

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء

الموارد البشرية

دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: ادارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:
رقية شرون

إعداد الطالب(ة):
أميرة زروق

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د. إسماعيل حجازي	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د. رقية شرون	أستاذ محاضر-أ-	مشرفا	جامعة بسكرة
3	د. رقية منصوري	أستاذ محاضر-أ-	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/ 2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences de Gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء

الموارد البشرية

دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: ادارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:
رقية شرون

إعداد الطالب(ة):
أميرة زروق

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	أ.د. إسماعيل حجازي	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	د. رقية شرون	أستاذ محاضر-أ-	مشرفا	جامعة بسكرة
3	د. رقية منصوري	أستاذ محاضر-أ-	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2020/ 2019

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم، وعلى آله وصحبه الميامين، ومن تبعهم
بإحسان الى يوم الدين وبعد:

- إلى نور عيني والدتي الحبيبة التي علمتني الاجتهاد والمثابرة في الحياة والسعي من أجل النجاح
- إلى والدي العزيز سندي الوحيد في الحياة الذي أحسن تربيتي وتعب من أجلي
- إلى اخوتي (محمد الشريف، مهدي، مريم، ياسمينه، فيروز، شهرزاد) سعادتي في الدنيا وأغلى ما
أملك حفظهم الله من كل سوء
- إلى أفضل الأصدقاء الذين شاركوني هذا المجهود (وريدة، ضياء الدين)
- إلى كل من يزرع بذور العلم والخير والحب

إلى كل هؤلاء أهدي هذا الجهد المتواضع

أميرة

شكر وتقدير

لله الحمد والشكر كله أن وفقني وأهمني الصبر على المشاق التي واجهتني لإنجاز

هذا العمل المتواضع

أتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى الأستاذة المشرفة: رقية شرون على التوجيه والإرشاد

لهذا العمل

والشكر موصولاً للأستاذة الكرام د. ياسمينه زروق، د. الهاشمي عباسية ونوال عبداوي على دعمهم المعرفي

والمعنوي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لموظفي - شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة وأخص بالشكر

السيد رئيس المصلحة التجارية هشام توهامي

أشكر أيضاً كل من مد يد العون لي من قريب أو بعيد

وفي الأخير لا يسعني إلا أن ادعو الله أن يرزقني السداد، الرشاد، العفاف، الغنى والهداية.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أهم المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاقتصادية والتي تعد من أهم متطلبات العصر الحالي، ألا وهي دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، حيث أصبحت ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات رغبة ملحّة لدى كل المؤسسات، فنظرا للتسارع المتزايد في تكنولوجيا المعلومات أصبح على المؤسسة قياس وتقييم أدائها بصورة دورية وهذا في محاولة منها لتحسينه بصورة مستمرة. ولذلك قمنا بدراسة حالة مؤسسة سونلغاز بسكرة، حيث تمت الدراسة على عينة من الأفراد اعتمادا على الاستبيان وقمنا بتحليل البيانات من أجل اختبار الفرضيات لتأكيد أو نفي وجود أو عدم وجود دور بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية.

وقد توصلنا الى وجود دور ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية لدى مؤسسة سونلغاز – بسكرة- وذلك نظرا للتحسن والتطور الملحوظ في رفع من أداء المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات الاقتصادية، تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية.

Summary :

This study aims to identify the most important issues of economic institutions, which is one of the most important requirements of the current era, the role of information technology in improving enterprise performance, where the necessity to benefit from information technology has become an urgent desire of all institutions, because of the increasing acceleration in information technology, The Corporation periodically measures and evaluates its performance and this is an effort to continuously improve it. Therefore, we have studied the case of Sonelgaz –Biskra-, where the study was conducted on a sample of individuals based on the questionnaire and we analyzed the data in order to test hypotheses to confirm or deny the existence or absence of a role between information technology and improving human resources performance.

We have reached a positive role for information technology in improving human resources performance at Sonelgaz – Biskra – due to the remarkable improvement and development in raising institution performance.

Key words: economic institutions, information technology, human resources.

فهرس المحتويات:

	● الاهداء
	● شكر وتقدير
	● ملخص الدراسة
	● فهرس المحتويات
	● قائمة الجداول
	● قائمة الأشكال
	● قائمة الملاحق
أ- ل	● المقدمة

25-3 I. مراجعة الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء

الموارد البشرية

3	تمهيد
15-3	I. 1. ماهية تكنولوجيا المعلومات.
6-4	1.1. مفهوم ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
5-4	1.1.1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات
6-5	2.1.1. مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
9-7	2.1. خصائص تكنولوجيا المعلومات وأهميتها
8-7	1.2.1. خصائص تكنولوجيا المعلومات
9-8	2.2.1. أهمية تكنولوجيا المعلومات
15-9	3.1. مكونات تكنولوجيا المعلومات
10-9	1.3.1. المكونات المادية
11	2.3.1. البرمجيات
12-11	3.3.1. قواعد البيانات

15-12	4.3.1. الشبكات
19-15	I. 2. ماهية أداء الموارد البشرية
16-15	1.2. مفهوم المورد البشري وأدائه
16-15	1.1.2. مفهوم المورد البشري
16	2.1.2. مفهوم الأداء
17-16	2.2. أهمية الأداء
18-17	3.2. محددات الأداء
19-18	4.2. عناصر الأداء
19	5.2. مظاهر ضعف الأداء
25-20	I. 3. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية
23-20	1.3. تحسين أداء الموارد البشرية
20	1.1.3. مفهوم تحسين أداء الموارد البشرية
22-20	2.1.3. خطوات تحسين أداء الموارد البشرية
23-22	3.1.3. طرق تحسين أداء الموارد البشرية
23	2.3. تكنولوجيا الأداء البشري
25-23	3.3. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية
26	

الخلاصة

II. الفصل الثاني: دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين

أداء الموارد البشرية في شركة توزيع الكهرباء والغاز -مديرية التوزيع بسكرة-

29	تمهيد
34-30	II. 1. تعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز وهيكلها التنظيمي.
30	1.1. تعريف ونشأة شركة توزيع الكهرباء والغاز
30	1.1.1. تعريف شركة توزيع الكهرباء والغاز

30	2.1.1 . نشأة وتطور شركة توزيع الكهرباء والغاز
34-30	2.1 . الهيكل التنظيمي
31-30	أولاً: شكل الهيكل التنظيمي
34-31	ثانياً: دراسة الهيكل التنظيمي
39-34	II.2 . الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
35-34	1.2 . الطريقة المعتمدة في الدراسة
34	أولاً: اطار الدراسة
35-34	ثانياً: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
39-35	2.2 . الأدوات الاحصائية المستخدمة في الدراسة
49-39	II.3 . عرض نتائج دراسة الحالة ومناقشتها
42-39	1.3 . خصائص عينة الدراسة
49-42	2.3 . تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات
46-42	أولاً: تحليل نتائج الاستبيان
49-46	ثانياً: اختبار الفرضيات
50	الخلاصة
53-52	● الخاتمة
59-55	● قائمة المراجع
88-61	● الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	نتائج حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ والصدق	01
39	توزيع أفراد العينة حسب معيار الجنس	02
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار السن	03
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار المستوى التعليمي	04
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار المستوى الوظيفي	05
42-41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار الأقدمية في العمل	06
42	مقياس ليكارت الثلاثي	07
44-43	المؤشرات الاحصائية الخاصة بتوفر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة من وجهة نظر أفراد العينة	08
46-45	المؤشرات الاحصائية الخاصة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر أفراد العينة	09
46	نتائج تحليل الانحدار للتباين للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى	10
47	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية	11

قائمة الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ك	تصميم البحث	01
09	مكونات تكنولوجيا المعلومات	02
17	محددات الأداء البشري	03
31	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز - بسكرة -	04

قائمة الملاحق:

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
64-61	استمارة الاستبيان	01
64	لجنة تحكيم الاستبيان	02
67-65	استمارة المقابلة	03
77-68	برنامج NOVA المؤسسة سونلغاز	04
78	نتائج حساب معامل الثبات والصدق spss v 20	05
84-78	التكرارات والنسب المئوية مخرجات spss v 20	06
84	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مخرجات spss v 20	07
87-85	اختبار الفرضيات مخرجات spss v 20	08
88	طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج من مؤسسة سونلغاز	09

المقدمة

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم، تحولات عميقة وتغيرات سريعة الايقاع، لم يشهد لها مثيل على المستويات المحلية والدولية وعلى كافة الأصعدة سواء على الصعيد الاقتصادي والتجاري أو التنظيمي أو على الصعيد التكنولوجي والمعرفي، والتي مست كل الجوانب الانتاجية وما أنجز عنها من تكوين مؤسسات كبيرة وظهور تحالفات استراتيجية واتساع نطاق الثورة التكنولوجية خاصة المعلوماتية منها التي توسعت حول تنمية الادارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل المؤسسات في صورة انجاز خدمات بشكل أكثر تطوراً وفاعلية. وان التحول الذي أحدثته تلك الثورة من تغير جذري في ظل انتشار استخدام الحاسوب، وما يرافقه من زيادة يومية في أعداد مستخدمي المعلومات، التي تعد مورداً اقتصادياً في عالم يعيش في عصر يطلق عليه تسمية بلا حدود، وفي وسط هذه التحولات تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة المتعلقة بمعالجة المعلومات ونشرها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في كافة الأنشطة البشرية. ومع ظهور الأنترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصال، وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة الى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي للمنظمات، أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية الى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومة ومنظمات الأعمال والنقابات والعاملين والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والأنترنت.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة شكلاً ومحتوى عن الفقرات السابقة حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية ودورا في المؤسسة بشكل عام وعلى تحسين أداء المورد البشري بشكل خاص حيث أصبحت التكنولوجيا جزء لا يتجزأ من نسيج الادارة في المؤسسة المعاصرة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تفعيل العملية الادارية بتدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للمعلومة من ما ينجر عنها من سرعة تأدية المهام، توفير الوقت رفع كميات الانتاج خلق منتجات جديدة، زيادة الحصة السوقية، تحسين الجودة وبالتالي تحسين مستوى الأداء.

تمثل الموارد البشرية في المؤسسة مورداً مهماً من أهم مواردها، وأصلاً من أهم الأصول التي تمتلكها حيث لا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة دون الموارد البشرية التي يجب على المؤسسة أن تسعى جاهدة للاهتمام بها، والاستثمار في تنمية مهاراتها وكفاءاتها لتكون قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وتساعدتها في مواجهة التغيرات والتحديات.

وكتيجة حتمية للتغير في واقع جديد كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على ذلك من خلال اتباع سياسة التجديد وأتمتة الأجهزة والادارات وكافة الخدمات دون اغفالها عن تأهيل موردها البشري أي التكنولوجيا الجديدة والمورد البشري المؤهل كونهما المحرك الأساسي لكل مؤسسة لما لهما من دور جلي في دعم قدراتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشييدة وتعظيم مخرجاتها، لضمان استمراريته و تحقيق أهدافها الموجودة في ظل الاستراتيجية الكلية لها.

أ. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

رابح برباخ، < استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة اجراء العمل >، المجلد:10، العدد:01، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019.

هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وآليات تنفيذ اجراءات العمل، بالإضافة الى عمليات الاتصال والتواصل وتقييم الأداء الوظيفي.

تمحورت د راستها حول إشكالية رئيسية تمثلت في: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و جودة إجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية بالمسيلة ؟

تكونت العينة من 43 أساتذة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ما يمثل نسبة 35.53% وتم جمع المعلومات عن طريق الاستبيان وتم معالجتها باستخدام SPSS، واتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يقود الباحث الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العلمية وتحصل على النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و ادارة المعلومات في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و آليات تنفيذ إجراءات العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالمسيلة.

التعليق: تتوافق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في:

المنهج و الأدوات المستخدمة و في المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات.

والاختلاف من حيث مكان الدراسة كانت بقطاع حكومي معهد (علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية) والدراسة الحالية بمؤسسة عمومية (سونلغاز)، المتغير التابع جودة اجراء العمل، بالإضافة الى اختلاف الهدف فهنا تهدف الى طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وآليات تنفيذ اجراءات العمل لكن الدراسة الحالية الى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة.

الدراسة الثانية:

فيصل مدلس، محمد عتو، > علاقة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أنظمة المعلومات وتحقيق جودة المعلومات<، المجلد: 09، العدد: 03، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد و معرفة الأساليب الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات لتطوير أنظمة المعلومات من أجل إنجاز العمليات بكفاءة و مهارة و مرونة عالية من أجل الوصول إلى تحقيق جودة المعلومات.

تمحورت دراستها حول إشكالية رئيسية تمثلت في: كيف غيرت التطورات التكنولوجية الحديثة للمعلومات الممارسات التقليدية للإدارة في المنظمات؟ وكيف يمكن قياس مساهمة مختلف الأدوات والتطبيقات الحديثة في تدعيم جودة المعلومات؟

تكونت العينة من 125 اطارا والتي تمثل الأفراد العاملين بالشركة واسترجع منها 122 استبانة بنسبة استرجاع بلغت 97.60% وما نسبته 63.7% من مجتمع وعينة الدراسة/ وتم جمع المعلومات عن طريق الاستبيان وتم معالجتها باستخدام spss ، واتباع المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأغراض الدراسة، وتحصل على النتائج التالية:

- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال ادارة جودة المعلومات عن طريق التحكم في البيانات وجمعها وتحليلها والابلاغ عنها.
- توفر العديد من الأدوات و الميزات العملية للحفاظ على رضا العملاء.
- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا محوريا في تعديل عمليات العمل من أجل تحسين جودة المنتج ونتاجيته.

التعليق: تتوافق هذه الدراسة مع دراساتي في:

المنهج والأدوات المستخدمة، المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات.

والاختلاف من حيث مكان الدراسة كانت بقطاع حكومي (جامعة سيدي بلعباس) والدراسة الحالية بمؤسسة عمومية (سونلغاز)، المتغير التابع تطوير أنظمة المعلومات وتحقيق جودة المعلومات ، بالإضافة الى اختلاف الهدف فهنا تهدف إلى تحديد و معرفة الأساليب الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات لتطوير أنظمة المعلومات من أجل إنجاز العمليات بكفاءة و مهارة و مرونة عالية من أجل الوصول إلى تحقيق جودة المعلومات لكن الدراسة الحالية الى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة.

الدراسة الثالثة:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماجستير في ادارة الأعمال تخصص تسويق بعنوان > أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية < من إعداد الطالبة طويهي فاطمة.

دراسة حالة شركة في المؤسسة الجزائرية -شركة انتاج الكهرباء بتيارت- بجامعة وهران2 ، 2015/2014
تهدف الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيات المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة انتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET)، خاصة أن تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال يعكس الصورة الحقيقية لها ، ويعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وامكانياتها على المنافسة ، بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة ، وبناء السياسات المستقبلية إلى جانب بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء . تمحورت د راستها حول إشكالية رئيسية تمثلت في : ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري، يعد المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لدراسة حالة لشركة جزائرية ، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

تم توزيع استبيانات بقدر عدد الموظفين الذين ينطبق معهم موضوع الدراسة البالغ عددهم 189 عاملا بنسبة 82.17%، دعم الاستبيان ببطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة، وتم المعالجة باستخدام sps.

توصلت الى النتائج :

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارات العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.
- لشركة إنتاج الكهرباء بتيارات نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الالكتروني على مستوى جميع إداراتها.

التعليق: تتوافق هذه الدراسة مع دراساتي في:

المنهج والأدوات المستخدمة، المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) مكان الدراسة مؤسسة العمومية.

والاختلاف من حيث الهدف فهنا تهدف إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيات المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية لكن الدراسة الحالية الى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة.

الدراسة الرابعة:

الهام باسي < دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية > العدد: 07، دراسة ميدانية في مصحة الفارابي بجامعة عنابة - الجزائر، 2013.

هدفت الدراسة الى إبراز أهمية إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة و العمل على زيادة فعاليتها، توضيح الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إضافة قيمة لإدارة الموارد البشرية عبر تحسينها.

تمحورت دراستها حول إشكالية رئيسية تمثلت في: ما دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية؟ اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي و التحليلي لتحقيق الهدف العام من الدراسة ، عبر عرض النتائج ثم تحليلها وتفسيرها واختبار مدى صحة الفرضيات تم توزيع استبيانات على موظفي إدارة الموارد البشرية بمصحة الفارابي البالغ عددهم 26 عامل، و على هذا الأساس تمت المعالجة الإحصائية باستخدام spss . أظهرت النتائج أن:

- المصحة تعتمد بدرجة عالية على تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطتها، إلا أنها لا تقوم بتكوينات في هذا المجال بالرغم من توفر مخصصات مالية.

- المصححة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية عبر الاعتماد على البرمجيات والشبكات.
- استخدام الشبكات يحسّن من دور تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة الى أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية يحسّن من أدائها و يعمل على تطويرها من خلال جعلها خلاقية للقيمة.

تعليق: تتوافق هذه الدراسة مع دراساتي في:

المنهج و الأدوات المستخدمة، المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، المتغير التابع (أداء الموارد البشرية)، بالإضافة الى التشابه في الهدف إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة. أما بالنسبة للاختلاف تمثل في مكان الدراسة كانت بقطاع حكومي (مصححة الفارابي بجامعة عنابة) والدراسة الحالية بمؤسسة عمومية (سونلغاز)،
الدراسة الخامسة:

مؤيد الساعدي، علي محمود علي، سعد مجيد عبد علي > دور استراتيجيات الابداع الاداري في تحسين الأداء الوظيفي <، المجلد:4، العدد:04، دراسة ميدانية في معمل سمنت الكوفة -جامعة الكربلاء- العراق، سنة 2013 .

هدفت الدراسة الى التعرف على دور استراتيجيات الابداع الاداري في الأداء الوظيفي للعاملين في معمل سمنت الكوفة وذلك من خلال دراسة واقع الابداع الاداري والأداء الوظيفي في المعمل.

تمحورت دراستها حول إشكالية رئيسية تمثلت في : ضعف استخدام إدارة معمل سمنت الكوفة للأساليب الضرورية واللازمة لتحقيق مفهوم الإبداع الإداري لديها والعمل على تعزيزه في الأداء الوظيفي للعاملين؟ اعتمدت الباحثة على منهج البحث القائم والتحليل البعدي أشار الى هذا المنهج بأنه تصميم يمكن من خلاله وضع الخطط لجمع المعلومات والتي تجعل الدراسة تبين أغراضها بطريقة مبسطة ومتراطة ونظامية، وهو تقنية حديثة تسمح للباحثين بمزج نتائج البحوث التي تتشابه فيها فروع وعلوم مختلفة. واشتمل مجتمع الدراسة على معمل سمنت الكوفة. و تم توزيع استبيانات اختيرت من المديرين ورؤساء الأقسام ومديري الشعب والعاملين في الإدارة الوسطى اذ بلغ مجموع عينة الدراسة 95 موظف من أصل 375 موظف وهي تمثل ما نسبته 25.33 % وهي نسبة مقبولة في الدراسات والبحوث السلوكية، و على هذا الأساس تمت المعالجة الإحصائية وتم معالجتها باستخدام spss .

أظهرت النتائج أن:

- بالرغم من كون الموارد المخصصة للبحث والتطوير عالية الا ان ادارة الموارد في معمل سمنت الكوفة لا تدعم أو تشجع الإبداع ولا تتبناه بشكل جدي.

التعليق: تتوافق هذه الدراسة مع دراساتي في:

الأدوات المستخدمة لتحليل الدراسة، مكان الدراسة مؤسسة العمومية. المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، والاختلاف من حيث المتغير المستقل (استراتيجيات الابداع الاداري)، المنهج المتخذ في الدراسة هو منهج البحث القائم والتحليل البعدي بالإضافة الى اختلاف الهدف فهنا تهدف إلى التعرف على دور استراتيجيات الابداع الاداري في الأداء الوظيفي للعاملين لكن الدراسة الحالية تهدف الى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة.

