاذ محاضر أ	مشرفا	جامعة بسكرة
3	قريشي محمد	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/ 2019



الموضوع

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية
دراسة ميدانية بالمقر الإداري لولاية

-بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة موارد بشرية

الأستاذ المشرف:

إعداد الطالب(ة):

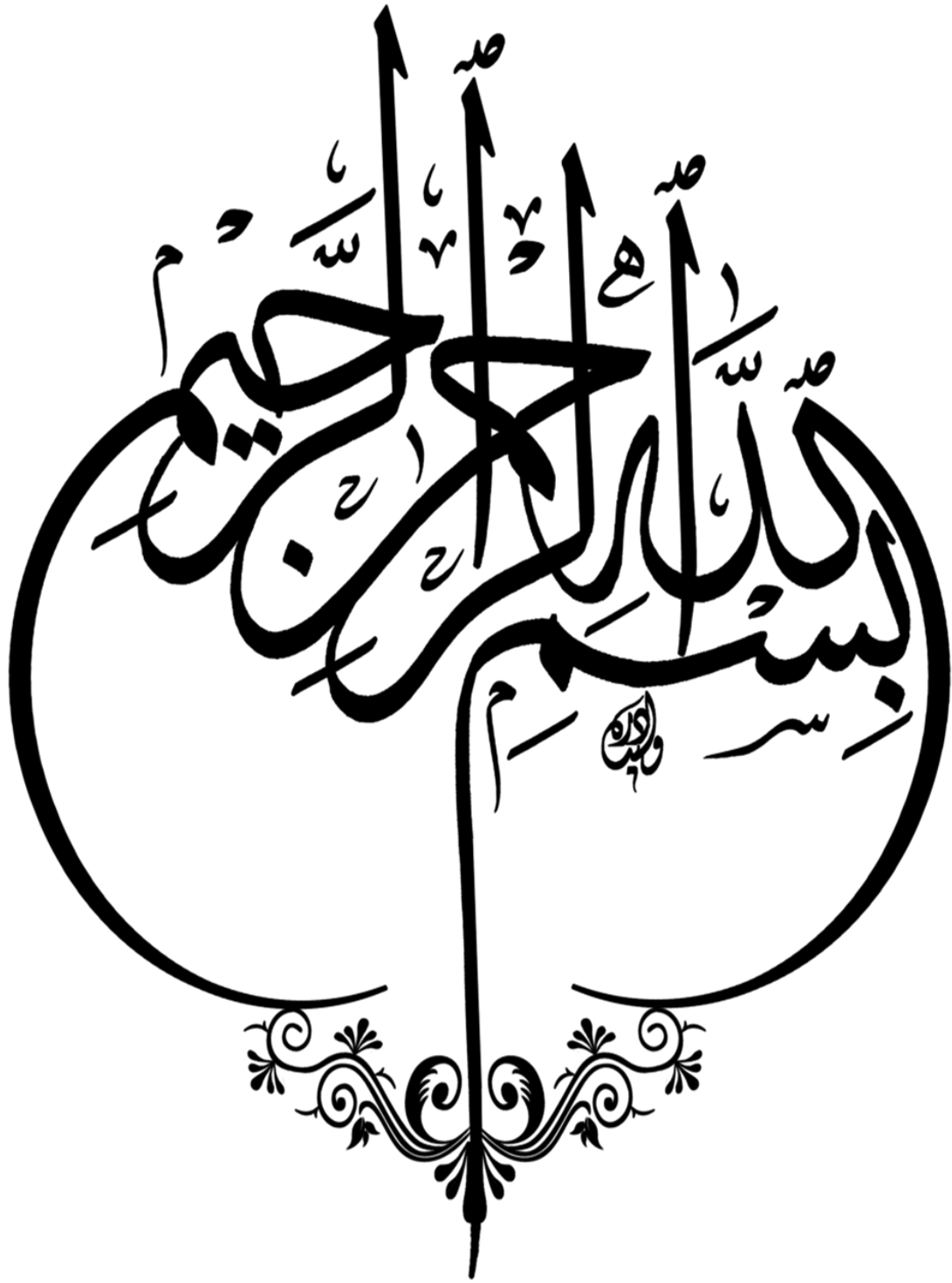
د/بركان دليلة

قريرة الضاوية

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	داسة اسماعيل	أستاذ مساعد أ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	بركان دليلة	أستاذ محاضر أ	مشرفا	جامعة بسكرة
3	قريشي محمد	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/ 2019



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون
وستردون الى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم

تعملون﴾

سورة التوبة الآية (104)

وقال أيضا

﴿وما أوتيتم من العلم الا قليلا﴾

سورة الاسراء الآية (85)

صدق الله العظيم

شكر و عرفان

يقول عز وجل:

بسم الله الرحمن الرحيم: { ولئن شكرتم لأزدنكم }

يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم

شكر الله "

من اجتهد واصاب فله أجران، ومن اجتهد ولم يصب فله أجر واحد..

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الشكر أولا وأخيرا لله عز وجل

واحمده حمدا كثيرا على توفيقه في إتمام هذا العمل المتواضع

ووهبني العلم والمعرفة وامدني بالعزم والمثابرة لإتمام هذا البحث

أتقدم بالشكر الجزيل والامتنان للأستاذة والدكتورة الفاضلة " دليلة

بركان" على تفضلها بالإشراف على هذا البحث كل مجهوداتها

الجبارة وبذلها الكثير من وقتها وراحتها ولم تبخل علي بالرأي

والمشورة لمساعدتي على إنجازها ونصحها لي ولإرشادها

كما يطيب لي أن أتقدم بالشكر الجزيل للأساتذة الكرام على نصائحهم

المفيدة ولكل من ساهم في هذا البحث من قريب أو بعيد ومساعدتي

في أي صغيرة أو كبيرة.

إهداء



أهدي جهدي المتواضع هذا الى :

من كان لهما الفضل علي بعد الله عز وجل الى رمز الجود والكرم أبي الغالي الذي كان
عونا وحصنا منيعا لي والذي بفضلله ها أنا في أخر مشوار دراستي أطال الله في
عمره وزقه الصحة والعافية

الى من روتني من شهدها النافع نبع الحنان امي الحبيبة والتي سهرت الليالي ولم تبخل
علي بدعائها شفاها الله وحفظها ورعاها ، الى أخي محمد سندي الذي طالما وقف
بجانبي وكان لي عونا وسندا فياي وقت ومكان

الى أغلى من وهبني الله شقيقتاي إنتصار واکرام كذلك كانت لهن بصمة فيانجاز
مذكرتي كانتا عونا ولم تبخلا علي بأي جهد أو سبيل لمساعدتي

الى كل من علمني حرفا أساتذتي الكرام فردا فردا وبدون استثناء ، اللذين رافقوني من
أول خطواتي على درب المعرفة الى غاية نهاية المرحلة الجامعية

الى صديقات العمر الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي صحبتي الصالحة وأجملهن أخلاقا
ومعرفة ووفاء الى سندي وكتفي في السراء والضراء فهن لهن الفضل أيضا الى ما
وصلت اليه من نجاح في يومي هذا الغاليات: جيهان، شيماء، مها، مونية، يسرى .

الى كل الأهل والاحباب والاقارب

أهدي الى كل طلاب قسم علوم التسيير وخاصة تخصص إدارة الموارد البشرية دفعة

2020/2019

لكل من هم في ذاكرتي وليسوا في مذكرتي وكل من ساعد في هذا العمل من قريب

ومن بعيد



الملخص

تناولت هاته الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية بالمقر الإداري لولاية بسكرة. وهدفت الى معرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال و كذا مستوى أداء الموارد البشرية ، و معرفة أثر استخدام أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال) على أداء الموارد البشرية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة خاصة لجمع البيانات، وقد وزعت على عينة من الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة والتي تقدر ب (42) عاملا، ولقد تم استرجاع (35) استبانة صالحة للتحليل ليتم تحليلها بواسطة برنامج spss21 كما تم الاعتماد على عدة أدوات إحصائية للقياس أهمها: مقاييس الإحصاء الوصفي، الانحدار الخطي البسيط، تحليل التباين الأحادي. الخ

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها: أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة المتمثلة في (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال) على أداء الموارد البشرية. وعلى ضوء ما تم التوصل اليه من نتائج نقترح انه من الضروري على المؤسسة محل الدراسة الاهتمام بتوفير الاجهزة والمعدات الكافية لأجل انجاز المهام و توفير الدعم المادي اللازم لاستغلاله في تعويض مختلف النقائص و بما يتلاءم مع حجم العمل.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال، أداء الموارد البشرية، تقييم أداء الموارد البشرية.

The abstract:

The study examined the impact of the use of ICT on the human resource performance at the administrative headquarters of the State of Biskra. She aimed to know the level of ICT and the level of human resource performance, how the use of ICT dimensions has affected human resource performance, and how the two variables in question are related.

To achieve the objectives of the study, a special identification of data collection was designed and distributed to a sample of human resources at the administrative headquarters of the State of Pescara, estimated at 42. Descriptive statistics, simple linear regression, monocoque contrast analysis, etc.

The study has reached a range of findings, the most important of which are: There is a statistically significant impact on the use of ICT in its four dimensions of hardware and equipment, databases, software, and communication networks. In the light of the findings, we suggest that the organization in question should be interested in providing adequate equipment and equipment to carry out the tasks and provide the material support needed to make use of the various deficiencies and in a manner appropriate to the workload..

Key words:

Information and communication technology, hardware and equipment, databases, software, networking, human resource performance, human resource performance .assessment

فهرس

المحتويات

الصفحة	الموضوع
	البسملة
	آية قرآنية
	الإهداء
	شكر و عرفان
	الملخص
	The abstrac
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة الاختصارات والرموز
أ-ح	مقدمة
2	الفصل الأول: الاطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
2	تمهيد
2	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
6-2	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)
7	ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
8-7	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12-8	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
13-12	المطلب الرابع: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

14-13	خلاصة
14	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمحاور المتعلقة بها
15-16	المطلب الأول: استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
16-18	المطلب الثاني: أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتطلبات تطبيقها
16-17	أولاً: أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال
17-18	ثانياً: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
18-19	المطلب الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
19-21	المطلب الرابع: تحديات وآثار تطبيق (استخدام) تكنولوجيا المعلومات والاتصال
19-20	أولاً: تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
20-21	ثانياً: آثار تطبيق (استخدام) تكنولوجيا المعلومات والاتصال
21-22	خلاصة الفصل:
24	الفصل الثاني: علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية.
25	تمهيد
25	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء البشري
25-28	المطلب الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية وأهميته
25-27	أولاً: مفهوم أداء الموارد البشرية (humaine performance)
28	ثانياً: أهمية أداء المورد البشري
28-29	المطلب الثاني: أنواع أداء المورد البشري
29-31	المطلب الثالث: عناصر و محددات أداء الموارد البشرية
31-34	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية

34-35	المبحث الثاني: تقييم الأداء البشري
34	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البشري
35-36	المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء البشري
37	المطلب الثالث: أهمية تقييم الأداء
37-39	المطلب الرابع: خطوات عملية تقييم الاداء البشري
39-44	المطلب الخامس: الطرق والأطراف المسؤولة عن تقييم أداء الموارد البشرية
45	خلاصة
45	المبحث الثالث: علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية
46-45	المطلب الأول: اثر توظيف الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية
46	المطلب الثاني: أثر التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية
46	المطلب الثالث: أثر التحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية
48-47	المطلب الرابع: أثر استخدام شبكات الاتصال على أداء الموارد البشرية
49-48	المطلب الخامس: المعوقات التي تحد من مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء البشري
50-49	خلاصة الفصل:
52	الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة
52	تمهيد
52	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
52-53	المطلب الأول: التعريف بالمقر الإداري لولاية بسكرة
54-53	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمقر الإداري لولاية بسكرة
55	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة

55-56	المطلب الأول: منهجية البحث
56-59	المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث والوصف الاحصائي لها وفق الخصائص الشخصية
59-62	المطلب الثالث: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة
62-63	المطلب الرابع: صدق وثبات أداة البحث (الاستبانة)
64	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات
68-64	المطلب الأول: تحليل وتفسير عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
70-69	المطلب الثاني: تحليل وتفسير عبارات أداء الموارد البشرية
71-70	المطلب الثالث: اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل بيرسون (pearson)
71	المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي
71-73	المطلب الخامس: اختبار وتفسير فرضيات الدراسة
79-78	المطلب السادس: تفسير النتائج
79	خلاصة الفصل
81-84	خاتمة
86-97	قائمة المراجع
99-105	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول يوضح نموذج سجل الأحداث الحرجة لمساعد مختبر- معيار السيطرة على مخاطر العمل	41
2	جدول يوضح خصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية	57-58
3	جدول يوضح كيفية توزيع العبارات على أبعاد المتغيرين	60
4	جدول يوضح المتوسطات الحسابية لسلم ليكرت الخماسي	61
5	جدول يوضح معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لمحاو الاستبانة.	62-63
6	جدول يوضح اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام معاملي الالتواء والتفلطح	64
7	جدول يوضح مقياس ليكرت للحكم على إجابات الأفراد	65
8	جدول يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لاجابات المبحوثين حول عبارات أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	65-66
9	جدول المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لاجابات المبحوثين حول عبارات أداء المورد البشري	70-71
10	جدول يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال	72
11	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار كيفية تأثير توظيف الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة	73
12	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار كيفية تأثير التحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة	74
13	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار كيفية تأثير التحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة	75
14	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار كيفية تأثير التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة	76

77	جدول يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار لكيفية تأثير شبكات الاتصال على اداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة	15
----	--	----

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ك	نموذج البحث	1
4	العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة	2
12	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3
33	العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء	4
36	أهداف عملية تقييم اداء العمال	5
39	خطوات تقييم الأداء	6
44	الأطراف المسؤولة والمشاركة في عملية تقييم المورد البشري	7

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
99-103	استبانة البحث	1
104	الهيكل التنظيمي	2
105	قائمة المحكمين	3

قائمة الاختصارات والرموز

الرقم	الرموز	الاختصار
1	TIC	TECHNOLOGY INFORMATION COUMMINICATION
2	IT	INFORMATION TECGNOLOGY
3	Tc	COMMUNICATION TECHNOLOGY
4	LAN	LOCAL AREA NETWORK
5	WAN	WIDE AREA NETWORK
	PHR	PERFORMANCE OF HUMAN RESOURCES

مقدمة

تعيش المنظمات والاقتصاديات اليوم تقدما كبيرا، وتحولات جذرية عميقة ومتسارعة في ايقاعها لم يشهد لها التاريخ مثيلا على كل المستويات، سواء على الصعيد الاقتصادي والتجاري أو على الصعيد التكنولوجي والمعرفي، وينعكس هذا الامر بشكل أو بآخر على المنظمة ويجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة، ليس بالضرورة لتحقيق تقدمها وازدهارها ولكن غالبا حفاظا على بقائها.

ولقد شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في المجال التكنولوجي وخصوصا تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومازال ينمو حتى يومنا هذا ويتسارع بخطى واسعة. حيث نجد أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأدواتها المتطورة أهمية بالغة في جميع المنظمات منها الربحية وغير الربحية، إذ تسمح بتقديم المعلومات بسرعة كبيرة وفي الوقت المناسب، التقليل من التكاليف مما سهل من انتشارها حيث أصبحت في متناول غالبية المنظمات، وكذلك لها الفضل الكبير في أنها تجعل مستعمل المعلومة مرسل ومستقبل في نفس الوقت مما يؤدي الى خلق نوع من التفاعل بين مختلف المشاركين في عملية الاتصال. لذلك نجد أنه أصبح استخدامها ضرورة حتمية على جميع الاصعدة. حيث تشهد المنظمات اليوم تغيرات جوهرية في مجال التطبيق التقني، خاصة في مجال المعلوماتية بالإضافة إلى تغيرات جوهرية في تناول علم الإدارة كمنهج وأسلوب دون المساس بالمبادئ والأسس التي قام عليها.

ومع ظهور الأنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويل كل الوظائف الإدارية المختلفة إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي أصبح من الضروري الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اداء المهام. حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية ودور كبير في المنظمة وأصبحت جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل الوظائف الإدارية وكذلك سهولة وسرعة تقديم الخدمات. وتدعيم القرارات والاستغلال الأمثل للمعلومة بما ينجر عنها من: سرعة تأدية المهام، وتوفير الوقت، رفع كميات الإنتاج...، حيث أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الى التقليل من الاعتماد على العنصر البشري، إذ لم يقتصر استخدامها على تطوير أساليب العمل وإجراءاته فحسب بل التسهيل من الأعمال وتقليل الأعباء من وقت وجهد وتكلفة، وأهم شيء زيادة كفاءة وفعالية العنصر البشري. فالموارد البشرية تعتبر موردا هاما في المنظمة، وتشكل أهم الأصول التي تمتلكها حيث لا يمكنها تحقيق أهدافها دون تواجد المورد البشري حيث يجب عليها أن تسعى جاهدة للاهتمام به، والاستثمار في تنمية مهاراته وكفاءاته ليكون قادرا على تحقيق أهدافها بفعالية ويساعدها في مواجهة التغيرات والتحديات وذلك باعتباره وسيلة أساسية لتسيير الأجهزة الإلكترونية وضمان

الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لذلك يتطلب التركيز عليه وتوفير كل الوسائل والمعدات اللازمة لأداء مهامه كضرورة تواجد المعدات والبرمجيات، والبيانات، و شبكات الاتصال وغيرها لأداء عمله بكفاءة وفعالية، لما يملكه من معرفة وخبرة ومهارة.

أ- الدراسات السابقة

➤ الدراسات العربية

1-الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

- دراسة ضيف الله نسيمية (2017) تحت عنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه نظام ل م د في علوم التسيير شعبية: تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة1.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية بعناصرها المختلفة من جهة، ومن جهة أخرى معرفة معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحائلة دون استخدامها الفعال، بدراسة عينة من الجامعات الجزائرية، وتم في هذه الدراسة أخذ آراء مختلف المتفاعلين الداخليين لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية (أساتذة، طلبة، وإداريين) من خلال توزيع استبيان للدراسة مدعم بمجموعة مقابلات، وتم توزيع مجموع الاستمارات على (406) أستاذ و (180) طالب دكتوراه، و(94) اداري.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- ✓ من وجهة نظر الأساتذة والطلبة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية وأكدت هذه الدراسة فكرة اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوسائل المهمة للولوج بجودة العملية التعليمية خاصة والتعليم العالي عامة. اما من وجهة الإداريين فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية
- ✓ اتفاق الأساتذة والطلبة والإداريين على تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين العملية التعليمية.

✓ اتفاق كل الأطراف على ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية مما تساهم في إعاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية.

• دراسة بلقيدوم صباح (2013) تحت عنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة -2.

هدفت هذه الدراسة الى ابراز أهم الأدوار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الاستراتيجية. والوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، مع دراسة تقييمية لواقع تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي لمؤسسة اتصالات الجزائر-MOBILIS لخدمات الهاتف النقال. وتم جمع البيانات على مرحلتين: أولا كانت من خلال مواقع مختلفة كوزارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سلطة الضبط، اتصالات الجزائر، موقع موبيليس، جرائد وطنية ودولية، مواقع مختلفة لتقارير مجتمع المعلومات، الاتصالات الدولية وبعض المواقع العربية والدولية لها علاقة بمجال الدراسة. أما المرحلة الثانية كانت من خلال الاطلاع على واقع المؤسسة عبر لقاءات ومحادثات مباشرة مع عدد من اطاراتها.

وتوصلت إلى مجموعة نتائج منها:

✓ أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل الاقتصاد التقليدي الى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد اللامادية (المعرفة والمعلومات) أهم وسائل الإنتاج.

✓ توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال يؤدي الى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن المدراء من الحصول على المعلومات الهامة عن حجم السوق، قوة المنافسين، تغير أذواق المستهلكين، الخصائص الثقافية

للمجتمع... الخ، وبالتالي تفعيل الإدارة الاستراتيجية في رسم الاستراتيجية التنافسية المناسبة.

- **دراسة بشير كاوجة (2013)** تحت عنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية (دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة)، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

هدفت هذه الدراسة الى: محاولة دراسة الاتصال الداخلي وابرار أهم خصائصه في قطاع الصحة لدى المستشفيات العمومية الجزائرية، أيضا محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي. وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على توزيع الاستبيان على عينة تُقدر ب (43) موظف واجراء المقابلة مع مسؤول مكتب الاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

وتوصلت الدراسة الى مجموعة نتائج منها:

- ✓ أنه من متطلبات فاعلية الاتصال الداخلي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، وبالإضافة الى توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة
- ✓ التخطيط لإنشاء وتطوير البنى التحتية التكنولوجية ضرورة ملحة للعمل على تقوية وتدعيم نظم لاتصالات للمساهمة في تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.
- ✓ ضرورة حماية وأمن الشبكات وروادها لبناء الثقة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- الدراسات المتعلقة بأداء الموارد البشرية:

- **دراسة شنافي نوال (2015)** تحت عنوان: دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية "دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل-فرع جنرال كابل-بسكرة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة الى:

- ✓ معرفة الخلفية النظرية لكل من تسيير المهارات والأداء البشري

✓ التعرف على مستوى الأداء البشري في مؤسسة صناعة الكوابل- فرع جنرال كابل- بسكرة

✓ تسليط الضوء على كفاءات تحسين الأداء البشري بالمؤسسة محل الدراسة.

✓ الكشف عن طبيعة العلاقة بين تسيير المهارات والأداء البشري.

✓ التعرف على مستوى الاستفادة من تطوير المهارات في تحسين الأداء.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المقابلة والاستبانة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة حيث تم اختيار اطارات المؤسسة كمجتمع الدراسة وتم توزيع الاستبانة عليهم وتم استعادة 90 استبانة وتحليلها باستخدام برنامج (spss) في التحليل الاحصائي للبيانات. توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

✓ تسيير المهارات هو عملية تثمين للموارد البشرية يمكن من تحسين الاداء البشري

✓ أداء المؤسسة هو ناتج للأداءات مختلفة كالأداء المالي، التقني البشري... الخ.

✓ يعتبر الأداء البشري أحد أهم مصادر الأداء الكلي للمؤسسة فهو ناتج الجهود المبذولة والانجازات والسلوكيات التي يمارسها الافراد لتحقيق الأهداف المخططة.

✓ الأداء البشري هو دالة لأبعاد متعددة تسهم في تحسينه اذا ما توافرت من أهمها: المواظبة على العمل والمثابرة عليه، الدقة والجودة في الانجاز، التحفيز الذي يدفع الفرد لتوجيه سلوكه نحو تحقيق الهدف، والعمل بروح فريق العمل الذي يوفر تعلم فردي وجماعي والبناء الجماعي للمهارات والمعارف كما يعزز علاقات التعاون والانسانية بين الأفراد.

✓ المهارات واحدة من أهم محددات الأداء البشري وتسييرها يسمح بتحقيق متطلبات تحسين الأداء.

• دراسة سهام بن رحمون(2015) تحت عنوان: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي "دراسة عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة"، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية، ومعرفة مستوى هذا الأداء هل هو في اتجاه الإيجاب أم في اتجاه السلب. وتم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي، والاستمارة المقننة والبسيطة فُدرت ب(106) استمارة وذلك لجمع المعلومات والبيانات الميدانية اللازمة للدراسة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة نتائج منها:

✓ إن بيئة العمل الداخلية لإدارة جامعة باتنة تستوفي لعناصرها الإدارية (القيادة الإدارية، النظم واللوائح والقوانين التخصص في الوظيفة، الرقابة الإدارية، الاتصال الإداري، العلاقات الرسمية وغير الرسمية، نظام الحوافز والمكافآت) بشكل ايجابي وفعال ملائم للأداء الوظيفي.

✓ تستوفي بيئة العمل الداخلية لعناصرها المادية(الاضاءة، الحرارة والتهوية والتجهيزات المكتبية) بشكل ايجابي وفعال ملائم للأداء الوظيفي.

• دراسة توفيق عطية توفيق العجلة (2009) بعنوان الإبداع الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام "دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة" دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة -فلسطين-.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع الابداع الإداري وعلاقته بأداء المديرين العاملين بوزارة قطاع غزة. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وقد تم تصميم استبانة الدراسة كوسيلة لجمع البيانات، وزعت على عينة الدراسة وتم تحليل (305) استبانة وذلك بنسبة (82%) من حجم العينة الاصيلي باستخدام برنامج (spss)

أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

✓ عملية تقويم الأداء بوزارات قطاع غزة لا تتم بشكل صحيح وفعال بما يخدم الموظف والوزارة معا.

✓ واقع الأداء الوظيفي بوزارات قطاع غزة بشكل عام مقبول

✓ المتغيرات التنظيمية قيد الدراسة تساهم بدرجات متفاوتة في توفير المناخ الابداعي لدى المديرين العاملين بوزارة قطاع غزة.

3- الدراسة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري معا:

دراسة طويهي فاطمة (2015) تحت عنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت)، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في ادارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، إلى جانب الكشف عن الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء وفقا لمتغيرات الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية. وتم في هذه الدراسة استخدام أداة الاستبيان حيث تم اختيار عينة عشوائية تقدر ب(189) عاملا من شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، والأداة الثانية تمثلت في البطاقة الفنية وتم ادخال البيانات في الحاسب الآلي على البرنامج الإحصائي (spss17.0).

وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

✓ أظهرت الدراسة على شركة الكهرباء لولاية تيارت للعيان مدى اعتمادها على الطابع الالكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس ايجابا على أداء المورد البشري من رفع لفعاليته وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف.

✓ يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه

✓ يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى 2 التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.

➤ الدراسات الأجنبية:

دراسة **Amodel in information and communication technology acceptance and utilisation by occupational therapists, this thesis is presente for the degree of doctor of fhilosophy of curtin university of technology, 2009** : (2009) Louse K. Shaper

وتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في : التحقق من صحة نموذج قبول تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل عينة البحث المستهدفة والتي تتمثل في المعالجين المهنيين. وتم اجراء هذه الدراسة وفق ثلاث مراحل لجمع المعلومات الكمية والنوعية لمعرفة مدى قبول التكنولوجيا واستخدامها في العلاج الوظيفي، حيث تم اجراء مسح وطني لأكثر من 6500 أسترالي من المعالجون المهنيون.

وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

✓ المعالجون المهنيون لديهم مواقف إيجابية تجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولكنهم محبطون بسبب عدم كفاية الوصول الى التقنيات التي يعتقدون أن لديها القدرة على إضافة الكثير.

✓ المعالجون المهنيون يأخذون قدرا من الاستفادة من مجال تكنولوجيا المعلومات حيث يتم لهم السماح بالعمل بها في مجال عملهم.

✓ يوجد ملائمة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع ممارسات العمل الحالية واحتياجاته، وتبين أن تجارب المعالجين المهنيين ظهرت بقوة.

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية" والبالغ عددها (7) أجريت بين الأعوام (2009-2017) والتي تم تقسيمها الى قسمين، تناولنا في القسم الأول الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وفي القسم الثاني الدراسات المتعلقة بالأداء البشري. وفي القسم الثالث الدراسة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري معا والتي توصلنا من خلالها الى استنتاج الامور التالية:

- تتفق الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة في تناولهما لموضوعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري بشكل عام.
- هناك اتفاق واضح بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري
ان ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها:
- تربط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الاجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات الشبكات) مع أداء الموارد البشرية ودراسة العلاقة بينهم على ارض الواقع وذلك في مقر ولاية بسكرة.
- تختلف عن الدراسات السابقة في الاطارين الزمني والمكاني.
- تختلف عن الدراسات السابقة في أهداف ونتائج البحث.

أ- إشكالية الدراسة:

لقد أصبحت المنظمات اليوم تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظائفها الإدارية، من دون ان ننسى أنه للمورد البشري الدور الكامل في استغلال هذه التكنولوجيا لإدارة كل الوظائف في المنظمة. لذلك ظهرت ضرورة وأهمية الكشف عن اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها وأبعادها على أداء الموارد البشرية، حيث يرتبط ذلك بالإدارة الكفوة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المنظمة، والاستخدام الأمثل لها، وبناء على ذلك فان غرض هذه الدراسة هو معرفة كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة. ووفقا لذلك نحاول في بحثنا هذا الإجابة على الإشكالية التالية:

كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة؟

الأسئلة الفرعية:

وحتى نستطيع الإجابة على الإشكالية الرئيسية سالفة الذكر، سنحاول تقسيمها إلى أسئلة فرعية كما يلي:

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المقر الإداري لولاية بسكرة؟
- ما هو مستوى أداء لموارد البشرية السائد في المقر الإداري لولاية بسكرة؟
- كيف يؤثر توظيف الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟
- كيف يؤثر التحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟
- كيف يؤثر التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟
- كيف تؤثر شبكات الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة

ب- فرضيات ونموذج البحث:

يقوم هذا البحث على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بإبعادها المتمثلة في: (الأجهزة والمعدات البرمجيات، قواعد البيانات، وشبكات الاتصال) على أداء الموارد البشرية بالمقر الإداري لولاية بسكرة.

