



بiskra في 05/06/2024

الاسم واللقب الأستاذ المشرف : آمال عساسي
الرتبة : أستاذ محاضر ب
المؤسسة الأصلية :

الموضوع: الإذن بالإيداع

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة) آمال عساسي وبصفتي مشرفا على مذكرة الماستر للطالبة:

1- حاجي غنية

في تخصص: اتصال وعلاقات عامة

والموسومة: بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأس المال البشري-دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بiskra أنموذجا

والمسجل بقسم العلوم الإنسانية، شعبة علوم الإعلام والاتصال أقر بأن المذكرة قد استوفت مقتضيات البحث العلمي من حيث الشكل والمضمون، ومن ثمة أعطي الإذن بإيداعها.

إمضاء المشرف

عساسي آمال



جامعة محمد خنيس بسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية

مذكرة ماستر

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال
التخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبة

حاجي غنية

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأس المال البشري

دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسة - نموذجاً -

لجنة المناقشة

رئيساً	جامعة بسة	أمح أ	د/قوراري صونيا
ممتحناً	جامعة بسة	أمح أ	د/قسمة منوية
مشرفاً ومقرراً	جامعة بسة	أمح ب	د/عساي أمال

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبذكره تيسر الطاعات، وبشكره تنزل الرحمات
ويضاعف الأجر والحسنات. والصلاة والسلام على سيدنا محمد خير الأنام وحبيب الرحمن
بعثه الله رحمة للعالمين ومعلما، وعلى آله وأصحابه وسادة الخلق، وعلى من سار على
دربهم واقتفى. وأما بعد قيل: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

الحمد لله الذي بلغنا بإتمام هذا العمل المتواضع

نتقدم بمجزيل الشكر وفائق التقدير والاحترام إلى أساتذتنا الكرام طيبة المشوار الجامعي

ونخص بالذكر المشرفة على هذا العمل الدكتورة عسائي أمال

لما قدمته من عون مستمر وتوجيه قيم وعناية فائقة ورعاية صدرها طيبة فترة إعداد المذكرة.

الشكر موصول كذلك إلى الطاقم الإداري الخاص بالكلية بجامعة محمد خيضر بسكرة على

تعاونهم معنا ومساعدتهم لنا في إنجاز هذا العمل

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي والذي انعم علينا

بالصحة والعافية والعزيمة

الاهداء

إلى روح النبي الأمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم إلى شمعة تزوب لتنير دروب

الآخرين، إلى الزهور التي تنزل لتفوح برائحة الياسمين إلى العطاء الذي يفيض بلا

حدود، إلى من يجسد الكفاح والصمود إلى من علماني أبجدية الحروف

إلى من علماني الصمود مهما تبدلت الظروف إلى أبي وأمي حفظهما الله

إلى من ضياء نورهم يشع في صدري إلى من علمني كيف ارسم أحلامي

إلى مؤنسي وحدثي وقرّة عيني إلى إخوتي

شعبان، فاتح، طارق، وليد، سامي

إلى روح أخي المرحوم: عبد الحكيم

إلى المدللة وآخر العنقود توأم الروح أختي سارة

إلى زوجات إخوتي كل باسمها

إلى الأختين التي لم تلدهما أُمي كريمة وحيّة

إلى الجميلتين المميزتين حنان ومنال

إلى الزميلين والأخوين على كل ما قدمه من عون ومساعدة لزمير وعمار

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى اختبار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال. في تنمية الرأسمال البشري بأبعاده تطوير مهارات، التكوين، التحفيز، كذلك واقع استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة وأهم المعوقات لاستخدامها، باستخدام الاستبيان لجمع البيانات من المؤسسة جنرال كابل (ENICAB) لولاية بسكرة حيث تم توزيع (52) إستبانة على الموظفين وتم استرجاع (41)، وبعد التحليل باستخدام برنامج SPSS توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في تنمية الرأسمال البشري.
- المخزون الهائل من المعلومات التي توفرها التكنولوجيا تسهل عملية تطوير مهارات الأفراد وتحديد التكوينات المتميزة، كما تساعد في تحفيز الرأسمال البشري.

كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والتوجيهات المتعلقة بالموضوع.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تنمية الرأسمال البشري، تطوير المهارات، التكوين.

Abstract:

The study aimed to test the role of information and communication technology. In developing human capital in its dimensions, skills development, training, and motivation, as well as the reality of using technology in the organization and the most important obstacles to its use, using a questionnaire to collect data from the General Corporation of Kabul (ENICAB) for the state of Biskra, where (52) questionnaires were distributed to employees and (41) were retrieved, and after analysis Using the SPSS program, the study reached the following results:

- The use of information and communication technology helps in developing human capital.
- The huge stock of information provided by technology facilitates the process of developing individuals' skills and identifying distinguished formations, and also helps in stimulating human capital.

The study also reached a set of recommendations and directives related to the subject.

key words:

Information and communication technology, human capital development, skills development, training.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرافان
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال والجداول
أ - ب	المقدمة العامة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
5	إشكالية الدراسة
6	1. أسباب اختيار الموضوع
7	2. أهمية الدراسة
7	3. اهداف الدراسة
8	4. مفاهيم الدراسة
10	5. التراث العلمي للدراسة
13	6. الإجراءات المنهجية للدراسة
13	1.6. نوع الدراسة ومنهجها
14	2.6. أدوات جمع البيانات
18	3.6. مجتمع الدراسة والعينة
20	4.6. مجال الدراسة
الفصل الثاني الإطار النظري والمرجعي للدراسة	
24	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
24	المطلب الأول: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات
34	المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال
43	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
50	المبحث الثاني: مدخل نظري للرأس المال البشري والرأس المال الفكري

51	المطلب الأول: مفهوم الرأس المال الفكري والبشري
56	المطلب الثاني: أهمية وخصائص الرأس المال الفكري والبشري
58	المطلب الثالث: مكونات الرأس المال الفكري والبشري
60	المبحث الثالث: ماهية تنمية الرأس المال البشري
60	المطلب الأول: مفهوم تنمية الرأس المال البشري
61	المطلب الثاني: أهمية تنمية الرأس المال البشري
	خلاصة
	خاتمة
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
68	أولاً: بطاقة تقنية عن المؤسسة محل الدراسة (ENCAB)
70	ثانياً: عرض وتحليل البيانات
75	ثالثاً: تحليل اتجاهات المبحوثين حول متغيرات الدراسة
81	رابعاً: نتائج الدراسة
82	خامساً: توصيات الدراسة
83	خلاصة
84	خاتمة
90-85	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الأشكال والجداول
فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
59	مكونات رأس المال الفكري	01
62	عناصر تنمية الرأس المال البشري	02
69	الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة	03
71	توزيع عينة حسب متغير الجنس	04
72	توزيع عينة حسب متغير العمر	05
73	توزيع عينة حسب متغير المؤهل العلمي	06
74	توزيع عينة حسب متغير الخبرة	07

فهرس الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
14	سلم ليكارت	01
15	مستويات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي	02
17	قياس الصدق الظاهري	03
18	تحليل الثبات والصدق	04
53	مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي	05
70	توزيع عينة حسب متغير الجنس	06
71	توزيع عينة حسب متغير العمر	07
72	توزيع عينة حسب متغير المؤهل العلمي	08
73	توزيع عينة حسب متغير الخبرة	09
75	اتجاهات المبحوثين حول عبارات. واقع استخدام التكنولوجيا	10
76	اتجاهات المبحوثين حول عبارات. تطوير المهارات بالمؤسسة	11
77	اتجاهات المبحوثين حول عبارات التكوين	12
78	اتجاهات المبحوثين حول عبارات تقييم الأداء	13
79	اتجاهات المبحوثين حول عبارات التحفيز	14
80	اتجاهات المبحوثين حول عبارات معوقات الاستخدام	15

فهرس ملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استبيان الدراسة
02	قائمة محكمي الاستبانة
03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة

ساهمت الثورة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحويل عالم اليوم الى قرية الكترونية صغيرة تتلاشى فيها القيود و الحواجز الزمنية و المكانية و قد فرض هذا التغيير على المنظمات أن تقدم حلول للاستفادة من التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و توظيفها بما يخدم أهدافها .كما فرض عليها الحتمية للاستفادة من التكنولوجيا في رفع مخرجات المنظمة ، فدمج التكنولوجيا بكل انواعها في المنظمات أصبح مطلبا ضروريا لتطوير بنيتها و هيكلها ، ولما تقدمه التكنولوجيا من نقلة نوعية في إعادة صياغة مفاهيم و مصطلحات عديدة متعلقة بالمنظمة و التي ارتبط ظهورها بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و الاستعانة بأدواتها لتسهيل نشاطاتها و عملياتها.


وفي ظل المنافسة الحادة والتطورات التقنية الهائلة، أصبحت تسعى لإثبات وجودها وصيانة كيانها، خاصة مع التقدم الهائل في التكنولوجيا المستخدمة في المجال الإداري وإجتياح العالم ما يسمى بعصر العولمة. إذ لم يعد كافيا تحقيق أداء عادي لمواجهة التغيير والمنافسة، وهذا ما يدفعها إلى تحسين أدائها بدرجات عالية تتفوق بها على المنافسين وترقى إلى المستوى العالمي، لأن أداء المنظمة يعرف دائما على أساس تحسين التنافسية أي تحسين النتائج.

كما ان التحديات الجديدة والتي أصبح ينظر إلى المورد البشري فيها كأصول حقيقية ورأس مال استراتيجي تفوق قيمته نسبيا قيمة رأس المال المادي، وهذا بالنظر إلى أن المصدر الحقيقي للميزة التنافسية متمثلة في المعرفة والخبرات الجديدة والمتراكمة، والتي أصبحت مرتبطة بشكل مباشر برأس المال البشري والفكري. وعليه فانه لا مستقبل لأي منظمة مهما كانت إن لم تقم وبشكل جدي بتنمية وتطوير وإدارة مجوداتها المعرفية ذات القدرات والخبرات الجوهرية وبشكل صحيح.

بالتالي فإن مسألة الاهتمام برأس المال البشري أضحت ضرورة ملحة قبل التوجه لاهتمام بأي موارد أخرى، ولتنمية هذا المورد البشري أهمية بالغة، كما أنها تعتبر ضرورية للتماشي مع التطور الذي يشهده العالم الحالي. وهذا ما يجعل هذه المنظمات مجبرة على تنمية وتطوير مواردها البشرية والرقمي بمستواها قصد تحقيق المتطلبات.

وإذا كان من الأكيد أن لا مستقبل للمنظمة اليوم إن لم تقم وبشكل جدي بتنمية وموجوداتها البشرية والتقنية ذات القدرات الجوهرية وبشكل متقن، ولتصبح عملية التنمية بها أساسية تستوجب استخدام أنجع الطرق والوسائل التي تمكن من التعامل معها بشكل فعال يؤدي إلى النتائج المنتظرة. وهنا قد يظهر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية والعمل على تطويرها نظرا لإمكاناتها المتنوعة لجعل الموارد البشرية أكثر تنافسية، فالمسؤولية الرئيسية لهذه التكنولوجيا هو تعزيز وتنمية الكفاءة والتي تعني البيانات المتعلقة بالرأسمال البشري يتم جمعها فيها، والمسؤولية الأخرى هي أن هذه التكنولوجيا توفر لمسيرى الموارد البشرية الوصول السهل للبيانات والتي تمكنهم من عمل أفضل القرارات المتعلقة بتخطيط الموارد البشري.

قصد معالجة إشكالية البحث والإجابة على الأسئلة المتفرعة عنها، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول تمثل أولها في فصل الإطار المنهجي للدراسة المتضمن لمشكلة الدراسة و مختلف الإجراءات المنهجية المعتمدة التي ارتكزت على أدوات مختلفة مكنتنا من التوصل لنتائج الدراسة، كما تطرقنا في الفصل الثاني بعنوان الإطار النظري والمرجعي للدراسة، يليه الفصل الثالث و الأخير المعنون الإطار التطبيقي للدراسة، والذي قمنا من خلاله بتحليل مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة كنموذج واعتمدنا أداتين للتحليل تتلخص في أداة استمارة استبيان تم توزيعها على موظفي المؤسسة وكذا المقابلة، لنخلص في الأخير لتسجيل نتائج دالة تجيب على التساؤلات التي تم وضعها في الإشكالية.



الفصل الأول
الإطار المنهجي
للدراسة

الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة

إشكالية الدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع
2. أهمية الدراسة
3. اهداف الدراسة
4. مفاهيم الدراسة
5. التراث العلمي للدراسة
6. الإجراءات المنهجية للدراسة
 - 1.6. نوع الدراسة ومنهجها
 - 2.6. أدوات جمع البيانات
 - 3.6. مجتمع الدراسة والعينة
 - 4.6. مجال الدراسة

إشكالية الدراسة:

لقد أصبح من المتعارف عليه اليوم أن الموارد البشرية هي أهم الموارد التي تستخدمها المنظمات الحديثة، فالإنسان هو العنصر المفكر والرئيسي في الإنتاج والخدمات، وهو قلبها النابض وإحساسها الواعي لما يدور حولها من أحداث. ولا بد من ازدياد الوعي بأهمية هذا المورد من تحول وصفه والتعبير عنه خلال السنين، فقديمًا كانت تستخدم لفظة المستخدمين ثم القوى العاملة والأفراد، إلى أن أصبح يوصف اليوم برأسمال البشري بلغة الاقتصاديين، والأصول البشرية بلغة المحاسبين، والرأسمال الفكري أو الذكي بلغة الإداريين. وإذا كان الأمر كذلك، فإن دور الموارد البشرية يجب أن يكون أكثر اتساعًا من ذي قبل، وأن يتحول من مجرد كونه دورًا ممارس كردود أفعال لما هو قائم ليصبح دورًا مبادرًا ومحوريًا لإحداث التغييرات، بل يجب أن يكون دورًا مشاركًا في إعداد وتطبيق الاستراتيجيات على مستوى المنظمة.

ولعل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح أحد العناصر اللازمة لتحسين تنمية الرأسمال البشري، فهي تتيح فرصًا كبيرة لتسهيل إسهاماتها الإستراتيجية وتمييزها للخدمات ذات القيمة المضافة بدلًا من التركيز على المهام اليومية والروتينية. فالمشكلة التي تطرحها هذه الدراسة هو معرفة نصيب هذه التكنولوجيا في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات. ومن هذا المنطلق، نثير في هذه الدراسة إشكالية علاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المنظمات بتطوير الرأسمال البشري من خلال التساؤل الجوهري والمتمثل:

ما دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأسمال البشري بالمنظمة محل الدراسة؟

ولتوضيح أبعاد مشكلة الدراسة يمكننا أن نطرح الأسئلة الفرعية التي نثري بها مجال هذه الدراسة والمتمثلة في:

- 1- ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة؟
- 2- ماهي أبعاد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- 3- ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية رأس مال البشري بالمؤسسة محل الدراسة؟
- 4- ما العراقيل التي تقيد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

1. أسباب اختيار الموضوع:

أ- أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لمثل هذه الموضوعات ولتكنولوجيا بكل أنواعها.
- محاولة إثراء البحث العلمي ومكتبة الكلية بموضوع جديد في التخصص.
- الرغبة في استكمال الدكتوراه وبنفس الموضوع.

ب- أسباب موضوعية:

- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة خاصة مع انتشار الفكر الرقمي.
- توفر عدد كبير من المراجع حول التكنولوجيا.
- الاهتمام المتزايد بالموارد البشري، إذ أصبح ينظر إليه اليوم على أنه أساس والمهم بالمنظمة.

2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع و المنظمات بصفة خاصة إلى معرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تسهيل عملية التنمية الاهتمام بالموارد البشري و تحديد طرق و عملية تطويره ليصبح رأسمال استراتيجي . كما قد تستفيد المؤسسة محل الدراسة من النتائج التي سنتوصل إليها قصد الوصول لطرق أنجع لتطوير رأس المال البشري لديها .
- و نظريا معرفة الآثار الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و كيف تساهم بشكل فعال في عمليات تنمية للمورد البشري الحالي او المستقبلي ، من أجل إنشاء منظمة قوية و منافسة ، و تحديد أهم المعوقات لاستخدام هذه التكنولوجيا داخل المنظمات .

3. اهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي نظريا لهذا البحث في توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأس المال البشري، والوصول إلى مجموعة من النتائج وتفسيرها، واقتراح بعض الحلول للمشاكل المعيقة.

اما من الناحية الميدانية فيمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- التعرف على المفاهيم الأساسية للمتغيرين (التكنولوجيا، رأس المال البشري) وأبعادهما كما ورد في الأدبيات النظرية.
- تحديد مستوى المتغيرين محل الدراسة في المؤسسة محل الدراسة.
- تحليل العلاقة في المتغيرين نظريا وعلى مستوى المؤسسة محل الدراسة.
- تحديد جل العراقيل لاستخدام هذه التكنولوجيا بالمؤسسة محل الدراسة.
- تقديم بعض المقترحات والحلول التي تساعد المؤسسة محل الدراسة.
- التوصل إلى طرح مجموعة من التوصيات التي تساعد على بناء الرأس المال البشري من خلال تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

4. مفاهيم الدراسة:

1.4. تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

1.1.4. تكنولوجيا:

* لغويا: التكنولوجيا هي كلمة يونانية الأصل، تتألف من مقطعين، وهما: Techno "تكنو"، التي تعني فن، أو حرفة، أو أداء، أما المقطع الثاني فهو Logia "لوجيا"، أي دراسة، أو علم، وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المقدرة على الأداء، أو التطبيق¹.

* اصطلاحا: هي الجهد المنظم الرامي إلى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى المجتمع².

2.1.4. المعلومات:

* لغويا: كلمة معلومات مشتقة من مادة لغوية ثرية هي "علم"، وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل ووظائفه.

* اصطلاحيا: البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد ومستقبلها³.

3.1.4. الاتصال:

وتوجد عدة تعاريف نذكر منها:

* عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار ومعلومات معينة إلى رسالة

شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر⁴.

* العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير سلوك⁵.

* عملية نقل الآراء والأفكار من شخص إلى آخر أو داخل شخص واحد بغرض خلق الفهم

اللازم في تفكير الشخص الذي يتلقى التبليغ⁶.

¹ محمد الصيرفي، تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009 ص13

² علي محمد منصور، مبادئ الإدارة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، طبعة1، 1999، ص283.284.

³ إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لإتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، إسكندرية، ص97.

⁴ أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص24.

⁵ عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995، ص369.

⁶ عبد الغفور يونس، نظريات التنظيم والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997، ص200.

4.1.4. تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة سواء كانت في شكل كلامي أو كتابي أو صورة.¹ تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال.²

2.4. تعريف تنمية الرأس المال البشري:

1.2.4. تنمية:

* لغويا: اشتقت من النماء: الزيادة، ونقول نمى: زاد وكثر.³

* اصطلاحا: عرفها عبد الهادي الجوهري على أنها "عملية تغيير اجتماعي مخطط يقوم به الإنسان للانتقال بالمجتمع من وضع إلى وضع أفضل وبما يتفق مع إحتياجاتها وإمكانيات الاقتصادية والاجتماعية والفكرية."⁴

2.2.4. رأس المال البشري:

يتمثل في جميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة والتي لديها القدرات الإبداعية، وتشمل على معارف العاملين المتطورة وخبراتهم المتراكمة ومهاراتهم وتماسكهم كفريق عمل متكامل.

3.2.4. تنمية رأس المال البشري:

عملية تتعلق بتنمية القدرات البشرية بكل جوانبها العلمية والعملية، من أجل المساهمة الفعالة في الإنتاجية والتطور.

¹ عبد المك ردمان الدنانى، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، المكتب الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص15.
² مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2005، ص14.
³ ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، المجلد 6، 1997، ص262.
⁴ عبد الهادي الجوهري، قاموس علم الاجتماع، المكتبة الحديثة، الطبعة الثالثة، 1998، ص72

5. التراث العلمي للدراسة:

إن الدراسات والبحوث السابقة تشكل تراثاً علمياً هاماً ومصدراً غنياً لا بد أن يطلع عليه الباحث قبل الشروع في عملية البحث، وتساعد هذه الخطوات الباحث في بلورة مشكلته البحثية وتحديد أبعادها، كما تفيد الباحث في التخلص من الصعوبات وقع فيها غيره من الباحثين.¹

أ. دراسة أولى: الباحثة منى طلعت حسن عبد العال

بغنوان: أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد.²

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية. تم إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات السياحة ببورسعيد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، تم من خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينه عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنمية مهاراتهم.

ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الباحثة إليها أن نظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام المختلفة بشركات السياحة، كما أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وأوصت الدراسة بمواكبه التغييرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في الشركات السياحية

¹ سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الاعلامي، دار الكتاب الجامعي، لبنان، 2017، ص44

² منى طلعت حسن عبد العال أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية على

شركات السياحة بمحافظة بورسعيد المجلد 22، العدد 3، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مصر، 2022.

ب. دراسة ثانية: الباحثة امينة نبيح

بعنوان: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية بالمنظمات المعاصرة¹.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أداء الموارد البشرية بالمنظمات المعاصرة، وقد توصلت الباحثة إلى أنه ثبت الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير وتنمية إدارة الموارد البشرية، وهو ما سمح لها من التحول من إدارة للموارد البشرية إلى إدارة إلكترونية للموارد البشرية.

ج. دراسة ثالثة: الباحث إبراهيم بختي

صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء².، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات المنعقد أيام /08-09-09-مارس، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005.

حيث عمد الباحث في دراسته على تبين علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتنمية وتطوير الأداء في المؤسسات، وقد توصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعد قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، كما توصل إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يحدث تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع

¹ امينة نبيح، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير إدارة الموارد البشرية بالمنظمات المعاصرة، المجلد 36، العدد 1، حوليات جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2022.

² إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات المنعقد أيام /08-09-09-مارس، منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2005.

المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولاً تدريجياً من الإدارة المكتتبية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

1.5. التعقيب على الدراسات السابقة:

وبموجب ما تقدم يمكن تقديم تعقيب للدراسات التي تم عرضها وكما يأتي:

أ- أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. وجود اتفاق على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها الحيوي في نجاح

المنظمات وتحقيقها لأهدافها وغاياتها، مع الدراسة رقم 1 والدراسة رقم 2 بدرجة كبيرة.

2. وجود حالة الاتفاق بأن البيئة الملائمة لدراسة تكنولوجيا المعلومات ونظام معلومات

الموارد البشرية هي البيئة المنظمة، مع الدراسة رقم 1 والدراسة رقم 3.

ب- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- الدراسة أولى: حددت أن استخدام التكنولوجيا من أجل التسهيل في عملية تنمية المهارات للمورد البشري، بينما دراستنا اعتمدت على استخدام التكنولوجيا لتنمية المورد البشري المتميز (الرأس المال البشري)

-الدراسة الثانية: تبنت فكرة انه من الضروري استخدام التكنولوجيا لكن لمستعملها الإداري (إدارة الموارد البشرية) لتسهيل العمليات الإدارية الخاصة بالمورد البشري، بينما دراستنا تعتمد على اظهار دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية رأس المال البشري كعنصر أساسي للمنظمة.

- الدراسة الثالثة: تبنت فكرة ان استخدام التكنولوجيا للمورد البشري ضرورية لكن تقيدها بيئة المنظمة، أي الاستخدام الأمثل يشترط بيئة منظمة للمؤسسة. في حين ان دراستنا ركزت على تأثير التكنولوجيا على الموظف وكيف ساعدت في تنميته تطويره تحفيزه والمحافظة عليه.

ج- أوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

*التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتكوين صورة عامة على طريق للدراسة قيد البحث

* المساعدة في بلورة الإشكالية الرئيسية وطرق صياغة التساؤلات، صياغة التساؤلات، أيضا معرف الجوانب المنهجية للدراسات وتحديد انسب الأدوات والوسائل الإحصائية المناسبة للدراسة الميدانية.

6. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.6. نوع الدراسة ومنهجها:

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية رأسمال البشري، فدراستنا تتدرج ضمن الدراسات الوصفية. اعتمدنا في انجاز هذه الدراسة على منهج المسح وهو الأنسب لدراسة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها.

ومن أجل دراسة الإشكالية لموضوع البحث، وتحليل أبعادها، جوانبها، ونتائجها، والإجابة على تساؤلاتها، اعتمدنا المنهج المذكور بغية إبراز أهم المفاهيم والأدوات والمقاربات المرتبطة بالموضوع والإلمام بها لتحويلها إلى كم معرفي يمكن الاستفادة منه، ومنها التحكم في الموضوع بغية المرور للجانب التطبيقي، الذي شمل مجموعة من موظفي مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة،

وكان عبارة عن دراسة ميدانية إضافة إلى محاولة إسقاط ما جاء في الجانب النظري على هذه العينة من المؤسسة، وتبيان مدى استخدام المفاهيم الواردة سابقا.

2.6. أدوات جمع البيانات:

1.2.6. أدوات الدراسة:

يتطلب استخدام أي منهج الاستعانة بجملة من الأدوات والوسائل المناسبة التي تمكن الباحث من الوصول إلى المعلومات اللازمة، بحيث يستطيع بواسطتها معرفة واقع الدراسة¹. وعلى هذا الأساس تم استخدام الأدوات التالية:

الاستمارة: تعد الاستمارة من أكثر الأدوات استخداما في جمع البيانات اللازمة لذلك تم استخدامها، حيث وجهت إلى مجموعة من مفردات العينة، وهذا للكشف عن مواقفهم وأرائهم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في بناء الرأس المال البشري.

وعموما تتمثل الاستمارة في مجموعة من الأسئلة التي تعد إعدادا محددًا وتسلم للأشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم ثم إعادتها ثانية.²

وقد تم بناء وصياغة فقرات الاستمارة اعتمادا على تساؤلات الدراسة.

يتمثل محور البيانات الشخصية في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة.

وتم استخدام سلم ليكارت ذي التدرج الخماسي لتحديد درجة موافقة المبحوث وهي:

1	2	3	4	5	الاستجابة
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	الدرجة

الجدول رقم (1): سلم ليكارت

¹ أحمد بن مرسل، المرجع سابق، ص 181

مروان عبد المجيد إبراهيم، مرجع سابق، ص 159. ²

الدرجة	المتوسط الحسابي	المستوى
1	من 1 إلى أقل من 1,8	منخفض جدا
2	من 1,8 إلى أقل من 2,6	منخفض
3	من 2,6 إلى أقل من 3,4	متوسط
4	من 3,4 إلى أقل من 4,2	مرتفع
5	من 4,2 إلى أقل من 5	مرتفع جدا

الجدول رقم (2): مستويات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي

من خلال الجدول يتضح لدينا مستويات الأهمية النسبية لسلم ليكارت على النحو التالي:
***المجال الأول:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 1 - 1.8 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأييد ما جاء فيها هو غير موافق تماما وبذلك اتجاه المبحوثين منخفض جدا.

***المجال الثاني:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 1.8 - 2.6 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأييد ما جاء فيها هو غير موافق وبذلك اتجاه المبحوثين يكون منخفضا.

***المجال الثالث:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 2.6 - 3.4 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأييد ما جاء فيها هو محايد وبذلك اتجاه المبحوثين يكون متوسطا.

***المجال الرابع:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 3.4 - 4.2 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأييد ما جاء فيها هو موافق وبذلك اتجاه المبحوثين يكون مرتفعا.

***المجال الخامس:** إذا كان المتوسط الحسابي للعبارة محصور بين 4.2 - 5 فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأييد ما جاء فيها هو موافق تماما وبذلك اتجاه المبحوثين يكون مرتفعا جدا.

و تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان في جمع البيانات، حيث تم تصميمه بالاعتماد على الدراسات السابقة المشار إليها سابقا، وبعد تكييفها مع موضوع هذه الدراسة تم تحضير نموذج البحث الذي من خلاله تم ضبط الأبعاد والعبارات ، كما تم عرض الاستبيان للتحكيم من طرف مجموعة من الأساتذة الجامعيين المختصين في مجال علوم الاتصال وعلم الاجتماع للتحقق من صدق محتوى أداة البحث، وبأنها تخدم أهدافه، من خلال مدى وضوح العبارات ومناسبتها للمحتوى، ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت من أجله، وتقييمها من حيث عددها وشموليتها ومحتواها. وتم ايراد تفاصيل حولها الملحقات (الملحق رقم 1، والملحق رقم 2).

المقابلة: تعتبر من أهم طرق جمع المعلومات والبيانات وأكثرها صدقا وتعتبر علاقة دينامية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر.¹
أين تم استقبالنا من طرف رئيس مصلحة الموارد البشرية والذي عرفنا بالمؤسسة محل الدراسة وعرض علينا المعلومات المتعلقة بها.

2.2.6. صدق وثبات الأداة:

أ- الصدق الظاهري: وبمعني الصدق الظاهري اختبار مدى تناسق فقرات عناصر الاستبيان مع مضمون المتغيرات التي تم إعدادها للقياس،² تم التأكد من صدق الاستبيان بمناقشة ذلك مع المشرفة وبعرضها على مجموعة من المحكمين وهم ذوي خبره وكفاءة في مجال البحث العلمي، وبناء على اراء هؤلاء المحكمين فقد قمنا بتعديل أو حذف أو إضافة عبارات جديدة لتطوير بناء الاستبيان.

حساب الدلالة الإحصائية للصدق الظاهري (صدق المحكمين حسب نسبة القبول والاتفاق حيث نسبة القبول والاتفاق للفقرة = $\frac{\text{الموافقين}}{\text{العدد الإجمالي}} \times 100\%$.

¹ ملحم سامي محمد، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة 3، 2005.

² حنان بشنة، الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، مجلد 3، عدد 2، جوان 2020، جيجل، الجزائر، ص 120.

أبعاد الاستمارة	عدد العبارات	النسبة المئوية	القرار
واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3	%80	مقبول
تطوير المهارات	4	%80	مقبول
التكوين	4	%80	مقبول
تقييم الأداء	3	%60	تعديل
التحفيز	4	%100	مقبول
معوقات الاستخدام	4	%60	تعديل

الجدول رقم (3): قياس الصدق الظاهري

* لجنة المحكمين¹: انظر الملحق رقم (2)

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تكون أداة القياس صادقة، إذا تمكنت من قياس ما صممت لقياسه من متغيرات، ويرى البعض أن صدق الأداة يكمن في خلوها من أخطاء القياس الشائعة، التي منها ضعف الربط بين أهداف البحث ومضمون الاستمارة، عدم الاتساق في الصياغة اللغوية، استخدام مفاهيم علمية معقدة الخ.

وحرصاً من الطالبة في الخروج بأداة قياس تتمتع بدرجة عالية من الصلاحية تم إجراء اختبار الثبات للاستمارة باستعمال معامل Alfa Gronbach الذي يأخذ القيمة ما بين 0 و 1 حيث إذا كان هنا عدم ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر والعكس صحيح.

أسماء المحكمين: الأستاذة عسائي امال، الأستاذة شيقر سليمة، الأستاذة حفيظي نهلة، الأستاذة علمي نجاة، الأستاذة بويعلی نصيرة، الأستاذة دباب زهية، الأستاذة منوبيه قاسمية¹.

ونتائج تحليل الثبات والصدق تظهر في الجدول التالي:

إبعاد الاستمارة	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق	القرار
واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3	0,840	0,916	مقبول
تطوير المهارات	4	0,710	0,842	مقبول
التكوين	4	0,816	0,903	مقبول
تقييم الأداء	3	0,899	0,948	مقبول
التحفيز	4	0,881	0,938	مقبول
معوقات الاستخدام	4	0,950	0,974	مقبول

الجدول رقم (4): تحليل الثبات والصدق.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

ج- الثبات: تم توزيع الاستمارة التجريبية على عينة استطلاعية قدرت ب 15 مفردة، وتوصلنا في الأخير أن الأداة بعد تطبيق كل من الصدق الظاهري والداخلي إلى أنها ثابتة ومناسبة للدراسة الميدانية.

3.6. مجتمع الدراسة والعينة:

1.3.6. مجتمع الدراسة:

يعبر المجتمع عن جميع المفردات التي تدخل في الدراسة ولها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها سواء كانت إنسان أو جماد أو حيوان.¹ أما مجتمع الدراسة الحالية فيتكون من جميع عمال مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، والذي يبلغ عددهم الإجمالي حوالي 902 وذلك حسب الإحصائيات التي أفادنا بها السيد رئيس مصلحة الموارد البشرية.

¹ احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 165.

2.3.6. عينة الدراسة:

على اعتبار أن العينة هي مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات أو الظواهر التي تشكل مجتمع البحث. فبدلاً من إجراء الدراسة على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطرق علمية، تكفي لضمان صدق تعميم النتائج على المجتمع بأكمله.¹ وتعتبر عملية اختيار عينة البحث خطوة من خطوات البحث ذاته والتي يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي له. وعلى هذا الأساس فقط اعتمدنا على العينة القصدية، وذلك على اعتبارها الأنسب في حالتنا وسيما أننا نبحث عن دور التكنولوجيا في تنمية الرأسمال البشري بالمؤسسة وبالتالي نقصد بشكل مباشر الموظفين الذين يستخدمون التكنولوجيا لنقيس مدى اكتسابهم لمهارات جديدة طورت من قدراتهم.

حجم العينة: يقدر حجم عينة دراستنا ب 52 مفردة من العاملين بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، ونعتبر هذا العدد كاف لإجراء الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، إلا أنه واجهتنا مشاكل في توزيع الاستثمارات، منها ما يتعلق بالأمور التنظيمية والإدارية، حيث أن المسؤولين لم يسمحوا لنا بتوزيع جميع الاستثمارات بداعي تعطيل مصالح المؤسسة ووقت العاملين.

كما واجهتنا مشكلة رفض وامتناع بعض الموظفين عن الإجابة على التساؤلات نظراً لضيق الوقت وانشغالهم بعملهم، لهذا وظل هذه الظروف اضطررنا للتحويل للمعينة المتاحة والتي قدر حجم مفرداتها ب 41 مفردة موزعة بين ذكور وإناث، وقد تم التفصيل في خصائصهم في الشق المتعلق بالإطار الميداني للدراسة.

¹ مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي للإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، الأردن، 2000، ص 158.

4.6. مجال الدراسة:

هذه الدراسة تحيط بها مجموعة من المحددات والمتمثلة في:

1.4.6. المجال الزمني: مجال الدراسة وقسم الى:

* بداية قبول الموضوع من قبل اللجنة المتخصصة، شهر فيفري 2024.

* الى الاتفاق مع الاستاذة المشرفة على أهم الخطط العريضة للجانب لمنهجي، شهر

مارس 2024.

* المعاينة الميدانية الاستطلاعية للمؤسسة محل الدراسة، شهر أفريل 2024.

* بناء الاستمارة وعرضها على المحكمين المختصين، شهر افريل 2024.

* توزيع الاستمارة واستكمال الجانب التطبيقي وخروج بنتاج، أواخر شهر ماي 2024.

2.4.6. الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على توضيح الدور

الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأسمال البشري.

3.4.6. الحدود المكانية: تم اختيار عينة من المؤسسة صناعة الكوابل بسكرة لإجراء هذه

الدراسة لتمييزها بالمنافسة والتغير البيئي المستمر، سوف نتطرق لها بالتفصيل في الجانب

الميداني في الشق المتعلق ببطاقة تقنية عن المؤسسة.