الدراسة السادسة:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص ادارة استراتيجية بعنوان > دور الادارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية< من إعداد الطالب شرف الدين مومن دراسة حالة مؤسسة -نقاوس للمصبرات باتنة- ، جامعة فرحات عباس، سطيف ، 2012/2011. تهدف الدراسة إلى تعزيز مفهوم الإدارة بالعمليات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إعطاء حلول للمؤسسة بالتركيز على المدخل النظامي للمؤسسات، استعمال مفهوم العمليات يسمح بالتحكم في سير المؤسسة، خاصة في إطار التوافق المستمر مع الاستراتيجيات والتنظيمات وأنظمة المعلومات. تمحورت د راستها حول إشكالية رئيسية تمثلت في: كيف يساهم اعتماد الإدارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية؟

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن دور الادارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية ، يعد المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

تم التوصل الى النتائج التالية:

- تطبيق الإدارة بالعمليات داخل المؤسسة يبقى في الحد الأدنى لمتطلبات الإيزو.

- أن المؤسسة بدأت تهتم بزبائنها وراحتهم، من خلال استعمال بعض الأدوات والاستقصاءات لمعرفة تطلعاتهم، وكان نتيجة ذلك تشكيلة منتجات واسعة مع البدء بالاهتمام بالتوزيع المكثف لإيصال منتجاتها وتوفرها في السوق وتقليص نسبة الشكاوي والنزاعات.
- سهلت الإدارة بالعمليات بوضع نظام معلومات متكامل يربط جميع العمليات وجميع المتعاملين الخارجيين (زبائن، موردين)، ما يسمح بوصول المعلومة بسهولة إلى جميع الفاعلين.

تعليق: تتوافق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في:

المنهج والأدوات المستخدمة لتحليل الدراسة، مكان الدراسة مؤسسة عمومية، المتغير التابع (الأداء الوظيفي). والاختلاف من حيث المتغير المستقل (الإدارة بالعمليات)، بالإضافة الى اختلاف الهدف فهنا تهدف إلى التعرف على تعزيز الإدارة بالعمليات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، إعطاء حلول للمؤسسة لكن الدراسة الحالية تهدف الى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة.

ب. اشكالية البحث:

مما سبق يمكننا طرح الاشكالية في التساؤل الرئيسي الآتي:

◀ ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة "سونلغاز"؟

ومن هذا التساؤل تنبثق التساؤلات الفرعية التالية:

◀ ما هو دور المكونات المادية في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز؟

◀ هل للبرمجيات دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز؟

◀ ما هو الدور الذي تلعبه قواعد البيانات في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز؟

◀ هل تلعب شبكات الاتصال دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز؟

ت. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

✓ لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية 0.05

$$\alpha \leq .$$

الفرضيات الفرعية:

✓ للمكونات المادية دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $0.05 \leq$

. α

✓ تلعب البرمجيات دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $0.05 \leq$

. α

✓ لقواعد البيانات دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $0.05 \leq$

. α

✓ تلعب شبكات الاتصال دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز بشكل فعال عند

مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

ث. التوضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة:

التوضع الاستمولوجي:

الفلسفات المعتمدة في الدراسة الحالية:

في خضم هذا الثراء أو الانفتاح الاستمولوجي الذي استفادت منه علوم التسيير بفعل أزمة الاستمولوجيا، تباينت مواقف الباحثين إذ أن هناك من تبنى تموقعا صارما في إطار مذهب معين وضعي، تفسيري أو بنائي، كما أن هناك من تبنى تموقعات هجينة حسب مقتضيات البحث بين أكثر من نموذج. بل قد يكون من الصعب عمليا إيجاد منهجيات قابعة في تيار استمولوجي واحد، فالكثير من الوضعيين يجدون أنفسهم مضطرين لاستعمال طرق ذات طابع بنائي تفسيري والعكس صحيح. حتى إن الحدود بين الاستمولوجيات أصبحت غامضة. (عبد المالك ، 2007 ، صفحة 163)

ومن زاوية أخرى، هناك من يقارب في مناهج البحث في علوم التسيير بين الوصف (description) والتوصيف (prescription)، ويعتقد أن هذين الطرحين متكاملان. وفي هذا السياق يرى "Martinet" أن البحث في علوم التسيير قد يتناول الإدارة في تفسير العالم أو تغييره. وإذا اقتصر الأمر على أحد بعدي العملية فإنه يصبح إما علم اجتماع أو اقتصاد ولا يتعلق إطلاقا بالتسيير. لذلك يجب التفكير بمنطق وسط أي محاولة تفسير العالم بالقدر الكافي لمنح الفاعلين الوسائل الكافية للتغيير بشكل كفء فعال ومتدرج.

ومهما تكن القراءة التي تعطى لتعدد البراديجمات في علوم التسيير، ككونه عارضا من عوارض الابدستمولوجيا كما يراه "Kuhn" أو مظهرا من مظاهر عدم نضج علوم التسيير، كما ذهب إليه Stengers، فإن تنوع البراديجمات هو فرصة للباحث أن يثري به مناهله المنهجية بما يتيح له من امكانيات لإدراك مختلف جوانب الحقيقة المعقدة التي تهتم بها علوم التنظيم. (عبد المالك ، 2007، صفحة 163)

أما دراستنا الحالية فيمكن الاعتماد على الفلسفة الوضعية. ذلك أنها المسيطرة والأكثر استعمالا في علوم المنظمة لأنها الأكثر واقعية. فهي تهتم بوصف الظاهرة ودراسة العلاقات بين مكوناتها كما هو الحال في هذه الدراسة التي تهتم بدراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية.

المقاربة المعتمدة في الدراسة الحالية

لقد ظلت المقاربة الاستنباطية من أهم طرق الحصول على المعرفة قرونا طويلة، ولا يزال حتى اليوم يفيد الناس، حيث يساعد هذا التفكير على تنظيم المقدمات في أنماط تعطي أدلة حاسمة لإثبات صدق نتيجة معينة. ولكن بالرغم من كونه وسيلة مفيدة للحصول على المعرفة فإنه لا يمكن الاعتماد عليه وحده في الوصول إلى المعرفة الحقيقية، لذلك نلجأ إلى التفكير الاستقرائي أين يجمع الباحث الأدلة التي تساعده على اصدار تعميماته، فيلاحظ الجزئيات منها ويصل إلى التعميمات. وهكذا فالاستقراء وسيلة للحصول على معرفة يقينية إذا كان الاستقراء من أمثلة عديدة وكافية. اذن تعتبر المقاربة الاستقرائية الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها دراستنا بحكم أننا انطلقنا من فرضية عامة وهي أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء الموارد البشرية ، ثم حاولنا تخصيص ذلك على مؤسسة سونلغاز من خلال وضع مجموعة من الفرضيات الفرعية والمتمثلة في:

- للمكونات المادية دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.
- تلعب البرمجيات دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.
- لقواعد البيانات دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$.

- تلعب شبكات الاتصال دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز بشكل فعال عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

ومن ثم القيام باختبارها، لنؤكد أو ننفي الفرضيات الموضوعية وفي الاخير تعميم النتائج من خلال الأدلة المجموعة.

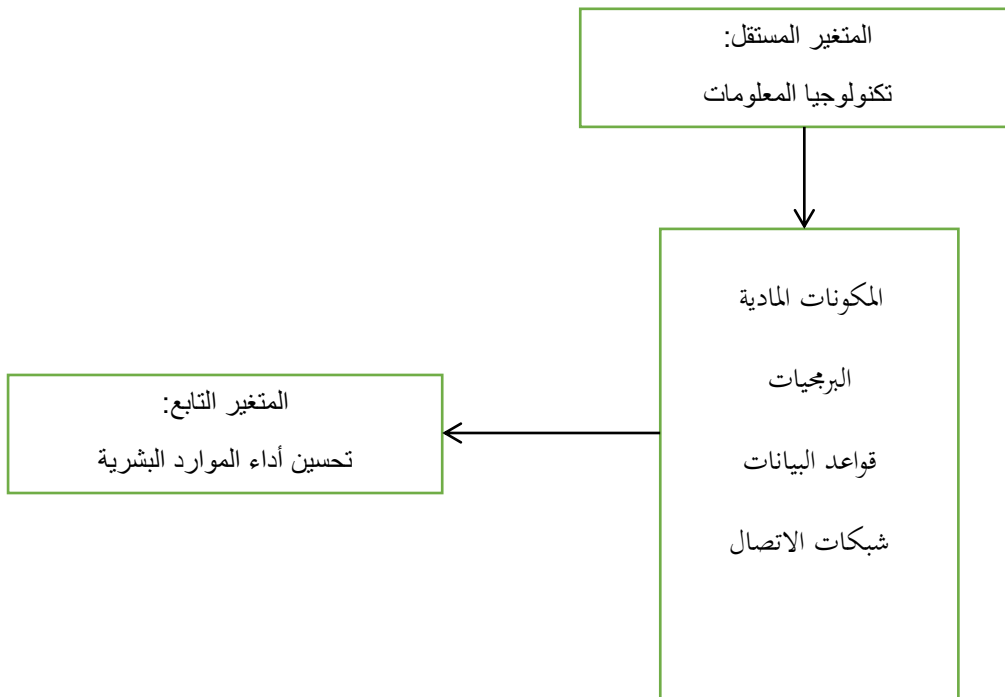
منهجية الدراسة:

قصد الاجابة على الاشكالية المطروحة في هذه الدراسة وكذا اختبار الفرضيات، ثم اتباع المنهجين الوصفي والتحليلي وذلك حسب طبيعة البحث، فالمنهج الوصفي سيتم استخدامه في الجانب النظري من هذه الدراسة لتوضيح المفاهيم الأساسية وبيان أهميتها وتأثيرها، أما المنهج التحليلي استخدم لتحليل الوثائق والمعلومات من أجل اسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة، اضافة الى الاعتماد على المنهج الاحصائي لتحليل استمارة الاستبيان.

ج. تصميم البحث:

تعتمد الدراسة على متغيرين أساسيين كما هو موضح في الشكل:

شكل رقم (1): تصميم البحث.



ح. أهمية الدراسة:

تستمد هذ الدراسة أهميتها من خلال :

- الاهتمام الكبير بالموارد البشرية باعتبارها المحدد الأساسي لأداء المؤسسة.
- دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات و لاسيما في ظل العولمة.
- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة ، واستخلاص إيجابياتها،
- ضرورة إنشاء إدارة إلكترونية للموارد البشرية على المستوى المحلي الجزائري، كرد فعل واعي لأهميتها
- كون أن المجتمعات المتطورة قد تعدت فكرة تحديد العلاقة بينهما إلى كيفية إدارة هذه العلاقة.

خ. هيكل الدراسة:

لعرض الدراسة وفق المناهج السابقة تم تنظيمه وتقسيمه الى فصلين:

تطرقنا في الفصل الأول الى الجانب النظري تحت عنوان مراجعة الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية والذي انقسم الى:

I. 1: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

I. 2: ماهية أداء الموارد البشرية

I. 3: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية.

أما الفصل الثاني كان عبارة عن دراسة ميدانية لمديرية التوزيع توزيع الكهرباء والغاز - بسكرة -، وقد تم توزيع الاستبيان بطريقة عشوائية على عينة الدراسة البالغ عددها 114 عينة وذلك بغية تعميم نتائج الدراسة حيث تم استرجاع (81) منها، بنسبة 71.05%. وقد قسمت الدراسة الى:

II. 1: تعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز وهيكلها التنظيمي.

II. 2: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

II. 3: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

وفي الأخير تم انهاء البحث بخاتمة حيث تم التطرق فيها الى النتائج وطرح توصيات وأفاق الدراسة.

الفصل الأول

مراجعة الأدبيات النظرية لتكنولوجيا
المعلومات وتحسين أداء الموارد
البشرية

I. مراجعة الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات
وتحسين أداء الموارد البشرية

1. ماهية تكنولوجيا المعلومات.

2. ماهية أداء الموارد البشرية.

3. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء

الموارد البشرية.

I. مراجعة الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية.

تمهيد:

تسعى مختلف إدارات المؤسسات إلى تحقيق التفوق والتميز في الأسواق والأرباح والعنصر الحاسم في هذه الأمور هو العنصر البشري المدرب ذو الكفاءة والمقدرة والرغبة العالية لتحقيق التفوق، والموارد البشرية التي تتوفّر عليها المؤسسة تعتبر أهم أصل من أصول المؤسسة، حيث تلعب دوراً مهماً في إنجاحها، وتحقيق الكفاءة والفعالية في استغلال هذه الموارد استغلالاً أمثلاً، كما تلجأ المؤسسة حسب ظروفها إلى الاستفادة المثلى من التكنولوجيات السائدة في مجال الموارد البشرية نظراً لما لها أهمية داخل المؤسسة من أجل ابتكار وتطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار طاقاتها، وتوظيف قدراتها الذهنية والإبداعية لتحسين أداء مواردها البشرية بصفة خاصة، وعليه أدركت المؤسسة أن الاهتمام بالعنصر البشري والعمل على تحسين أداءه بالاعتماد على هذه التكنولوجيا وهي السبيل في خلق وتنمية المزايا التنافسية وتحقيق النجاح والاستمرارية.

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى النقاط التالية:

1. ماهية تكنولوجيا المعلومات.
2. ماهية أداء الموارد البشرية.
3. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية.

I . 1. ماهية تكنولوجيا المعلومات.

لقد تزايد اعتماد المنظمات في الوقت الحالي على تكنولوجيا المعلومات بكل أنواعها وذلك نتيجة لما تحققة في مختلف الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية... فكلما اعتمدت المنظمات على التكنولوجيا كلما أدى ذلك إلى استمراريته ونجاحها وبالتالي تطورها وعليه يتم التطرق في هذا الفصل إلى مراحل تطورها ومكونات تكنولوجيا المعلومات وخصائصها وأهم الشبكات المعلوماتية. سنتناول في هذا المبحث إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات وأهميتها بالإضافة إلى الشبكات المعلوماتية وأنواعها.

1.1. مفهوم ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

1.1.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية شائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة، لذلك نقدم هنا بعض أهم التعاريف بهدف الوصول الى التعريف المعتمد في هذه الدراسة.

التعريف الأول: عرف (روجر كارتر) تكنولوجيا المعلومات على أنها: "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع والمنزل". (مدلس و عتو، 2018، صفحة 511)

التعريف الثاني: عرف (تيربان وآخرون) تكنولوجيا المعلومات على أنها: "الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات والذي يتضمن الأجهزة وقواعد البيانات والبرمجيات والشبكات وأجهزة أخرى".

التعريف الثالث: عرفها (كارتر وسنكلير) على أنها: " استخدام للتكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها واعادة بثها الى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين". (الكساسبة، 2011، صفحة 33)

التعريف الرابع: يعرف (المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي تكنولوجيا المعلومات) على أنها: "الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الادارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواشيب وتفاعلها مع الانسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها". (برياخ، 2019، صفحة 252)

التعريف الخامس: "مجموعة الوسائل والبرامج والخدمات المستعملة في تجميع ومعالجة و بث المعلومات".
(بوداود، صفحة 11)

ومما سبق يستنتج بأن تكنولوجيا المعلومات: تتمثل في مكونات الحواسيب والبرمجيات بالإضافة إلى شبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة اللازمة كالأللكترونيات والمتاحة للإنسان للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وإرسال واسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة العاليتين.

2.1.1. مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

لقد مر تطور التكنولوجيا الرقمية بنقلات نوعية عديدة ومتراطة، والتي يمكن إيجازها في خمس مراحل أساسية وهي :

- **النقلة الأولى:** تميزت هذه المرحلة بظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات، وقد تبع ذلك تطور على جانب كبير من الأهمية في ارتقاء هذا التفاهم حينما بدأ الإنسان في استخدام اللغة، إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها. (ومان، 2016/2015، صفحة 93،94)

- **النقلة الثانية:** والتي تميزت باختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الطريقة السومرية، حيث استطاع (السومريون) الكتابة على الطين اللين، وقد حفظت هذه الألواح الطينية الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى، لكن الكتابة وحدها لم تكن كافية لحل مشكلات الاتصال، فقد كانت الكتب البدائية باهظة الثمن، وكانت حكرًا على رجال الدين وأبناء الطبقة الغنية.

- **النقلة الثالثة:** اقترنت بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، ويتفق معظم المؤرخين على أن "يوحنا جوتنبرج" هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وأتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية.

- **النقلة الرابعة:** خلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، وبالتالي أصبحت الأساليب التقليدية

للاتصال لا تلي التطورات الضخمة التي شهدتها المجتمع الصناعي، وقد بذلت محاولات عديدة لاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها وظهرت العديد من المخترعات الجديدة نتيجة استغلال الطاقة الكهربائية، حيث اخترع التلغراف عام 1837، وفي عام 1876 اخترع الهاتف لنقل الأصوات إلى مسافات بعيدة... الخ

- **النقلة الخامسة:** شهد النصف الثاني من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين من أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، ولعل من أبرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين ظاهري تفجر المعلومات وثورة الاتصال. ويتمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الرقمي في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في حيز متاح وبأسرع وقت ممكن، وقد تمثلت الثورة الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية لنقل المعلومات والبيانات والصور عبر الدول والقارات بطريقة فورية.

وقد ظهر في السنوات الأخيرة ابتكارات عديدة طورت صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية. ومن العوامل التي ساعدت على إحداث هذه الثورات التطور الحاصل في ميدان إنتاج واستخدام تكنولوجيا المعلومات نذكر ما يلي: (ومان، 2016/2015، صفحة 95)

- الرغبة في الحصول على أكبر قدر من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل المنافسة في السوق الرأسمالي.
- الحاجة إلى توفير قنوات للاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.
- الرغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل شراء السلع والتعامل مع البنوك والمؤسسات وتقديم خدمات مختلفة بكفاءة وسرعة واتقان.
- الرغبة في نقل الرسائل بسرعة تواكب سرعة حركة المجتمع باستخدام وسائل جديدة مثل البريد الإلكتروني وتخزين الصورة والفاكس السريع والوسائط التلفزيونية والنشرات الرقمية المختلفة.
- الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها، والتحكم في الجوانب الأمنية.

2.1. خصائص تكنولوجيا المعلومات وأهميتها.

1.2.1. خصائص تكنولوجيا المعلومات.

تتمثل أهم خصائصها فيما يلي: (حجاج، 2017/2016، صفحة 6)

✓ **التفاعلية:** أي أن المستعمل لما يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات وباقي الجماعات.

✓ **اللامهنية:** بمعنى الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه الى فرد واحد أو الى جماعة معينة، وليس الى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة الى مستهلكها.

✓ **اللاتزامية:** حيث يكون بإمكان المستخدم ارسال واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب، وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه.

✓ **الشيوع والانتشار:** أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي.

✓ **اللامركزية:** هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله. (ومان، 2016/2015، صفحة 98،99)

✓ **قابلية التواصل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

✓ **قابلية التحرك والحركة:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدمات الإنترنت اثناء تنقلاته، أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل: الحاسب الآلي النقال والهاتف المحمول... وبتطبيقات مثبتة على هذه الأجهزة التي تعطي جودة عالية في التفاعلات المختلفة.

✓ **قابلية التحويل:** وهي امكانية نقل المعلومات من وسط لآخر، كتحويل الرسالة المرئية الى رسالة مسموعة أو مطبوعة أو مقروءة.

✓ **العالمية والكونية:** المقصود بها المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها، فتسمح مثلا لرأس المال أن يتدفق الكترونيا، خاصة بالنظر الى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي ليسمح لها باختزال عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي. (ياسع، 2010/2011، صفحة 36)

✓ **تخفيض الوقت:** فتكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والمكان، وخير دليل على ذلك شبكة الأنترنت، التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي. بالإضافة الى ذلك فان تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في رفع الثقل عن المهام المتبعة للعامل، من خلال معالجة المعلومات ونقلها مع انجاز العمليات في الثانية الواحدة وبدقة متناهية لم يكن يتصورها العقل البشري.