وتتدرج ضمن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية وهي كالآتي:

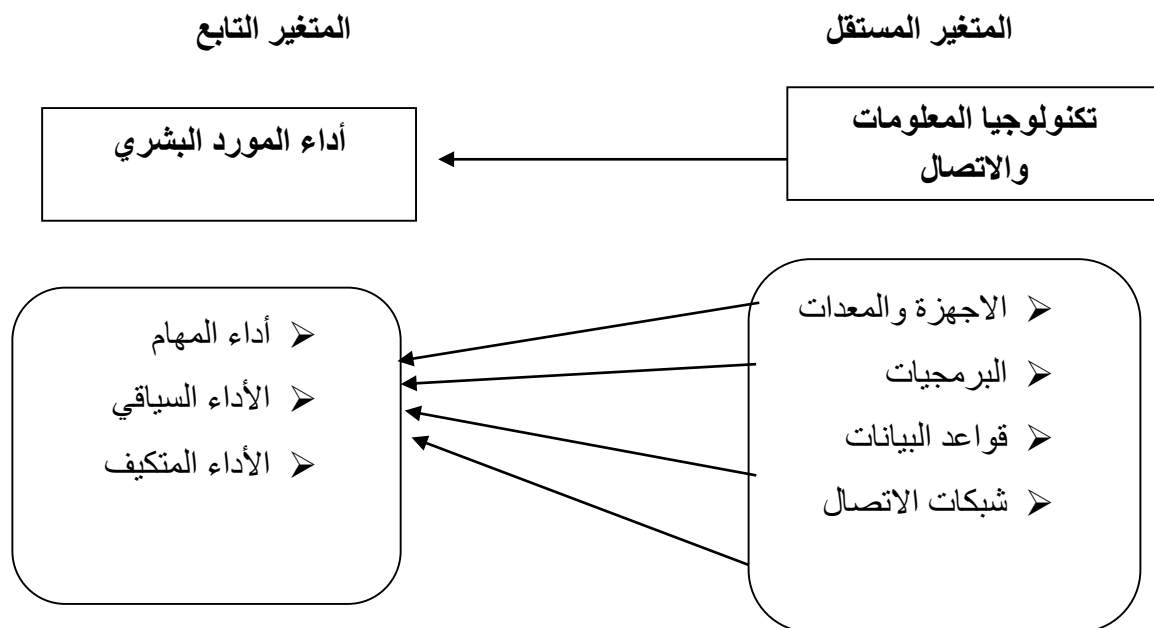
- "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوظيف الأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".
- "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".
- "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".
- "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال في أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".

ت- نموذج البحث: تقوم هذه الدراسة على متغيرين أساسيين هما:

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: ويشمل الأبعاد التالية: (الأجهزة و المعدات قواعد البيانات، البرمجيات شبكات الاتصال).

المتغير التابع: أداء الموارد البشرية

الشكل رقم: (01) نموذج البحث



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الدراسات السابقة

ث- منهجية الدراسة:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها وإيجاد العلاقة بين متغيري الدراسة المتمثلين في (تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري) وذلك في اطار دراستنا الميدانية قمنا باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي سنعتمد على تقنية دراسة حالة باختيار المقر الإداري لولاية بسكرة كمؤسسة محل الدراسة، واستخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة بالإضافة إلى استخدام برنامج (spss) وأساليب إحصائية مختلفة لتحليل البيانات التي تم جمعها من المؤسسة محل الدراسة.

ج- أهمية الدراسة:

➤ الأهمية العلمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله، كونها تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية والذي يعتبر جزء لا يتجزأ من أداء المنظمة. كما تتجلى أهميتها في تقديم إطار عملي يربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء المورد البشري بالمقر الإداري لولاية بسكرة. أيضا ضبط المفاهيم المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعرف على أبعادها في المقر الإداري لولاية بسكرة والكشف عن مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة.

➤ الأهمية العملية:

يعتبر موضوع دراستنا من متطلبات هذا العصر لما يحمله من أهمية بالنسبة للمنظمات وتطور المجتمعات الحديثة. فتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبسبب استخدامها وتوظيفاتها المتعددة باتت أهميتها تأخذ أبعادا متنوعة حتى بات لا غنى لأية منظمة عنها مهما كان نوعها من توظيفها واستثمارها والاعتماد عليها في انجاز وتحقيق الأهداف والأعمال اليومية هذا من جهة، ومن جهة أخرى يعد الأداء البشري المحك الرئيسي في عمل المنظمات لا سيما الخدمية منها وأيضا هو جوهر ومحور عمل المنظمة الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة او فشلها. كما أن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من خلال ربط هذين المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء البشري) والسعي لتشخيص علاقات الارتباط والتأثير فيما بينهما وبالتالي امكانية

تحسين استخدامات تكنولوجيا المعلومات من جهة، وتأثيرها على الأداء البشري من جهة أخرى ودعم كل منهما من خلال هذه العلاقة.

ح- أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف دراستنا في مايلي:

- تشخيص تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخداماتها وطبيعتها وتأثيرها على أداء الموارد البشرية.
- توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المنظمة بصفة عامة وعلى أداء الموارد البشرية بصفة خاصة.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري.
- تقديم التوصيات والمقترحات الملائمة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تؤثر على أداء الموارد البشرية.

أسباب اختيار الموضوع

- الرغبة والميول الشخصي لمثل هذه المواضيع خاصة ونحن في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التعرف أكثر على الموضوع لأهميته والقيمة التي يكتسبها في الوقت المعاصر مع امكانية مواصلة البحث فيه.
- تزايد الاهتمام بالفرد العامل واعتباره رأس مال ومورد بشري هام.
- محاولة تسليط الضوء على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على أداء الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة.

خ- التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة:

- **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** هي عبارة عن جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات المستخدمة في استقبال البيانات وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونيا بين الأطراف ذات العلاقة.
- **الأجهزة والمعدات:** هي مجموعة الوحدات الالكترونية التي تستقبل البيانات وتعالجها ثم تخزينها. كذلك تُعرف على أنها وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسيب عملاقة أو كبيرة أو شخصية.

- **البرمجيات:** تتمثل في المعدات المادية والأوامر التفصيلية التي تستخدم في عمليات الإدخال والمعالجة والإخراج للمعلومات
- **قواعد البيانات:** وتشكل ذلك الوعاء الافتراضي الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في أجهزة الحاسوب، بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات والمعارف.
- **الشبكات:** وهي مجموعة من الحاسبات تتصل فيما بينها، بحيث يتاح على الشبكة كل من موارد وبيانات ومعلومات التي تنتجها هذه الشبكة، وغالبا ما تنطوي الشبكة على حاسب رئيسي يطلق عليه اسم الخادم.
- **أداء الموارد البشرية:** قيام الفرد بمجموع المهام والأنشطة التي ترتبط بوظيفته المسنودة اليه من طرف المنظمة حسب الإجراءات المحددة ومواصفات معينة، وهو يرتبط بدافعيته وقدرته على أداء العمل ومدى معرفته بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها بالإضافة الى بيئة العمل التي يتواجد فيها.

د- هيكل الدراسة:

من أجل محاولة الإحاطة بجميع جوانب الموضوع، سوف نقسم الدراسة إلى ثلاثة فصول، حيث نقوم بتقسيم الفصل الأول الخاص بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى بحثين، المبحث الأول نتطرق فيه الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وفيه سوف نتناول فيه مفهومها والمصطلحات المتعلقة بها، أهميتها وخصائصها ثم مكوناتها ومزاياها. ثم يليه المبحث الثاني الذي يتكون من استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم أسباب التسارع اليها، ويليه متطلبات تطبيقها، وبعدها معوقات وأثارها الإيجابية والسلبية، وفي الأخير نتناول التحديات التي تقف في وجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال أما الفصل الثاني والذي يقع تحت عنوان الاطار النظري لأداء الموارد البشرية فقد تم تقسيمه أيضا إلى ثلاثة مباحث حيث يتعلق المبحث الأول بمفاهيم أساسية حول أداء الموارد البشرية، حيث سنتطرق إلى مفهومه وخصائصه ثم محدداته وأنواعه، كذلك العوامل البيئية المؤثرة في الأداء البشري. أما المبحث الثاني فسوف نتطرق فيه إلى مفهوم تقييم الأداء ثم أهمية وأهدافه، كذلك نتطرق إلى خطوات تقييم الأداء وأخيرا الطرق اللازمة لعملية التقييم والأطراف المسؤولة عن التقييم. أما المبحث الثالث سيتم تخصيصه لعلاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية حيث سنتطرق أولا الى علاقة استخدام الأجهزة والمعدات بأداء الموارد البشرية، يليه بعدها علاقة استخدام قواعد البيانات بأداء الموارد البشرية، ثم نتطرق الى علاقة استخدام البرمجيات بأداء الموارد البشرية، ثم أخيرا

نوضح علاقة استخدام شبكات الاتصال بأداء الموارد البشرية. أما الفصل الثالث فهو يتعلق بالجانب التطبيقي حيث سوف نقوم بإسقاط ما تم التطرق له نظريا حول موضوعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية على المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في المقر الإداري لولاية بسكرة حيث ينقسم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث حيث سيتم التطرق في المبحث الأول الى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني سنتناول فيه الاطار المنهجي للدراسة، وفي المبحث الثالث والأخير يتم عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال

تمهيد

شهدت العقود الأخيرة اهتماما واسعا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال فمن خلالها يمكن إزالة حواجز الزمان والمكان بطرق عدة كالاتصال الالكتروني وتبادل الأخبار ونقل المعلومات وذلك بأسرع وقت وأقل تكلفة وجهد، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت شرطا أساسيا لمواجهة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال، ومن بين هذه التغيرات نجد المنافسة والتغيرات في القوانين والمراسيم، أيضا المستوى الاقتصادي للدولة، كذلك نجد العولمة والتي فرضت على كل المنظمات على اختلاف أنشطتها وتباين أحجامها ضرورة تبني التكنولوجيا في أعمالها الإنتاجية والخدمية ومن أجل خوض غمار المنافسة بين المنظمات ولضمان البقاء والاستمرارية في المحيط، ذلك لأنها تعيش في بيئة أقل ما يقال عنها أنها بيئة غير مستقرة ولا يخفى علينا أن عصرنا الحالي يتميز بالتطور العلمي والتكنولوجي الهائل في كافة المجالات. ويعيش مرحلة جديدة حيث تمثل شبكة المعلومات والاتصال أحد أهم مظاهر هذه المرحلة.

ونتيجة لهذه التطورات أصبح لزاما على كل منظمة تسعى للنجاح والتميز أن تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتستغلها بما يعود عليها بالنفع بالنظر لميزتها القوية في إضافة جودة للمنتجات والخدمات.

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المواضيع التي حظيت ولا زالت تحظى باهتمام واسع من طرف العلماء والباحثين والمهتمين بهذا المجال وذلك بسبب الاعتماد المتزايد عليها من جميع لمنظمات منها الإنتاجية والخدمية... الخ كون تكنولوجيا المعلومات من شأنها أن تلبي احتياجات ورغبات هذه المنظمات وتسهيل أهم عملياتها باستخدام أحدث التقنيات لتسيير وظائفها. فالاستعمال الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى الى توسع دائرة مفاهيمها وتنوعها واختلاف وجهات النظر، لذلك في هذا المبحث سنلقي النظر على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك للتطرق الى مفهومها وأهميتها ثم الى خصائصها وأخيرا مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC)

قبل التطرق الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بها وذلك بتناول كل مصطلح على حدة، وعليه سنتطرق لكل من المصطلحات التالية: التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال.

أ- التكنولوجيا:

1- التكنولوجيا لغة:

التكنولوجيا مصطلح مكون من مقطعين (techno) وتعني التشغيل الصناعي، و(logos) وتعني العلم أو المنهج. (ضيف الله، 2017، صفحة 79)

2- التكنولوجيا اصطلاحاً:

"هي التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات خاصة في مجال الصناعة، أو هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة، والمستنبطة المعينة بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع" (الطائي، 2013، صفحة 56).

ب- المعلومات:

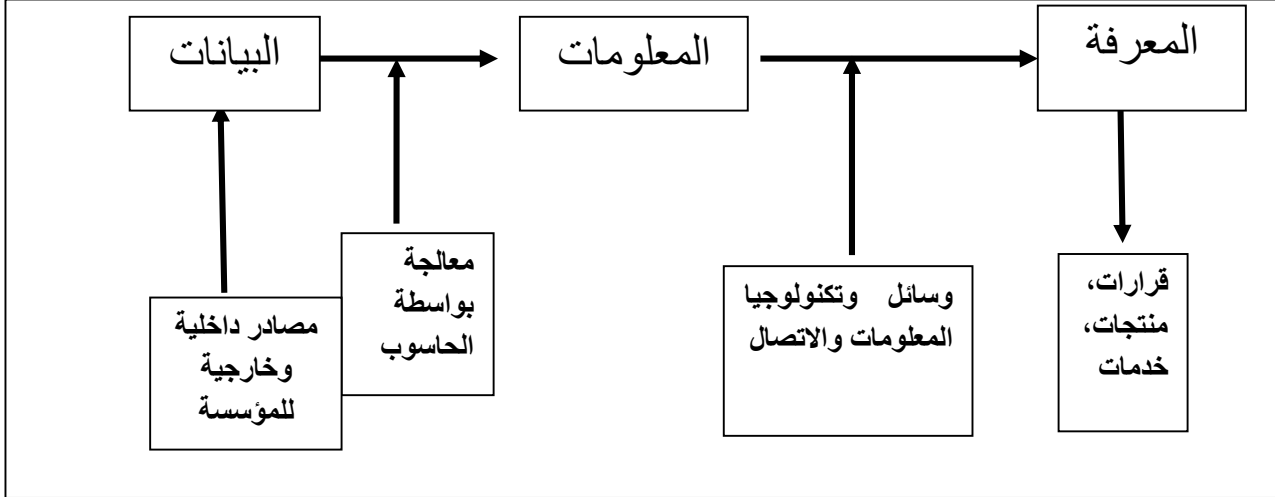
كلمة معلومات مشتقة من كلمة علم وترجع الى كلمة معلم أي الأثر الذي يُستدل به الطريق وأصل الكلمة في اللغة اللاتينية هي (Information) والتي تعني شرح وتوضيح شيء ما، وتستخدم الكلمة بصيغتها المفردة في اللغة الفرنسية (Une information) للدلالة على معلومة. (طرشاني، 2014، صفحة 232)

تعرف المعلومات بانها: "بيانات خُضعت للمعالجة والتحليل والتفسير، ويتم استخدام المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض بمعنى تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها، وتتم معالجتها من أجل تحقيق هدف ما كاتخاذ قرار معين والاستفادة منها بعد أن يصبح لها معنى" (الزعبي، 2011، صفحة 29).

من خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن مصطلح المعلومات مرتبط أساساً بمصطلح البيانات من جهة و بمصطلح المعرفة من جهة أخرى، فالأولى هي المادة الخام للحصول على المعلومات، أما المعرفة فهي الحويلة المهمة والنهائية لاستخدام واستثمار المعلومات" (زرزار و غياد، 2014،

صفحة 186)، كما تعبر المعرفة عن "مجموعة معلومات مهيكلة وموجهة حول موضوع ما مدعمة بقواعد أو تجارب في الغالب تندمج ضمن اطار تحصيلها أو هيكل تفكير صاحبها"(طرشاني، 2014، صفحة 231) وذلك كما يوضحه الشكل التالي:

شكل رقم: (02) العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة



المصدر: (زرزار و غياد، 2014، صفحة 186)

الشكل السابق يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة حيث تعتبر هذه العلاقة علاقة تكاملية كل طرف فيها يكمل الآخر، ويفسر لنا أنه عندما يتم جمع البيانات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية من ثم فرزها وجمعها وبعدها تحليلها تعطينا ما يسمى بالمعلومات حيث تكون هذه الأخيرة متنوعة فمثلا أسعار السلع المنافسين، القوانين والتشريعات، الوضع المالي والاقتصادي للدولة تعتبر معلومات. ثم بعد ذلك وبواسطة وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحول هذه المعلومات الى قرارات ومنتجات وخدمات تحتاجها المنظمة في مختلف وظائفها.

ج- الاتصال:

الاتصال هو: "عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال الأشياء"(علي و صالح، 2018، صفحة 469)، أو "هو عملية انتاج ونقل وتبادل وتفهم المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص الى آخر، بقصد التأثير فيه واحداث الاستجابة المطلوبة"(القعيد، 2011، صفحة 16).

يعرفه نيومان وسمر بأنها: "تبادل الحقائق، والأفكار والآراء، أو العواطف بين شخصين أو أكثر". (المغربي، 2007، صفحة 267).

بعد التطرق الى تعريف كل من التكنولوجيا والمعلومات والاتصال كل على حدى، يمكننا توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتطرق أولا الى تعريف تكنولوجيا المعلومات بعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

د- تكنولوجيا المعلومات:

عرف عقيل تكنولوجيا المعلومات (IT) (INFORMATION TECGNOLOGY): " بأنها عبارة عن المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وادارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب" (الشوابكة، 2011، صفحة 167).

تكنولوجيا المعلومات هي: "مجموعة الوسائل من أجهزة وبرامج التي تسهل نقل المعلومات والخبرات وتبادلها داخل المؤسسة أو مع المؤسسات الأخرى وهذا عن طريق جمع البيانات والتخزين والمقارنة والتحليل والتخطيط وسهولة الاستخدام والنقل للمعلومات في الوقت المناسب" (AL-Kaabi, 2020).

هـ- تكنولوجيا الاتصال: (Communication technology)

هي "مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب" (القرى، 2016، صفحة 49)

وهي أيضا: " مختلف الأدوات والوسائل المتقدمة السلكية واللاسلكية التي تستعمل بغية تجميع ونشر المعلومات أسرع طريقة وأقل تكلفة" (مشري، 2017، صفحة 45).

اذن من خلال ما سبق نستنتج:

و- تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتمثل في المكونات المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة سواء برامج النظم (system softwers)، وبرامج التطبيقات (application softwers) بالإضافة الى شبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة، تخزين، تنظيم، عرض، ارسال واسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة" (العريشي، 2008، صفحة ب ص). أو هي "مجموعة من

اجهزة الكمبيوتر وتقنيات الاتصال الجيدة التي تسمح بمعالجة المعلومات وتبادلها بين الاطراف، كما أنها توفر طرق جديدة للاتصال" (MOKHEFI & Belaribi, 2016, p. 114).

وحسب منظمة التعاون والتنمية (L'OCDE) في تعريفها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: " يشمل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجالات خدمات تسهيل نقل، وتخزين ومعالجة المعلومات عن طريق الوسائل الالكترونية" (Amirouche & CHabi, 2017, p. 15)، وهناك من عرفها على أنها: "مجموعة الأنشطة التي تسهل معالجة ونقل المعلومات عن طريق الوسائل الالكترونية" (geneva, 2003, p. 3)

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال باها: " هي تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات وعملياتها التشغيلية. وتتضمن البرامج الفنية والبرامج الجاهزة، وقواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحواسيب، وعناصر أخرى ذات العلاقة" (علوطي، 2008، صفحة 48).

وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرعين أساسيين هما: (سعيداني، 2018، صفحة

(97

- 1- تشغيل البيانات: ويشمل الوظائف التي تتناول المعالجة التوزيع الآلي للمعلومات، وتعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم الإدارة في اتخاذ القرارات، ويشمل المحور المركزي لهذه الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي في أشكاله المختلفة.
- 2- نقل وإيصال المعلومات: يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب، ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد.

من خلال ما سبق يمكن القول أن:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تركيبة من الموارد المادية المتمثلة في الأجهزة والمعدات (جهاز الحاسوب ولواحقه)، وقواعد البيانات، البرمجيات بالإضافة الى شبكات الاتصال كل هذه المكونات تساهم في استقبال البيانات وفرزها وترتيبها وتخزينها ثم تحويلها الى معلومات التي تنتقل الى المستفيد النهائي وذلك من أجل اشباع حاجاته ورغباته.

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية كبيرة للمنظمات بمختلف نشاطاتها كالخدمية منها وهي تساعد في جميع العمليات الإدارية، و تتمثل أهميتها في: (شريف و عودة، 2016، صفحة 179).

- أ- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز؛
- ب- تساعد المنظمات على إيجاد فرص جديدة للعمل؛
- ت- تعد القاعدة الأساس التي تبنى على ضوءها المنظمات الادارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيس في انجاح تلك المنظمات؛
- ث- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل منتوجاتها وخدماتها.

بالإضافة الى: (عاصم و ابراهيم، 2013، صفحة 234)

ج- توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأفراد والوحدات الاقتصادية، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

أيضا اضاف (حسام الدين، 2011، صفحة 14):

ح- تساعد في زيادة معدل مقابلة طلبات العملاء، وتحسين مهارات حل المشكلات، وزيادة فعالية الموارد، وتحسين دور القادة، وامتداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تميزت تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر بعدد من السمات التي افرزتها تكنولوجيا الاتصالات بأنماطها المختلفة التي ألقت بظلالها وفرضت تأثيراتها على الاتصال الانساني بوسائله الحديثة ومن أبرزها: (النجار، 2009، الصفحات 506-507)

- أ- **التفاعلية:** يعني تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل من خلال العملية الاتصالية مثلا يوجد نظام (vidéotext) الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل، وهو يعد واحدا من أنظمة النصوص المتفزة.
- ب- تحديد المستفيد: أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها .

ت- **اللاتزامنية**: ترسل المعلومات بين الأطراف من دون شرط تواجدها في وقت ارسالها وهذا يعني ان هناك امكانية لخرن المعلومات المرسله عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة.

ث- **قابلية التحرك أو الحركية**: أي بث المعلومات واستقبالها من اي مكان الى اخر اثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات باستعمال مثلا التلفون النقال هاتف السيارة والتلفاز المدمج في ساعة اليد.

ج- **قابلية التحويل**: وهي امكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الالوعية الورقية الى مصغرات فلمية وبالعكس، وكذلك امكانية تحويل النصوص من لغة الى اخرى.

ح- **قابلية التوصيل**: إمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يسمح امكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر عن الشركات المصنعة لهذه الأجهزة.

خ- **الشيوع والانتشار**: أي كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفا ولكنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية يمكن استعمالها من جميع طبقات المجتمع مثل استعمال التلفون.

د- **العالمية والكونية**: أي امكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين على مستوى العالم وذلك بسبب توافر كميات ونوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: الأجهزة والمعدات (Hardware):

وتشمل المعدات والأدوات المستخدمة في حفظ وتخزين ومعالجة البيانات ونقلها وتداولها وضمان استرجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين وتتضمن مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وسرعتها وامكانية استيعابها للكلم الهائل من البيانات. وتتضمن هذه الحواسيب وحدة المعالجة المركزية (CPU) واللوحة الاساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية. ولا ننسى ان قدراتها على معالجة البيانات، وسرعتها تمثل مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة (اللامى، 2010، صفحة 19).

ثانياً: قواعد البيانات (data bases)

وتعرف بأنها" هي حزمة منظمة من البيانات المترابطة منطقيا وبالتالي يمكن القول ان قاعدة البيانات هي ترتيب منظم من ملفات الأعمال المتكاملة وكل ملف في قاعدة البيانات"(فرج لله، 2012، صفحة 28).

ولقواعد البيانات وظائف كثيرة ومتعددة، مثل اضافة معلومة أو بيان جديد الى الملف وحذف البيانات القديمة لتي لم تعد هناك حاجة اليها، وتغيير بيانات موجودة تبعا لمعلومات استحدثت والبحث والاستعلام عن معلومة أو معلومات محددة، وعرض البيانات في شكل تقارير أو نماذج منظمة. واجراء العمليات الحسابية كالمتوسط الحسابي(تعلم، 2001، صفحة 148)

ثالثا: البرمجيات (software)

وهي:" البرامج التي يتم من خلالها تشغيل الحاسوب وتتحكم البرمجيات في المعدات، والغاية من البرمجيات هي تحويل البيانات إلى معلومات"(أكاديمية الفيصل العالمية، 2009، صفحة 1).

ويوجد نوعان رئيسيان للبرمجيات وتتمثل في:(الزعيبي، 2011، صفحة 41)

أ- برمجيات نظم التشغيل

وهي البرمجيات التي يستخدمها الحاسوب لتأدية عمله، وهو نظام خاص يُحمل لتقائبا بمجرد تشغيل الحاسوب وهو وسيط بين برمجيات التطبيق والأجهزة وتتميز برمجيات التشغيل في أنها تساعد وحدة المعالجة المركزية على تفسير خطوات البرمجيات الأخرى والتنسيق بينها.

ب- برمجيات التطبيق

وهي البرمجيات التي تستخدم في تنفيذ وظائف عامة مثل: البريد الالكتروني، معالجة النصوص. كذلك تستخدم في وظائف خاصة مثل الموارد البشرية، المشتريات، المحاسبة...الخ.

رابعا: شبكات الاتصال

➤ الشبكات network

تعرف الشبكة على أنها:" مجموعة من الأجهزة المترابطة مع بعضها البعض بكيفية معينة قادرة على تبادل المعلومة فيما بينها"(أحمد قايد و بروبة، 2015، صفحة 358).

وتعني أنها: "مجموعة أجهزة الكترونية مترابطة فيما بينها بواسطة الشبكة وهذا من أجل ضمان نقل وتبادل الاتصال فيما بينها لغرض تناقل المعلومات والخبرات التي تستعمل من أجل إتمام خدمات معينة".

➤ الاتصال communication

لقد تطرقنا في السابق الى تعريف الاتصال ولا باس لإعادة التذكير به فالاتصال هو:

"عملية بث اشارة من المرسل الى المستقبل من خلال وساطة اتصال" وتتضمن الاشارة رسالة التي تتألف من بيانات ومعلومات، وترسل من خلال وسيلة اتصال التي تعمل على نقلها من المرسل الى المستقبل" (الكساسبة، 2011، صفحة 68)

إذا شبكات الاتصال عبارة عن:

"البنية الاساسية للاتصال بين أجهزة الحاسوب والبرامج المسؤولة عن ادارة الاتصال بين الأجهزة وهي تمكن شبكة الحاسوب من ربط مجموعة أجهزة حواسيب باستخدام وسائط الاتصال، لتكوين شبكة يتم من خلالها تبادل البيانات والمعلومات بين نظم الحاسوب عبر شبكة اتصال" (بن عمارة و عطية، 2019، صفحة 156).

وتوجد 3 شبكات تستخدم من طرف المنظمات وهذا حسب امكانياتها المتوفرة وهي: الأنترنت، الإنترنت، والإكسترنال ونوضح كل واحدة على حدى كالتالي:

1- **الانترنت**: هي: "كلمة انجليزية مكونة من لفظتين: (Inter) وتعني بيئية و (net) وتعني شبكة فهي اذن: الشبكة البيئية". كذلك هي: "شبكة الشبكات يتم فيها الاتصال بين آلاف الشبكات حيث يتم اتصال حواسيب هذه الشبكة وفق لغة مشتركة وتساهم في تنقل المعلومات بسرعة ومرونة". (طويهي، 2015، صفحة 16)

2- **الانترانت**: هي: "شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، وهي شبكة حسابات آلية داخلية تستعمل بروتوكولات الإنترنت مثل الانترانت البريد الالكتروني، بحيث يستطيع الدخول إليها من خارج المؤسسة هي وسيلة انفصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الاعمال". (زواغي، 2017، صفحة 105).

حسب قاموس (LAROUSSE) تعرف الإنترنت على أنها " شبكة داخلية في المؤسسة تتيح للأفراد تكنولوجيا تبادل المعلومات بواسطة الإنترنت مثل البريد الالكتروني وصفحات الويب، والمؤتمرات المرئية... " (حريزي، 2016، صفحة 142).

وتنقسم شبكة الإنترنت الى :

➤ الشبكة المحلية (LAN) Local Area Network:

- ✓ مخصصة لمساحة مكانية محدودة مثل شبكة العمل المدرسي، قاعات كلية، أو مبنى شركة بحيث تغطي مساحة اقل من (1كلم). (المهتدي، 2001، صفحة 295)
- ✓ عدد الأجهزة فيها محدودا
- ✓ سرعة الاتصال بين الأجهزة عالية وذلك نظرا لقصر المسافات بين الأجهزة.