الفصل الثاني
الإطار النظري
والمرجعي للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والمرجعي للدراسة

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الثاني: مدخل نظري للرأس المال البشري والرأس المال الفكري

المطلب الأول: مفهوم الرأس المال الفكري والبشري

المطلب الثاني: أهمية وخصائص الرأس المال الفكري والبشري

المطلب الثالث: مكونات الرأس المال الفكري والبشري

المبحث الثالث: ماهية تنمية الرأس المال البشري

المطلب الأول: مفهوم تنمية الرأس المال البشري

المطلب الثاني: أهمية تنمية الرأس المال البشري

تمهيد:

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة، ورفع القدرة التنافسية للمؤسسة، فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة أمر لا مفر منه، ولأن عالم الأعمال اليوم شديد ومعقد وعلى درجة كبيرة من عدم اليقين تصبح المؤسسات مرهونة بقدرتها على التعامل الذكي والسريع مع التكنولوجيا، بل ويصبح من الضروري على هذه الأجساد التنظيمية أن تستوعب بعقل ناضج المضامين التكنولوجية.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد عاش الإنسان تطورات فكرية وعلمية عبر فترات حياته، جعلته يرقى ويسمو ويتطور من أجل بناء عمران علمي ضخم يجعله يواكب التطورات في شتى المجالات، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد أسس هذا العمران الضخم التي أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف والتحضر، وإحدى أهم المواضيع التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات. لذلك سنتناول أهم جوانبها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات

1. ماهية تكنولوجيا المعلومات:

1.1 مفهوم التكنولوجيا:

من الخطأ أن نربط بين مصطلح التكنولوجيا والاختراعات الحديثة وذلك باعتبار إن المنظور التاريخي يقول أنها لن تكون آخر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني، وبالتالي فالتكنولوجيا تعني كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله مستخدما أعضائه وقواه الجسمية. كما ارتبط معناها ومضمونها بطبيعة المرحلة التاريخية ومستوى تطور الحياة الاجتماعية، إذ أن البعد الاجتماعي له دور كبير في مستوى التكنولوجيا المطلوبة والمتوافقة على مستوى العصر لتتماشى مع قدرات الإنسان والوفاء باحتياجاته.¹ وإذا رجعنا إلى القواميس فنجد من يعرف التكنولوجيا بأنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق للعلم".² أو أنها "التطبيق المنظم للمعرفة العلمية و مستجداتها من خلال الاكتشافات في تطبيقات وأغراض علمية".³ من خلال

¹ جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية مصر 1999 ص28.

² عامر ابراهيم قديلي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، جامعة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص35،36.

³ عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1977، ص80.

هذه التعاريف يتضح لنا أهمية التفرقة بين العلم والتكنولوجيا حيث انه إذا كانت نتيجة البحث العلمي شيء يتفاعل كيميائيا أو عملية تقنية أو أي شيء يباع ويشترى فان ذلك هو التكنولوجيا، أما إذا كانت النتيجة عبارة عن مادة يمكن أن يتم نشرها ليتم التعرف عليها فان ذلك هو العلم.

أما من حيث اللفظ فقد ورد في بعض المصادر "أن أول ظهور لمصطلح التكنولوجيا (technology) كان في ألمانيا عام 1970، وهو مركب من مقطعين (techno) وتعني في اللغة اليونانية "الفن" أو "صناعة يدوية". و(logy) وتعني "علم" أو "نظرية" وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي" وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا (تكنولوجيا. technology).¹ ويعرفها البعض بأنها "الجهد الرامي والمنظم لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع."²

في ضوء ما تقدم، فان التكنولوجيا تمثل طريقة نظامية تسير وفق المعارف المنظمة وتستخدم جميع الإمكانيات المتاحة المادية وغير المادية، بأسلوب فعال للإنجاح العمل المرغوب فيه، وبذلك فهي ترتبط بثلاث معاني هي:

1. المعرفة: تسخير معرفة الإنسان العلمية المنظمة وإمكاناته العقلية والإبداعية، من اجل تحقيق أغراض وتطبيقات عملية مطلوبة مثال ذلك تفكير الإنسان المبدع في تخزين ومعالجة أكبر قدر ممكن من المعلومات، واسترجاعها بأفضل وأسرع الطرق المناسبة.

¹ دلو فضيل، إدارة التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، جامعة منتوري الجزائر، 2010، ص20.

² جمال أبو شنب، مرجع سابق، ص81.

2. الاكتشافات والاختراعات: الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العلمي للمعرفة العلمية مثال ذلك اختراع الحاسوب وتطوير أجياله المختلفة بإضافة اختراعات واكتشافات جديدة.

3. التطبيقات العلمية: النتائج التي تحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العملية للمكتشفات والأجهزة لغرض تطوير الإنسان وتحسين أداءه.

2.1. عناصر وخصائص التكنولوجيا:

أ. عناصر التكنولوجيا: تتمثل في:¹

1. المدخلات:(inputs): تشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، من أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخامات، أموال تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات.

2. العمليات(process): هي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.

3. المخرجات(outputs): هي المنتج النهائي الذي يكون في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.

ب. خصائص التكنولوجيا: أهمها ما يلي:

✓ التكنولوجيا علم مستقل له أصول وأهدافه ونظرياته.

✓ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.

✓ التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.

¹ حنان شامخ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النشاط التصديري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ما ستر، تخصص تسير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010.

- ✓ التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- ✓ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- ✓ التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- ✓ التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام.
- ✓ التكنولوجيا هادفة تهدف إلى حل المشكلات.
- ✓ التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

2. ماهية المعلومات وخصائصها:

لقد أصبحت المعلومات تمثل أحد عناصر العملية الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات الاقتصادية، وركيزة أساسية لصنع واتخاذ القرار سواء على المستوى الكلي لرسم سياسات التنمية المختلفة أو على المستوى الجزئي لرسم إستراتيجيات المنظمات.

1.2. مفهوم المعلومات:

لغويا كلمة معلومات مشتقة من مادة لغوية ثرية هي "علم"، وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل ووظائفه، أي القدرة على إدراك طبيعة الأمور، والمعرفة". أما المفهوم الاصطلاحي لها وبما يتوافق مع عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات "سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام، والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة".¹ كذلك عرفت أنها "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبلها، والتي لها قيمة محرّكة في الاستخدام الحالي أو الموقع في القرارات التي

¹ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، مدخل النظم، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005، ص42.

يتم اتخاذها.¹ وأنها "المعلومة هي منتج موجه للاستهلاك قابل للتخزين، والتحويل والمعالجة ويشكل موردا هاما للمؤسسة، مثل المواد الأولية داخل عملية التحويل، وهي تمثل كذلك البطاقة الأساسية لعملية التحويل هذه."²

استنادا على التعاريف السابقة، فإن المعلومات هي بيانات تمت معالجتها بتحويلها من مفاهيم خالية من المعنى إلى مفاهيم ذات معنى، تساعد في اتخاذ القرار. وهذا يعني أن هناك فرق بين مصطلح البيانات ومصطلح المعلومات واستعمالها كمرادفين من الأخطاء الشائعة، حيث البيانات هي عبارة عن حقائق وأفكار تعبر عن موقف أو تصف هدفا أو ظاهرة دون تعديل أو تفسير، يتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو أشكال، والعلاقة بينهما بمثابة العلاقة بين المواد الأولية والمنتج النهائي، بمعنى أن نظام المعلومات يعمل على تحويل البيانات إلى معلومات يستفاد منها في اتخاذ القرارات.

2.2. خصائص المعلومات:

حتى يمكن للمعلومة أن تؤدي إلى زيادة المعرفة لدى مستخدميها في الأسلوب والوقت الملائمين لابد أن تتوفر فيها بعض الخصائص نوجزها باختصار فيما يلي:³

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

¹ إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر، ص57.

² Fierre carrier, lèmy hudon, suzane jean, bases donneès dans le développement de systemes, caètan morin, ouèbec,1991.

³ محمد الفيومي واحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، بدون تاريخ نشر، الإسكندرية، ص 14،15،16.

2. **الوقتية:** تعني تقديم المعلومات في الوقت المناسب بحيث تكون متوفرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة، وبطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذ القرار متأخرة جدا عن موعدها أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار.
 3. **السهولة والوضوح:** بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تعبيرات رياضية ومعدات غير معروفة ولا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة ولو كانت ملائمة وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.
 4. **الصحة والدقة:** ويقصد بالمعلومات صحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع والتقرير عن هذه المعلومات.
 5. **الشمولية:** بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كامل جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذها أو يتخذ بشأنها القرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي بمعنى لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.
 6. **القبول:** بمعنى أن تقدم المعلومات في الوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل، المضمون، فمن حيث الشكل يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.
- لقد أكد البعض على أهمية الخصائص الثلاث الأولى والمتمثلة في الدقة والتوقيت والصلاحية وذلك في أي نوع من المعلومات الإدارية، بل واعتبروها محددات لجودة المعلومات.

3. ماهية تكنولوجيا المعلومات:

1.3. مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات بمتغيريه، التكنولوجيا، والمعلومات، يعني حسب: محمود علي الدين ومحمد تيمور عبد الحسيب "اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها. وأوعية حفظها، سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة ومرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الالكترونية ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد " وفي نفس الإطار يرى عبد الوهاب عبد الباسط محمد" بان تكنولوجيا المعلومات هي تلك التي تعتمد على تقنيات أنتجت من اجل تقديم أي معلومات للمستخدم لها، وتتيح له تخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها مع من يجب وقت ما أراد بسهولة وبسرعة فائقة أي أنها على العموم التكنولوجيا المستعملة في تفعيل الدور التثقيفي والعلمي والتعليمي للمكتبات الكلاسيكية الورقية وهي تستعمل تقريبا الروافد المادية والذهنية.¹

كما يعتبرها البعض بأنها "نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحسابات الآلية وتكنولوجيا الاتصال² أو أنها تمثل "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني وتشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.³

من خلال التعريفات السابقة نستنتج بان تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا التي تهتم بمعالجة المعلومات، كما أنها تركز على عمليات الاستقطاب والتخزين وعمليات البث للمعلومات.

¹ دلو فضيل، مرجع سابق، ص24.

² سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المعرفة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005، ص236.

³ مرجع سابق، ص237.

2.3. خصائص تكنولوجيا المعلومات وفوائدها:

أ. خصائصها:

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

1. **التفاعلية:** إن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.

2. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

3. **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع فيه.

4. **التلازمية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت، ففي البريد الالكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل ودون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية.

5. **قابلية التحرك والتحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل للأخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

¹ محمد درويش دحماني، عبد القادر ناحور، التقنيات الحديثة كمدخل للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: ملثقي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، 17-18 افريل 2006، ص 219.

6. العالمية الكونية: هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح للرأسمال أن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها الرأسمال المعلوماتي فتسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

7. اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى كل مجموعة إلى مجموعة.

8. الشبوع: وهو قابلية هذه الشبكة لتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.¹

¹ فلاح كازم المحنة، العولمة والجدل الدائر حولها، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2000، ص219.

ب. فوائدها:

من فوائد تكنولوجيا المعلومات نذكر كما يلي:¹

1. توفير الوقت: إن الوسيلة البصرية والحسية (الوسائل الحسية) تعتبر بديلا عن جميع الجمل والعبارات.

2. الإدراك الحسي: إن الألفاظ لا تعطي صورة حقيقية جلية تماما عن الشيء.

3. الفهم: هو القدرة على المدركات الحسية وتصنيفها وترتيبها.

4. أسلوب حل المشكلات: تمثل الطريقة الأسهل والأسرع في معرفة المشكلة وحلها.

5. المهارات: تقوم التقنيات بتقديم توضيحات علمية للمهارات

6. محاربة اللفظية: بالصورة يتوضح المعنى الحقيقي.

¹ محمد مصطفى عبد السميع، تكنولوجيا التعليم، دراسات عربية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 1999، ص45.

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

تزداد يوماً بعد يوم أهمية الاتصال في المؤسسة، نظراً للدور الهام الذي تلعبه هذه الوظيفة على كافة المستويات وكذا التطور الهائل والمنهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة ومر دودية المؤسسة. لذلك سنحاول التطرق إلى تكنولوجيا الاتصال من جوانبها الأساسية.

1. مفهوم الاتصال:

يحظى مصطلح الاتصال بتعريفات عديدة من قبل الباحثين والمختصين في علم الاتصال إلا أن معظمها يتناوله إما من حيث العناصر المكونة له وإما من ناحية أهميته ودوره في الحياة الإنسانية. من هذه التعاريف نذكر ما يلي:

يعرف الاتصال بأنه "العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك"¹ أو انه "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر."² كما يشير إليه البعض بأنه "ظاهرة اجتماعية حركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات الاتصال".

مما تقدم يمكن وضع تعريف شامل ومختصر للاتصال، فهو عملية نقل أو تبادل للمعلومات، تتكون من المرسل، المستقبل، الرسالة، الرسالة المراد نقلها، الرد، أو المعلومة المرتدة وبيئة الاتصال. كما يتميز بالخصائص التالية:

¹ عبد العقار حنفي، ادارة المنظمات، المنتدب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995، ص369.

² احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص35.

2. عناصر عملية الاتصال:

استنادا على التعريفات السابقة فان عملية الاتصال تتكون من العناصر التالية:¹

1. المصدر أو الرسل: الذي يبدأ الحوار بصياغة أفكاره في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده.

2. الرسالة: يخضع اختبارها لقواعد فنية ودلالية ونفسية لكي يتحقق لهذه الرسالة أقصى قدر من الفاعلية والتأثير، وإذ ما صادفت ظروف ملائمة عند المستقبل وفي الموقف الاتصالي بصفة عامة. وهي تمثل الصياغة الملموسة للذاكرة المراد إرسالها.

3. قناة الاتصال: هي الوسيلة التي يتم عبرها بث وإرسال الرسالة فقد يكون اتصالا مباشرا بين الطرفين، رسالة بريد عادي أو الكتروني، فاكس...الخ.

4. المستقبل: يمثل الطرف الثاني من العملية وهو المسؤول عن ايجابية الرسالة فوسائل الاتصال نادرا ما تعمل كأداة وحيدة في عملية التأثير ولكنها تعمل مع مجموعة من العوامل الوسطية الخارجة عن عملية الاتصال كاتجاهات الجمهور. والعمليات الانتقالية والجماعات المرجعية...الخ.

5. التغذية العكسية: تمثل استجابة أو رد المستلم على الرسالة فهي الطريقة التي يعلم بها المرسل إليه الطرف الآخر بأنه فهم الرسالة أولا، أي أنها تبين مدى الفهم والإدراك لمضمون الرسالة من قبل المستلم.

¹ محمد فريد الصحن، العلاقات العامة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2004، ص226.

3. مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

تمثل تكنولوجيا الاتصال تقنية القرن العشرين وما بعده حيث يرى فريق من الباحثين أنه من غير الممكن الآن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال لذلك يعرفها البعض بأنها " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني سواء كانت بشكل نص أو صورة أو فيديو و ذلك باستخدام الحاسوب"¹ أو أنها "الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية البرمجيات, قاعدة البيانات والشبكات"² وعليه نجد أن تكنولوجيا الاتصال لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا المعلومات, فقد جمع بينها النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال وتكنولوجيا المعلومات فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات, وهذا ما نلمسه بشكل جلي في حياتنا اليومية من خلال ما نشاهده على شاشات التلفزيون من معلومات تأتي في أي مكان من العالم وعليه, ورغم ذلك فان تكنولوجيا الاتصال تمثل مجموعة الوسائل و الأدوات التي تساعد في عملية الاتصال الرامية إلى تحقيق هدف معين.

لذلك فان مزاياها كثيرة ومتعددة أهمها تتمثل في:

- تقديم خدمات اتصال أفضل.
- تقديم خدمات لأكبر عدد من المستخدمين .
- الإفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حاليا .
- زيادة إنتاجية وسائل وقنوات الاتصالات و القوى العاملة فيها.

¹ سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سابق، ص250.

² مرجع نفسه، ص253.

4. وسائل تكنولوجيا الاتصال:

لقد تطورت وسائل تكنولوجيا الاتصال بشكل مستمر في السنوات الأخيرة وأهمها:¹

1- جهاز المودم(modem): من الأجهزة المستخدمة في اتصالات البيانات حيث انه يقوم بتحويل البيانات الرقمية إلى إشارات تناظرية يتم نقلها من خلال خطوط التليفون.

هي الحروف الأولى من كلمتي modem-den-odulatia أو المودم يقوم بتحويل النبضات الكهربائية(on,off) المستخدمة بواسطة الحاسب.

2- التلكس(المبرقة)telex : التلكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة، وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء، ومعظم رسائل المبرقة كان يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح المبرقة ثم تقوم المبرقة بتحويل النقط والشريطات الخاصة بالشفرة إلى

نبضات كهربائية، وإرسالها عبر أسلاك المبرقة، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة موريس).

لقد ساهم التلكس في نقل الرسائل والأخبار الصحفية وكل العوامل وكان للأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية.

3- التيليتكس (تبادل النصوص عن بعد) télètex: يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى التيليتكس حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطويرا لها، حيث إن التيليتكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية تخزين المعلومات المطبوعة وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة ثم قراءته على الشاشة وتعديله قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق وهذا يعني أن تبادل

¹ ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الديس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء الاردن، 1999، ص106.

الرسائل والمعلومات يكون الكترونيا من وحدة ذاكرة (mèmoire) إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة الاتصالات ويعمل التيليتكس بجهازين (واحد للإرسال، وآخر للاستقبال) محدود القدرة أنها 6،7حروف في الثانية، مع إمكانية الطباعة على الورق العادي ورقة ورقة، حيث يمكن نقل 2400 وحدة في الثانية أي 50 مرة نظريا أسرع من التلكس.

يتميز التيليتكس على التلكس فيما يلي:

✓ سرعة تناقل المعلومات والتراسل وهذه السرعة تعادل ما يقارب 50 مرة سرعة التلكس العادي.

✓ كمية أكبر من الحروف والرموز المستخدمة في نظام التلكس بمعدل 305 حرف أو مقارنة مع 47 حرفا أو رمزا في نظام التلكس.

✓ يكون إرسال المعلومات في نظام التيليتكس بشكل صفحة متكاملة، وهذا أفضل من نظام الكلمات والجمل الممغنطة في نظام التلكس.

✓ التيليتكس وفي وقت واحد.

✓ يوفر نظام التيليتكس تبادلا محليا وإقليميا ودوليا للمعلومات أسرع وأفضل من نظام التلكس وبشكل عام يمكن استخدام التيليتكس في المجالات التالية:

- المراسلات: مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة أو المخصصة في مجال معين.
- الشؤون الإدارية: مثل وظائف الموظفين، جرد المخازن، اعتماد النماذج والتطبيقات.
- الشؤون المالية: كالحسابات الجارية، وقواعد الأسعار وتسجيل المبيعات والصفقات.
- مجالات أخرى: مثل الإعلانات التجارية، القوائم التفصيلية للمؤسسات والمعلومات المرجعية.