✓ **تقليص المكان:** تتيح تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات، والتي يمكن الوصول اليها بيسر وسهولة.

✓ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام. (عبد الرحمان العتيبي، 2010، صفحة 22)

✓ **قليلة الكلفة والسرعة في وقت معا:** يقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، وهي من وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز التكنولوجيا الرقمية هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين الموارد البشرية من أجل الشمولية والتحكم في عملية الانتاج.

1.2.2. أهمية تكنولوجيا المعلومات.

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من خلال: (بوسدره، حجاب ، و حمريط ، 2018، صفحة 17)

- توفير الوقت خاصة الادارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.

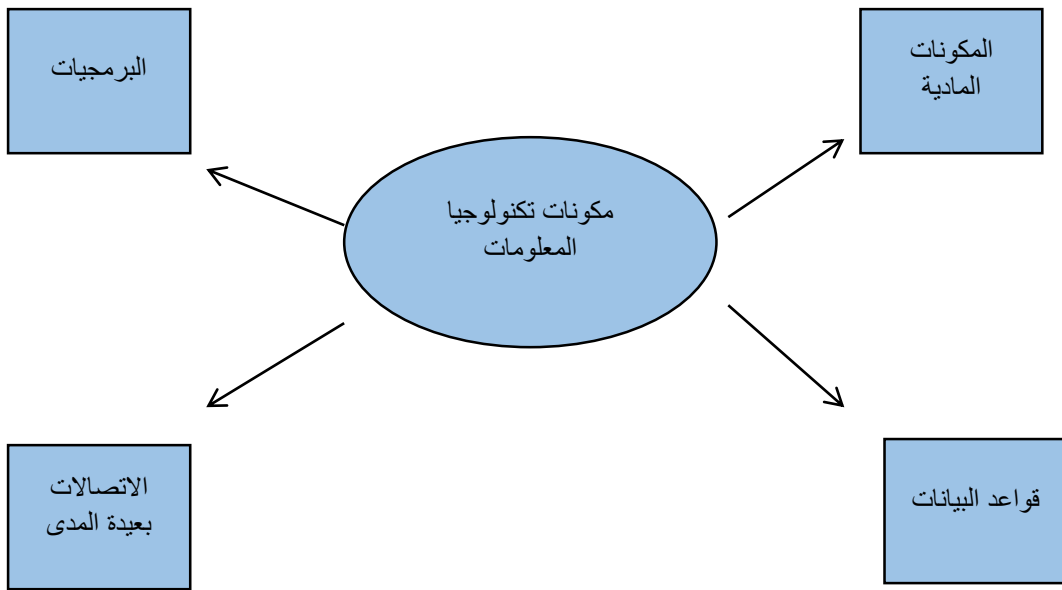
- زيادة قنوات الاتصال الاداري بين مختلف الادارات.

- توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- تقليص حجم التنظيمات.
- تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.

3.1. مكونات تكنولوجيا المعلومات.

يمكن تحديد مكونات تكنولوجيا المعلومات في الشكل الآتي:

شكل (2): مكونات تكنولوجيا المعلومات.



من اعداد الطالبة.

ومنه فإن مكونات تكنولوجيا المعلومات تتكون من أربعة تقنيات فرعية هي:

1.3.1. المكونات المادية: Hardware

المكونات المادية أو الأجهزة هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات وأداء الأعمال على الوجه المطلوب، وهذا نظرا لما تتمتع به هذه الأجهزة من قدرات سريعة، وتكلفة أقل مع امكانية فنية أعلى من قدرات الانسان. وعندما نتحدث عن الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات فإننا نعني بها جميع أنواع الحواسيب. (ياسع، 2011/2010، صفحة 40)

أ- الحاسوب: يعرف بأنه وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها ومعالجتها، وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام، بموجب مجموعة من التعليمات والإيعازات التي يطلق عليها اسم البرمجيات. (قنديلجي وفاضل السامرائي، صفحة 120)

ب- مكونات الحاسوب وملحقاته: يتكون الحاسوب من العناصر التالية: (دالي علي، 2015/2014، صفحة 59)

- وحدة ادخال المعلومات (لوحة المفاتيح، الحوامل الممغنطة، الأقراص الضوئية...)
- وحدة المعالجة المركزية (وحدة التحكم، وحدة الحساب والمنطق، الذاكرة المركزية)
- وحدة اخراج المعلومات والنتائج (الشاشة، الطابعة،...)
- وحدة التخزين الاضافية (الحوامل الممغنطة، الأقراص الضوئية)

كما توجد ملحقات للحاسوب تتمثل في:

- الطابعة
- وحدة امداد الطاقة
- مشغلات الأقراص
- الماسح الضوئي
- بطاقات الصوت
- المودم (المعدل)
- أسلاك الربط والتوصيل.

2.3.1 البرمجيات software

هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسوب من تعليمات واجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجيات، وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها ادارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال. (كردودي، 2015، صفحة 364)
وتقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى: (طويهري ، 2015/2014، صفحة 14،15)

أ- **برمجيات النظام: System Softwares** وهي عبارة عن سلسلة البرامج المعدة والمخزنة داخليا في الحاسوب من قبل الشركة المصنعة له، والتي تعد جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه. ويقصد بها مجموعة البرامج العامة التي تتولى ادارة موارد الحاسوب مثل: المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى، ومن أمثلتها برامج نظم التشغيل ومن أشهرها Ms. Dos و Windows.

ب- **برمجيات التطبيقات: Application Software** وهي معدة خصيصا لتشغيل عمليات ذات طبيعة نمطية من خلال تغييرات طفيفة، وتضم كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات تشغيل ومعالجة البيانات، وكذا تنفيذها مثل: برامج الكتابة على الحاسوب.

ج- **برمجيات التأليف: Compilation Software** وهي جملة البرامج المهمة بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالمي الى لغة الآلة.

3.3.1 قواعد البيانات: Data Base

من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة الا إذا تم تحويلها الى معلومات، ومن ثم تخزن هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات.

وتساعد قواعد البيانات في الأمور الآتية: (الثابت و جاسم الجميلي ، 2017، صفحة 248)

أ- تقليص تكرار البيانات وذلك لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي الى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات.

ب- توفير الأمن وحماية البيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البسيطة الى الكثر تعقيد.

ج- تمثيل البيانات تبعاً لواقع المنظمة، اذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.

د- القدرة على استخدام لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

4.3.1. شبكات الاتصال.

اذ يتم ارسال وتلقي البيانات والمعلومات عبر شبكة الاتصالات والتي تضم مجموعة من المحطات والكابلات والأسلاك وخطوط الهاتف، وشبكات الأنترنت، الأنترانت، الاكسترانت. وهذا مع العلم أن للشبكات أهمية بالغة في تعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وبالأخص شبكة الأنترانت في مجال ادارة الموارد البشرية. (باسي، 2013، صفحة 265)

الشبكات المعلوماتية:

تعريف الشبكة: عبارة عن مجموعة من الحواسيب وكذلك بعض الآلات والبرامج التي يتم ربطها مع بعضها البعض من خلال الكوابل، وتنبع أهمية الشبكة من استخداماتها، والهدف من وجودها، هي عملية نقل وتبادل المعلومات بشكل الكتروني على امتداد مساحات جغرافية واسعة، مما يؤدي الى توفير الوقت والمحافظة على أمن البيانات. (محمد اليخيت، شبكات المعلومات ودورها في توفير مصادر المعلومات الالكترونية بالمكتبات الجامعية، 2013، صفحة 30)

ويعرفها ايضا ستير ورينادلز " أنها عبارة عن وسائط الاتصال والأجهزة والبرمجيات اللازمة لربط نظامي حاسوب مع بعضها البعض أو الأجهزة". (الكساسبة، 2011، صفحة 69)

1) شبكة الأنترنت:

مجموعة من الحواسيب والتجهيزات الطرفية متصلة ببعضها البعض بحيث يمكنها ارسال واستقبال المعطيات فيما بينها تقريبا خلال الزمن الحقيقي، حيث أننا نقول إن تبادل المعطيات في الشبكة يتم في الزمن الحقيقي إذا كان الفارق الزمني بين ارسال واستقبال المعطيات صغير جدا بحيث يمكن اهماله كما يحدث في الحوار بين شخص وآخر.

ولقد عرفها أيضا: (كارول أوكوتور) على أنها: "ذلك النظام العملاق الواحد يتحلى في مجموعة شبكات الحواسيب المستقلة كليا، والموزعة عبر أنحاء العالم، اذ تشرف كل شبكة على الصيانة الذاتية لها كألوية خاصة وتنفرد بمسؤولية الادارة". (طويهري ، 2015/2014، صفحة 16)

➤ الوظائف والخدمات التي توفرها الانترنت:

هناك ثلاث خدمات أساسية لشبكة الانترنت هي: (المدادحة، 2013، صفحة 153)

- خدمة البريد الإلكتروني Electronic Email ويمثل البريد الإلكتروني إحدى المميزات الرئيسية للإنترنت وأكثر خدماتها انتشارا في جميع الشبكات المرتبطة بها.
- خدمة تيلنت Telenet وهي خدمة الربط عن بعد Remote log-in ويمكن الاستفادة من خدمة التيلنت في الارتباط بالنظم البعيدة أو النائية .
- خدمة بروتوكول نقل الملفات (FTP) File Transfer Protocol .

2) شبكة الإكسترانت:

أما عبارة عن الشبكة التي تربط شبكة الأنترنت الخاصة بالشركات والزبائن و مراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الأنترنت المحلية لكل شركة. (العقابي و الربيعي، 2018، صفحة 73)

و تنقسم الإكسترانت من وجهة نظر الأعمال إلى ثلاثة أصناف أساسية هي: (قادري، دور تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة اجراء العمل، 2017/2018، صفحة 80، 81)

- شبكات الإكسترانت للتزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليا للمحافظة على قيمة ثابتة مع البضائع في المستودعات الفرعية استنادا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض ، و بالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع .
- شبكات الإكسترانت للتوزيع: تضع صلاحيات المتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، و تقدم لهم خدمات الطلب الإلكتروني و تسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة و المواصفات التقنية و ما إلى ذلك من خدمات أخرى.
- شبكات الإكسترانت التنافسية: تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات.

3) شبكة الانترنت :

هي شبكة أنترنت داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها، هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات الأنترنت، وتستخدم خدمات الأنترنت مثل البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات للنقاش، قاعدة بيانات للمعلومات، وهي باختصار وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال. (الدناني، 2001، صفحة 62)

◀ أهمية شبكة الأنترنت داخل المؤسسة:

- مشاركة الملفات: حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول.
- نقل وتحويل الملفات: حيث يستطيع المسؤولون نقل الملفات من قسم الى آخر.
- ومن فرع الى آخر وتحويل المعلومات الجديدة الى جميع الأقسام.
- المشاركة على خط واحد: حيث تتيح الأنترنت دخول المستخدمين من جهاز الكمبيوتر على خط واحد من خطوط الأنترنت وتوفير تكلفة للشراء.
- امكانية الاتصال عن بعد: أصبح في امكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال على الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني.

أنواع الشبكات المعلوماتية الرقمية :

حيث يمكن تقسيم الشبكات المعلوماتية إلى عدة أنواع: (محمد اليخيت، 2018، صفحة 64)

- الشبكات المحلية: هي شبكة اتصالات يتم امتلاكها بشكل خاص وتغطي منطقة جغرافية محدودة مثل مكتب من المكاتب أو مبنى أو مجموعة من المباني.
- الشبكات الاقليمية: صممت لنقل البيانات عبر مناطق جغرافية شاسعة ولكنها لا تزال تقع تحت مسمى المحلية وهي تصلح لربط مدينة أو مدينتين متجاورتين.
- الشبكات الواسعة: تعرف بأنها شبكة كمبيوتر لتبادل المعلومات الرقمية ضمن مساحة جغرافية واسعة، وهي أكبر من الشبكة المحلية، وقد تستخدم خطوط الهاتف والأقمار الصناعية وغيرها من

وسائط نقل البيانات، وفي بعض الأحوال قد تتكون الشبكة الواسعة من ربط عدة شبكات محلية معا.

I. 2. ماهية أداء الموارد البشرية.

يحظى موضوع الأداء باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الإدارة، الذين يسعون الى تطويره وحل المشكلات المتعلقة به، فالأداء يعتبر الوسيلة الأهم لتحقيق الأهداف والنهوض بالمؤسسة، ومن خلال هذا المبحث سيتم القاء الضوء على مفهوم الأداء وعناصره ومحدداته، مع الإشارة الى أن الأداء المقصود هنا هو أداء العاملين في المؤسسة على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم الوظيفية.

1.2. مفهوم المورد البشري.

1.1.2. مفهوم المورد البشري.

في سنوات الثمانينات الماضية ساد مدخلين أساسيين في مجال إدارة الأفراد وهما مدخل الإدارة العلمية ومدخل العلاقات الإنسانية، والذان حل محلها اليوم الموارد البشرية. تعتبر الموارد البشرية من الثروة في أي منظمة إنتاجية أو خدمية، وهي عنصر الإنتاج الرئيسي والذي تغطي أهميته على ما سواه من عناصر الإنتاج، وتهتم الموارد البشرية بكل العاملين في المنظمة من مختلف النوعيات والجنسيات، ومهما اختلفت وتنوعت مستويات المهارة وأنواع الأعمال التي يقومون بها أي تشمل كل هيئة الإدارة والعاملين في مجالات الإنتاج ومجال الخدمات والمهن المساعدة .

و من تعريفات الموارد البشرية نذكر:

التعريف الأول: يقصد بها: "تلك الجموع من الأفراد العاملين في المؤسسة من مختلف النوعيات والجنسيات مهما تنوعت واختلفت مستويات المهارة، وأنواع الأعمال التي يقومون بها فهي تشمل كل هيئة الإدارة والعاملين في مجالات الانتاج والعاملين في مجالات الخدمات والمهن المساعدة في أي مؤسسة". (قرمط، 2019، صفحة 294)

التعريف الثاني: بأنها: "الموارد الكامنة في أي منشأة وهي مصدر كل نجاح اذا تم ادارتها بشكل جيد، وهي مصدر كل فشل اذا ساءت ادارتها". (عبد المطلب و آخرون، 2019، صفحة 2405)

التعريف الثالث: "تشير الى الأشخاص العاملين في المنظمات والمؤسسات وتهتم ادارة الموارد البشرية بإدارة هذه الأشخاص من خلال أساليب واستراتيجيات معينة تعمل على رفع أداء الموظفين وحل مشاكل العمل وتحقيق

المنظمة لأهدافها المنشودة، وتقع مسؤولية هذه الإدارة على عاتق استشاريين الموارد البشرية الى جانب المديرين التنفيذيين العاملين بالمنظمة". (رحاب و الريطي، غير مذكورة)

التعريف الرابع: "المورد البشري هو مصدر الإبداع والابتكار وخلق القيم في المنظمات، ويمتلك قدرة عقلية ومعرفية تعتبر رأس مال حقيقي للمنظمات لابد من استثماره وتوظيفه بشكل إيجابي وكذا أهمية الاستثمار في زيادة الرصيد المعرفي للموارد البشرية واستثماره في تطوير الأداء". (سلمي، 2001، صفحة 34)

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الموارد أو الطاقة البشرية تتمثل في فئة الأفراد المشتغلين داخل مؤسسة، حيث يدخل ضمن هذه الفئة مختلف الأجناس والأعمار والمستويات من أجل أداء وظائف متنوعة لتحقيق نجاح المؤسسة واستمراريتها.

2.1.2. مفهوم الأداء.

لقد اختلف الباحثون والكتاب حول مفهوم موحد للأداء، وفيما يلي عرض لأهمها:

التعريف الأول: "هو محصلة سلسلة من النشاطات المرتبطة بوظيفة أو قسم أو دائرة، التي يقوم بها الموظف أو المدير لتحقيق هدف معين". (مانع، 2015/2014، صفحة 208)

التعريف الثاني: ميلر و بروميلي: "الأداء هو محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها المادية والبشرية، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة". (طويهي، 2015/2014، صفحة 51)

التعريف الرابع: بوفيلوس للأداء بأنه: "انعكاس مدى نجاح العامل أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله أيا كانت طبيعة هذا العمل". (الحنيطة، 2003، صفحة 52)

ومن خلال التعاريف السابقة، أداء العاملين هو: محصلة سلوك العامل في ضوء الاجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة، ويعتبر انعكاسا ومقياسا لمدى نجاح العامل في تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل.

2.2. أهمية الأداء.

يكتسي الأداء أهمية بالغة لكل من المؤسسة وللأفراد العاملين، ويمتد أيضا للأطراف الخارجية ذات العلاقة والمتعاملة مع المؤسسة، وتبرز أهمية الأداء فيما يلي: (ماضي، 2014، صفحة 77)

✓ يساهم الأداء في تحديد قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله.

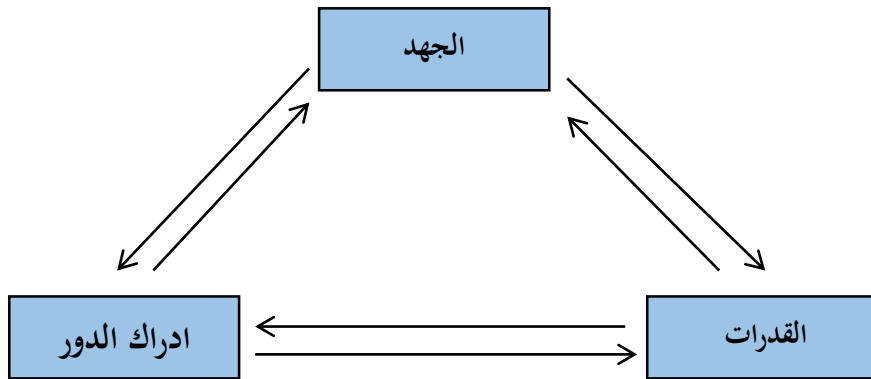
✓ يؤدي الأداء الفعال الى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والابداع في الأداء.

- ✓ يؤدي الأداء الفعال الى تخفيض التكاليف (تكاليف العمل) وترشيد النفقات.
- ✓ يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح ادارة الموارد البشرية في المؤسسة، ومدى سلامة برامجها التي تعدها وتستخدمها بالمؤسسة.
- ✓ يساعد الأداء المتميز الى رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الانتاجية في منظمات الأعمال.
- ✓ يساعد الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.
- ✓ يساهم الأداء في مساعدة المسؤولين عن المؤسسة في ايجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة بالمؤسسة، والعمل على اصلاح تلك النظم في حال اكتشاف تأثير هذه النظم على مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة.
- ✓ يساعد الأداء المتميز الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى اشباع حاجات الفرد وأهدافه.

3.2. محددات الأداء.

حاولت مجموعة من علماء التسيير إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم بورتر وزميله لولر نموذجا يستند إلى ثلاث عوامل رئيسية هي (حصيلة الجهد المبذول للموظف الخصائص الشخصية أو القدرات، وإدراك العامل لدوره أو مهامه الوظيفية)، ويعني أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر اليه على انه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات وإدراك الدور، والشكل الموالي يبرز هاته العلاقة: (خنشور و جمعة، 2015، صفحة 210)

شكل رقم(3): محددات الأداء البشري.



المصدر: خنشور جمال، خير الدين جمعة، خنشور جمال، خير الدين جمعة، دور القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، أبحاث اقتصادية وادارية، العدد السابع عشر، جوان 2015، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص210.

- **الجهد:** يشير الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته وينتج هذا الجهد من حصول الفرد على حوافز تدفعه لذلك. (باباه، 2010/2009، صفحة 50)
- **القدرات:** وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيه البيئة والزمن دورا في تكوينها وصقلها وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب، أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته، وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع. (بوبرطخ، 2011/2012، صفحة 10)
- **إدراك الدور:** أي مدى المام العامل بعمله، بمعنى أن تتجسد في مخيلته تصورات وانطباعات عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، بجانب كيفية ممارسة دوره في المؤسسة.