➤ الشبكة الواسعة: (WAN) Wide Area Network:

هي: "شبكة أكبر تغطي مدينة أو منطقة" (Rendulicé, 2011, p. 4) وهي: "تنتج عادة من ربط عدة شبكات محلية ببعضها من خلال خطوط التلفون أو بواسطة القمر الصناعي أو الميكروويف" (ضيف، 2017، صفحة 124).

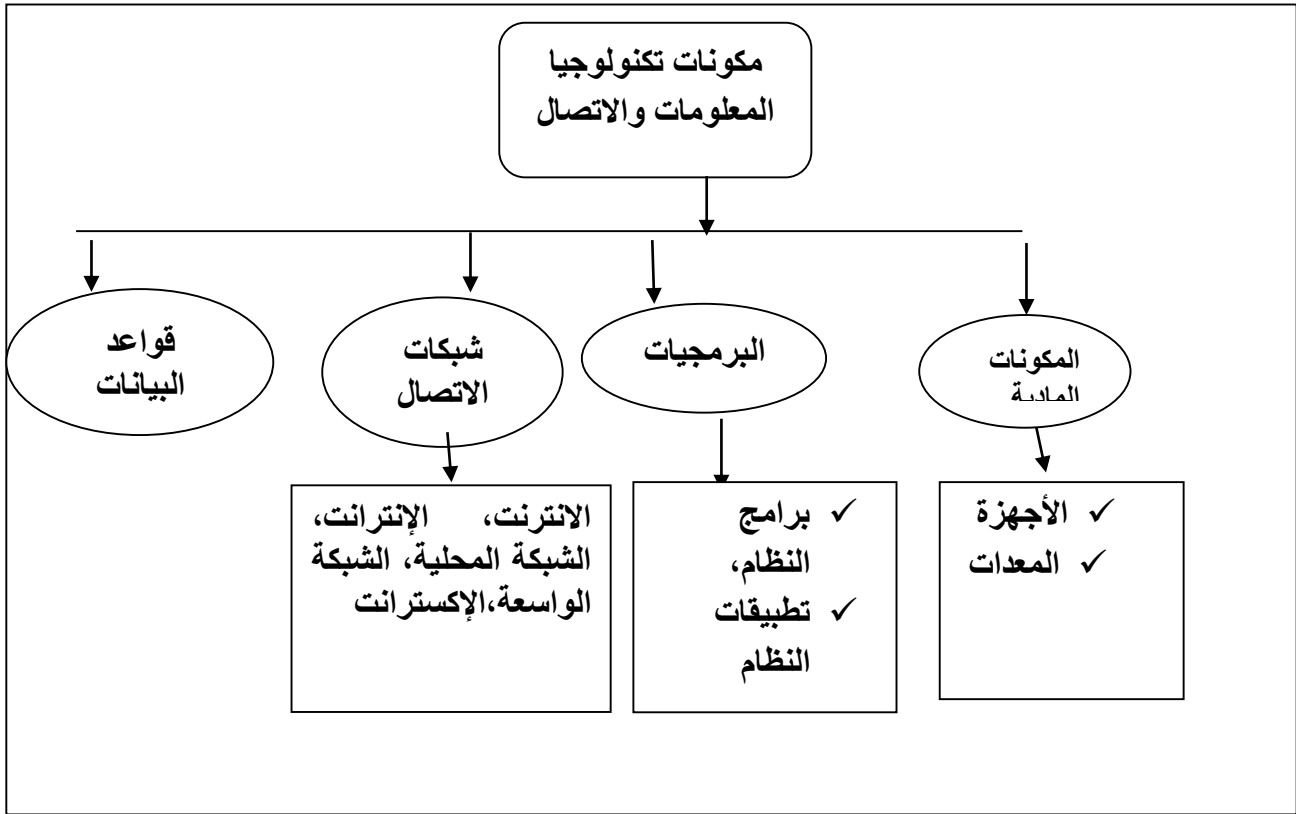
3- الإكسترنانت:

هي نتيجة التزاوج بين الأنترنت والأنترانات، وهي تعتبر شبكة انترانات مفتوحة على المحيط الخارجي للمؤسسات المتعاونة فيما بينها وتتواصل معهم من أجل نقل المعلومات والبيانات (طويهري، 2015، صفحة 18)

وهي: "امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية كالموردين والزبائن وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة (INTRANET)" (البحيصي، 2006، صفحة 162).

بعد توضيح كل مكون من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حدى نقوم باختصارها في الشكل التالي:

شكل رقم: (03) يمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من اعداد الطالبة

يوضح الشكل السابق مختصر المكونات التي تحتوي عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تتشكل من المكونات المادية التي بدورها تتمثل في الأجهزة والمعدات كالحواسيب، والبرمجيات والتي تنقسم الى برمجيات النظام وبرامج التطبيقات، ايضا يوجد قواعد والبيانات، كذلك شبكات الاتصال التي تنقسم الى شبكة الانترنت، الإنترنت التي بدورها تنقسم الى (الشبكة المحلية والشبكة الواسعة) أيضا يوجد شبكة الإكسترنات.

المطلب الرابع: مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال أدى الى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي:(بلقيدوم، 2013، الصفحات 135-136)

أولاً: زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانياً: الحصول على مزايا تنافسية: حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

ثالثاً: تخفيض التكاليف: إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جزاء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

رابعاً: تحسين الجودة: تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، مثلاً المهندس يستخدم الحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها وعليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم ويقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

بالإضافة إلى ما سبق، فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال تتمثل في: (عبدوي، 2016، صفحة 81)

- تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية؛

- زيادة القدرة على الخلق، الإبداع والابتكار؛

- مواجهة التحديات الخارجية؛

- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؛

- دعم وتحسين عملات اتخاذ القرار؛

-:تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة؛

- صياغة وتنفيذ استراتيجيات المنظمة.

من خلال هذا المبحث تم التطرق لأهم النقاط في الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث توصلنا الى أنها عبارة عن تركيبة تتشكل من المكونات المادية المتمثلة ف لأجهزة والمعدات كالحاسوب والمسح الضوئي والطابعة... الخ بالإضافة الى قواعد البيانات والبرمجيات وكذا شبكات الاتصال التي تقوم بدور نقل المعلومات والملفات لمستحقيها. بالإضافة الى التطرق

لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكمن بصفة عامة في انها تساعد المنظمات للحصول على المعلومات المطلوب بالسرعة والجودة المطلوبة، وتسهيل عملية الاتصال بحيث انها جعلت العالم قرية صغيرة. كما تناولنا في هذا المبحث اهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها المتمثلة في المكونات المادية، قواعد البيانات، البرمجيات، وأخيرا شبكات الاتصال وفي نهاية المبحث تناولنا أهم مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما في المبحث الثاني سنتناول أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والتي تنقسم الى استعمال داخلي وخارجي وأسباب التسارع افي التوجه اليها ، بالإضافة الى متطلبات تطبيقها وكذا معوقات استخدامها وأخيرا تحديات وأثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمحاور المتعلقة بها

في هذا المبحث سوف نسلط الضوء على المحاور المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث سنتطرق أولا الى أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات ثم استعمالاتها بعدها في المطلب الثاني نتطرق الى أسباب التسارع في التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واهم متطلبات تطبيقها. وفي المطلب الثالث سنتناول أثار استخدامها والمعوقات التي تقف في وجه تطبيقها. وأخيرا نتطرق الى تحديات ادارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الاول: استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات عدة استعمالات منها الداخلية والخارجية نوجزها في التالي: (بختي، 2005، الصفحات 48-49).

أولا: الاستعمال الداخلي

تتمثل الاستعمالات الداخلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في

أ- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج... الخ.

ب- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل من المعلومات الشخصية، الوظيفة، الترقيات... الخ.

ت- ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وان كانت في مواقع مختلفة، ومهما تباعدت أجزاءها أو فروعها جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.

ث- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي للحضور) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذا سرعة الوصول إليها.

ج- تتيح للموظفين الوصول الى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة (طلب عطلة مثلاً).

ح- تحديد الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.

خ- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتفادي تكرار الشرح عدة مرات.

د- الحصول على معلومات تخص المنتجات المنافسة ومميزاتها، حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.

ذ- الانتقال السهل والسريع داخل المؤسسة.

ر- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.

ثانياً: الاستعمال الخارجي:

ومن أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة ما يلي:

أ- نشر الإعلانات والاشهارات الخاصة بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت، حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.

ب- السماح للعملاء الشراء والتسوق عبر الانترنت وتحقيق التجارة الإلكترونية.

ت- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني.

ث- الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

ج- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من اجل اختيار الموظفين عند الحاجة.

ح- اختبار سوق المنتجات ولمعرفة مدى رضا المستهلكين عنها حتى يفيدها فيوضع خطتها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.

خ- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتجات أو الموارد الأولية، السعر، ... الخ.

د-متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع مؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، أو القطاعات ذات العلاقة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

المطلب الثاني: أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتطلبات تطبيقها

أولاً: أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

هناك مجموعة من الدوافع وراء التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات سواء الإنتاجية أو الخدمية يمكن تلخيصها فيما يلي:(الجاسم، 2005، الصفحات 122-127)

أ- **زيادة الإنتاجية:** وتتمثل في

1- زيادة إنتاجية عمال المصانع: تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل كلفة الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام.

2- زيادة إنتاجية عمال المكاتب: يتضح ذلك من خلال سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها وتسهيل وضبط عمليات حفظ السجلات.

ب- **تحسين الخدمات:** أي استحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل وذلك من خلال مجالات عديدة من أبرزها: خدمات المصارف والمواصلات، والاتصالات، والصحة... الخ.

ت- **المرونة:** ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على تحقيق المرونة المطلوبة لتلبية مطالب السوق المتغيرة ومواجهة التغيرات المحتملة في نوعية المواد الخام المستخدمة أو أداء آلات الإنتاج.

بالإضافة الى هذه الدوافع توجد عوامل كانت سبباً مهماً في توسيع دائرة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمها:

أ- الانخفاض الهائل في ثمن العتاد (وحدة المعالجة المركزية، وحدة الذاكرة، وسائل تخزين البيانات، ملحقات الإدخال والإخراج).

ب- تسهيل عمليات البرمجة وأساليب التعامل مع نظم المعلومات.

ت- زيادة حدة التنافس الدولي والتجاري.

نستنتج من خلال النقاط المذكورة أعلاه أن الأسباب الشائعة التي تؤدي إلى التسارع إلى اقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبنيها تتمثل في عدة عوامل أهمها زيادة حجم الإنتاج في المصانع والمكاتب يتطلب منها تبني التكنولوجيا الحديثة من أجل زيادة تسهيل العمليات الإنتاجية، وللمساعدة على تقليص الوقت المستغرق في الإنتاج، وكذا الجهد البدني والفكري ومحاربة ظاهرة التغيب عن العمل أيضا من ضمن الدوافع نجد تحسين الخدمات من خلال المساهمة في تقديم خدمة ذات نوعية جيدة وأكثر من السرعة المطلوبة، وهي أيضا مرنة مع التغيرات الحاصلة في السوق ومواكبتها، فمثلا التغير في نوعية المواد الخام المستعملة في الإنتاج هذا لا يؤثر على عمل الآلات التكنولوجية لأن هذه الأخيرة لديها القدرة على التعامل مع مختلف المواد ذلك لأنها أجهزة متطورة وحديثة وهي تساهم في تجنب حدوث تعطل على مستوى خطوط الإنتاج واستمرار كل النشاطات. بالإضافة إلى هذه الأسباب نجد أيضا سبب انخفاض أسعار عتاد الحاسوب حيث لم تعد كالسابق عند أول ظهورها، إذ كانت أثمانها مرتفعة ولم تكن متاحة للجميع أما في الوقت الحاضر وبسبب انخفاض أسعارها صارت بمثابة مورد أساسي فمن الضروري اقتناءها واستغلالها من طرف المؤسسة نظرا لفوائدها العديدة، وأخيرا وليس آخرا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال سهلت التعامل مع أنظمة المعلومات بمختلف أنواعها منها الخاصة بالموارد البشرية، التسويق، إدارة المشاريع... الخ، كما أن زيادة حدة التنافس بين الدول يحتم على كل منظمة وكل دولة الاحتفاظ بحصتها السوقية وبمركزها وتساعد المؤسسة على البقاء في نفس المستوى التنافسي مع باقي المؤسسات الأخرى والحفاظ على حصتها السوقية وتفادي حدوث خسائر في نشاطها التنافسي وهذا يتم من خلال التكنولوجيات الحديثة التي تدعم ذلك.

ثانيا: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يؤكد الباحثون على وجود عدد من المتطلبات المختلفة عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من أجل تحقيق نجاح المنظمة، ومن هذه المتطلبات هي: (حسين، 2010)، الصفحات (330-331).

أ- المتطلبات الفنية وتشمل:

- 1- تحسين البنى التحتية والارتكازية من اتصالات، مواصلات وغيرها.
- 2- تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة.
- 3- توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار.
- 4- بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة عمليا وإقليميا ودوليا.

ب- المتطلبات الاقتصادية وتشمل:

- 1- تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- 2- دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها.
- 3- تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ت- متطلبات اجتماعية وتشمل:

- 1- خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة؛
- 2- تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الفني.
- 3- العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع ثقافة المعلوماتية.

ث- المتطلبات الإدارية وتشمل:

- 1- تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير.
- 2- اعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة.
- 3- إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة تطوير مستلزمات تقانة المعلومات.
- 4- إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المنظمة.

ج- متطلبات أخرى وتشمل: (بن عبد العزيز و صديق، بدون سنة النشر)

- 1- إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تقانة المعلومات وتحمي مصالح الأطراف؛
- 2- توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات؛
- 3- توفير مبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصية.

المطلب الثالث: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك العديد من المعوقات التي ترافق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتتمثل في: (الحوري، 2007، الصفحات 30-31)

أولاً: المعوقات الفنية

هناك من يرى أن هذه المعوقات تعود الى قلة الأشخاص المؤهلين في نظم المعلومات، وغياب التدريب في هذا المجال، أيضاً المستوى المتدني لبعض الإطارات الفنية من خريجي الجامعات. وهناك من يرى أن المعوقات الفنية يعود سببها الى الأخطاء الفنية كالأخطاء البشرية اللاإرادية الحاصل أثناء عملية ادخال البيانات.

ثانياً: المعوقات الثقافية

تتمثل الثقافة التنظيمية في المعتقدات والقيم والمعاني المشتركة التي يكتسبها ويتميز بها أعضاء تنظيم ما وهي التي تحدد كيفية تصرف الموظفين وطريقة عملهم. ومن بين المعوقات الثقافية التي تقف في وجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد عامل عدم اكتساب اللغة معوق من المعوقات الثقافية التي تجد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثاً: المعوقات الأمنية

- أ- تكمن في الصعوبة التي تتعلق بالسيطرة على أمن وسرية المعلومات، ومن بين القضايا الأمنية المعروفة نجد سرقة الهوية الشخصية.
- ب- كما توجد عوامل أخرى مرتبطة بالناحية الأمنية قد تستخدم لأغراض مختلفة مثل الفيروسات، والدخول غير المخول وهذا يكون فيما يعرف بالقرصنة.

المطلب الرابع: تحديات وآثار تطبيق (استخدام) تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات بعض التحديات، يمكن تلخيصها أهمها فيما يلي: (ياسع، 2011، صفحة 34)

أ- **تحديات عمارة المعلومات:** تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو ابعده من تركيب أجهزة حاسبات جديدة فالنظام الجديد يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، وتدريب أفراد يمكنهم تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة، وتوزيع محطات العمل الطرفية على الأقسام أو الوحدات وبناء شبكة اتصالات بين تلك المحطات والأقسام وكيفية التنسيق بينهم.

ب- **تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.

ت- **التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات:** من الواضح أن التطور التقني أسرع من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور.

ث- **الحمل المعلوماتي الزائد:** إذا كانت عملية اتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول إليها بسهولة. ففي المقابل سيؤدي حجم المعلومات

الزائد عن القدرة الاستيعابية لمتخذ القرار إلى ما يُعرف بالحمل المعلوماتي الزائد ويتمثل في شعور متخذي القرار بالغرق في طوفان المعلومات المتاحة لديهم.

ج- **المقاومة التنظيمية:** يتمثل هذا التحدي في مقاومة الأفراد العاملين لأي استحداث في نظم المعلومات أو تطوير أي نظام قائم، فهم يقاومون أي يستشفون [يكتشفون] منه تهديد لمراكزهم التنظيمية أو تعديل في مهامهم الوظيفية، أو تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم.

ح- **تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال:** أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية...) ويمكن اعتبار التطورات في تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب والاتصالات) أحد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال الاستجابة لها من خلال اعتبارها أحد العناصر المهمة في صياغة الاستراتيجية العامة للمنظمة والتي تحاول من خلالها تحقيق الميزة التنافسية.

بالإضافة الى: (عزري، بدون سنة النشر، صفحة 270)

خ- **تحدي المسؤولية والمراقبة:** أي كيف للمؤسسات الاقتصادية ضمان أن استعمال هذه التكنولوجيات بصورة مسؤولة مع الحفاظ على المبادئ والقيم الاجتماعية (الأخلاقية، المهنية، الفكرية،...).

د- **التحدي الاستراتيجي:** أي ماهي الأقسام والنشاطات الأساسية داخل المؤسسة التي تحتاج الى استعمال والاستغلال الفعال لتكنولوجيات المعلومات والاتصال؟

ثانيا: آثار تطبيق (استخدام) تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ- الآثار الايجابية:

- 1- زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين التحفيز والدافعية لدى الأفراد.
- 2- ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة يساهم في تقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى وتقليص دورها مما يؤدي لتقليص مستويات الهيكل التنظيمي وزيادة قدرته للاستجابة لمتطلبات.
- 3- تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، مما يفرض على المؤسسات التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي وإلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم.

4- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العملي والتقني وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.(كاوجة، 2013، الصفحات 62-65)

5- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.

ب- الآثار السلبية:

1- زيادة نشر الجريمة في المجتمع، والمساعدة في الانتحار وتهديد الأمن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات.(كاوجة، 2013، الصفحات 62-65)

2- خرق حرمة التنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة.

3- مسالة حقوق المؤلف والناشر اذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.(الثابت و الجميلي، 2017، صفحة 249)

في هذا المبحث تطرقنا الى استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووضحنا انها تنقسم لاستعمالات داخلية في المؤسسة واستعمالات خارجها تختلف على حسب الغاية منها. كما تناولنا أيضا الدوافع التي تؤدي الى التوجه لتبني واستغلال تكنولوجيا المعلومات نختصرها في زيادة إنتاجية عمال المصانع، وزيادة إنتاجية المكاتب بالإضافة تحسين الخدمات كخدمات المصارف والاتصالات، كما يوجد أيضا دافع المرونة أي مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتغيرات الحاصلة بالإضافة الى دوافع أخرى. كما تطرقنا الى متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنقسم الى متطلبات فنية، اقتصادية، اجتماعية، إدارية بالإضافة الى متطلبات أخرى. بالإضافة الى أننا تناولنا معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونجد منها المعوقات الفنية، الثقافية، والأمنية، وفي الأخير قمنا بتوضيح تحديات وآثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تنقسم لآثار إيجابية وسلبية.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن مجموعة من الأجهزة والمعدات والوسائل التقنية بالإضافة الى قواعد البيانات والبرمجيات التي تساهم في إدارة البيانات كما لا ننسى شبكات الاتصال المتمثلة في (الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنانت) التي تهتم بإرسال ونقل المعلومات التي تم جمعها ومعالجتها. حيث أحدثت تكنولوجيا

المعلومات والاتصال طفرة نوعية على جميع الأصعدة خصوصا بالنسبة للمنظمات الإنتاجية والخدمية منها، لما لها من أهمية كبيرة وأصبح من الضروري الحصول عليها وتبنيها بسبب الفوائد العديدة بالنسبة للمنظمة والمجتمع.

حيث تناولنا في هذا الفصل ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكوناتها التي تتشكل منها، بالإضافة الى المزايا التي تحققها نتيجة استخدامها كزيادة المبيعات واشباع حاجات ورغبات المستهلكين، الحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم تطبيقات مبتكرة التي تسمح للمنظمة بالمنافسة بصورة أكثر فعالية، أيضا تحسين جودة المنتجات والخدمات. كما تطرقنا الى أهم الاستعمالات الداخلية والخارجية لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمة، كذلك الدوافع أو الأسباب التي تدفع بالمنظمات والمجتمعات الى التسارع لتبنيها كتحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة حدة التنافس الدولي. لكن التسارع والطموح لاقتناء التكنولوجيا له متطلبات يجب تحقيقها كالمطلبات الفنية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية. وهذا ما تم توضيحه في هذا الفصل، كذلك قمنا بتوضيح اهم المعوقات التي تقف في وجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك أهم التحديات التي تواجهها. وفي الأخير تطرقنا للأثار الإيجابية والسلبية الناجمة عن استخدام واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من خلال ما سبق نستنتج أنه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ضرورة ملحة لتبنيها واستعمالها لكن ليس كل المنظمات والدول باستطاعتها ذلك، وذلك بسبب المعوقات التي تمنعها من اقتنائها كالمعوقات الفنية والثقافية. وأخيرا تناولنا أهم التحديات التي تقف في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كتحدي العولمة، القدرة على مواكبة التطور السريع الحاصل فيها، أيضا التغيرات الحاصلة في المحيط وضرورة مواجهتها والتأقلم معها.

وفي الفصل الثاني سيتم التطرق الى الإطار المفاهيمي لأداء الموارد البشرية والاحاطة بأساسياته بالإضافة الى توضيح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري من خلال توضيح اثر كل بعد من ابعادها على الأداء.

الفصل الثاني

علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء
الموارد البشرية

ان موضوع الاداء البشري من المواضيع الهامة التي اثارته اهتمام العديد من المفكرين والباحثين أمثال تايلور الذي اهتم بدراسة حركات العامل خلال ادائه للعمل والوقت المستغرق وذلك من أجل الوصول الى نتيجة نهائية حول معدلات أداء الفرد. والمعروف في الوقت الراهن أن النظرة الحالية للأفراد العاملين اختلفت وأصبح يُنظر اليه على أنه مورد هام ورأس مال المنظمة تُبنى عليه باقي الأنشطة حيث من دون المورد البشري المفكر والمبدع لن تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها حيث أنه يساعدها على الارتقاء بمستوى أداء عالي مقابل المنظمات الأخرى. لذا ومن هذا المنطلق أصبح لزاما على المنظمات المتابعة والتقييم الدائم لأداء مواردها البشرية للتمكن من معرفة مستوياتهم والتميز بين العمل الفعال وغير الفعال وتحديد مختلف الانحرافات والاختلافات الحاصلة خلال تأديتها لأنشطتها ولعرفة الأطراف المتسببة فيها وتصحيح هذه الانحرافات بغية تجنب تفاقمها واحداث خسائر للمنظمة. لذلك اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء البشري نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها. وللوصول الى هذا الأمر يلزم على المؤسسة توفير كل ما يحتاجه المورد البشري لأداء أعماله بكل أريحية وحسب الشروط المطلوبة ومن بين هذه الاحتياجات نجد تكنولوجيا المعلومات فهذه الأخيرة أصبحت في الوقت الحالي من الضروريات التي تتطلبها المؤسسة حيث أنها لها دورا فعالا في مساعدة المورد البشري من خلال التأثير عليه وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة.

لذا في هذا الفصل سنسلط الضوء على أداء المورد البشري وعملية تقييمه وأهم المحاور المتعلقة بها وتوضيح أهمية وأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاها الأربعة على أداء المورد البشري في المنظمة.

ولقد قسمناه الى ثلاثة مباحث وهي كالآتي:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أداء الموارد البشرية.

المبحث الثاني: تقييم أداء الموارد البشرية.

المبحث الثالث: علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء البشري

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

ان مواضيع الاداء وخاصة الاداء البشري حظيت باهتمام واسع من طرف الباحثين والمفكرين وذلك لأهميته الواسعة بالنسبة للفرد والمنظمة باعتباره المحصل النهائي لجميع الأنشطة، كذلك علاقته والخط بينه وبين مفاهيم اخرى وفي هذا المبحث سوف نهتم بدراسة الأداء من مختلف جوانبه وسيتم التطرق الى أربعة عناصر أساسية هي: مفهوم الأداء أين يتم عرض مجموعة من التعاريف التي تسمح بتوضيح معناه، ثم أهميته، وبعدها أنواع الأداء البشري، ثم التطرق الى عناصره ومحدداته، وأخيرا العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية وأهميته

أولا: مفهوم أداء الموارد البشرية (humaine performance)

قبل التعريف بمفهوم أداء الموارد البشرية لا بد لنا من توضيح المعنى اللغوي والاصطلاحي لكلمة الأداء.

أ- المعنى اللغوي:

رغم اختلاف مفهوم الأداء لدى العلماء الا أن جذور الكلمة الإنجليزية (Performance) تعود الى الكلمة اللاتينية (Performare) ومعناها إعطاء كلية الشكل لشيء ما، أما كلمة (Performance) فتعني: "انجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه." (بن عبد الله، 2017، صفحة 181)

أيضا:

"يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" الى معنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا بالبطيء وأدى الشيء أي قام به، ويقال أدى فلان الدين، بمعنى قضاؤه، وأدى فلان الصلاة، أي قام بها لوقتها. وهكذا يتضح أن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة لأداء هو قضاء الشيء أو القيام به." (جرادات و المبيضين، 2012، صفحة 26).

ب- المعنى الاصطلاحي:

ويقصد به: قيام الفرد بإنجاز مهام موكلة اليه وواجب عليه تنفيذها اي أنه ملزم بها بإنجازها على أكمل وجه لأنها تعتبر من مسؤولياته.

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

"الأداء هو نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين" (رضا، 2003، صفحة 51)

يقصد بالأداء : " ذلك الجهد الذي يبذله الشخص وهو يشمل القدرات المتوفرة لديه كذلك مدى معرفته لما هو مطلوب منه في وظيفته وما هي مسؤولياته ومدى تحقيق هذا الشخص لتلك المهمة على أكمل وجه".

أما مفهوم أداء الموارد البشرية فيعرف على أنه:

" قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله" (بلوط، 2002، صفحة 28).

ويقصد به: قيام الفرد الموظف بإتمام كل المهام والأنشطة الموكلة اليه والتي تندرج ضمن إطار مسؤولياته الواجب القيام بها في مكان عمله.

يرى (Nicholas): " أن الأداء البشري هو نتاج السلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتاج السلوك فهي تمخضت عن ذلك السلوك، مما يجعل المحصلة النهائية مختلفة مما كانت عليه قبل ذلك" (ابراهيم، 2003، صفحة 15).

ويقصد به: " قيام المورد البشري بجهد فكري أو بدني من اجل القيام بالأنشطة والمهام الموكلة اليه وينتج عن هذا الجهد سلوكا يدعى أداء المورد البشري، وهو نتيجة نهائية تختلف عما قبل أي قبل قيام الفرد بذلك الجهد او النشاط للقيام بمهامه".
ويعبر عنه ايضا بأنه:

"الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير الى درجة تحقق وإتمام المكونة (العناصر المكونة) لوظيفة الفرد" (شواي، 2016، صفحة 391)

من خلال ما سبق نستنتج :

أداء المورد البشري: هو ذلك الجهد البشري الفكري او البدني الذي يبذله العامل من اجل انجاز المهام المطلوبة منه في إطار عمله داخل المنظمة ويشمل هذا الجهد كل القدرات التي يمتلكها الشخص سواء فطرية أو مكتسبة، بالإضافة الى مدى معرفته بمتطلبات وظيفته المتمثلة في المسؤوليات والصعوبات، والتزامه بأخلاقيات وقوانين المنظمة.

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

و نظرا لتداخل مفهوم الأداء مع بعض المفاهيم كالكفاءة والفعالية والانتاجية اذا سنحاول التطرق لكل واحد منهما على حدى لتحديد الفرق بينهم وبين الأداء.(شامي، 2010، صفحة 62)

1- الفعالية:

وتعني الفعالية: "عمل الشيء الصحيح، أي مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج المحققة"، بالإضافة الى انها تشير الى "درجة تحقيق الأهداف مهما كانت الوسائل المستعملة في ذلك"

أيضا: "ترتبط الفعالية بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة، بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف، ويمكن تحديد مفهوم الفعالية في الصيغة التالية":

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{النتيجة المحققة}}{\text{النتيجة المتوقعة أو الأهداف}}$$

2- الكفاءة:

أيضا: "الكفاءة هي العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك".