5. الشبكات المعلوماتية:

من بين الأنماط الرئيسية لشبكات الاتصالات نذكر ما يلي:

1.5. شبكة الانترنت:

تمثل شبكة الانترنت اكبر شبكة عالمية، وهي عبارة عن آلاف من الحاسبات المتصلة مع بعضها وفقا لبروتوكول IP/ICP بواسطة خطوط هاتفية لتشكيل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات، ولا يقتصر وجودها من الناحية المبدئية علي بقعة جغرافية واحدة، إذ يمكن الوصول إليها في أي مكان من العالم بتوفر فيه الحاسوب، مزودة بمودم وبرمجيات الاتصال المناسبة وخط هاتفي.¹

واليوم أصبحت تمثل ظاهرة تاريخية وتكنولوجية فريدة وغير مسبوقة، لما تتركه من تغير نوعي في الحياة وأنشطة الأعمال وفي البيئة الاجتماعية والثقافية والإنسانية، هذا فضلا عن تأثيراتها الجوهرية المباشرة في تشكيل مجتمع واقتصاد المعرفة الجديد.

كما أن المهم في هذه الظاهرة أنها تجاوزت التكنولوجيا الشبكية نفسها لتصبح فضاء رقميا للتواصل، ولهذا أصبحت شبكة الانترنت النافذة التي تطل خلالها كل مؤسسة وهيئة حكومية، وكل جماعة ومجتمع للعالم غير كونها القاعدة التقنية والمعلوماتية لنماذج الأعمال الجديدة وفي مقدمتها التجارة الالكترونية، الخدمات الالكترونية، الإدارة والأعمال الالكترونية، ولهذا السبب لا يمكن تصور وجود مؤسسة حديثة تعمل وتنافس بكفاءة وفعالية دون استخدام تكنولوجيا الانترنت وشبكات الأعمال المرتبطة بها.²

¹ ايمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2004.

² الخنساء سعادي، التسويق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، رسالة ماجستير في التسويق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006، ص28.

وتعتبر الانترنت من أهم الأعمال التي ساعدت على ظهور الإدارة الالكترونية، إذا دفعت التكنولوجيا الجديدة عملية تأمين انجاز المهام والمعاملات الخدمية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الانترنت.¹

ويمكن توضيح أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت للإدارة الالكترونية فيما يلي:²

خدمة الاتصال عن بعد: برنامج يوفر إمكانية الوصول إلى كمبيوتر آخر في منطقة أخرى وشبكة أخرى مباشرة عن طريق الانترنت ويمكنه التعامل مع ملفات وبرامج هذا الكمبيوتر المضيف، كما توفر هذه الخدمة القدرة على نقل الملفات وتحميلها دون الحاجة لكلمات مرور أو تكلفة مادية.

خدمة البريد الإلكتروني: تمنح للمشاركين في شبكة تبادل البريد الإلكتروني فيما بينهم وقد ساعد سهولة الاستخدام وانخفاض التكلفة وسرعة الإرسال والاستقبال من وإلى عدة عناوين وفي نفس الوقت على انتشار هذه الخدمة كما أنها لا تتطلب وجود المستقبل.

خدمة منتديات الحوار: خدمة تدعيم مجموعة من المحاورين الذين يتبادلون أطراف الحديث حول موضوع معين عبر شبكة الانترنت.

خدمة تبادل الملفات: برنامج يسمح بتبادل الملفات عبر الشبكة و يحتاج لرقم حساب وكلمة سر، توفر هذه الخدمة نقل الملفات ذات الطابع العلمي بين مراكز البحوث والجامعات والمعاهد.

خدمة المحادثات: هي وسيلة التخاطب بين شعوب العالم وتقدم محركات البحث خدمة التخاطب مجاناً على ثلاثة أشكال:

- المحادثات المسموعة عن طريق الصوت اللاقط وغالباً ما تستخدم بالتزامن مع الطباعة.

¹ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، عمان اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2003، ص32.

² يوسف محمد ابو أمونة، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين، 2009، ص45.

- المحادثات المقروءة عن طريق الطباعة على الشاشة .
- المحادثات المرئية: باستخدام الكاميرات مما يمكن لكل طرف من مشاهدة الطرف الآخر.
- عالم الويب: برنامج يربط بين مواقع مختلفة على الشبكة العالمية ويقدم خدمات عديدة للمستخدمين كخدمات البيع والشراء والتعرف على الخدمات التجارية وخدمات التعليم والمعارف والبحث عن المستندات والوثائق وتتبع الأخبار وغير ذلك.

2.5. شبكة الانترنت (Intranet):

هي عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بالمؤسسة، تستعمل البروتوكولات والقواعد التي تبنى عليها الانترنت و ذلك لكي يتمكن الأفراد العاملين من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة، فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي يتطلبها المكتب والتي تأخذ وقتاً وجهداً ومالاً كبيراً لإنجازها، من هذه الأعمال على سبيل المثال الاجتماعات والتحدث على الهاتف وتحضير الرسائل والمذكرات وإرسال الرسائل بالبريد أو الفاكس وغيرها .

والانترنت في الواقع نسخة مصغرة من الانترنت تعمل داخل المؤسسة ، كما تقدم خدمة إلى الانترنت مع منع العكس وبذلك تؤمن سورا منيعا حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين إليها، بمعنى آخر إن الانترنت هي التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة لرفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات .

إذ تقديم المؤسسة إلى عالم الأعمال الالكترونية والتجارية الالكترونية وتطبيقات الأعمال الأخرى على شبكة الانترنت¹

¹ هيثم حمود شليبي، مروان محمد السنور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص23.

3.5. شبكة الاكسترانت (Extranet) :

يمكن تعريف الاكسترانت بأنها عبارة عن شبكة أعمال خاصة مكونة من عدة أطراف أو مؤسسات ذات علاقة مباشرة مع عمليات إحدى المؤسسات ولكن هذه الأطراف تقع خارج حدود نظام الحماية للمؤسسة¹، أو هي عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها البعض عن طريق الانترنت أي أنها الشبكة التي تربط شبكات الانترنت الخاصة بالمؤسسة العملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة مع الحفاظ على خصوصية الانترنت المحلية لكل مؤسسة ، ويتم بناء تطبيقات الاكسترانت في مجالات عديدة منها مثلا شبكات البنوك والتعاملات المصرفية وأيضا نجدها في نظم شبكات المواصلات². وتصنف شبكة الاكسترانت إلى ثلاثة أنواع هي³:

أ. **شبكة الاكسترانت التوريد:** تربط هذه الشبكات مستودعات السلع الرئيسية مع المستودعات الفرعية، وذلك بهدف إدارة العمل بصورة تلقائية وفورية للمحافظة على مستويات ثابتة من المخزون في المستودعات وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المخزون إلى العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة برقابة المخزون والتسهيلات اللوجستية المرتبطة بإدارة المواد.

ب. **شبكة اكسترانت التوزيع:** تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم وتقدم لهم خدمة الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات أليا مع التوريد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

¹ عبد الفتاح التميمي، وليد سلامة، الشبكات المحلية والانترنت، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة مصر، 2008، ص 46،47.

² سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 149،150.

³ بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، عمان الاردن، 2007، ص 23،24.

ج. شبكات الاكسترنات التنافسية: تعزز هذه الشبكات الندية التنافس في القطاعات الاقتصادية إذ تمنح الشركات كبيرة الحجم وكذلك المتوسطة والصغيرة فرص متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق ربط المؤسسات الصغيرة والكبيرة لكي تتقل الأسعار والمواصفات التقنية بينها مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لم تعد تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم مجرد أداة لتسهيل وتسيير أعمال المؤسسة بل الأمر تعدى إلى كونها ضرورة تسييرية لنجاحها من اجل اللحاق بكل المتغيرات الآتية في العالم، هذه المتغيرات التي أصبحت تشكل على أساسها قرارات الدول والأفراد، وأصبحت تشكل فيها تكنولوجيا المعلومات والإيصال جزءا هاما من اقتصاد دول العالم إن لم تكن هي عماده، من أجل ذلك سنتناولها في هذا المبحث من جوانبها الأساسية.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها "مجموعة من التقنيات والوسائل المساعدة على نقل وانتشار المعلومات بشكل فعال وذلك بالاستفادة من تكنولوجيا الحوسبة، إذن فهي تتمثل في تلك الشبكات والوسائل والأنظمة المختلفة التي تحتوي وتتداول كم كبير من المعارف والمعلومات المتنوعة، حيث يستطيع ملايين الأشخاص الحصول عليها في أي وقت وفي أي مكان، كما يمكنهم المشاركة في تلك الشبكات دون حواجز أو قيود".¹ أو أنها "خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وكذلك تقنيات المصغرات الفيلمية، والبطاقية أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات

¹ عبد الله قلس، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف 27-28 نوفمبر 2007، ص10،11.

والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة.¹ كما يقصد بها أيضا "هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والوسائط المتعددة من أشكال جديدة للتكنولوجيا، ذات قدرات فائقة على إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤشرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخص معا.²

مما سبق فإن جل التعريفات تؤكد على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي نتيجة التقارب أو التلاحم بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال الذي يتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها، وتنظيمها وتخزينها ونقلها إلى المستخدمين بها في الوقت المناسب وبالشكل الصحيح.

ولقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص أهمها:³

- ✓ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن متجاورة إلكترونياً
- ✓ تقليص المكان: بفضل وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة
- ✓ اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل بين الباحث والنظام.
- ✓ تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال من جيل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات،

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق ص 38.

² علاوي مالك، اثر استعمال التكنولوجيا الجديدة للاعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي، دراسة حالة الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي، مذكرة ماجستير تخصص تسيير عمومي جامعة محمد خيضر بسكرة 2006، ص 5.

³ يسوني ابراهيم حمادة، دراسات في الاعلام وتكنولوجيا الاتصال والرأي العام، دار عالم الكتاب القاهرة، 2008، ص 443.

بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع النشاطات الأخرى.

✓ التفاعلية: إن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في الوقت نفسه، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.

✓ اللامركزية: وهي ناسبة تسمح باستقلالية التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

✓ قابلية التوصل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه الصنع.

✓ قابلية التحرك أو الحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته في أي مكان كان عن طريق وسائل استقبال عديدة كالهاتف النقال، الكمبيوتر النقال...

✓ قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

✓ العالمية والكونية: وهي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة، معقدة وتنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأسمال بأن يتدفق إلكترونيا، أي أن الطابع اللامركزي جعل محيط عملها هو البيئة العالمية الدولية والسرعة في أداء الأعمال ومن جهة أخرى بالتدفق السريع والكثيف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته.

2. دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة:

لقد انعكس الاهتمام بالتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على نشاط عدة دول، فالعالم أصبح يعيش فترة من المجتمع الصناعي إلى مجتمع متحرك ومن اقتصاد وطني إلى اقتصاد عالمي، من المركزية إلى اللامركزية، من التعاون إلى الاستقلالية الفردية ومن السلطة التمثيلية إلى سلطة المشاركة.

كما استطاعت التطورات المتسارعة في المواصلات والاتصالات أن تخرق جميع مجالات النشاط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي فقد استطاعت تحقيق سرعة الاتصال بين مكان العالم المتباعد الأطراف بشكل غير مسبوق فأصبح بإمكان البشر الاطلاع على ما يحدث خارج الحدود القومية.

لذلك تسعى المؤسسات إلى إدماج التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في مختلف تعاملاتها لعدة أسباب تنصب في مواكبة التطورات الحاصلة ومن بين هذه الدواعي نذكر ما يلي:¹

- ✓ محاولة التوجه أكثر للزبائن وذلك من خلال نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريدون معرفتها، من منتجات وخدمات وكل مميزات الايجابية.
- ✓ التخوف من خسارة مزايا التنافسية لصالح المنافسين.
- ✓ تخصيص التكاليف وتعزيز فعالية العمليات.
- ✓ تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين وزيادة تفعيل الروابط بين مختلف وظائف المؤسسة.

¹ بن التركي زينب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة بسكرة، 2007-2008.

✓ انفتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي والعالمي.

✓ إتاحة المعلومة الدقيقة للمؤسسة بما يسمح لها باتخاذ القرارات المناسبة، إذ تعتبر المعلومة موردا استراتيجيا في الوقت الراهن لذا تحاول المؤسسات استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال لغرض تحقيق ميزة تنافسية متواصلة تفوق منافسيها

3. آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أولا: ايجابيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتمثل الآثار الايجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الفوائد التي تتيحها حيث نجدها تساهم في:

✓ تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات الأفراد وأدائهم.

✓ تخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية وتطوير الخدمات والمنتجات.

✓ الإنتاجية لمختلف المتطلبات بأكبر سرعة وأقل تكلفة.

✓ إنشاء علاقات جيدة مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط من خلال الاتصال الدائم والمستمر.

✓ التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات وهذا ما يساهم في تخفيض التنقل والإقامة... الخ.

✓ التأثير على عمليات التسويق حيث يمكن اليوم للكثير من المستهلكين من دول العالم الدخول الى الانترنت والاطلاع على المواصفات وعرض أي من السلع التي يرغبون في شرائها كما أشارت التجارة الالكترونية على أسعار مختلف السلع والخدمات، حيث يمكن

للمشتري أن يتفحص السلعة ومختلف مواصفاتها وأسعارها في كل بقع العالم بسرعة وتكلفة "قليلة" بالمقارنة بالوسائل السابقة، السفر، الزيارات والمعارض... الخ.

✓ تحقيق تكامل عالمي للأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.

ثانيا: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رغم الايجابيات المذكورة سابقا، إلا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سلبيات أيضا منها:
 ✓ قد يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات واستعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيدا وتطورا من التجهيزات المستعملة سابقا، يجعل هذه المؤسسات بحاجة الى عمالة أعلى خبرة وتعلما كما يحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى ليتناسب مع هذا التطور.

✓ تجعل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية.
 ✓ إن الموجة الكهرو مغناطسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا، لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة... الخ. لذا يجب أن تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية.

✓ تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مخاطر بزوغ إمبراطورية جديدة للقوى العاملة وشركات عملاقة عابرة للقارات، وكل ذلك مصحوبا بخطر تصاعد الإقلال من إنسانية الحياة وذلك إذا ما حلت قيم السوق محل القيم الإنسانية الأخرى.

ومن خلال هذا المنطلق يمكن أن تؤدي هيمنة القوى الاقتصادية إلى ظهور مجتمعات شمولية

خلاصة:

مما تقدم فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استطاعت أن تحقق في القرن العشرين أقوى نجاحاتها من خلال جذب انتباه كل العالم لها عامة والمؤسسات خاصة حيث استطاعت أن تقرب المسافات بين الأفراد والمؤسسات دون أن تعطي للمسافات البعيدة أو اختلاف اللغات أو اختلاف الأديان، كما كان لها التأثير الكبير على المؤسسات التي لا يمكن أن تعمل إلا في ظلها. ونجد من وظائف المؤسسة التي تأثرت بهذه التكنولوجيا وظيفة تسيير الموارد البشرية التي أصبحت اليوم مطالبة بلعب الدور الإستراتيجي بدلا من الاكتفاء من لعب الدور التنفيذي أو دور ممارس كردود أفعال كما هو قائم في المنظمة. لذلك نستعمل في الفصل الموالي على إبراز أهم الاستخدامات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الثاني: مدخل نظري للرأس المال البشري والرأس المال الفكري

أصبح ينظر اليوم إلى الموارد البشرية كأصول حقيقية ورأس مال استراتيجي، وهذا بالنظر إلى أن المصدر الحقيقي للميزة التنافسية متمثلة في المعرفة، والتي أصبحت مرتبطة بشكل مباشر برأس المال البشري والفكري. وعليه فإنه من الضروري للمنظمات إدارة موجوداتها المعرفية ذات القدرات الجوهرية كما أصبحت مسألة الاهتمام برأس المال البشري ملحة قبل الاهتمام بأي موارد أخرى لأن القوى العاملة اليوم تحولت إلى قوى فاعلة.

الرأس المال الفكري يشمل الأصول غير المادية مثل الابتكارات والأفكار والبراءات والعلاقات التجارية. من ناحية أخرى، الرأس المال البشري يمثل الموارد والقدرات التي يمتلكها الفرد، مثل المعرفة والمهارات والخبرات.

يمثل الرأس المال الفكري القيمة التي ينتجها الرأس المال البشري. فالرأس المال البشري أي المهارات والمعرفة والخبرات يتم استخدامه لتطوير الأفكار والابتكارات وإنتاج الرأس المال الفكري. وبالمثل يحتاج الرأس المال الفكري إلى الرأس المال البشري ليكون قادراً على التطبيق والتحويل إلى قيمة عملية.

باختصار يمكن القول إن الرأس المال البشري يُمكن الفرد من تطوير الرأس المال الفكري، وفي المقابل يُمثل الرأس المال الفكري الناتج المتمثل في الأفكار والابتكارات والمعرفة التي يمكن أن تستفيد منها المجتمعات والاقتصادات.

المطلب الأول: مفهوم الرأس المال الفكري والبشري

في ظل اقتصاد المعرفة احتل رأس المعرفي (المال الفكري) أهمية خاصة من جانب الباحثين والاقتصاديين والمنظمات المهنية في مجال الميزة التنافسية، من حيث مفهومه ومكوناته وأهدافه وأهميته وطرق قياسه. ورأس المال الفكري بعناصره المختلفة أصبح من الأدوات الهادفة الواجب أخذها في الاعتبار عند تحديد القيمة الاقتصادية لمنظمات الأعمال والتنافسية. والرأس المال الفكري يعتبر الكل بنسبة للرأس المال البشري.

وضمن هذا السياق سيتم التطرق إلى رأس المال الفكري من جوانبه الأساسية.

1. مفهوم الرأس المال الفكري:

موضوع الرأس المال الفكري من المفاهيم الجديدة جدا في علوم التسيير، وسنحاول في هذا النطاق تقديم توضيح وتعريف له.

تعريف لغوي:

نجد أن كلمة فكر مشتقة من الكلمتين اللاتينيتين:

Inter وتعني بيّن، وضمناً تعني العلاقات و **Lectio** وتعني القراءة والمعرفة، وعند إضافة **Capital** التي تعني مجموع مصطلح رأس المال الفكري الذي يشير إلى مفهوم العلاقات المبنية على المعرفة التركيبية والكفاءات التي لها قدرة على توليد القيمة والتنمية. وحسب معجم المصطلحات الإدارية فإنه يتمثل في قيمة ما تملكه المنظمة من موارد بشرية وما يتوافر لديها من خبرات ومن معارف وتجارب يمكن أن تساهم في تطوير المنظمة وغالبا ما يصعب التعبير عنها كمياً، ولا تظهر قيمتها في ميزانيات المنظمة.¹

¹ سعد على العنزي، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، العدد 28، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الاردن، 2001، ص155.