4.2. عناصر الأداء.

- يتكون أداء العاملين من مجموعة من العناصر أهمها: (الساعدي ، علي، و عبد علي، 2013، صفحة 36)
 - **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 - **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء.
 - **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف الإنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز. (عكاشة، 2008، صفحة 34)
 - **المثابرة والثقة:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.
- ان العناصر السابقة توضح أن أعلى مستويات الأداء للموظف تعتمد على معارف ذلك الموظف والمهارات التي يتقنها، وإدراكه التام للمجالات المرتبطة بمهام وظيفته أيضا، وتعتمد كذلك على إدراك الموظف لنوعية عمله وميادين عمله والأنظمة التي تحدد مسار عمله بحيث يضمن أن عمله يسير في المسار الصحيح من خلال إدراكه، كما أن القدرة التنفيذية لأي عمل ومدة تنفيذه لها دور في الأداء ومدى الإنجاز الذي يقوم به الفرد خلال ساعات العمل فكلما زاد إنتاج الموظف خلال ساعات العمل كلما كان أداءه أعلى من غيره، وأخيرا الجدية في العمل تعد من أهم العناصر التي تكون الأداء وتحدد مستواه فالموظف الملتزم بالعمل والذي

يتعامل مع مهام عمله من مبدأ المسؤولية تجاهه يكون موظف متميز في أدائه لأنه يحرص على جودة انتاجه وتنفيذ مهامه داخل عمله.

5.2. مظاهر ضعف الأداء.

- **بيئة العمل:** سوء ظروف العمل، عدم كفاية الموارد والمعدات، القضايا المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية
الانتاجية الضعيفة وغير الجيدة في مواصفاتها.
- **تنظيم العمل:** مشكلات سير العمل مثل الاختناقات والاختصارات وانتهاكات القواعد والاجراءات وقضايا الادارة والاشراف أو الأخطاء التي لم يتم تصحيحها.
- **ظروف العمل:** عدم كفاية الأجر، أعباء العمل/ ساعات العمل المفرطة، مشاكل التوازن بين العمل والحياة.
- **قضايا التوظيف/ الاختيار:** عدم تطابق الوظيفة مع الموظف، الاعلان (على سبيل المثال مع عنوان مضلل أو اقتراح فرص للتقدم التي ليست هناك)، والجوانب المملة للوظيفة غير المذكورة وتشمل الأعراض ملل الموظف أو الاغتراب أو البحث عن مشكلة.
- **الترقية الوظيفية:** الموظف الذي تمت ترقيته الى أبعد من قدرته، أو تمت ترقيته في وقت مبكرا جدا، أو تمت ترقيته الى دور غير مرغوب فيه أو غير مناسب.
- **عدم وضوح الدور الوظيفي / قضايا الاتصال:** تلك النزاعات حول من يفعل ماذا، قضايا ترسيم الحدود، الموظفين غير واضحين بشأن ما يجب القيام به. تصبح هذه المشكلات أكثر وضوحا بعد اعادة هيكله المؤسسة وبعد استبدال المديرين.
- **الضغط والاجهاد:** يتدهور الداء بعد أن يكون مرضيا، يعرض الموظف واحدا أو أكثر من الأعراض السلوكية المختلفة.
- **مشاكل مجموعة العمل أو الزملاء:** الاشتباكات الشخصية، التفكير الجماعي، المضايقة، التعارض بين متطلبات الوظيفة والقيم الثقافية، اكتناز العمل (على سبيل المثال لفرض السيطرة على الآخرين أو الظهور بمظهر المشغول بسبب وجود خوف من الفصل عن العمل)، سوء ادارة مجموعة العمل.
(المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية، 2020)

I. 3. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية.

إن عملية تحسين الأداء تتطلب نظرة شمولية تبدأ من الجذور، وهذا أمر بديهي لأنك إذا قمت بمعالجة ظواهر المشكلة وقشورها الخارجية فستظهر من جديد، على الرغم من أهمية التعليم والتدريب لزيادة الإنتاجية إلا أنه يبقى جزءاً من المطلوب، لأن الصورة تتكامل عندما نركز على كل الموارد الممكنة لتحسين الأداء، وإن عملية تحسين الأداء ذاتها تعتبر نوعاً من أنواع التعليم المستمر، وبالتالي توفير مخزون مهاري محترف في المؤسسة.

1.3. تحسين أداء الموارد البشرية.

1.1.3. مفهوم تحسين أداء الموارد البشرية.

يمكن إعطاء مجموعة من التعريفات:

التعريف الأول: " يعني وجود مشكلة تحتاج الى حل، وهذا يتطلب القيام بفعل ما لحل هذه المشكلة أو التخفيف من حدتها". (حيمر، 2019، صفحة 147)

التعريف الثاني: "محاولة النهوض بالشيء الى حالة أفضل اذا كان رديفاً أو المحافظة عليه وتطويره اذا كان جيداً مع التعرف على أسباب الضعف في محاولة للتوصل الى سبل معالجته أو الحد منه".

التعريف الثالث: "النظام الصلب الذي يحدد الداء الجيد مع امكانية الترقية والتشجيع بحيث يكون بإمكان المنظمة تحديد الأشخاص واعدادهم للمناصب المهمة وبطرق متعددة". (عبد الرحمان، 2012، صفحة 191)

2.1.3. خطوات عملية تحسين الأداء.

الخطوة الأولى:

- **تحليل الأداء:** يتم تحليل الأداء باختبار المؤسسة ضمن أولوياتها وقدراتها، وهو تعريف وتحليل للوضع الحالي والمتوقع للمؤسسة.
- **الوضع المرغوب:** ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل واللازمة لتحقيق استراتيجية وأهداف المؤسسة.
- **الوضع الحالي/الفعلي:** يصف مستوى أداء العمل والإمكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا وينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء، ومن خلالها يمكن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء والعمل على إيجاد الحلول لها ومحاولة توقع المشاكل التي قد تحدث مستقبلاً، لذا فإن الهدف

من تحليل الأداء هو محاولة إغلاق هذه الفجوة أو على الأقل تقليصها إلى أدنى مستوى باستخدام أقل التكاليف. (مومن، 2012/2011، صفحة 58،59)

الخطوة الثانية:

البحث عن جذور المسببات: هنا يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي، وعادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء، لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأعراض الخارجية فقط وليست المسببات الحقيقية للمشكلة، ولكن عندما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل، لذا فإن تحليل المسببات هو رابط مهم بين الفجوة في الأداء والإجراءات الملائمة لتحسين الأداء.

الخطوة الثالثة:

اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: التدخل هو طريقة منتظمة وشاملة للاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباته، وعادة ما تكون الاستجابة مجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من وسيلة لتحسين الأداء، ويتم تشكيل الإجراءات الملائمة للشركة ولوضعها المالي والتكلفة المتوقعة اعتماداً على الفائدة المرجوة، وعادة ما يؤدي التدخل الشامل إلى التغيير وإلى نتائج مهمة في المؤسسة؛ لذا يجب أن تكون أي استراتيجية لتحسين الأداء آخذة بعين الاعتبار تغيير أهداف المؤسسة قبل تطبيق الاستراتيجية لضمان قبولها وتطبيقها في كل المستويات.

الخطوة الرابعة:

التطبيق: بعد اختيار الطريقة الملائمة توضع حيزاً للتنفيذ، ثم يصمم نظاماً للمتابعة ومحاولة تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية مع محاولة الاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة بالنسبة للتغيير، لضمان تحقيق فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

الخطوة الخامسة:

مراقبة وتقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة، لأن بعض الأساليب والحلول تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء، كما يجب أن تكون هناك وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل؛ لتوفير تغذية مرجعية ومبكرة لنتيجة تلك الوسائل، ولتقييم التأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء، يجب المقارنة وبشكل مستمر مع التقييم بين الأداء الفعلي والمرغوب مما يساعد على الحصول على معلومات من التقييم يمكن استخدامها والاستفادة منها في عمليات تقييم أخرى من جديد.

إن هدف تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته، وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه، والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين الأداء تمثل

سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها، بدءاً بالقيادات العليا وانتهاءً بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط.

3.1.3. طرق تحسين الأداء.

حسب هاينز هناك ثلاثة مداخل لتحسين الأداء هي: (المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2020)

◀ **تحسين الموظف:** يرى هاينز أنه من أكثر العوامل صعوبة في التغيير لأن الموظف بحاجة دائماً إلى

تحسين أدائه وذلك من خلال:

- التركيز على نواحي القوة وما يجب عمله أولاً واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل.

- التركيز على ما يرغب الفرد وما بين ما يؤدي، فوجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بشكل جيد.

- الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب في الأداء.

*من خلال هذا العنصر نلاحظ أن الموظف دائماً بحاجة إلى تحسين أدائه وأنه لا بد من التركيز على رغبة الفرد ومع ما يطلب منه والربط بين اهتماماته وأهدافه.

◀ **تحسين الوظيفة:** يؤكد أن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصاً لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات

الوظيفة إذا كانت تفوق مهام رات الموظف في انخفاض أداء الموظف، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي للفرد دافعا للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب، وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيف وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.

نلاحظ من خلال هذا العنصر أنه لتحسين أداء الموظف لا بد من تغيير مواقع الموظفين أي أن ينتقل الموظف بين الأقسام لفترات قصيرة ليأخذ فكرة عن هذه الأقسام وبالتالي عدم شعوره بالملل.

◀ **تحسين الموقف:** يرى أن الموقف أو البيئة التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصاً للتغيير الذي قد

يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي تم بها تنظيم المجموعة (فريق العمل) ومدى مناسبة ووضوح خطوط الاتصال والمسؤولية وفعالية التفاعل

المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع العميل المستفيد من الخدمة، وبالتالي فإن اهتمام المشرف بالاتصالات ومقدار تفويضه للسلطة ومعايير الأداء التي يضعها ومدى متابعته للأعمال أثناء الإنجاز كل هذه الأمور لها دور فعال في تحسين الأداء.

نلاحظ أيضا بيئة العمل تلعب دورا في تحسين الأداء من خلال عملية الاتصال والمتابعة الدائمة وتفويض السلطة.

2.3. تكنولوجيا الأداء البشري.

وفقاً للجمعية الدولية لتحسين الأداء فإن تكنولوجيا الأداء البشري (HPT) هي أسلوب منهجي لتحسين الإنتاجية والكفاءة، فهي تستخدم مجموعة من الطرق والإجراءات (استراتيجية حل المشكلات) لإدراك فرص تتعلق بأداء الأشخاص، وبالأخص فهي عملية انتقاء، تحليل، تصميم، تطوير، تنفيذ، تقييم برامج تؤثر بفاعلية على السلوك البشري والإنجاز، بل وهي دمج منهجي لثلاث عمليات حيوية، وهي تحليل الأداء، وتحليل الأسباب، والانتقاء الداخلي، ويمكن تطبيقها على الأفراد والمجموعات الصغيرة، والمؤسسات الكبيرة. (عبد الباري، 2008، صفحة 14)

3.3. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية.

أصبحت التكنولوجيا عاملا محفزا للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى أداء الموارد البشرية وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلا عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات (الهيكلة، العمليات، إدارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفؤ التي تسعى المنظمة لتحقيقه.

لذا نرى أن العلاقة قائمة على النحو التالي: (الثابت و جاسم الجميلي ، 2017، صفحة 252)

- تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه، من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.

- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملغاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام التكنولوجيا، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام التكنولوجيا مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعيل وتطور العملية الإدارية برمتها.
- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.
- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمته عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
- فرضت تكنولوجيا المعلومات وجود برامج تدريبية، ترفع قدرة العاملين باستمرار؛ إذ تُعدّ البرامج التدريبية في عصر المعلومات؛ استثماراً وليس تكلفة .

- أصبحت درجة التحكم في التكنولوجيا مؤشراً عالمياً لعملية التنمية البشرية، ممّا حفز المنظمات التي تسعى إلى تطوير مجالها، من خلال البرامج التدريبية المكثفة، وضعها ضمن تقييم الأداء الخاص بالعاملين في المنظمة، وبمستوياتهم ومراكزهم المختلفة .

خلاصة:

سمح لنا هذا الفصل باستعراض تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء الموارد البشرية وذلك من خلال التطرق الى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، حيث أن أداء المورد البشري هو العمود الذي ترتكز عليه المؤسسة لأنه عندما يكون الأداء سيء ويؤدي بطريقة متهاونة فهذا يؤثر بالسلب على المؤسسة، كما أن تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة وهذا لما توفره من تسهيلات في هذا المجال.

الفصل التطبيقي

دراسة حالة شركة توزيع

الكهرباء والغاز

-مديرية التوزيع بسكرة-

II . دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة-

1. الإطار النظري لمؤسسة سونلغاز بسكرة.

2. الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

3. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

I. دراسة الحالة – شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة-

تمهيد:

سنحاول من خلال هذا الفصل واستنادا الى ما سبق ذكره في الجانب النظري الى اسقاط هذا الأخير على الجانب التطبيقي محاولة منا التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية التي هي محل دراستنا، وتم تقسيم الفصل الى:

1. تعريف شركة توزيع الكهرباء والغاز -مديرية التوزيع بسكرة-وهيكلها التنظيمي.
2. الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
3. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

I. 1. تعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز وهيكلها التنظيمي.

1.1. تعريف ونشأة شركة توزيع الكهرباء والغاز:

1.1.1. تعريف شركة توزيع الكهرباء والغاز:

تعتبر شركة توزيع الكهرباء والغاز قطب من أقطاب النمو التي تم انشائها عند استقلال الجزائر وهي من أهم الشركات الوطنية الرائجة المعتمد عليها في إنتاج وتوزيع الطاقة الكهربائية على مستوى السوق الجزائرية دون منافس نظرا لقيوتها وقوة تسييرها ورأسمالها الضخم. (توهامي، 2020، صفحة 1)

2.1.1. نشأة وتطور شركة توزيع الكهرباء والغاز:

La Société de الغاز والكهرباء الوطنية للمؤسسة **distribution d'Electricité et du Gaz.** هي شركة توزيع الكهرباء والغاز:

أنشئت في 1969/07/25 كمؤسسة عمومية مكلفة بإنتاج، نقل وتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي عبر قنوات الجزائر.

منذ نشأتها عرفت المؤسسة عدة تطورات بهيكلها التنظيمي تحسينا لطريقة التسيير لتكون في مستوى التطور والتقدم الاقتصادي على المستوى الوطني والعالمي.

اذ في سنة 1991 غيرت سونلغاز طبيعتها القانونية بتحويلها الى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPTC)، لتصبح مؤسسة ذات اسهم (SPA) برأس مال: 15 مليار دج سنة 2002، وفي سنة 2005 حسب القرار رقم DG 2005، وفي سنة 2009 أصبحت شركة ذات أسهم بقرار رسمي من طرف الدولة، وأصبح اسمها شركة توزيع الكهرباء والغاز، ثم هيكلت هذه الشركة كمجمع يحتوي على العديد من الفروع حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به كل فرع. (توهامي، 2020، صفحة 1)

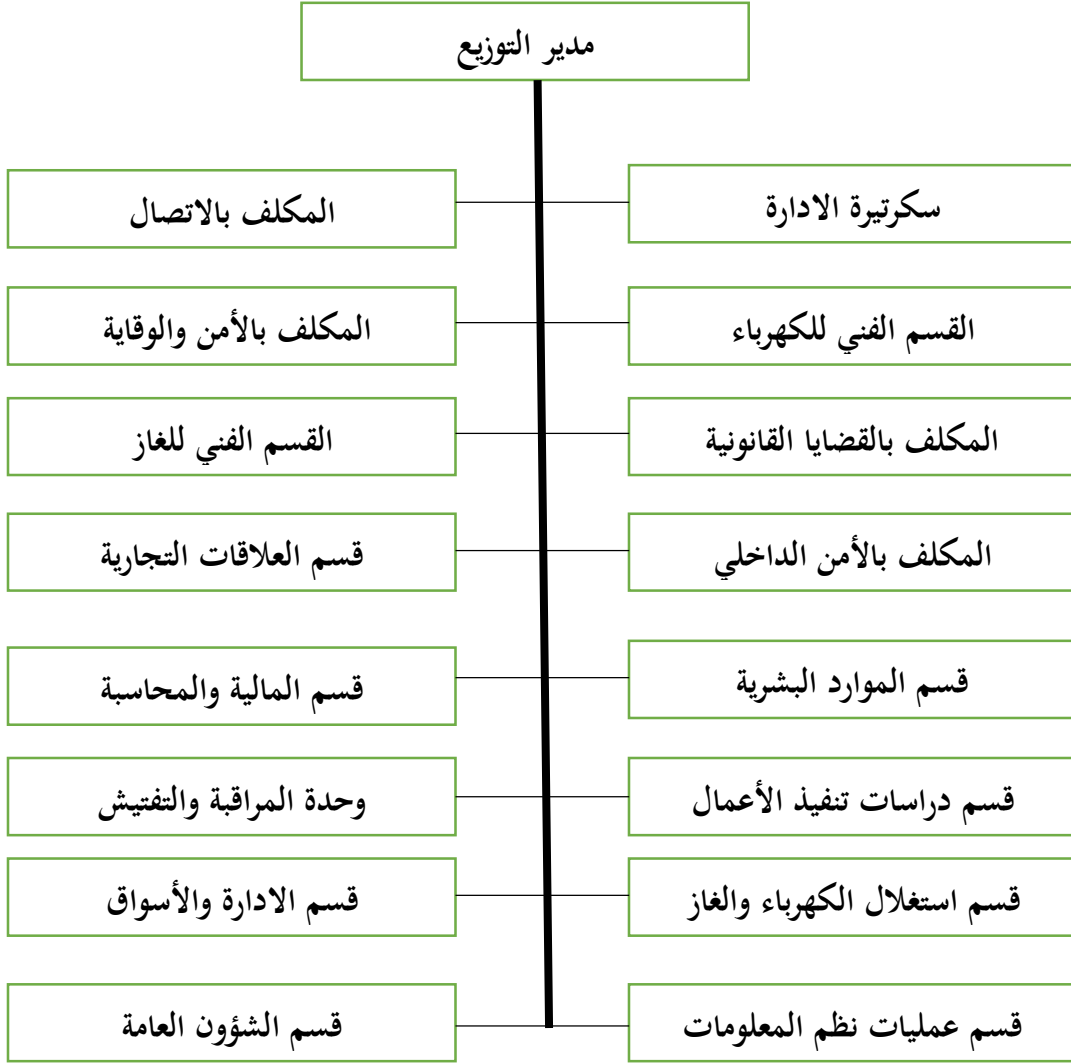
2.1. الهيكل التنظيمي.

أولا: الهيكل التنظيمي للشركة.

تنقسم مديرية التوزيع بسكرة الى عدة أقسام وكل قسم الى عدة مصالح من أجل التوازن ومن أجل تطبيق المهام ولأكثر تحكّم في كامل تراب الولاية. (توهامي، 2020، صفحة 2)

والهيكل التنظيمي التالي يوضح أكثر:

شكل رقم (4): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع -بسكرة-:



المصدر: وثيقة من وثائق المؤسسة من طرف رئيس المصلحة التجارية السيد توهامي هشام، ص2.
ثانيا: دراسة الهيكل التنظيمي.

مدير التوزيع:

يمثل قمة الهرم بالمؤسسة كلف في حدود معينة بضمان توزيع الطاقة الكهربائية والغازية، وايصالها الى زبائن المؤسسة في أحسن الظروف ذات النوعية الجيدة، الاستمرارية في التقديم، والسعر المناسب. (توهامي، 2020،

صفحة 3)

المكلف بالاتصال: يقوم بالعديد من المهام نذكر منها ما يلي:

- تحضير وتنظيم المعلومات الموجهة الى الجمهور والزبائن باستعمال كل الوسائل المتاحة.
- المشاركة مع المديرية العامة في التظاهرات التجارية.