بالإضافة الى أن الكفاءة "تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى".

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{المخرجات أو النتيجة المحققة}}{\text{المدخلات}}$$

3- الإنتاجية:

وهي: المقدرة على خلق الناتج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل انتاج محددة خلال فترة زمنية معينة، يتضمن مفهوم الإنتاجية كلا من الكفاءة والفعالية، أي أن الإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة والفعالية.

$$\text{الإنتاجية} = \frac{\text{الفعالية}}{\text{الكفاءة}}$$

ثانياً: أهمية أداء المورد البشري

للأداء المورد البشري أهمية بالغة تعود عليه من جهة وعلى المنظمة من جهة أخرى ونوضح ذلك في النقاط التالية: (ميا، ديب، و الشامسي، 2009)

أ- أهمية الأداء بالنسبة للعاملين

- 1- يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل.
- 2- يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله، نظراً لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتبات مقابل هذا الأداء.
- 3- يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله، وإثبات ذاته.

ب- أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة

- 1- يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يشرف عليها.
- 2- يهتم جميع المسؤولين عن التنظيمات اهتماماً كبيراً بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاساً لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضاً.

المطلب الثاني: أنواع أداء المورد البشري

تعددت أنواع الأداء البشري بحسب الدراسات في هذا المجال، إلا أنه يمكننا التطرق إلى أهم هذه التصنيفات وهي كالتالي:

أ- أداء المهمة: ويقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز العمليات الجوهرية في المؤسسة. (شريف و عودة، 2016، صفحة 183)

ب- الأداء المتكيف: يشير إلى ذلك السلوك الذي يعبر عن مدى كفاءة الفرد على تغيير سلوكه وذلك لمقابلة متطلبات التغيير في البيئة والانتقال المستمر من حال إلى آخر، وتتمثل أبعاده في والتغلب على الإجهاد في العمل، والتكيف الثقافي... الخ. (سميع، 2010، الصفحات 92-93)

ت- السلوك المعاكس: السلوك التصادمي أو المجابه وهو يختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل، ليس كالتأخير عن مواعيد العمل، بل يشمل سلوكيات كالانحراف والعدوان وروح الانتقام والمهاجمة(شريف و عودة، 2016، صفحة 183).

ث- الأداء السياقي: ويشير الى ما يقوم به العاملون أو الفرد العامل من خلال عمله في تحسين نوعية الخدمات التي يقدمها أو ما يقوم به من جهد في تحسين نوع بيئة العمل ويكون ذلك مبني على الرؤية وتحقيق الأهداف والخطط والاستراتيجيات.(العجيلي، 2018، صفحة 139).

المطلب الثالث: عناصر و محددات أداء الموارد البشرية

أولاً: عناصر الأداء البشري

للأداء عناصر ومكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين حيث يمكننا حصرها كالتالي:(العجلة، 2009، صفحة 66)

- أ- الموظف وكفاءته: وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالاً يقوم به ذلك الموظف.
- ب- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة بمتطلبات الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ت- البيئة التنظيمية ومركباتها: وهي العوامل الداخلية والخارجية للبيئة التنظيمية والتي تؤثر على الأداء الفعال حيث تتمثل العوامل الداخلية في الهيكل التنظيمي وأهدافه وموارده...، أما العوامل الخارجية تتمثل في العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية...الخ.
- ث- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.

وهناك من يرى عناصر الأداء البشري تتمثل في:(راشد، 2017، صفحة 209).

- أ- القابلية على العمل: وهي مجموعة الخصائص التي تعزز أداء الفرد، فهذا الأخير لما يمتلك مهارات ومؤهلات تؤهله لأداء مهامه يكون مستوى أدائه متناسب مع المعايير المحددة والعكس صحيح، ومن أجل تحسين قابلية الفرد على العمل يتم الاستعانة بالبرامج التدريبية والتطويرية للقيام بذلك.

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

ب- الرغبة في الأداء: وتعني دفع الفرد للقيام سوي وتقديم تصرف معقول لأجل تحقيق الهدف الذي خطت له إدارة المنظمة، ويمكن تحسين الرغبة في الأداء بالتحفيز.

ت- فرصة الأداء: تمثل القوة التي تحرك الفرد وتثيره لأجل انجاز المهمات الموكلة اليه على الوجه الأفضل، عن طريق تلبية حاجاته ورغباته المادية والمعنوية.

ثانيا: محددات الأداء

يختلف الكتاب والباحثون حول محددات أو معايير الأداء ويعود ذلك الى عدة أسباب تتمثل في:(العجلة، 2009)

أ- إن محددات أداء فئة معينة من الأفراد ليست هي محددات أداء فئة أخرى.

ب- إن محددات أداء الأفراد في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات الأداء الأفراد في منظمة أخرى.

ت- إن العوامل البيئية الخارجية لها تأثير في محددات الأداء.

وهناك من الباحثين من يرى أن محددات الأداء هي: (بن رحمون، 2014، صفحة 69)

أ- الدافعية: وهي القوى الكامنة داخل الفرد التي تحدد مستوى الجهد المبذول نحو العمل، ويوجد نوعين من الأفراد في المنظمات، الأول أفراد يتمتعون بدافعية نحو العمل، اذا أدائهم عالي والنوع الآخر هم الذين لا يتمتعون بدافعية نحو العمل اذا أدائهم متدني .

ب- ادراك الدور: "وهو تصور الفرد للأنشطة التي يتكون منها عمله والكيفية التي ينبغي ان يمارس بها دوره داخل المنظمة، كما يعبر عن درجة ادراك الفرد لدوره في العمل بشكل إيجابي وهذا سينبثق عنه ادراكه لمدى التزامه بالقوانين واللوائح المنظمة لعمله بالإضافة لإدراكه بالمدة اللازمة لإنجاز أعماله.

ت- بيئة العمل: ويقصد ببيئة لعمل المكان الذي يتواجد فيه العامل، ويشترط فيه أن يكون ملائم مع حاجيات الأفراد ليشعروا بالرضا والارتياح بحيث يكون بيئة العمل الداخلية مجهزة بالقوانين العادلة وبالأدوات واللوازم والاضاءة والحرارة.

ث- قدرة الفرد على أداء العمل: وتعبر عن الخصائص الشخصية المستمدة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير خلال فترة زمنية قصيرة وتتكون من محصلة المعارف والمهارات، ويشترط في الفرد الموظف أن يكون قادرا على أداء العمل الموكل له ولديه خبرات سابقة والتي من خلالها تتحدد درجة فاعلية جهده المبذول.

ومما سبق نقول: (بن رحمون، 2014، صفحة 75)

الأداء البشري: هو محصلة تفاعل كل من: الدافعية والرغبة ومدى ادراك الدور والقدرات التي يملكها الفرد العامل (المعرفة والخبرات) وبيئة العمل خصوصاً الداخلية ويمكن عرضها وفق المعادلة الآتية:

والمعادلة التالية توضح مما يتكون الأداء البشري:

الأداء الوظيفي = الدافعية والرغبة + مدى ادراك الدور (الوظيفة) + القدرات (المعرفة والخبرة) + ملائمة بيئة العمل

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية

هنالك عدة عوامل بإمكانها التأثير على أداء الموارد البشرية وكفاءتها وبالتالي ينعكس ذلك على المنظمة ككل ونختصر هذه العوامل في الآتي: (جبار، 2018، صفحة 415)

أولاً: عوامل إدارية تنظيمية وتتمثل في

- أ- غياب المناخ المناسب الذي يشجع على العمل والإنتاج المتمثلة بتوفر الأدوات والمعدات والأبنية المناسبة والموارد المالية والظروف المناسبة للعمل وغيرها.
 - ب- حدوث الصراعات بين الموظفين ورؤسائهم أو بين الموظفين أنفسهم.
 - ت- عدم تحديد واجبات الموظف وما هو مطلوب منهم [منه] وكيفية انجازه والمدة الزمنية للعمل المطلوب
 - ث- النقص في التدريب على مهارة العمل
 - ج- بالإضافة الى: (حمادي أ، 2016، صفحة 315)
 - ح- التسبب الإداري: " يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة".
- وهناك من أضاف:
- أ- ضعف الرغبة في العمل: ان عدم استقرار وقناعة الفرد بالعمل ناتج عن ضعف المنظمة في اشباع حاجاته ورغبات (العزاوي و حسين، بدون سنة النشر، صفحة 62).

ثانيا:العوامل البشرية

وهي العوامل التي تتعلق بسلوكيات الموظف وتتمثل في:(جبار، 2018، صفحة 415)

- أ- نقص الدافعية للعمل عند الموظفين؛
- ب- ضعف شخصيته أو قصور في قدراته العقلية؛
- ت- تغيبه المستمر عن العمل.

ثالثا:العوامل التكنولوجية

وهي من العوامل المؤثرة بصفة ايجابية على أداء المورد البشري والاستخدام الأمثل له مما يسمح بتوجيهه للعمل على مهام وأعمال أكثر انتاجية وذلك من خلال:(بختي، 2005، صفحة 317)

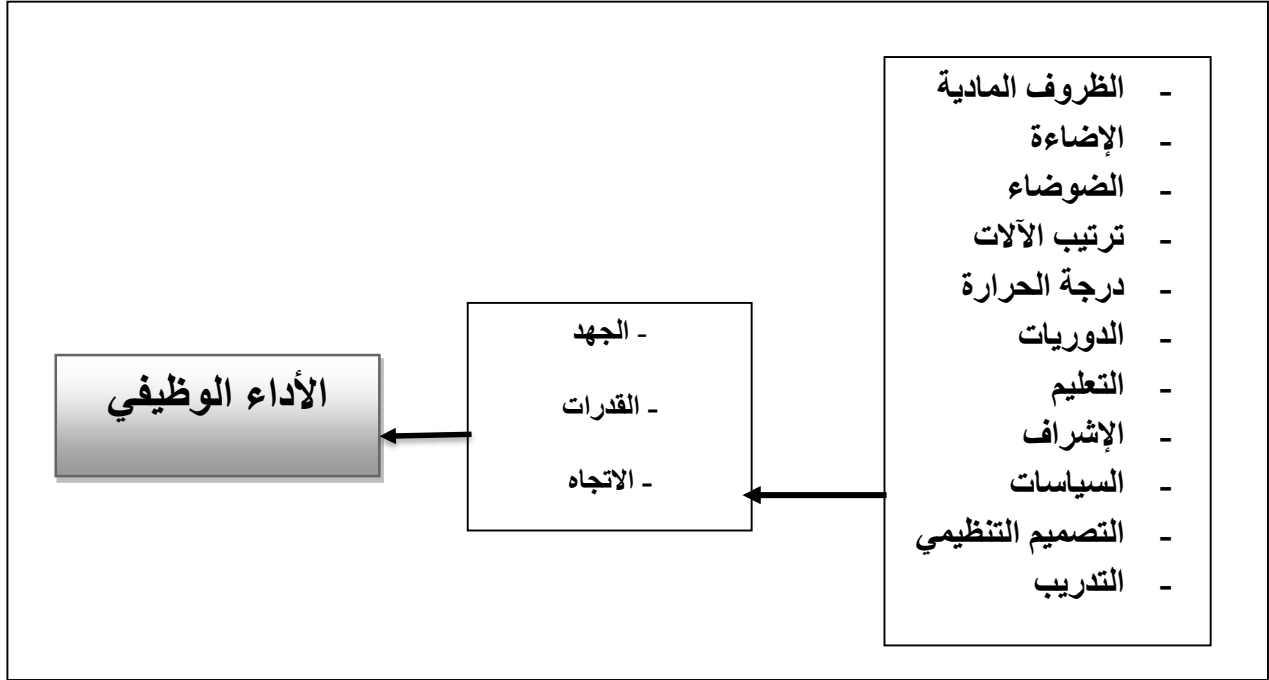
- أ- زيادة دقة البيانات؛
- ب- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة؛
- ت- تقليص الاجراءات الإدارية؛
- ث- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار؛
- ج- القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.

رابعا:العوامل الخارجية

وتتمثل العوامل الخارجية في:(جبار، 2018، صفحة 415)

- أ- ظروف السوق والأحوال الاقتصادية.
- ب- التشريعات الحكومية والقرارات التي قد تنصب مع أو ضد عمل المؤسسة.
- ت- الاضطراب السياسي وما يرافقه من تقلبات اقتصادية يؤثر على السوق.

شكل رقم(04): يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء



المصدر: (عكاشة، 2008، صفحة 83)

نلاحظ من الشكل الظروف الخاصة ببيئة العمل والتي تؤثر بالسلب أو الإيجاب على جهد وقدرات واتجاهات المورد البشري ومن بين هذه العوامل مثلا الضوضاء التي تؤثر سلبا على تركيز العامل كذلك التدريب مثلا عند توفره سوف يزيد من كفاءة العامل وتلقينه مهارات جديدة تفيده في مجال عمله، لكن غيابه ينعكس سلبيا عليه. اذا من الواجب توفير وتهيئة كل الظروف المساعدة على أداء المهام ليشعر المورد البشري بالرضا والارتياح.

تطرقنا في هذا المبحث الى ماهية أداء المورد البشري وقمنا بتوضيح مفهومه حيث نستنتج انه عبارة عن قيام الفرد بجهد بدني أو فكري من اجل انجاز مجموعة مهام موكلة اليه وهي تدخل ضمن مسؤولياته اتجاه المنظمة. كما قمنا بشرح المصلحات ذات العلاقة بموضوع الأداء والمتمثلة في الفعالية، الكفاءة والإنتاجية وذلك ككل واحدة على حدى. بالإضافة الى ذلك تناولنا أهمية الأداء للمورد البشري من جهة، والمنظمة من جهة أخرى. أيضا قمنا بتوضيح أنواع الأداء حيث وجدنا أن هذه الأنواع تتمثل في أداء المهمة، الأداء المتكيف، الأداء المعاكس أو المجابه، والأداء السياقي. كما تناولنا العناصر المكونة للأداء ، وبالإضافة الى محددات الأداء. وأخيرا تناولنا في هذا المبحث العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية والمتمثلة في العوامل الإدارية التنظيمية، البشرية، التكنولوجية، بالإضافة الى عوامل أخرى خارجية.

المبحث الثاني: تقييم الأداء البشري

من بين الوظائف الهامة في ادارة الموارد البشرية نجد تقييم الاداء البشري الذي يفيد في قياس أداء الأفراد باعتبارهم مورد هام بالنسبة للمنظمة، فهي لا تركز فقط على المجهودات المطلوبة من الموظف أدائها بل ايضا تركز على النتائج المتحصل عليها ، ونجد أن ادارة الموارد البشرية هو المسؤول الاول عن عمليات تقييم الاداء بالتعاون مع مديري الادارات الاخرى وذلك من أجل تطوير وتحسين أداء الموارد البشرية، وعليه تلجأ المنظمة لتقييم الاداء من أجل التحقق من مدى نجاح سياساتها وبرامجها وفي هذا المبحث سنتطرق لمفهوم تقييم الاداء واهم المحاور المتعلقة به.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البشري

قبل التطرق الى تعريف تقييم الأداء نوضح أولا ما المقصود بمصطلح التقييم

أولاً: التقييم:

تعني " قِيم " أي أعطى قيمة للتعريف بأهمية الشيء أو الشخص، وفي مجال تسيير الموارد البشرية يعني التقييم تحليل العمل ووضع جدول تحقيق النتائج وتقدير القدرات المستقبلية.

لقد ورد في ذلك أيضا أن: "تقييم الشيء" يعني: "تقديره وبيان ما فيه من محاسن وعيوب بناء على معيار محدد يتمثل فيما يجب أن يكون عليه الشيء ومعرفة ما هو كائن بالفعل" (يخلف، 2007، صفحة 22)

ثانياً: تقييم أداء المورد البشري

هو: "تلك العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتقديم المكافآت لهم بقدر جهودهم وإنتاجيتهم من خلال قياس مجموعة من المعايير وعلى أساس المقارنة بين الأفراد وعلى فترات زمنية سابقة". (رجم و رشيد ، 2018 ، صفحة 415)

نستنتج أن تقييم الأداء عملية مركبة تتضمن: (ميمي و سويطي، 2019، الصفحات 260-261)

أ- تحديد مستوى الأداء المتحققان كان جيدا أو ضعيفا، بمعنى إعطاء الاداء قيمة، ويطلق على هذه العملية التقييم.

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

ب- تعزيز نقاط القوة أو معالجة نقاط الضعف في الاداء المتحقق، ويطلق على هذه العملية بالتقويم.

ت- قياس الاداء المتحقق مقارنة بمعايير موضوعية ويطلق على هذه العملية بالقياس.

من خلال ما سبق نقول أن:

تقييم أداء الموارد البشرية: هو عملية إدارية تدخل ضمن اهتمامات إدارة الموارد البشرية وتعني القيام بتقييم أداء المورد البشري أي مستوى المجهود الذي بذله للقيام بالمهام الموكلة اليه، وذلك من خلال مطابقة أدائه الفعلي مع الأداء المتوقع والمخطط له، وتحديد نقاط قوته وضعفه واكتشاف الانحرافات الحاصلة وان وجدت في الأداء وخلال القيام بالوظيفة والعمل على تصحيحها.

المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء البشري

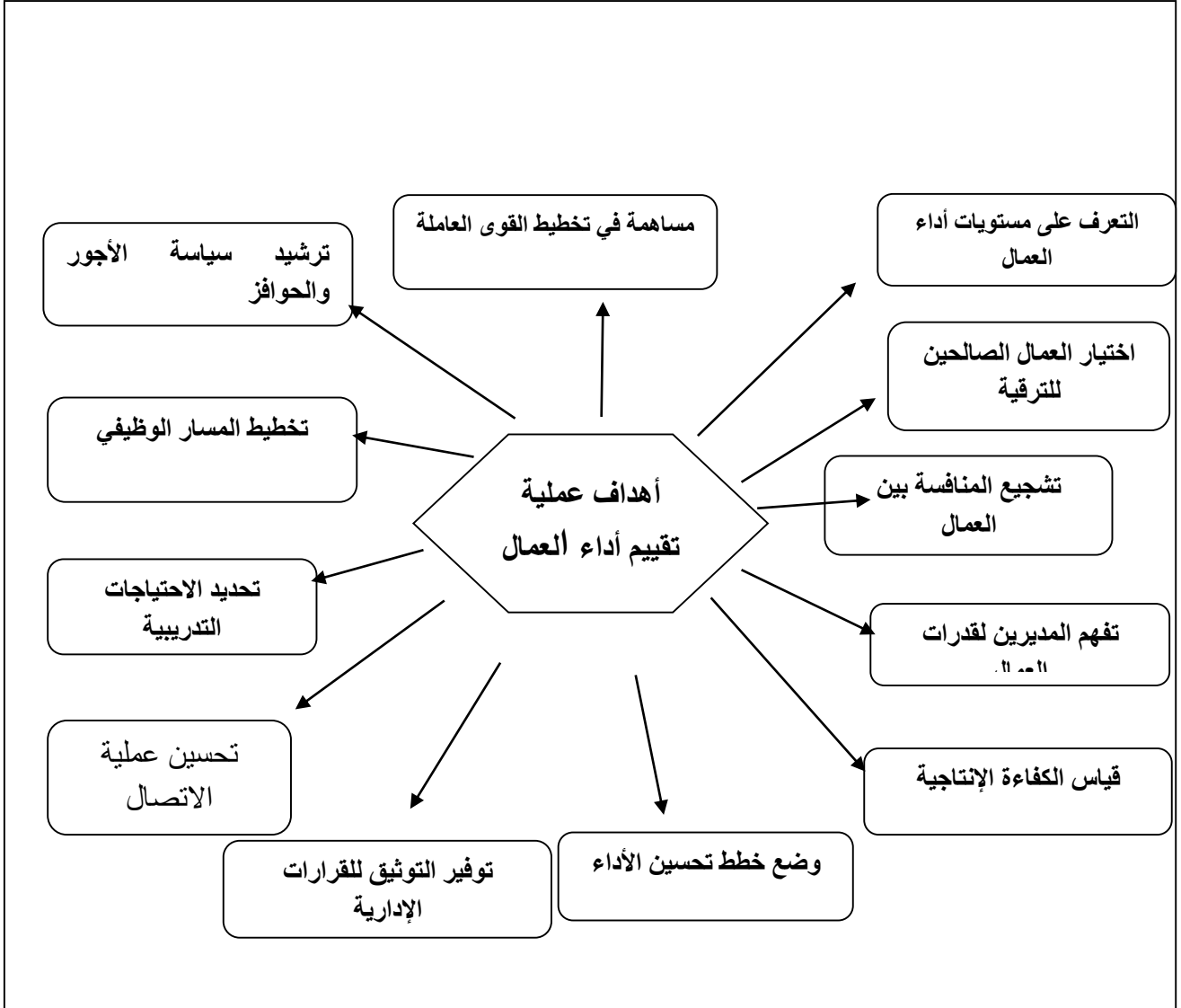
ان الهدف الأساسي من عملية تقييم الأداء هو الحصول على معلومات واقعية وصادقة عن أداء وسلوك الافراد العاملين وهذا لغرض الاستفادة منه في تحقيق الأهداف الجزئية التالية: (موسي، 2004، صفحة ب ص)

- أ- معرفة المنظمة للمستوى العام لجميع الأفراد العاملين بها.
 - ب- استخدام المعلومات التي يوفرها التقييم في معرفة الأسباب الرئيسية التي أدت الى تدني الأداء، وهذا من خلال إجراء جلسات مع الأفراد العاملين الذين لديهم مشاكل في الأداء.
 - ت- اكتشاف نقاط الضعف لدى الأفراد وهذا بغرض تحديد الاحتياجات التدريبية.
 - ث- المساعدة في تحديد سياسات الأفراد الأخرى مثل الترقية والنقل، والفصل والمكافئة... الخ.
 - ج- تحسين عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.
 - ح- إمداد العاملين بتغذية مرتدة عن أدائهم بالمقارنة مع مكان متوقع منهم.
- من الأهداف المشار إليها أعلاه نستنتج أن تقييم أداء الافراد العاملين يجب أن يكون أهم عامل يؤخذ في الاعتبار عند اتخاذ قرارات تخص مستقبل العمال الوظيفي.

بالإضافة إلى: (مجاهدي، 2009، الصفحات 119-120)

- أ- يساعد على الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة وعلى انجازهم الشخصي.
- ب- الربط يفيد في تخطيط القوى العاملة، من حيث المؤهلات والقدرات والخبرات اللازمة للعمل.

شكل رقم(05): أهداف عملية تقييم أداء العمال



المصدر: (يخلف، 2007، صفحة 38)

يوضح الشكل السابق: أهداف عملية تقييم أداء العمال يبحث نجد أن لهذه العملية عدة أهداف تتعلق بالموارد البشري من جهة والمنظمة من جهة أخرى نجد من بين هذه الأهداف أن تقييم الأداء يساهم في تخطيط القوى العاملة و أيضا في التعرف على مستويات أداء العمال بتحديد الأداء العالي من الأداء الضعيف والذي بدوره يؤدي الى تحديد الاحتياجات التدريبية من أجل تدريب العمال وتغطية النقص في مهاراتهم وكفاءاتهم من أجل القيام بمهامهم بفعالية ، واختيار العمال الصالحين للترقية والذي بدوره يؤدي الى تشجيع المنافسة بين العمال.

المطلب الثالث: أهمية تقييم الاداء

تتضح أهمية تقييم الأداء من خلال الآتي:(علي و موسى، 2015، صفحة 147)

- أ- يوفر دليلاً يساعد المنظمة على تقييم أفضل لنوعية عملياتها المتعلقة بالعاملين لديها.
- ب- يلعب دوراً مهماً في التدريب. فكثير ما تجد المنظمات ان من الضروري والمفيد أن تستثمر في العاملين لديها بواسطة تزويدهم بتدريب إضافي .
- ت- كذلك يمكن من خلال هذه العملية التأكد من ان جميع العاملين تمت معاملتهم بعدالة.

وحسب كارتر فان أهمية تقييم الأداء تتمثل في:(جيبين، 2009، صفحة 28)

- أ-التحقق من تنفيذ البرنامج كما كان مقرراً أصلاً.
- ب- تحسين آليات التنفيذ لتكون أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
- ت- تحديد مواطن القوة والضعف في البرنامج لتحسينه.

كما يساعد تقييم الأداء في التعرف على:

- أ- **الجدوى:** حيث ان التقييم يوضح فيما اذا كانت الجهود المبذولة تتناسب مع نتائج العمل.
- ب- **الفعالية:** حيث إن التقييم يوضح فيما اذا كانت الجهود المبذولة تم انجازها وادارتها بالطريقة الصحيحة.
- ت- **التأثير:** حيث إن التقييم يوضح فيما اذا كانت أعمالها حققت النتيجة المرجوة منها وأحدثت التغيير المتوقع منها في المجتمع.

المطلب الرابع: خطوات عملية تقييم الاداء البشري

ان لعملية تقييم الاداء البشري خطوات تبدأ من تحديد المعايير الى غاية تطبيق الاجراءات التصحيحية وتكون هذه الخطوات كالتالي:

أولاً: تحديد المعايير

معايير الأداء هي بيانات مكتوبة تصف كيف يمكن تأدية العمل بشكل جيد وتتطور هذه المعايير مع تطور الموظفين متى كان ذلك ممكناً، ويتم شرحها للموظفين الجدد خلال الشهر الأول من عملهم ويتم كتابتها للموظفين لشخص معين.(الصفار، 2010، صفحة 706)

وهي كالتالي: (أبو شرح، 2010، صفحة 23)

أ- **الصدق:** يجب أن يعبر المعيار عن الأمور التي يتطلبها الأداء الكفاء للعمل.
ب- **الثبات:** أي يضم المعيار جانب من الاستقرار والتوافق، أي حصول الفرد على نفس التقديرات عندما يكون أداءه ثابتاً أما عندما يكون مختلفاً فإن نتائج القياس تكون متفاوتة.

ت- **التمييز:** أي مدى قدرة المعيار على التفرقة بين المستويات المختلفة للأداء، وذلك من أجل تمييز الجهود لغرض استخدام النتائج المترتبة على هذا التمييز في الأجور والرواتب وغيرها.

ث- **القبول:** يجب أن تكون المعايير مقبولة من قبل الأفراد العاملين والمعيار المقبول هو المعيار العادل والذي يعكس الأداء الفعلي للأفراد

ج- **سهولة الاستخدام:** أي سهولة استخدام المقياس ووضوحه، وكذلك أن يكون الوقت المناسب لاعتماده مقبولاً ومناسباً

ح- **توضيح المعايير الموضوعية للأفراد:** يجب توضيح المعايير المحددة في المرحلة السابقة للأفراد لمعرفة ما هو منتظر منهم، وحتى تتم مناقشتها وفهمها من قبلهم. (خان، 2018، صفحة 237)

خ- **قياس الأداء:** وتكون هذه الخطوة بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي، وهناك أربعة مصادر للمعلومات غالباً تستخدم للأداء وهي كالتالي: (بن عيشي ع، 2006، صفحة 19)

1- ملاحظة الأفراد العاملين.

2- التقارير الإحصائية.

3- التقارير الشفوية.

4- التقارير المكتوبة.

ان الاستعانة بجميع هذه المصادر في جمع المعلومات يؤدي الى زيادة الموضوعية في القياس الأداء.