تعريف اصطلاحي:

اختلفت آراء الكتاب والباحثين والمنظمات المهنية حول مفهوم رأس المال الفكري، وسوف نقوم بعرض مختصر لأهمها فيما يلي:

تعددت وجهات النظر في تحديد محتواه التعريفي، فقد قال عنه الباحث الاقتصادي **A.Marshall** مارشال بأنه "جزء من رأس المال للمنظمة يتمثل فيما يملكه الأفراد من القدرات المعرفية والتنظيمية وغيرها، وتمكنهم هذه القدرات من إنتاج الأفكار الجديدة أو تطوير أفكار قديمة، والتي تمكن المنظمة (إذا استطاعت الوصول إلى هذه المعرفة) من توسيع حصتها السوقية وتعظيم نقاط قوتها وتجعلها في موقع قادرة على اقتناص الفرصة المناسبة، ولا يركز رأس المال الفكري في مستوى إداري معين".¹

و يعرفه الباحث جودة عبد الرؤوف زغلول في دراسته سنة 2002 : أنه باستقراء الفكر المحاسبي لا يوجد تعريف متفق عليه للأصول الفكرية حتى الآن، نظراً لأن الكثير من المكونات الأساسية للأصول الفكرية ما زالت غير معروفة بالإضافة إلى التداخل الواضح بين الأصول الفكرية وكل من الأصول المعنوية بمعناها المتعارف عليها، ومن ثم يصعب استخلاص تعريف محدد للأصول الفكرية، ويرى أن هذه الأصول ما زالت موضوعاً جديداً وجد طريقه إلى الفكر المحاسبي في التسعينيات من القرن العشرين.² ويعرفه الباحث **Stewart** ستيوارت " هو حزمة من المعرفة المفيدة، هذه الدراسة تعد من أولى الدراسات التي تناولت مفهوم وعناصر أصول الملكية الفكرية واعتبرت هذه الأصول من أهم العوامل المؤثرة على نجاح منظمات الأعمال وزيادة قدرتها التنافسية".³

¹ نادية حماش، مساهمة الراس المال الفكري في تمكين تطبيق ادارة الجودة الشاملة، اطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2017، ص17.

² Ulrich, a new manages for human resources, Harvard business review January–february, 1998.p2.

³ - توماس أ. ستيوارت - رأس المال الفكري، ترجمة علا أحمد إصلاح الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ثروة المعرفة، مصر، 2004، ص12

بالإضافة إلى ما سبق، يراه البعض بأنه: "أصل غير ملموس ماديا يصعب تقييمه مقارنة مع باقي أصول المنظمة بفعل الطبيعة المميزة له والذي يعكس القدرات العقلية للمنظمة، هذا يتطلب النظر للموارد البشرية وتحديدا رأس المال الفكري كميزة تنافسية"¹ أو حسب دراسة سعد زناد سنة 2005 "مجموعة من العناصر الهادفة إلى تكوين ثروة فكرية في المنظمة، رصيدها الطاقات المعرفية المتمثلة في نخبة معينة من الأفراد القادرين على تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة عن طريق إنتاج أفكار جديدة وتطوير الأفكار القديمة"² وعليه فالرأس المال الفكري يتمثل في القدرة العقلية لدى فئة معينة من الموارد البشرية ممثلة في الكفاءات القادرة على توليد الأفكار المتعلقة بالتطوير للأنظمة والأنشطة والعمليات والاستراتيجيات بما يضمن للمنظمة تنافسية مستدامة. ولفهم أكثر لمفهوم رأس المال الفكري ندرج الجدول التالي الذي يوضح مقارنة بينه وبين رأس المال المادي.

البيان	رأس المال الفكري	رأس المال المادي
الميزة الأساسية	غير مادي - غير ملموس وغير منظور	مادي ملموس ومنظور
الموقع المتواجد	في عقول الأفراد العاملين بالمنظمة	ضمن البيئة الداخلية للمنظمة
التمثيل النموذجي	الأفراد ذوي المعارف	الألات-المعدات-المباني
العوائد	متزايدة بالابتكار	متناقصة
نمط خلق الثروة	بالتركيز والخيال الواسع	بالاستخدام المادي - الموارد-
الأفراد	عمال مهنيو معرفة	العاملون البدويون

الجدول رقم (5): مقارنة بين رأس المال الفكري ورأس المال المادي

المصدر: نجم عبود نجم، إدارة اللا ملموسات:³

¹ زايد عادل، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص40.

² عصام الدين محمد متولي، نماذج القياس المحاسبي للراس المال الفكري، المؤتمر السنوي الدولي الخامس والعشرون حول ادارة

المعرفة، كلية التجارة، جامعة المنصور، الفترة 4-6/05/2010، القاهرة، ص 6

³ نجم عبود نجم، إدارة اللا ملموسات: إدارة مالا يقاس، دار اليازوري، عمان، 2010، ص119

2. مفهوم رأس المال البشري:

تعتبر الموارد البشرية من المقاييس الأساسية لثروة المؤسسة، باعتبارها على رأس المكونات الرأسمالية والأصول المؤثرة في اقتصادها. فالرأس المال البشري بما يملكه من معارف ومهارات تميزه بالليونة والإبداع وسرعة رد الفعل، يمكن للمنظمة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وبالتالي فهو القوة الدافعة الحقيقية لها.

بدأ استخدام مصطلح رأس المال البشري منذ القرن العشرين وهذا ما تؤكد كتابات شولتز سنة 1961 وكتابات بيكر سنة 1964، إلا أن هناك بعض الباحثين الذين يعيدون بدايات الاهتمام به إلى آدم سميث في القرن الثامن عشر، حيث تم استخدام هذا المصطلح وتقديمه إلى السوق ومنظمات الأعمال كأسلوب لجذب وتوجيه الانتباه نحو مساهمات العامل في المؤسسة.¹

ويلاحظ أن هناك الكثير من التعريفات لهذا المصطلح. فقد عرف على أنه "أصل غير ملموس ضمن طاقة المؤسسة، وهذا الأصل يعزز الإنتاجية وعمليات الإبداع والابتكار وعمليات تشغيل العاملين الأفضل. وهو يتفاوت بين مؤسسة وأخرى فهو قد يكون وافرا وغزيرا في منظمة ما، وقد يشهد حالة ضعف وتراجع في مؤسسة أخرى" كما يعتبر تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2003 أن "رأس المال البشري هو النواة الصلبة نسبيا لرأس المال المعرفة"². أما برنامج الأمم المتحدة الإنمائي فيراه بأنه "كل ما يزيد من إنتاجية العمال الموظفين، من خلال المهارات المعرفية والتقنية التي يكتسبونها. أي من خلال العلم والخبرة"³.

كما يصفه البعض الآخر بأنه "مجموع القوى العاملة التي تمتلك القدرة والتفكير والتجديد والابتكار وذلك بفعل المعرفة الضمنية الكامنة في أذهان العاملين التي تخلق مهارات القيادة

¹ راوية حسن، مرجع سابق، ص 295

² عيادي عبد القادر، لعريفي عودة، مؤشرات قياس رأس المال البشري الجزائر، ورقة من الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الإقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، ص 2.

نجم عبود نجم، ادارة المعرفة ، مرجع السابق، ص 29 ³

والقدرة على حل المشاكل واتخاذ القرارات الرشيدة والتعامل مع المخاطر، وعليه فهو يعكس فاعلية المنظمة في إدارة مواردها الملموسة وغير الملموسة.¹

ويشير إليه البعض الآخر بأنه "مجموعة المعارف والخبرات وكل القدرات التي تمكن من زيادة إنتاجية العمل لدى فرد أو جماعة عمل معينة. و بالتالي فهو نتيجة تراكمات مختلف الطاقات و الإبداعات، وجميع الصفات التي يمتلكها العاملون في المؤسسة بالإضافة إلى ما سبق عرف بأنه "القيمة غير المحسوسة القادرة على دعم الإنتاجية والابتكار، وخلق فرص العمل و تعزيزها"².

ومن خلال مجمل التعاريف السابقة، فإن رأس المال البشري يتمثل في جميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة والتي لديها القدرات الإبداعية والإبتكارية، وتشمل على معارف العاملين المتطورة وخبراتهم المتراكمة ومهاراتهم وتماسكهم كفريق عمل متكامل.

تعددت الكتابات حول رأس المال البشري في المؤسسة، باعتباره محددًا للميزة، كما تعددت اتجاهاته إلى مسارين مترابطين، الأول يتمثل في مسار المعرفة والقوى الذهنية أما الثاني فهو مسار الاعتماد على هذا المورد من خلال الاهتمام بكيفية خلقه. أما أهم الأسباب التي جعلت المنظمة تغير نظرتها إزاء الفرد من كونه عامل بسيط للإنتاج إلى مورد بشري يساهم في بقائها واستمراريتها، فتتمثل في:³

- تنقل اليد العاملة: ظهرت حركات هجرة الأفراد من الأرياف إلى المدن نتيجة ظهور الثورة الصناعية التي سمحت بلفت الانتباه بشكل خاص للأفراد ولجذب العمل.
- الحركة الإصلاحية: أحدثت هذه الحركة الحاملة لرؤية جديدة للعلاقات في العمل موجة من الإصلاحات الملائمة وهيأت الرأي لقبول مبدأ المقاييس الاجتماعية.

¹ يوسف أبوفارة، أريج غانم، واقع رأس المال البشري في شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية، ص2 www.hrdiscussion.com

³ D. ROUX, « Analyse Economique et Gestion de l'Entreprise », Vente, Finance et Ressources Humaines, Dunod, Bordas, Paris, 1988.p22

- الحركة النقابية: نتيجة ظهور التجمعات العمالية في بريطانيا عام 1826، تطورت الحركة النقابية في البلدان الصناعية في بداية القرن العشرين، حيث تبع ذلك تغير محسوس في العلاقات بالعمل والاعتراف بالحقوق الأساسية للعامل. وقد عملت هذه النقابات على الاهتمام أكثر بالفرد من خلال، المطالبة بزيادة الأجور وخفض ساعات العمل وإعطاء الفرد كامل الحقوق الاجتماعية، لتصبح بذلك شريكا أساسيا يؤخذ بعين الاعتبار في المنظمات.
- التقدم التقني والتطور المعرفي: منذ القرن الأخير والعالم يشهد تطور متزامن وتفاعلي للتقدم التقني والمعرفي وكذا للنمو الاقتصادي، واكتشاف أن المورد البشري أصبح كمحدد أساسي للكفاءة الإنتاجية، وهذا معناه بما يملكه من مهارات وقدرات وما يتمتع به من دوافع للعمل.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص الرأس المال الفكري والبشري

1. أهمية وخصائص الرأس المال الفكري:

تتجلى أهمية رأس المال الفكري في المعايير الآتية:

- **ميزة تنافسية**: يرى العديد من الباحثين ان رأس المال الفكري يمثل الموجودات التنافسية القادرة على المحافظة على مستوى متفوق للمعرفة داخل المنظمة، وفي الوقت ذاته يدعم الاستخدام العلمي للمعلومات بشكل يعزز أداء المنظمة ويجعلها قادرة على الاستجابة لبيئة المنافسة دائمة التغير¹.
- **ثروة كبيرة**: رأس المال الفكري ثروة كبيرة بالنسبة للمنظمات، وتأتي من عدة مصادر، أولها أن الإنسان في الثمانين من عمره لا يفقد أكثر من 3 % من قدرته الدماغية. وهذا يعني أن 97 % من القدرة الدماغية ستبقى حيوية فعالة وهذا لإنسان عادي فكيف الحال لرأس مال

¹ نفس المرجع، ادارة معرفة المفاهيم الاستراتيجية والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص 289

فكري يبقى مستثمرا أما المصدر الثاني لكونهم ثروة هو قدرتهم على تسجيل براءات الاختراع التي تشكل قيمتها مبالغ خيالية للاختراع.¹

• **عامل البقاء:** وجود رأس المال الفكري في المنظمة عاملا مهما لبقائها واستمرارها في عالم الأعمال، لأنهم يمثلون النخبة الممتازة التي تكونت لديها الخبرة العلمية والعملية المتراكمة، إن بقاء منظمات المتنافسين واستمراريتهم في الأجل الطويل رهن بقدر كل منها على الابتكار المستمر". ونلاحظ أن جوهرها هو الابتكار المستمر الذي سيضمن البقاء ونحن نعلم أن المسئول هو رأس المال الفكري.²

2. خصائص وأهمية الرأس المال البشري:

- **الخصائص:** أهم خصائص رأس المال البشري كما يلي:³

- ✓ إن دورة حياة رأس المال البشري هي أطول من دورة حياة المنتج، أو العملية أو التكنولوجيات.
- ✓ إن رأس المال البشري يتسم ببعدين، الرصيد أي قيمة رأس المال البشري المقدر في نهاية السنة أو في أي وقت، والتدفق أي القيمة الجديدة لرأس المال البشري المتولدة من سيرورته في عمل أفراد.
- ✓ رأس مال غير ملموس، صعب القياس، يتزايد بالاستعمال، له تأثير كبير على المنظمة.

¹ ابراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ادارة النهضة العربية، مصر، 2002، ص 255

² مريم زلماط، دور الراس المال الفكري في استمرارية المؤسسة، اطروحة دكتوراه، كلية اقتصاد والتسير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2022، ص 8

³ نجم عبود نجم، ادارة معرفة المفاهيم الاستراتيجية والعمليات، المرجع السابق، ص 141-142

- الأهمية: يمكن تلخيص أهمية رأس المال البشري في النقاط التالية:¹

- ✓ إنجاز العمليات الداخلية بكفاءة وفعالية وتحقيق القيمة المقترحة للزبائن.
- ✓ بلوغ الأهداف المالية المتمثلة في القيمة المضافة ومعدل العائد على الاستثمار.
- ✓ وضع إستراتيجية التعلم للمؤسسة التي تعد أساس زيادة الخبرات والمهارات والقدرات.

المطلب الثالث: مكونات الرأس المال الفكري والبشري

وعلى ضوء مراجعة بحوث حول هذا الموضوع، فإننا نجد إن هناك اتفاق كبير بين الباحثين حول التصنيف الذي قدمه الباحث Stewart ستيوارت، كما تم اعتماده في اغلب الدراسات. فقد قدم بعد دراسة معمقة ومفصلة لرأس المال الفكري تصوره في هذا الشأن، حيث صنف نموذجه إلى ثلاث مكونات أساسية وهي:²

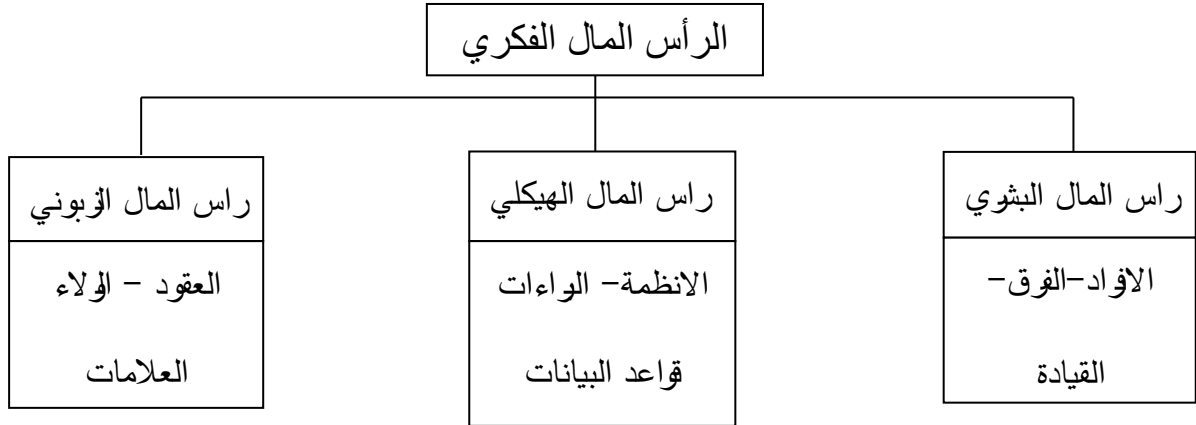
1/ رأس المال البشري: من أهم مكونات رأس المال الفكري، وتتمثل في القوى العاملة التي تمتلك الخبرة والمهارة والابتكار، والتي تقدم حلولاً للمشاكل وتعزز عمليات التطور. كما يأخذها العاملون معهم عند مغادرة المنظمة.

2/ رأس المال الهيكلي: هو عبارة عن قدرة المنظمة في نقل ونشر وتوظيف المعرفة والمهارة والخبرة المتوفرة عند العاملين في المنظمة إلى الواقع الفعلي، أي إلى مواقع إنتاجها والتي بحاجة إليها. وهذا النقل أو التوظيف والنشر يتم من خلال وجود هيكل تنظيمي ملائم وواضح الصلاحيات والمسؤوليات ولديه الكفاءة في تطبيق المعرفة والمهارة والخبرة في المنظمة. لذا فإن رأس المال الهيكلي يتمثل في الثقافة، النماذج التنظيمية والعمليات والإجراءات وقنوات التوزيع.

¹ محمد زويبير، شوقي جدي، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلي، الشلف، 14/13 ديسمبر 2011، ص 16.

² راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 367

3/ رأس المال لزيائتي: يعبر العملاء مصدر للمعلومات المعرفة لتطوير الانتاج. لذا فان رأس المال الزبوني يمثل القسمة المشتقة من الزيائن الراضين ذوي الولاء، الموردن المعول عليهم، المصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للمنظمة جراء علاقتها المتميزة بها. ويمكن تصور الباحث Stewart ستيوارت بيانيا كما يلي:



المصدر: نجم عبود، ادارة المعرفة¹

الشكل رقم (1): مكونات رأس المال الفكري

وتجدر الإشارة إلى أن الباحثين Menitum & Zojecetn أوضحوا أن الرأس المال الفكري يمكن تقسيمه إلى:²

الرأس المال البشري: ويرتبط بالموارد البشرية ويتمثل في المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات البشرية المتوافرة لدى المنشأة، كما يتمثل في كفاءة ومهارات وخبرات ورضا العاملين بها.

رأس مال العلاقات: ويتمثل في جميع الموارد الموجهة بالمنشأة والمتعلقة بعلاقات المنشأة الخارجية مثل علاقة المنشأة بالعملاء والموردين ومقدرة المنشأة التفاوضية مع الآخرين.