- اقتراح مواضيع الاشهار واعلام الزبائن حسب الطبيعة المحلية.
- ربط علاقات وثيقة مع كل انواع وسائل الاتصال.

المكلف بالقضايا القانونية:

- يعد الممثل القانوني للشركة في المحكمة، المجلس القضائي.
- يتابع تنفيذ القرارات القانونية.
- يتكفل بكل القضايا القانونية: كرفع دعوى حول التعدي على ممتلكات شركة توزيع الكهرباء والغاز أو الشكاوى ورفع الدعوى ضد المديرية من طرف الزبائن.
- يساعد كل الأقسام في القضايا ذات الطابع القانوني (رفع دعوى قضائية).
- تنظيم المعلومات القانونية وتقديمها وقت الضرورة.

المكلف بالأمن والوقاية: يقوم بالمهام التالية:

- اعداد مخطط للزيارات المبرمجة للنشاطات التحسيسية.
- تحضير اجتماعات لجنة النظافة والأمن على مستوى المديرية CHS
- السهر على تطبيق كل الاجراءات الوقائية في مجال النظافة والأمن.
- اعداد الاحصائيات حول حوادث الغاز والكهرباء مع المصالح التقنية.

المكلف بالأمن الداخلي: يقوم بـ:

- المتابعة الميدانية لكل المقاييس الأمنية داخل المديرية (الحراس، الجدران).
- تقرير دوري الى المسؤولين حول الوضعية الأمنية للمديرية ومختلف وكالاتها.
- اعداد تقرير فوري بعد حدوث أي طارئ مباشر.
- اعداد مخطط الأمن الداخلي (سري جدا) بالتعاون مع المصالح الأمنية للولاية.

أقسام مديرية التوزيع:

قسم استغلال الشبكات الكهربائية والغازية: Exploitation Elec et GAZ

يهتم بمراقبة واستغلال الشبكات الكهربائية والغازية، الصيانة، تطوير الشبكتين السابقتين، القيام بالأشغال تحت التوتر TST (الكهرباء)

قسم الدراسات والأشغال (الكهرباء والغاز) Etude d'Exécution et Travaux Elec

et GAZ أغلب مهامه بالميدان، له ثلاث مصالح:

- **مصلحة الدراسات والأشغال:** تقوم بكل ما يتعلق بالدراسة (الموقع، المخططات)
- **مصلحة السوق والبرمجة:** انشاء الطلبات الخاصة برخص الحفر، البناء، استقبال مخطط التشفير الخاص بمقدار الأشغال المرسل من مصلحة الدراسات، وغيرها من مهام تخص السوق والبرمجة.
- **مصلحة تسيير الاستثمار:**
 - تسيير القروض الخاصة بأمر الدفع، متابعة تنفيذها.
 - استقبال واجراء المر بالدفع لكل فواتير المؤسسات المنفذة للمشاريع.
 - انشاء عناصر الاحصاء الخاصة بتحقيق المشاريع (الفيزيائية والمالية).
 - فتح واغلاق رخص البرامج.

قسم العلاقات التجارية: **Division Relation Commerciales**

له خمس وكالات تجارية: بسكرة1، بسكرة2، طولقة، سيدي عقبة، أولاد جلال، به مصلحتين: (توهامي، 2020، صفحة 4)

- **مصلحة التقني التجاري:** وهي مصلحة مسؤولة على متابعة طلبات الزبون MT/MP (ذوي التوتر المتوسط ذو الضغط المتوسط) ومختلف الوثائق الخاصة بإيصالات جديدة لزبون جديد أو احداث تغييرات على مستوى الشبكة، اضافة الى فورة كل الأشغال الخاصة بطلب الزبون الجديد أو زبون مشترك.
- **مصلحة الزبائن:** تهتم بكل امور الزبائن وملفاتهم (فوترة، تحصيل الديون)

قسم عمليات نظم المعلومات: **division exploitation des Système Information** يقوم بـ:

- تسيير وصيانة العتاد المعلوماتي على مستوى المديرية والمصالح التقنية لها.
- تطوير تطبيقات المعلوماتية، طبع الفواتير الكهربائية.
- تحليل احصائيات المشتريات والمبيعات.

قسم المالية والمحاسبة: يقوم بعدة مهام أهمها:

- تحضير الميزانية.
- اعداد الجداول البيانية لحصيلة الأنشطة للمديرية.
- ضمان مراقبة ومحاسبة كل العمليات المالية.

- تسيير الحسابات البنكية والبريدية للمديرية.

قسم الموارد البشرية: **Ressources Humaines** يهتم بـ:

- توزيع الاطارات بالمؤسسة

- تسيير الموارد البشرية (دخول موظفين جدد، الحضور، الغياب، التكوين، التبرصات داخلية أو خارجية، العطل، الأجر...)

قسم الوسائل العامة: **Affaire Générales**

التمكين مع وضع سياسات تنموية على أسس علمية لتطوير وظيفة الموارد البشرية، كاعتماد نتائج التقييم في تحديد احتياجات التدريب، واستحقاقات التحفيز والترقية والنقل وكل ما يتعلق بتنمية شؤون العمال. (توهامي، 2020، صفحة 5)

II. 2. الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

1.2. الطريقة المعتمدة في الدراسة :

لقد اعتمدنا في دراسة الموضوع على الدراسة التطبيقية أو دراسة الحالة من أجل اسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة ضمن مجالات محددة زمانيا، مكانيا، وبشريا، وبالاعتماد على عدة ادوات، وهو ما سنتطرق اليه فيما يلي:

أولا: إطار الدراسة:

تمت الدراسة على مستوى ثلاثة اطارات كما يلي:

الإطار الزمني: قمنا بإجراء الدراسة الميدانية خلال السداسي الثاني لسنة 2020م، تم من خلالها اعداد أداة الدراسة المتمثلة في الاستمارة، تحكيمها، توزيعها، معالجة البيانات وتحليلها لاستخلاص النتائج، بالإضافة الى اجراء المقابلة مع مسؤول من المؤسسة.

الإطار المكاني: شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع بسكرة.

الإطار البشري: يتكون من مجموعة من الموظفين والموظفات العاملين لدى مؤسسة الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع-بسكرة.

ثانيا: تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الكهرباء والغاز-مديرية التوزيع-بسكرة بمختلف فئاتهم الوظيفية والبالغ حوالي (757) موظفا وموظفة حسب احصائيات 2020/06/30 ومن بين هذا المجتمع تم اختيار

عينة عشوائية والبالغ عددها (114) موظف وموظفة وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على المجتمع والمؤسسات الأخرى المثيلة لها، حيث تم استرجاع (81) منها، وهو حجم العينة المدروسة أي بنسبة 71.05%.

2.2. الأدوات الاحصائية المستخدمة في الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا الميدانية على معالجة البيانات بواسطة برنامج (SPSS)، وبواسطة الأدوات الاحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، لتوضيح خصائص العينة المدروسة،

المتوسطات الحسابية، لمعرفة التوجه العام لآراء أفراد العينة عند اجابتهم عن أسئلة الاستبيان، الانحراف المعياري، بهدف التعرف على مدى تشتت اجابات أفراد العينة عن متوسطها الحسابي، معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على كل من الاستبيان والمقابلة، لأهمهما الوسيلتان الأنسب لمثل هذه الدراسات.

أولاً: الاستبيان:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من محكمين وعددهم (3) محكما من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة (أنظر ملحق رقم (02) ص64)، للتأكد من مدى صدق فقراتها، ووضوحها، وسلامة لغتها ومضمونها، وقد تم الأخذ بآرائهم واعادة صياغة بعض العبارات، واجراء التعديلات المطلوبة، على نحو تدقيق بشكل يحقق التوازن بين مضامين الاستمارة في فقراتها، وقد تم قبول 81 استبيان الذي تم استرجاعه.

تمت صياغة أداة الدراسة (الاستبيان) بالشكل الذي يمكن الباحثين من دراسة متغيرات الدراسة بالشكل الصحيح فكان مكون من: (انظر ملحق رقم (01)، ص 61،64)

- الجزء الأول: يتضمن الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وتشمل (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الفئة الوظيفية، القومية المهنية)

- الجزء الثاني: يتضمن 23 فقرة مقسمة على النحو التالي:

تكنولوجيا المعلومات (متغير مستقل): يتضمن (14) فقرة تقيس توفر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

أداء الموارد البشرية: (متغير تابع) يتضمن (9) فقرات تقيس دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية تجدر الإشارة الى أننا استخدمنا مقياس الثلاثي في أداة الدراسة، حيث منحت الدرجات 1،2،3 (موافق، محايد، غير موافق) وذلك لغايات التحليل الاحصائي.

ثانيا: المقابلة:

تتمثل المقابلة احدى أهم الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ويمكن أن تتم بطريقة مباشرة من دون وسائط أو بطريقة غير مباشرة، أي بالاعتماد على وسائل الاتصال المختلفة.

تم اجراء المقابلة بمؤسسة سونلغاز مع رئيس المصلحة التجارية يوم 20020/09/13 على الساعة 09:00 صباحا للإجابة عن الأسئلة التالية: (توهامي، أسئلة حول تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية، 2020)

1). ما هي تكنولوجيا المعلومات التي تتوفر في المؤسسة؟

كل الوسائل التكنولوجية متوفر أي ما يلزم المؤسسة من أجهزة (الحواسيب، الهواتف، الفاكس، أنظمة، شبكات الأنترنت، الإكسترنات، الأنترانت، برامج، وغيره.

2). ما مدى استخدامكم لتكنولوجيا المعلومات؟

يتم استخدامها بشكل دائم وتعتمد المؤسسة بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات سواء كان الموارد البشرية، العلاقات التجارية، مجال الاعلام الآلي أو غيرها، حيث أصبح استخدامها ضروري في العمل.

3). كم عدد الحواسيب المستخدمة في المؤسسة؟

توجد في المؤسسة مجموعة من الحواسيب موزعة على مختلف المصالح الموجودة داخل المؤسسة بما يقارب عددها 280 حاسوب مزودة ببرامج وتقنيات حديثة، بالإضافة الى الجديد القادم.

4). هل ترتبط المؤسسة بشبكة أنترنت، إكسترنات وأنترانت؟ ومتى كان ذلك؟

نعم، ترتبط المؤسسة بشبكة أنترنت حيث تم ادخالها سنة 2006، ثم تليها الإكسترنات، ومن بعدها الأنترانت.

5). هل هناك تكوين دوري للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات، كيف ذلك؟

يوجد تكوين للموظفين، كل ما يظهر جديد في البرامج أو التطبيقات يكون فيه دورات لتعليم الموظفين خارج المؤسسة، وفي حالة نقص في التعليم يتم اضافة دورات تكوينية داخل المؤسسة.

يتم ذلك عبر المدارس الخاصة بمؤسسة سونلغاز منها:

- مدرسة عين مليلة CAM (مركز تكوين عين مليلة)،
 - مركز بليدة école technique du Blida ETB
 - Centre de Formation بن عكنون،
- المدرستين الأوليتين (عين مليلة، بليدة) أكثر تقنية من المدرسة الأخيرة (بن عكنون).

في حالات قليلة يتم التوجه الى مدارس خاصة للتكوين، وذلك لتوفر مؤسسات سونلغاز على برامج خاصة بها.

من بين برامج مؤسسة سونلغاز برنامج Nova الموجود بقسم الموارد البشرية خاص فقط بمؤسسة سونلغاز حيث كل عامل لديه اسمه وكلمة المرور الخاصة به يشمل جميع المعلومات المتعلقة بالموظف من معلومات شخصية، المعلومات الوظيفية. (انظر ملحق رقم (04)، ص 68، 77).

6). هل يتم دراسة موردي التكنولوجيا واختيار الأفضل بينهم؟

في القديم كان يتم شراء البرمجيات من الخارج من الكنديين والفرنسيين، أما اليوم قامت سونلغاز بإنتاج une filière اسمها Elite جزائرية وذلك من أجل الحصول على منتجاتنا بأقل تكلفة ممكنة وأعلى جودة، وبأعلى انتاجية لتكنولوجيات المستعملة.

7). ما هي الفترة التي تقضيها المؤسسة من أجل تجديد المعدات التكنولوجية؟

كل سنة يتم تجديد القسم الخاص بالإعلام لمعداته وغيرها، وفي بعض الأحيان يتم مرتين في العام.

8). هل هناك علاقة بين التكنولوجيا المستخدمة واتجاهات وآراء العملاء؟

لا توجد علاقة بين التكنولوجيا المستخدمة وآراء العملاء، لأن آرائهم مختلفة عن مصلحة استراتيجية المؤسسة، لأن يجب على العامل التأقلم مع تكنولوجيا المؤسسة وذلك نظرا لما تتطلبه استخدامات التكنولوجيا.

9). ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية؟

✓ تقليل من الوقت،

✓ وفرة المعلومات،

✓ المتابعة اليومية،

✓ الحسابات الاحصائية السريعة، بالإضافة الى ثقة الأرقام محسوبة.

10). في نظركم، هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصر رئيسي لتحسين أداء الموارد البشرية؟

بالطبع، لأنها تعتبر عنصر هام لتحسين أداء الموارد البشرية، بدون الاستعانة بشخص متخصص في مجال الاعلام الآلي فببساطة بمجرد فهم العامل للتقنية يمكنه استعمال الجهاز، فالتكنولوجيا بمثابة الأساس التي ترتكز عليه أغلب المؤسسات لضمان استمراريتها ونموها.

سنقوم من خلال هذا البحث بمعالجة البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان، وذلك بالاعتماد على مختلف الأساليب الاحصائية الوصفية، حيث سنتطرق الى خصائص العينة، ونحلل آراء أفرادها المتعلقة بجميع محاور الاستمارة المستخدمة في الاستبيان. وذلك من خلال اختبار ثبات الاستبيان وصدق نتائجه كما يلي:

أ- اختبار الصدق: يعني الصدق أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه، أي انه يحقق غاية الباحث من استخدامه، ويمثل هذا المعامل رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ.

ب- اختبار الثبات: نعني به التأكد من استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه، حيث تتراوح قيمة هذا المعامل بين الصفر والواحد، فالصفر يعني انعدام الثبات، والواحد يعني الثبات التام، وبالتالي كلما اقتربت قيمته من الواحد دل ذلك على قوة الثبات، والعكس صحيح في حالة اقتراب قيمته من الصفر. (الفراء، صفحة 38)

ج- بعد حساب معامل الثبات تحصلنا على النتائج المينة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): نتائج حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ والصدق

معامل الصدق	معامل الثبات ألفا كرونباخ	
0.736	0.543	المحور الأول (توفر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة)
0.618	0.383	المحور الثاني (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد)
0.781	0.611	الاستبيان

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss V20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أعلاه أن معامل الثبات العام لمحاور الاستبيان يساوي 0.611 وهو معامل مرتفع، أما بالنسبة للمحورين فقيمة الأول مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ثبات المحور الثاني. بناء على قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ المحسوبة أعلاه نجد أن معامل الصدق العام للاستبيان بمحوريه يساوي 0.781، وهو معامل جد مرتفع، وبالتالي فعبارة الاستبيان تتميز بالصدق والثبات، أي يمكن استخدامها للوصول الى نتائج صحيحة.

II. 3. عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها :

1.3. خصائص عينة الدراسة :

تم تحديد خصائص عينة الدراسة من خلال معالجة البيانات المتعلقة بالجزء الأول من الاستمارة، وتبين لنا من خلال هذا الجزء أنها تتميز بالخصائص التالية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب معيار الجنس:

يتوزع أفراد عينة الدراسة بين الذكور والاناث كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (02) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
90.1%	73	ذكر
9.9%	8	أنثى
100%	81	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss V20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أعلاه أن أغلبية أفراد العينة كانوا من جنس الذكور تقدر نسبتهم بـ 90.1% من العدد الاجمالي، في حين تمثل الاناث ما نسبته 9.9% فقط من هذا العدد، أي أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث، ويعود هذا الى طبيعة الوظائف الادارية التي يشغلونها.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب معيار السن:

يتوزع أفراد عينة الدراسة على أربعة شرائح عمرية نوضحها في الجدول التالي:

جدول رقم (03) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار السن

النسبة المئوية	التكرار	العمر
%28.4	23	أقل من 30 سنة
%53.1	43	ما بين 30 سنة و 40 سنة
%18.5	15	أكبر من 40 سنة
%100	81	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss V20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن الفئة العمرية (ما بين 30 سنة و 40 سنة) حققت أعلى نسبة 53.1% من إجمالي أفراد العينة، ويأتي ذلك الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة 28.4% في حين تمثل نسبة الموارد البشرية (من 40 سنة فما أكثر) 18.5% ويعود ذلك الى طبيعة التوظيف ونظام التقاعد في المؤسسة.

ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب معيار المستوى التعليمي كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (04) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%19.8	16	ثانوي فأقل
%14.8	12	تقني سامي
%33.3	27	ليسانس
%22.2	18	مهندس أو ماستر
%9.9	8	دراسات عليا
%100	81	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss V20

بالنسبة لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، فيظهر الجدول رقم (04) أن أعلى نسبة من المستجوبين يحملون شهادة ليسانس حيث بلغت 33.3% تليها نسبة 22.2% للمهندس أو الماستر ، وهذا

يدل على أن المؤسسة تحتوي على الكفاءات البشرية ذوي المستوى الجامعي، ثم تليها نسبة المستوى الثانوي فأقل بـ19.8% وفئة تقني سامي بنسبة 14.8%، وهذا يعود لطبيعة المؤسسة التي تتطلب مستوى تعليمي يستجيب لبعض الوظائف التي يشغلونها داخلها، وتأتي في الأخير نسبة 9.9% من المستجوبين ذوي المستوى التعليمي دراسات عليا، وبذلك فإن المستوى شهادة ليسانس أو مهندس أو ماستر ونسبة دون اليسانس في المؤسسة تغلب مستوى الدراسات العليا.

رابعا: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

يتوزع أفراد عينة الدراسة على أربعة مستويات وظيفية، يمكن توضيحها بالجدول التالي:

جدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معيار المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	المستوى الوظيفي
22.2%	18	إطار سامي
48.1%	39	إطار
14.8%	12	عون تحكم
14.8%	12	تنفيذ
100%	81	المجموع

المصدر: اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss V20

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية المستجوبين من فئة إطار حيث بلغت نسبتهم 48.1%، تليها الموارد البشرية بمستوى وظيفي إطار سامي بنسبة 22.2% أما عون تحكم وتنفيذ فكانت نسبتها ضئيلتان مقارنة مع سابقتيهما، حيث مثلتا ما نسبته 14.8% فقط.

خامسا: توزيع أفراد العينة حسب معيار الأقدمية في العمل:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب معيار الأقدمية في العمل كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب معيار الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العمر
23.5%	19	أقل من 5 سنوات
43.2%	35	ما بين 5 سنوات و 10 سنوات

أكبر من 10 سنوات	27	33.3%
المجموع	81	100%

المصدر: اعداد الطالبة بناء على مخرجات spss V20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن غالبية الموارد البشرية المنتمية الى عينة الدراسة تتمتع بخبرة وظيفية تفوق الخمس سنوات، حيث تمثل نسبة الذين تقل خبرتهم الوظيفية عن الست سنوات ما نسبته 23.5% فقط من اجمالي العينة، أما 43.2% فتتراوح خبرتهم (ما بين 5 سنوات و 10 سنوات)، في حين بلغت نسبة الذين تتراوح خبرتهم (أكبر من 10 سنوات) الى 33.3%، ويمكن تفسير ارتفاع معدل الخبرة الوظيفية لعينة الدراسة بعراقة المؤسسة التي تنتمي اليها، فجميعا تنشط منذ سنوات عديدة.