- **مراجعة عملية التقييم:** يخضع أي نشاط في المنظمة لعملية التقييم أو المراجعة الدورية لغرض التحسين، وكذلك في عملية تقييم الاداء يجب أن يتم تقييمها من قبل مختصين باستخدام (المسح

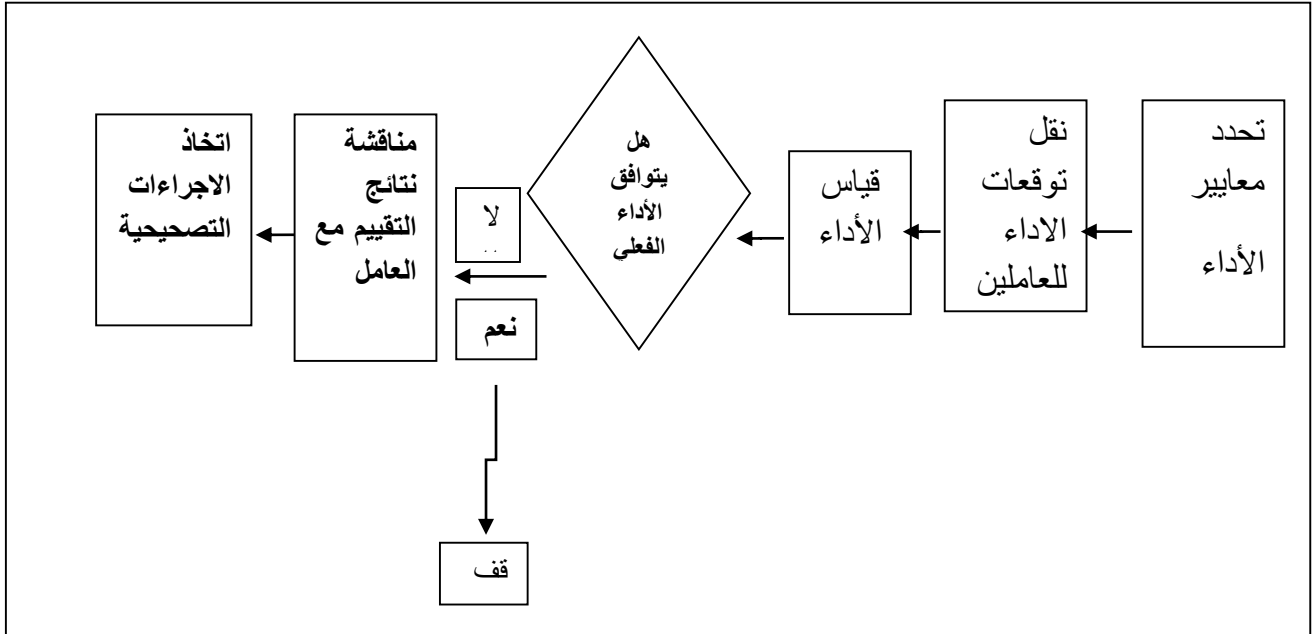
الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

الميداني، الاستبانة) مع عينة من العاملين لمعرفة درجة رضاهم عن هذه العملية (عبد و الواني ، 2018، صفحة 66)

- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد: لا يجب ان تكفي المؤسسة بمعرفة الافراد لنتائج تقييمهم، بل يجب عليهم مناقشتها مع المقيم سواء كانت ايجابية أو سلبية لتوضيح بعض الجوانب الهامة والتي قد لا يدركها الفرد.

- الإجراءات التصحيحية: وتكون على نوعين: الأول مباشر وسريع، اذ لا يتم البحث عن الاسباب التي أدت الى ظهور الانحرافات، أما النوع الثاني من الاجراءات التصحيحية فهو الاجراء التصحيحي الأساسي، يتم البحث عن أسباب وكيفية حصول الانحرافات. (الملا و الغزي، 2017، صفحة 141)

شكل رقم(06): يمثل خطوات تقييم الأداء



المصدر: (بن عيشي ع، 2006، صفحة 19)

يمثل الشكل السابق خطوات تقييم أداء المورد البشري حيث يتم أولاً بتحديد معايير الأداء الخاصة بوصف كيفية تأدية العمل بشكل جيد، بعدها يتم نقل توقعات الأداء للعاملين، ثم بعد ذلك يتم قياس الأداء الحاصل ومعرفة ما اذا يتوافق مع معايير الأداء أم لا فاذا كانا متوافقين تتوقف العملية أما

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

إذا كانا غير متوافقين يتم مناقشة نتائج التقييم مع العامل ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

المطلب الخامس: الطرق والأطراف المسؤولة عن تقييم أداء الموارد البشرية

أولاً: طرق تقييم أداء الموارد البشرية:

أ- الطرق التقليدية:

1- طريقة الترتيب البسيط:

تتمثل هذه الطريقة في قيام الرئيس بترتيب مرؤوسيه حسب كفاءة كل منهم، وفيها يقوم الرئيس بعمل قائمة تتضمن اسماء الموظفين وعناصر التقييم بمنح رقم (1) لأفضل موظف والرقم الأخير لأضعف موظف وهكذا لغاية نهاية عملية التقييم. وهذه الطريقة سهلة التطبيق في حالة عدد الموظفين قليل، وصعبة التطبيق في حالة عدد الموظفين كبير. (محمد ا.، 2004، الصفحات 58-59)

2- طريقة المقارنة المزدوجة:

تعني أن يقوم المقيّم بمقارنة زوجية بين مرؤوسيه من خلال معايير معينة، مثلا مواصفات تطبيق الجودة. من مميزات هذه الطريقة سهولة التطبيق ومن عيوبها لا تمكنا من كشف الفروقات الفردية بين المرؤوسين عندما تكون رتبهم متقاربة، ويتمثل عيبها في أنها يصعب تطبيقها في المؤسسات كبيرة العمالة. (شنافي، 2015، صفحة 127)

3- طريقة الاختيار الاجباري:

يتم في هذه الطريقة قيام الرئيس بتوزيع مرؤوسيه على مستويات التقييم وذلك وبنفس النسب المحددة للمستويات المختلفة وذلك عن طريق خمس فئات ولكل واحدة من هذه الفئات نسبة مئوية محددة. (شنافي، 2015، صفحة 127)

4 مقياس الترتيب التصوري:

ويعني أنه يتم وضع مجموعة من الخصائص التي تتعلق بالوظيفة على مقياس النقاط، ليتم وضع دائرة على مدى توفر الصفة في الفرد المُقيّم. ومن مزايا هذه الطريقة سهولة التصميم ولكن عيبها أنها تحتاج لجهد لتشخيص الخصائص التي قد يراها المقيّم ضرورية لنجاح العمل، وكمثال على العبارات التي تصف أداء العمل: نجد جودة العمل...الخ. (خير الدين، 2015، صفحة 119)

5- المقياس المختلط:

وهذه الطريقة تساعد على التغلب على مشاكل طريقة مقياس الترتيب التصوري وتتم عن طريق تحديد المقيّم لأبعاد الأداء المتعلقة بالعمل ثم يضع عبارات منها الدالة على (الأداء الجيد، والمتوسط، والضعيف) بالنسبة لكل بعد، ثم يقوم المقيّم بمزج العبارات مع عبارات الأبعاد الأخرى على المقياس المحدد الفعلي ليحصل على تقييم نهائي. (خير الدين، 2015، صفحة 119)

6- طريقة الأحداث الحرجة:

ترتكز هذه الطريقة على قيام المشرف بملاحظة أداء الفرد ويحدد الأهداف الحاصلة خلال أدائه لعمله وسلوكه اتجاه هذه الأحداث ويقوم بتدوين الأحداث الحرجة وأهميتها للعمل سواء سلبيا أو ايجابيان ويجب على المشرف أن يبتعد عن المؤثرات الشخصية ويكون موضوعيا في تدوين الاحداث الجوهرية وبعد الانتهاء من التقييم تحدد الادارة كفاءة الفرد على أساس الحوادث التي حدثت خلال أدائه لعمله. (الشيخ التيجاني، 2015، الصفحات 129-130)

جدول رقم(01) نموذج سجل الأحداث الحرجة لمساعد مختبر- معيار السيطرة على

مخاطر العمل-

التاريخ	السلوك الإيجابي	التاريخ	السلوك السلبي
10/01	يعلم المسؤولين بأن أحد السلام غير صالحة	10/11	يترك إحدى النوافذ في مختبر المواد الكيميائية مفتوحة
12/02	ينظف الأماكن من النفايات المحترقة لتقليل التلوث داخل موقع العمل	11/12	يدخن في مخازن المواد الكيميائية

المصدر: (غضبان، 2010، صفحة 66)

يوضح الجدول السابق نموذج عن سجل الاحداث الحرجة لمساعد مختبر حيث يبين لنا مثالين عن السلوكين الإيجابي والسلبي الذين تمت ملاحظتهما من طرف المشرف وقام بتدوينهما وعلى أساسهما سيتم تقييم المورد البشري، حيث نجد أن السلوك الإيجابي يكون في صالح المنظمة عكس السلوك السلبي

ب- الطرق الحديثة:

1- مقياس الملاحظة السلوكية:

وهو استخدام القائمين بالتقييم لأسلوب الملاحظة بدلا من الحكم الشخصي في مقياس تكرار السلوك، ويمكن للملاحظ تقديم المعلومات مفيدة للعامل المقيّم . (جاد الرب، 2009، الصفحات 78-79)

2- مراكز التقييم:

تستخدم لتقييم أداء المرؤوسين من خلال تحديد الصفات التي ترتبط بالنجاح في العمل وبتطويره، مثل مهارات التخطيط والتنظيم، والتفكير المبدع وعلاقاتهم مع بعضهم... الخ. (خان، 2018، صفحة 241)

3- نظام قياس وتقييم الانتاجية:

وهدف هذه الطريقة تحفيز وتشجيع العاملين لرفع مستوى انتاجيتهم، وتتم على أربع خطوات: (خير الدين، 2015، صفحة 122)

- يحدد الأفراد المنتجات والانشطة التي قد تكون غير ملموسة والمتوقع من المنظمة انجازها.
- تحديد مؤشرات الانتاجية والتي تتمثل في مقاييس جودة الانتاج كشكاوي العملاء... الخ.
- تحديد العلاقة بين مستوى المؤشرات ومستوى التقييم المصاحب للكمية.
- تطوير نظام المعلومات المرتدة، يُعرف العاملين بمستوى الأداء المحقق وفقا لكل مؤشر من المؤشرات.

4- الإدارة بالأهداف:

أي اشراك العاملين في تحديد الأهداف وهو ما يؤدي بهم للقيام بأداء فعال، بينما يؤدي فرض الأهداف عليهم الى القيام بأداء منخفض وهذا هو جوهر فلسفة الادارة بالأهداف. (طويل، 2019، صفحة 121)

وتنطوي الادارة بالأهداف على المواصفات الآتية: (عبد الرحمن، 2015، الصفحات 105-106)

- تحديد الأهداف، بحيث تكون واضحة، ملموسة قابلة للقياس وقابلة للتحقيق.
- المشاركة في وضع الأهداف، بحيث يشترك كلا من المدير والموظف في وضع الأهداف.
- تحديد وقت لتنفيذ الأهداف.

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

➤ إعطاء تغذية عكسية عن الأداء، حيث يتم تغذية عكسية للعاملين عن أدائهم بصفة مستمرة لإعطائهم فرصة لتصحيح مسار أدائهم.

ثانياً: الأطراف المسؤولة عن تقييم الأداء

ان مسؤولية تقييم الأداء تعود الى أطرف متعددة تتمثل في: المسؤول المباشر، الزملاء، التقييم الذاتي، المرؤوسين، العملاء، ولجان التقييم. وسنقوم بتوضيح مسؤولية كل طرف على حدى كالتالي:

أ- المسؤول المباشر:

هو انسب شخص تتوفر لديه معلومات حول أداء الموظف باعتباره لديه الدراية الكاملة لكل ما يتعلق بمرؤوسيه ومستوى كفاءتهم، لكن لا يعتمد الاعتماد بشكل كلي على الرئيس المباشر لأنه قد يتسبب في التحيز والمحسوبية وعليه يجب الاعتماد أيضا على مستوى اداري أعلى منه للتحقق من النتائج المتوصل اليها. (أبو حطب، 2009، صفحة 24)

ويعني ذلك أن : المسؤول المباشر على العامل هو الطرف المناسب للتقييم بحيث أنه يملك معلومات كافية عن أداء الموظف وكيفية إنجازة للمهام مسؤولياته، بالإضافة الى أنه يقوم بملاحظة سلوكياته وتوجيهه وقيادته من أول يوم بدأ فيه العمل.

ب-الزملاء

يتم الاعتماد على هذه الطريقة باعتبار أن للزملاء معلومات كافية على أداء نظرائهم من المرؤوسين بسبب احتكاكهم الدائم بهم والتعامل معهم، لكن ينصح بعدم الاعتماد على هذه الطريقة بصفة كلية لأنه قد يكون هناك صراعات بين المرؤوسين يتسبب في اعطاء آراء غير موضوعية على أداء بعضهم البعض وعليه يجب أن يكون دورهم فقط ارشادي يساعد المقيم الاصيلي في الوصول الى حكم موضوعي عن كفاءة الفرد المقيم. (أبو حطب، 2009، صفحة 24)

ت- المرؤوسين

"هي العملية التي يقوم بها الموظفون بتقييم رؤسائهم المباشرين حيث تسمح للموظفين بتقديم تغذية عكسية لرؤسائهم عن عدة مجالات مثل القدرة على القيادة والاتصالات" (البرادعي، 2008، صفحة 81)

ث- التقييم الذاتي

يعني ان يقوم العامل بتقييم نفسه، وهذا النظام يتطلب من الموظف أن يقوم بتحديد أدائه والتحكم في سلوكه، حيث يساعد هذا النظام الموظف في التعرف على جوانب القوة والضعف وتصحيح أخطائه مما يزيد من كفاءة أدائه مستقبلا، ويكون هذا النظام فعالا اذا تم فيه الاتفاق بين الرئيس ومرؤوسيه على الأهداف المستقبلية للأداء. ومن عيوبه أن الفرد يتجه نحو تقييم نفسه بمعدلات عالية. (جاد الرب، 2009، الصفحات 64-65)

ج- العملاء

تبرز أهمية هذا المصدر في مجال الخدمات خاصة، حيث أن الزملاء والرؤساء والمرؤوسين لا يمكنهم ملاحظة سلوك وأداء الموظف، في حين يكون ذلك متاحا أمام العملاء، وبالتالي يمكنه أكثر من غيره الحكم على أداء هذا الموظف. (خان، 2018، صفحة 243)

ح- لجان التقييم

تعني وجود لجنة من الرؤساء يعملون على وضع تقييم مشترك بينهم لكل مرؤوس على حدة، وهذه الطريقة تفترض أن الرؤساء على قرب من كل مرؤوس، ولديهم المعلومات الكافية للقيام بهذه العملية، وهو أمر غير متوافر دوما يجعل المؤسسة تخضع كل رئيس على حده بإعطاء التقييم ثم تجمع هذه التقارير مع بعضها البعض لإضفاء عنصر الجماعية. (رضوان، 2013، صفحة 62)

شكل رقم: (07) يمثل الأطراف المسؤولة والمشاركة في عملية تقييم المورد البشري



المصدر: من اعداد الطالبة

حيث نستنتج أن عملية تقييم أداء المورد البشري لا تقتصر فقط على المسؤول المباشر وإنما تشترك أطراف أخرى في هذه المهمة كالزملاء والمرؤوسين والعملاء ولجنة التقييم، كذلك التقييم الذاتي لما يقوم الموظف بتقييم نفسه بنفسه ونستنتج أن لكل طرف له دور أساسي في التقييم وطريقته الخاصة في هذه العملية.

في هذا المبحث تطرقنا لتقييم الأداء البشري حيث يعرف على أنه تقدير لجهود الافراد بشكل عادل والمقارنة بينهم من خلال معايير محددة يتم وضعها من طرف المنظمة وذلك من أجل تحديد نقاط القوة والضعف والتعديل في الانحرافات ان وجدت. كما تم في هذا المبحث تحديد أهمية تقييم الأداء والتي وجدناها أنها لها أهمية بالغة بالنسبة للفرد والمنظمة، بالإضافة الى أننا تطرقنا الخطوات تقييم الأداء والذي يمر بستة خطوات ابتداء من تحديد المعايير الى غاية الإجراءات التصحيحية، أيضا تم في هذا المبحث التطرق الى طرق تقييم الأداء والتي تنقسم الى طرق تقليدية وطرق حديثة ولكل طريقة أسلوبها الخاص في عملية التقييم، وفي الأخير تناولنا أيضا في هذا المبحث لشرح مختلف الأطراف المسؤولة عن عملية التقييم حيث لكل طرف طريقته الخاصة في التقييم ويتميز فيها كل طرف عن الآخر.

المبحث الثالث: علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

ان ادخال التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات واستغلالها في أداء وظائفها سواء الإنتاجية او الخدمية او حتى التسويقية يعود على المنظمة بالنفع بصفة عامة وعلى المورد البشري بصفة خاصة و نجد أن أثرها الإيجابي أكثر من السلبي لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت وسيلة لرفع الكفاءات والمهارات والتحسين في أداء المورد البشري وهذا ما سنوضحه في هذا المبحث من خلال التطرق لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثيره على أداء المورد البشري.

المطلب الأول: اثر توظيف الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية

ان استخدام المورد البشري لمختلف الأجهزة والمعدات المتطورة كالحاسوب و ملحقاته من طابعة وماسح ضوئي... الخ له اثر كبير ومساهمة فعالة تعود عليه بالنفع خلال تأدية مهامه ومن بين الآثار الإيجابية التي تحققها الأجهزة والمعدات على المورد البشري نجد أنها تؤثر عليه من خلال رفع مهاراته وزيادة الابداع وذلك عن طريق الانتقال من العمل التقليدي القائم على الاعمال الروتينية

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

واستعمال الورق والوسائل التقليدية بكثرة، الى العمل الالكتروني الحديث الذي يقوم على استعمال الوسائل التقنية الحديثة والطرق السريعة في تقديم المنتجات والخدمات وبجودة عالية، وهذا يزيد من تنوع معارفه وذلك بالتوجه نحو الاعمال الفكرية والمبدعة مما يساعد على تخفيف الملل والقضاء أو التقليل من ظاهرة التغييب.

بالإضافة الى:(شريف و عودة، 2016، صفحة 185)

جعل ساعات العمل اكثر مرونة وزيادة تأهيل العاملين وتحسين قدراتهم.

أي انه عند الرغبة في انجاز أي مهمة يكون ذلك متاحا فمثلا اذا أراد الموظف إتمام عمله في منزله يكون باستطاعته فعل ذلك بواسطة حاسوبه المحمول وهكذا لن يتأخر عن انجاز عمله والالتزام بمسؤولياته اتجاه منظمه وهذا سيؤدي الى زيادة مؤهلاته وتحسين قدراته.

المطلب الثاني: اثر التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية

ان لاستخدام البرمجيات علاقة بأداء المورد البشري حيث أنها تساعد على تحليل البيانات وتبويبها وتقديم المعلومات اللازمة التي تحتاجها المنظمة في تلبية احتياجاتها هذا من جهة، ومن جهة أخرى يساهم في زيادة ولاء الافراد ورفع روحهم المعنوية اتجاه المنظمة، يعني ذلك أنه لما يوجه الرؤساء تعليمات للمرؤوسين بضرورة توفير المعلومات اللازمة لاستخدامها في اتخاذ القرارات حينها يقوم المرؤوسين بالاعتماد على البرمجيات والتي تتكون من برمجيات نظم التشغيل وبرمجيات التطبيق والتي تساعدهم في إدارة قواعد البيانات بطريقة ممنهجة من اجل استخلاص المعلومات الضرورية في أسرع وقت وبجودة عالية وهذا الامر يساهم في التقليل من نسب حدوث الأخطاء و يؤدي الى ارتفاع نسب اتقانهم للعمل زيادة مهارتهم، مما يساعد المورد البشري في الحصول على نتائج جيدة خلال عملية التقييم.

المطلب الثالث: اثر التحكم قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية

ان استخدام قواعد البيانات من طرف المورد البشري لها اثرا على أدائه شأنها شأن باقي مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأخرى، وهي تشترك مع البرمجيات في بعض النقاط حيث أن استخدام قواعد البيانات يساهم في :

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

أ- مساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية وفق أسس صحيحة وبدقة وفي مختلف الأمور من أجل تمكين المستخدمين النهائيين أي المرؤوسين من انجاز مهامهم بدقة وفعالية وكفاءة ووفق المعايير المحددة (الثابت و الجميلي، 2017، صفحة 248).

ب- بالإضافة الى رفع مستوى أداء الافراد الى أعلى المستويات وأداء المهام بشكل صحيح وهذا من خلال القدرة على تخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات في حال ضياعها وإمكانية الدخول لقاعدة البيانات متى طُلب منهم ذلك من طرف مرؤوسيه وفي أي وقت وهذا ما يساعد في السرعة في انجاز المهام و المساهمة في التقليل من معدلات الوقوع في الأخطاء.

المطلب الرابع: اثر استخدام شبكات الاتصال على أداء الموارد البشرية

ان استخدام شبكات الاتصال بأنواعها (الأنترنت، الإنترنت، الإكسترانت) في المنظمة له أثر كبير على اداء المورد البشري وهذا بدوره يؤثر على المنظمة تلقائيا حيث تتمثل آثار شبكات الاتصال على المورد البشري مثلا في امكانياتهم العمل عن بعد أي أنه:

مع تطور التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وتساعد العصر الشبكي والانترنت جعل من الممكن لبعض العاملين أن يؤديوا أعمالهم من منازلهم وأن يتصلوا بمكاتبهم عن طريق اتصالات الكترونية مثل البريد الإلكتروني حيث يعرف مكان العمل في هذه الحالة بأنه مكتب افتراضي، بالإضافة الى التخفيف من ضياع الوقت والطاقة من خلال التقليل من نسبة الانتقالات العمال حيث يسمح العمل الافتراضي بتبادل المعلومات مباشرة بالقيام بالعمل عن بعد وبالمتابعة المنسقة والمستديمة لتقدم الاعمال.(القرى، 2016، الصفحات 192-193)

يعني ذلك أن شبكات الاتصال ساهمت لحد كبير في تقريب المسافات ونقل العمل المكتبي الى المنزل هكذا يكون المورد البشري في تركيز تام مع عمله وليس مشتت مع الأوضاع والظروف في المنزل والتقليل من الغيابات وتخفيف الجهد والعناء التنقل لمكان العمل والذي بسببه يفقد العامل طاقته وكفاءته لإنجاز العمل، بالإضافة الى أنه يكون دائما على علم بكل المستجدات الحادثة في مكان العمل ومختلف التطورات حتى يكون دائما على يقظة ومستعد لاي مهمة يتم توكيله بها.

بالإضافة الى:

أ- التدريب والتكوين أي إقامة دورات تكوينية عبر الانترنت عن طريق برامج تدريبية تخص مجال العمل ومشاركة فيها جميع الفاعلين وحينها يستطيع المورد البشري التدرّب حتى وهو في منزله وذلك عن طريق شبكة الانترنت، كذلك ان زيادة فعالية عملية

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

الاتصال تسهل من نقل المعلومة وتمنح المورد البشري فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات وهذا ما يزيد من رفع روحه المعنوية مما يشجعه على تفانيه في العمل وتقديم الأفضل.

ب- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية، وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة، والطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر، والاقسام الإدارية المختلفة. (بركان، كريد، و ميلودي، 2019، صفحة 379).

يعني ذلك أنه كل فرد على علم بما هو مطلوب منه ولديه القدرة على التواصل وتمام مهامه مع باقي المكاتب الموجودة في منظمته وباستطاعته نقل واستقبال المعلومة في أي معهم ، وهذا الامر يساعد في القضاء على ازدواجية العمل.

ت- كما تظهر أثر شبكات الاتصال في المنظمة من خلال تبادل المعلومات مع الشركاء خارج المؤسسة يسمح بزيادة الثروة المعرفية وإعطاء فكرة حول مستجدات المحيط الخارجي (مزياني و شليل، 2015، صفحة 241)

أي لما يكون هناك اتصال بين المنظمة والبيئة الخارجية يكون باستطاعتها معرفة المستجدات الحاصلة في البيئة وتحديد نقاط القوة والضعف وزيادة اليقظة والتوقع لما سيقع مستقبلا وهذا من أجل معرفة ما يجب عليها فعله اتجاه هذه المستجدات باشارك كل الموارد في هذه المهمة وذلك بإعطاء كل مورد المهام المكلف بها، وإذا كان بحاجة الى دورات تدريبية يتم تدريبيه وهنا يحس المورد البشري بأهميته داخل المنظمة ويزيد ولائه وانتمائه لها.

المطلب الخامس: المعوقات التي تحد من مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء البشري

بالرغم من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال صارت ضرورة ملحة بالنسبة لجميع المنظمات وللأفراد أيضا لمساعدتهم على أداء مهامهم بسهولة واتقان والمساهمة في تحسين كفاءاتهم ومهاراتهم الا أن هذا الأمر تواجهه مجموعة من المعوقات نوجزها كالآتي:

أ- اعتناق بعض الموارد البشرية لمجموعة اتجاهات وقيم ومعتقدات سلبية مشتركة وممارستها داخل المنظمة- تؤدي الى التأثير السلبي على تحسين أدائهم ومن أمثلة هذه الاتجاهات نجد التهرب من تحمل المسؤولية، غياب روح الابداع والابتكار، اللامبالاة، مقاومة التغيير الذي تحدثه المنظمة، كمحاولة التغيير والتحول من العمل التقليدي الى

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

- العمل الالكتروني واستخدام تقنيات جديدة في العمل. حيث ان هذه المقاومة تفشل عملية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تحسين أداء المورد البشري
- ب- غياب روح التعاون بين مجموعات العمل يؤدي بضعف الاتصال وإصدار التعليمات والأوامر والتأخر في انجاز المهام ما يؤدي الى نقص انتاجيتهم وغياب الابداع وانخفاض مستوى الكفاءة والمهارة وهذا الذي يؤدي الى تعطل اكمال أنشطة المنظمة.
- ت- غياب التكوين والتدريب على العمل بالأجهزة والتقنيات المتطورة عند الالتحاق أول مرة بمجال العمل يؤدي بالعامل بعدم فهمه لما هو مطلوب منه تحديدا والذي يؤثر سلبا على انجاز مهامه بكفاءة وفعالية.
- ث- النقص في الموارد المادية كالأجهزة والمعدات يؤدي ببعض الافراد للاعتماد على غيرهم لإنجاز مهامهم عوضا عنهم وهذا الأمر يزيد من تفشي ظاهرة عدم التحلي بروح المسؤولية.
- ج- انخفاض مستوى خريجي الجامعات والمعاهد يؤثر سلبا على ثقافتهم وغياب المهارة والكفاءة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يؤدي الى غياب الجودة في انجاز المهام وتقديم الخدمات، وهذا النوع من الموارد البشرية لا يستفيد من الترقيات أو الحوافز... الخ.
- ح- ضعف الدعم المادي في المنظمة يحول دون تصليح الأجهزة في حال تلفها هذا بدوره يؤدي الى التعطل في انجاز المهام وزيادة الرغبة لدى الموارد البشرية في التقاعس عن العمل ما يساهم في ارتفاع نسب الغياب والتماطل في تقديم الخدمات للعملاء. وهذا كله يساهم في غياب رغبة الموارد البشرية في العمل ما ينتج عنه شعورهم بالملل والإحباط وانخفاض الروح المعنوية وهذا الأمر سوف ينعكس سلبا عن أدائهم وتتنخفض فعاليتهم وكفاءتهم ي العمل مستقبلا هذا ما ينعكس عن نتائج تقييمهم مستقبلا.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نقول أن أداء المورد البشري يشير الى درجة قيام الفرد بالمهام والأنشطة الموكلة اليه، حيث يتحدد الأداء الفعال للفرد من خلال دافعيته وادراكه لدوره وكذا قدرته على العمل. فموضوع الأداء البشري من أهم المواضيع لأنه يوضح مدى ضرورة الاهتمام به من طرف كل منظمة مهما كان نوع نشاطها ومتابعة أداء مواردها البشرية وتقييمهم بصفة مستمرة للتمكن من إعطاء حكم نهائي موضوعي وعادل على مستوى أداء كل فرد وكفاءته في أداء المهام الموكلة اليه لتحديد الموارد البشرية الكفؤة وذات الأداء العالي لمكافئتها، ومن أجل تحديد

الفصل الثاني علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأداء الموارد البشرية

الانحرافات الحاصلة في الأداء وأوجه القصور وتحديد أسبابها والأطراف المسؤولة عنها لمعاقبتهم ولتفادي عدم تفاعمها.

تم في هذا الفصل عرض مبحثين حول موضوع أداء المورد البشري المبحث الأول يتمثل في مفاهيم أساسية حول أداء المورد البشري، وكذا أهميته بالنسبة للفرد والمنظمة وكذا عناصره ومحدداته وأخيرا أهم العوامل المؤثرة فيه. أما المبحث الثاني تطرقنا لمفهوم عملية تقييم المورد البشري أهم المحاور المتعلقة به كأهميته وأهدافه وخطوات عملية تقييم الأداء التي تبدأ من تحديد المعايير التي سيتم على أساسها التقييم وتنتهي بالإجراءات التصحيحية للانحرافات الحاصلة في الأداء، كذلك تطرقنا لمختلف الأطراف المسؤولة والمشاركة في تقييم المورد البشري وكل طرف له خاصيته وطريقته في التقييم.

وفي المبحث الثالث تناولنا علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها الأربعة وأثر كل بعد على أداء المورد البشري حيث نستنتج أنه كل مكون من هذه المكونات له خصائصه وطريقته في التأثير على الأداء الفردي والذي ينعكس على أداء المنظمة ككل وعليه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الموارد المادية الهامة في المنظمة والتي أحدثت نقلة نوعية للمنظمات من حيث تحول العمل من عمل يدوي روتيني يزيد في التكاليف والوقت ومن جهد المورد البشري مما يسبب له الإحباط والملل ومنه تنخفض كفاءته، الى التحول للعمل الإلكتروني مما ساعد على زيادة

مهارة وكفاءة والرغبة في الابداع من طرف الموارد البشرية.