رأس المال الهيكلي: ويتمثل في المعرفة التنظيمية، وبصفة عامة يتمثل في كل شيء متواجد داخل المنشأة ويساعدها على الاستفادة من قدرتها البشرية وعلاقات بالغير وقدرتها على الابتكار والإبداع واستخدام تكنولوجيا المعلومات.

¹ نجم عبود، ادارة المعرفة لمفاهيم الاستراتيجية والعمليات مرجع سابق، ص 291

² نفس المرجع، ص 292

المبحث الثالث: ماهية تنمية الرأس المال البشري

أصبحت تنمية الرأس مال البشري كخيار استراتيجي تفرضه طبيعة الضغوط التنافسية المزيدة، لأن تسيير المنظمات في ظل تحديات الاقتصاد المبني على المعرفة

المطلب الأول: مفهوم تنمية الرأس المال البشري

التنمية: ارتفاع الشيء من موضعه الى موضع اخر.¹

هناك عدة تعاريف لتنمية الراس المال البشري ونجد منها:

- عملية ديناميكية فعالة، تضمن زيادة المعرفة والمهارات والقدرات لجميع الموارد البشرية
- كما عرفها بعض الكتاب على أنها عمل مخطط يتكون من مجموعة برامج مخصصة من اجل تعليم رأس المال البشري، وإكسابه معارف جديدة، متوقع ان يحتاجها في أداء مهامه أو وظائف جديدة في المستقبل، والتأقلم والتعايش مع أي مستجدات جديدة او تغيرات تحدث في البيئة وتؤثر على المؤسسة

ويعرفها آخرون أيضا: بأنها تتعلق باستقطاب ومساندة العنصر البشري، والاستثمار فيه وذلك باستخدام عديد الوسائل التي تضمن التعليم والتكوين، إعطاء النصح والإرشاد، التكوين الميداني والإشراف المباشر والتطوير التنظيمي.²

كما عرفت التنمية للرأس المال البشري: بأنها عبارة عن تعبئة للطاقات البشرية وبلورة لإمكانيتها المتعددة وموهبتها العقلية والجسدية لزيادة قيمتها، ورفع مكانتها لتتمكن من استخدامها بصورة مبدعة.

ونجد أن احمد منصور يعرفها باعتبارها العملية الضرورية لتحريك وصقل وصياغة وتنمية القدرات والكفاءات البشرية في جوانبها العلمية والعملية، او الفنية والسلوكية، فهي وسيلة

¹ منى دريس، دور التكوين في تنمية الرأس المال البشري ، رسالة ماجستير ،كلية الاقتصاد والتسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية ،جامعة جيجل، الجزائر، 2025، ص96.

² ربيعة قوادرية، مساهمة تنمية راس المال البشري في ادارة المعرفة، مجلة البحوث، العدد23، الجزائر، 2017، ص342

تعليمية تمد الإنسان بالمعارف، مبادئ الفلسفة تزيد من طاقته على العمل والإنتاج، وهي أيضا وسيلة تدريبه تزوده بالطرق العلمية والأساليب المتطورة.¹

في الأخير نقول أن تنمية الرأس المال البشري عملية تتعلق بتنمية القدرات البشرية بكل جوانبها العلمية و العملية، من اجل المساهمة الفعالة في الإنتاجية و التطور.

المطلب الثاني: أهمية تنمية الرأس المال البشري

نذكر أهم النقاط لأهمية تنمية الرأس المال البشري:

- ضمان زيادة مخزون الرأس المال البشري.
- تحقيق نتائج ايجابية مباشرة أو غير مباشرة في نجاح المؤسسة.
- اهتمام عملية التنمية عبر مختلف مراحلها من استقطاب راس المال البشري صناعته تنشيطه والمحافظة عليه وذلك من خلال العمليات التالية:²

-استقطاب أفضل الموارد البشرية: يركز هذا على البعد البحث عن الخبرات المتقدمة، وجذب المهارات التقنية العالية بالاعتماد على نظام معلومات يسهل مهمة الجذب والاستقطاب. ومن بين الاستراتيجيات الملائمة لآلية الاستقطاب:

-التشجيع على الاستثمار في تعليم رأس المال البشري: يشمل هذا البعد على تعزيز قدرات الكفاءات البشرية، من خلال الاستثمار فيه، نظرا لأنه يؤدي الى تراكم هذا الأخير، فقيمة ما ينفق على الاستثمار في التعليم، لا يجب ان يقاس فقد بالعائد المباشر الملموس، من هذا الاستثمار بل يجب أن يؤخذ في الاعتبار العائد الغير ملموس، لأنه يتيح للموارد البشرية فرص أكثر وأوسع للكشف عن ميولهم وقدراتهم وتنميتها.

-الاستثمار في تدريب رأس المال البشري: إن النظرة للتدريب اليوم مكونة من ثلاثة عن عناصر مستمرة هي، تعليم، تدريب وتنمية، يلزم جميعها حياة المورد البشري في المؤسسة

¹ منى دريس، المرجع السابق، ص98

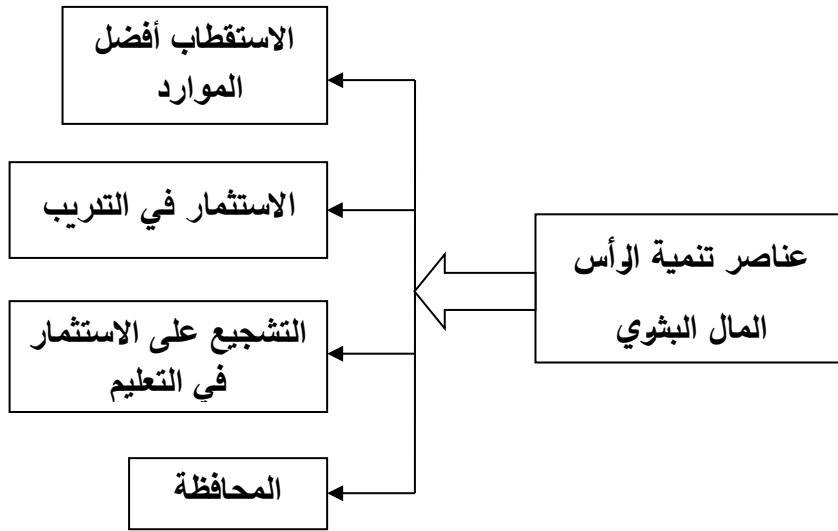
² سعد علي العنزي صالح، المرجع السابق، صص264-274

منذ تاريخ تعيينه حتى تركه العمل فيها، والغاية من ذلك دعمه ومساندته وتمكينه من أداء أعماله في الحاضر والمستقبل ضمن فريق ينتمي إليه.

- **المحافظة على رأس المال البشري:** يتم عن طريق الاستثمار في التدريب والتطوير المستمر، والتحفيز المادي والمعنوي. وتستعين بعدة استراتيجيات منها:

- إستراتيجية تدريب وتكوين الفرد: يكون من خلال وضع برامج خاصة بالتدريب، ويكون هذا بعد تحديد النقص المهنية لدى كل فرد ثم إعداد دورات تدريبية له. إضافة إلى تطويره من خلال المؤتمرات والندوات العلمية.
- إستراتيجية التحفيز: من خلال التحفيز بنوعيه المادي مثل التعويضات المادية ونظام الأجور العادل الذي يعطي للفرد حقه، والمعنوي مثل الترقيات، الثناء المتواصل على كل العمل المتميز

والشكل التالي يوضح عناصر تنمية رأس المال البشري



الشكل رقم (2): عناصر تنمية الرأس المال البشري

المصدر: نعمة وحسين، رؤية في بناء القدرات للقيادات الجامعية¹

¹ نعمة وحسين، رؤية في بناء القدرات للقيادات الجامعية، المؤتمر العلمي للتعليم العالي في العراق، 2007، ص 140.

خلاصة:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يتضح لنا أن نجاح المنظمات في النصف الأول من القرن الماضي كان يعتمد بشكل أساسي على ما تملكه من أصول مادية، لكن هذا الوضع بدأ يأخذ منحى آخر. حيث أصبح مورد المعرفة هو الأساسي في نجاح وتطور المنظمات، طالما أن هذا المورد يوفر مناخ الإبداع والابتكار، الأمر الذي يؤدي إلى تعزيز مركزها التنافسي. وهنا نشأ ما يسمى بالرأسمال البشري المعبر عن الموجودات المعرفية حيث أن هذه الموجودات تسهم بشكل فعال في خلق الأصول المادية لتكون المحدد النهائي للأداء. من أجل ذلك، أصبح الرأسمال البشري لقضية الأساسية في معظم المنظمات، حيث أن هذه الأخيرة لكي تستمر وتنمو بشكل قوي، يجب أن يجعل من بناء وتطوير الموجودات البشرية بعدا مهما من أبعادها من خلال البحث عن الأدوات والوسائل التي تمكنها من تقليص الفجوة بين المعرفة والتنفيذ. والتي قد تكون تكنولوجيا إحدى أهم هذه الوسائل لقدرتها على إدارة المعلومات المتنوعة عن تنمية الرأسمال البشري، حيث نستعمل على التوضيح ذلك في الفصل الموالي.

خاتمة:

إن الاهتمام بتنمية رأس المال البشري هو عملية تعبئة للطاقات البشرية وبلورة لإمكانياتها المتعددة ولمواهبها العقلية والجسدية لزيادة قيمتها ورفع مكانتها، لاستخدامها بصورة مبدعة في طريق الإستغلال الأمثل لكافة الموارد المتاحة من منطلق أنها تدور حول بناء الإنسان وتوفير الشروط الدائمة لضمان وجود أفراد في المجتمع قادرين على إحداث التطور بصورة مستمرة ولمسايرة تغيرات العصر.

الفصل الثالث
الإطار التطبيقي
للدراسة

الفصل الثالث الإطار التطبيقي للدراسة

أولاً: بطاقة تقنية عن المؤسسة محل الدراسة (ENCAB)

ثانياً: عرض وتحليل البيانات

ثالثاً: تحليل اتجاهات المبحوثين حول متغيرات الدراسة

رابعاً: نتائج الدراسة

خامساً: توصيات الدراسة

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأساليب المعاصرة، والتي تهدف إلى توفير المعلومات للجهات المستفيدة منها بثقة وبالوقت المناسب نظرا لأهميتها للمنظمات في كل المجالات، أين ازداد دور رأس المال البشري والاهتمام به، ومع تزايد التأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية رأس المال البشري بالمنظمة يحتم ضرورة توافر معلومات كافية وصحيحة ودقيقة عن العنصر البشري حتى يصبح من الممكن زيادة فعاليته وتطويره، تكوينه والمحافظة عليه.

أولاً: بطاقة تقنية عن المؤسسة محل الدراسة (ENICAB)

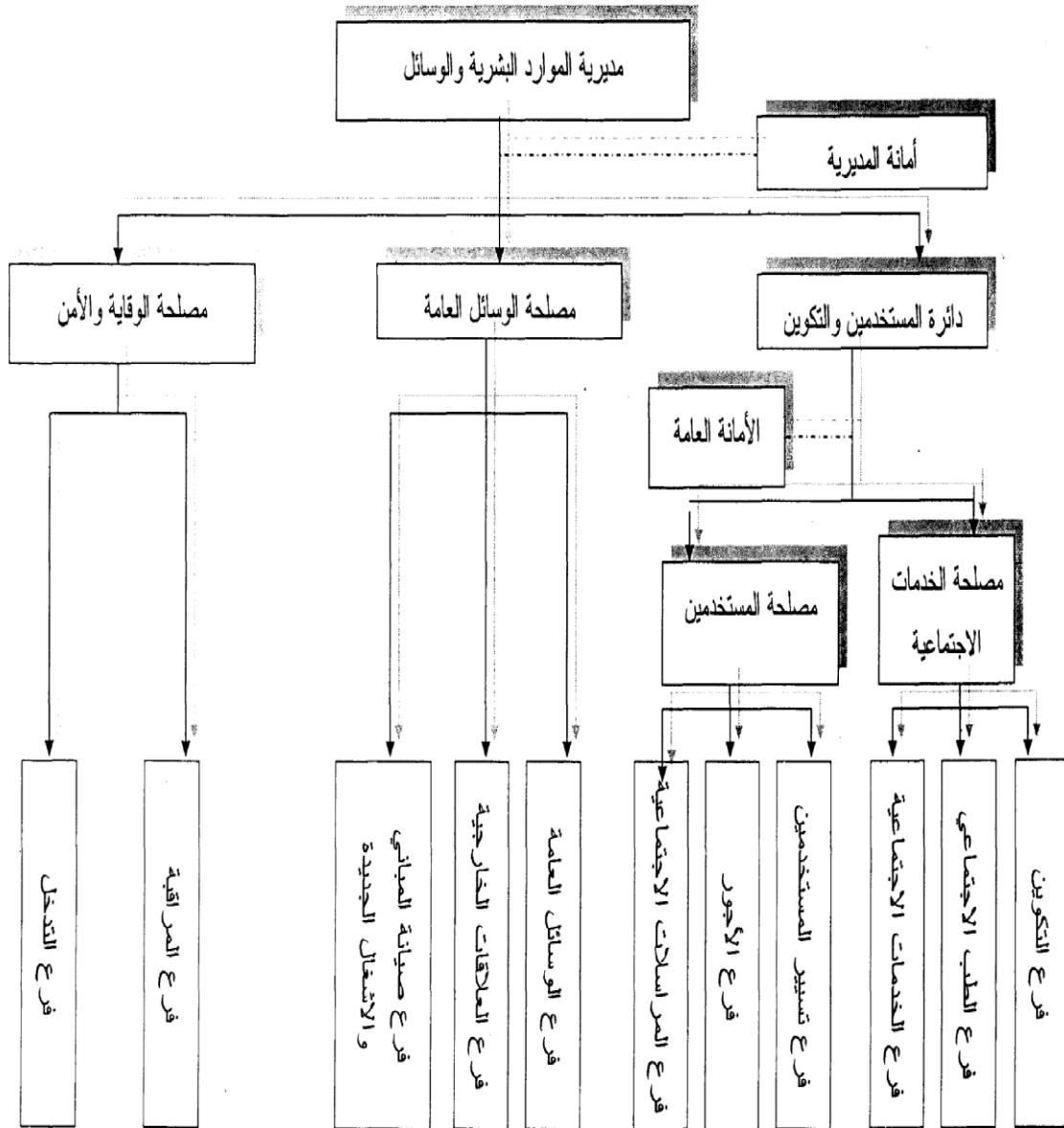
تقع مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة في المنطقة الصناعية غرب مدينة بسكرة، وتعد من أكبر المصانع في إفريقيا، حيث تتربع هذه المؤسسة على مساحة إجمالية تقدر بـ: 42 هكتار منها 16 هكتار مغطاة تشتمل على ورشات ومخازن، مباني إدارية، ...إلخ، أما الباقي فهو عبارة عن مساحة حرة تقدر بـ 26 هكتار تشمل على مواقف السيارات ومختلف المعدات الأخرى التي تستخدمها المؤسسة كمعدات الشحن والتفريغ، بالإضافة إلى مختلف تجهيزات النقل الخاصة بالمؤسسة من شاحنات، مقطورات، عربات ...إلخ.، نشأت بمقتضى المرسوم 20/83 المؤرخ في 1983/01/01.

تختص هذه المؤسسة بصناعة الكوابل المختلفة، وتعتمد على جملة من المواد منها ما هو داخل في تركيب المنتج وهي المواد الأولية مثل: النحاس والألمنيوم كمواد ناقلة للتيار الكهربائي، PVC – PRC – LACRAIE.

يبلغ عدد عمال المؤسسة إلى حوالي 908 عامل، من بينهم 120 عامل إداري من رؤساء ومرؤوسين وهم ينقسمون إلى:

- إطارات: 101 عامل.
- أعوان تحكم: 204 عامل.
- أعوان التنفيذ: 603 عامل.¹

¹ رئيس مصلحة الموارد البشرية، مؤسسة صناعة الكوابل، بسكرة



الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة

ثانياً: عرض وتحليل البيانات

وقد اعتمدنا في عملية تفرغ وتحليل البيانات المتحصل عليها على برنامج SPSS وعلى الأدوات الإحصائية التالية:
 - عرض الجداول الإحصائية للإجابات.
 - تمثيل النسب المئوية لنتائج الاستبيان بدوائر نسبية.

1. البيانات الشخصية لعينة الدراسة

فيما يلي وصف لخصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية والوظيفية:

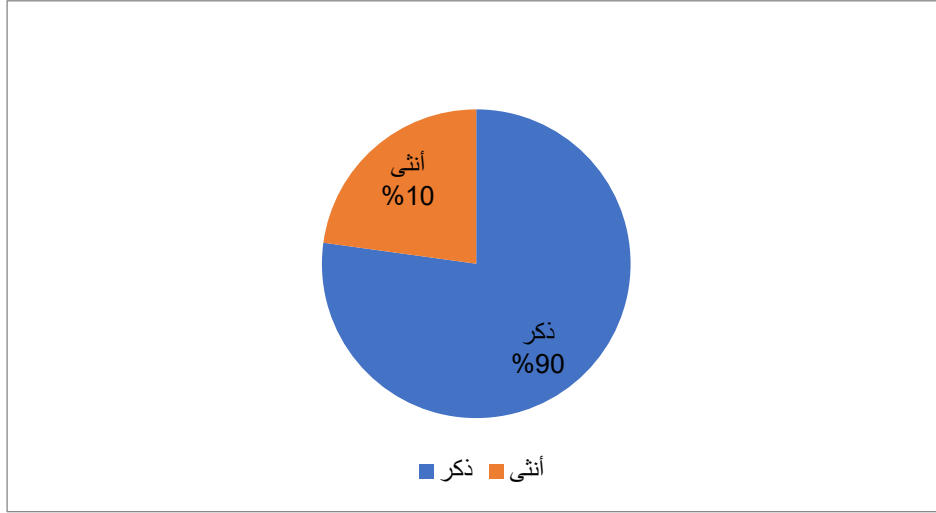
1.1. الجنس: يوضح الجدول الموالي متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
90.2%	37	ذكور
9.8%	4	إناث
100%	41	المجموع

جدول رقم (6): توزيع عينة حسب متغير الجنس

المصدر: من اعداد بالاعتماد على برنامج SPSS

يتضح من الجدول ان الطابع الذكوري هو الغالب في عينة الدراسة حيث بلغ عددهم 37 بنسبة 90.2% في حين بلغ عدد الاناث 4 بنسبة 9.8% . ولا يمكننا في هذه الحالة تفسير أن نتائج الموضحة أعلاه بأن الذكور أكثر تواجدا في مثل هكذا مؤسسات أو أن طبيعة العمل بالمؤسسة محل الدراسة يتلاءم مع طبيعة الرجل بإعتبار المهنة مهنة المتاعب والعمل الميداني الذي يتطلب جهدا بدنيا وأحيانا العمل خارج الساعات الرسمية للعمل ولوقت متأخر، على إعتبار أن نوع العينة المختارة بطريقة قصدية والأصدق تفسير تفاوت النسب المشار إليها بالجدول أعلاه لكون الذكور من عينة الدراسة المبحوثة أكثر تجاوبا في الإجابة على الاستبيان مقارنة بالإناث كما تصادف تواجد الذكور في مناصب إدارية بالمؤسسة استقصنا استجوابها لأنها تخدم نتائج الدراسة.