2.3. تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات :

أولاً: تحليل نتائج الاستبيان:

سنقوم في هذا العنصر بتحليل آراء أفراد العينة المتعلقة حول محاور الدراسة وذلك من خلال التركيز على الاجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها على النحو التالي والاستعانة بـ: مقياس ليكارت الثلاثي الذي يستخدم في حالة الاجابة إحدى ثلاثة خيارات مثل (موافق - محايد - غير موافق)، كما في الجدول التالي: (التفكير الاحصائي)

جدول رقم (07): مقياس ليكارت الثلاثي

الرأي	غير موافق	محايد	موافق
الوزن	1	2	3

ويعطى كل رأي وزنه، وفق الترتيب الموضح بالجدول ويتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح)، ثم يحدد الاتجاه كما في الجدول التالي:

قيمة المتوسط الحسابي	المستوى على سلم ليكارت	الاتجاه
من 1 الى 1.66	غير موافق	ضعيف
من 1.67 الى 2.33	محايد	متوسط
من 2.34 الى 3	موافق	مرتفع

جدول رقم (08): المؤشرات الاحصائية الخاصة بتوفر تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة من وجهة نظر

أفراد العينة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	عبارات المحور الأول
مرتفع	0.576	2.76	68	7	6	التكرار	1. تعتبر أجهزة الحواسيب المتوفرة حالياً كافية لأداء أنشطة المؤسسة.
			84	8.6	7.4	النسبة	
مرتفع	0.566	2.67	59	18	4	التكرار	2. أملك القدرة في التعامل مع الحاسوب بشكل جيد
			72.8	22.2	4.9	النسبة	
مرتفع	0.563	2.39	35	43	3	التكرار	3. تعتمد المؤسسة على أجهزة حاسوب من النوع الجيد
			43.2	53.1	3.7	النسبة	
مرتفع	0.339	2.61	نتيجة البعد الأول:				
مرتفع	0.612	2.66	60	15	6	التكرار	4. تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار
			74.1	18.5	7.4	النسبة	
مرتفع	0.282	2.91	74	7	0	التكرار	5. تساعد المعلومات التي تقدمها البرمجيات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل
			91.4	8.6	0	النسبة	
مرتفع	0.485	2.70	58	22	1	التكرار	6. تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة إذ يسهل اجراء التعديلات عليها
			71.6	27.2	1.2	النسبة	
مرتفع	0.334	2.76	نتيجة البعد الثاني:				
متوسط	0.529	2.28	26	52	3	التكرار	7. تمكن قواعد البيانات المعتمد عليها في المؤسسة من التقليل من تكرار البيانات والمعلومات
			32.1	64.2	3.7	النسبة	
مرتفع	0.536	2.75	65	12	4	التكرار	8. يتم تحديث قواعد البيانات بشكل منتظم ومستمر
			80.2	14.8	4.9	النسبة	
مرتفع	0.621	2.62	57	18	6	التكرار	9. توفر المؤسسة الحماية اللازمة لبياناتها
			70.4	22.2	7.4	النسبة	

مرتفع	0.349	2.55	نتيجة البعد الثالث:				
مرتفع	0.612	2.55	50	26	5	التكرار	10. تعمل شبكات الاتصال المستخدمة في المؤسسة على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز العمل
			61.7	32.1	6.2	النسبة	
مرتفع	0.540	2.60	51	28	2	التكرار	11. تبادل المعلومات و البيانات يتم بسهولة ما بين الاقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها
			63	34.6	2.5	النسبة	
مرتفع	0.466	2.79	66	13	2	التكرار	12. توفر المؤسسة بريد الكتروني خاص لكل قسم من أقسامها
			81.5	16	2.5	النسبة	
مرتفع	0.547	2.66	57	21	3	التكرار	13. تمتلك المؤسسة موقعا الكترونيا رسميا للتواصل الخارجي
			70.4	25.9	3.7	النسبة	
مرتفع	0.570	2.66	58	19	4	التكرار	14. أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات حسنت من محيط العمل
			71.6	23.5	4.9	النسبة	
مرتفع	0.281	2.65	نتيجة البعد الرابع:				
مرتفع	0.206	2.64	نتيجة المحور الأول:				

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss V20

نلاحظ من خلال النتائج المبينة بالجدول رقم (08) أن المحور الأول (توفر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة) حصل على متوسط مقداره 2.64 وانحراف معياري بلغ 0.206 وهذه النتيجة تقع في المستوى الثالث من سلم ليكارت المرجح (من 2.34 الى 3.00)، حيث بلغ المتوسط الحسابي للعبارة رقم 01 " تعتبر أجهزة الحواسيب المتوفرة حاليا كافية لأداء أنشطة المؤسسة" (2.76) وانحراف معياري (0.576) حيث أن أغلبية الأفراد وافقوا بنسبة (84%) ويدل ذلك أن المؤسسة توفر أجهزة كافية لأداء أنشطتها. حيث حصلت جميع عبارات هذا المحور على اتجاه مرتفع على العموم بحسب آراء أفراد العينة، أما العبارة رقم 07 كانت نسبة الحياد (64.2%) " تمكن قواعد البيانات المعتمد عليها في المؤسسة من التقليل من تكرار البيانات والمعلومات" بمتوسط حسابي (2.28) وانحراف معياري (0.529) مما يدل على أن آراء أغلبية الموظفين يوجد غموض بشأن تمكن قواعد البيانات من التقليل من تكرار البيانات والمعلومات، أما العبارة رقم 14 " أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات حسنت من محيط العمل" أتت بمتوسط حسابي (2.66) وانحراف معياري (0.570) وذلك أيضا

من خلال ما تأكده المقابلة ، في حين حققت العبارة رقم 05 النسبة الأعلى بدرجة موافقة (91.4%) "تساعد المعلومات التي تقدمها البرمجيات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل" بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (0.282) وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات متوفرة داخل المؤسسة لتسهيل وتسريع وتحسين أداء الموظفين.

جدول رقم(09): المؤشرات الاحصائية الخاصة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد

البشرية من وجهة نظر أفراد العينة

عبارات المحور الثاني	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة
1. يتم بصفة دورية تحديث أجهزة الحاسوب والبرامج بما يحسن من أداء الموظفين	التكرار	4	11	66	2.76	0.530	مرتفع
	النسبة	4.9	13.6	81.5			
2. يتم تدريب الموظفين على نظم المعلومات وتطبيقات استخدامها عن بعد	التكرار	2	20	59	2.70	0.510	مرتفع
	النسبة	2.5	24.7	72.8			
3. تساعدني تكنولوجيا المعلومات على تأدية المهام وتحقيق الأهداف بجهد ووقت وتكلفة أقل	التكرار	3	32	46	2.53	0.571	مرتفع
	النسبة	3.7	39.5	56.8			
4. تساعدني تكنولوجيا المعلومات بتأدية المهام وفقا لمعايير الجودة المطلوبة	التكرار	2	24	55	2.65	0.528	مرتفع
	النسبة	2.5	29.6	67.9			
5. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إنجاز المهام في الوقت المحدد	التكرار	2	22	57	2.67	0.520	مرتفع
	النسبة	2.5	27.2	70.4			
6. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على خطوات العمل المكررة وعلية القيمة	التكرار	2	2	77	2.92	0.345	مرتفع
	النسبة	2.5	2.5	95.1			
7. تقدم تكنولوجيا المعلومات قدرات ومعارف تساعد العاملين على إنجاز المهام المطلوبة	التكرار	2	33	46	2.54	0.548	مرتفع
	النسبة	2.5	40.7	56.8			
8. يحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به	التكرار	3	27	51	2.59	0.565	مرتفع
	النسبة	3.7	33.3	63			
	التكرار	5	13	63	2.71	0.575	مرتفع

			77.8	16	6.2	النسبة	09. تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكاليف وزيادة فعالية الرقابة الادارية
مرتفع	0.215	2.67	نتيجة المحور الثاني				

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss V20

من الجدول رقم (09) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لتحليل جميع فقرات المحور الثاني (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية) بلغ (2.67) وانحراف معياري (0.215) وأن العبارة رقم 06 "ساهمت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على خطوات العمل المكررة وعديمة القيمة" حققت متوسط حسابي (2.92) وانحراف معياري (0.345) وهذا يعني أن المتوسط الحسابي لتكنولوجيا المعلومات للقضاء على خطوات العمل المكررة وعديمة الفائدة بدرجة مرتفعة وهذا يدل على وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية.

ثانيا: اختبار الفرضيات:

بعد تحليل عبارات أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات وعبارات أداء الموارد البشرية سنعمل في هذا على اختبار فرضيات الدراسة.

• التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي يبين ذلك.

جدول رقم (10): نتائج تحليل الانحدار للتباين للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية

الرئيسية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.436	1	0.436	10.465	0.002
الخطأ	3.292	79	0.042		
المجموع الكلي	3.728	80			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

(مستوى الدلالة 0.05)

معامل التحديد (0.50)، معامل الارتباط (0.70).

من خلال الجدول رقم (10) يتبين صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة 10.465 لقيمة احتمالية (0.002) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، ويتضح من نفس الجدول أن المتغير المستقل بشكله الإجمالي وهو تكنولوجيا المعلومات في هذا النموذج يفسر ما مقداره 10.6 % من التباين في المتغير التابع والمتمثل في الأداء.

بناء على ثبات صلاحية النموذج يمكننا اختبار الفرضية الرئيسية بمختلف فروعها كما هو مبين في الجدول أدناه:

جدول رقم (11): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار دور أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية

المتغيرات المستقلة	A	الخطأ المعياري	Beta	T المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	معامل الارتباط
تكنولوجيا المعلومات	0.358	0.111	0.342	3.235	0.002	0.117	0.342
المكونات المادية	0.018	0.072	0.28	0.250	0.803	0.001	0.028
البرمجيات	0.155	0.071	0.240	2.199	0.031	0.058	0.240
قواعد البيانات	0.205	0.666	0.331	3.120	0.003	0.110	0.331
الشبكات	0.201	0.083	0.263	2.419	0.018	0.069	0.263

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V20 مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)

من خلال الجدول رقم (11) أعلاه يمكن اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة وذلك كالتالي:
الفرضية الرئيسية:

جاءت صيغتها كالتالي " يوجد دور ذو دلالة احصائية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05"

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نستنتج أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات كمتغير كلي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.002 وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.117) وهذا يعني أن التغيرات الحاصلة في أداء الموارد البشرية

تفسرها تكنولوجيا المعلومات المعتمد عليها، ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية في نموذج الانحدار أصلاً. وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية بصيغتها التالية:

" لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ "

الفرضيات الفرعية:

أما العلاقات التفصيلية لكل بعد من أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات ودوره على أداء الموارد البشرية فيمكن استخلاصها من الجدول رقم (11):

◀ من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (11) أعلاه نستنتج أنه لا يوجد دور معنوي للمكونات المادية على أداء الموارد البشرية في المؤسسة حيث بلغ مستوى الدلالة 0.803 وهو أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وقد بلغ معامل Beta قيمة (0.28) مع قيمة (0.250) لـ T المحسوبة. وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الأولى بصيغتها التالية:

لا يوجد للمكونات المادية دوراً في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

◀ أما فيما يخص الفرضية الفرعية الثانية، ومن خلال الجدول رقم (11) نستنتج أن البرمجيات تلعب دوراً في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة حيث بلغ مستوى الدلالة (0.031) وهو أقل من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$). وقد بلغ معامل Beta قيمة (0.240) مع قيمة (2.199) لـ T المحسوبة. وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية بصيغتها:

تلعب البرمجيات دوراً في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

◀ أما الفرضية الفرعية الثالثة، فيتبين من خلال الجدول رقم (11) أن مستوى الدلالة بلغ (0.003) وهو أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على أن العلاقة وجود دور بين بعد قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية في المؤسسة وقد بلغ بمعامل Beta (0.331)، كما بلغت قيمة T المحسوبة (3.120). مما يعني أيضاً أننا نقبل الفرضية الفرعية بصيغتها التالية:

لقواعد البيانات دوراً في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

◀ ولاحظنا الفرضية الفرعية الرابعة نرجع إلى الجدول رقم (11) لنجد أن مستوى الدلالة بلغ (0.018) وهو أقل من مستوى الدلالة الذي اختبرنا عنده الفرضية (0.05) مع Beta تساوي (0.263) وقيمة (2.419) لقيمة T المحسوبة وبذلك نقبل الفرضية الفرعية الرابعة بصيغتها:

تلعب شبكات الاتصال دورا في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز بشكل فعال عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

المقارنة بين الأبعاد حسب معامل الانحدار والارتباط:

البعد الذي يلعب أكبر دور في تحسين أداء الموارد البشرية انطلاقا من معامل الانحدار والارتباط: من خلال الجدول رقم (11) أعلاه نستنتج بأن من بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات البعد الذي يلعب أكبر دور في تحسين أداء الموارد البشرية هو قواعد البيانات بمعامل انحدار (0.110) ومعامل ارتباط (0.331)، ثم تليه شبكات الاتصال بـ (0.069) معامل انحدار و(0.263) معامل ارتباط، و بعدها البرمجيات بمعامل انحدار(0.058) و(0.240) معامل ارتباط، وفي الأخير المكونات المادية بمعامل انحدار وارتباط (0.001) و (0.028) على التوالي.

الخلاصة:

قمت في هذا الفصل بتقديم مؤسسة سونلغاز من خلال التعرف على هيكلها التنظيمي وأهدافها. حيث تمت دراسة حالة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز بسكرة من خلال اعتمادنا على توزيع استبيان واجراء مقابلة في المؤسسة محل الدراسة لمعرفة آراء الموظفين، حيث تم عرض وتحليل نتائج الدراسة وتبين أن هناك موافقة في آراء عينة الدراسة على تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية. ولمعرفة العلاقة بين المتغيرين تم استعمال معامل الارتباط والانحدار واختبار التحليل Anova، وعليه توصلت الدراسة بأن تكنولوجيا المعلومات لها علاقة ارتباطية بأداء الموارد البشرية، ومن خلالها توصلت الى نتائج من بينها:

- أغلب تكنولوجيا المعلومات متوفرة في المؤسسة تقريبا.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الأداء وباستعمال أنظمة جديدة خاصة بمؤسسة سونلغاز.
- تكنولوجيا المعلومات لها كفاءة عالية في جمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية.

الخط مئة

خاتمة

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح ضروري وحتمي في ظل التغيرات الحاصلة سواء على مستوى بيئة العمل الداخلية أو الخارجية، وهذا لما يرجع بفوائد على الموارد البشرية بصفة خاصة والمؤسسة ككل بصفة عامة، فلذلك تسعى مؤسسة سونلغاز بسكرة الى تجسيد مختلف الدعائم المعلوماتية بغية تحسين مستواها التكنولوجي الذي يعد من أهم المجالات التي تسعى المؤسسات اعتمادها. وعليه تعمل المؤسسة على استغلال هاته التكنولوجيا وتوفير مختلف الدعائم المادية المعلوماتية من أجل تطبيقها والعمل على تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة.

نتائج الدراسة:

على ضوء ما عرض في هذه الدراسة تم التوصل الى العديد من النتائج وفق سياق معرفي منهجي مترابط مع الاشكالية محل الدراسة، تلك النتائج نقدمها كالآتي:

- تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تزويد المديرين بكافة المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في مجال المزايا، التعويضات، الأجور التأمينات، والتدريب وذلك باستخدام برنامج Nova الخاص بقسم الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز. (انظر الملحق رقم (04)، ص 68-77).
- يتم تدريب الموظفين على نظم المعلومات وتطبيقات استخدامها عن بعد.
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداء فعالة لتحسين أداء الموارد البشرية.
- يحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكاليف وزيادة فعالية الرقابة الادارية.
- اتفاق آراء الموظفين من خلال الاستبيان والمقابلة على أن تكنولوجيا المعلومات عنصر رئيسي في تحسين أدائهم وتحسين من بيئة العمل الى الأفضل.
- تم التوصل الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز بسكرة، حيث وجد معامل الارتباط بقيمة 0.342.

الاقتراحات والتوصيات:

في إطار هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- كل المؤسسات الجزائرية مطالبة بمسايرة التطورات الحاصلة، والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة.
- من الضروري تطوير ثقافة المعلوماتية لدى الفرد قبل استعمال تكنولوجيا المعلومات، وتحفيزهم وتوعيتهم بأهمية هذه التكنولوجيا، وأنها ليست تحد لهم قدر ما هي اداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم، فالإنسان بطبعه عدو لما يجهل خاصة وأن التكنولوجيا تعني عادة التغيير.
- تعبئة وتجنيد الأفراد داخل المؤسسة لاستعمال هذه التكنولوجيا بشكل مكثف وقوي ومنهجي، عن طريق وضع برامج تكوينية مدروسة قصد اعادة تأهيل الموظف وتمكينه من استعمالها، فنسبة الاستخدام الضئيلة لهذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لا تسمح بالاستفادة بشكل كبير من منافعها، خاصة إذا كانت المبالغ المستثمرة فيها مرتفعة جدا.
- يجب على المؤسسة تحفيز مواردها البشرية من خلال زيادة مختلف المنح وتنويع المكافآت.
- تشجيع المؤسسات للموارد البشرية وذلك بفتح لها أبواب الابداع والابتكار.

آفاق الدراسة :

من خلال دراستنا لدور الموارد البشرية في تحسين أداء الموارد البشرية، تبادرت الى ذهننا عدة مواضيع يمكن ان تكون اشكاليات بحث في هذا المجال أبرزها
أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية؛
أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مخرجات العملية الإدارية؛
أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي.

المراجع

قائمة المراجع:

I. الكتب:

1. الدناني عبد الملك ردمان، الوظيفة الاعلامية لشبكة الأنترنت، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2001.
2. العمري غسان عيسى، نظم المعلومات الاستراتيجية -مدخل استراتيجي معاصر-، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2008.
3. المدادحة أحمد نافع، تكنولوجيا المعلومات والشبكات في المكتبات ومؤسسات التعليم، مكتبة المجتمع الغربي للنشر والتوزيع، الاردن، 2013.
4. سلمى علي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب، مصر، 2001.
5. عامر ابراهيم قنديلجي، السامراني ايمان فاضل ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. عبد الباري درة ابراهيم، منحى النظم: تحديد المفهوم ودلالته في العلوم الاجتماعية وتطبيقاته في حقل الادارة وتكنولوجيا الأداء البشري، الأردن.
7. وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار البازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2011.

II. المجالات :

1. الثابت أحمد سمير نايف نعمان ، جاسم الحميلي أحمد محمد ، "استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 12، العدد 38، جامعة ديالى، 2017.

2. الساعدي مؤيد، علي محمود علي، عبد علي سعد مجيد ، "دور استراتيجيات الإبداع الإداري في تحسين الأداء الوظيفي"، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 15، العدد4، جامعة كربلاء، 2013 .
3. العقابي ناصر عويد عطية، الربيعي هادي عبود خلود، "تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية"، مجلة دراسات محاسبية ومالية (JAFS).
4. الهام باسي، "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين ادارة الموارد البشرية في مصحة الفارابي"، مجلة علوم الانسان والمجتمع، العدد07، جامعة عنابة، الجزائر، سبتمبر 2013.
5. بوسدره فوزي، حجاب عيسى، حمريط محسن، "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، ديسمبر2018.
6. حيمر حمود، "معوقات تحسين أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد الخامس، العدد01، مسيلة، 2019/06/15.
7. خنشور جمال، جمعة خير الدين، "دور القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية"، أبحاث اقتصادية وادارية ، العدد السابع عشر، جامعة محمد خيضر ،بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جوان2015.
8. رابح برباخ، "استخدام تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بجودة اجراء العمل في معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية"، مجلة الابداع الرياضي، المجلد رقم 10، العدد رقم 01، بالمسيلة، 2019/06/02.
9. عبد الرحمان فؤاد يوسف، "بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين"، مجلة الادارة والاقتصاد، 2012.
10. عبد المطلب محمد رشدي واخرون، "محددات تنمية الموارد البشرية لمؤسسات التعليم العالي والمراكز البحثية الزراعية"، مجلة الزقازيق للبحوث الزراعية، المجلد 46، العدد 6، شمال سيناء مصر، 2019.
11. فيصل مدلس، محمد عتو، "علاقة تكنولوجيا المعلومات في تطوير أنظمة المعلومات وتحقيق جودة المعلومات"، الحوار المتوسطي، المجلد التاسع، العدد 3، 2018/12/30.