الفصل الثالث

دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء
البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

تمهيد

بعد تطرقنا سابقا في الجزء النظري الى موضوعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية، في هذا الجزء التطبيقي سوف نسقط موضوع دراستنا على المؤسسة محل الدراسة والتي تتمثل في المقر الاداري لولاية بسكرة.

في هذا الفصل سوف نحاول توضيح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشري في المقر الاداري لولاية بسكرة، وذلك من خلال ثلاثة مباحث، في المبحث الأول سنُعرف بالمؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال مطلبين، بداية بتعريف المقر الاداري لولاية بسكرة، ثم هيكلها التنظيمي وتوضيح المصالح المتواجدة فيها. أما في المبحث الثاني سنتطرق الى الإطار المنهجي للدراسة وهو ينقسم الى ستة مطالب، المطلب الأول يتعلق بمنهجية البحث والمطلب الثاني مجتمع وعينة البحث والوصف الاحصائي لها وفق الخصائص الشخصية والمطلب الثالث يتم فيه التكلم عن المصادر والاساليب الاحصائية المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات، أما المطلب الرابع يتناول صدق وثبات أداة البحث. وبعدها في المطلب الخامس نتناول اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل بيرسون (pearson) ثم أخيرا اختبار التوزيع الطبيعي.

وفي المبحث الثالث والأخير يتم عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات وذلك من خلال أربع مطالب يتم فيها تحليل وتفسير عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ثم تحليل وتفسير عبارات أداء الموارد البشرية، ثم اختبار وتفسير فرضيات الدراسة وأخيرا تفسير النتائج.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

ان التقسيم الاداري لكل ولاية من ولايات الجزائر يسمح لكل واحدة منها بامتلاك مقر اداري لها ويسمى الولاية وتكون مستقلة عن باقي الولايات ويندرج تحتها هيتان وهما المجلس الشعبي الولائي والوالي. فهذه المؤسسة الادارية لها دور فعال في التسيير الحسن لمصالح الشعب وضمان تغطية أكبر قدر من احتياجاته والسهر على أمنه. وفي هذا المبحث سوف نتناول التعريف بالمقر الاداري لولاية بسكرة بالإضافة الى توضيح كيفية انقسام هيكله التنظيمي.

المطلب الأول: التعريف بالمقر الإداري لولاية بسكرة

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

قبل أن نتطرق الى التعريف بالمقر الإداري لولاية بسكرة لا بد علينا أولا بتوضيح مفهوم الولاية, حسب قانون الجماعات المحلية فان: (قانون الجماعات المحلية، 2012، صفحة 5)

الولاية هي " الجماعة الإقليمية للدولة وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية للدولة" المادة الأولى من قانون الجماعات المحلية.

تنص المادة 2 على أن : للولاية هيئتان هما

- المجلس لشعبي الولائي
- الوالي

تنص المادة 3 من قانون الجماعات المحلية على :تتوفر الولاية بصفتها الجماعة الإقليمية اللامركزية، على ميزانية خاصة بها لتمويل الأعمال والبرامج المصادق عليها من المجلس الشعبي الولائي ولا سيما تلك المتعلقة بما يأتي:

- التنمية المحلية ومساعدة البلديات.
- تغطية أعباء تسييرها.
- المحافظة على أملاكها وترقيتها.

وتساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين

تنص المادة 9 من قانون الجماعات المحلية على أن: للولاية اسم وإقليم ومقر رئيسي، يحدد الاسم والمقر الرئيسي للولاية بموجب مرسوم رئاسي ويتم كل تعديل لذلك حسب الأشكال نفسها، يتطابق إقليم الولاية مع أقاليم البلديات التي تتكون منها

➤ تعريف المقر الإداري لولاية بسكرة:

ان المقر الإداري لولاية بسكرة يقع في وسط مدينة بسكرة على مساحة قدرها 97.10856متر، يحده شمالا ساحة الحرية، ويحده جنوبا جنان بن يعقوب، ومن الشرق نزل ترونزات، أما غربا فنجد حي زقاق بن رمضان.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمقر الإداري لولاية بسكرة

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

يتكون الهيكل التنظيمي للمقر الإداري لولاية بسكرة من الآتي: (مرسوم تنفيذي، 1994، الصفحات 5-6) (الملحق رقم 02).

أولاً: الوالي

حسب المادة 110 الوالي هو ممثل الدولة على مستوى الولاية وهو مفوض الحكومة وحسب المادة 102: يسهر الوالي على نشر مداورات المجلس الشعبي الولائي وتنفيذها، كما أن: "يمثل الوالي الولاية في جميع أعمال الحياة المدنية والإدارية حسب الأشكال والشروط المنصوص عليها في القوانين والتنظيمات المعمول بها، ويؤدي باسم الولاية، طبقاً لأحكام هذا القانون، كل أعمال إدارة الأملاك والحقوق التي تتكون منها ممتلكات الولاية ويبلغ المجلس الشعبي الولائي بذلك".

ثانياً: الديوان

يساعد الديوان، الموضوع تحت السلطة الوالي مباشرة وتحت إدارة رئيس الديوان، الوالي في ممارسة مهامه وفي هذا الإطار، يكلف على الخصوص بما يأتي:

- أ- العلاقات الخارجية والتشريفات
- ب- العلاقات مع أجهزة الصحافة والاعلام
- ت- أنشطة مصلحة الاتصالات السلكية واللاسلكية والشفرة

ويضم خمسة الى عشرة مناصب للملحقين بالديوان، تحدد بقرار وزاري مشترك بين وزير المالية والوزير المكلف بالداخلية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، ويتلقى رئيس الديوان في حدود اختصاصاته تفويضاً بالإمضاء من الوالي.

ثالثاً: المفتشية

تتولى المفتشية العامة في الولاية، تحت سلطة الوالي، مهمة عامة ودائمة لتقويم نشاط الأجهزة والهيكل ويتعين عليها أن تقوم باستمرار عمل الهياكل والأجهزة والمؤسسات قصد انقاء النقائص واقتراح التصحيحات اللازمة وكل تدبير من شأنه أن يضاعف نتائجها ويحسن نوعية الخدمات لصالح المواطنين يسير المفتشية العامة في الولاية مفتش عام يساعده مفتشان أو ثلاثة مفتشين.

رابعاً: لأمانة العامة

حيث نجدها أنها تتكون من ثلاثة مصالح وهي: (المقر الإداري لولاية بسكرة، 2020)

- أ- مصلحة التوثيق: وتتكون من بنك المعلومات بالإضافة الى مكتبين وهما مكتب التوثيق ومكتب التلخيص.

ب- **مصلحة التلخيص:** وتتكون من مكتب التنظيم، مكتب الصفقات، مكتب التنسيق.

ت- **مصلحة الأرشيف:** يتكون من مكتب الإعلام والمساعدة ومكتب الحفظ.

ث- **مديرية التنظيم والشؤون العامة** حيث نجدها أنها تتكون من ثلاثة مصالح وهي:

ج- **مصلحة التنظيم:** وتتكون من مكتب التنظيم، مكتب التنسيق، بالإضافة الى مكتب الصفقات.

ح- **مصلحة تنقل الأشخاص:** وتتكون من مكتب تنقل الأجانب، مكتب تنقل الموظفين، وأخيرا

مكتب الحالة المدنية والخدمة الوطنية

خ- **مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات:** وتتكون من مكتب المنازعات، مكتب العقود

الإدارية والمداومات الولائية، بالإضافة الى مكتب العقود الإدارية والمداومات البلدية.

خامسا: مديرية الإدارة المحلية

وتتكون من ثلاثة مصالح نذكرها كالآتي:

أ- **مصلحة الميزانية والممتلكات:** وتشمل ثلاثة مكاتب مكتب الميزانية اللامركزية

للولاية، مكتب الميزانية المركزية للولاية، مكتب الممتلكات والوسائل العامة.

ب- **مصلحة الموظفين:** تتكون من مكتب تسيير البلديات، مكتب تسيير مستخدمي الولاية.

ت- **مصلحة التنشيط المحلي:** وتتكون من مكتب الصفقات والبرامج، مكتب الميزانية

وأملك البلدية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة:

من أجل تقديم عرض تحليلي لواقع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء

الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة قمنا بدراسة ميدانية في المؤسسة محل الدراسة

للتعرف على تأثير كل مكون من مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري

واستعملنا في ذلك أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان.

المطلب الأول: منهجية البحث

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها وإيجاد العلاقة بين متغيري الدراسة

المتمثلين في (تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري) وذلك في إطار دراستنا الميدانية

قمنا باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

وفي بحثنا هذا اعتمدنا على مصدرين لجمع البيانات:

أولاً: البيانات الأولية:

وتم الحصول عليها من خلال تصميم استبيان الدراسة وتوزيعه على عينة من مجتمع البحث في المؤسسة محل الدراسة، ثم فرز الاستمارات الصالحة للدراسة ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج **spss v20 statistical package for social science** وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول الى الدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

ثانياً: البيانات الثانوية

تم الحصول على البيانات من خلال مراجعتنا الرسائل الجامعية والمقالات والكتب المتعلقة بموضوع دراستنا هذه سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا على فهم موضوع دراستنا التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك اخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال هذا البحث.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة البحث والوصف الاحصائي لها وفق الخصائص الشخصية

أولاً: مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في الافراد العاملين في المؤسسة محل الدراسة و المتمثلة في المقر الإداري لولاية بسكرة والبالغ عددهم (250 عامل) وذلك حسب احصائيات سنة 2020 موزعين على أربعة ادرات: ديوان الوالي، و الإدارة المحلية، ومديرية التنظيم والشؤون العامة، و الأمانة العامة وكل إدارة فيها ثلاث مصالح وكل مصلحة فيها من 3 الى 4 مكاتب.

ثانياً: عينة البحث: في دراستنا الميدانية أخذنا من مجتمع البحث عينة عشوائية مأخوذة من مديرية الإدارة المحلية بسبب انه يتواجد فيها مصلحة المستخدمين وهذا الامر الذي يتعلق بموضوع دراستنا وتبلغ هذه العينة العشوائية (42) عاملاً أي بنسبة 16.8% من العدد الإجمالي، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل (35) استبانة أي بنسبة استرجاع 83.33%.

ثالثاً: الوصف الاحصائي لعينة البحث وفق الخصائص الشخصية.

فيما يلي الجدول التالي يوضح خصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية:

جدول رقم (02) يوضح خصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري
لولاية بسكرة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	12	34.3%
	أنثى	23	65.7%
	المجموع	35	100%
العمر	أقل من 30 سنة	13	37.1%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	17	48.6%
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	4	11.4%
	من 50 سنة فأكثر	1	2.9%
	المجموع	35	100%
المؤهل العلمي	ثانوي	3	8.6%
	تقني سامي	11	31.4%
	جامعي	21	60.0%
	المجموع	35	100%
مجال الوظيفة الحالية	أعمال فنية	1	2.9%
	أعمال إدارية إشرافية	29	82.9%
	أعمال إدارية غير إشرافية	5	14.3%
	المجموع	35	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	18	51.4%

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري
لولاية بسكرة

من 5 إلى أقل من 10 سنوات	11	31.4%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	5	14.3%
15 سنة فأكثر	1	2.9%
المجموع	35	100%
ضعيف	5	14.3%
متوسط	14	40.0%
جيد	16	45.7%
المجموع	35	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss.v20

من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه نجد أن متغير الجنس يوضح لنا كيف تنقسم عينة البحث حيث نجد نسبة الاناث تفوق نسبة الذكور أي أن نسبة الاناث تبلغ (65.7%) ونسبة الذكور تبلغ (34.3%). ويمكن أن يكون سبب ارتفاع نسبة الاناث مقارنة بالذكور هذا لأن أغلب الاناث يرضين بالعمل في الإدارات العمومية وفي مناصب إدارية غير الشراعية مقابل أجر ضعيف عكس الذكور لا يرضى بمثل هذه الأجور المتدنية.

وحسب متغير العمر نلاحظ تباين في أعمار الموظفين ونجد أن الفئة العمرية الأكثر تكرارا هي من 30 الى أقل من 40 أي بنسبة (48.6%) تليها الفئة العمرية أقل من ثلاثين أي بنسبة (37.1%)، ثم نجد في المرتبة الثالثة الفئة العمرية من 40 الى أقل من 50 أي بنسبة (11.4%)، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة نجد الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر أي بنسبة (2.9%) وهي الأقل تكرارا، إذا نستنتج أن أكثر فئة عمرية تتواجد وتحتل مكانة كبيرة في المؤسسة محل الدراسة هي الفئة الشبابية والذين تقع أعمارهم بين 30 و 40 سنة وهذا راجع الى عمل الدولة وسعيها في ادماج و تشغيل الشباب ذوي الكفاءات والخبرات.

وبالنسبة للمؤهل العلمي للمبحوثين فقد وُجد أن (8.6%) من المبحوثين حاصلين على شهادة ثانوي، وتبلغ نسبة المبحوثين الحاصلين على تقني سامي تبلغ (31.4%)، بالمقابل نجد (60.0%) من

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

المبوهون حاصلون على شهاداا جامعية . اذا نسنننن أن معظم موظفون المؤسسة محل الدراسة هم النسبة الال تمثل الفئه الحاصلة على الشهادات الجامعية وهذا ما سيزيد أهمية للنناج المنوصل إليها، أيضا نسننننن يوجد تفاوت بين المسنويات التعليمية وهذا راجع الى رغبة المؤسسة في تشغيل أصحاب الشهادات والكفاءاا أكثر من تشغيل أصحاب المسنوى الثانوي.

أما بالنسبة لسنوات الخبرة وعند ملاحظتها وجدنا أن نسبة(51.4%) من المبوهون تقع في المجال أقل من 5 سنوات ، ونجد نسبة (31.4%) من المبوهون ننواجد في المجال من 5 الى أقل من 10، وتليها بعدها نسبة(2.9%) من المبوهون ننواجد في المجال (من 15 سنة فأكثر)، وفي الأخير نجد ن الأفراد الذين بلغت خبرتهم (من 0 الى أقل من 5 سنوات) فقد حددت نسبتهم ب(31.4%) من مجموع أفراد عينة البحث، وهذا يعني أن مسنوى خبرتها ضعيف وهذا ما يناسب مع الفئه العمرية المنواجدة في المؤسسة محل الدراسة.

في الأخير وبالنسبة لمنغير النحكم في الاعلام الآلي: نلاحظ أنه فئه الموظفين المبوهون الذين مسنواهم ضعيف في مجال النحكم في الاعلام الآلي تبلغ نسبتهم (14.3%) تليهم نسبة(40.0%) والذين مسنواهم منوسط في مجال النحكم في الاعلام الآلي، وفي الأخير تبلغ نسبة المبوهون الذين مسنواهم في الاعلام الآلي هي(45.7%). اذا وبما أنه نسبة المبوهون القادرين على النحكم في الاعلام الآلي عالية هذا سيزيد أهمية لبحثنا وصدق النناج المنحصل عليها.

المطلب الثالث: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية المستخدمة

أولا: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات

تم في هذه الدراسة استخدام أداة الاسنباة كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات حيث تُعرف الاسنباة على أنها أهم مصدر من مصادر جمع البيانات من اجل اعداد البحث حيث تم تصميمها أوليا بعد الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع بحثنا هذا، حيث قمنا بإعداد اسنبيان الدراسة من خلال الخطوات التالية:

- أ- اعداد اسنباة أولية من خلال تصميم مجموع العباراا حسب موضوع الدراسة ومن أجل اختبارها اذا كانت ملائمة لجمع البيانات والمعلومات أم لا.
- ب- عرض الاسنباة على المشرف ثم تعديلها وفق ما تم تقديمه من ملاحظاا وحسب ما يراه ملائما لجمع البيانات والمعلومات.

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

ت- عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين ثم تصحيحها من خلال حذف أو تعديل أو إضافة ما يلزم وفق ملاحظاتهم المقدمة.

ث- في الأخير توزيع الاستبانة على جميع افراد عينة البحث من أجل جمع البيانات التي تساعدنا في التحليل للوصول الى نتائج الدراسة المرجوة.

ولقد تم تقسيم الاستبانة الى قسمين:

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بعينة الدراسة ويضم هذا القسم: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة، التحكم في الاعلام الآلي.

القسم الثاني: ويضم محورين للاستبانة فالمحور الأول خاص بالعبارات المتعلقة بأبعاد المتغير المستقل أي تكنولوجيا المعلومات والاتصال و المتمثلة في (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال) حيث تتضمن 23 عبارة، أما المحور الثاني الخاص بالمتغير التابع المتمثل في الأداء البشري فانه يتضمن 8 عبارات.

والجدول الآتي يمثل كيفية توزيع العبارات على أبعاد المتغيرين:

جدول رقم (03) يوضح كيفية توزيع العبارات على أبعاد المتغيرين

المتغير	البعد	ارقام العبارات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأجهزة والمعدات	من 1 الى 8
	البرمجيات	من 9 الى 13
	قواعد البيانات	من 14 الى 18
	شبكات الاتصال	من 19 الى 23
أداء المورد البشري		من 1 الى 8

المصدر: من اعداد الطالبة

وفي هذه الاستمارة فقد اعتمدنا على مقياس للإجابة من (1 الى 5) المتمثل في سلم ليكرت الخماسي وذلك لقياس إجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة ويتمثل كالاتي:

الدرجة	5	4	3	2	1
المستوى	موافق تماما	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
المتوسط الحسابي	من 4.2-5	من 3.4-4.19	من 2.6-3.39	من 1.8-2.59	من 0.1-1.79

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف البحث وللإجابة على اسئلته واختبار صحة فرضياته فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وذلك باستخدام (spssV20) statistical package for social science, وهذا من اجل تحليل البيانات التي تم جمعها وهذه الأساليب تتمثل في:

أ- **مقاييس الإحصاء الوصفي:** استخدام مختلف الأدوات الإحصائية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية...الخ).

ب- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's coefficient Alpha):** وهو المعامل الذي يستخدم من أجل معرفة مدى ثبات فقرات الاستبانة.

ت- **معامل صدق المحك:** يقصد به عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء المحكمين للحكم على مدى صلاحيتها.(الملا و الغزي، 2017، صفحة 136) .

ث- **معامل الارتباط بيرسون:** من أجل اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة.(خير الدين، 2015، صفحة 175)

ج- **حساب معامل الالتواء ومعامل التفلطح:** من أجل اختبار خضوع الدراسة للتوزيع الطبيعي.(خير الدين، 2015، صفحة 175)

ح- **لانحدار البسيط (الخطي) (linear regression):** وذلك لاختبار أثر المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعاده (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال) على المتغير التابع أداء الموارد البشرية.

خ- **تحليل التباين الأحادي (One Way Anova):** حتى نتعرف على نموذج الدراسة ملائم أم لا.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة البحث (الاستبانة):

أولاً: صدق أداة البحث (صدق الاستبانة): validity

يقصد به الى أي مدى او الى أي درجة يستطيع الاختبار قياس ما أريد ان يقاس به.(جبار، 2018، صفحة 421)، وتعتمد على ما يلي:

أ- صدق المحتوى أو الصدق الظاهري: من أجل التحقق من صدق محتوى أداة البحث والتأكد من أنها تخدم أهداف دراستنا وجب علينا عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين المختصين في مجال إدارة الموارد البشرية على مستوى جامعة محمد خيضر بسكرة، من أجل النظر في محتوى الاستبانة ومدى صلاحية عباراتها وذلك فيما يتعلق بالأخطاء اللغوية أو بما يتعلق بالإضافة أو الحذف أو التعديل. (الملحق 03)

ب- صدق المحك: حيث يتم حسابه من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات " ألفا كرو نباخ"، فصدق المحك كلما كان مرتفع كلما كان مناسب لأهداف هذا البحث.

ثانياً: ثبات أداة البحث (fiability)

جدول رقم (05) يوضح معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق لمحاور الاستبانة.

المصدر: ممن اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spssV20

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبانة
0.946	0.896	23	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.815	0.665	8	الأجهزة والمعدات
0.888	0.789	5	قواعد البيانات
0.896	0.803	5	البرمجيات
0.870	0.757	5	شبكات الاتصال
0.938	0.881	8	أداء الموارد البشرية
0.947	0.898	31	الاستبانة ككل

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن معامل الثبات "ألفا كرونباخ" بلغت قيمته (0.898) وهي قيمة مرتفعة، كما نجد ان قيمة معامل "الفا كرونباخ بالنسبة لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساوي (0.896)، أما بالنسبة لعبارات محور أداء الموارد البشرية وجدناها تعادل (0.881)، وهذا ان دلّ على شيء فانه اتساق العبارات مع محاورها و يدل على ثبات أداة البحث وهذا ما يجعلنا على تأكد تام من صحة وصلاحيّة تحليل النتائج.

وبالنسبة لمعامل الصدق لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد وُجد ما قيمته (0.946) وهو معامل صدق مرتفع، أما بالنسبة لعبارات محور أداء الموارد البشرية فمعامل الصدق يساوي (0.938) وهو معامل صدق مرتفع، اذا نجد ان معامل الصدق الكلي يعادل ما قيمته (0.947) وهذا يدل على صدق أداة الدراسة .

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات

في هذا المبحث سوف نتطرق الى تحليل محاور الاستبيان من أجل إعطاء إجابة لتساؤلات هذه الدراسة، وللوصول الى ذلك قمنا باستخدام الإحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت (5-1) لإجابات افراد عينة البحث عن عبارات الاستبانة التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية، والجدول التالي يوضح دلالات مستوى المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين.

جدول رقم (07) يوضح مقياس ليكرت للحكم على إجابات الافراد

الفئات	مستوى القبول
1- أقل من 2.5	منخفض
2.5- أقل من 3.5	متوسط
3.5- أقل من 5	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على دراسات سابقة

المطلب الأول: تحليل وتفسير عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في هذا العنصر يتم طرح التساؤل التالي:

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري
لولاية بسكرة

السؤال الأول: ماهو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المقر الإداري لولاية

بسكرة؟

وللإجابة على السؤال المطروح يجب علينا تحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم(08) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات

المبحوثين حول عبارات أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
أولا: الأجهزة والمعدات					
		3.042 5	0.550	4	متوسط
1	الأجهزة المتوفرة حاليا تعتبر كافية من أجل انجاز المهام	3.11	1.157	3	متوسط
2	تستخدم مؤسستي احدث الأجهزة والمعدات في انجاز الأعمال الادارية	2.74	0.886	7	متوسط
3	ساعدتني الأجهزة والمعدات على تسهيل عملي عن طريق تخفيف الجهد وتقليص الوقت	3.66	1.027	1	مرتفع
4	تؤمن مؤسستي العدد الكافي من الطابعات لمختلف الأقسام والإدارات.	2.97	1.014	5	متوسط
5	الأجهزة الموجودة في مؤسستي توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة..	3.03	0.923	4	مرتفع
6	يوجد في مؤسستي العدد الكافي من الماسحات الضوئية (scanner).	2.43	1.008	8	منخفض
7	تتميز الأجهزة والمعدات بقدرة تخزينية عالية تتناسب مع حجم العمل.	3.46	0.852	2	متوسط
8	الدعم المادي في مؤسستي كافي لصيانة الأجهزة في حال تلفها	2.94	1.136	6	منخفض
ثانيا: قواعد البيانات					
		3.382	0.687	1	متوسط
9	تقوم قواعد البيانات الحديثة بمعالجة البيانات بدقة.	3.37	0.843	3	متوسط

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري
لولاية بسكرة

متوسط	4	1.056	3.34	تحرص مؤسستي على توفير نظام أمن كافي لغرض حماية البيانات والحفاظ على سريتها	10
مرتفع	1	0.741	3.54	يتم الاحتفاظ بنسخ اضافية للبيانات الخاصة بالزبائن	11
متوسط	5	1.039	3.26	يوجد في مؤسستي نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها أو فقده.	12
متوسط	2	0.946	3.40	تحرص مؤسستي على التحديث الدوري لقواعد البيانات.	13
متوسط	2	0.744	3.116	ثالثا: البرمجيات	
متوسط	3	1.071	3.03	تتوفر الأجهزة على أحدث البرمجيات اللازمة للمساعدة على ادارة البيانات	14
متوسط	4	1.098	2.97	تتوفر مؤسستي على الدعم المالي الكافي لتصميم وتطوير البرمجيات.	15
متوسط	2	0.886	3.26	تتميز البرمجيات المتوفرة بالسرعة في الوصول الى قاعدة البيانات.	16
متوسط	1	0.951	3.49	تتلائم البرمجيات المستخدمة في الحاسوب مع احتياجات معالجة المعلومات.	17
متوسط	5	0.954	2.83	تحرص مؤسستي على تحديث البرمجيات بشكل دوري لخدمة الزبائن.	18
متوسط	3	0.876	3.050	رابعا: شبكات الاتصال	
متوسط	4	1.314	2.74	تتوفر مؤسستي على شبكة انترنت تربط بين جميع المكاتب	19
متوسط	5	1.060	2.63	تمتاز الشبكة الداخلية بدرجة تدفق عالية كافية لانجاز المهام	20
متوسط	2	1.346	3.20	تساعد شبكات الاتصال على تحسين الاتصالات بين الموظفين	21
مرتفع	1	1.367	3.69	تساعد شبكات الاتصال على تقليل الوقت	22
متوسط	3	1.014	2.97	تتوفر مؤسستي على نظم اتصالات حديثة ذات جودة عالية.	23

متوسط	0.574	3.13	تكنولوجيا المعلومات والاتصال ككل
-------	-------	------	----------------------------------

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss V20

• الأجهزة والمعدات:

من خلال الجدول (رقم 08) أعلاه نلاحظ أن بعد " الأجهزة والمعدات" جاء بالترتيب الرابع وهو الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.0425)، وانحرافه المعياري (0.550)، اذا و وبما أننا وجدنا المتوسط الحسابي يقع في المجال (2.5- أقل من 3.5) وحسب مقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة.

نلاحظ أن متوسط اجابات أفراد عينة البحث على عبارات قياس بعد "الأجهزة والمعدات" أنها تشكل مستوى قبول متوسط حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.66 و 2.43) وانحرافها المعياري (1.008 و 1.027) وهذا راجع الى أن أفراد عينة البحث يوافقون بصفة متوسطة على أن المؤسسة تستخدم أحدث وأحسن المعدات والأجهزة خلال تأدية أعمالها الإدارية وهي حاليا تعتبر كافية بصفة متوسطة من أجل انجاز المهام وتتميز بقدرة تخزينية متوسطة تتناسب مع حجم العمل، مما يؤدي الى تخفيف الجهد وتسهيل العمل أكثر من تأديته يدويا وهذا يؤدي الى سرعة تقديم الخدمة المطلوبة من طرف الزبون، كما أن المبحوثين يجمعون على أن استخدام الأجهزة والمعدات يساهم في تخفيف الجهد والوقت والتكاليف أي الاستغناء على استعمال الورق والأساليب التقليدية في انجاز العمل، كما أنه قيام المؤسسة بتوفير الدعم المادي لصيانة الأجهزة في حال تلفها جعل من أفراد هذه المؤسسة تكون نسب قبولهم منخفضة

• قواعد البيانات:

من خلال الجدول (رقم 08) نلاحظ أن بعد " قواعد البيانات" جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، حيث بلغ المتوسط لحسابي لهذا البعد (3.382) وانحرافه المعياري (1.687). اذا و وبما أننا وجدنا المتوسط الحسابي يقع في المجال (3.5- أقل من 5) وحسب مقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة .

نلاحظ أن متوسط اجابات أفراد عينة البحث على عبارات قياس بعد "قواعد البيانات" أنها تشكل مستوى قبول متوسط حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.54 و 3.26) وانحرافها المعياري (0.741 و 1.039) وهذا راجع الى أن أفراد عينة البحث يجمعون بصفة متوسطة على أن قواعد البيانات المتوفرة في المؤسسة تقوم بمعالجة البيانات بدقة والحرص على توفير نظام أمن كافي

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

لغرض حماية البيانات والحفاظ على سريتها كما يظهر لنا من خلال الجدول السابق ان المبحوثين يوافقون بصفة مرتفعة على أن قواعد البيانات تساعد في الاحتفاظ بنسخ إضافية للبيانات والمعلومات الخاصة بالزبائن، كما أن إجابات المبحوثين توضح لنا أنهم يوافقون بصفة متوسطة على أن المؤسسة حريصة على أن يكون لديها نظام أمن كافي لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها ويسمح باستعادة البيانات في حال تلفها أو فقدانها، كما أن قيامها بالتحديث الدوري لقواعد البيانات لا يكون بصفة مستمرة بل يكون أحيانا ما يتم تحديثها

• البرمجيات:

من خلال الجدول (رقم 08) نلاحظ أن بعد " البرمجيات" جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، حيث بلغ المتوسط لحسابي لهذا البعد (3.116) وانحرافه المعياري (0.744). اذا و وبما أننا وجدنا المتوسط الحسابي يقع في المجال (2.5- أقل من 3.5) وحسب مقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة.