الشكل رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

2.1. العمر: يوضح الجدول الموالي متغير العمر.

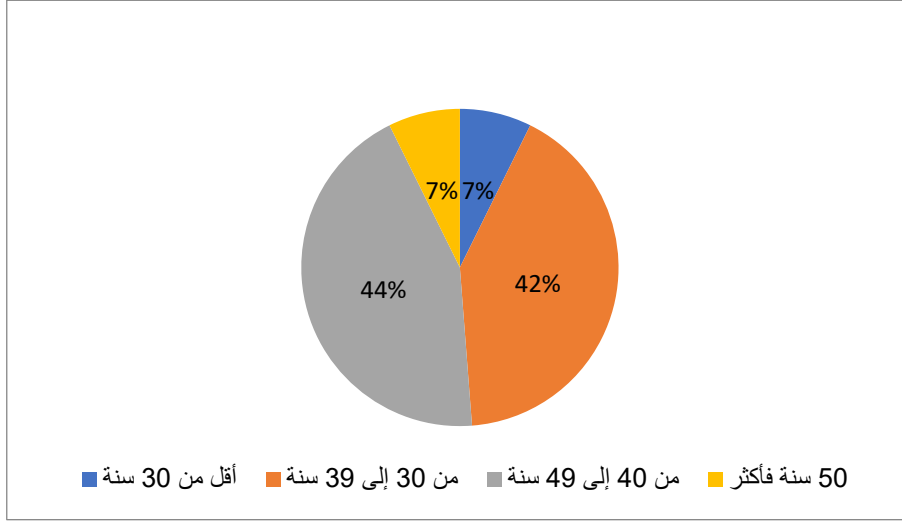
العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30	3	7.3%
30 إلى 39	17	41.5%
40 إلى 49	18	43.9%
50 فأكثر	3	7.3%
المجموع	41	100%

جدول رقم (7): توزيع عينة حسب متغير العمر

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن الأفراد الذين تتراوح اعمارهم من 40 الى 49 سنة يمثلون اكبر نسبة من الذين شملتهم الدراسة، و قدرت نسبتهم بـ 43.9%، تليها الفئة الواقعة في مجال 30 إلى 39 سنة بنسبة 41.5%، ثم فئة أقل من 30 سنة بنسبة 7.3%، وأخيرا فئة أكثر من 50 سنة بنسبة 7.3%. و يرجع هذا التفاوت الكبير لكون المؤسسة لا تفتح باب التوظيف بكثرة.

ضف كونها مؤسسة اقتصادية تبحث عن الخبرات بدرجة كبيرة. أي تحدد في اعلان توظيف لها شروط مميزة مثل الخبرة .



الشكل رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

3.1. مؤهل العلمي : يوضح الجدول الموالي متغير المؤهل العلمي

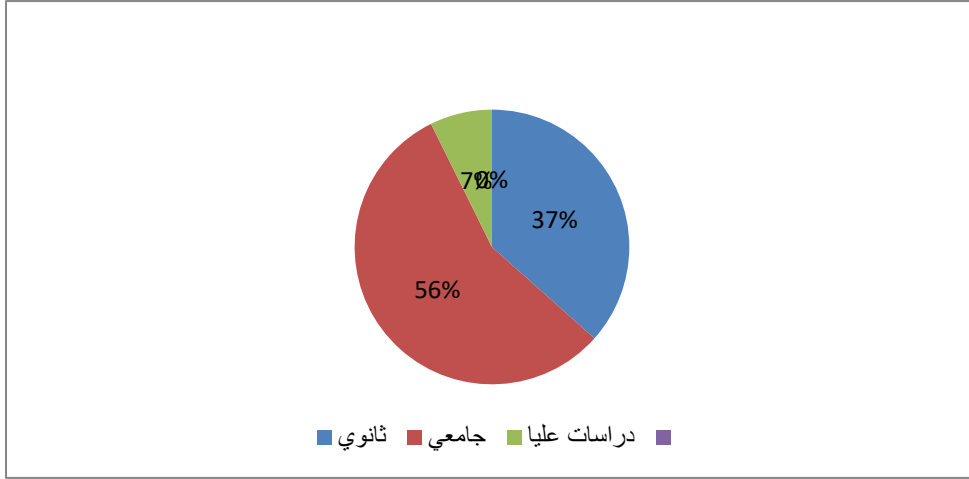
النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
36.6%	15	ثانوي
56.1%	23	جامعي
7,3%	3	دراسات عليا
100%	41	المجموع

جدول رقم (8): توزيع عينة حسب متغير المؤهل العلمي

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن أكثر من نصف المبحوثين من حاملي شهادة جامعية بنسبة قدرت بـ 56.1%، تليها أولئك الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة 36.6%، و أخيراً حاملي شهادة دراسات عليا بنسبة 7,3%. و يرجع هذا التفاوت كون المؤسسة انتاجية تبحث عن

التقنيين و الجامعيين المختصين في تسيير الآلات و الماكينات بدرجة كبيرة. فهي في الحقيقة مصنع لصنع الكوابل، يمكننا أن نرجع هذه النتائج لإقبال المبحوثين ذوي المستوى التعليمي العالي أكثر من غيرهم للإجابة على الاستبيان وبالتالي مستوى الاستجابة عندهم عالي مقارنة بالمستويات التعليمية الأخرى التي قد ترفض الاستجابة أولادكم الإجابة على جميع تساؤلات الاستبيان مما يلغي ظهور هذا من عينة الدراسة المبحوثة لعدم كفاية شروط قبول الاستمارة.



الشكل رقم 6: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي

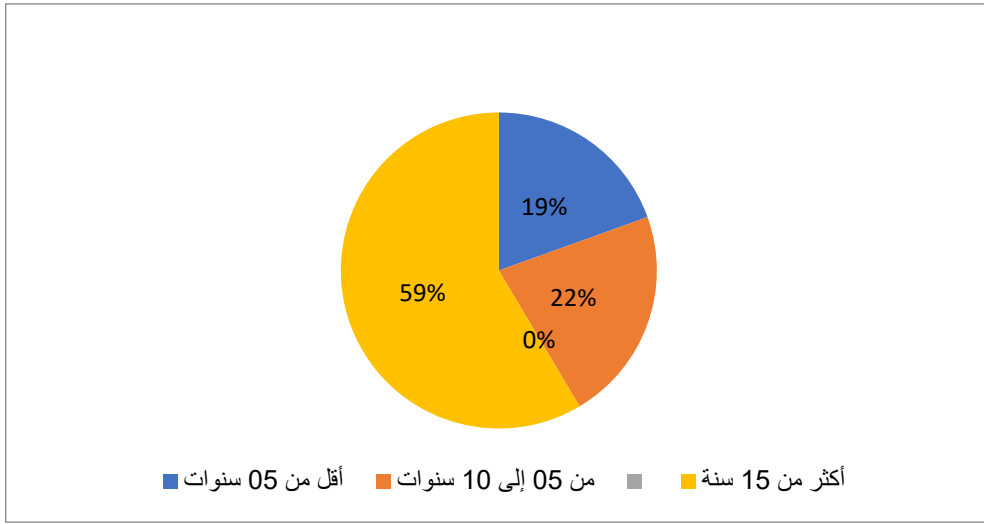
4.1. الخبرة: يوضح الجدول الموالي متغير عدد سنوات الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	8	19.5%
5 إلى أقل من 10 سنوات	9	22.0%
أكثر من 10 سنوات	24	58.5%
المجموع	41	100%

جدول رقم (9): توزيع عينة حسب متغير الخبرة

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يمتلكون خبرة أكثر من 10 سنوات من إجمالي العينة و بنسبة قدرت بـ 58,5 %، تليها أولئك الذين لديهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 22,0 %، ثم بعدها فئة اقل من 5 سنوات من الخبرة بنسبة 19,5 %. يرجع تفسير هذه النتائج كون المؤسسة كما قلنا سابقا قليلة فتح باب التوظيف، ضف الى ذلك كون التوظيف بها عن طريق عقد توظيف مؤقت. أيضا كون المبحوثين الذين تعاونوا معنا كانوا ذوي خبرة اعلى من غيرهم .



الشكل رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

ثالثاً: تحليل اتجاهات المبحوثين حول متغيرات الدراسة

1. اتجاهات المبحوثين حول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الرقم	عبارات واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الاتجاه	الرتبة
1	انتقال المعلومات داخل المؤسسة يتم بسرعة بفضل التكنولوجيا	3.95	0.312	مرتفع	موافق	2
2	إذا كان بوسعك أن تتجنب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هل تفعل ذلك	3.78	0.613	مرتفع	موافق	3
3	تفضل الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملك بدل الطرق القديمة	4.00	0.313	مرتفع	موافق	1
4	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.91	0.412	مرتفع	موافق	

الجدول رقم (10): اتجاهات المبحوثين حول عبارات واقع استخدام التكنولوجيا

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الأول (واقع استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة) هي 3.91 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المبحوثين حول عبارات البعد كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.12 و 6.13). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.412 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد استخدام التكنولوجيا حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين. وبنسبة لترتيب إجابات العبارات نجد العبارة (تفضل الاعتماد على التكنولوجيا في العمل تحتل الترتيب الأول وهذا يدل على نية الموظفين في استخدامها بدرجة كبيرة ووعي المؤسسة بضرورة استخدامها).

2. اتجاهات المبحوثين حول تطوير المهارات بالمؤسسة:

الرقم	عبارات تطوير المهارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الاتجاه	الرتبة
1	تتيح المؤسسة الاتصال بالإنترنت إضافة للشبكة الداخلية لتسهيل العمل	3.90	0.300	مرتفع	موافق 3	3
2	سرعة وصول المعلومات عبر وسائل التكنولوجيا المتاحة بالمؤسسة ساهم في تطوير مهاراتي المهنية	3.90	0.300	مرتفع	موافق 4	4
3	تساهم التكنولوجيا في تجديد معارفي حول العمل وتبقيني على اطلاع دائم بالمستجدات	3.95	0.218	مرتفع	موافق 1	1
4	بفضل التكنولوجيا أصبحت مهامى أسرع	3.93	0.264	مرتفع	موافق 2	2
	تطوير المهارات	3.92	0.364	مرتفع	موافق	

الجدول رقم (11): اتجاهات المبحوثين حول عبارات تطوير المهارات بالمؤسسة

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثاني (تطوير المهارات بالمؤسسة) هي 3.92 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المبحوثين حول عبارات البعد كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.90 و 3.93). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.364 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد تطوير المهارات حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين. أيضا نلاحظ أن العبارة الثالثة تحتل الرتبة الأولى وهذا يدل على الدور المهم للتكنولوجيا في تجديد المعارف وتطويرها، تليها العبارة الرابعة التي توضح دور التكنولوجيا في تحسين عمل الموظفين بالمؤسسة، تليهما العبارتان الأولى التي توضع توفير المؤسسة على شبكة الانترنت لتسهيل وصول المعلومات بداخلها.

3. اتجاهات المبحوثين حول التكوين بالمؤسسة:

الرقم	عبارات التكوين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الاتجاه	الرتبة
1	تحرص المؤسسة على إقامة دورات تكوينية للتحكم أكثر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.90	0.300	مرتفع	موافق	2
2	تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحديد الاحتياجات التكوينية لكافة الأفراد في المؤسسة	3.83	0.442	مرتفع	موافق	4
3	تستعمل التكنولوجيا في تحديد مهارات الأفراد ومستوياتهم في العمل	3.88	0.331	مرتفع	موافق	3
4	تعمل التكنولوجيا على تقييم نتائج البرامج التكوينية في المؤسسة	3.93	0.264	مرتفع	موافق	1
	التكوين	3.885	0.334	مرتفع	موافق	

الجدول رقم (12): اتجاهات المبحوثين حول عبارات التكوين.

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثالث (التكوين بالمؤسسة) هي 3.88 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المبحوثين حول عبارات البعد كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.83 و 3.93). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.334 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد التكوين حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين. ونلاحظ أيضا العبارة الرابعة تحتل الرتبة الأولى وهذا نتيجة استخدام المؤسسة لتكنولوجيا في تقييم برامج تكوينها تليها العبارة الأولى التي تدل على حرص المؤسسة أيضا إقامة الدورات التكوينية للموظفين في برامج التكنولوجيا، بعدها العبارة الثالثة التي تؤكد استخدام المؤسسة للتكنولوجيا لتحديد مهارات أفرادها بالضبط.

4. اتجاهات المبحوثين حول تقييم الأداء بالمؤسسة:

الرتبة	الاتجاه	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات التكوين	الرقم
1	موافق	مرتفع	0.218	3.95	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات دقيقة عن طرق وعناصر وأهداف التقييم	1
1	موافق	مرتفع	0.312	3.95	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحديد نقاط القوة و الضعف في أداء عاملي المؤسسة	2
2	موافق	مرتفع	0.264	3.93	يوفر النظام سهولة الوصول إلى نتائج التقييم ومتابعتها في مختلف الأقسام والإدارات المختلفة في المؤسسة	3
	موافق	مرتفع	0.264	3.94	التكوين	

الجدول رقم (13): اتجاهات المبحوثين حول عبارات تقييم الأداء .

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع (تقييم الأداء بالمؤسسة) هي 3.94 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات البعد كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.93 و 3.95). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.264 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد تقييم الأداء حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين. ومن الملاحظ احتلال العبارة الأولى والثانية المرتبة الأولى وهذا دليل على الدور الفعال للتكنولوجيا في نقل المعلومات الدقيقة حول الأداء بالمؤسسة، والعبارة الأخيرة توضح عمل التكنولوجيا على تسهيل نقل المعلومات حول نتائج التقييم بالمؤسسة.

5. اتجاهات المبحوثين حول التحفيز بالمؤسسة:

الرتبة	الاتجاه	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عبارات التكوين	الرقم
1	موافق	مرتفع	0.2.18	3.95	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات دقيقة عن مستوى الرواتب	1
2	موافق	مرتفع	0.264	3.93	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات واضحة عن أنواع الحوافز في المؤسسة	2
2	موافق	مرتفع	0.2.64	3.93	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات واضحة لعملية حساب المكافآت من قبل العاملين في المؤسسة	3
2	موافق	مرتفع	0.264	3.93	تهتم المؤسسة بتحديث نظام تعويضاتها استجابة لمتطلبات البيئة التنافسية	4
	موافق	مرتفع	0.252	3.935	التكوين	

الجدول رقم (14): اتجاهات المبحوثين حول عبارات التحفيز.

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الخامس (التحفيز بالمؤسسة) هي 3.93 والتي تقع ضمن المجال الرابع لمقياس ليكارت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المستجوبين حول عبارات البعد كانت بمستوى مرتفع، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.93 و 3.95). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.252 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد التحفيز حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين. ونلاحظ من خلال نتائج الجدول أن المؤسسة تعتمد على التكنولوجيا في توفير المعلومات الدقيقة عن رواتب الموظفين في العبارة الأولى وتليها العبارات الثلاث الأخيرة المخصصة لتقديم الحوافز والمكافآت والتي توضح مدى الدور الفعال للتكنولوجيا في تسهيل جل العمليات الأخيرة بالمؤسسة.

6. اتجاهات المبحوثين حول معوقات استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة:

الرتبة	الاتجاه	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة صعبة الاستعمال تقنيا	الرقم
1	غير موافق	متوسط	0.489	2.24	تواجه المؤسسة في الفنيين والمتخصصين في مختلف التكنولوجيات	1
4	غير موافق	متوسط	0.381	2.17	تجد المؤسسة صعوبة في حل المشكلات التقنية الخاصة بالتكنولوجيا المستخدمة	2
2	غير موافق	متوسط	0.475	2.22	عدم تقبل بعض العاملين العمل بالتقنيات التكنولوجية بالمؤسسة	3
3	غير موافق	متوسط	0.459	2.20	التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة صعبة الاستعمال تقنيا	4
	غير موافق	متوسط	0.451	2.20	معوقات الاستخدام	

الجدول رقم (15): اتجاهات المبحوثين حول عبارات معوقات الاستخدام.

المصدر: من إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد السادس (معوقات استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة) هي 2.20 والتي تقع ضمن المجال الثاني لمقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الخيار (غير موافق) مما يعكس أن أغلب إجابات المبحوثين حول عبارات البعد كانت بمستوى متوسط، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (2.17 و 2.24). كما أن قيمة الانحراف المعياري كانت 0.451 مما يعكس التجانس في إجابات العينة حول عبارات بعد معوقات استخدام التكنولوجيا حيث كلما اقتربت القيمة إلى الصفر فذلك يعني عدم وجود انحرافات في إجابات المبحوثين. من الملاحظ أن جل العبارات جاءت في المجال المتوسط أي (غير موافق) وهذا لكون المؤسسة أولا مؤسسة اقتصادية كبرى، تحمل علامة الايزو وتحاول دائما حل كل المشكلات المتعلقة بالتكنولوجيا سواء التقنية أو الفنية، أيضا يدل على حرص المؤسسة على استخدام تكنولوجيا بسيطة وتكوين موظفيها لتبقى رائدة في السوق.