12. قرماط نوري، "تطبيق وظائف ادارة الموارد البشرية ودوره في تحسين أداء مديريات الشباب والرياضة -دراسة ميدانية لبعض ولايات الشرق الجزائري-"، مجلة الابداع الرياضي، المجلد رقم 10، العدد 02، مكرر جزء 01، مسيلة، 2019/12/11.
13. كردودي سهام، "استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية"، أبحاث اقتصادية وادارية، 2015.
14. محمد اليخيت يوسف، "شبكات المعلومات ودورها في توفير مصادر المعلومات الالكترونية بالمكتبات الجامعية"، حولية المكتبات والمعلومات، 2018.

III. الرسائل الجامعية:

1. الحنيطة خالد بن عبد الله ، (القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء)، رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة السعودية، 2003.
2. باباه ولد سيدن، (دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء)، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص ادارة الأعمال، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية ، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010، 2009.
3. بوبرطخ عبد الكريم، دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، رسالة تدرج ضمن متطلبات شهادة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2012، 2011.
4. حجاج نفيسة، (أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي)، أطروحة تدرج ضمن متطلبات شهادة دكتوراه، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2016.
5. طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص ادارة الأعمال، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، جامعة وهران2، 2015، 2014.

6. عبد المليك مزهودة، (مساهمة لاعداد مقارنة تسييرية مبنية على الفارق الاستراتيجي (دراسة حالة قطاع الطحن بالجزائر))، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، جوان 2007.
7. عكاشة أسعد أحمد محمد، (أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي)، رسالة تدرج ضمن متطلبات شهادة ماجستير، تخصص ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين، 2008.
8. قادري سارة، (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تنمية و تسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017/ 2018.
9. لامية دالي علي، (مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الانتاج في ظل اقتصاد المعرفة)، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، 2014.
10. ماضى خليل اسماعيل ابراهيم ، (جودة الحياة الوظيفية واثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين)، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص ادارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، الاسماعيلية، مصر، 2014.
11. مانع سبرينة، (أثر استراتيجية تنمية الموارد البشرية على أداء الأفراد في الجامعات)، رسالة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، تخصص تنظيم الموارد البشرية، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارة ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، 2014.
12. ومان محمد توفيق، (تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية)، أطروحة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.
13. ياسع ياسمين، (دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة)، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، في العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010/2011.

IV. مواقع الانترنت

بوداود ابراهيم، استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات في تخصص المكتبات والمعلومات: ارساء نظري (الجزء الأول)، قسم علم المكتبات والتوثيق، الجزائر 2 ASJP (https://www.asjp.cerist.dz/en/article/96038)

عزينة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، 2010، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي. (Arab British Academy for Higher Education).

<https://www.attadbir.com/%D8%A3%D8%AB%D8%B1>

المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية، أسباب ضعف الأداء لدى الموظفين يوم 2020/05/18 / الساعة 14 سا. 15 د

<https://hrdiscussion.com>

الفرا وليد عبد الرحمان، البوصلة التقنية، 15/09/2020 الساعة 20:20 <http://www.boosla.com>

التفكير الاحصائي 2020/09/20 22:25

<http://statistic-think.blogspot.com/2019/02/blog-post.html>

الملاحق

ملحق رقم (01)

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية
التوزيع بسكرة-.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



تخصص: ادارة موارد بشرية

قسم علوم التسيير

استمارة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أما بعد؛

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية والتي تحمل عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية شركة توزيع الكهرباء والغاز -مديرية التوزيع بسكرة-" ونظرا لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفنا مشاركتكم من خلال الاجابة على الاستبيان، نخطبكم علما أ استخدام هذه الاجابات سيكون لأغراض البحث العلمي، مع السرية التامة وعدم الافصاح عن المجيبين.

نشركم على حسن تعاونكم ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

الأستاذة المشرفة:

الطالبة:

شرون رقية

زروق أميرة

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. السن:

أقل من 30 سنة ما بين 30 سنة و40 سنة أكبر من 40 سنة

3. المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل تقني سامي ليسانس
 مهندس أو ماستر دراسات عليا

4. المستوى الوظيفي:

إطار سامي إطار عون تحكم تنفيذ

5. الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات ما بين 5 سنوات و10 سنوات أكبر 10 سنوات

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: توفر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

يرجى وضع علامة (X) أمام تقديرك للفقرة

الأبعاد	الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
المكونات المادية	01	تعتبر أجهزة الحواسيب المتوفرة حاليا كافية لأداء أنشطة المؤسسة.			
	02	أملك القدرة في التعامل مع الحاسوب بشكل جيد			
	03	تعتمد المؤسسة على أجهزة حاسوب من النوع الجيد			
البرمجيات وقواعد البيانات	04	تسعى المؤسسة لاستخدام برمجيات حديثة باستمرار			
	05	تساعد المعلومات التي تقدمها البرمجيات في تحديد نقاط القوة والضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل			
	06	تمتاز البرمجيات المستخدمة بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها			
	07	تمكن قواعد البيانات المعتمد عليها في المؤسسة من التقليل من تكرار البيانات والمعلومات			
	08	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل منتظم ومستمر			
	09	توفر المؤسسة الحماية اللازمة لبياناتها			
	10	تعمل شبكات الاتصال المستخدمة في المؤسسة على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز العمل			
الشبكات	11	تبادل المعلومات والبيانات يتم بسهولة ما بين الاقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة لديها			
	12	توفر المؤسسة بريد الكتروني خاص لكل قسم من أقسامها			
	13	تمتلك المؤسسة موقعا الكترونيا رسميا للتواصل الخارجي			
	14	أعتقد أن تكنولوجيا المعلومات حسنت من محيط العمل			

المحور الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم بصفة دورية تحديث أجهزة الحاسوب والبرامج بما يحسن من أداء الموظفين			
2	يتم تدريب الموظفين على نظم المعلومات وتطبيقات استخدامها عن بعد			
3	تساعدني تكنولوجيا المعلومات على تأدية المهام وتحقيق الأهداف بجهد ووقت وتكلفة أقل			
4	تساعدني تكنولوجيا المعلومات بتأدية المهام وفقا لمعايير الجودة المطلوبة			
5	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في انجاز المهام في الوقت المحدد			
6	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على خطوات العمل المكررة وعديمة القيمة			
7	تقدم تكنولوجيا المعلومات قدرات ومعارف تساعد العاملين على انجاز المهام المطلوبة			
8	يحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به			
9	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكاليف وزيادة فعالية الرقابة الادارية			

ملحق رقم (02): لجنة تحكيم الاستبيان.

الجامعة	الأستاذ المحكم
جامعة محمد خيضر بسكرة	د. أحلام خان د. الهاشمي عباسية د. سامية جودي

ملحق رقم (03)

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية شركة توزيع الكهرباء والغاز-مديرية
التوزيع بسكرة-.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



تخصص: ادارة موارد بشرية

قسم علوم التسيير

استمارة المقابلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أما بعد؛

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إعداد مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الموارد البشرية والتي تحمل عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية شركة توزيع الكهرباء والغاز -مديرية التوزيع بسكرة-" ونظرا لأهمية مؤسستكم ومشوار تجربتها قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية، كما يشرفنا مشاركتكم من خلال الاجابة على الاستبيان، نخطبكم علما أ استخدام هذه الاجابات سيكون لأغراض البحث العلمي، مع السرية التامة وعدم الافصاح عن المجيبين.

نشركم على حسن تعاونكم ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

الأستاذة المشرفة:

الطالبة:

شرون رقية

زروق أميرة

1). ما هي تكنولوجيا المعلومات التي تتوفر في المؤسسة؟

.....
.....

2). ما مدى استخدامكم لتكنولوجيا المعلومات؟

.....
.....

3). كم عدد الحواسيب المستخدمة في المؤسسة؟

.....
.....

4). هل ترتبط المؤسسة بشبكة أنترنت، إكسترانت وأنترانت؟ ومتى كان ذلك؟

.....
.....

5). هل هناك تكوين دوري للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات، كيف ذلك؟

.....
.....

6). هل يتم دراسة موردي التكنولوجيا واختيار الأفضل بينهم؟

.....
.....

7). ما هي الفترة التي تقضيها المؤسسة من أجل تجديد المعدات التكنولوجية؟

.....
.....

8). هل هناك علاقة بين التكنولوجيا المستخدمة واتجاهات وآراء العملاء؟

.....
.....

9). ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية؟

.....
.....

10). في نظركم، هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصر رئيسي لتحسين أداء الموارد البشرية؟

.....
.....

ملحق رقم (04): برنامج Nova بمؤسسة سونلغاز.

Informations Personnelles					
Matricule:	[REDACTED]	Sexe:	M	Nom Jeune Fille:	
Nom:	[REDACTED]	Prénom:	[REDACTED]		
Né(e):	[REDACTED]	A:	[REDACTED], BISKRA, ALGERIE		
Année de naissance prescrite:					
Situation familiale:	M	Service National:	DISPENSE	Date debut:	Date fin:
Adresse:	ROUTE NATIONAL ALGER TOLGA, TOLGA, BISKRA				

Situation Professionnelle	
Classement:	[REDACTED]
Poste:	[REDACTED]
Société:	SADGG
Lieu Rattachement:	[REDACTED]
Date Recrutement:	[REDACTED]
Affectation:	[REDACTED]

Formation générale				
Date Obtention	Diplôme	Discipline	Etablissement	Pays
09/09/1982	CS 3E ANNEE SECUNDA		Lycée biskra	

Langues Maîtrisées	

Formation					
Date Debut	Date Fin	Thème	Type	Etablissement	Langue
15/09/1984	31/03/1985	STE	FP	ECOLE TECHNIQUE DE BLIDA	-
27/06/1982	01/03/1982	MESURE ELECT	PR	CENTRE DE FORMAT. AIN MLILA	-
11/09/1993	14/08/1993	MISE A LA TERRE	PR	GROUPE SONELGAZ	-
05/02/1994	09/02/1994	TRANSFORMATEURS MEDIT	PR	ECOLE TECHNIQUE DE BLIDA	-
06/01/1996	17/01/1996	SECULEC	PR	CENTRE DE FORMAT. AIN MLILA	-
26/10/1996	20/10/1996	CONTR. TRX ELECT	PR	CENTRE DE FORMAT. AIN MLILA	-
15/03/1997	19/03/1997	RESEAUX TORSADES	PR	CENTRE DE FORMAT. AIN MLILA	-
13/12/2008	17/12/2008	MESURE EXPLOIT	PR	CENTRE DE FORMAT. AIN MLILA	-
26/05/2013	30/05/2013	production energetique energies agricoles	PR	CENTRE DE FORMAT. AIN MLILA	-

Emploi antérieur	

Carrière	

Date Effet	Code	Libellé Evenement	Libellé Poste	Societe	Classement
14/04/1986	B05	RECRUTEMENT AGENT STATUTAIRE	SURVEILLANT TRAVAUX NIV-1	SONELGAZ	091
14/04/1986	D10	CONFIRMATION D'ENGAGEMENT D'AGENT PERMANENT	SURVEILLANT TRAVAUX NIV-1	SONELGAZ	091
14/04/1986	T15	CHANGEMENT CLASSEMENT SUITE REGULARISATION	SURVEILLANT TRAVAUX NIV-1	SONELGAZ	101
03/05/1986	X05	AVERTISSEMENT ECRIT	SURVEILLANT TRAVAUX NIV-1	SONELGAZ	101
01/01/1989	R03	CHANGEMENT DE POSTES SUITE MODIF NOMENCLATURE	SURVEILLANT TRAVAUX NIV1	SONELGAZ	103
01/01/1989	R20	PROMOTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	SURVEILLANT TRAVAUX NIV2	SONELGAZ	113
01/01/1991	R20	PROMOTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	SURVEILLANT TRAVAUX NIV3	SONELGAZ	123
01/01/1992	T05	MODIFICATION DE SYSTEME DE CLASSEMENT	SURVEILLANT TRAVAUX NIV3	SONELGAZ	12AR
21/04/1992	N15	CHANGEMENT D'UNITE BUDGETAIRE SANS PROMOTION	ELECTRICIEN DISTRIBUTION H CL	SONELGAZ	11AR
01/01/1993	T40	CHANG CLASSEMENT SUITE AVANCEMENT DE CLASSE	ELECTRICIEN DISTRIBUTION H CL	SONELGAZ	11A1
01/01/1995	T40	CHANG CLASSEMENT SUITE AVANCEMENT DE CLASSE	ELECTRICIEN DISTRIBUTION H CL	SONELGAZ	11A2
17/06/1995	P15	CHANG DE POSTE ORGANIGR. AVEC PROMOTION	CHEF EQUIPE DISTRIBUTION NIV1	SONELGAZ	12A2
01/11/1998	N03	CHANG CODE SERVICE SUITE RECODIF STRUCTURE	CHEF EQUIPE DISTRIBUTION NIV1	SONELGAZ	12A2
01/01/1999	R03	CHANGEMENT DE POSTES SUITE MODIF NOMENCLATURE	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SONELGAZ	12A2
01/01/1999	R20	PROMOTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SONELGAZ	12B2
01/01/2001	T40	CHANG CLASSEMENT SUITE AVANCEMENT DE CLASSE	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SONELGAZ	12B3
31/12/2001	W09	ATTRIBUTION MEDAILLE DE BRONZE	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SONELGAZ	12B3
01/01/2003	T40	CHANG CLASSEMENT SUITE AVANCEMENT DE CLASSE	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SONELGAZ	12B4
01/10/2003	R03	CHANGEMENT DE POSTES SUITE MODIF NOMENCLATURE	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SONELGAZ	12-5
02/07/2005	N15	CHANGEMENT D'UNITE BUDGETAIRE SANS PROMOTION	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SDC	12-5
01/01/2006	R20	PROMOTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SDC	13-5
31/12/2006	W10	ATTRIBUTION MEDAILLE D'ARGENT	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	SDC	13-5
01/12/2007	R03	CHANGEMENT DE POSTES SUITE MODIF NOMENCLATURE	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	SDC	13-5
01/01/2010	T40	CHANG CLASSEMENT SUITE AVANCEMENT DE CLASSE	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	SDC	13-6
31/12/2011	W15	ATTRIBUTION MEDAILLE D'OR	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	SDC	13-6
31/12/2015	T40	CHANG CLASSEMENT SUITE AVANCEMENT DE CLASSE	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	SDC	13-7
01/01/2016	T40	CHANG CLASSEMENT SUITE AVANCEMENT DE CLASSE	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	SDC	13-C
01/01/2017	Y40	MISE A LA RETRAITE AVEC JOUISSANCE IMMEDIATE	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	SDC	13-C
01/01/2020	Y76	CHANGEMENT DE DENOMINATION SOCIETE	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	SADEG	13-C



Nom : ██████████		Prenom : ██████████		Matricule : ██████████		Service : ██████████		Date d'adhésion : 12/08/2020	
Nom JF: ██████████		Sexe: M		Né (e) le: ██████████		à TOLGA, BISKRA, ALGERIE		Gr.Sangi: O RH+	
Situation familiale: M									
Adresse : ROUTE NATIONAL ALGER TOLGA,TOLGA,BISKRA									
SITUATION PROFESSIONNELLE		Classement: 13-C		Date classement: 01/01/2016		Service nat		DISPENSE	
Code Poste: F071 Poste: CHEF EQUIPE BDT ELEC PAL		Centre comptable: CS		Bureau gestionnaire: VS		presence: 4		SECURITE SOCIALE	
Affectation: DISTRICT ELEC TOLGA		Lieu de rattachement: . . .		Position: vacant		Date positionnement:		Caisse	
Date entrée unité: 15/01/2006		Date recrutement: 14/03/1986		Motif: MISE A LA RETRAITE AVEC JOUISSANCE		Date Depart: 01/01/2017		Date Retour Prévu:	
SUSPENSION OU CESSATION DE FONCTION		Reference contrat:		Date début contrat:		Date fin contrat:		Durée contrat:	
CONTRAT DE FIDELITE		Date obtention: 06/03/1983		Diplôme: CE DE JUILLET BISKRA		Etablissement: Lycée TOLGA		Pays:	
FORMATION GENERALE		Spécialité:		Date de Naissance		Lien parenté		Prise en charge	
Nom		Prénom		Date de Naissance		Lien parenté		Prise en charge	
██████████		██████████		07/07/1996		-		Date-Début	
██████████		██████████		10/08/1997		-		Date-Fin	
██████████		██████████		20/10/2004		-		07/07/1996	
██████████		██████████		20/10/2004		-		10/08/1997	
██████████		██████████		03/08/2008		-		20/10/2004	
██████████		██████████		03/08/2008		-		20/10/2004	
██████████		██████████		03/08/2008		-		03/08/2008	
RUBRIQUES FIXES DE PAIE		Code		Libellé		Montant		Effet	



Nom : [REDACTED]		Prenom : [REDACTED]		Matricule : [REDACTED]		Service : [REDACTED]		Date d'adhésion : 12/08/2020											
Nom JF: [REDACTED]		Sexe: M		M (e) le: 08/08/1987		à [REDACTED], BISKRA, ALGERIE		Gr.Sang: O Rh+											
Situation familiale: M		Adresse : [REDACTED]		Distance 0 Km Logement -		Service nat: DISPENSE		SECURITE SOCIALE											
SITUATION PROFESSIONNELLE		Classement: 1-C		Date classement: [REDACTED]		Code Poste: [REDACTED]		Poste: [REDACTED]		GSP: Haute Mobilité		presence: 4							
Affectation: [REDACTED]		Centre comptable: CS		Bureau gestionnaire: VB		Lieu de rattachement: [REDACTED]		Position: vacant		Date positionnement: [REDACTED]		Date de recrutement: [REDACTED]							
Date entrée unité: [REDACTED]		Date de recrutement: [REDACTED]		SUSPENSION OU CESSATION DE FONCTION		Date de retour prévue: [REDACTED]		Date de début contrat: [REDACTED]		Date de fin contrat: [REDACTED]		Durée contrat: [REDACTED]							
CONTRAT DE FIDELITE		Reference contrat: [REDACTED]		Date de début contrat: [REDACTED]		Date de fin contrat: [REDACTED]		Durée contrat: [REDACTED]		Date de début contrat: [REDACTED]		Date de fin contrat: [REDACTED]							
FORMATION GENERALE		Date obtention: 08/08/1983		Diplomat: CS DE ANNEE BICENTNA		Etablissement: Lycee Babou		Pays: [REDACTED]		Date de début contrat: [REDACTED]		Date de fin contrat: [REDACTED]							
Spécialité: [REDACTED]		Etablissement: Lycee Babou		Pays: [REDACTED]		Date de début contrat: [REDACTED]		Date de fin contrat: [REDACTED]		Date de début contrat: [REDACTED]		Date de fin contrat: [REDACTED]							
FAMILLE		Date de naissance		Lien parenté		Prise en charge		Situation		Code		Libellé		Montant		Effet			
Nom		Prénom		Date de naissance		Lien parenté		Date-Début		Date-Fin		Code		Libellé		Montant		Effet	
[REDACTED]		[REDACTED]		16/05/1968		-		06/09/1987		30/09/1987		541 1		IND SALAIRE LANCUE		1050.0		01/01/2019	
[REDACTED]		[REDACTED]		04/10/1970		-		06/09/1987		04/10/1981		610 1		IND DE NUSANCEL		6590.0		01/01/2019	
[REDACTED]		[REDACTED]		16/02/1973		-		06/09/1987		30/09/1987		518 1		IND EXPERIENCE PROF		30.0		01/04/2014	
[REDACTED]		[REDACTED]		18/10/1976		conjoint		20/10/1992		-		539 1		REMB LOYERS CHG LOCA		880.02		01/05/2002	
[REDACTED]		[REDACTED]		08/02/1980		-		06/09/1987		01/10/1991		508 1		INDEMNITE DE PARTER		403.0		01/01/2019	
[REDACTED]		[REDACTED]		29/08/1993		-		29/08/1993		-		557 1		IND ZONE FC1/CS CS CA		424.0		01/03/2019	
[REDACTED]		[REDACTED]		16/09/1994		-		16/09/1994		17/02/1995		552 1		IND ASTREINTE INTERV		1109.0		01/02/2019	
[REDACTED]		[REDACTED]		07/07/1956		-		07/07/1995		-		552 1		IND ASTREINTE INTERV		1109.0		01/02/2019	



Nom : ██████████ Prénom : ██████████ Matricule : ██████████ Service : ██████████
 Date de début : 12/09/2020

DEROULEMENT DE CARRIERE

Date	Code	Libelle Evènement	Reference de decision	Classement	Libelle Poste	Unité d'affectation
14/04/2002	524	RECROUTEMENT AGRUP STRUCTURE	4322 OUIP DU D08706	04	SURVEILLANT TRAVAIL NIV-1	
14/04/2002	524	COMPLEMENT D'AVANCEMENT TROISIEM RANG	6652 OUI-CL. D0181006	04	SURVEILLANT TRAVAIL NIV-1	
14/04/2002	714	CHANGEMENT CLASSEMENT SURTE RECLASSIFICATION	80200199D 160387	04	SURVEILLANT TRAVAIL NIV-1	
14/04/2002	853	AVERTISSEMENT ECRIT	03100000L DU 030086	04	SURVEILLANT TRAVAIL NIV-1	
14/04/2002	853	CHANGEMENT DE POSTES SURTE M004 NOMINATION	303 EPRVC	04	SURVEILLANT TRAVAIL NIV-1	
14/04/2002	920	PROMOTION SUR POSTE MULTIFONCTION	4895000L 290088	113	SURVEILLANT TRAVAIL NIV2	
14/04/2002	920	PROMOTION SUR POSTE MULTIFONCTION	03865000L 298081	129	SURVEILLANT TRAVAIL NIV2	
14/04/2002	920	MODIFICATION DE SYSTEME DE CLASSEMENT	N 54 D04568 01-4-46	134B	SURVEILLANT TRAVAIL NIV3	
21/04/2002	920	CHANGEMENT QUATRIEME Degré SANS PROMOTION	15445000C 100440	134B	ELECTRICIEN/DISTRIBUTION H CL	
07/07/2003	920	CHANG CLASSEMENT SURTE AVANCEMENT DE CLASSE	80100000L 251080	134C	ELECTRICIEN/DISTRIBUTION H CL	
07/07/2003	920	CHANG CLASSEMENT SURTE AVANCEMENT DE CLASSE	04346400 030793	134C	ELECTRICIEN/DISTRIBUTION H CL	
12/04/2004	920	CHANG DE POSTE ORDONNOM AVEC PROMOTION	332000F SC 130205	134C	CHEF EQUIPE DISTRIBUTION NIV1	
07/07/2004	920	CHANG CODE SERVICE SURTE RECOUP STRUCTURE	779 D06 108007	134C	CHEF EQUIPE DISTRIBUTION NIV1	
07/07/2004	920	CHANGEMENT DE POSTES SURTE M004 NOMINATION	1709999000 389999	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
07/07/2004	920	PROMOTION SUR POSTE MULTIFONCTION	3449000 207096	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
07/07/2004	920	CHANG CLASSEMENT SURTE AVANCEMENT DE CLASSE	24444000L 066000	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
07/07/2004	920	ATTRIBUTION MEDAILLE DE BRONZE	03444000C 030202	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
07/07/2004	920	CHANG CLASSEMENT SURTE AVANCEMENT DE CLASSE	03244000C 140202	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
07/07/2004	920	CHANG DE POSTES SURTE M004 NOMINATION	16400000000 071200	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
02/07/2004	920	CHANGEMENT D'UNITÉ SUCCESSION SANS PROMOTION	28000049H 300729	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
01/07/2004	920	PROMOTION SUR POSTE MULTIFONCTION	23800049H 340429	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
31/12/2004	920	ATTRIBUTION MEDAILLE D'OR	44400000H 284300	134C	CHEF EO DISTRIBUTION ELEC	
01/12/2004	920	CHANGEMENT DE POSTES SURTE M004 NOMINATION	38700049H 271130	134C	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	
01/12/2004	920	CHANG CLASSEMENT SURTE AVANCEMENT DE CLASSE	27000049H 024130	134C	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	
31/12/2004	920	ATTRIBUTION MEDAILLE D'OR	27000049H 191208	134C	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	
01/12/2004	920	CHANG CLASSEMENT SURTE AVANCEMENT DE CLASSE	N 4240000000000000	134C	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	
01/07/2004	920	CHANG CLASSEMENT SURTE AVANCEMENT DE CLASSE	N 7000000000000000	134C	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	
01/07/2004	920	CHANG A LA RETRAITE AVEC AGRUPANCE IMMEDIATE	N 7000000000000000	134C	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	
01/07/2004	920	CHANGEMENT DE DENOMINATION AUCIETE	040500 F 3899700	134C	CHEF EQUIPE DIST ELEC PAL	



Nom : ██████████

Prénom : ██████████

Matricule : ██████████

Service : ██████████

Date d'admission : 12/08/2020

DEROULEMENT DE CARRIERE

Date	Code	Libelle Evènement	Reference de decision	Classement	Libelle Poste	Unité d'affectation
14/04/1990	001	RECROUTEMENT ADOPTÉ STATUTAIRE	4222 OUSP DU 06/07/90	091	SURVEILLANT TRAVAILX NM-1	
14/04/1990	002	COOPTATION D'EMPLOIEMENT EXISTANT PERMANENT	6667 DU CGL DU 18/11/90	091	SURVEILLANT TRAVAILX NM-1	
03/05/1990	111	CHANGEMENT CLASSEMENT SUIVE REGULARATION	803041590 29/08/97	101	SURVEILLANT TRAVAILX NM-1	
07/07/1991	001	AVANCEMENT ECHÉ	071504102 DU 03/02/98	101	SURVEILLANT TRAVAILX NM-1	
07/07/1991	002	CHANGEMENT DE POSTES SUIVE ADOPTÉ NOMINATION	300 D'002	103	SURVEILLANT TRAVAILX NM-2	
07/07/1991	003	PRODUCTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	48830202 26/08/98	113	SURVEILLANT TRAVAILX NM-3	
07/07/1991	004	PRODUCTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	0302020202 20/05/91	123	SURVEILLANT TRAVAILX NM-3	
07/07/1991	005	ADJOINTION DE SYSTEME DE CLASSEMENT	N/54 DU 05/08 01-01-02	124M	SURVEILLANT TRAVAILX NM-3	
21/04/1992	010	CHANGEMENT QUANTÉ SUBJECTAIRE SANS PROMOTION	1154/0702 13/06/02	114M	ELECTRICIEN DISTRIBUTION H.C.	
01/01/1992	010	CHANGEMENT SUIVE AVANCEMENT DE CLASSE	6016/CNCL 25/10/02	1141	ELECTRICIEN DISTRIBUTION H.C.	
01/01/1992	010	CHANGEMENT SUIVE AVANCEMENT DE CLASSE	04340002 03/07/98	1142	ELECTRICIEN DISTRIBUTION H.C.	
17/09/1992	011	CHANG DE POSTE PROMOTION AVEC PROMOTION	20300202 02 03/08/95	1142	CHEF EQUIPE DISTRIBUTION NM1	
01/11/1992	012	CHANG CODE SERVICE SUIVE RECOURS STRUCTURE	738 DFR 06/08/97	1142	CHEF EQUIPE DISTRIBUTION NM1	
07/07/1992	002	CHANGEMENT DE POSTES SUIVE ADOPTÉ NOMINATION	1168000208 20/02/99	1242	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	
07/07/1992	003	PROMOTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	30434302 27/07/99	1302	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	
01/01/2001	010	CHANG CLASSEMENT SUIVE AVANCEMENT DE CLASSE	204440202 09/02/03	1703	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	
21/02/2001	010	ATTRIBUTION MEDAILLE DE BRONZE	53040202 02/02/03	1803	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	
01/01/2003	010	CHANG CLASSEMENT SUIVE AVANCEMENT DE CLASSE	67030002 14/02/07	1904	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	
07/03/2003	002	CHANGEMENT DE POSTES SUIVE ADOPTÉ NOMINATION	0440000003 07/12/01	1245	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	DISTRICT ELEC TOL04
02/07/2005	005	CHANGEMENT D'UNITE PRODUCTION SANS PROMOTION	2060010004 20/07/00	1245	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	DISTRICT ELEC TOL04
07/03/2006	002	PROMOTION SUR POSTE MULTI-NIVEAU	2200010004 14/02/00	1245	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	DISTRICT ELEC TOL04
21/03/2006	005	ATTRIBUTION MEDAILLE D'ARGENT	0800010004 28/01/05	1245	CHEF EQ DISTRIBUTION ELEC	DISTRICT ELEC TOL04
01/01/2007	003	CHANGEMENT DE POSTES SUIVE ADOPTÉ NOMINATION	3070010004 27/11/00	1245	CHEF EQUIPE 2ST ELEC PAL	DISTRICT ELEC TOL04
01/01/2007	004	CHANG CLASSEMENT SUIVE AVANCEMENT DE CLASSE	5700010004 07/11/00	1248	CHEF EQUIPE 2ST ELEC PAL	DISTRICT ELEC TOL04
21/02/2011	005	ATTRIBUTION MEDAILLE D'OR	27000202 17/07/00	1248	CHEF EQUIPE 2ST ELEC PAL	DISTRICT ELEC TOL04
31/03/2015	010	CHANG CLASSEMENT SUIVE AVANCEMENT DE CLASSE	N°36440000000000000000	1247	CHEF EQUIPE 2ST ELEC PAL	DISTRICT ELEC TOL04
01/01/2018	010	CHANG CLASSEMENT SUIVE AVANCEMENT DE CLASSE	N°3634 0100 0000000000	1247	CHEF EQUIPE 2ST ELEC PAL	DISTRICT ELEC TOL04
01/01/2017	010	MODE A LA NETTAIE AVEC COURSEUR MANUTENS	N°36000100000000000000	1247	CHEF EQUIPE 2ST ELEC PAL	DISTRICT ELEC TOL04
01/01/2020	010	CHANGEMENT DE DENOMINATION SOCIETE	SACSO # 10000000	1247	CHEF EQUIPE 2ST ELEC PAL	DISTRICT ELEC TOL04



Nom : ██████████		Prénom : ██████████		Matricule : ██████████		Service : ██████████		Date d'admission : ██████████	
FORMATION									
Date debut	Date fin	Thème	Type	Etablissement	Langue				
15/05/1984	31/03/1985	STE	FP	ECOLE TECHNIQUE DE ELIDA					
27/05/1982	01/07/1982	MESURE ELECT	PR	CENTRE DE FORMAT. ANIMILLA					
11/05/1983	14/05/1983	MISE A LA TERRE	PR	GRUPE SONELGAZ					
05/02/1984	29/02/1984	TRANSFORMATEURS MTBT	PR	ECOLE TECHNIQUE DE ELIDA					
08/01/1988	17/01/1988	SECURITE	PR	CENTRE DE FORMAT. ANIMILLA					
26/10/1989	30/10/1989	CONTROLE ELECT	PR	CENTRE DE FORMAT. ANIMILLA					
15/03/1997	19/03/1997	RESEAUX TORNADES	PR	CENTRE DE FORMAT. ANIMILLA					
03/12/2008	17/12/2008	MESURE EXPLOIT	PR	CENTRE DE FORMAT. ANIMILLA					
25/05/2013	30/05/2013	prelesian funkenkar sistema signolic	PR	CENTRE DE FORMAT. ANIMILLA					

ملحق رقم (05): نتائج حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ مخرجات spss v20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,611	23

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,543	14

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,383	9

ملحق رقم (06): التكرارات والنسب المئوية مخرجات spss v20

التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية:

sex des employés

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
male	73	90,1	90,1	90,1
female	8	9,9	9,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

age des employés

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
moins que 30 ans	23	28,4	28,4	28,4
entre 30 ans et 40 ans	43	53,1	53,1	81,5
plus que 40 ans	15	18,5	18,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

niveau education

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
secondaire et inférieur	16	19,8	19,8	19,8
technicien supérieur	12	14,8	14,8	34,6

license	27	33,3	33,3	67,9
ingénieur ou master	18	22,2	22,2	90,1
diplomé	8	9,9	9,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

niveau carriere

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
cadre sublime	18	22,2	22,2	22,2
cadre	39	48,1	48,1	70,4
Valide la soutien manette	12	14,8	14,8	85,2
implémentation	12	14,8	14,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Anciennete au travail

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
moins que 5 ans	19	23,5	23,5	23,5
entre 5 ans et 10 ans	35	43,2	43,2	66,7
Valide plus que des 10 ans	27	33,3	33,3	100,0
Total	81	100,0	100,0	

التكرارات والنسب المئوية للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات):

X1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	6	7,4	7,4	7,4
Valide neutre	7	8,6	8,6	16,0
d'accord	68	84,0	84,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

X2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide désaccord	4	4,9	4,9	4,9

	neutre	18	22,2	22,2	27,2
	d'accord	59	72,8	72,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

X3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	3	3,7	3,7	3,7
	neutre	43	53,1	53,1	56,8
	d'accord	35	43,2	43,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

X4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	6	7,4	7,4	7,4
	neutre	15	18,5	18,5	25,9
	d'accord	60	74,1	74,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

X5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	neutre	7	8,6	8,6	8,6
	d'accord	74	91,4	91,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

X6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	1	1,2	1,2	1,2
	neutre	22	27,2	27,2	28,4
	d'accord	58	71,6	71,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

X7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	3	3,7	3,7	3,7
	neutre	52	64,2	64,2	67,9
	d'accord	26	32,1	32,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

X8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	4	4,9	4,9	4,9
neutre	12	14,8	14,8	19,8
d'accord	65	80,2	80,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

X9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	6	7,4	7,4	7,4
neutre	18	22,2	22,2	29,6
d'accord	57	70,4	70,4	100,0
Total	81	100,0	100,0	

X10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	5	6,2	6,2	6,2
neutre	26	32,1	32,1	38,3
d'accord	50	61,7	61,7	100,0
Total	81	100,0	100,0	

X11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	2	2,5	2,5	2,5
neutre	28	34,6	34,6	37,0
d'accord	51	63,0	63,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

X12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	2	2,5	2,5	2,5
neutre	13	16,0	16,0	18,5
d'accord	66	81,5	81,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

X13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	3	3,7	3,7	3,7
neutre	21	25,9	25,9	29,6

d'accord	57	70,4	70,4	100,0
Total	81	100,0	100,0	

X14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	4	4,9	4,9	4,9
neutre	19	23,5	23,5	28,4
d'accord	58	71,6	71,6	100,0
Total	81	100,0	100,0	

التكرارات والنسب المئوية للمحور الثاني (تحسين أداء الموارد البشرية):

Y1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	4	4,9	4,9	4,9
neutre	11	13,6	13,6	18,5
d'accord	66	81,5	81,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Y2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	2	2,5	2,5	2,5
neutre	20	24,7	24,7	27,2
d'accord	59	72,8	72,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Y3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	3	3,7	3,7	3,7
neutre	32	39,5	39,5	43,2
d'accord	46	56,8	56,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Y4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
désaccord	2	2,5	2,5	2,5

	neutre	24	29,6	29,6	32,1
	d'accord	55	67,9	67,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Y5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	2	2,5	2,5
	neutre	22	27,2	29,6
	d'accord	57	70,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Y6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	2	2,5	2,5
	neutre	2	2,5	4,9
	d'accord	77	95,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Y7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	2	2,5	2,5
	neutre	33	40,7	43,2
	d'accord	46	56,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Y8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	3	3,7	3,7
	neutre	27	33,3	37,0
	d'accord	51	63,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Y9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	désaccord	5	6,2	6,2
	neutre	13	16,0	22,2
	d'accord	63	77,8	100,0

Total	81	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

ملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مخرجات spss v20

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
X1	81	2,7654	,57601
X2	81	2,6790	,56629
X3	81	2,3951	,56301
X4	81	2,6667	,61237
X5	81	2,9136	,28273
X6	81	2,7037	,48591
X7	81	2,2840	,52997
X8	81	2,7531	,53691
X9	81	2,6296	,62138
X10	81	2,5556	,61237
X11	81	2,6049	,54035
X12	81	2,7901	,46680
X13	81	2,6667	,54772
X14	81	2,6667	,57009
Y1	81	2,7654	,53084
Y2	81	2,7037	,51099
Y3	81	2,5309	,57198
Y4	81	2,6543	,52822
Y5	81	2,6790	,52027
Y6	81	2,9259	,34561
Y7	81	2,5432	,54885
Y8	81	2,5926	,56519
Y9	81	2,7160	,57521
axe1	81	2,6481	,20602
dim1	81	2,6132	,33935
dim2	81	2,7613	,33431
dim3	81	2,5556	,34960
dim4	81	2,6568	,28149
AXE2	81	2,6790	,21588
N valide (listwise)	81		

ملحق رقم (08): اختبار الفرضيات spss v20

الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,342 ^a	,117	,106	,20414

a. Valeurs prédites : (constantes), axe1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,436	1	,436	10,465	,002 ^b
1 Résidu	3,292	79	,042		
Total	3,728	80			

a. Variable dépendante : AXE2

b. Valeurs prédites : (constantes), axe1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,730	,294		5,879	,000
1 axe1	,358	,111	,342	3,235	,002

a. Variable dépendante : AXE2

الفرضية الفرعية الأولى:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,028 ^a	,001	-,012	,21716

a. Valeurs prédites : (constantes), dim1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,003	1	,003	,062	,803 ^b
1 Résidu	3,725	79	,047		
Total	3,728	80			

a. Variable dépendante : AXE2

b. Valeurs prédites : (constantes), dim1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,632	,189		13,964	,000
dim1	,018	,072	,028	,250	,803

a. Variable dépendante : AXE2

الفرضية الفرعية الثانية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,240 ^a	,058	,046	,21088

a. Valeurs prédites : (constantes), dim2

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,215	1	,215	4,837	,031 ^b
Résidu	3,513	79	,044		
Total	3,728	80			

a. Variable dépendante : AXE2

b. Valeurs prédites : (constantes), dim2

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,251	,196		11,474	,000
dim2	,155	,071	,240	2,199	,031

a. Variable dépendante : AXE2

الفرضية الفرعية الثالثة:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,331 ^a	,110	,098	,20498

a. Valeurs prédites : (constantes), dim3

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	,409	1	,409	9,736	,003 ^b
	Résidu	3,319	79	,042		
	Total	3,728	80			

a. Variable dépendante : AXE2

b. Valeurs prédites : (constantes), dim3

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2,156	,169		12,754	,000
	dim3	,205	,066	,331	3,120	,003

a. Variable dépendante : AXE2

الفرضية الفرعية الرابعة:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,263 ^a	,069	,057	,20962

a. Valeurs prédites : (constantes), dim4

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	,257	1	,257	5,851	,018 ^b
	Résidu	3,471	79	,044		
	Total	3,728	80			

a. Variable dépendante : AXE2

b. Valeurs prédites : (constantes), dim4

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2,144	,222		9,639	,000
	dim4	,201	,083	,263	2,419	,018

a. Variable dépendante : AXE2

ملحق رقم (09): طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج من مؤسسة سونلغاز

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير

LE DECANAT

عمادة الكلية

الرقم : .../33/ت.ك.ق.ت/2019

إلى السيد : مدير مؤسسة سونلغاز

- ولاية بسكرة -

طلب المساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي ، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة :

1- زروق أميرة

تخصص: إدارة موارد بشرية

المسجلة بالسنة : الثانية ماستر

و ذلك لاستكمال الجانب الميداني للمذكرة المعنونة بـ : 'دور التكنولوجيا الرقمية في تحسين أداء الموارد البشرية'

تحت إشراف : د/ شرون رقية

و في الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

بسكرة في : 2019/12/17

ع/ عميد الكلية



نائب العميد المكلف بالدراسات
و المسائل المتعلقة بالطلبة
أ. جنان عبد الحق

تأشير المؤسسة المستقبلة



19 دجنبر 2019

إ.عليبي