نلاحظ أن متوسط اجابات أفراد عينة البحث على عبارات قياس بعد "البرمجيات" أنها تشكل مستوى قبول متوسط حيث تراوحت متوسطاتها بين (2.83 و 3.49) وانحرافها المعياري (0.951 و 0.954) وهذا راجع الى أن أفراد عينة البحث يجمعون بصفة متوسطة على ان أجهزتهم التي يمارسون بها العمل تتوفر على أحدث النظم والبرامج اللازمة للمساعدة على إدارة البيانات والتي تتميز بالسرعة في الوصول الى قاعدة البيانات، بالإضافة الى أنها تتلائم مع احتياجات معالجة البيانات، كما أن افراد عينة البحث يوافقون بدرجة متوسطة على أن المؤسسة تتوفر على الدعم المالي الكافي لتصميم وتطوير البرمجيات و لا تحرص بدرجة كبيرة على تحديثها بشكل دوري من اجل خدمة الزبائن.

• شبكات الاتصال:

من خلال الجدول (رقم 08) نلاحظ أن بعد "شبكات الاتصال" جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، حيث بلغ المتوسط لحسابي لهذا البعد (046.3) وانحرافه المعياري (0.876). اذا و وبما أننا وجدنا المتوسط الحسابي يقع في المجال المتوسط وحسب مقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول متوسطة.

نلاحظ أن متوسط اجابات أفراد عينة البحث على عبارات قياس بعد "شبكات الاتصال" أنها تشكل مستوى قبول متوسطة حيث تراوحت متوسطاتها بين (2.63 و 3.69) وانحرافها المعياري (1.060 و 1.367) وهذا راجع الى أن أفراد عينة البحث يوافقون بدرجة ليست بالمرتفعة على أن

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

مؤسستهم تتوفر على شبكة أنترنت تربط بين جميع المكاتب، كما يجمعون بصفة متوسطة على ان شبكات الاتصال المتواجدة في مكان العمل تتميز بدرجة تدفق عالية وكافية وتساعدهم لانجاز مهامهم، كما أن هذه الشبكات ساهمت بصفة متوسطة في تساعد شبكات الاتصال على تحسين الاتصالات بين الموظفين مما يساهم في كفاءة العمليات الإدارية كسرعة انتقال الملفات والمعلومات بين مكاتب كل الموظفين، كما أننا نجد أن أفراد عينة البحث اجمعوا بدرجة مرتفعة على ان شبكات الاتصال تساعد على تقليل الوقت المستغرق في أداء الوظائف بالمقارنة بالعمل التقليدي.

ومما سبق نلاحظ ان مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموارد البشرية في مقر ولاية بسكرة جاء بدرجة متوسطة . وفقا لمقياس الدراسة اذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال 3.13 وبانحراف معياري 0.574. وهذا ان دل على شيء فإنما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة متوسطة داخل لمؤسسة لأداء مهامها. وذلك يتضح من خلال نتائج الدراسة التطبيقية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والظاهرة في الجدول السابق، حيث يظهر لنا أن بعد الأجهزة والمعدات جاء في المرتبة الأخيرة من بين الأبعاد الأخرى ويظهر لنا أنه متوفر في المؤسسة لكن بصفة متوسطة، بالإضافة الى قواعد البيانات موجودة بصفة متوسطة، دون أن ننسى البرمجيات المتوفرة أيضا في المؤسسة بدرجة متوسطة أي ليست بالشكل الذي يجب أن يكون عليه، وأخيرا شبكات الاتصال كذلك ظهرت لنا أنها متوفرة لكن بصفة متوسطة وليست كما ينبغي والواجب أن يكون عليه من أجل مساعدة الموظفين على القيام بمهامهم بسرعة وفعالية ويعود سبب عدم تواجدها بصفة مرتفعة الى عدم تدفقها بدرجة عالية من أجل انجاز المهام، بالإضافة الى عدم توفير المؤسسة لنظم اتصالات حديثة ذات جودة عالية تساعد في الاتصالات بين الموظفين لتسهيل تنقل المعلومات والملفات، كما لوحظ أن المؤسسة ليست حريصة بشدة على توفير شبكة أنترنت تربط بين جميع المكاتب.

المطلب الثاني: تحليل وتفسير عبارات أداء الموارد البشرية

في هذا العنصر سيتم الإجابة على التساؤل التالي:

السؤال الثاني: ما هو مستوى أداء لموارد البشرية السائد في المقر الإداري لولاية بسكرة؟

جدول رقم(09) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات المبحوثين حول عبارات أداء المورد البشري.

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري
لولاية بسكرة

الرقم	الأداء البشري وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	لدي القدرة على تصحيح أخطائي أثناء أدائي للعمل.	3.74	1.172	4	مرتفع
2	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها	3.51	1.147	6	مرتفع
3	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير	3.80	0.994	3	مرتفع
4	أقوم بأداء عملي بطريقة جيدة وصحيحة	3.86	1.004	2	مرتفع
5	لا أغيب عن عملي الا للضرورة القصوى	4.06	0.886	1	مرتفع
6	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	3.60	0.847	5	مرتفع
7	أعمل دائما على تطوير أدائي في العمل	3.40	1.168	8	متوسط
8	لدي معرفة كاملة بطرق تقييم الأداء في مؤسستي	3.49	0.887	7	متوسط
	الأداء البشري ككل	3.67	0.826		مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v21

بناء على الجدول السابق نستنتج أن مستوى أداء المورد البشري السائد في المقر الإداري لولاية بسكرة مرتفع في مقر ولاية بسكرة وهذا وفقا لمقياس الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين (3.67) بانحراف معياري 0.826 وهذا ما يدل على أن الأداء البشري جيد في هذه المؤسسة. وهذا راجع الى أن الموظفين لديهم القدرة على تصحيح أخطاء العمل التي يقومون بها أثناء أدائهم لمختلف المهام المسندة اليهم بالإضافة الى أنهم لديهم المعرفة التامة بمتطلبات وظائفهم التي يقومون بها، كما أنهم يقومون بالأعمال المسندة اليهم ودون تأخير وبطريقة جيدة وصحيحة والتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل وتصحيح الأخطاء الحاصلة، كما لا يخفى لنا أن عامل الحضور الدائم وعدم التغيب الا للضرورة له دور كبير في تحسين الأداء و يساعد على رفع مستوى الأداء البشري واستمرار المرونة في العمل في المقر الإداري لولاية بسكرة كما أنه ومن

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

خلال إجابات المبحوثين في الجدول السابق يظهر لنا وبدرجة متوسطة أن الموظفين يطمحون لتطوير أدائهم في العمل وزيادة كفاءتهم ومهاراتهم أكثر مما كانت عليه في السابق والحرص على أن تكون وفق ما تحتاجه الوظائف، بالإضافة إلى أنه يظهر لنا أن المؤسسة محل الدراسة لا تعمل بصفة كبيرة على التعريف بطرق تقييمها لأداء موظفيها داخل المؤسسة محل الدراسة بصفة كبيرة وهذا الأمر يمكن له أن يتسبب في ضعف الأداء لدى العاملين.

المطلب الثالث: اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل بيرسون (pearson)

من أجل اختبار فرضيات الدراسة والتي تتمحور حول العلاقة بين أبعاد المغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين المتغير التابع (أداء المورد البشري) لذلك سيتم استخدام معامل بيرسون، كما يظهره الجدول رقم (10) والذي يوضح نتائج ارتباط أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء البشري.

نتطرق فيما يلي إلى طبيعة الارتباط ودرجته بالنسبة لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع أداء المورد البشري و الذي توضحه مصفوفة الارتباط في الجدول الموالي:

جدول رقم (10) يوضح نتائج معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات

والاتصال وأداء الموارد البشرية

الأداء البشري	الارتباط/الدلالة	ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.409*	الارتباط	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.015	الدلالة	
0.419*	الارتباط	الأجهزة والمعدات
0.012	الدلالة	
0.252	الارتباط	قواعد البيانات
0.145	الدلالة	
0.375*	الارتباط	البرمجيات
0.026	الدلالة	
0.296	الارتباط	شبكات الاتصال

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري
لولاية بسكرة

0.085	الدلالة	
-------	---------	--

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv 20

يبين الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البشري عند معامل ارتباط (0.409) بمستوى دلالة إحصائية (0.015)، وان كل ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترتبط

بدرجات مختلفة بالأداء البشري، حيث تظهر اقوى علاقة ارتباط بين الأجهزة والمعدات والأداء البشري والتي تبلغ (0.419) بمستوى دلالة إحصائية (0.012) ، تليها العلاقة بين البرمجيات والأداء البشري والتي تبلغ (0.375) وهي علاقة ارتباط متوسطة بمستوى دلالة إحصائية (0.026)، تليها العلاقة بين شبكات الاتصال (0.296) وهي علاقة ارتباط ضعيفة بمستوى دلالة إحصائية (0.085)، في حين نجد أنه لا توجد علاقة ارتباط بين قواعد البيانات والأداء البشري وذلك بسبب مستوى الدلالة الإحصائية والذي وُجد أنه يساوي (0.145) أي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل اختبار فرضيات الدراسة وجب علينا أولاً اجراء اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيري الدراسة (تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية)، وعليه قمنا باستخدام معاملي الالتواء والتفطح $d'aplatissement$ و $d'asymétrie$ ، والجدول التالي يوضح حساب معاملات الالتواء والتفطح لإجابات المبحوثين حول العبارات المكونة

لمتغيري الدراسة مع الأخذ بعين الاعتبار أن المقياس المستخدم في الدراسة هو سلم ليكارت

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

جدول رقم (06) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي باستخدام معاملي الالتواء

والتفطح d' aplatissement و d' asymétrie

الالتواء		التفطح		
الخطأ	احصائيا	الخطأ	احصائيا	
-0.053	0.398	-0.922	0.778	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
0.171	0.398	-8.19	0.778	المكونات المادية
-0.159	0.398	-1.195	0.778	قواعد البيانات
-0.008	0.398	-0.880	0.778	البرمجيات
-0.241	0.398	-0.814	0.778	شبكات الاتصال
0.398	0.398	4.470	0.778	أداء الموارد البشرية

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معاملات الالتواء لمتغيري الدراسة وبكل ابعادها محصورة بين القيمتين (0.053 و 0.398) ونجد أنها محصورة في المجال (-1، 1) أما معاملات التفطح محصورة بين القيمتين (0.922 و 4.470) ونجد أنها محصورة في المجال (-10، 10) لذلك ومن هذا المنطلق نقول أن متغيرات دراستنا تتبع التوزيع الطبيعي وهذا ما يعتبر شرطا لإجراء تحليل الانحدار ومن أجل أن يكون هناك وثوق وضمان لنتائجه

المطلب الخامس: اختبار وتفسير فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية:

➤ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في: (الأجهزة والمعدات البرمجيات، قواعد البيانات، وشبكات الاتصال) على أداء الموارد البشرية بالمقر الإداري لولاية بسكرة.

من أجل التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية قمنا باستخدام نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance) وهذا ما سيتم توضيحه في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار (بين المجموعات)	3.884	1	3.884	6.628	0.015
الخطأ (داخل المجموعات)	19.338	33	0.586		
المجموع الكلي	23.221	34			

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spssV20

معامل الارتباط (R) = 0.409

معامل التحديد (R^2) = 0.167

مستوى الدلالة = ($\alpha = 0.05$)

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول (رقم 09) يتضح لنا أن نموذج اختبار الفرضية الرئيسية صالح لاختبارها حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (6.628) بقيمة احتمالية (0.015) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، كذلك نلاحظ من الجدول أن المتغير المستقل المتمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر (16.7%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع المتمثل في أداء المورد البشري وهذا اعتمادا على قيمة معامل التحديد. وهي قيمة تفسيرية متوسطة، مما يدل على أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة على أداء المورد البشري بمقر الإداري لولاية بسكرة ، وهذا ما تفسره العلاقة الارتباطية المتوسطة بين المتغيرين وعليه وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضيات الفرعية.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوظيف الأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".

جدول رقم: (12) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار كيفية تأثير توظيف الأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب sig
المعامل الثابت	1.754	0.734	-	2.389	0.023
الأجهزة والمعدات	0.630	0.238	0.419	2.653	0.012

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spssV20

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لتوظيف الأجهزة والمعدات على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما تفسره النتائج الظاهرة في الجدول حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.653)، بمستوى دلالة sig (0.012) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، ويتضح لنا أنه يوجد أثر إيجابي لاستخدام الأجهزة والمعدات على أداء المورد البشري وذلك عند قيمة $B\acute{e}ta$ والتي تساوي (0.419).

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

ومن خلال ما سبق نفسر الفرضية الفرعية الأولى ونقول أنه يوجد اثر إيجابي ومتوسط لتوظيف الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة وهذا راجع الى أن المؤسسة تحاول اقتناء أحدث الأجهزة والمعدات وبكمية كافية والتي تتميز بقدرة تخزينية عالية وتوفرها للموارد البشرية لاستخدامها من اجل انجاز المهام الموكلة اليها حيث أن استخدامها يساعد في تخفيف الجهد ويسهل العمل ويخفض من تكاليف العمل عكس العمل اليدوي بالوسائل التقليدية كالورق ، ويساهم أيضا في تقديم الخدمات للزبائن بأسرع وقت مما يزيد من رضا الزبون ومنه رضا المورد البشري كما أن الدعم المادي المتوفر بصفة متوسطة في المؤسسة يساهم ولو بنسبة قليلة في صيانة بعض الأجهزة في حال تلفها وذلك من أجل المتابعة في انجاز المهام وتقديم الخدمات للزبائن من جهة، وحتى لا يفقد المورد البشري كفاءته ومهارته من جهة أخرى.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

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

جدول رقم: (13) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار كيفية تأثير التحكم في قواعد البيانات على اداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب sig
المعامل الثابت	2.647	0.700	-	3.784	0.001
قواعد البيانات	0.303	0.203	0.252	1.493	0.145

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spssV20

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، للتحكم في قواعد البيانات على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما تفسره النتائج الظاهرة في الجدول حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (1.493)، بمستوى دلالة sig (0.145) وهو أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، ويتضح لنا أنه لا يوجد اثر للتحكم في قواعد البيانات على اداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة و ذلك عند قيمة Béta والتي تساوي(0.303).

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

لتفسير الفرضية الفرعية الثانية نقول أنه لا يوجد أثر للتحكم في قواعد لبيانات على أداء المورد البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة، وهذا راجع الى أن قواعد البيانات المتوفرة في أجهزة الحاسوب على مستوى المؤسسة لا تقوم بمعالجة البيانات بدقة أكبر حيث أن جودة المعالجة تنخفض عن المستوى المطلوب، ونقص فاعلية نظام الأمن الموجود بغرض حماية المعلومات وإعادة استرجاع البيانات في حالة تلفها، كما ان عدم الاستمرار في التحديث الدوري لقواعد البيانات والاكتفاء فقط بتحديثها أحيانا هذا يساهم في نقص فاعلية وكفاءة قواعد البيانات الموجودة على مستوى المؤسسة ما يؤدي بالتأثير السلبي على أداء المورد البشري لأنه لن يستطيع أداء مهامه بالوجه المطلوب وهذا بسبب عدم توفر الشروط اللازمة في قواعد البيانات من أجل أن تكون مناسبة لأداء العمل والتي تساعد على القيام بأداء جيد يؤدي به للحصول على تقييم جيد لأدائه.

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

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

جدول رقم:(14) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار لكيفية تأثير التحكم في البرمجيات على اداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب sig
المعامل الثابت	2.374	0.573	-	4.140	0.000
البرمجيات	0.416	0.179	0.375	2.324	0.026

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spssV20

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، التحكم في البرمجيات على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما تفسره النتائج الظاهرة في الجدول حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.324)، عند مستوى دلالة SIG (0.026) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، ويتضح لنا أنه يوجد اثر للتحكم في البرمجيات على اداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة وذلك عند قيمة $B\acute{e}ta$ والتي تساوي (0.416). ومن خلال نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة يمكن القول أنه يوجد أثر إيجابي وجيد للتحكم في البرمجيات على أداء المورد البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة، وهذا راجع الى أن الأجهزة الموجودة داخل المؤسسة والتي يستغلها المورد البشري في أداء مهامه تتوفر على أحدث

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

البرمجيات لمساعدتها على سرعة الوصول الى قواعد البيانات من أجل ادارتها لان هذ البرمجيات تتلائم مع احتياجات معالجة المعلومات، كما أن الدعم المتوفر على مستوى المؤسسة اللازم من أجل اقتناء أحدث البرمجيات و التحديث الدوري لهذه البرمجيات ولو بصفة متوسطة ساهم في التأثير بشكل إيجابي على أداء المورد البشري وهذا الامر منحه الفرصة لكي يقوم بأداء عالي وبالمستوى المطلوب من خلال استغلال هذه البرمجيات في إدارة البيانات التي تسند اليه والعمل عليها للخروج بعمل تام وعلى الوجه المطلوب

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال في أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة".

جدول رقم: (15) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار لكيفية تأثير شبكات الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة؟

المتغيرات المستقلة	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة المحسوب sig
المعامل الثابت	2.822	0.497	-	5.681	0.000
شبكات الاتصال	0.279	0.157	0.296	1.778	0.085

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج spss v20

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) = α ،

بشبكات الاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا ما تفسره النتائج الظاهرة في الجدول حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (1.778)، عند مستوى دلالة (SIG) 0.085 (وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05) = α)، ويتضح لنا أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة و ذلك عند قيمة Béta والتي تساوي (0.416).

ومن خلال ما سبق نستنتج من الفرضية الفرعية الرابعة انه لا يوجد اثر لاستخدام شبكات الاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع الى نقص توفر شبكة الانترنت في المؤسسة والتي تربط بين جميع مكاتب الموظفين بالإضافة الى نقص تدفقها والذي يعطل من وتيرة انجاز المهام ويسبب الخمول لدى بعض الموظفين، كما أن شبكات الاتصال

الفصل الثالث: دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة

الموجود على مستوى المؤسسة محل الدراسة لا تساهم بصفة كبيرة في تحسين الاتصالات بين الموظفين ولا تحقق المستوى المطلوب الواجب تحقيقه، كما لوحظ أن المؤسسة تتوفر على نظم اتصالات حديثة تتميز بجودة عالية لكن ليس بالدرجة الكبيرة والمطلوبة التي تحقق الغرض المطلوب منها وتساهم في تسهيل مهام عمل الشبكات

المطلب السادس: تفسير النتائج

من خلال الجداول أعلاه نستنتج ما يلي:

أ- الحصول على إجابات عديدة من طرف المبحوثين بتقدير متوسط وهو ما يفسر أنه هناك علاقة متوسطة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري، وهذا بعد حساب معامل الارتباط والذي يساوي $R=0.409$.

ب- نستنتج من خلال الجدول (رقم 10) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لتوظيف الأجهزة والمعدات على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا يظهر من خلال درجة التقدير للعبارات (5 و6) حيث أن الأجهزة والمعدات تسهل العمل للموارد البشرية وذلك بتخفيف وقتهم وجهدهم وتقليص الوقت اللازم للعمل بالإضافة إلى أن تلك الأجهزة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة. وتساعد في تسهيل الأعمال عن طريق تخفيف الجهد وتقليص الوقت الأجهزة الموجودة في مؤسستي توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة.

ت- نستنتج من خلال الجدول (رقم 11): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لمدى التحكم في قواعد البيانات على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا يظهر من خلال درجة التقدير للعبارات (9 و10 و12 و13)، حيث نجد أن قواعد البيانات لا تعالج المعلومات بالدقة الكبيرة، والمؤسسة غير حريصة بقوة على توفير نظام أمن كافي من أجل حماية البيانات والحفاظ على سريتها ويسمح باستعادة لبيانات في حالة تلفها أو فقدها، بالإضافة إلى أن المؤسسة لا تحرص بالدرجة المطلوبة على التحديث الدوري لقواعد البيانات.

ث- نستنتج من خلال الجدول (رقم 12): أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، للتحكم في البرمجيات على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا يظهر من خلال درجة التقدير للعبارات (من 14 إلى 18)، حيث نجد أن المؤسسة تتوفر على أحدث البرمجيات اللازمة للمساعدة على إدارة البيانات والدعم اللازم

لتصميمها وتطويرها كما أنها تتلاءم مع أجهزة الحاسوب لمعالجة المعلومات بالإضافة الى
أن المؤسسة محل الدراسة.

ج- نستنتج من خلال الجدول (رقم 13): أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة
($\alpha = 0.05$)، لشبكات الاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة محل الدراسة وهذا
يظهر من خلال درجة التقدير للعبارات (19 و 20 و 22 و 23) حيث نجد أن المؤسسة لا
تتوفر على شبكة أنترنت في جميع المكاتب حيث أن عددها قليل مقابل عدد العمال ولا تمتاز
بالدرجة الكافية والمطلوبة لإنجاز المهام وتساعد بصفة ضعيفو على تحسين الاتصالات بين
الموظفين بالإضافة الى أن نظم الاتصالات الموجودة على مستوى المؤسسة لا تتميز بجودة
عالية تتناسب مع حجم العمل وأهداف المؤسسة.

خلاصة الفصل

تعرفنا من خلال هذا الفصل على المقر الإداري لولاية بسكرة ، من خلال تعريفها وهيكلها
التنظيمي ومما يتكون ، وتمت الإجابة على إشكالية الدراسة، وذلك من خلال اعتمادنا على
الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة في دراستنا هذه حيث تحتوي هذه الاستبانة على قسمين ،
القسم الأول يخص البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، أما القسم الثاني يخص محاور الدراسة
وتحتوي على المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع أداء الموارد
البشرية ويحتويان كل منهما على عبارات تدل على أبعاد الدراسة التي تم الاعتماد عليها. بالإضافة
الى هذا فقد تضمن هذا الفصل على عرض وتحليل النتائج المتوصل اليها بعد تحليل
الاستبانة ومعالجة البيانات التي تحصلنا عليها من طرف أفراد عينة الدراسة من خلال برنامج
spss v20 وتبين لنا في الأخير أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات
والاتصال المتمثلة في: (الأجهزة والمعدات البرمجيات، قواعد البيانات، وشبكات الاتصال) في أداء
الموارد البشرية بالمقر الإداري لولاية بسكرة

خاتمة عامة

لتحقيق النجاح والتميز في كل مؤسسة يتطلب منها تحقيق أداء جيد يسمح لها بتحقيق أهدافها التي وضعت من أجلها، وهذا كله مرتبط بطبيعة الموارد المادية ومدى توفرها بالشكل المطلوب وكذا الموارد البشرية المتاحة، والتي تسعى لأداء مهامها والقيام بواجباتها بما يخدم أهداف المؤسسة وهذا لا يتحقق الا بتوفير ما تحتاجه تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتمد عليها المؤسسات للخروج من العمل التقليدي الى العمل الالكتروني الحديث بغية التخلص من أعباء العمل التقليدية من جهة، كتخفيف الوقت والجهد والتكاليف. ومن حيث التأثير على أداء مواردها البشرية من جهة أخرى وحسين أدائهم وتحقيقه بما تتطلب أهداف المؤسسة.

ومن خلال هذه الدراسة تناولنا موضوعين، الأول وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث قمنا بتعريفه وتوضيح أهميته وخصائصه ومزاياه، واستعمالاته والدوافع التي تؤدي الى التسارع للاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة الى آثار استخدامه والتحديات التي تواجهه. أما الموضوع الثاني يتمثل في أداء الموارد البشرية وفي دراستنا هذه تناولنا في الشق الأول له مفهومه وأنواعه وعناصره ومحدداته. أما في الشق الثاني له تطرقنا الى تقييم أداء المورد البشري حيث وضعنا مفهومه وأهدافه وخطوات هذه العملية وأخيرا طرق والاطراف المسؤولة عن ذلك. وفي آخر الجزء النظري قمنا بتوضيح اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية وذلك من خلال أثر كل بعد من ابعاد المتغير المستقل على الاداء البشري.

أما تطبيقيا وللتعرف على العلاقة بين المتغيرين قمنا في دراستنا هذه بإسقاط الجانب النظري على المقر الاداري لولاية بسكرة والاجابة على اشكالية بحثنا هذا. حيث اعتمدنا على أداة الاستبانة والتي تم تصميمها من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة وبعد توزيعها على المبحوثين و فرزها تم الاعتماد في الأخير على 35 استبانة صالحة للتحليل بواسطة برنامج spss v20 والاعتماد على مجموعة من الأساليب الاحصائية في القيام بذلك.

أولا النتائج: توصلنا في هذه الدراسة الى النتائج التالية

أ- النتائج النظرية:

- 1- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من الموارد المادية المتمثلة في الاجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، شبكات الاتصال والتي تعمل جميعها على المساعدة في أداء مختلف المهام وضمان نجاحها بكفاءة وفعالية.
- 2- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الانتقال من العمل التقليدي الى العمل الالكتروني الحديث والمساعدة في تخفيف الجهد والوقت والتكلفة.

- 3- يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف اغلبية المؤسسات نظرا لأهميتها والتي تفرض على الجميع لمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف مناحي الحياة ولضمان البقاء والاستمرارية.
- 4- أداء المورد البشري عبارة عن قيام الفرد بأداء وتنفيذ كل المهام الموكلة اليه اعتمادا على جهده العضلي أو الفكري وكفاءته ومهاراته لضمان عمل متقن ووفق المعايير الموضوعية.
- 5- تتمثل محددات أداء المورد البشري في الدافعية، إدراك الدور، بيئة العمل، قدرة الفرد على أداء العمل.
- 6- ان تقييم اداء المورد البشري يقصد به تقدير جهود الفرد بشكل عادل وذلك بالتأكد من مدى قيامه بأداء عمله بشكل صحيح ومقارنة الاداء المتحقق بالمعايير التي وضعها سابقا.
- ب- **النتائج التطبيقية:** من خلال الدراسة الميدانية التي تم اجراءها في المقر الإداري لولاية بسكرة من اجل معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تم التوصل الى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:
- 1- تبين النتائج التطبيقية لدراستنا أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم مختلف الأجهزة والمعدات كالحواسيب والطابعات والمساحات الضوئية... الخ لتسهيل أداء وظائفها الادارية، لكن نسب تواجد هذه الأجهزة والمعدات متوسط وتختلف تواجدها من مصلحة لأخرى.
- 2- تساهم الأجهزة والمعدات في زيادة كفاءة وفعالية الأعمال المنجزة نظرا لمساعدتها في تخفيف الجهد والوقت والتكلفة.
- 3- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن مستوى قواعد البيانات في المؤسسة محل الدراسة متوسط وهذا راجع الى أن هذه الأخيرة لا تحرص بصفة كلية على توفير نظام أمن كامل يقوم بحماية البيانات والحفاظ على سريتها اذ أن هذا النظام متواجد لكن بنسبة متوسطة. كما أن في هذه المؤسسة يوجد نظام يسمح باستعادة البيانات في حال تلفها او فقدانها لكن هذا النظام درجة توفره الدائم او فعاليته ليس بالمستوى الكبير.
- 4- أظهرت نتائج دراستنا أن المؤسسة تتوفر على البرمجيات بنسب متوسطة وهي تساعد في ادارة قواعد البيانات ولاحظنا أن المقر الاداري لولاية بسكرة يحتاج لدعم مادي من أجل تصميم وتطوير البرمجيات والتحديث الدوري لها.

- 5- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن مستوى استخدام شبكات الاتصال في المؤسسة محل الدراسة متوسط وهذا راجع الى نقص تدفق هذه الشبكات وتباين توفرها بين مختلف المكاتب بالإضافة الى ان هذه المؤسسة لا تمتلك نظم اتصالات حديثة تتميز بالجودة العالية عند المستوى المطلوب ووفقا لاحتياجاتها.
- 6- أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الى أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة على أداء المورد البشري بمقر الإداري لولاية بسكرة.
- 7- أشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى الى أنه: " يوجد اثر لتوظيف الأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$."
- 8- أشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية الى أنه: " لا يوجد أثر للتحكم في قواعد لبيانات على أداء المورد البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة $(\alpha = 0.05)$."
- 9- أشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة الى أنه: " يوجد أثر للتحكم في البرمجيات على أداء المورد البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة، $(\alpha = 0.05)$."
- 10- أشارت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة الى أنه: " لا يوجد اثر لشبكات الاتصال على أداء المورد البشري في المقر الإداري لولاية بسكرة، $(\alpha = 0.05)$."

ثانيا: التوصيات

على ضوء النتائج السابقة ومن أجل المساهمة في تحقيق اثر إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة، يمكننا تقديم التوصيات الآتية:

- أ- ضرورة الاهتمام الكافي بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بجميع أبعادها على مستوى المؤسسة كونه متغير يساهم في التأثير على أداء المورد البشري، وذلك ببدوره يؤدي بالتأثير على المؤسسة وتحقيق أهدافها.
- ب- ضرورة توفير العدد الكافي من الأجهزة والمعدات اللازمة حسب عدد الموظفين المتواجدين في المؤسسة بغية تحقيق الراحة لهم في أداء مهامهم والاستمرار في العمل بوتيرة منتظمة.
- ت- ضرورة قيام المؤسسة بتوفير أحدث الأجهزة والمعدات لضمان أداء متقن وجيد من طرف الموظفين بالإضافة لتوفير الطابعات والمساحات الضوئية في كل الأقسام لان المؤسسة تعاني نقصا في ذلك.

- ث- ضرورة الحرص على توفير الدعم المادي اللازم من أجل استغلاله في صيانة الأجهزة في حال تلفها وذلك لضمان استمرار وتيرة العمل وعدم انقطاعه.
- ج- عمل المؤسسة على الاهتمام بقواعد البيانات من خلال توفير نظام أمن كافي لغرض حماية البيانات والحفاظ على سريتها، بالإضافة الى تحديثها دوريا.
- ح- عمل المؤسسة على توفير أحدث البرمجيات لإدارة البيانات تكون ملائمة مع احتياجات معالجة المعلومات، بالإضافة الى تحديثها دوريا وتوفير الدعم المالي اللازم من أجل صيانتها في حال تلفها.
- خ- حرص المؤسسة محل الدراسة على توفير شبكة انترانات للربط بين جميع المكاتب لان المؤسسة تعاني نقصا وتذبذبا في ذلك، وهذا من أجل ضمان التدفق العالي لها لإنجاز المهام بسرعة وفعالية ولتحسين الاتصالات بين الموظفين لضمان تنقل المعلومات بينهم، كما لا ننسى أنه من أجل تحقيق أداء جيد من الأحسن توفير نظم اتصالات حديث وذات جودة عالية للمساهمة في تحسين العمل الإداري في المؤسسة ويكون في المستوى المطلوب.

ثالثا: آفاق البحث

وفي الاخير يمكننا أنه القول أن دراستنا هذه يمكن أن تكون بمثابة مرحلة تمهيدية يمكن استغلالها للبحث في مواضيع مستقبلية أخرى واشكاليات جديدة لها، وعليه تكون آفاق بحثنا هذه كالآتي:

أ- مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة التعليم العالي.

ب- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جودة الخدمات المصرفية.

ت- دور أداء الموارد البشرية في تحقيق الابداع الاداري.

ث- مدى مساهمة اداء المورد البشري في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة

قائمة

المراجع

1. أحلام خان. (2018). إعادة هندسة الموارد البشرية- مدخل متميز لتحسين الأداء البشري-. عمان: نشر مشترك بين دار أسامة للنشر والتوزيع، ونبلاء ناشرون وموزعون
2. اسامة محمد جرادات، و عقلة محمد المبيضين. (2012). التدريب الاداري الموجه بالأداء (الإصدار الثاني). القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية.
3. أكاديمية الفيصل العالمية. (2009). أساسيات تكنولوجيا المعلومات. بدون بلد النشر: ناشرون وموزعون.
4. بسيوني محمد البرادعي. (2008). تنمية مهارات المديرين في تقييم أداء العاملين تطبيق ثقافة جديدة لتقييم الاداء بالجدارة الوظيفية(دليل متكامل للمقيمين) (الإصدار الأولي). القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
5. جعفر الجاسم. (2005). تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.
6. جمانة زياد الزعبي. (2011). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة التنظيمية (الإصدار الأولي). القاهرة: نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية.
7. حسن جعفر الطائي. (2013). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها (الإصدار الأول). عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
8. حسين ابراهيم بلوط. (2002). إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي. بيروت: دار النهضة العربية.
9. حمد ابو السعود محمد. (2004). الإتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء الموظفين. الاسكندرية: منشأة المعارف بالاسكندرية، جلال حزي وشركاء.
10. درة عبد الباري ابراهيم. (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية .
11. سلمى عمر عبد الرحمن. (2015). الادارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية.
12. سوسن زهير المهدي. (2001). تكنولوجيا الحوكمة الالكترونية (الإصدار الأولي). عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.

13. سيد صابر تعلقب. (2001). نظم ودعم اتخاذ القرارات الادارية (الإصدار الأولي). بدون بلد النشر: دار الفكر ناشرون وموزعون.
14. سيد محمد جاد الرب. (2009). استراتيجيات تطوير وتحسين الاداء (الأطر المنهجية والتطبيقات العملية. القاهرة: حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف.
15. عدنان عواد الشوابكة. (2011). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
16. غسان قاسم داود اللامي. (2010). تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات (الإصدار الأول). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
17. كامل محمد المغربي. (2007). الادارة أصالة المبادئ ووضائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين (الإصدار الأول). عمان: دار الفكر.
18. ليلي حسام الدين. (2011). أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية. المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية.
19. محمود عبد الفتاح رضوان. (2013). الاستراتيجيات الأساسية في ادارة الموارد البشرية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
20. مدثر حماد الشيخ التيجاني. (2015). أثر الدوافع على أداء العاملين (الإصدار الأول). القاهرة، الجزائر العاصمة: نشر مشترك بين المنظمة العربية للتنمية الادارية جامعة الدول العربية، والدار الجزائرية.
21. وصفي الكساسبة. (2011). تحسين فاعلية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات (الإصدار الأولي). عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

المجلات العلمية

1. أثير أنور شريف، و بلال كمال عودة. (2016). دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي دراسة تحليلية لاجابات عينة منمديري المصارف العراقية الخاصة وعلاقتها بخصائصهم الشخصية. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، 22(91)، الصفحات 174-196.

2. أحلام محمد شواي. (2016). الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. مجلة جامعة بابل، 24(4)، الصفحات 388-411.
3. احمد سمير نايف نعمان الثابت، و أحمد محمد جاسم الجميلي. (2017). استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية دراسة ميدانية. مجلة دراسات محاسبية ومالية، الثاني عشر (38)، الصفحات 236-263
4. أحمد ضيف. (نوفمبر، 2017). تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ادارة التغيير دراسة ميدانية بملبنة"ترافل"- الجزائر-. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، 01(04)، الصفحات 118-142.
5. أحمد عباس حمادي. (2016). الالتزام التنظيمي ودوره في تعزيز أداء العاملين. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، 22(94)، الصفحات 301-324
6. اسماء بركان، شريف كريد، و أم الخير ميلودي. (2019). قياس اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية-حالة مؤسسة بريد الجزائر-. مجلة الابداع، 09(01)، الصفحات 372-384.
7. أسماء بن عبد الله. (ديسمبر، 2017). استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية (ضعف الأداء المؤسس كدافع للاستثمار) دراسة استكشافية حول مشروع جواز السفر البيومتري في الجزائر. مجلة وحدة البحث في تنمية وادارة الموارد البشرية، 08(02)، الصفحات 174-200.
8. الطاهر بن عمارة، و العربي عطية. (06 02, 2019). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الابداع التنظيمي: دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، الصفحات 151-168.
9. العياشي زرار، و كريمة غياد. (2014). دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر. مجلة الباحث الاقتصادي(02)، الصفحات 182-199.
10. أمين عزري. (بدون سنة النشر). أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار بحاسي

- مسعود -ورقلة الجزائر. *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، الثالث، الصفحات 262-278.*
11. بشير بن عيشي، و نور الدين حامد. (ماي، 2006). تكنولوجيا المعلومات وأثرها في التنمية الاقتصادية. *مجلة الحقيقة* (الثامن)، الصفحات 28-46.
12. حسين كاظم حسين العجيلي. (2018). قياس تأثير مشاركة العاملين في اتخاذ وصنع القرارات على الأداء القرارات على الأداء الوظيفي. *مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، 2(42)، الصفحات 133-146.*
13. حنان مزياني، و عبد اللطيف شليل. (سبتمبر، 2015). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية بالمؤسسات، واقع تطبيق البرنامج الحاسوبي EPR X3 وانجاز مختلف الأنشطة بمؤسسة chiali tubes بسيدي بلعباس. *مجلة دفاتر بوادكس(04)، الصفحات 238-259.*
14. خالد رجم، و مناصرية رشيد . (2018). واقع تقييم أداء العاملين من وجهة نظر مديري الموارد البشرية، دراسة عينة من المؤسسات النفطية بحاسي مسعود. *مجلة الباحث، 18(01)، الصفحات 413-423.*
15. خلود عاصم، و محمد ابراهيم. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية(العدد الخاص بمؤتمر الكلية)، الصفحات 228-258.*
16. سلام فاضل علي، و شيماء حسين صالح. (حزيران، 2018). التحليل الجغرافي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنشأ الصناعية التحويلية العراقية وتأثيرها على الصناعة. *مجلة الآداب(125)، الصفحات 465-504.*
17. شروق كاظم جبار. (نيسان، 2018). الأداء الوظيفي لدى موظفي الجامعة وعلاقته بالسلوك الاداري لمدرائهم. *مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية(38)، الصفحات 412-428.*
18. شفاء محمد علي، و وسام ابراهيم موسى. (2015). أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 21(81)، الصفحات 131-166.*

19. عبد الرحمن مصطفى الملا، و ثامر ياسر حسين الغزي. (2017). عوامل البيئة الداخلية وانعكاسها في عملية تقييم أداء العاملين- بحوث ميداني-. *مجلة الادارة والاقتصاد* (110)، الصفحات 132-150.
20. عبدالناصر موسى. (جوان، 2004). تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات. *مجلة العلوم الانسانية*، صفحة بدون ذكر الصفحة.
21. علا ميمي، و شبلي سويطي. (2019). نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني. *مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة*، 22(01)، الصفحات 253-286.
22. علي رحمة راشد. (2017). استراتيجيات ادارة الصراع التنظيمي وانعكاساتها في الأداء الوظيفي. *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية*، 23(98).
23. علي يونس ميّا، صلاح شيخ ديب، و سالم راشد الشامسي. (2009). قياس أثر التدريب في أداء العاملين (دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان). *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية*، 31(1).
24. غانم ارزوقي العزاوي، و حسين وليد حسين. (بدون سنة النشر). علاقة واثر تحليل وتقييم الوظائف بأداء العاملين: دراسة استطلاعية. *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية*، 18(68)، الصفحات 54-70.
25. فاروق حريزي. (2016). أثر استخدام الانترنت على الاتصال الداخليين الموارد البشرية في المؤسسة: دراة حالة مؤسسة لافارج بالمسيلة. *مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير العلوم التجارية* (16)، الصفحات 141-152.
26. فالح الحوري. (2007). معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات"دراسة ميدانية في قطاعالبنوك الأردنية". 27-45. *اللاذقية*، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، سوريا: مجلة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.
27. محمد السعيد سعيداني. (ديسمبر، 2018). أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجائرية في ظل تطبيق النظام المحاسبي المالي دراسة

- استطلاعية لدراسة عينة من المحاسبين الماليين. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الخامس(الثاني)، الصفحات 89-107.
28. ناظم جواد عبد، و اركان زهير عبد الحسين الواني . (2018). دور عملية تقييم أداء العاملين فيتحديد البرامج التدريبية بحث ميداني في مكتب المفتش العام لوزارة الصحة/العراق. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، 24(107)، الصفحات 84-57.
29. نزار قاسم الصفار. (تشرين الأول، 2010). تقييم كفاءة اداء العاملين وأهميته في تطوير أداء الفرد والمنظمة-دراسة تطبيقية-. مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية، 17(9)، الصفحات 702-713.
30. نور الدين أحمد قايد، و الهام بروبعة. (مارس، 2015). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل ENICAB ببسكرة. مجلة العلوم الانسانية(38/39)، الصفحات 355-369.
31. ياسمينة طويل. (ديسمبر، 2019). دور التركيز على احتياجات العاملين في تحسين أداء العاملين في البنوك -دراسة تطبيقية في البنوك العامة بولاية سكيكدة-. مجلة المنهل الاقتصادي، 02(02)، الصفحات 117-130.
32. يسرى محمد حسين. (2010). تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية(دراسة تطبيقية في فندق السدير). مجلة الادارة والاقتصاد(الخامس والثمانون)، الصفحات 315-358.

القوانين والمراسيم والوثائق:

1. قانون الجماعات المحلية(المادة الأولى)، 27-1. الجزائر: رئاسة الجمهورية الامانة العامة للحكومة.
2. المقر الاداري لولاية بسكرة. (جويلية، 2020). وثائق حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة. بسكرة.

المؤتمرات والتقارير:

1. براهيم بختي. (2005). صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات (الصفحات 312-318). ورقلة: كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة.
2. ابراهيم بن حمد القعيد. (2011). التقارير الادارية والفنية أساليب عملية للإعداد والتقديم (الإصدار الأولي). الرياض: دار المعرفة للتنمية البشرية.
3. حسن رضا النجار. (2009). أبحاث المؤتمر الدولي الاعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة. لعالم جديد. (الصفحات 3-599). البجوين: جامعة البجوين. تاريخ الاسترداد 7-9 افريل, 2006

الرسائل الجامعية والاطروحات

1. أحمد موسى فرج الله. (2012). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاداء المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطينية(دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية العاملة بقطاع غزة. رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال. غزة، كلية التجارة قسم ادرة الاعمال، فلسطين: الجامعة الاسلامية - غزة.
2. أسعد أحمد محمد عكاشة. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي" دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات(Paltel) في فلسطين . رسالة ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال. غزة، كلية التجارة قسم ادارة الأعمال، فلسطين: الجامعة الاسلامية بغزة.
3. الطاهر مجاهدي. (2009). فعالية التدريب المهني وأثره على الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة النسيج (TINDAL) المسيلة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس العمل والتنظيم. قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة منتوري-قسنطينة-.
4. بشير كاوجة. (2013). دولر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة. مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.

5. توفيق عطية توفيق العجلة. (2009). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام "دراسة تطبيقية على وزارات قطاع غزة". دراسة مقدمة لنيل متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال. غزة، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، فلسطين: الجامعة الإسلامية بغزة.
6. جمعة خير الدين. (2015). دور ثقافة المؤسسة في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الإقتصادية دراسة حالة (ENICAB). رسالة مقدمة كمتطلب لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
7. رابح يخلف. (2007). نحو تقييم فعال لأداء المورد البشري في المؤسسة الاقتصادية - حالة سونلغاز توزيع الوسط البلدية. مذكرة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية. بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر: جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.
8. زيد صالح حسين سميع. (2010). أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية). مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال. مصر، كلية التجارة وإدارة الأعمال: جامعة حلوان.
9. صباح بلقيدوم. (2013). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (ntic) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم التسيير. قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة قسنطينة 2.
10. صفاء بن رحمون. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. بسكرة، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاجتماعية كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
11. صليحة شامي. (2010). المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين- دراسة حالة جامعة "المحمد بوقرة" بومرداس. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة

- الماجستير في العلوم الاقتصادية . بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد بوقرة بومرداس.
12. عبد الرحمن القري. (2016). التكنولوجيا الجديدة للاتصال وأثرها على الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف1.
13. عبد الوهاب محمد جبين. (2009). تقييم الأداء في الادارات الصحية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الطائف. قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه. سوريا: جامعة سانت كليمنتس العالمية.
14. عمار بن عيشي. (2006). دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية-بسكرة-. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير. المسيلة، الجزائر: جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
15. فاطمة طويهي. (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة شركة انتاج الكهلباء بتيارت-. مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في ادارة الأعمال . وهران، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة وهران2.
16. كاميليا يزغش. (2009). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة المطاحن الكبرى للجنوب-بسكرة-. مذكرة ماجستير. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.
17. لمين علوطي. (2008). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه . الجزائر، قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.
18. ليلي غضبان. (2010). الترقية كحافز لتحسين أداء العاملين-دراسة ميدانية-. مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير. باتنة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الحاج لخضر

19. محمد الناصر مشري. (2017). سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري). رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة فرحات عباس - سطيف 1-.

20. محمد بن سعيد محمد العريشي. (2008). إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للتربية والتعليم بالعامية المقدسة (بنين). بحث مقدم لاكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط، ب ص. مكة المكرمة، قسم الادارة التربوية والتخطيط كلية التربية، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى.

21. محمد زواغي. (2017). دور تكنولوجيا المعلومات والاتال في عملية اتخاذ القرار على ضوء البيئة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية- دراسة مقارنة- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير. بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.

22. موسى محمد أبو حطب. (2009). فاعلية نظام تقييم الأداء واثره على مستوى أداء العاملين حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية. دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال. غزة، كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، فلسطين: الجامعة الاسلامية- غزة-.

23. نادر حامد عبد الرزاق أبو شرح. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير في ادارة الاعمال. غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، فلسطين: جامعة الازهر- غزة-.

24. نسيمه ضيف الله (2017) استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثره على تحسين جودة العملية التعليمية: دراسة عينة من الجامعات الجزائرية اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر- باتنة 1-

25. نوال شنافي. (2015). دور تسيير المهارات في تحسين الاداء البشري بالمؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوتابل - فرع جنرال كابل- بسكرة. رسالة مقدمة لنيل شهادة

دكتوراه علوم التسيير. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.

26. هناء عبداوي. (2016). مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكساب المؤسسة مية تنافسية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس-. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة.

27. ياسمينه ياسع. (2011). دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة - دراسة حالة شركة القطن الممتص (SOCOTHYD). مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية. بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.

المحاضرات

1. ابراهيم بختي. (2005). محاضرات مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. الجزائر، قسم العلوم الاقتصادية كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ورقلة: جامعة ورقلة.

المراجع باللغة الأجنبية

المجلات العلمية

- 1) AL-Kaabi, K. S. (2020). Contemporary changes in modern technology in iraqi educational institutions. *jornal of Rights and Freedoms*, 6(9), 67-83.
- 2) Amirouche, S., & CHabi, T. (2017, juin). Impact des Technologies d'information et des Communication sur la performance des entrepries-cas des entrepries de la wilaya de Bejaia-. *La Revue du développements et des Prospectives Pour Recherche et études*, 02, pp. 23-28.
- 3) geneva, u. n. (2003). information and communication technology development indices. *united nations conference on trade and*

development (pp. 1-86). new york: united nations new york and geneva. Consulté le 1 2003

- 4) MOKHEFI, A., & Belaribi, f. z. (2016, Decembre). INTEGRATION OF THE INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES(ICT) IN THE ALGERIAN UNIVERSITIES: WHAT ARE THE PROSPECTS? *Djadid EL- iktissad Review*, 11, pp. 112-121.
- 5) Rendulicé, D. i. (2011). ITdesk.info- project of computer e-education wwith open access. *victor kuo*, pp. 1-11.

قائمة

الملاحق

ملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

استبيان الدراسة

أخي الكريم، أختي الكريمة:
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، بعنوان:
" أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية" دراسة حالة المقر الإداري لولاية بسكرة.-

ونظراً لأهمية رأيكم وخبرتكم العلمية ورغبتنا في مشاركتكم في إنجاز بحثنا فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على عبارات الاستبيان بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجابتكم، لذلك يرجى قراءة الاستبيان المرفق ووضع علامة (x) في الخانة المناسبة علماً أن كافة المعلومات التي تعبأ من قبلكم سوف لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
ولكم منا جزيل الشكر والتقدير على حسن تعاونكم سلفاً.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

إشراف:

❖ د/ بركان دليلة

إعداد الطالبة:

❖ قريرة الضاوية

السنة الجامعية: 2019-2020

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية الشخصية والوظيفية

لموظفي المقر الإداري لولاية بسكرة ، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (×) في المربع المناسب لاختيارك.

-الجنس: ذكر أنثى
-العمر: اقل من 30 سنة من 30 إلى اقل من 40 سنة
 من 40 إلى اقل من 50 سنة من 50 سنة فأكثر
-المؤهل العلمي مستوى ثانوي تقني سامي مستوى
جامعي

-مجال الوظيفة الحالية: أعمال فنية أعمال إدارية غير إشرافية

أعمال إدارية إشرافية

سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات من 5 إلى اقل من 10 سنوات

من 10 إلى اقل من 15 15 سنة فأكثر

- التحكم في الاعلام الآلي ضعيف متوسط جيد

القسم الثاني: محاور الإستبانة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المقر الإداري لولاية بسكرة ، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، و ذلك بوضع علامة (×) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
أولاً: الأجهزة والمعدات					
1	الأجهزة المتوفرة حالياً تعتبر كافية من أجل انجاز المهام				
2	تستخدم مؤسستي أحدث الأجهزة والمعدات في انجاز الأعمال الادارية				
3	ساعدتني الأجهزة والمعدات على تسهيل عملي عن طريق تخفيف الجهد وتقليص الوقت				
4	تؤمن مؤسستي العدد الكافي من الطابعات لمختلف الأقسام والإدارات.				
5	الأجهزة الموجودة في مؤسستي توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة.				
6	يوجد في مؤسستي العدد الكافي من الماسحات الضوئية (scanner).				
7	تتميز الأجهزة والمعدات بقدرة تخزينية عالية تتناسب مع حجم العمل.				
8	الدعم المادي في مؤسستي كافي لصيانة الأجهزة في حال تلفها				
ثانياً: قواعد البيانات					
9	تقوم قواعد البيانات بمعالجة البيانات بدقة.				
10	تحرص مؤسستي على توفير نظام أمن كافي لغرض حماية البيانات والحفاظ على سريتها.				
11	يتم الاحتفاظ بنسخ اضافية للبيانات الخاصة بالزبائن				

					يوجد في مؤسستي نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة تلفها أو فقدانها.	12
					تحرص مؤسستي على التحديث الدوري لقواعد البيانات.	13
ثالثا: البرمجيات						
					تتوفر الأجهزة على أحدث البرمجيات اللازمة للمساعدة على ادارة البيانات	14
					تتوفر مؤسستي على الدعم المالي الكافي لتصميم وتطوير البرمجيات.	15
					تتميز البرمجيات المتوفرة بالسرعة في الوصول الى قاعدة البيانات.	16
					تتلائم البرمجيات المستخدمة في الحاسوب مع احتياجات معالجة المعلومات.	17
					تحرص المؤسسة على تحديث البرمجيات بشكل دوري لخدمة الزبائن	18
رابعا: شبكات الاتصال						
					تتوفر مؤسستي على شبكة انترانت تربط بين جميع المكاتب	19
					تمتاز الشبكة الداخلية بدرجة تدفق عالية كافية لانجاز المهام	20
					تساعد شبكات الاتصال على تحسين الاتصالات بين الموظفين	21
					تساعد شبكات الاتصال على تقليل الوقت	22
					تتوفر مؤسستي على نظم اتصالات حديثة ذات جودة عالية	23

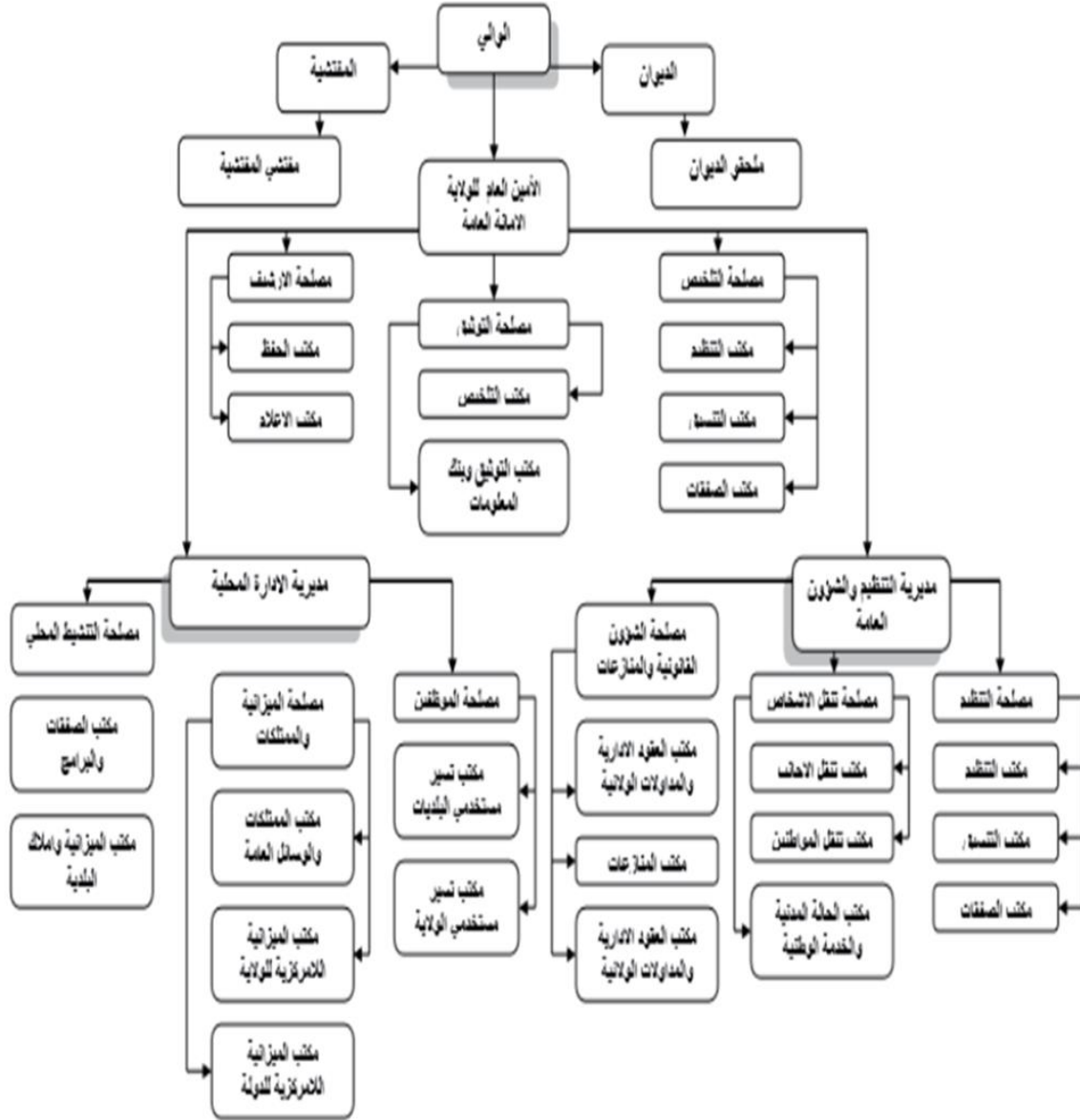
المحور الثاني: أداء الموارد البشرية

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى أداء الموارد البشرية في المقر الإداري لولاية بسكرة ، والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	أداء الموارد البشرية وعبارات القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	لدي القدرة على تصحيح أخطائي أثناء أدائي للعمل.					
2	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها					
3	أقوم بأداء الأعمال الموكلة لي في وقتها دون تأخير					
4	أقوم بأداء عملي بطريقة جيدة وصحيحة					
5	لا أغيب عن عملي الا للضرورة القصوى					
6	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل					
7	أعمل دائما على تطوير أدائي في العمل					
8	لدي معرفة كاملة بطرق تقييم الأداء في مؤسستي					

شاكرين لكم حسن تعاونكم

ملحق رقم (02)



الهيكل التنظيمي للولاية

ملحق رقم (03)

قائمة محكمي استمارة البحث

الرقم	اسم المحكم	الرتبة الوظيفية	المكان الوظيفي
1	خان أحلام	أستاذ محاضر أ	قسم علوم التسيير-كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير- جامعة بسكرة.
2	دالي علي لمياء	أستاذ محاضر أ	قسم علوم التسيير-كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير- جامعة بسكرة.
3	غضبان حسام الدين	أستاذ محاضر أ	قسم علوم التسيير-كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير- جامعة بسكرة.
4	موسي سهام	أستاذ محاضر أ	قسم علوم التسيير-كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير- جامعة بسكرة.