رابعاً: نتائج الدراسة

بعد تحليلنا للدراسة الميدانية الموسومة بـ " تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تنمية الراس المال البشري' لجل النتائج التي تم تبويبها في جداول احصائية، واستخدمنا في استخراج دلالتها وتفسيرها على مخرجات برنامج SPSS لنحصل في الاخير الى تسجيل النتائج التالية:

- السؤال الاول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة. يمكننا القول ان مستوى واقع الاستخدام للتكنولوجيا مرتفع وهذا ما تفسره اجابات المبحوثين بالمؤسسة.
- السؤال الثاني: ابعاد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة. يمكن القول ان مستوى تطبيقات التكنولوجيا بالمؤسسة مرتفع في شتى مستوياتها ومصالحها خاصة التي تهتم بالموارد بتسيير المورد البشري (راس مال البشري).
- السؤال الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية راس مال البشري. يمكننا القول مستوى أثرها مرتفع في كل عنصر من عناصر تنمية راس مال البشري.
- السؤال الرابع: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة. يمكننا القول ان مستوى المعوقات منخفض او متوسط في كل مجالات استخدامها بالمؤسسة.

خامساً: توصيات الدراسة

ومن خلال ما تم تناوله في الدراسة يمكن تقديم مجموعة من والمقترحات على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج وذلك على النحو التالي:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً مهماً في عملية تنمية الرأسمال البشري للمؤسسة لذا لا بد من الاهتمام بكليهما وإعطائهما الأهمية التي يستحقانها.
- الاعتماد على التكنولوجيا في اتخاذ القرارات ال متعلقة بالموارد البشرية (رأسمال البشري).
- اقتناء برامج جاهزة حديثة تجعل التكنولوجيا أكثر فعالية.
- إدراك أهمية رأس المال البشري كمورد لا مادي يساعد على تميزها والرفع من أدائها التنافسي.
- تنظيم أيام دراسية دورية يلتقي فيها المسؤولون مع الموظفين ومناقشة مختلف ظروف العمل، والصعوبات المتعلقة بالنشاط ومحاولة تقليلها وإيجاد حلول لها.
- الاهتمام أكثر بالتدريب والتكوين المستمر للأفراد بما يصقل قدراتهم ومهاراتهم ويساعد في إنتاج الأفكار التي ينتج عنها تطوير طرق العمل القديمة أو اكتشاف خدمات جديدة.
- الاهتمام أكثر بتنمية الرأسمال البشري.

خلاصة:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مساهمة فعالة، حتى أصبحت تدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في تنمية رأس المال البشري والارتقاء به إلى أعلى المستويات، وفي هذا الإطار تعد عمليات الاستقطاب، التدريب، التكوين والتحفيز من بين أهم الطرق لتنمية قدرات الأفراد وتعزيز رأس المال البشري للمؤسسة، حيث ساهمت التكنولوجيا المعلومات والاتصال مساهمة عظيمة في هذا المجال.

خاتمة

ختاما أصبح لا شك أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر اليوم أهم الموارد الإستراتيجية للمنظمة، كونها تمثل مصدرا أساسيا لتحقيق التميز والتفوق على المنافسين وكذا منبعا حقيقيا لخلق القيمة. من اجل ذلك ازداد الاهتمام باستخدامها على مستوى تنمية الرأسمال البشري والذي أصبح يحتل مكانة كبيرة ضمن انشغالات المنظمة في إطار بحثها عن البقاء والاستمرارية.

وهذا ما حاولنا توضيحه وإبرازه على امتداد الفصلين النظريين حيث تم التوصل إلى جملة من النتائج لعل أهمها ما يلي:

- ترجع الأهمية المتزايدة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أساسا إلى خصائصها ومزاياها المتمثلة في السرعة والدقة الكبيرة.
- يعتبر تعزيز تنمية الرأسمال البشري ضرورة حتمية لمواجهة تحولات المحيط.
- يلعب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا محوريا في تفعيل عناصر تنمية مورد الرأسمال البشري.

□ الكتب:

1. ابراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، إدارة النهضة العربية، مصر، 2002.
2. إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لإتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، إسكندرية.
3. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.
4. ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
5. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال، الدار الجامعية للنشر، مصر 2000.
6. إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر.
7. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2004.
8. بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان الأردن، 2007.
9. توماس.أ. ستيوارت - رأس المال الفكري، ترجمة علا أحمد إصلاح الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، ثروة المعرفة، مصر، 2004.
10. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية مصر 1999.
11. دليو فضيل، إدارة التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، جامعة منتوري الجزائر، 2010.
12. راوية حسن، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2005.

13. ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الديس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء الأردن، 1999.
14. زايد عادل، الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
15. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، عمان اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2003.
16. سعيد ياسين عامر، الاتصالات الإدارية المدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرقيس لاستثمارات والتطوير الإداري، مصر، 2000.
17. عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995.
18. عامر إبراهيم قنديلي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، جامعة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
19. عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1977.
20. عبد العقار حنفي، إدارة المنظمات، المنتدب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995.
21. عبد الفتاح التميمي، وليد سلامة، الشبكات المحلية والانترنت، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة مصر، 2008.
22. علي محمد منصور، مبادئ الإدارة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، طبعة 1، 1999.
23. عبد الغفور يونس، نظريات التنظيم والإدارة، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1997.
24. محمد الفيومي واحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، بدون تاريخ نشر، الإسكندرية.
25. نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات: إدارة مالا يقاس، دار اليازوري، عمان، 2010.
- محمد الصيرفي، تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.

□. الرسائل والأطروحات الجامعية :

01. بن التركي زينب، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير العلاقة مع الزبون بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير جامعة بسكرة، 2007-2008.
02. حنان شامخ، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النشاط التصديري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر، تخصص تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010.
03. الخنساء سعادي، السوق الالكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، رسالة ماجستير في التسويق، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2006.
04. علاوي مالك، أثر استعمال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي، دراسة حالة الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي، مذكرة ماجستير تخصص تسيير عمومي جامعة محمد خيضر بسكرة 2006.
05. منى دريس، دور التكوين في تنمية الرأس المال البشري، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والتسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة جيجل، الجزائر، 2005.
06. يوسف محمد ابوامونة، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين، 2009.
07. سملاي يحضة، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مدخل الجودة والمعرفة، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير جامعة الجزائر 2004.
08. مريم زلماط، دور الرأس المال الفكري في استمرارية المؤسسة، أطروحة دكتوراه، كلية اقتصاد والتسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2022.
09. نادية حماس، مساهمة الرأس المال الفكري في تمكين تطبيق ادارة الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة باتنة، الجزائر، 2017.

01. سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المعرفة، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2005.
02. عبد الله قلش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف 27-28 نوفمبر 2007.
03. محمد درويش دحماني، عبد القادر ناحور، التقنيات الحديثة كمدخل للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: ملتقى حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة الشلف، 17-18 افريل 2006.
04. عصام الدين محمد متولي، نماذج القياس المحاسبي للراس المال الفكري، المؤتمر السنوي الدولي الخامس والعشرون حول ادارة المعرفة، كلية التجارة، جامعة المنصور، الفترة 4-6/05/2010، القاهرة
05. عيادي عبد القادر، لعريفي عودة، مؤشرات قياس رأس المال البشري الجزائر، ورقة من الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، ص2.
06. محمد زوبير، شوقي جدي، الاستثمار في رأس المال الفكري كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الملتقى الدولي الخامس: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 13/14 ديسمبر 2011.

□ الدوريات :

01. سعد على العنزي، أثر رأس المال الفكري في أداء المنظمة، العدد 28، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، الأردن، 2001.
02. ربيعة قوادرية، مساهمة تنمية راس المال البشري في ادارة المعرفة، مجلة البحوث، العدد 23، الجزائر، 2017.

01. Ulrich, a new manages for human resources, Harvard business review January–february, 1998.

02. D. ROUX, « Analyse Economique et Gestion de l'Entreprise », Vente, Finance et Ressources Humaines, Dunod, Bordas, Paris, 1988.

□ المواقع الإلكترونية.

01. يوسف أبوفارة، أريج غانم، واقع رأس المال البشري في شركة الاتصالات الخلوية

الفلسطينية، www.hrdiscussion.com

الملاحق -1- استمارة الاستبيان

الملاحق -2- جدول أبعاد الاستمارة ولجنة التحكيم

الملاحق -3- الملاحق -03- الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر- بسكرة-
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
شعبة علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استبانة حول:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأس المال البشري

دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة -نموذجا-

ضمن متطلبات إجراء دراسة أكاديمية: بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأس المال البشري " وذلك للحصول على درجة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة. يطيب لنا ان نضع بين ايديكم استبانة استبيان. ولقد اعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي

ونظرا لخبرتكم العلمية والعملية فإنه يشرفنا مساهمتكم في تحكيم هذه الاستبانة، وذلك من خلال تفضلكم بقراءتها وإبداء الرأي بمدى مناسبتها بموضوع الدراسة، نرجو ان نستفيد من ملاحظاتكم.

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم

تحت إشراف:

د. عساسي امال

من إعداد:

حاجي غنية

السنة الجامعية: 2023-2024

كمعطيات تستعينون بها في التحكيم:

عناصر تنمية الرأس المال البشري:

- إستقطاب أفضل الموارد البشرية: تشمل الجهود التي تبذلها المؤسسة في البحث والتقني عن الموارد البشرية ذات القدرات والكفاءات.

- التشجيع على الاستثمار في تعليم الرأس المال البشري: التعليم كاستثمار في البشر نظرا لانه يؤدي الى تراكم في الرأس المال البشري (عائد غير ملموس).

- الاستثمار في تدريب الرأس المال البشري: تدريب وتطوير الرأس المال البشري لتمكينه من أداء أعماله في الحاضر والمستقبل.

- المحافظة على الرأس المال البشري: مجمل السياسات والإجراءات الإدارية التي تتخذها المؤسسة للحفاظ على الرأس المال البشري.

التساؤل المحوري:

ما دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الرأس المال البشري بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة؟

التساؤلات الفرعية:

- 1- ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة؟
- 2- ما أبعاد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة؟
- 3- ما أثر استخدام المنظمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية الرأس المال البشري بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة؟

4- ما العراقيل التي تقيد استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة؟

أرجو تعبئة ما يلي بوضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة، وملء الفراغات بما يناسب.

الملاحق

القسم الأول: البيانات الشخصية

-الجنس:

ذكر - أنثى

- العمر: اقل من 30 30-40 40 فأكثر

- مؤهل العلمي: تقني سامي جامعي دراسات عليا

- الخبرة: اقل من 5 من 5-10 أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني:

أرجو أن تبين /ي وجهة نظرك في كل من العبارات التالية بوضع إشارة (x) أمام العبارة المناسبة.

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	عبارات	
					واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
					1 انتقال المعلومات داخل المؤسسة يتم بسرعة بفضل التكنولوجيا	
					2 إذا كان بوسعك ان تتجنب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هل تفعل ذلك	
					3 تقضل الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملك بدل الطرق القديمة	
					2-تطوير المهارات	
					4 تتيح المؤسسة الاتصال بالإنترنت اضافة للشبكة الداخلية لتسهيل العمل	
					5 سرعة وصول المعلومات عبر وسائل التكنولوجيا المتاحة بالمؤسسة ساهم في تطوير مهاراتي المهنية	
					6 تساهم التكنولوجيا في تجديد معارفي حول العمل وتبيني على اطلاع دائم بالمستجدات	
					7 بفضل التكنولوجيا اصبحت مهامي أسرع	
					3-التكوين	
					8 تحرص المؤسسة على اقامة دورات تكوينية للتحكم أكثر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	

					9	تسهل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحديد الاحتياجات التكوينية لكافة الافراد في المؤسسة
					10	تستعمل التكنولوجيا في تحديد مهارات الافراد ومستوياتهم في العمل
					11	تعمل التكنولوجيا على تقييم نتائج البرامج التكوينية في المؤسسة
						1- تقييم الاداء
					12	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات دقيقة عن طرق وعناصر واهداف التقييم
					13	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحديد نقاط القوة والضعف في اداء عاملي المؤسسة
					14	يوفر النظام سهولة الوصول الى نتائج التقييم ومتابعتها في مختلف الاقسام والادارات المختلفة في المؤسسة
						2- التحفيز
					15	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات دقيقة عن مستوى الرواتب
					16	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات واضحة عن انواع الحوافز في المؤسسة
					17	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات واضحة لعملية حساب المكافآت من قبل العاملين في المؤسسة
					18	تهتم المؤسسة بتحديث نظام تعويضاتها استجابة لمتطلبات البيئة التنافسية
						معوقات الاستخدام
					19	التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة صعبة الاستعمال تقنيا
					20	تواجه المؤسسة في الفنيين والمتخصصين في مختلف التكنولوجيات
					21	تجد المؤسسة صعوبة في حل المشكلات التقنية الخاصة بالتكنولوجيا المستخدمة
					22	عدم تقبل بعض العاملين العمل بالتقنيات التكنولوجية بالمؤسسة

اشكر حسن نيتكم في التعاون معي.

الملاحق

الصدق الظاهري: ويعني الصدق الظاهري اختبار مدى تتاسق فقرات عناصر الاستبيان مع مضمون المتغيرات التي تم إعدادها للقياس، تم التأكد من صدق الاستبيان بمناقشة ذلك مع المشرفة وبعرضها على مجموعة من المحكمين وهم ذوي خبره وكفاءة في مجال البحث العلمي، وبناء على آراء هؤلاء المحكمين فقد قمنا بتعديل أو حذف أو إضافة عبارات جديدة لتطوير بناء الاستبيان⁸⁴.
 يتم حساب الدلالة الاحصائية للصدق الظاهري (صدق المحكمين) وفق للطرق التالية:
 * معادلة كاندال "ك²"، معامل هولستي، نسبة القبول والاتفاق.

$$\text{نسبة القبول والاتفاق للفقرة} = \frac{\text{عدد الاساتذة الموافقين}}{\text{مجموع الاساتذة المحكمين}} \times 100\%$$

النسبة المئوية	القرار
70% فما أكثر	مقبولة
50%-69%	تعديل
49% فما اقل	تحذف وتستبدل بعبارة اخرى

لجنة التحكيم: كل من الاساتذة الاتية أسماؤهم

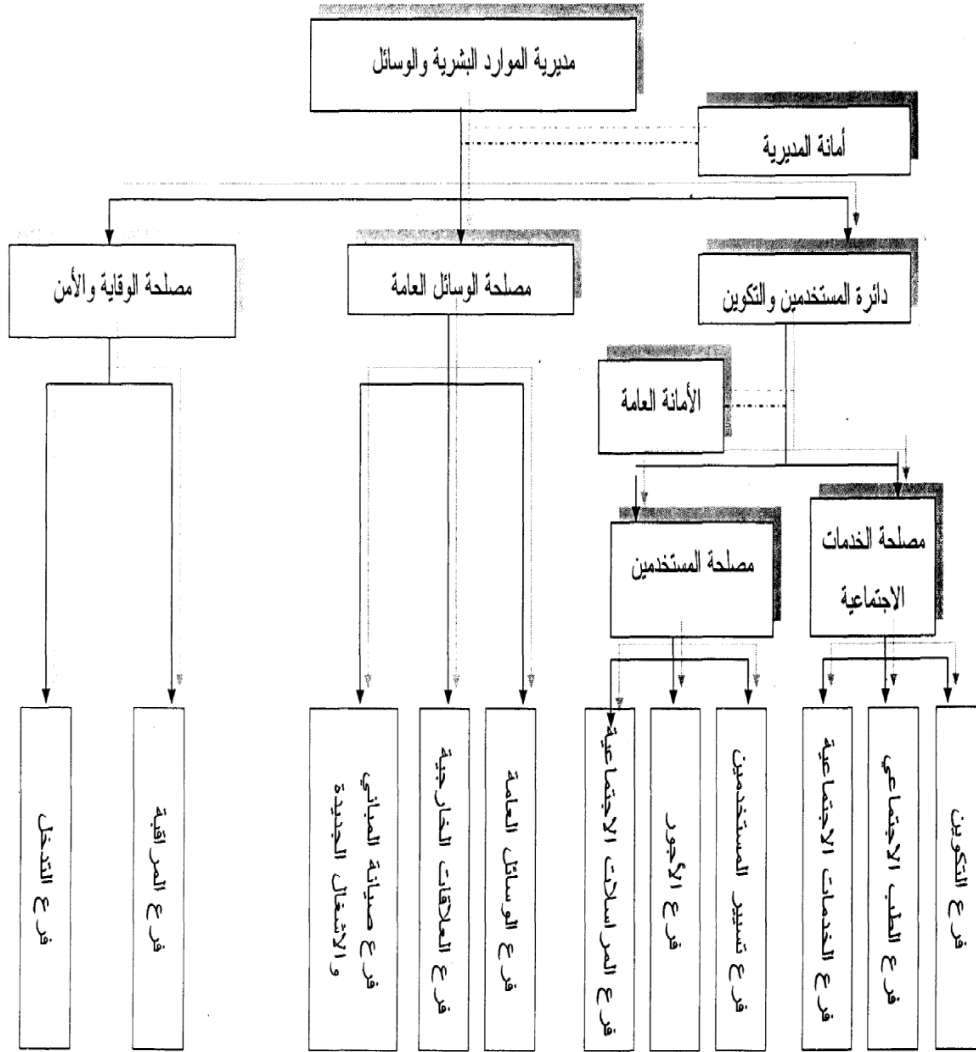
اسماء الاساتذة	الرتبة	التخصص
الاستاذة شيقير سليمة	أستاذ مساعد قسم .ب. متربص	السنما ووسائل الاتصال الجديدة
الاستاذة حفيظي نهلة	أستاذ مساعد قسم .أ.	الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة
الاستاذة نجات علمي	أستاذ محاضر قسم .ب.	اعلام واتصال
الاستاذة بويعلی نصيرة	أستاذ محاضر قسم .أ.	تنمية الموارد البشرية
الاستاذة دياب زهية	أستاذ تعليم عالي	علم إجتماع التربية
عساسي أمال	أستاذ محاضر قسم .ب.	وسائل الاعلام والمجتمع
قسامية منوبية	أستاذ محاضر قسم .أ.	علم اجتماع البيئة

الملحق -01-

حنان بشنة، الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية، مجلة دراسات في علوم الانسان والمجتمع، مجلد3، عدد2، جوان2020، جيجل، الجزائر
 ص 121.84

القرار	النسبة المئوية	عدد العبارات	ابعاد الاستمارة
مقبول	%80	3	واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
مقبول	%80	4	تطوير المهارات
مقبول	%80	4	التكوين
تعديل	%60	3	تقييم الأداء
مقبول	%100	4	التحفيز
تعديل	%60	4	معوقات الاستخدام

الملحق -02-



الملحق -03- الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة