

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

معهد علوم وتقنيات النشاطات الرياضية والبدنية

قسم الادارة و التسيير الرياضي

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص : ادارة و تسيير المنشآت الرياضية و الموارد البشرية

العنوان :

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري بمديرية الشباب
والرياضة بسكرة

تحت اشراف :

الأستاذ الدكتور بزيو سليم

من إعداد :

- سليمان طقيع

- إبراهيم بوشانة

السنة الجامعية : 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا ، والقائل في محكم تنزيل

{ { إِذْ تَأْتُونَ رَبُّكُمْ لِيُنَزِّلَ عَلَيْكُمْ مِنْ سَمَوَاتِهِ السُّحُبَ الْمَكِّيَّةَ } } (الآية رقم: (07) سورة إبراهيم

كما نتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف : " الأستاذ الدكتور بزيو سليم " الذي سهل لنا طريق العمل ولم يبخل علينا بنصائحه القيمة ، فوجهنا حين الخطأ وشجعنا حين الصواب ، فكان نعم المشرف

والله ننسى أن نتقدم بكل احترامنا إلى من ساعدنا ، من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث المتواضع.

وفي الأخير نحمد الله جلا وعلا الذي انعم علينا بإنهاء هذا العمل .

قائمة المحتويات

شكر و عرفان

مقدمة أ-ب

الجانب التمهيدي : الإطار العام للدراسة

- 1- الاشكالية : 4
- 2- فرضيات الدراسة: 5
- 3- أهداف الدراسة : 6
- 4- أهمية الدراسة: 6
- 5- مفاهيم و مصطلحات الدراسة : 7
- 6- الدراسات السابقة و المشابهة : 8

الجانب النظري

الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات

- تمهيد: 13
- 1- المعلومة : 14
 - 1-1. تعريف المعلومة و أهميتها..... 14
 - 2-2. خصائص المعلومة و مصادرها : 16
 - 2- نظام المعلومات : 17
 - 2-1. مفهوم و تطور مفهوم نظام المعلومات: 18
 - 2-2. أشكال نظم المعلومات و وظائفه 20
 - 2-3. مقومات نجاح نظم المعلومات: 21

3- مجتمع المعلومات	22
3-1. تعريف مجتمع المعلومات و اسباب نشوءه :	22
3-2. خصائص مجتمع المعلومات و عناصره :	24
3-3. قطاع المعلومات:	27
4- ماهية تكنولوجيا المعلومات:	29
4-1. تعريف تكنولوجيا المعلومات:	29
4-2. خصائص تكنولوجيا المعلومات :	30
4-3. فوائد تكنولوجيا المعلومات:	32
4-4. المجالات الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات :	32
5- تكنولوجيا الاتصال و شبكات المعلوماتية :	34
5-1. تكنولوجيا الاتصال :	34
خلاصة :	55

الفصل الثاني : أداء الموارد البشرية

تمهيد:	57
1- مفهوم الموارد البشرية :	58
2- التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية:	58
2-1- المرحلة الأولى " ظهور الثورة الصناعية:	59
2-2- المرحلة الثانية " ظهور الحركة العلمية":	59
2-3- المرحلة الثالثة " نمو المنظمات العمالية":	59
2-4- المرحلة الرابعة " الحرب العالمية الأولى":	60
2-5- المرحلة الخامسة "ما بين الحرب العالمية الأولى والثانية":	60

60	2-6- المرحلة السادسة" ما بعد الحرب العالمية الثانية إلى يومنا هذا":
61	3- أهمية إدارة الموارد البشرية:
62	4- أهداف إدارة الموارد البشرية :
62	5- وظائف إدارة الموارد البشرية:
62	5-1- تخطيط الموارد البشرية:
63	5-2- استقطاب الموارد البشرية:
70	5-4- الأجور والحوافز:
74	5-5- التدريب:
75	6- أهمية الموارد البشرية في الإدارة الرياضية:
76	خلاصة

الفصل الثالث : الإدارة الرياضية بمديرية الشباب والرياضة بسكرة

79	تمهيد:
80	1- الإدارة الرياضية:
80	1-1- تعريف الإدارة الرياضية:
80	1-2- أهمية الإدارة الرياضية:
82	1-3- تطور الفكر الإداري في المجال الرياضي:
83	1-4- وظائف الإدارة الرياضية:
88	2- مديرية الشباب و الرياضة لولاية بسكرة :
88	2-1. تعريف مديرية الشباب و الرياضة لولاية بسكرة.
89	2-2. مهام مديرية الشباب و الرياضة :
90	2-3. المصالح التابعة للمديرية :

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

95	تمهيد :
96	1-أهداف الدراسة الاستطلاعية:
96	2-المنهج المستخدم في الدراسة :
96	3- حدود الدراسة :
96	4- مجتمع وعينة الدراسة :
97	5- أدوات جمع معطيات الدراسة:
98	6-الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة :
101	الخاتمة:
103	قائمة المراجع:
103	الملاحق

مقدمة

يساهم التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز قدرة المشاريع المختلفة على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال و الاستراتيجيات الإدارية، كما من خلال الاستفادة من المعارف المتاحة و إدارتها لصالح المشاريع.

و الابتكار هو عامل أساسي من عوامل التطور، شأنه في ذلك شأن رأسمال و اليد العاملة، لا بل أنه أهم منهما لأنه المحرك و المحفز الرئيسي للنمو النوعي المؤثر. و الواقع أن قدرة المؤسسات عامة و الرياضية منها خاصة على الابتكار تحدث تأثيراً مباشراً على قدرتها التنافسية و أدائها حيث تتميز المؤسسات الناجحة باستخدام التكنولوجيا و إنتاج المنتجات فريدة، و بقدرة داخلية على وضع خطط التطوير، و حيازة آلية فعالة لتلبية احتياجات الطلب.

و لاشك أن المعلوماتية و هي العلم الذي يعالج المعلومات آلياً تسمح بالاستعلام آنيأ بالحوادث المرتبطة لمختلف الأنشطة، تطورها راجع أساساً إلى التقدم التكنولوجي الرائع للإلكترونيات و مكوناتها.

واحد من أهم خصائص هذا التقدم هو التغير التكنولوجي بظهور أول أنظمة المعلوماتية في منتصف القرن الماضي، و كذا ظهور تطور الأجهزة الكمبيوتر خلال منتصف الستينات، حيث هي أداة ضرورية و فعالة لأخذ القرار أين تلعب ثلاث أدوار أساسية:

- وسيلة لمزج مختلف الثقافات و خاصة بعد التطور المذهل لوسائل الإتصال الحديثة.

- وسيلة لتبادل المعرفة و المهارات.

- نظام خارجي للإتصال عن طريق الأنترنت.

- نظام داخلي للإتصال عن طريق الأنترنت.

وقد شهدت تكنولوجيا الاتصال و المعلومات خلال السنوات الأخيرة تطورات سريعة و تأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة

إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة.

والمؤسسات الرياضية غير بعيدة عن التحولات الاخيرة واستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة و تسيير وهيكلتها ، ماجعلنا نحن كباحثين أن نتناول دراستنا التي جاءت بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري بمديرية الشباب والرياضة بولاية بسكرة" وقمنا بتقسيم الدراسة الى ثلاث جوانب جاءت كالآتي :

الجانب التمهيدي وتناولنا فيه الإطار العام للدراسة

الجانب النظري وتناولنا فيه ثلاث فصول هي:

الفصل الأول:

الفصل الثاني:

الفصل الثالث:

الجانب التطبيقي: وتناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة.

واختتمنا دراستنا بخاتمة عامة و بعض الاقتراحات . كما نشير هنا الى عدم تمكننا من اتمام دراستنا الميدانية نظرا لاستفحال وباء الكورونا في الجزائر كما العالم بأكمله، و خروجنا في عطلة اجبارية منعتنا من توزيع استمارة الاستبيان .

الجانب التمهيدي : الإطار العام للدراسة

1-الإشكالية :

فتحت الثورة المعلوماتية التي انطلقت شرارتها مند العقد الأخير من القرن الماضي أفقا واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفاعلية.

وتعاضد معاني الانجاز عندما تتضاءل الإمكانيات المتاحة وتتسارع التطورات والمتغيرات من حولنا عندها يزيد الاعتقاد بقدرة الموارد البشرية و دورها في إحداث التغير المنشود لأن نجاح أي منظمة مرتبط بنجاح أفرادها وكفاءتهم.

في ظل هذه الحثيات شملت توجهات المؤسسات عامة والمؤسسات الرياضية خاصة مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها و تعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها.

لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الرياضية يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة الرياضية بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

وضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل تبرز عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الرياضية كمتطلب رئيسي لمجارات تلك التطورات الكبيرة ووجب عليها تبني والتكيف معها وتوجيه العاملين لتطبيقها.

وقصد عصرة وتطوير المؤسسات الجزائرية التي تسير بخطى ثابتة ومنتزعة للوصول إلى تحقيق ما تصبو إليه ، نجد مديريات الشباب والرياضة بالجزائر تعمل ضمن قانون جديد يسمح بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة الادارية ذات الأهمية الكبرى ، وهذا السياق الجديد فرض ضرورة تكيفها، و تجهيزها بتكنولوجيا المعلومات لتمكينها من تبوء مكانة مرموقة بين نظيراتها في القطاع الذي تعمل فيه ولما لا في جل القطاعات .

واستنادا لما تقدم ورغبنا في برهنة ما حققته المؤسسة الجزائرية من مزايا بتبنيها لتكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري ، تبلورت إشكالية الدراسة في التالي:

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري بمديرية الشباب والرياضة ؟

وتدرج ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري تبعا ل:
(الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية في الوظيفة، الدرجة الوظيفية)
- هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الإداري بمديرية الشباب والرياضة بسكرة ؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضية العامة :

1- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في مديرية الشباب والرياضة بسكرة العامل المحفز في تنمية قدرات الأداء الإداري .

ويمكن أن تنطوي تحت هذه الفرضية العامة الفرضيات الجزئية التالية:

- يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري في مديرية الشباب والرياضة بسكرة وفقا ل:
 - الجنس
 - الأقدمية في الوظيفة
 - المستوى التعليمي .
 - الدرجة الوظيفية

- تعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات المنهاج الرشيد في تحسين الأداء الإداري على مستوى مديرية الشباب والرياضة بسكرة.

3- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات ، على الأداء لإداري في مديرية الشباب والرياضة بسكرة ، خاصة أن تبني تكنولوجيا المعلومات يعكس الصورة الحقيقية لها ، ويعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وامكانياتها ، بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة ، وبناء السياسات المستقبلية إلى جانب بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات مع الأداء ، كضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته .

إلى جانب الكشف عن الفروق في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء وفقا لمتغيرات الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية.

4- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الرياضية الجزائرية ، من جهة وكذا دور تكنولوجيا المعلومات من جهة ثانية ، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات و لاسيما في ظل العولمة.

بمعنى أن البحث ، يتطلع إلى إبراز أثر العلاقة بين الأداء الإداري وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الرياضية الجزائرية، واستخلاص إيجابياتها في نهايات القرن العشرين ، وضرورة إنشاء إدارة إلكترونية على المستوى المحلي الجزائري ، كرد فعل واعي لأهميتها كون أن المجتمعات المتطورة قد تعدت فكرة تحديد العلاقة بينهما إلى كيفية إدارة هذه العلاقة .

5- مفاهيم و مصطلحات الدراسة :

5-1. المعلومة :

تعرف المعلومة بأنها: " عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها"¹. إذن هي البيانات التي يمكن الحصول عليها عند حدوث ظاهرة او موقف, و يتم معالجتها و تحويلها الي معلومة تخدم الموقف.

و هي أيضا : " أساس المعرفة و مزودها بالمعطيات و البيانات و الرموز ، و مخزونها من الوثائق و الأرشيفات و بنوك المعطيات التي ترويتها وتغذيها و المعرفة امتداد للمعلومة تصفى ما توفر منها هيكله تحدد له السيرورة و تضع له السياق"².

5-2. التكنولوجيا :

يجب التمييز بين التقنية "Technique" و التكنولوجيا "Technologie" .

- **التقنية :** "هي كيفية التصرف، طريقة، وسيلة، أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر(مورد، معرفة، حركة يد عاملة، الخ) و التي تسمح بتحويل و تحويل فقط للمواد الأولية إلى منتج، فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج"³.
- **التكنولوجيا :** " يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية؛ فهي مجموع المعارف العلمية و التقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلوم و التقنيات فهما متلازمتان، و تنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليد"⁴.

¹ إبراهيم بختي، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط:

http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf, 29/04/2008, 09:58

² يحيى اليحاوي، على الخط : <http://www.trcsr.com/detail.php?id=7> : 13:23 2008/04/24

³ الطيب داودي ، سولاف رحال، فيروز شين، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ورقة عمل قُدمت إلى المنتدى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسين بن بو علي الشلف ، الجزائر .

⁴ رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة للتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قُدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، 8-9 مارس 2005، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر .

كما تعرف التكنولوجيا على أنها " عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من أجل تطوير الإنتاج الصناعي " ¹.

5-3. تكنولوجيا المعلومات:

« تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة» ².

التعريف الثاني (تعريف منظمة اليونسكو) : " و هي تطبيق التكنولوجيا الالكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها، توزيعها ونقلها من مكان لآخر " ³.

5-4. الأداء الإداري:

كما يعرف الأداء على انه تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل ، كما يقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فهو الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد أو العامل متطلبات عمله. ⁴

6-الدراسات السابقة و المشابهة :

إن إثراء أي بحث علمي يستدعي الاستناد إلى الدراسات السابقة، و الحديث عن تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الإداري ليس بالموضوع الجديد وإنما قد تم التطرق إليه من خلال العديد من الباحثين من بينها:

¹ عبد الفتاح بوخمحم ، كريمة شابونية ، تسيير الكفاءة ودورها في بناء الميزة التنافسية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات ؛ المعرفة : الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات ، 12 - 13 نوفمبر 2005 كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر

²: مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر 2005 - 2006 ص: 28 .

³ فاطمة الزهرة غربي ، خديجة بلعلاء، تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير الشلف ، الجزائر .

⁴ عبد الرحمان توفيق، قيمة الأداء، مصر، اليرموك، 1988، ص211

- 1- دراسة غادة حسين صالح (2003): تحديات الثورة العلمية التكنولوجية وأثرها على إعاقاة الموارد البشرية بدولة الإمارات العربية المتحدة، هدفت الدراسة إلى التوصل لجملة المعطيات التي تساعد في صياغة سياسات إدارة وتنمية الموارد البشرية، وخلصت إلى ما يلي من نتائج:
 - الإهمال لبعض المعطيات ذات الصلة بتطوير كفاءة الموارد البشرية.
 - تقصير في اتباع استراتيجيات متعلقة بترقية المورد البشري بالطرق التعليمية ، وما له من أثر في العجز في مواجهة المشاكل والتحديات .
- 2- دراسة مراد راييس (2006): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط- ، هدفت الدراسة إلى بحث أهم آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية، أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على الموارد البشرية ويرجع ذلك إلى : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لا تزال في مراحلها الأولى وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى المورد البشري في استخدام هذه التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية.
- 3- دراسة شادلي شوقي (2007): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، هدفت الدراسة إلى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة والصغيرة، توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز 29.5% على مستوى المؤسسات الجزائرية وهي درجة تتناسب ودرجة امتلاكها لهذه التكنولوجيا طرديا وحجم المؤسسة، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الاتصال والترويج ، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وسهولة تداول المعلومات، التنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.
- 4- دراسة عبد الرحمان القري (2007) : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية راسة حالة جامعة محمد بوضياف بمسيلة، هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبين هما: أولا الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- 5- دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي (2010): أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر

استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفا، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة نهاية إلى: استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة ، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، والاتصال و التعلم الإلكتروني.

6- دراسة محمد جاب الله (2012): أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني) تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك ، والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذه الشركات، بينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل: كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثماراتها.

و الجديد في الموضوع هو التطرق إلى ما تخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء من فعالية وكفاءة للمورد البشري في مؤسسة جزائرية ، والتي لا تزال تحطو خطوات خجولة ويصبغ عليها طابع التردد في تبنيها كونها ، أي المؤسسة الجزائرية غير قادرة على إنتاجها وتسعى إلى التجاوب معها واستخلاص إيجابياتها.

الجانب النظري

الفصل الأول :

تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

عرف العالم في العقود الأخيرة من القرن الماضي تطورات متسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى تغيير لغة المنافسة العالمية و شكلت تحديات ضخمة على منظمات الأعمال..... وللانسجام مع هذه التغييرات تحولت المنظمات إلى الاهتمام بمواردها المعرفية وابتكار مقاييس جديدة لأنشطة أعمالها بعد أحدث الثورة التكنولوجية تأثيرات هائلة على أنماط الإنتاج والاستثمار والاستهلاك، فأخذت تتعامل مع الكمية الهائلة من المعلومات والمعرفة في محاولة منها لحزنها واستعمالها ، من خلال مشاركتها مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات لجعلها سهلة الاستعمال والتداول في خطوة للمساهمة في بناء اقتصاد المعرفة .

1- المعلومة :

1-1. تعريف المعلومة و أهميتها

- تعريفها :

تشكل المعلومة العصب المحرك لأي نشاط يقوم به إنسان في ممارساته اليومية على اختلاف مجالات استخدامها ، و نظرا للتداخل بين مفهوم كل من المعلومات و البيانات ،سوف يتم التعرف على كل واحد منها على حدا.

• البيانات :

تعرف البيانات بكونها : " المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات وذلك طبقا لمفهوم النظام بحيث تمثل البيانات المدخلات و المعلومات المخرجات و هذا بعد المعالجة"¹ .

كما أنها: " هي عبارة عن تعبيرات لغوية او رياضية او رمزية او مجموعة منها و يتم التعرف على استخدامها لتمثل الأفراد و الأشياء و الأحداث و المفاهيم اى تشير البيانات لأي حقائق خام او مشاهدات و التي تصف ظاهرة معينة ويرى ان المعلومات هي عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معني و دلالة لمتلقيها بحيث يخصص لها قيمة لأنه يتأثر بها او لأنها تحقق له منفعة"² .

من خلال هذين التعريفين يتضح أن البيانات تشكل المادة الخام الأساسية الذي تنتج منها المعلومة.

• المعلومة:

أما المعلومة فهي بأنها: " عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها"³ .

إذن هي البيانات التي يمكن الحصول عليها عند حدوث ظاهرة او موقف,و يتم معالجتها و تحويلها الي معلومة تخدم الموقف.

¹ إبراهيم بختي،تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،على الخط:

http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/09:582020.

² ثابت عبد الرحمن ادريس،نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة ،الدار الجامعية، الاسكندرية،2005،ص68-69.

³ إبراهيم بختي،تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،على الخط:

http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/09:582020.

و هي أيضا : " أساس المعرفة و مزودها بالمعطيات و البيانات و الرموز ، و مخزونها من الوثائق و الأرشيفات و بنوك المعطيات التي ترويه و تغذيها و المعرفة امتداد للمعلومة تصفى ما توفر منها هيكله تحدد له السيرورة و تضع له السياق"¹.

وفقا لهذا التعريف يتضح أن المعلومة حاملة للمعرفة و المعرفة حاضنة للمعلومة يلتقيان في الهدف و يتقطعان في الغاية.

- أهمية المعلومة :

اقدر الناس على التخطيط و التعامل مع الأشياء هم من يمتلكوا المعلومات بمختلف صورها و أشكالها, فالمعلومة ذات أهمية بالغة و التي تظهرها النقاط التالية²:

- إدراك الظروف المحيطة بناء سواء في الحياة الخاصة او العامة , و في الإدارة على اختلاف مجالاتها و مستوياتها, او في مجال البحث العلمي, او في مجال الدفاع الوطني و الأمن القومي .

- إدراك ما يطرأ على الظروف المحيطة من تغير, و التعرف على ابعاد هذا التغير و طبيعته.

- التعرف على سبل التعامل مع هذا التغير, او تطويقه, او التأقلم معه, الى غير ذلك من البدائل المختلفة حسبما تملي ظروف الموقف.

- تحديد البديل المناسب, و اتخاذ القرار بشأنه.

- تنفيذ القرارات.

- متابعة نتائج التنفيذ.

¹ يحيى اليحيوي, على الخط : <http://www.trcsr.com/detail.php?id=7> 13:23 2020/04/24

² إبراهيم بخي, تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة, على الخط: http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/09:582020

2-2. خصائص المعلومة و مصادرها :

-خصائصها :

عادة ما تكون المعلومة مرتبطة بحدث أو موقف لذا نجد أنها تختلف باختلاف الموقف فقد تكون كمية ،وصفية

،رقمية... الخ ، وقد حدد Bruch

وزملائه عشرة خصائص أساسية للمعلومات وذلك على النحو التالي¹:

- **التوقيت:** ومعني هذا عدم وصول المعلومات لمتخذ القرارات بعد الحاجة لها او قبل ذلك بفترة طويلة ، لاحتمالات تقادمها.
- **الدقة :** و تكون في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات و تشغيلها و تجهيزها و تلخيصها و عرضها.
- **الصحة:** أي درجة خلو المعلومات من الأخطاء سواء كانت لغوية او رقمية.
- **إمكانية التعبير الكمي :** إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام و النماذج الكمية إذا لزم الأمر.
- **إمكانية التحقق :** درجة الاتفاق فيما بين المستخدمين المختلفين عندما يتفحصون نفس المعلومات.
- **إمكانية الحصول عليها:** و المقصود درجة اليسر والسرعة في الحصول على المعلومات الأزمنة .
- **الخلو من التحيز:** أي غياب النية في تعديل او تحريف المعلومات للتأثير على المتلقى ، او لتحقيق أغراض خاصة.
- **الشمول:** اكتمال المعلومات.
- **الملائمة :** مدى ارتباط المعلومات بمتطلبات المستخدم المحتمل لها.
- **الوضوح :** مدى خلو المعلومات من الغموض.

-مصادرها : للمعلومة عدة مصادر و هي²:

- **الملاحظة:** يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به.

¹ - ثابت عبد الرحمن ادريس، المرجع السابق، ص80-81

² - إبراهيم بختي، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على

الخط: 09:582020http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/.

- التجربة : وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومات (الأفراد ، الآلات ، الأنشطة... الخ) لتجارب تخضع للحكم، وكلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوق فيها أكثر.
 - المسح: وهو مصدر معلومات غني يحتاج الى التخطيط الجيد و الخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان و اختيار العينة، و يكتسي هذا المصدر أهمية بالغة في الدراسات التسويقية .
 - المؤسسة: من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزائها و هو مصدر هام جدا خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تعرض له المؤسسة.
 - البيئة الخارجية للمؤسسة: يتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث ، الإحصاء ، الاستشارات و النشرات المختلفة لهيئات خاصة او حكومية لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات و لا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة كما أن تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيدة جدا في تقييم مدى دقتها و تمثيلها للواقع.
- ثالثا: منافع المعلومة : تساهم المعلومة في تحقيق منافع تؤدي الى تسهيل او تعقيد استخدام المعلومة ذاتها و يمكن ان نفرق بين ثلاثة منافع أساسية و هي¹:

1. المنفعة الشكلية : و تعبر عن مدى صياغة المعلومات في الشكل او الصورة التي تتفق و احتياجات و قدرات المستخدم المتوقع لها، فقد يعبر عنها في صورة جداول او رسوم بيانية او صور معادلات رياضية... الخ
2. المنفعة الزمنية : يتم توفير المعلومات في الوقت الحاجة إليها لاتخاذ القرارات الملائمة .
3. المنفعة المكانية : حيث يصبح للمعلومات قيمة اعلى عندما يتم الحصول عليها في المكان المناسب .
4. المنفعة الحيازية : يصبح للمعلومات قيمة اعلى عندما يتم حيازتها بواسطة متخذي القرارات .

2- نظام المعلومات :

تعمل المؤسسة على جمع المعلومات، وتحويلها، لنتج أخرى جديدة، وتعد المعلومة مورد مكلف للمؤسسة و مؤثرا في نفس الوقت بحياتها، لأن أي حركة داخلية أو خارجية لها أثر الرجعي يولد معلومات في صورة كمية أو نوعية ،. وحتى تتم عملية إنتاج المعلومة واستعمالها يجب أن يتوفر ما يسمى بنظام المعلومات .

¹ بول جامبل ، جون بلاكويل، ادارة المعلومات، دار الفاروق، مصر، 2003، ص16.

2-1. مفهوم و تطور مفهوم نظام المعلومات :

- تعريف نظام المعلومات :

و يمثل نظام المعلومات: " النظام الذي يجمع و يحول و يرسل المعلومات في المنشأة و يمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم المعلومات لمساعدته على توفير المعلومات حسب احتياجات المستخدمين"¹ .

إذن فهو يعمل على توفير المعلومات التي يحتاج لها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة بفعالية و بالتالي رفع مستوى الأداء و تحقيق الأهداف التنظيمية.

وكما يعرف أيضا بأنه : " مجموعة متجانسة و مترابطة من الأعمال ، العناصر والموارد تقوم بتجميع تشغيل إدارة ورقابة البيانات بغرض الإنتاج و توصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات من خلال شبكة من خطوط القنوات الاتصال "² .

فنظام المعلومات هو عبارة عن عملية إنتاج و تجهيز و تدبير المعلومات و الأنشطة و القنوات في بيئة معينة بهدف تداولها في هذه البيئة.

و من خلال ما سبق يمكن تقديم التعريف التالي: " نظام المعلومات هو الآلية التي يتم من خلالها تجميع البيانات وتحليلها و فحصها وانتقاء ما يفيد منها و إيصالها للمستفيد عبر منافذ ملائم "

- تطور مفهوم نظام المعلومات :

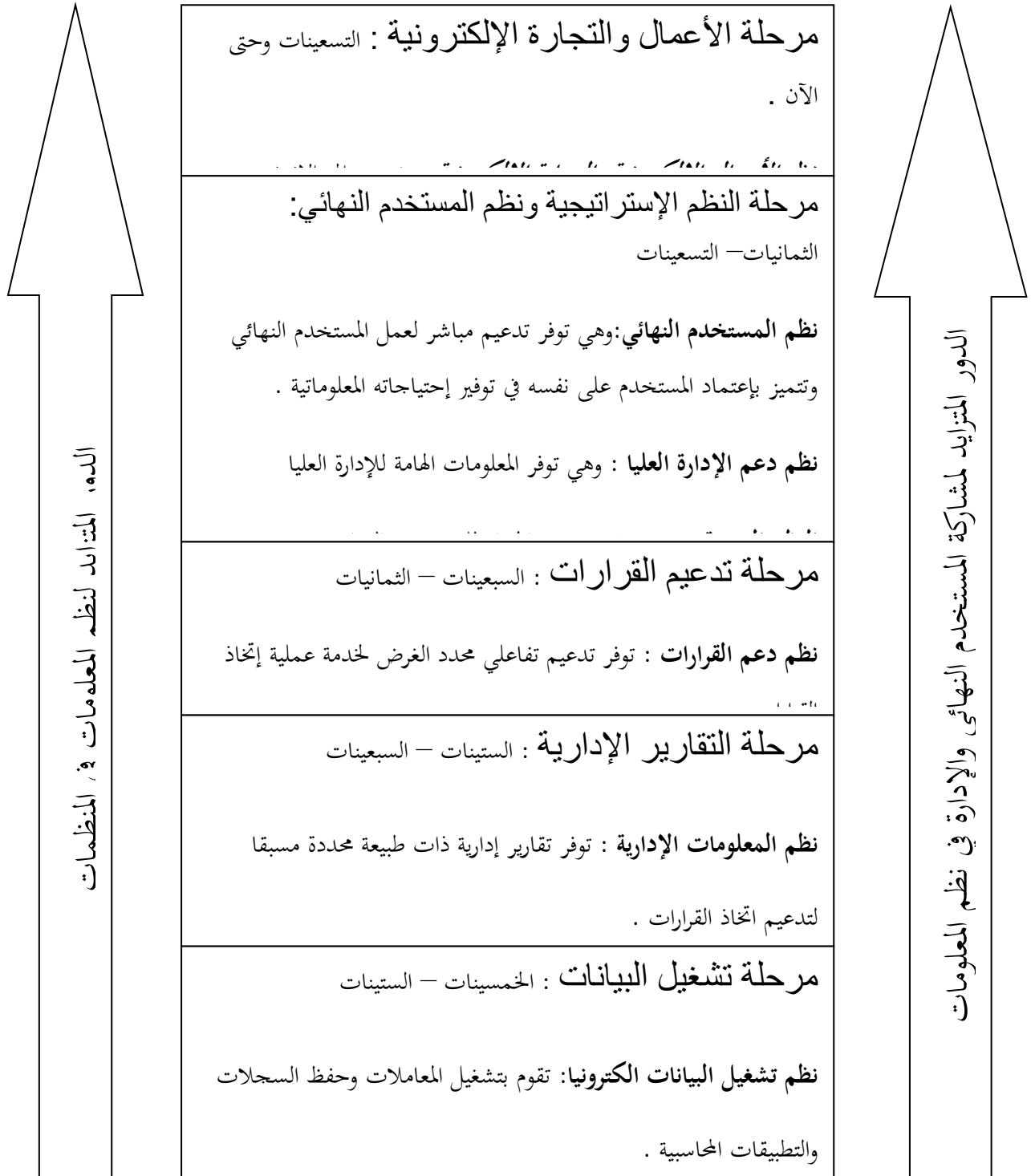
و يمكن تجسيد هذا التطور من خلال الشكل التالي :

¹ على محمد منصور، مبادئ الإدارة "أسس و مفاهيم"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999، ص85.

² إبراهيم بختي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط :

http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008,09:58

الشكل رقم (1) : مراحل تطور نظام المعلومات .



المصدر: منال الكردي و جلال إبراهيم العبد، المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة ،

الإسكندرية، مصر ، 2003 ، ص: 290.

2-2. أشكال نظم المعلومات و وظائفه

- أشكاله : تأخذ نظم المعلومات عدة أشكال تتمثل في:¹

- **النظم اليدوية** : وهي النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات و قد اعتمد عليه سابقا و لا تزال هناك مجموعة من المؤسسات تستعمله ومن أهم النظم المستخدمة فيه :

• نظم الملفات : وهي عبارة عن الأوراق الرسمية و المستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ بيانات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

• نظام السجلات : وهو تحسين لنظام الملفات، و يمثل نماذج معينة بها ملخص لمحتويات الأوراق و المستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها و تداولها و استرجاعها.

- **النظم اليدوية مع استخدام الآلات** : و هو تطوير للنظام السابق يعتمد على بعض الآلات التي تيسر تسجيل البيانات ، و إجراء عمليات بجانب العمليات اليدوية و تنفيذ الآلات في إجراء العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات و السندات ، مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة.

- **النظام الآلي للمعلومات**: استمرت جهود التطوير و التجديد في مجال نظم المعلومات حيث استفاد الفكر من التقنيات الحديثة في تجميع و تحليل الحقائق للمؤسسة بما ييسر الحصول على المعلومات بدقة و في الوقت المناسب بهدف تحقيق الكفاءة و الفعالية المطلوبتين ، و من أنواعه :

• نظام المصغرات الفلمية : هي مجموعة من الوسائل و الأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية الى صورة مصغرة، و التي لا يمكن قراءتها في حجمها المصغر بالعين المجردة و لكن بالا مكان تكبيرها و نسخ صور ورقية منها ، و هي وسيلة متطورة لتخزين و تسجيل المعلومات.

• نظام الحاسب الآلي : يمثل الأكثر الأنواع تطورا بحيث يقوم بعدة عمليات متكاملة و متعاقبة بطريقة آلية طبقا لنظام معين ووفقا لبرنامج تشغيل لمعالجة معلومات و تخزينها بذاكرة الحاسب، و من بين مبررات استخدام الحاسب الالى كنظام للمعلومات ان المنظمات لا يمكن تطوير مجالات أعمالها وانشطتها في كل الميادين ما لم تستعين بقدراته الهائلة .

- **وظائف نظام المعلومات**: يحصل نظام المعلومات على المعلومات كمادة اولية، يراقبها، يخضعها لعمليات و معالجة مختصة، و ينتج منها معطيات او معلومات جديدة مرتبة و محفوظة و مهيكلة بشكل يسمح لمختلف

¹ إبراهيم بختي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط : http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008,09:58

المستعملين لها الاستفادة منها حسب حاجاتهم الى ذلك، و يظهر هذا وضحا من خلال وظائف النظام المعلومات و هي:

- **تجميع معلومات** : تجمع المعلومات من مختلف المصادر الداخلية و الخارجية التي تدخل في صورتها الأولية ، ثم يتم تحويلها الى قسم المعالجة.

- **تشغيل المعلومات** : وفيها يتم معالجة المعلومات من خلال عملية فرزها و التخلي عن غير المفيد منها او المكرر ثم إخضاعها للعمليات و التحولات المطلوبة للحصول على معطيات ذات معني اما جاهزة للاستعمال او بإدخالها ضمن عمليات أخرى حسب نوع الاستعمال و التقنية المطبقة.

- **تخزين المعلومات** : يعني إدارة عمليات التخزين من اجل التحديث و الاستدعاء فنظرا لتطور المعلومات و تأثير الزمن عليها فهناك ضرورة متابعة المخزن منها و إجراء العمليات إلى يفرضها التغير سواء بتحديثها او إضافة التغيرات ، او التخلي عن الذي يموت منها في الوقت المناسب حتى لا تستعمل الا المعلومات المناسبة .

- **رقابة و حماية البيانات** : اى استعمال مختلف أساليب الرقابة و الأمان لتفادي الأخطاء عند إدخال البيانات و لتفادي التلاعب او ضياع هذه المعلومات .

- **إنتاج المعلومات** : و هي الوظيفة النهائية و التي تمثل إنتاج التقارير و توصيلها الى مستخدميهيها في صورة مفهومه و مفيدة .

2-3. مقومات نجاح نظم المعلومات:

حتى يكون نظام المعلومات ذا كفاءة و فاعلية يجب ان يحدد، مقاييس و محددات نجاح تطبيقه:

- **مقاييس نجاح نظم المعلومات¹** :

تتوقف درجة تحقيق نظام المعلومات لهدفه على وجهة نظر مستخدميه و هناك ثلاثة مقاييس تحدد مدى نجاح تطبيق نظم المعلومات و هي:

¹ - ثابت عبد الرحمن ادريس، المرجع السابق، ص159.

- **مقاييس أداء النظام** : النظام يجب ان يكون مستخدماً لكي يصبح مؤثراً، و مدى ايجابية او سلبية النتيجة تتوقف على خصائص النظام نفسه، فالاستخدام الاختياري للنظام يعتبر أكثر تعبيراً عن النجاح من الاستخدام الاجباري.
- **مقاييس درجة استخدام مخرجات النظام** : يشير الاستخدام إلى مقدار استهلاك المستخدمين للمخرجات نظام المعلومات و هو يعتبر الأداة التي يؤثر المستخدم من خلالها على أداء المعلومات
- **مقاييس درجة الرضا عن النظام** : فيشير الى قدرته على توفير احتياجات المستخدمين من المعلومات و الذي يمكن ان ينعكس في تحسين مستوى الاداء الناتج عن استخدام تلك المعلومات في اتخاذ القرارات.
- **محددات نجاح تطبيق نظم المعلومات** : تصنف هذه المحددات إلى¹ :
 - **عوامل تنظيمية** : تشمل متغيرات مثل: درجة تدعيم الادارة العليا للنظام ،درجة النضج التنظيمي لنظم المعلومات ،درجة مشاركة المستخدمين في بناء و تطوير النظام و المناخ التنظيمي .
 - **عوامل بيئية** : تشمل متغيرات مثل : درجة تغير و تعقيد بيئة العمل .
 - **عوامل الفردية** : تشمل متغيرات مثل: السن، مستوى التدريب، مستوى الوظيفي، نمط اتخاذ القرار .
 - **عوامل التكنولوجيا** : تشمل متغيرات مثل: درجة التعقيد الفني للنظام، و سهولة الاستخدام .

3- مجتمع المعلومات

3-1. تعريف مجتمع المعلومات و اسباب نشوءه :

— تعريفه :

تختلف تعاريف مجتمع المعلومات وفقاً لوجهات نظر المتباينة و الخلفيات التي انطلقت منها و يمكن عكس مفهومه من خلال التعاريف التالية :

¹ - منال محمد الكردى و جلال ابراهيم العبد، المعلومات الادارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية، مصر، 2003، ص292-293.

التعريف الذي تبناه مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات (جنيف 2003): "هو مجتمع يستطيع كل فرد استحداث المعلومات و المعارف و النفاذ اليها و استخدامها و تقاسمها بحيث يمكن الافراد و المجتمعات و الشعوب من تسخير كامل امكاناتهم في النهوض بتنميتهم المسندامة و في تحسين نوعية حياتهم"¹ .

يظهر هذا التعريف انه المجتمع الذي يركز في تطوره على الاكتشافات الفنية للأفراد التي تمس جميع المجالات (خاصة المتعلقة بالآليات و شبكات الاتصال) و استخدامها _ بعد تقاسمها _ لتطوير معالجة البيانات لتساهم في خلق سلع و خدمات جديدة بهدف التنمية المستدامة .

تعريف تقرير التنمية الانسانية العربية 2003: "المجتمع الذي يقوم اساسا علي نشر المعرفة و انتاجها و توزيعها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي من الاقتصاد و المجتمع المدني و السياسة و الحياة الخاصة وصولا للارتقاء بالحالة الانسانية باطراد أي اقامة التنمية الإنسانية"² .

يشير هذا التعريف إلى تميز مجتمع المعلومات بمجموعة من الأنشطة و الوظائف المعاصرة التي تركز أساسا على المعلومة لتكون محور للأنشطة المعرفية (الإبداع و التأليف) و المعلوماتية (إنتاج و معالجة المعلومة) لخدمة أهداف تعليمية و تثقيفية التي تعمل على إنشاء التنمية الإنسانية.

- أسباب نشوء مجتمع المعلومات : ساهمت مجموعة من الأسباب في ظهور و تطور مجتمع المعلومات يمكن إدراجها فيما يلي:³

● **التطور الاقتصادي طويل الأجل**: مهد هذا التطور إلى ميلاد عهد جديد تكون فيه الأهمية لمورد المعلومات ، فقد عرفت البنية الاقتصادية تغيرات جذرية ابتداء من عصر المشاعة الأولى و الذي كان فيه الإنسان يستغل خيرات الطبيعة دون ان يدخل عليها أي تغيير ، فالعصر الزراعي الذي اعتمد فيه على الطاقات الطبيعية و الجهد العضلي مرورا بالعصر الصناعي الذي اعتمد الطاقات المولدة وصولا بعصر المعلومات و الذي تحتل فيه المعلومات و المعرفة الأهمية القصوى و يعتمد عليها مجتمع المعلومات بصورة أساسية .

¹ <http://forums.naseej.com/showthread.php?t=88363> 8:30 2020/07/12

² طيب سعيد، منور أوسرير، البعد التكنولوجي مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، ورقة عمل قُدمت إلى المنتدى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين

الميزة التنافسية في الدول العربية، 27-28 نوفمبر، 2007 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة حسنية بن بو علي، الشلف الجزائر .

³ محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص: 19 .

● **التطور التكنولوجي** : عرف النصف الثاني من القرن العشرين تطورات سريعة في المجال التكنولوجي خصوصا بعد اختراع الكمبيوتر و إدماجه في كافة مجالات الحياة، إذ ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في التأثير إيجابيا على النمو الاقتصادي خاصة وأنها تمتاز بإمكانية تطبيقها في نطاق واسع و في ظل ظروف مختلفة لتزايد المستمر لإمكانيتها و خصائصها فضلا عن أن تكاليفها تتجه نحو الانخفاض بصورة واضحة.

● **ظاهرة تفجير المعلومات** : و هي أهم حدث تميز به عصر المعلومات ويشير مصطلح تفجير المعلومات إلى اتساع المجال الذي تعمل فيه المعلومات لتشمل كافة مجالات النشاط الإنساني ، حيث تحول نشاط المعلومات إلى صناعة المعلومات و بات لها سوق كبير لا يقل أهمية عن أسواق البترول و الذهب ، و تزايد المعلومات كان نتيجة لتطورات الحديثة التي شهدتها العالم و بروز تخصصات جديدة و تدخل المعارف البشرية و نمو القوة المنتجة و المستهلكة كلها ، فالرصيد المعلوماتي لا يتقلص بل يتراكم مشكلا بذلك ظاهرة الانفجار التي كانت لها أسباب كثيرة من بينها :

- الزيادة الهائلة في كم المطبوعات والمنشورات المتنوعة؛
- الصعوبة في الاختيار النوعي للمواد المطلوبة في هذا الكم الهائل؛
- اختيار الحدود بين الموضوعات وتداخل التخصصات العلمية؛
- زيادة التخصص الدقيق؛
- فشل الأساليب والوسائل التقليدية في ضبط وسيطرة وتنظيم هذه المعلومات ولأوعية المعلومات المتراكمة يوما بعد يوم.

2-3. خصائص مجتمع المعلومات و عناصره :

- **خصائصه** : يمتاز مجتمع المعلومات بثلاثة خصائص أساسية تحكمه و تتمثل في:¹

● **استعمال المعلومات كمورد اقتصادي** : حيث تعمل المنظمات بشكل عام على استخدام المعلومات بهدف تدعيم أنشطة التجديد و الابتكار من اجل تحسين وضعيتها التنافسية ، عن طريق تطوير المنتجات التي تقدمها من خلال إضافة مواصفات جديدة لمنتجاتها القديمة أو العمل على إيجاد منتجات لم تكن من قبل . في هذا السياق ظهر اتجاه متزايد نحو إنشاء شركات للمعلومات تضيف كميات هائلة من القيمة التي تعمل على تحسين الاقتصاد الكلي للدولة.

¹ عبد الرحمان الهاشمي ، فائزة محمد الغزاوي، المنهج و الاقتصاد المعرفي ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن ، ط1، 2007، ص ص:255-256

● استخدام المعلومات بين الجمهور العام : يستخدم الناس المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين و يستعملونها كمواطنين لممارسة واجباتهم و التعرف عن حقوقهم ناهيك عن إنشاء نظم معلومات التي توسع من إتاحة التعليم و الثقافة للإفراد ، و بذلك تكون المعلومات عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية

● بروز قطاع المعلومات كقطاع مهم في الاقتصاد : من تسعينات القرن العشرين أضاف العلماء الاقتصاد و المعلومات قطاعا رابعا إلى النشاط الاقتصادي (مع الزراعة و الصناعة و الخدمات) ، حيث بات إنتاج المعلومات و تجهيزها و توزيعها نشاطا اقتصاديا أساسيا في عدد من دول العالم . فتحول الاقتصاد من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات ومن اقتصاد محلي إلى اقتصاد عالمي، ومن إنتاج السلع و الخدمات إلى إنتاج المعلومات .

● كبر حجم القوى العاملة في الأنشطة المعلوماتية : إذ وصلت نسبتهم في بعض الدول المقدمة إلى 50% أي أنها أكثر من إجمالي القوى العاملة في المجالات الاقتصادية التقليدية مجتمعة ، و يحتل قطاع التعليم في مجتمع المعلومات رأس الحربة إلى جانب قطاعات البحوث و التنمية و الاتصالات و الإعلام و الحاسبات و الآلات و خدمات المعلوماتية

2- عناصره : يتضمن مجتمع المعلومات مجموعة من العناصر التي تقوم بها القطاعات التالية :¹

● الحكومة الالكترونية : من الناحية التاريخية هي فكرة أثارها الإدارة الأمريكية بهدف ربط مواطنيها بالأجهزة الحكومية آليا إضافة إلى إنجازها لمختلف أنشطة الحكومة اعتمادا على شبكات الاتصال ، و يمكن تعريفها بأنها : " الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات و الاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية للقطاعات الحكومية " و تركز هذه الفكرة على :

- تجميع كافة الأنشطة و الخدمات معلوماتية في موقع الحكومة الرسمي على شبكات الانترنت .
- تحقيق الاتصال الدائم بالجمهور مع القدرة على تامين كافة احتياجات المواطنين
- تحقيق سرعة و فعالية في الربط و التنسيق بين مختلف الدوائر الحكومية ذاتها ولكل منها على حد.

¹ إبراهيم بختي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط : http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/09:582020

- التجارة الالكترونية: "وهي العمليات المتمثلة في بيع و شراء وتسويق و تقديم الخدمات الخاصة بالسلع أو الخدمات عبر العديد من شبكات الحاسب الآلي كالانترنت و الانترنت و الاكسترنات لمساندة كل خطوة من الخطوات التجارية العالمية"¹ .
- و قد ساهمت صناعة المعلومات في عصر الثورة التكنولوجية للاتصالات في خلق الوجود الواقعي للتجارة الالكترونية باعتبارها تعتمد بشكل أساسي على الحاسوب و شبكات الاتصال ومختلف الوسائل التقنية بهدف إدارة النشاط الاقتصادي أي أنها تشكل مرحلة متطورة من التجارة طبقت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إنتاج و توزيع سلع و الخدمات على المستوى العالمي من اجل خلق محيط تجاري جديد في وسط الكتروني.
- التعليم الالكتروني: و يمثل شكلا من أشكال التعليم عن بعد و يعرف بأنه: "طريقة لتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة كالحاسوب أو الشبكات و الوسائط المتعددة"²
- الصحة الالكترونية: و هي مفهوم حديث تعكس كيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات الصحية سواء إذا ما تعلق الأمر بالكشف أو التدريب الطبي أو التعليم المتواصل في المجال الصحي و كما يشمل أيضا على الأبحاث الطبية بهدف إنشاء الأنظمة المعلوماتية للرعاية الصحية
- التوظيف الالكتروني: و هي خدمة شبكية تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتاحة من طرف المؤسسة لطرح الوظائف الشاغرة المتوفرة لديهم بهدف استقطاب مواهب و كفاءات خارجية لاختيار مرشحين ملائمين . كما تسمح هذه الخاصية لمقدمي طلبات التوظيف بمتابعتها من خلال الزاوية المخصصة لهم في الموقع ، و هذه الخدمة تسهل للأفراد الحصول على فرص عمل و أعدادهم لتولي مناصب وظيفية تتلاءم مع مؤهلاتهم العلمية و باستخدامها يمكن توفير وسائل اللازمة لاستحداث فرص العمل و تحسين التنافسية و الإنتاجية .
- البيئة الالكترونية: وهي تلك الخدمات التي توقعها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض حماية البيئة من الأخطار المحدقة بها و حماية الأفراد و المجتمعات منها.
- الزراعة الالكترونية: و هي مجال حديث الظهور ضمن العلوم الزراعية و يشير المصطلح إلى تطوير الخدمات الزراعية من خلال دعم و تبادل المعلومات عبر شبكة الانترنت .

¹ منال محمد الكردي ، جلال ابراهيم العبد ، مرجع سابق، ص: 42 .

² إبراهيم بختي ، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط
:09:582020http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/

3-3. قطاع المعلومات :

-تعريفه :

يعرف قطاع المعلومات أنه: " أن قطاع المعلومات ضمن قطاعات المجتمع الأخرى، يشمل المهن والوظائف التي يقوم أصحابها أساسا بإنتاج أو خلق أو تجهيز أو معالجة المعلومات، ثم توزيعها أو بث المعلومات ".¹

يستنتج من هذا التعريف انه قطاع الذي يشمل على الأعمال التي تسهل وصول المعلومة من اجل ان يستفيد منها أفراد المجتمع سواء كانت تقدم من طرف الدولة أو من طرف أشخاص مجانا أو بمقابل

كما يعرف كذلك: " القطاع الذي يشمل كل الأنشطة المعلوماتية في الاقتصاد، فضلاً عن السلع المطلوبة للقيام بهذه الأنشطة".²

أي انه القطاع الذي يشمل الأنشطة التي تهتم بالوسائل و معدات و التي تسهيل إنتاج و استهلاك المعلومات داخل المجتمع و الاقتصاد ككل.

و لقد اتسم هذا القطاع بسرعة التقدم في مجالاته المختلفة و انخفاض تكلفته كما حقق الاستثمار به معدلات ربحية عالية. و نظرا لما يوفره من إيرادات مستمرة و متزايدة مقارنة مع القطاعات الأخرى أصبحت بعض الدول تخصص لاستثماره مبالغ ضخمة و يساهم هذا باستقطاب يد العاملة ذات مهارات عالية

- مكونات قطاع المعلومات:³ و هناك اتجاهات مختلفة تتنوع باختلاف وجهات النظر نذكر منها:

❖ يرى Machlup أن قطاع المعلومات يضم خمس أقسام لصناعة المعرفة هي:

- التعليم .
 - البحوث.
 - التنمية.
 - و سائل الأعمال و الاتصال .
 - آلات المعلومات و خدمات المعلومات .
- أي انه يرى ان قطاع المعلومات هو صناعة بحتة للمعرفة .

¹ أبو بكر محمد الهوش، ، تقنية المعلومات ومكنية المستقبل ، عصمي للنشر والتوزيع ، القاهرة، مصر، 1996. ص 22.

² محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سابق ، ص 21.

³ عبد الرحمان الهاشمي ،فائزة محمد العزاوي، مرجع سابق ص:263

❖ أما Moore فيعطي تقسيماً آخر لمكونات قطاع المعلومات حيث يرى انه القطاع الذي يتكون من مؤسسات كل من القطاعين العام و الخاص تلك التي تنتج المحتوى المعلوماتي أو الملكية الفكرية و تلك التي تقدم تسهيلات لتسليم المعلومات إلى المستهلكين و تلك تنتج الأجهزة و البرامج التي تسمح بتجهيز و معالجة المعلومات و بذلك فهو يقدم التقسيم التالي¹:

● **المكون الأول : صناعة المحتوى المعلوماتي:** ويشمل جميع الجهود لإنتاج الملكية الفكرية من قبل الكتاب و الباحثين و الفنانين حيث يقوم هؤلاء ببيع أعمالهم للناشرين و الموزعين و شركات الإنتاج و هؤلاء يشكلون الفئة المبدعة لإنتاج المعلومات أي أنهم يعتمدون على جهودهم الشخصية و خبراتهم و معارفهم المتراكمة في إيجاد المعلومات ، و يدخل في هذه الفئة كل الأفراد المبدعين الذين يقومون بتصميم العلامات التجارية و أسماء المنتجات و تصميمها و إيجاد الاستراتيجيات وأساليب العمل الملائمة و الأفراد الذين يقدرون على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجه المنظمات كما يوجد جزء خاص ليس له علاقة بالإبداع و إنما يهتم بجمع المعلومات المتوفرة فقط مثل جماع الأعمال المرجعية و عمال قواعد البيانات و منجزى السلاسل الزمنية .

● **المكون الثاني : صناعة و معالجة المعلومات :** تقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة و البرمجيات حيث يتولى منتجو الأجهزة و تصميم و تسويق الحواسيب و تجهيزات الاتصالات بعيدة المدى و الالكترونيات ، و مخرجات هذه الصناعة هي :

- نظم التشغيل: "وهي برامج ضرورية لإحكام السيطرة و الرقابة على الأنشطة و الموارد المختلفة لنظام

الحاسوب و جعله أكثر كفاءة في عملية التشغيل"² ، مثل Ms-Dos . Unix.

Windows

- البرمجيات المساعدة : و مهمتها التحكم في تشغيل نظام المعلومات و مثال ذلك: Word (معالج النصوص) ، Excel (للقيام بالعمليات الحسابية) ، Access (لتصميم قواعد البيانات) .

● **المكون الثالث : صناعة التسليم (بث المعلومات) :** و هو المكلف بعملية التسليم أي إنشاء و إدارة شركات الاتصال و التي تقوم بإيصال المعلومات ، و تشمل :

- شركات الاتصال .

¹ محي الدين حسانة ، اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات، على الخط :

² ثابت عبد الرحمان ادريس ، مرجع سابق ، ص:386

- محطات التلفزة و الراديو الأرضية و الفضائية .
- شركات البث بالأقمار الصناعية .
- الشركات المكلفة بتوصيل الشبكات المعلوماتية .
- ناشري و بائعي الكتب و المجلات و الجرائد (المتخصصة و العامة) .

4- ماهية تكنولوجيا المعلومات:

4-1. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

- مفهوم التكنولوجيا :

و يجب التمييز بين التقنية "Technique" و التكنولوجيا "Technologie" .

- **التقنية :** "هي كيفية التصرف، طريقة، وسيلة، أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر(مورد، معرفة، حركة يد عاملة، الخ) و التي تسمح بتحويل و تحويل فقط للمواد الأولية إلى منتج، فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج"¹.
 - **التكنولوجيا :** " يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية؛ فهي مجموع المعارف العلمية و التقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلوم و التقنيات فهما متلازمتان، و تنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليد"².
- كما تعرف التكنولوجيا على أنها " :عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، تحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العلمية من أجل تطوير الإنتاج الصناعي"³.

¹ الطيب داودي ، سولاف رحال، فيروز شين، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسين بن بو علي الشلف ، الجزائر

² رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قُدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، 8-9 مارس 2005، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر .

³ عبد الفتاح بوخمحم ، كريمة شابونية ، تسيير الكفاءة ودورها في بناء الميزة التنافسية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات ؛ المعرفة : الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات ، 12 - 13 نوفمبر 2005 كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة،الجزائر

- **تكنولوجيا المعلومات** : لم تحض تكنولوجيا المعلومات - كغيرها من المصطلحات الجديدة - خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت تبعاً لرؤية كل واحد لها، لذا سندرج عدة تعاريف حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والاتفاق فيما بينها.

التعريف الأول: « تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة».¹

التعريف الثاني (تعريف منظمة اليونسكو) : " و هي تطبيق التكنولوجيا الالكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها، توزيعها ونقلها من مكان لآخر"².

التعريف الثالث: « جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات».³

من خلال التعاريف السابقة نستنتج عنصريين هامين:

الأول: أن تكنولوجيا المعلومات هي حقل من حقول التكنولوجيا والتي تهتم بمعالجة المعلومات.

الثاني: التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة (المعلوماتية)، وعملية البث (الاتصال).

4-2. خصائص تكنولوجيا المعلومات :

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها:⁴

1 - تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن - إلكترونيا - متجاوزة؛

¹ : مراد ريس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر 2005-2006 ص: 28 .

² فاطمة الزهرة غربي ، خديجة بلعلياء، تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة ورقة عمل قدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير الشلف ، الجزائر .

³ سعاد بومايه وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجم، العدد 03، مارس 2004، ص 205.

⁴ مراد ريس ، مرجع سابق ، ص : 29

- 2 - **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها سهولة؛
- 3 - **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- 4 - **النمنمة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛
- 5 - **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- 6 - **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.
- 7 - **التفاعلية:** أي أن 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 الأنشطة؛
- 8 - **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- 9 - **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم .
- 10 - **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛
- 11 - **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال... إلخ.
- 12 - **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- 13 - **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 إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة؛
- 14 - **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن؛

15 - العالمية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

4-3. فوائد تكنولوجيا المعلومات:

- تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين .¹
- تسمح بالتواجد في كل مكان.
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية و التركيز على المهام الأساسية.
- تمثل أداة لتخفيض المصاريف و تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات.
- تعطي التفاعل مع تحركات المنافسين بمسايرة تطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج و التوزيع
- تساعد على الابتكار و التجديد و كذا التفاعل من تحركات المنافسين، كما تساهم في تقديم عروض ملائم مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية و إيجاد أسواق جديدة بأحسن سرعة و أقل ثمناً.
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه .
- تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين و تساهم في خلق انفتاح كبير على المحيط.
- تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تسويق المنتجات و توفير المواد الأولية اللازمة مما يخلق مجالاً فسيحاً لتعامل فيما بينها.
- تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
- تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية
- تمثل وسيلة هجوم و منافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

4-4. المجالات الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات :

ساعدت التكنولوجيا بصفة عامة المجتمعات في ممارسة أعمالهم اليومية بسهولة، و تكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك مجتمعا إلا و اقتحمت جميع أنشطته سواء السياسية او المدنية ، العسكرية ، التجارية ، التعليمية

¹ إبراهيم بخي، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط: http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf, 29/04/09:582020

...، و باتت بذلك تطبيقاتها غير محدودة و لا متناهية و بل و شملت الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها ففتحت بذلك آفاقا جديدة و أوجدت مجالات حديثة للبحث .

و يمكن الإشارة إلى بعض التطبيقات التي مست علم الاقتصاد على سبيل المثال لا الحصر في ما يلي :¹

● قطاع المال والاقتصاد:

- إكمال أعمال البنوك : من اجل تحسين الخدمة بشكل عام ، و سرعة الضبط للحسابات،بالإضافة الى مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- تحويل الأموال إلكترونياً: والهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.
- إدارة الاستثمارات: بتعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر.
- تنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين و استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
- التصميم بمساعدة الكمبيوتر: لسرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

* مجال التعليم والتدريب :

- نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف و الخطر.
 - برمجيات مساندة التعليم و التعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدتها.
 - نظم المعلومات التربوية، والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث و التنظير في مجال التعليم.
- هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا تعتبر نوعا من المبالغة إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون إستثناء (الطب والدواء، النقل والمواصلات،الأمن و القانون،الإعلام، البيئة...إلخ).

¹ كمال عبد الحميد زيتون ، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال ، عالم الكتب ، القاهرة، مصر، 2002، ص ص: 159-161

5- تكنولوجيا الاتصال و شبكات المعلوماتية :

5-1. تكنولوجيا الاتصال :

* الاتصال:

"الاتصال هو إرسال من جانب واحد لرسائل موجهة بغرض تحقيق تغيير في الرأي، العادة، أو سلوك المستقبل"¹.

كما انه : " هو عملية مستمرة ومتغيرة تتضمن انسياب أو تدفق أو انتقال الأشياء"².

أما علماء نظم المعلومات فينظرون إلى الاتصال من وجهة النظر الرياضية والإحصائية والهندسية فيعرفونه على أنه " استقبال و ترميز و تخزين و تحليل و استرجاع و عرض و إرسال المعلومات"³.

و قد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال فلقد تطور الهاتف إلى التليكس، والفيديو الذي تطور إلى الفيديوتكس، ودخلنا عصر الأقمار الصناعية وعصر الانترنت والبريد الإلكتروني، ولا يزال التطور مستمرا في هذا المجال مما جعل العالم قرية صغيرة عن طريق استخدام وسائل للاتصال (تكنولوجيا الاتصال) متنوعة الأشكال نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:⁴

* التلكس والتليتكس .

• التلكس (المبرقة) Télex :

وهو: " نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة وهي أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء. ومعظم رسائلها كان يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق

¹ لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال جامعة الجزائر، 2003-2004، ص : 14

² ابراهيم بختي، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط: http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf, 29/04/09:582020

³ أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية ، مصر، 1998، ص ص : 23-24 .

⁴ لمين علوطي، مرجع سابق ، ص ص : 23-30 .

مفتاح المبرقة ثم تقوم هذه الأخيرة بتحويل النقط (...) والشرطات (--) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق. وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة مورس)¹.

في أواخر القرن ظهرت الوسائل والمعدات التي يتم استخدامها في شكل مطبوع بدلا من إشارة (مورس). وفي بداية القرن العشرين بدأ استخدام وسائل إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الشرائط المثقبة. وفي العشرينيات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن بعد (التلبرنتر) التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق إلى مبرقة أخرى على الطرف الآخر من الخط.

لقد ساهم التلكس في نقل الرسائل والأخبار الصحفية وكان لسنوات طويلة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية. وعندما صارت خدمة الهاتف في متناول الأفراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير، واستبدال التلكس بمعدات اتصال أخرى أسرع ولها القدرة على التعامل مع أنواع مختلفة من الرسائل والمعلومات.

• التليتكس (تبادل النصوص عن بعد) Télétext :

يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى بالتلكس حالة متقدمة على نظام المبرقة وتطويرا لها، حيث أنه يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لحزن 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 الرسائل والمعلومات يكون

إلكترونيا من وحدة ذاكرة (Mémoire) إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة اتصالات.

ويعمل التليتكس بجهازين (واحد للإرسال، وآخر للاستقبال) محدودة القدرة، أي أنها ترسل 6-7 حروف في الثانية، مع إمكانية الطباعة على الورق العادي، ورقة ورقة، حيث يمكن نقل 2400 وحدة في الثانية أي 50 مرة نظريا أسرع من التيلكس، ويتميز التيلتكس على التلكس فيما يلي:

1. سرعة تناقل المعلومات والتراسل. (تعادل ما يقارب 50 مرة سرعة التلكس العادي)

¹ ربحي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999، ص 106.

2. كمية أكبر من الرموز المستخدمة - بمعدل (307) رمز مقارنة مع 47 رمزا في نظام التلكس-
 3. يكون إرسال المعلومات بشكل صفحة متكاملة، وهذا أفضل من نظام الكلمات والجمل المغنطة في نظام التلكس؛
 4. يمكن إرسال الرسالة أو النص المطلوب إلى عدة مستفيدين وفي وقت واحد؛
 5. يوفر تبادلا محليا وإقليميا ودوليا للمعلومات أسرع وأفضل من نظام التلكس.
- وبشكل عام يمكن استخدام التليتكس في المجالات التالية:

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

* الهاتف وبنوك الاتصال المتلفزة

• الهاتف وخطوطه Téléphone:

يمثل الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشر بين الراسل والمستقبل عند مزاولة عملية الاتصال وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وإمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية. من أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الصوتي أو الهاتف الفيديو الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، وهو مزود بذاكرة تؤهله لحزن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس. ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:¹

- 1- طريقة الاتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب)؛

¹ عامر ابراهيم قنديلجي ، ايمان فاضل السمرائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، الوراق ، عمان الاردن ، 2002، ط1، ص، 216.

2- طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال ونقل المعلومات مثل التلكس والحوايب وغيرها.

ويمكن للاتصال الهاتفي (المباشر وغير المباشر) أن يكون بشكلين أساسيين هما:¹

1) الاتصال السلبي: عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة، وعبر محطات مركزية تنتشر في المدينة أو المؤسسة؛

2) الاتصال اللاسلكي: دون الحاجة إلى وجود أسلاك، وعن طريق البث والتوصيل للأمواج الأرضية أو الاتصالات الفضائية.

وهناك طريقتان تستخدمان لنقل الكم الهائل من المعلومات بين الهواتف:²

1) طريقة استخدام الكابل : الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية عالية التحميل، أي القدرة على نقل كميات هائلة من الرسائل والمعلومات. تستخدم كذلك في نقل المعلومات والصور والبرامج التلفزيونية بين الحوايب وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول والقارات.

2) أما الميكروويف أو الموجات الدقيقة، فهي وسيلة أخرى مهمة لنقل المعلومات الصوتية أو المكتوبة أو المرئية بين المناطق الجغرافية المتباعدة. وهو نوع من الاتصالات اللاسلكية الأرضية التي تتم عن طريق هوائيات وأبراج توضع في مناطق مرتفعة وعلى مسافة تقرب من 50 كلم بين كل هوائي وآخر. ويمكنه نقل 10 آلاف خط هاتفي، ويمتاز بقلة تكلفته. إلا انه يتعرض في الأحوال الجوية الماطرة للتشويش.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد رقمي يعمل عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزئيات تفصل بينهما مسافات. وهذه الجزئيات هي نتاج الأرقام الثنائية، وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات؛ ويعتبر هذا النوع من الأنظمة أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات و الأكثر ملائمة للاتصال مع الحوايب. بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.

¹ لمين علوطي، مرجع سابق، ص: 25.

² عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص: 212-215.

• بنوك الاتصال المتلفزة:¹

تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها مصطلح الفيديو تيكس (أو الفيديوتيكست) من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية. ويعرف الفيديوتيكس على أنه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون.

ويشمل تقنية الفيديوتيكس على ثلاث ركائز مهمة هي:²

1. البث عن طريق شاشة تلفزيونية؛
 2. تخزين واسترجاع عن طريق الحاسوب؛
 3. نقل هاتفي أو بوسيلة سلكية أو لا سلكية.
- وتشمل بنوك الاتصال المتلفزة (الفيديوتيكس) على نوعين رئيسيين هما:

1. الفيديوتيكس العادي أو الإذاعي ويسمى التليتكست (Télétext) أو النص المتلفز.
 2. الفيديوتيكس المتفاعل ويسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية.
- 3- الفاكسميلي (الناسخ الهاتفي) Facs mile والأقمار الصناعية :**

• الفاكس (الناسخ الهاتفي) :

وهو: "جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي"³. ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة، غير أنها متصلة بهاتف لإرسال الوثيقة، فما على المرسل إلا أن يضعها في الجهاز، ثم يدير رقم هاتف جهاز فاكس المرسل إليه، وبمجرد أن يفتح الخط أو يتم الاتصال، تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال وتحوّل الصفحة المرسلّة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية الرقمية التي تنتقل عبر خط الهاتف إلى جهاز فاكس المستقبل الذي يعيد الإشارات الكهربائية الرقمية مرة أخرى إلى نسخة طبق الأصل من الوثيقة الأصلية ثم يطبعها.

¹ . ربحي مصطفى عليان عبد الديس، مرجع سابق، ص 111 .

² لمين علوطي، مرجع سابق، ص : 26-27 .

³ محمد دياب مفتاح، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، مصر، 1995، ص 63.

فالفاكس إذن، عبارة عن تقنية اتصال حديثة تشمل على:

1. جهاز استنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف؛
 2. جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.
- ويمكن تحديد أهم مميزات وخصائص الفاكس على النحو التالي:
- سهولة الاستخدام ولا تحتاج إلى خبرة أو فني متخصص؛
 - رخيص الثمن ويمكن للأفراد شرائه؛
 - لا يحتاج إلى متطلبات كثيرة، فخطوط الهاتف متوفرة في كل مكان؛
 - مناسب جدا لنقل الوثائق والرسائل المالية والقانونية وكافة المطبوعات؛
 - من الصعب إرسال الوثائق عبر وسائل أخرى غير الفاكس بنفس السرعة والدقة والتكلفة؛
 - يمكن إرسال الرسائل والوثائق إلى عدة جهات في نفس الوقت؛
 - يمكن حمل الفاكس ونقله إلى أي مكان وبسهولة.

• الأقمار الصناعية¹:

بشكل عام، تصنف الاتصالات إلى نوعين رئيسيين هما:

أولا: الاتصالات الأرضية، سواء كانت سلكية أو لا سلكية.

ثانيا: الاتصالات الفضائية التي تتم عن طريق الأقمار الصناعية.

يعرف القمر الصناعي بأنه: "مركبة فضائية تدور حول الكرة الأرضية، لها أجهزة لنقل إشارات الراديو والبرق والهاتف والتلفزيون، وترسل محطات على سطح الأرض (المحطات الأرضية) الإشارات إلى القمر الصناعي الذي

¹ ملين علوطي، مرجع سابق، ص: 28-30

يبث الإشارات بعد ذلك إلى محطات أرضية أخرى، وجاءت فكرة الأقمار الصناعية معززة لطرق الاتصال عبر الأثير وكانت سعة الانتقال للدوائر الهاتفية التي تنقلها هذه الأقمار مغرية إلى حد كبير".¹

ويتكون القمر الصناعي من:²

- أجهزة الاستلام والإرسال؛
- أجهزة التكبير والتضخيم؛
- جهاز تتبع الأرض؛
- محرك الاشتعال الرئيسي؛
- الهوائيات؛
- الخلايا الشمسية للطاقة؛
- جهاز تتبع الشمس؛
- محركات صاروخية جانبية؛
- خزانات الوقود.

وتقدم الأقمار الصناعية خدماتها لكونها محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل أيضا على ربط شبكات الاتصالات الأرضية من خلال شبكات الهاتف. وقد أخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دورا هاما في مجال نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة. ويمكن القول أن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين هامتين هما:

أولا: إمكانية البث المتوافق، بحيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت؛

ثانيا: إمكانية الوصول إلى أماكن بعيدة ودعمها للامركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات.

وقد فتحت الأقمار الصناعية الباب على خدمات جديدة من بينها توفير نوع من الاتصالات بين الإنسان والآلة، وبين الآلة والأخرى كما تحدث في عملية الاتصال بين الحواسيب.

¹ الشافعي منصور، مملكة العلم والتكنولوجيا، ايتراك للنشر، مصر، 2000، ص 82.

² عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السمراي، مرجع سابق، ص : 230

وتستخدم الأقمار الصناعية العديد من الوظائف والأنشطة والخدمات مثل نقل الصوت والصورة والبيانات والوثائق والمؤتمرات البعيدة¹ (Teleconferencing) والأرصاد الجوية، و الاستشعار عن بعد، والبث التلفزيوني والخدمات الهاتفية وغيرها.

وتستطيع كذلك الأقمار الصناعية التعامل مع كمية ضخمة من البيانات وأن تنقلها بين الحواسيب، وتستطيع تداول 30 ألف مكالمة هاتفية في وقت واحد، والوصول إلى جمع من الناس في وقت واحد².

ويمكن تحديد مجالات استخدام الأقمار الصناعية فيما يلي:¹

1- الاتصالات الهاتفية، وتمتاز بأنها فورية ومباشرة وقليلة التكلفة- مقارنة مع الوسائل الأخرى- كما أنها خالية من التشويش والاضطراب الذي يحدث في الاتصالات الأرضية.

2- النقل التلفزيوني المباشر للبرامج المختلفة؛

3- خدمات تجارية للطائرات والملاحة الجوية والبحرية والأرصاد الجوية وغيرها؛

4- نقل المعلومات والخدمات الأخرى بين الدول؛

5- التنقيب عن الثروات الطبيعية كالنفط والمعادن وغيرها...

6- الأغراض العسكرية مثل رصد التحركات العسكرية والتجسس.

وتعد الأقمار الصناعية وسيلة اتصال فضائية متقدمة تتميز عن غيرها من وسائل الاتصال (السلكية ولا سلكية) بالمميزات التالية:²

- قدرتها على نقل المعلومات وتوفير الترابط على المستوى العالمي بكفاءة عالية؛
- ملائمة ومثالية لتناقل وتناول جميع أشكال الربط بين الشبكات القياسية التشابكية (Analog) والرقمية (Digital)؛

¹. الشافعي منصور، مرجع سابق، ص 87.

². ربحي مصطفى عليان عبد الدبس، مرجع سابق، ص 115-116.

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، امان فاضل السمراي، مرجع سابق، ص ص: 232-233

² نفس المرجع ص ص: 231-232.

- توفر الوصول المتزامن (في نفس الوقت) من وإلى العديد من النقاط الموزعة في دول العالم؛
 - إمكانية بناء شبكات إقليمية للاتصالات والمعلومات أو توسيعها أو إعادة بناء هيكلها. سواء كانت هذه الشبكات واسعة أو محددة؛
 - قدرة على تسهيل وتوفير الوصول إلى شبكات الاتصال القريبة من المستخدمين وتقليص تكاليف ونفقات الاتصال؛
 - الاتصال عبر الأقمار الصناعية يؤمن نقل المعلومات بأشكالها المختلفة مثل: النصوص، الأرقام، الرسومات والأشكال، الأصوات الموسيقى الصور، وغير ذلك من الأوعية والوسائط؛
 - كمية وحجم المعلومات المنقولة في الثانية الواحدة عن طريق الأقمار الصناعية أكبر بكثير من أية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال المستخدمة حاليا.
- وفي نهاية المطاف سادت نظم كوابل الألياف الضوئية* بعد إشراكها في صراع محموم مع أنظمة الاتصالات عبر الأقمار الصناعية، فهي تتمتع بارتفاع في سعة النقل وانخفاض كلفتها وطول عمرها¹
- و حاليا تطورت هذه التكنولوجيا الى كل من المحاضرات المرئية الحانية و الفيديو كونفيرونس و المحاضرات السمعية بالإضافة إلى خدمات الدردشة و المتصفحين .

أما فيما يخص البريد الإلكتروني و مجموعات التحاور الإلكتروني و الشبكات الداخلية فسوف نتناولها لاحقا .

5-2. الشبكات المعلوماتية :

قبل التطرق إلى المفاهيم الأساسية لهذا المطلب يجب أولا التعرف على الوسائل التي تعد أساس هذه الشبكات و المتمثلة في الحاسوب (الكمبيوتر) و البرمجيات :

-الحاسوب و البرمجيات : و سنتطرق للأول بشيء من التفصيل.

● **الحاسوب** : يعرف الحاسوب بأنه : "آلة الكترونية أوتوماتيكية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها و يستطيع حفظها و استرجاعها كليا أو جزئيا عند الطلب"¹

* هي ألياف مصنوعة من الزجاج وتكون مرنة ورقيقة جدا. تتميز بخاصية تمرير الضوء دون هدر في طاقته.

¹ محمد دياب مفتاح ، مرجع سباق ، ص 120.

¹ إبراهيم بختي،تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،على الخط:

http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008,09:58

كما انه : " آلة تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل الكترونية و تحت تحكم البرامج المخزنة به"¹

من خلال التعريفين المقدمين يتضح انه يتميز بمجموعة من الخصائص يمكن إدراجها فيما يلي :

- الدقة في أداء العمليات؛
 - السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات؛
 - المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط؛
 - السعة الكبيرة في تخزين البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب؛
 - قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرات الثانوية التي تلحق به، وإضافة ملحقات مساعدة.
- تطوره :² و قد تطور عبر مراحل يمكن تلخيصها في ما يلي :

- **الجيل الأول 1946-1959** : ظهر هذا الجيل بجامعة Pennsylvanie ما بين 1944-1946 من خلال أعمال Mouchly و Eckert على شكل أول آلة الكترونية تحتل مساحة تقارب 160م، وكانت تعمل بالصمامات المفرغة و تستهلك الكثير من الطاقة و تفرز الكثير من الحرارة.
- **الجيل الثاني 1959-1965** : و قد استعمل في هذا الجيل الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة و التي ساعدت على التغلب على مشكلة الحرارة و أقله من معدلات التوقف و وفرت في الطاقة .
- **الجيل الثالث 1964-1970** : و الفروق بينه و بين الجيل الذي يسبقه هي :
 - صغر حجمه ، و الذي نتج عن استعمال الالكترونيات الدقيقة بإدماج الدوائر الالكترونية
 - تطور الذاكرات الفرعية القادرة على استيعاب معلومات كبيرة بأقل تكلفة
 - تطور لغات البرمجة مثل ظهور البازيك و الباسكال .
- **الجيل الرابع من بداية 1970** : و قد ارتبط باكتشاف و تطوير Micro-processors و الذي يعتمد على تقنية دمج أكبر عدد ممكن من المكونات الأساسية على شريحة واحدة ، كما تم التوصل لصناعة الذاكرات المعتمدة على شرائح السيلكون ذات الحجم الصغير و السعة الكبيرة .

¹ مراد رايس ، مرجع سابق ، ص: 33

² محمد صالح الخناوي و آخرون ، نظم و تكنولوجيا المعلومات في الاعمال في عصر التكنولوجيا ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004 ص ص : 296-298

■ الجيل الخامس من الآن إلى المستقبل : و هو جيل قيد التحضير و هو محور بحوث تجرى في اوربا و الولايات المتحدة و اليابان حيث تعمل هذه الدول على ابتكار ما يسمى بالحواسيب الذكية و التي يمكنها القيام بكثير من الأعمال المكتبية من خلال إدماج اللغة العادية كتابيا و التواصل الصوتي مع الآلة .

● البرمجيات : يعد هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات بمثابة الروح و الجسد ، فدونها لا يمكن الاستفادة من العتاد التكنولوجي ، فهي بذلك تعد حلقة الوصل بين المستخدم و الآلة أي أنها برامج تساعد على حفظ المعلومات بنظام ، و يمكن تعريفها بأنها: "مجموعة منفصلة من التعليمات و الأوامر المعقدة و التي توجه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول على النتائج المطلوبة"¹.

و للبرمجيات لغات عدة تشكل وسيلة تخاطب الإنسان مع الآلة تنقسم إلى :

● لغات متدنية الأداء : و تشمل :

■ لغة الآلة : و هي اللغة الوحيدة التي يفهمها الحاسوب و قد استخدمت في كتابة برمجيات الجيل الأول منه.

■ لغات التجميع: وهي ناتجة عن صعوبة كتابة البرامج بلغة الآلة فهي بذلك تشكل تطورا لها لتجاوز تلك الصعوبة.

● لغات المستوى العالي : مثل بيسيك ، كوبول ، باسكال .

● لغات الجيل الرابع : مثل دي بيس ، اوراكل.

– مفهوم الشبكات المعلوماتية :

● شبكة الانترنت :

■ تعريف الانترنت : "هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها و المتناثرة جغرافيا و التي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة و بطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى"².

كما أنها: " و هي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية اكبر "³.

¹ عامر إبراهيم قنديلجي ، إيمان فاضل السمراي ، مرجع سابق ، ص 160

² محمد لعقاب، الانترنت و عصر ثورة المعلومات ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1، 1999، ص 30-31 .

³ مراد رايس ، مرجع سابق ، ص 44 .

و بذلك فهي تتصف بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الشبكات يمكن تلخيصها كما يلي :¹

- * مفتوحة ماديا و معنوية : أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها .
- * عملاقة و متنامية : أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة و الابتكار و النمو .
- * العشوائية : أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس و تطوير برامج للبحث ، كما يصعب الرقابة عليها أو محاسبة من ينشر فيها .
- * الشعبية : فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبيتها و هي ليست مقصورة على عن جهة معينة .
- * وسيلة للتجارة الالكترونية : فهي تعد وسيلة تجارية و تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى .
- * متطورة باستمرار: ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطورها المستمر و نموها نحو الأحسن .

- الخدمات التي تقدمها الانترنت : تقدم الانترنت خدمات جلية لمستخدميها نذكر منها :²
 - البريد الالكتروني : و هو أهم خدمة تقدمها هذه الشبكة حيث تسمح بإرسال و استقبال رسائل الكتونية من و الى مستخدمي الشبكة العالمية ، و يمتاز البريد الالكتروني ب :³
 - * سرعة وصول الرسالة و عدم ضياعها و انخفاض تكلفتها .
 - * تمنح إمكانية حفظها و طباعتها أو إعادة إرسالها .
 - * السرية في الاتصال عند استعمال التشفير .
 - * إمكانية توزيع الرسالة الى عدد من الصناديق دفعة واحدة .
 - * الاشتراك في الندوات و المؤتمرات الالكترونية .
 - خدمة بروتوكول نقل الملفات و تبادلها : تسمح هذه الخدمة بالاتصال المؤقت بين حسابين بنقل الملفات و تحويلها من حساب إلى آخر و بذلك تعد وسيلة للتبادل السريع .
 - المجموعات الإخبارية : و هي منتديات تجمع بين أفراد لهم اهتمام موحد بنفس الموضوع تعالجه و تناقشه بهدف زيادة الاستفادة العامة لهم .

¹ هشام بن عبد الله عباس ، المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات ، مجلة العربية 3000، العدد2،2001، صص:296-298

² إبراهيم بختي،تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،على الخط:
http://bbekhti.online.fi/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008,09:58

³ مراد رايس مرجع سابق ، صص44-46

■ خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية : و هي أهم خدمة للانترنت في المجال التجاري ،وتشمل حقل واسع من المعلومات في شتى الميادين لكونها تربط كما هائلا من المؤسسات المتنوعة (تجارية،علمية،حكومية) ، و تسمح بالإبحار و تصفح في الانترنت كونها تشمل اغلب خدماتها .

■ خدمة بروتوكول الربط عن بعد:و يمكن المستخدم من التنقل عبر شبكات الانترنت الجزئية المتصلة بالانترنت للحصول على معلومات معينة،كاستغلال حواسيب ذات الطراز العلمي في التنفيذ بعض البرامج لقيام بحسابات معقدة،فمثلا الجامعات الغربية تملك مثل هذه الأنظمة التي تجمع الأبحاث الدوريات و المنشورات العلمية الصادرة

■ خدمة مجموعة نقاش : حيث تسمح هذه الخدمة لمستخدميها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يحدد على أساس الاشتراك في مجموعة ويشترط فيها احترام آراء الآخرين و احترام موضوع النقاش .

■ خدمة الاتصال المباشر : تمكن هذه الخدمة باستعمال الانترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد و المؤسسات بغية تخفيض تكلفة.

● شبكات الانترنت و الاكسترانت:

■ الانترانت:

و تعرف بأنها : " شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة و لكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت و أدواتها"¹ .

كما أنها: " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترانت والشبكة العنكبوتية والسطح البيئي الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية"² .

أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل بروتوكولات الانترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البعض و الوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع و اقل تكلفة و أكثر كفاءة و بذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد .

* أسباب استخدام الانترانت : تحتاج المؤسسات الكبيرة و المتوسطة إلى الانترانت للأسباب التالية :

○ تخفيض التكاليف .

○ توفير الوقت .

○ الاستقلالية و المرونة .

¹ نفس المرجع أعلاه ، ص 46

² عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة ، سنياكت ، ٩٠٩، ص: 158

O تسخير خدمات الانترنت .

■ الاكسترنات :

و هي نتيجة لتزاوج كل من الانترنت و الاكسترنات و بذلك هي : " المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين . " او هي : " الاكسترنات تتمثل في شبكة الانترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم

دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة؛ وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات»¹.

وهي اذن وجدت استجابة للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة و السرعة في التعامل مع الاطراف الخارجيين (المؤسسة-موردين أو المؤسسة-زبائن) و تنقسم الى :

1. شبكات الاكسترنات للتزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آلياً، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية إستناداً لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

2. شبكات الاكسترنات للتوزيع: وتمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وغيرها من الخدمات .

3. شبكات الاكسترنات التنافسية: تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصاً متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار و المواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات، ويمكن إبراز أهم الفروقات بين الانترنت و الاكسترنات من خلال الجدول التالي :

¹ : نفس المرجع اعلاه ص 162.

الجدول رقم (1) : أهم الفروقات بين الانترانت والانترنت :

الانترانت	الانترنت	الفروقات
هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها	غير مملوكة لأحد	(1) الملكية
وصول للأشخاص المسموح لهم فقط	أي شخص يمكنه الوصول إليها	(2) الوصول
تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة	تحتوي على مواضيع و معلومات مختلفة ومتعددة	(3) المحتوى

المصدر: إبراهيم بختي، دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003 ، ص 23.

-أنواع شبكات المعلوماتية و أهميتها :

- أنواعها : تعرف الشبكة المعلوماتية بمعناها الإلكتروني بأنها: " مجموعة من معدات الإعلام الآلي المرتبطة فيما بينها"¹

¹ محمد لعقاب، مرجع سابق ، ص32

و يمكن تصنيف الشبكات إلى صنفين هما¹:

▪ تصنيف بناءا على التوزع الجغرافي:

* الشبكة المحلية **Local Area Network (LAN)**: وهي تربط بين حواسيب متواجدة في مؤسسة واحدة .

* الشبكة الإقليمية **Metropolitan Area Network (MAN)**: وهي الجامعة ما بين شبكتين محليتين أو أكثر

* الشبكة العالمية **Wide Area Network (WAN)** هي الشبكة الرابطة بين الشبكات المتباعدة جغرافيا.

▪ طوبولوجية التشبيك : نذكر منها:

* شبكة ذات هيكلية خطية : يكون العمود الفقري -وهو وسط النقل -لهذه الهيكلية عبارة عن قطعة واحدة،

تتصل به مباشرة جميع الأجهزة المكونة للشبكة.

* شبكة ذات هيكلية حلقيية : يكون وسط النقل في هذه الهيكلية على شكل حلقة تتكون من اتصال كل جهاز

بالجهاز المجاور له مع وصل الجهاز الأخير بالأول .

* شبكة ذات هيكلية نجمية : تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة، و تكون هذه النقطة عادة موزعا شبكيا Hub او محولا Switch

* شبكة ذات الهيكلية الترابطية: في هذا النوع من التصميم يتم وصل جهاز بأجهزة أخرى في الشبكة، فإذا تم ربط الجهاز المعني

¹ إبراهيم بختي، تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، على الخط:
http://bbekhti.online.fr/trv_pdf/TIC.pdf,29/04/2008,09:58

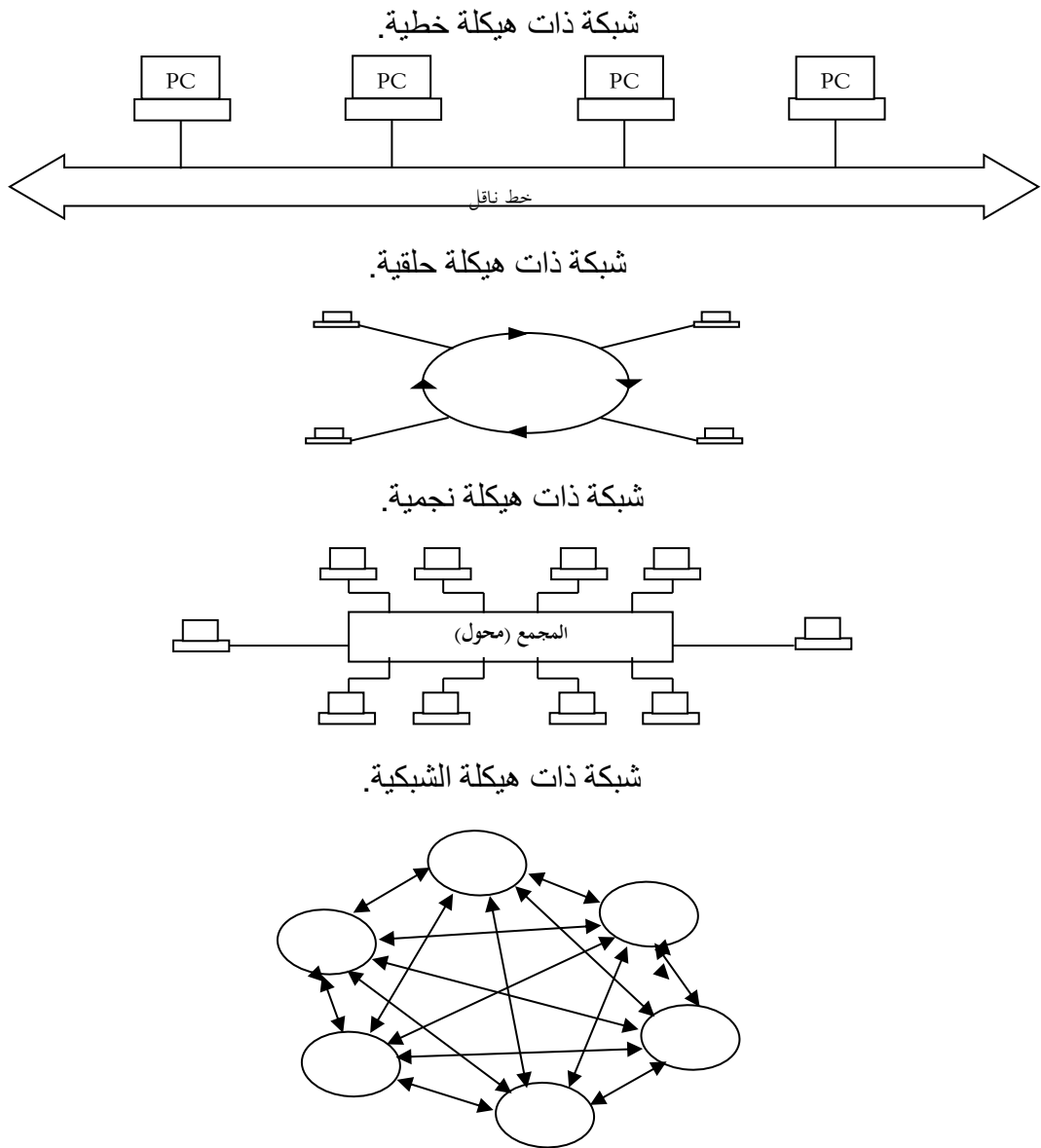
بجميع الأجهزة الأخرى في الشبكة تصبح هذه الهيكلية كلية، أما إذا تم ربط هذا الجهاز ببعض تكون هيكلية ترابطية جزئية. هذا النوع

من الهيكلية إعتمدت عليه شبه أريانت، بحيث إذا تعطل وصل بين

الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، فإنه توجد مسالك أخرى لتأمين تبادل المعلومات بين الجهازين.

و الشكل الموالي يجسد مختلف وضعيات هذا التصنيف :

الشكل رقم (2) : مختلف وضعيات التصنيف حسب طوبولوجية التشبيك



المصدر: عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، سنياكت،؟؟، 2003، ص: 132.

أهمية الشبكات المعلوماتية: تستمد الشبكات المعلوماتية أهميتها، خاصة في عالم الأعمال، من الإيجابيات التي توفرها:¹

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع المساهمين داخل المؤسسة وخارجها .
 - تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، عن طريق العمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجاز الأعمال .
 - التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة .
 - يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبات للموردين بعرض منتجاتها عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة لها من قبل.
 - ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات.
- كما تساعد كذلك على:²

- ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم .
- تمكن أعضاء المؤسسة بالحصول على معلومات من أي مكان متواجدين فيه .
- تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجين للمؤسسة (زبائن، موردين... إلخ).
- إتاحة قاعدة بيانات، تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات للتسيير العملي للأنشطة (تسيير المخزونات، إدارة مبيعات .. إلخ)

- أمن الشبكات المعلوماتية:

مع الانتشار الكبير لشبكات المعلومات وتزايد الأعداد مستخدميها أصبحت مسألة الأمن المعلوماتي قضية ضرورية و احد اهم التحديات التي يواجهها الأفراد والمنظمات للحفاظ عن المعلومات التي تحولها .

- طبيعة حرب المعلومات: تعرف حرب المعلومات أنها « الصراع (التنافس) من أجل السيطرة (التحكم) في المعلومة والتي تعتبر عنصر أساس للقوة والثورة في عالمنا المعاصر ».³ كما ان حرب المعلومات هي تلك

¹ : إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003، ص 26

²M- H Delmond, Y- Petit et J- Gantier, Management des Systèmes d'information, (Dunod, Paris, France, 2003), p 59.

³ مراد رايس مرجع سابق ، ص: 52

التي تدور رحاها من خلال الشبكات المعلوماتية، إذ لا تعترف بالحدود والزمان ولا حتى القوانين والتشريعات إذ تقف عاجزة أمامها. هذا و تأخذ هذه الحرب ثلاث مستويات¹:

■ حرب المعلومات الشخصية: والتي يتم من خلالها الهجوم على خصوصية الأفراد والعبث بمعلوماتهم والتصنت عليهم .

■ حرب المعلومات بين التنظيمات : وهي التي تدور رحاها ضمن إطار المنافسة إلا أنها ليست منافسة لشريفة في كثير من الحالات .

■ حرب المعلومات الدولية (العالمية): التي تكون بين الدول وبعضها البعض، أو تلك التي تشنها القوى الاقتصادية أو العسكرية العالمية ضد بلدان بعينها .

● أدوات حرب المعلومات: يصنف الأفراد الذين يقومون بعمليات الإخلال في الأمن المعلوماتي إلى نوعين هما:²

■ أصحاب القبعة السوداء: وهم المخترقين الذين يقسمون بعملياتهم لأغراض تخريبية وإجرامية، كاختراق شبكات المصارف سعيًا وراء سرقة الأموال.

■ أصحاب القبعة البيضاء: وهو اللقب المخترقين الذين لا يقصدون من وراء عملياتهم القيام بتخريب متعمد، أو أعمال إجرامية بل للوصول إلى تحقيق لأهداف تعليمية أو تطويرية، أو سياسية .
و يستعمل في عمليات الاختراق العديد من الأدوات المعلوماتية (أسلحة المعلوماتية)، أهم أهمها³:

1. فيروسات الكمبيوتر: و تستخدم لضرب وتعطيل البنية التحتية، عن طريق الإخلال بالنسق العام للشبكة .

الديدان: و هي برنامج مستقلة، يتكاثر بنسخ نفسه عن طريق الشبكة، ا تستخدم غالباً في حروب المعلومات التي تستهدف الشبكات المؤسسة المالية .

2. أحصنة طروادة: وهو جزء من الشفرة (برنامج صغير مخنفي داخل برنامج كبير) يعمل بطريقة خفية على إطلاق فيروسات لا يمكن اكتشاف وجوده، حيث يسمح أثاره التي لا تحمل صفة تخريبية و التي تعمل على إضعاف بيئة الخصم، وإرسال بيانات عن الثغرات الموجودة، وكلمات المرور السرية الخاصة بكل ما هو حساس من مخزون الخصم.

¹ : نفس المرجع اعلاه ، و نفس الصفحة.

² : فادي سالم، المخترقون وخبراء أمن المعلومات .. وجهًا لوجه، مجلة Magazine PC، الطبعة العربية، العدد 10، السنة 7، أكتوبر 2001 ص 122

³ : هشام سليمان، حرب المعلومات الوجه الجيد للحروب، على الخط: www.islamolin.net، يوم 2005/03/05.

3. القنابل المنطقية: وهي نوع من أحصنة طروادة، تزرع داخل النظام و يقوم البرنامج في حالة نشوء صراع بين الطرفين، بإرسال أي ملف أو كلمة حساسة لمنتج هذا. كما يمكنه القيام بتهيئة للقرص الصلب.
4. الأبواب الخلفية: وهي ثغرات تترك عمدًا من مصمم النظام، لتسلل عليه عند الحاجة، .
5. الرقائق: حيث يعمل مصممها إلى إضافة وظائف معينة أثناء تصنيع والتي لا تعمل في الظروف العادية، إلا أنها قد تعلن العصيان في توقيت معين، أو بالاتصال بها عن بعد.
6. الماكينات والميكروبات فائقة الصغر (Nano machines): وهي عبارة عن ربوت فائقة الصغر تنتشر في مبنى النظام المعلوماتي حيث تنحشر في المكاتب حتى تجد حاسبًا آليًا وتدخل فيه من خلال الفتحات، وتقوم بإتلاف دوائره الالكترونية.
7. الاختراق المروري الالكتروني: حيث يمكن عن طريقه ، سد قنوات الاتصالات و بالتالي لا يمكن تبادل المعلومات، أو يتم هذا التبادل بعد استبدال المعلومات وهي في طريقها المستقبل بمعلومات أخرى تكون مضللة.

8. مدافع HERF وقنابل EMP:**

* المدافع: تطلق بغرض إتلاف هدف إلكتروني، وقد يكون الضرر متوسطا بغلق شبكة الحاسب أو إعادة تشغيله أو بالغ الضرر حيث لا يمكن إصلاح الحاسب والشبكة.

*القنابل: فهي تشبه المدافع غير أنها تستخدم نبضات إلكترونية و اصغر حجمًا منها، تعمل على إفساد الحواسيب والشبكة فأثرها أوسع وأبعد لكون هدف القنبلة غير مختار ، بينما قذيفة المدفع فهدفها محدد بدقة

- المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية و يمكن تصنيفها الى صنفين:¹
 - التهديدات المقصودة: وهي التي يقوم بها المخترقون عمدًا قصد تعطيل عملها أهمها:
 - أ. صناعة الفيروسات الالكترونية: وهي أكثر الجرائم تأثيرًا و انتشارا في عالم الشبكات.
 - ب.الاختراقات: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات في نظام الحماية.
 - كما يدخل في هذا المجال من المخاطر: صناعة ونشر الإباحية، التشهير وتشويه السمعة، المضايقة والملاحقة، و الاحتيال.

** : مدافع HERF: High Energy Radio Frequency وهي موجات راديو مركزة عالية الطاقة والتردد؛ أما قنابل EMP :Electro Manitic Pulse::

فهي نبضات إلكترونية مغناطيسية

¹ عبد المجيد ميلاد، مرجع سبق ، ص 161 – 165.

■ **التحديات غير المقصودة:** وهي التي تكون نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجة عن نطاق التحكم ، أهم هذه التحديات التي تنتج عن:
* الكوارث الطبيعية (العواصف، الفيضانات، الحرائق، الزلازل...).

* تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.

* عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.

* خطأ في ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.

● **مستلزمات أمن الشبكات :**

نظرا لدور الشبكات الهام و الفعال في حياتنا اليومية لما جلبته من فوائد عظيمة و جليلة للبشرية ، و لضمان أدائها لدورها على أحسن وجه ينبغي أن تستجيب للأهداف التالية :

■ **التواجد:** ويقصد به قدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة ووضعها على ذمة المستفيد منها في جميع المستويات ولذا يجب الحرص على توفير المعلومات، وعدم تشويهاها أو حذفها، وكذا تشغيل الأجهزة وعدم تعطيلها.

■ **سلامة وسرية المعلومات:** وهذا بالحرص على حماية عمليتي تخزين المعلومات، ونقلها عبر الشبكة ويتمثل ذلك في ضمان عدم تغير المعلومات المخزنة في أجهزة الحواسيب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأطراف المرخص لهم.

■ **التحقق من الهوية:** بالتأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية التبادل، إذا يجب على كل طرف معرفة هوية الطرف الآخر لتفادي عملية الخداع، وتتوفر عدة طرق للتأكد من هوية الأطراف المتصلة بالشبكة كطلب كلمة العبور والإمضاء الإلكتروني ... وغيرها.

■ **الإثبات و هو توفير آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة، ولا تدع مجالاً للمرسل أن ينكر عملية الإرسال وللمستقبل أن ينكر عملية الاستقبال.**

خلاصة :

تعد المعلومة العصب المحرك لأي نشاط يقوم به الفرد على اختلاف مجالاته ، كما إنها أصبحت الميزة التنافسية التي تتمتع بها أي مؤسسة ولكن العبرة ليست بوجود المعلومة وإنما بتوفر مقومات استثمارها ولا تقتصر مقومات الاستثمار على الجوانب التنظيمية فحسب وإنما تشمل المستفيد الواعي ومنافذ الاتصال الهادف لأن نجاح نظام المعلومات يتوقف على مدى فعالية الاتصال وكفاءته إذن فهما وجهان لعملة واحدة.

و تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لو أحسن استغلالها فرص تنمية للإسراع بجهود التنمية المجتمعية الشاملة والمستدامة بالوطن العربي عموما و الجزائر خصوصا ، والذي لا ينقصه الموارد التي تؤهله لتبوء موقع متميز له على الخريطة الجيومعلوماتية وتقليص الفجوة الرقمية التي تفصل بينه و بين العالم وما بين البلدان العربية وفي داخلها.

الفصل الثاني :

أداء الموارد البشرية

تمهيد:

يعتبر موضوع إدارة الموارد البشرية من أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام وتفكير الكثيرين من الكتاب والمفكرين، في مجال الإدارة، نظرا للأهمية الوظيفية المناطة بها والدرجة التي تلعبها هاته الموارد في عملية الإنتاج⁽¹⁾.

إن المتتبع لتطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية، يجد أن لهذه الموارد أهمية بالغة وملحة، لضمان بقاء وتطور مختلف المنظمات في مختلف الميادين، وان الإدارة الناجحة في المنظمة هي التي تستطيع الوصول إلى تحقيق اغلب الأهداف، من خلال التوفيق بين مختلف الموارد المتاحة لها والتي يعتبر المورد البشري أساسها، ومن هنا كان طرحنا في هذا الفصل انطلاقا من محاولة إعطاء التعريف الصحيح لإدارة الموارد البشرية، مروراً بذلك إلى التطور التاريخي الذي ابرز الأهمية البالغة للمورد البشري، محاولين الوصول إلى مختلف الوظائف المكونة لهاته الإدارة وفي الأخير أردنا توضيح العلاقة المترابطة بين الأهمية الكبيرة للموارد البشرية في المجال الرياضي بمختلف ميادينه الإدارية والتدريبية.

⁽¹⁾ - مصطفى نجيب شاوش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2005، ص 15.

1- مفهوم الموارد البشرية :

لقد اهتم العديد من المفكرين والكتاب بموضوع إدارة الموارد البشرية، كما تباين بعضهم في تحديد التسميات حسب التطور الزمني لمفاهيم وفلسفة الإدارة، حيث ضمت تسمية إدارة المستخدمين ثم تليها إدارة الأفراد، ثم أضحت إدارة شؤون الموظفين، ثم أخيراً وانطلاقاً من سبعينات القرن الماضي أطلق عليها اسم إدارة الموارد البشرية .

وكما أن لها عدة تعاريف أطلقها المفكرون والكتاب، كل حسب طبيعة المنظمة حيث عرفت بأنها "النشاط الخاص بتخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة العنصر البشري بالمنظمة، من خلال رسم السياسات المتعلقة بالاختيار والتدريب، والأجور والحوافز وتحسين الأداء، وتقييمه وتوفير الخدمات الصحية والاجتماعية، وصولاً إلى الإحالة على المعاش بهدف تحقيق أهداف المنظمة والعاملين بها وكذلك المجتمع⁽¹⁾" ، وكذلك عرفت بأنها "ربط الموارد البشرية بالأهداف الإستراتيجية بهدف تحسين مستويات الأداء، وتنمية الثقافة التنظيمية التي تحفز الابتكار والمرونة⁽²⁾" ، فيما عرفها عبد الر حمن الهيتي بأنها "الإدارة المسؤولة عن الفعالية الموارد البشرية في المنظمة لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة والمجتمع⁽³⁾".

نستدل من مجمل هاته التعاريف على أن إدارة الموارد البشرية تكمن في تكامل مجموعة من الأنشطة والوظائف المتعلقة بالموارد البشرية والمتمثلة عموماً في التخطيط الواقعي، والتوظيف الملائم بالإضافة إلى المتابعة المستمرة والتدريب الجيد لهاته الموارد البشرية.

2- التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية:

إن التطور الحديث لإدارة الموارد البشرية وخاصة في الدول المتقدمة، لم يكن حديث النشأة، بل مر بمراحل متعددة تدريجياً، وسوف نتناولها وفق التطور الزمني لها حسب المراحل التالية:

(1)، (2) - مدحت أبو النصر: إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص 62.

(3) - خالد عبد الرحيم الهيتي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2005، ص 31.

2-1- المرحلة الأولى "ظهور الثورة الصناعية:

تعتبر مرحلة الثورة الصناعية في أوروبا خلال القرن الثامن عشر نقطة البداية لظهور مفهوم إدارة الموارد البشرية، من خلال مختلف المشاكل التي طغت على إدارة مختلف المنشآت والمنظمات، من جهة تدني قيمة العامل نظرا إلى ظهور الآلات وإحلالها مكانه، وكذلك ظهور مشاكل في مجال العلاقات الإنسانية بين العمال من خلال كثرة الأعمال المتكررة والروتينية والتي لا تحتاج إلى مهارة بالإضافة إلى الحجم الساعي الكبير.

2-2- المرحلة الثانية "ظهور الحركة العلمية":

يعد فريديك تايلور **Friderick Taylor** الأب الحقيقي والقوة الدافعة باتجاه حركة الإدارة العلمية، حيث ساهم وزملائه **Look, Gantt, Gilberth, Lillian, Frank**، وغيرهم في تطوير الفكر الإداري على صعيد العالم، حيث ركز تايلور على التعاون بين الإدارة والعمالين، فيعتقد أن القياس العملي للعمل هو (دراسة العمل) وتحديد أفضل الأساليب في الأداء والاختيار، وتعيين الأفراد المناسبين في الأعمال التي تتناسب ومؤهلاتهم، ووضع الأجور المناسبة لهم، وإزالة مصادر الصراع بين الإدارة والعمالين، وهذا ما يمكن أن يعود بزيادة الإنتاجية وزيادة الأجور من خلال زيادة الإنتاج⁽¹⁾، وقد تلقى تايلور عدة انتقادات ركزت في مجملها على المطالبة العمال بأداء معدلات إنتاج عالية دون الحصول على أجر مقابل ذلك بنفس الدرجة (إهمال العنصر البشري)⁽²⁾.

2-3- المرحلة الثالثة "نمو المنظمات العمالية":

يعتقد الكثيرون أن ظهور المنظمات العمالية كان نتيجة لظهور حركة الإدارة العلمية، التي يعتقد أنها حاولت استغلال العامل لمصلحة صاحب العمل (الإدارة)، حيث نمت بداية من القرن العشرين في الدول الصناعية⁽³⁾، محاولة بذلك الدفاع على حقوق العمال من الزيادة في الأجور وخفض ساعات العمل وتوفير الظروف والوسائل المريحة للعمل، متبعين أساليب القوة والاعتماد على الإضراب والمقاطعة كقاعدة عامة لهم.

(1) - خالد عبد الرحيم الهيتي: إدارة الموارد البشرية، المرجع السابق، ص 24.

(2)، (3)، (4) - صلاح الدين محمد عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية مدخل تطبيقي معاصر، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 22، 23.

2-4- المرحلة الرابعة "الحرب العالمية الأولى":

لقد حدثت بعض التطورات في إدارة الموارد البشرية بظهور بعض المتخصصين، وكذا زيادة الاهتمام بالرعاية الاجتماعية والتدريب و الأمن الصناعي والرعاية الصحية للعمل.

وكذا إنشاء مراكز للخدمات الاجتماعية والترفيهية والتعليمية والإسكان، حيث أنشأت أقسام موارد البشرية مستقلة، وفي حوالي عام 1915 أعد أول برنامج تدريبي لمديري الموارد البشرية في إحدى الكليات المتخصصة، وتعتبر سنة 1920 منطلقاً جديداً لمجال إدارة الموارد البشرية، حيث أنشأت الكثير من إدارات الموارد البشرية في كثير من الشركات الكبرى والأجهزة الحكومية⁽¹⁾.

2-5- المرحلة الخامسة "ما بين الحرب العالمية الأولى والثانية":

حيث بينت هذه المرحلة أن العلاقات الإنسانية كميدان لإدارة الموارد البشرية وله أهمية قصوى، وذلك نتيجة الدراسات التي قام بها التون مايو **Elton Mayo**، حيث أثبتت أن الفرد العامل ليست أداة بسيطة، ولكنه شخصية متفاعلة مع محيط العمل، وكذلك ظهرت الحاجة إلى الدراسة ومعالجة المشاكل الإنسانية داخل المنشأة، وأيضاً أهمية رضا العامل على عمله وضرورة توفير الظروف المناسبة للعمل⁽²⁾.

2-6- المرحلة السادسة "ما بعد الحرب العالمية الثانية إلى يومنا هذا":

تعتبر الموارد البشرية نواة التطور والنشاط، حيث تشمل مسؤولية إدارة الموارد البشرية وظائف حديثة أبرزها التكوين، الإعلام وتنظيم المؤسسة، والضمان الاجتماعي والتقاعد (المسار المهني للمورد البشري)، و توسع نطاق هذه الوظائف ليشمل مختلف السياسات كالمفاوضات وممارسات النقابية، وكذلك الاستفادة من نتائج البحوث في علم النفس وعلم الاجتماع فيما يخص العلاقات الإنسانية، وصولاً إلى الإصلاحات المتعلقة بالمؤسسة، مما يساعد على بروز الملامح الواضحة لإدارة الموارد البشرية.

(1)، (2) - صلاح الدين محمد عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية مدخل تطبيقي معاصر، المرجع السابق، ص 23، 24.

إن التطور الحاصل لإدارة الموارد البشرية في المستقبل، يضع المتتبع لهذا موضوع تصور لعدة تحديات كبيرة لها نتائج مختلفة منها التغيرات الاقتصادية، والاجتماعية والتكنولوجية، التي يجب التصدي لها، ولعل، أبرز هاته التحديات هو التوسع في استخدام الآلات الالكترونية⁽¹⁾.

3- أهمية إدارة الموارد البشرية:

انطلاقاً من التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية، أدركت مختلف المنظمات في جميع دول العالم، أن العامل الأكثر مساهمة في استمراريتها وتوفير الميزة التنافسية لها هو أفرادها⁽²⁾، وحسب ما يرى السيد الهواري (2005) "أن الموارد البشرية هي مصدر النجاح لأي مؤسسة أو منظمة وهذا إذا تم إدارتها بشكل جيد"⁽³⁾.

ولقد لخصنا أهمية الإدارة الفاعلة للموارد البشرية في تعزيز ما يلي :

- 1- الموارد البشرية أساس الاستقلال وأداة تنافسية عالمية، من خلال تحسين نوعية الموارد البشرية، والتطوير المستمر في الأنشطة المتعلقة بها .
- 2- الاختيار الجيد والتكوين المستمر لمورد بشري، تزيد من قدراته الابتكارية التي بدورها تخفض فاتورة التكنولوجيا المستوردة⁽⁴⁾.
- 3- الحدة التنافسية في زيادة الإنتاجية وتخفيض تكاليفها، والتطور المستمر في المنتجات وأنظمة العمل، يتطلب استقطاب العقول التي هي تحت ساحة الصراع العالمي⁽⁵⁾.
- 4- الحد من التعارض المحتمل بين متطلبات الإدارة والالتزامات الخاصة بالموارد البشرية .
- 5- تقييم وتنفيذ البرامج والسياسات الفردية، انطلاقاً من تعدد مهام الأفراد التي لا تخص بمصلحة معينة فقط.

⁽³⁾- أشوك شاندا، شلباكوبرا: إستراتيجية الموارد البشرية، ترجمة: عبد الحكيم الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2002، ص 10.

⁽⁴⁾، ⁽⁵⁾- مدحت أبو النصر: إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مرجع سابق، ص 34.

⁽⁶⁾- جمال الدين محمد مرسى: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 21.

4- أهداف إدارة الموارد البشرية :

تتجسد الأهمية البالغة لإدارة الموارد البشرية، من خلال استغلالها لهذه الموارد أحسن استغلال، وذلك محاولة للوصول إلى تميز حقيقي ودائم في الأداء، و تحقيق أهداف كل من الفرد والمنظمة وحتى المجتمع، و يتضح لنا هذا أن من الأهداف إدارة الموارد البشرية، توفر الظروف المناسبة للعمل وبتالي الرفع من إنتاجية القوى العاملة طبقا لإمكانات المنظمة، وكما تهدف أيضا إلى توفير الموارد البشرية بالمواصفات المطلوبة في الوقت المناسب، مع مراعاة الطريقة الصحيحة لبناء وتدعيم الولاء المؤسسي لديهم، وتحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي لهم، عن طريق تحفيز العاملين على التعاون أي بناء العلاقات الإنسانية، وكذا تدريبهم وتنميتهم، ومن أهداف إدارة الموارد البشرية أيضا الاهتمام بمقترحات العاملين وتطبيق المناسبة منها، وكذلك تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص للجميع في المنظمة من حيث الترقية والأجور، التدريب والتطوير.

ويبرز لنا كذلك أن من تلك الأهداف، هو تحقيق مبتغيات المنظمة من خلال البحث المستمر على أفضل المهارات والمحافظة عليها، وذلك من اجل الحفاظ على استقرار واستمرارية المنظمة، وتحسين أدائها والميزة التنافسية لها⁽¹⁾.

5- وظائف إدارة الموارد البشرية:

لقد تباين الكثير من الكتاب والمفكرين في تحديد عدد الوظائف الخاصة بالموارد البشرية بحسب طبيعة المنظمة وقد حددنا مجملها وأهمها فيما يلي:

5-1- تخطيط الموارد البشرية:

حيث تم تعريفه على انه "مجموعة السياسات والإجراءات المتكاملة والمتعلقة بالعمالة (الموارد البشرية)، والتي تهدف إلى تحديد و توفير الأعداد والنوعيات المطلوبة منها لأداء أعمال معينة، في أوقات محددة، وبتكلفة عمل مناسبة آخذين بعين الاعتبار الأهداف الإنتاجية للمشروع، والعوامل المؤثرة عليها⁽²⁾".

(1)- مرينز أسامة، زروق نجيب: الفعالية التنظيمية للموارد البشرية في المؤسسة الرياضية، مرجع سابق، ص 12.
(2)،(3)- مصطفى نجيب شاوش: إدارة الموارد البشرية(إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2005، ص 132، 133.

من هذا التعريف يمكن أن نستخلص بعض الأهداف من عملية تخطيط الموارد البشرية، والمتمثلة في التعرف على الوضع القائم للقوى العاملة بصورة تفصيلية، وكذا مصادرها، ودراساتها بهدف تحديد أسلوب الاستفادة المثلى منها، من حيث العدد والنوع، بالإضافة إلى تحديد السياسات وخطط التعيين والتدريب اللازمة، لضمان الوصول إلى مستوى سليم ومستقر داخل المنظمة، وزيادة على هذا محاولة التنبؤ بكم ونوع القوى العاملة اللازمة لمختلف الأنشطة بالمنشأة، خلال فترة زمنية مناسبة في المستقبل⁽¹⁾.

مما سبق تبين أن أهمية تخطيط الموارد البشرية من حيث إتاحة الفرصة للمنشأة، في تحديد أهدافها وخططها بدقة، وكذا مراجعة وتطوير سياسات وإجراءات وتطبيقات الموارد البشرية، من خلال الاحتياجات والاختيار والتعيين والتدريب، وتنظيم العمل وصولاً إلى الحوافز والمكافآت وكذا التأكد من مدى استفادتها من المصادر البشرية المتاحة لها.

5-2- استقطاب الموارد البشرية:

5-2-1- مفهومها:

تعتبر عملية الاستقطاب احد الوظائف الهامة التي يراعى فيها جانب الدقة والنظرة المستقبلية لأفاق وأهداف المنظمة، وتعتبر البداية العملية لجذب العمالة، وتعرف على أنها "مجمّل المراحل والعمليات المختلفة للبحث عن المرشحين الملائمين لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة"⁽²⁾.

انطلاقاً من هذا التعريف نجد أن معظم المنظمات والإدارات الحكومية، تتضمن مكاتب خاصة بالتوظيف تابعة ضمناً للإدارة الموارد البشرية لتلك المنظمة أو الإدارة، يعمل بها متخصصون في الإعلان وكذا التوظيف وأيضاً طرق جلب العمالة، كما يمكن لهم الاستفادة من المكاتب استشارية متخصصة في جذب العمالة (الوكالات المحلية للتشغيل)، وهذا يجسد من المسؤول عن الاستقطاب .

(1)، (2)، (3) - احمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 225، 226، 227.

5-2-2- مصادر الاستقطاب:

هناك نوعين من المصادر الاستقطاب يمكن توضيحها فيما يلي:

5-2-2-1- المصادر الداخلية:

أي الموارد البشرية المتاحة و الموجودة داخل المنظمة، ويمكن اللجوء إليها في حالة الوظائف الإشرافية أو التي تحتاج إلى خبرات عمالية، ومن أهم هذه المصادر:

- 1- الترقية: هي الرغبة في شغل بعض الوظائف الإشرافية أو القيادية من طرف الفرد⁽¹⁾.
- 2- النقل الداخلي: ويهدف إلى تنويع خبرات العاملين فيها.
- 3- مخزون المهارات: هو تحديد احتياجات كل وظيفة مما تتطلبه منة خبرات وقدرات ومهارات مع مراجعة القاعدة المعلوماتية للمنظمة فيما يخص قدرات ومهارات العاملين لها⁽²⁾.
- 4- الإعلان الداخلي: ويتم ذلك عن طريق نشر حاجيات المنظمة بلوحات الإعلان، ويقوم العمال بدورهم في نقل الأخبار حتى خارج المنظمة، لكي يتقدم للوظيفة من يجد نفسه مؤهلاً لها، ويحدث هذا في المستويات التنظيمية الدنيا.
- 5- عن طريق الزملاء والمعارف والأصدقاء: ويتم ذلك عن طريق العلاقات الإنسانية داخلية كانت أو الخارجية (داخل المنظمة أو خارجها).

5-2-2-2- المصادر الخارجية:

ويقصد بها تلك المصادر التي تمول المنظمة بالموارد البشرية انطلاقاً من سوق العمل وأهمها:

- 1- التقدم المباشر للمنظمة: أي تقدم الأفراد إلى المنظمة مباشرة، أو عن طريق البريد (طلبات العمل)، حيث تقوم إدارة الموارد البشرية بتحليل بياناتهم الكاملة، وكذلك مستواهم التعليمي وخبراتهم، ثم قدراتهم ومهاراتهم، وتصنيفها طبقاً للتخصصات الوظيفية، وبعد ذلك الاتصال بأصحابها عند الحاجة.

مازن فارس رشيد: إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 489

◀ 2- الإعلان: حيث تقوم المنظمة بالإعلان عن حاجتها من الموارد البشرية في وسائل الإعلام المختلفة "الجرائد اليومية ، المجلات، والدوريات المتخصصة"، مع مراعاة اختيار وسيلة الإعلان المناسبة للتوظيف المطلوب شغلها.

◀ 3- وكالات ومكاتب التوظيف: توجد على ثلاث أشكال، أولها وكالات عمومية تابعة للدولة، وتشرف عليها الدولة ويكون الهدف الرئيسي لها إيجاد فرص عمل لكل عامل، وثانيها مكاتب خاصة يديرها مختصون في جذب واستقطاب العمالة، وأخيراً مواقع وكالات التوظيف الموجودة على شبكة الانترنت.

◀ 4- المدارس والجامعات: تقوم معظم المنظمات على توطيد العلاقات مع المدارس الفنية والمعاهد والجامعات من اجل تدريب العمالة أو جذب خريجها للعمل بها

◀ 5- النقابات العمالية: يكون هذا المصدر خاصة في الدول الصناعية الرأسمالية، في المستويات الدنيا من التوظيف وذلك بإشراك النقابات في المعروض من العمالة في مهنة معينة.

◀ 6- الخدمة العسكرية: تلجأ بعض الشركات والمنظمات إلى تعيين أفراد سبق لهم أن أدوا الخدمة العسكرية وذلك بعد تسريحهم من الخدمة، وكمثال شركات النقل عندما تكون في حاجة لسائقي الوزن الثقيل.

◀ 7- الأخذ بآراء الخبراء وأساتذة الجامعة: وذلك عن طريق التوصية من طرف أصحاب الاختصاص أو الخبرة.

5-3- أساليب الاستقطاب:

تعتمد إدارة الموارد البشرية في عملية الاستقطاب على مجموعة من الأساليب ووسائل لجلب الانتباه وجذب العمالة، نذكر من أهمها:

◀ 1- الإعلان:

يتوقف اختيار الوسيلة المناسبة للإعلان على نوع الوظيفة المطلوب شغلها، ويشمل هذا الأسلوب الإعلانات الداخلية الخاصة بالمنظمة، وكذلك الإعلانات في الوسائل الإعلامية المكتوبة والسمعية البصرية.

◀ 2- استخدام مستقطبين محترفين لهذا الغرض:

يستخدم هذا الأسلوب في الدول المتقدمة وذلك لما يملكه هؤلاء المتخصصين من معلومات كافية عن خصائص الأفراد وذلك حسب توافقهم مع الوظيفة المطلوب شغلها .

3- دعوة المترشحين لزيارة المنظمة:

وذلك من خلال دعوة فئات معينة لزيارتها في مقر العمل وهذا بغرض تقديم للمجتمع نظرة عامة حول المنظمة وكمثال على ذلك ما يسمى (بالأيام المفتوحة).

4- التدريب الصيفي:

وذلك من خلال تنظيم و استضافة لطلبة الجامعات أو المعاهد أو المراكز التكوينية.

5-3- الاختيار والتعيين:

تهدف جهود الاستقطاب إلى تحديد المصادر المناسبة للأفراد المؤهلين، والعمل على إثارة اهتمامهم واستمالتهم للتقدم للعمل في المنظمات، وبعد أن تقوم الجهات الإدارية بالجهود اللازمة لاستقطاب الأفراد لشغل الوظائف العامة، يقوم بعض اللذين تم استقطابهم بالتقدم لشغل الوظائف الشاغرة. وتنته عملية الاستقطاب بتقديم الراغبين من الأفراد لشغل الوظائف العامة، ثم تأتي مرحلة الاختيار التي يتم فيها انتقاء الأفراد الأفضل والأجود و الأكفأ لشغل الوظائف الشاغرة⁽¹⁾.

ويعرف الاختيار والتعيين على انه: "العملية التي من خلالها يتم تحديد مدى صلاحية المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة، من خلال المفاضلة بينهم بناء على أسس معينة من اجل انتقاء الأنسب من بينهم وتعيينهم في الوظائف المناسبة التي تتفق مع قدراتهم واستعدادهم⁽²⁾".

5-3-1- إجراءات أو خطوات الاختيار:

إن مجمل هاته الإجراءات تختلف من مؤسسة إلى أخرى، وهذا ما حسب اختلاف الوظائف وحجمها، في المجمل تتضمن عملية الاختيار الخطوات التالية:

1- المقابلة المبدئية للمتقدمين:

(1)، (2)، (3) - مازن فارس رشيد: إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 491، 502.

تعتبر في كثير من الحالات الخطوة الأولى في عملية الاختيار، حيث يتم إجراء مقابلة مبدئية مختصرة مع المترشحين يتم خلالها تزويدهم بكافة المعلومات اللازمة عن المنظمة والوظائف المتقدمين لها، والإجابة عن أي استفسار لهم ومن ثم تصفية الأشخاص، وكذلك التعرف على مدى استيفاء المتقدمين للشروط الأساسية العامة لشغل الوظائف المتقدمين عليها⁽¹⁾.

طلبات الاستخدام:

في حالة المرور من خلال المقابلة المبدئية للمتقدمين، يطلب منهم تقديم طلبات توظيفهم، وكذا ملئ الاستمارات الخاصة، التي تكون مطبوعة وجاهزة بشكل خاص بالمنشأة، اعتماداً على أسلوب علمي، ومن بين البيانات الأساسية والمشاركة في كل الاستمارات البيانات الشخصية (مثل: الاسم، السن، الجنس، مكان الميلاد، بيانات التأهيل العلمي والخبرة السابقة)⁽²⁾.

2- الاختبارات:

بعد تأكد إدارة الموارد البشرية من توافر شروط العمل في الأشخاص المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة، تبدأ خطوة تالية هي إجراء مجموعة من الاختبارات للمفاضلة بين المترشحين، ومن أهم هذه الاختبارات:

1- اختبارات الأداء:

يطلب من المتقدم لشغل الوظيفة معينة أداء الأعمال التي سيكلف بها عند شغل الوظيفة كتجربة.

2- اختبارات الذكاء:

وهي أكثر الاختبارات استخداماً، فارتباط العمل أو الوظيفة بالذكاء أمر مهم، فكلما ارتفع مستوى الوظيفة في الهياكل التنظيمية، كلما كبرت درجة الذكاء المطلوبة، وعلى كل حال لا تعتبر مقاييس اختبارات الذكاء كافية للحكم على صلاحية الفرد فهي لا تقيس درجة الولاء مثلاً⁽³⁾.

3- اختبار الاستعدادات والقدرات:

(1) - صلاح عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، ص 170، 173.

(2) - صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 171.

والهدف منه قياس قدرة الشخص على التعلم والاستفادة من المواقف التي يتعرض لها مثل: القدرات اللغوية.

4- اختبارات الميول إلى العمل:

وهو قياس مدى رغبة المتقدم للوظيفة التي ستسند إليه وميله وحبه وولائه لأدائه.

5- اختبارات الشخصية:

وهو محاولة معرفة مدى توافر خصائص معينة من الخصائص الشخصية، التي تحتاج إليها الوظيفة في الشخص المتقدم لها كثقة الفرد بنفسه، ومقدار تحكمه في تصرفاته.

4- المقابلات الشخصية:

تجري المنظمات مقابلات شخصية للمتقدمين لشغل الوظيفة، اعتقادا منها أن طلب الاستخدام وكذلك نتائج بعض الاختبارات قد لا تكون كافية للحكم على الأفراد المتقدمين لشغل الوظيفة¹ ومن بين أنواعها:

- ✓ أ- مقابلة غير موجهة: غير مخططة ويترك فيها الحرية الكاملة للمقابل ليجمع ما يرى مناسبا من البيانات.
- ✓ ب- المقابلة الموجهة: يحدد فيها الإطار العام للمناقشة.
- ✓ ج- المقابلة المقننة النموذجية: تشبه سابقتها ولكنها تختلف في أن الأسئلة محددة مسبقا.
- ✓ د- المقابلة الانفعالية: تخص الأفراد الذين يحتاجون إلى ثبات في الأعصاب والعواطف كرجال الأمن.
- ✓ هـ- المقابلة عن طريق اللجنة: ويكون عدد اللجنة ثلاث أشخاص عادة لتقييم صحيح للمرشح أو طالب الوظيفة، ولها رئيس يقيد برأيه عند إصدار القرار.
- ✓ و- المقابلة الجماعية للمتقدمين: وفي هذه المقابلة يكون عدد المترشحين من فرد إلى خمسة أفراد وذلك باعتماد أسلوب المناقشة.

5- التأكد من صحة البيانات والتحري عن طالب الوظيفة:

وذلك عن طريق الاستعلام عن صحة البيانات، التي تم تقديمها عن طريق أفراد لهم معرفة سابقة، أو من السيرة الذاتية له، أو من خلال المؤسسة التي كان يشغل بها سابقا.

6- الترشح للتعين:

في ضوء نتائج الاختبارات والمقابلات الشخصية للأشخاص المتقدمين للوظائف، وبعد التشاور مع المدير المختص بالوظيفة، تقوم إدارة الموارد البشرية في المنشأة بإعداد كشف بأسماء المترشحين الصالحين للتعين، تمهيدا لعرض الأمر على الإدارة العليا واستصدار قرارات التعيين من السلطة العليا⁽¹⁾.

7- الكشف الطبي:

بالإضافة إلى مؤهلات ومعارف وقدرات المترشح للوظيفة الشاغرة، لابد من معرفة قدراته الجسمانية على أداء واجبات الوظيفة، ولا يمكن الحصول عليها إلا من خلال الفحص الطبي وذلك بغرض:

- 1- حماية الموظف ووضعه في مكانه المناسب.
- 2- حماية باقي الموظفين من الأمراض المعدية.
- 3- ضمان الاستفادة من الموظف على أكمل وجه.
- 4- تقليل تكاليف العمالة بتفادي مشاكل الغياب والمرض.

8- اتخاذ قرار التعيين:

بعد المراحل السابقة يصبح اتخاذ قرار تعيين المترشحين المقبولين أمرا واجبا، وذلك بفتح ملف خاص بالمتحقق الجديد(الموظف الجديد).

9- الالتحاق بالوظيفة:

تقوم المؤسسة بإبلاغ المرشح بقرار تعيينه فور صدوره، وعليه مباشرة العمل في مدة معينة يفرضها القانون ابتداء من تاريخ صدور قرار التعيين.

10- قضاء فترة التجربة:

يخضع الموظف الجديد لفترة تجربة تحددها المؤسسة حسب طبيعة الوظيفة⁽²⁾.

⁽¹⁾ - صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 191.

⁽¹⁾ - مازن فارس رشيد: إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 614.

5-4- الأجر والحوافز:

5-4-1- الأجر:

أ- الأجر:

تعتبر الأجر من أهم العوامل التي تساعد الأفراد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة، وتعتبر سياسة وضع الأجر من قبل إدارة الموارد البشرية من أهم عوامل نجاح برامج هذه الإدارة في المنظمة، وقد عرف الأجر بأنه "نصيب الفرد (العامل) في الإنتاج من النقد"، وكما عرف أيضا انه "تكلفة أداء العمل⁽¹⁾"، وهو كذلك "ما يدفع للفرد بالساعة أو أسبوعيا أو شهريا في مقابل قيامه بالعمل⁽²⁾".

ب- أهمية الأجر:

يعتبر موضوع الأجر من المواضيع الهامة للمنظمة والعاملين فيها والمجتمع بصفة عامة، فهي تمثل مصدرا أساسيا لدخل الفرد يساعده على تحمل أعباء الحياة، ومن هنا تأتي أهمية رسم سياسات الأجر بما يحقق التوازن بين حاجات الطرفين الفرد والمنظمة، ويخدم العلاقة المشتركة بينهما، فقد ثبت أن الرضا عن مستوى الأجر يعد عنصرا أساسيا في مستوى الرضا العام⁽³⁾.

ج- العوامل الأساسية في تحديد الأجر:

تكون قيمة الأجر وفقا لمختلف التباينات في مستويات الواجبات، وذلك بمساعدة عملية تقييم الوظائف وفيما يلي بعض المتغيرات التي تلعب دورا هاما في تحديد مستويات الأجر:

1- العوامل الاقتصادية:

تعتبر الظروف الاقتصادية عاملا مهما في تحديد مستويات الأجر، حيث يعتبر مستوى الدخل القومي والكساد، وكذا قدرة الحكومة على توفير الدخل الكافي لدفع الأجر، بمستوى معين يؤثر على مستويات الأجر، ومن جهة أخرى تخضع مستويات الأجر لظروف العرض والطلب في سوق العمل، وأيضا تتأثر بمستوى المعيشة ومحاولة الحفاظ على القدرة الشرائية للعمال، ومساعدتهم بصورة دورية.

(1) - نظمي الشحادة وآخرون: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص 63.

(2) - رابحة حسن: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية طبع نسر توزيع، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 277.

(3)، (4) - مازن فارس رشيد: إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 863، 866.

2- العوامل الاجتماعية:

لم تعد الأجور وسيلة للإشباع المادي للفرد فقط، بل أصبحت وسيلة لتحديد المكانة الاجتماعية للفرد⁽¹⁾، وكذلك نظرة المجتمع للفرد تتغير، فمثلا في بعض المجتمعات نجد بعض الألقاب مثل: "معالي" مرتبطة بالدرجة المالية التي يشغلها الشخص.

3- القوانين الخاصة بالعمل:

وذلك من خلال مختلف القوانين الإلزامية سواء المالية و الغير المالية، التي ينبغي توفيرها للعاملين، والحد الأقصى لساعات العمل، ومعدلات العمل الإضافي وغيرها من القوانين.

4- سياسات الأجور:

وتحدد هذه السياسات الخطوط العريضة للأجور، مثل هيكل الرواتب والأجور وعدد المراتب فيه، والوظائف التي ينطبق عليها والمزايا التي يلزم توفيرها للموظفين، ومختلف الأمور التي تؤثر على ما يحصل عليه الموظفين من رواتب والعامل من أجور.

5- المساواة وتأثيرها في تحديد الأجر:

وتقسم المساواة إلى نوعين: داخلية حيث ينظر العامل أو الموظف إلى أن أجره متكافئ مع ما يبذله من جهد في العمل، ومتساوي مع الموظفين الآخرين الذين يؤدون العمل ذاته، والخارجية في أن تقارب الأجور داخليا مع الأجور في منظمات أخرى وذلك لضمان استمرار العمل.

6- متطلبات العمل:

تحديد الأجور في المقام الأول لتتناسب مع مقتضيات الوظيفة وظروف العمل بما⁽²⁾.

د- أنواع الأجور:

يمكن تقسيم الأجور إلى:

1- الأجر النقدي: هو عبارة عن أجر مالي ويشتمل على العلاوات والمكافآت التي حددت للفرد⁽³⁾.

(1) - مازن فارس رشيد: إدارة الموارد البشرية، المرجع السابق، ص 867.

(2)، (3) - نظمي الشحادة وآخرون: إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 64، 65.

2- الأجر الحقيقي: وهو عبارة عن القوة الشرائية للأجر النقدي التي يستطيع الفرد أن يحصل على السلع والخدمات التي يمكن شراؤها بالأجر النقدي كما يمكن أن يشتمل الأجر جزءا نقديا وآخر عينيا يكون على شكل سكن أو أشياء عينية أخرى "أدوات كهر ومنزلية"⁽¹⁾.

5-4-2- الحوافز:

أ- مفهومها:

الحوافز عبارة عن وسيلة للعمل على زيادة درجة ارتباط الفرد بالمنظمة⁽²⁾، وهي لا تعتبر بديلا عن الأجر الأساسي ولكنها مكملة له، حيث تقوم سياسة الحوافز على مبدأ أساسي وهو الحافز مقابل الأداء⁽³⁾.

ب- أهميتها:

وتتجلى أهمية الحوافز في ما يلي:

- 1- الحوافز وسيلة فعالة في زيادة درجة إشباع الفرد (توفر له حاجيات إضافية معنوية أو مادية)⁽⁴⁾.
- 2- الحوافز وسيلة فعالة في زيادة درجة الارتباط أو الولاء الوظيفي للمنظمة من طرف الفرد.
- 3- تساعد الحوافز على تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الموارد البشرية الخاصة بالمنظمة (كسب ثقة الأفراد).
- 4- الحوافز تنمي شعور الفرد بتميز سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي⁽⁵⁾.
- 5- تساعد الحوافز على الاستقرار الوظيفي لأفراد العاملين بالمنظمة (التقليل من درجة الدوران الوظيفي).
- 6- ضمان أن المؤسسة قادرة على المنافسة في جذب الموظفين على قدر المساواة مع المؤسسات الأخرى⁽⁶⁾.

ج- أنواعها:

لقد تعددت أنواع الحوافز إلا أننا سنذكر منها:

(4)، (5) - عادل محمد زايد: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الكتب العربية للنشر والتوزيع الإلكتروني، 2003، ص 387، 415، www.kotobarabia.com، يوم 20/02/2020، على الساعة: 02.35 صباحا.

(1)، (2)، (3) - باري كشواي: إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية الثانية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006، ص 167.
(4)، (5) - عادل محمد زايد: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، مرجع سابق، ص 390، 391.

أ- الحوافز التنظيمية:

وهي الحوافز التي تتيح وتسمح للمنظمة أو المؤسسة باستغلال مواردها البشرية أحسن استغلال، في سبيل تحقيق أهدافها وتنقسم إلى:

1- الحوافز الداخلية والخارجية:

الحوافز الداخلية هي درجة الإشباع التي يحققها الفرد من الوظيفة ذاتها، ويتحقق هذا الإشباع للفرد داخليا، مثال ذلك الشعور بالانتماء إلى شركة متميزة ولها مكانتها في سوق العمل، أما الخارجية فهي مقدار ما يحصل عليه الفرد من أموال وترقيات وفوائد أخرى، وهي تأتي من خارج الوظيفة (جهة خارجية هي الإدارة)⁽¹⁾.

2- الحوافز المالية وغير المالية:

الحوافز المالية تدعم العائد المادي للموظف بشكل مباشر، مثل الأجر الأساسية والإضافية والمشاركة في الأرباح وتكون غير مباشرة في راتب التقاعد، والإجازات مدفوعة الأجر والإجازات المرضية وخصومات الشراء، أما الغير المالية فتتمثل في الحاجات البشرية الإضافية مثل أثاث المكاتب، راحات عمل مناسبة... الخ⁽²⁾.

3- حوافز الأداء وحوافز العضوية:

حوافز الأداء هي الحوافز المباشرة من عمولات البيع، وربط بالإنتاج ونظم الحوافز الفردية والجماعية، حيث يحدد الأجر على أساس التميز في الأداء الوظيفي، أما الحوافز العضوية فتكون إضافية كالزيادات في الرواتب نتيجة لظروف سوق العمل أو الأقدمية، وسمتها الأساسية أنها تعطى بغض النظر على المستوى أداء الفرد أو الإدارة أو المنظمة⁽³⁾.

ومما سبق نرى أن أنواع الحوافز متداخلة فيما بينها لكن لها نفس المبدأ (التحفيز لتحسين وزيادة أداء الأفراد).

د- نظم الحوافز:

(1)، (2) - عادل محمد زايد: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، المرجع السابق، ص 393، 416.

تقوم المنظمات بإعطاء وتقديم عدة نظم لحوافز منها الفردية والجماعية سعياً منها إلى تحسين مستوى أداء العاملين.

1- نظم الحوافز الفردية:

هي حوافز تدفع مقابل الأداء الفردي، ومن نماذجها، حوافز التميز، وأجر القطعة، والعملات.

2- نظم الحوافز الجماعية:

وهي الحوافز التي تقدم لجماعات العمل، أي أن الحوافز تقدم لفريق يعمل في نشاط واحد له عدة وظائف، إذ لا يمكن تقديم الحوافز فردياً بل جماعياً، وهذا النوع من الحوافز يكون مهماً في حالة تأثر الأداء الوظيفي بالجهد الجماعي.

5-5- التدريب:

هو عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة أداء الفرد⁽¹⁾، ويعتبر التدريب نشاط مهم للأفراد الجدد بالمنظمة (شاغلي الوظائف الجدد)، وتقع مسؤولية التدريب على عاتق المدير المباشر للأفراد الجدد، كما يمثل التدريب أهمية كبيرة وخاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحكومية، التي تؤثر على الأهداف الإستراتيجية للمنظمة⁽²⁾، وهذا ما يتطلب تدريباً لتجديد وتحديث المعارف سواء للعاملين الجدد أو القدامى.

والتدريب لا يكون هكذا فقط بل يقوم على عدة مراحل، بدأً بتحديد الاحتياجات التدريبية التي تخص الفئة التي ستدرب من أجل تطوير المهارات أو اكتسابها (عامل قديم أو جديد) إذ يتم تحديد الاحتياجات التدريبية وفق المستوى الإداري (إدارة عليا، وسطي، دنيا تنفيذية).

ومن ثمة يتم وضع الأهداف الرئيسية للتدريب التي يجب توفرها على ما يمس المنظمة أو المؤسسة والفرد معا والسعي إلى تحقيقها أثناء التدريب وبعد نهايته، بفترة وتنقسم الأهداف إلى:

- 1- توجيهية إرشادية.
- 2- تنظيمية إدارية.
- 3- فردية.
- 4- أهداف النمو.

(2)، (3) - راوية حسن: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، مرجع سابق، ص 163، 166.

والتدريب يتم بواسطة وسائل وطرق تستخدم في تحديد الاحتياجات التدريبية للمنظمة لتحقيق أهدافها ومنها⁽¹⁾:

- 1- التدريب في مجال العمل،- التغيير الدوري في العمل، 3- التدريب المهني،4- التدريب في الفصول الدراسية. ويكون التدريب في الطرق السالفة الذكر بواسطة أساليب عدة نذكر منها:
- 1- المحاضرة، 2- الدراسة الميدانية، 3- جماعة المناقشة، 4- الورشة التدريبية، 5- التمارين التدريبية،
- 6- الجلسات العلمية، 7- الندوات، 8- المؤتمرات، 9- الحلقة الدراسية، 10- المباريات الإدارية،
- 11- دراسة حالة، 12- الدوران الوظيفي.

وفي النهاية وبعد كل هذا تأتي عملية التقييم، حتى يتم التعرف على مدى فائدة التدريب ونقاط الضعف الموجودة فيه، لتخلص منها وتحديد البرامج الغير الفعالة ليتم استبدالها ويتم التقييم عن طريق أربع محاور وهي⁽²⁾:

- 1- ردود الأفعال، 2- التعلم، 3- السلوك، 4- النتائج.

6- أهمية الموارد البشرية في الإدارة الرياضية:

تعتبر الموارد البشرية بمختلف وظائفها الركيزة الأساسية في دوام وحيوية أي منظمة، سواء كان مجال عملها إنتاجيا أو خدماتيا، حيث تولي الإدارات الحديثة اهتماما كبيرا بهذه الموارد، من خلال تحفيزها وتدريبها والاعتماد بها، على المديين المتوسط والطويل، ومراعاة اهتماماتها ومحاوله حل مشاكلها، ويعتبر المجال الرياضي من أهم المجالات التي تتوفر على الموارد البشرية سواء كانت في المجال الإداري من خلال موظفي ومستخدمي الإدارات الرياضية أو في المجال التدريبي من حيث اللاعبين، الحكام، المدربين، والمسيرين وكذلك في المجال التربوي الرياضي من خلال مختلف الأساتذة والأخصائيين في المجال الرياضي.

(1)، (2) - راوية حسن: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، المرجع السابق، ص 166، 175.

وإن المجال الرياضي يعتبر مجالاً غنياً وخصباً لمختلف الموارد البشرية المكونة له، لذا يجب الاطلاع على مختلف الأساليب والطرق، والمناهج الحديثة في تطوير وجلب هاته الموارد، بطريقة تخدم الجميع من منظمة وكذلك الفرد والمجتمع، فلو رأينا مثلاً على مستوى الفريق، فإن اللاعبين الذين يمتلكون مهارات وقدرات تأهلهم للتألق، والوصول إلى تحقيق أفضل النتائج، نجد أن المنظمة أو بالأحرى الفريق يعمل جاهداً، من أجل الحفاظ عليهم، من خلال تدريبهم وكذا تحفيزهم، وكذلك بالنسبة لعملية الانتقاء للاعبين الجدد، التي بدورها تعتمد على مجموعة من الاختبارات والمعايير للوصول للاعب الكفء والجيد.

والممتنع لإدارة الموارد البشرية يجد أن مختلف الوظائف والطرق و الأساليب المحددة لهاته الموارد، ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمجال الرياضي في كل أقسامه.

ومن هذا الأساس تظهر الأهمية البالغة للمورد البشري في مختلف ميادين المجال الرياضي وذلك من خلال الاعتماد الكبير على هذا المورد في مختلف المهام والنشاطات الرياضية بالرغم من التطور التكنولوجي الإداري في وقتنا الحاضر.

خلاصة:

انطلاقاً من هذا الفصل يتضح أن المجال الرياضي يعتمد بصفة كبيرة على الموارد البشرية، عكس بعض المجالات الأخرى، التي لها تعويض لهذا المورد البشري بالآلات مثلاً، ومن هذا فان تطبيق وإتباع مختلف الوظائف التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية الحديثة، في الوصول إلى المطلوب من العمالة ذات المردودية الجيدة وكذا الاهتمام بها، يصبح أمراً ضرورياً في المجال الرياضي، من خلال وجود مختلف الاختبارات، ومراعاة مجمل المعايير والطرق المستخدمة للوصول إلى الهدف المراد، وذلك بتحقيق نتائج ذات أداء جيد، سواء كانت إدارياً عبر مختلف القرارات أو التطبيقات الميدانية من خلال نتائج الفرق، ومن هنا نستخلص أن إدارة الموارد البشرية تعتبر أساساً للعملية الإدارية الحديثة في مختلف المجالات وخاصة الرياضية منها.

الفصل الثالث :

الإدارة الرياضية بمديرية

الشباب والرياضة بسكرة

تمهيد:

في الوقت الذي حظيت به الرياضة في مختلف المؤسسات والمنظمات الوطنية، باهتمام رسمي وشعبي، ومع تطور المستويات الفنية من خلال البطولات والمسابقات، ومن ضمن تلك الخطوات، التي تمثلت في إنشاء العديد من كليات التربية البدنية والرياضية، وتوسع القطاعات الأهلية من أندية ومراكز للياقة البدنية، وما تحتاجه هذه الأعمال من كفاءات مؤهلة قادرة على تطوير الأداء الإداري، فقد برزت الحاجة إلى تحديد الأسس والقواعد لهذا العمل الإداري الذي هو ابرز عوامل النجاح⁽¹⁾، ومن دون شك فان الإدارة بصفة عامة والإدارة الرياضية بصفة خاصة هي الكفيلة بوضع هاته الأسس والقواعد المتمثلة في عملياتها الإدارية من التخطيط والتنظيم وتوجيه ورقابة ووفقا لمبادئها العامة وحسب الأهداف المرجوة منها، والتي تحدد حسب حالة كل منشأة أو منظمة، في سبيل تطوير الأداء الإداري.

(1) - فائق حسني أبو حليلة: الحديث في الإدارة الرياضية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004، ص 11.

1- الإدارة الرياضية:

1-1- تعريف الإدارة الرياضية:

الإدارة الرياضية هي عملية تخطيط وقيادة ورقابة أفراد المؤسسة الرياضية، باستخدام جميع الموارد لتحقيق أهداف محددة⁽¹⁾.

في الإدارة الرياضية تعني الخدمة، وأن من يعمل في الإدارة يقوم بخدمة الآخرين أو يؤدي خدمة عن طريق الإدارة، وهي عملية تنفيذ الأعمال بواسطة آخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مجهود أداؤه، وهي كذلك تنسيق عناصر العمل والمنتج الرياضي في الهيئات الرياضية، وإخراجه بصورة منظمة من اجل تحقيق أهداف هذه الهيئات⁽²⁾.

عرف كل من دوسونس كيلبي و بلاتن وباتل **De Sens Kelly Blanten. And. Beitel** الإدارة

الرياضية على أنها "المهارات المرتبطة بتخطيط والتنظيم والتوجيه والمتابعة والميزانيات والقيادة والتقييم داخل هيئة تقدم خدمة رياضية أو أنشطة بدنية ترويجية".

1-2- أهمية الإدارة الرياضية:

تعتبر الإدارة الرياضية كباقي الإدارات الأخرى، في اعتمادها على الموارد البشرية والمادية المتاحة لها في وظائفها الإدارية المتناسقة والمنسجمة والمرئية، بدأ بالتخطيط الذي يحدد الأهداف والسياسات المسطرة، والبرامج والخطوط والإجراءات والقواعد، في إطار زمني محدد، وانتقالا إلى التنظيم الذي يحدد الأعمال والأنشطة المطلوبة لبلوغ الأهداف، وتقسيمها وتوصيفها للوظائف وتوزيع المهام، ثم توجيه العاملين بإعطاء الأوامر والتعليمات والإرشادات الدقيقة والفعالة لتحقيق الأهداف العامة، وختاما بالرقابة التي يتم فيها قياس وتصحيح أداء المرؤوسين لغرض التأكد من تحقيق الأهداف.

ويمثل المجال الرياضي أهم مجالات الاستثمار الحقيقي للصورة البشرية حيث يحوي العديد من العمليات التربوية ذات الاتجاهات والجوانب المتشعبة، والتي تهدف إلى تربية الأجيال لإثراء كل مجالات الحياة، والنشاط يمثل محركا

(2) - طلحة حسام الدين وعدلة عيسى مطر: المقدمة في الإدارة الرياضية، مركز الكتاب للنشر، ط1، مصر الجديدة، القاهرة، مصر، 1997، ص 08.

(3) - حسن شلتون وحسن معوض: التنظيم والإدارة في التربية الرياضية، دار لكتاب الحديث، القاهرة، مصر، ص 152.

يجول لطاقة البشرية الكامنة لدى الفرد إلى طاقة منتجة، ويميز المجال الرياضي على سائر المجالات الأخرى، انه مجال التفاعل والممارسة الذي يدور حول تعديل سلوك الكائن البشري، في الاتجاه المرغوب وخلق المواطن الصالح عن طريق تهيئة المناخ الملائم وتكوين اتجاهات ايجابية لدى الأفراد نحو المجتمع الذي يعيشون فيه.

وعليه فمجال التربية البدنية والرياضية يعد من أنجع مجالات التربية تأثيرا في الأفراد، وترتبط أهدافها التربوية إلى حد كبير، حيث نشر جل هذه الأهداف إلى ممارسات واقعية ملموسة، تصبح عادات متأصلة لدى الفرد، ومن هنا تتضح أهمية هذا النوع من التربية في تحقيق النمو الشامل المتكامل المتزن لدى الفرد وحتى التربية البدنية الرياضية، في تحقيقها لأهدافها المنشودة عن طريق إتباع أسلوب علمي، في أنشطتها وهذا يستلزم الأساليب التالية: تخطيط، وتنظيم، وتوجيه ورقابة من خلال السياسات والقرارات ولإجراءات الموضوعية المحددة للإطار العام للعمل، ويتمكن العاملون بمقضاها من التخطيط والتنظيم وصولا لتحقيق الأهداف.

فلو تناولنا الحركة الرياضية التي يعمل بها قطاع ضخمة من الشباب من خلال ما في الأندية والاتحاديات واللجان والوزارات، فالضمان نجاح أي مجال من مجالاتها، يستلزم إلمام العاملين بها بالأسس والوظائف التي تحكم العمل، كما يتطلب ذلك دراية ووعي بالأهداف الموضوعية، حتى يتسنى للعاملين بمختلف مستوياتهم الثقافية تحقيقها، فالمعلمون والموجهون والموظفون والمشرفون الرياضيون والمدربون والإداريون والمحكمون كل في مجال عمله يسعى لتحقيق أهداف إدارته.

فعملية التخطيط والتنظيم تجعل من السهل عليهم التماس مدى تحقيق هاته الأهداف، كما تساهم هذه العملية في تحديد مراحل تنفيذ العمل بسهولة والانتقال من مرحلة لأخرى دون ظهور المشكلات الغير متوقعة نتيجة عن غياب التخطيط والتنظيم فلا تعني وفرة الإمكانيات المادية في تحقيق المنشأة لأهدافها ما لم يتواجد الفرد الإداري القادر على تحديد أهداف المنظمة والأسلوب الأمثل في الوصول إليها وتوزيع الأفراد في العمل والتنسيق بين مختلف الجهود والأشغال الجيدة للإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة ضمانا لتحقيق لأهداف المرسومة⁽¹⁾.

(1)، (2) - طلحة حسام الدين، عدلة عيسى مطر: المقدمة في الإدارة الرياضية، مرجع سابق، ص 25، 19.

يتضح مما سبق أن أهمية الإدارة متعلقة علاقة تامة بالنشاط التربوي البدني الرياضي، فلا يمكن له تحقيق كل أهدافه دون مساندة كلية للإدارة عن طريق وظائفها الأساسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.

1-3- تطور الفكر الإداري في المجال الرياضي:

ظهرت الحاجة لإدارة منذ نشأة الإدارة، وازدياد الاهتمام بها منذ عرف الإنسان ضرورة وأهمية التخطيط لأنشطة وتنظيمها والرقابة عليها منذ آلاف السنين، ويرجع البعض نشأة الإدارة إلى ثلاث وأربعة آلاف سنة ماضية، ولقد تعرض الفكر الإداري إلى تطور ملموس في شكل كتابات الموثقة والعلمية خلال القرن العشرين.

على الرغم أن الإدارة في مجالات التربية البدنية والرياضية من المهن التي ارتبطت بظهور هذه المجالات، فإن هناك عدة ملاحظات على تطور الفكري الإداري الرياضي هي في الواقع ملاحظات على التطور الفكري الإداري بشكل عام، لكنها تجسدت في المجال الرياضي لتنوع أنشطتها، وتباين مستويات العمل الإداري فيها هذا بالإضافة إلى ارتباطاتها أصلا بالعمل في الأداء البشري، الذي بدوره مملوء بالمشكلات والمعوقات النفسية والاجتماعية ومن أهم الملاحظات أن أهم روافد علم الإدارة والعلاقات الاجتماعية، تمثل هذه العلاقات والانعكاسات للواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي للمجتمع ككل، فالفكر الإداري في المجال الرياضي هو المحطة طبيعة لنواتج هذه المتغيرات في أي مجتمع وفي أي صورة من أطوار نموه.

فتطور الفكر الإداري الرياضي مرتبط ارتباطا وثيقا بما يحدث تطور في الفكر الإداري، على مستوى الدولة ككل وفي مختلف قطاعاتها بل وانه يمكن القول بان الرياضة بمجالاتها المختلفة، إنما تعكس مدى ما حققه الفكر الإداري من تطور فهي تحقق في قيمتها ما قد لا تحققه مجالات أخرى من مكانة دولية⁽¹⁾.

والاهتمام في الدول النامية يتركز على أنشطة المجال الرياضي التطبيقية نفسها، وتعتبر الإدارة عنصرا ثانويا لذا فإن التاريخ التطور الفكري الرياضي وبخاصة في الوطن العربي لم يظهر إلا منذ فترة قصيرة وهذا يعني أننا نحمل المسؤولية على من يؤرخون للفكر الإداري الرياضي، ولكن عدم ثبات القوانين وكثرة التشريعات وتغيير الإدارات العليا، جعل من الرياضة في الوطن العربي مجالا يزخر بالمبدعين وهواة العمل التطوعي شكلا إلزاميا موضوعيا فقط، مما أدى إلى انشغالهم بأمر بعيدة كل البعد عن دعم الفكر الإداري الرياضي، وتسجيل تاريخه وما يطرأ عليه من

طلحة حسام الدين، عدلة عيسى مطر: المقدمة في الإدارة الرياضية، مرجع سابق، ص 26

تطور وان كانت المدارس الفكرية في الإدارة علم عام وقد تصارعت على القمة فان انتساب حقيبة تاريخية معينة لمدرسة فكرية معينة، لا يعني أبداً اقتصار هذه الفترة على نشاط الفكر دون غيره، فظهور أي فكر إداري جديد لا يعني إلغاء ما قبله، فهو لم يكتب له الظهور إلا من خلال تأثير ما سبقه، وحاله في ذلك حال المذاهب الفلسفية ومدارس علم النفس.

فأصحاب مدارس الفكر الإداري هم أشبه ما يكون بأصحاب النظريات في علوم النفس والاجتماع، إذ يتناولون الإدارة من وجهة نظر صحيحة، في كل حالة وينون تصنيفاتهم وتقسيماتهم ومبادئهم على أسس منطقية، والإدارة كعلم عام أسبق من أن يكون علماً تطبيقياً في الحياة المختلفة، بمعنى أن معدلات الانحياز المختلفة التي حققها علم الإدارة تفوق بكثير ما يمكن أن يكون قد حققه أي مجال تطبيقي، وإذا ما قرنا المجال الرياضي بأي مجال آخر من مجالات الحياة في الوطن العربي، نجد انه لم يحظى بالاهتمام الكافي من علماء الإدارة لكي يطبقوا في مبادئهم ونظرياتهم، زانه من المجالات التي تركت للخبرة الشخصية، والانتماءات السياسية والرغبة في تحقيق المنفعة الذاتية⁽¹⁾.

1-4- وظائف الإدارة الرياضية:

1-4-1- التخطيط:

يعتبر التخطيط الوظيفة الإدارية الأولى، للقيام بأي نشاط وهو التحليل بيانات عن الماضي واتخاذ قرارات في الحاضر لبناء شيء في المستقبل، لذا فان أول ما يميز التخطيط هو ارتباطه كوظيفة إدارية بالمستقبل، وبالتالي بالقيمة التنموية، وقد يفسر ذلك عدم لجوء الكثير من العاملين في المجال الرياضي لمختلف قطاعاته، إلى التخطيط في أعمالهم خوفاً من المخاطرة في اتخاذ القرارات، واختيار من بين البدائل المتاحة ما يرتبط بشيء غير معلوم.

ويعرفه فايول بأنه "الواقع الذي يشمل التنبؤ بما يكون عليه المستقبل مع الاستعداد لهذا المستقبل" ويعرفه إبراهيم سعد الدين على انه "مجموعة النشاطات والترتيبات والعمليات اللازمة لإعداد واتخاذ القرارات المتصلة بتحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية بالمجتمع في وقت معين".

(1) - فائق حسني أبو حليلة: الحديث في الإدارة الرياضية، مرجع سابق، ص 21.

كما عرفه علي السلمي بأنه "تحديد الأهداف التي يسعى المشروع إلى تحقيقها ورسم الخطط والبرامج الكفيلة بتحقيق تلك الأهداف آخذا بعين الاعتبار الإمكانيات والقيود التي تفرضها ظروف مناخ العمل المحيطة بالمشروع"⁽¹⁾.

من خلال ما سبق يمكن تعريف التخطيط بشكل عام على، انه جهد موجه ومقصود ومنظم لتحقيق هدف أو أهداف معينة في فترة زمنية محددة ويجهد ومال.

أ- أهمية التخطيط:

تتجلى فيما يلي:

- ✓ 1- يوضح الطريق الذي يجب أن يسلكه جميع الأفراد عند تنفيذ الأعمال وكذا توضيح الأهداف لكي يسعوا لتحقيقها.
- ✓ 2- يحدد المواد اللازمة لاستخدام مسبقا من حيث الكمية والنوعية وهذا ما يتيح فرصة التأهل لكل الظروف والأزمات المحتملة.
- ✓ 3- يساعد على التخلص من مشاكل العامل وتفاديها قبل الحدوث مما ينمي شعور الراحة والاطمئنان والأمن والاستقرار في المنظمة.
- ✓ 4- تحدد العمالة والموارد المستقبلية على المدى البعيد أو ما يسمى بالتخطيط الاستراتيجي.
- ✓ 5- يوفر فرصة الاستغلال الأمثل للإمكانيات المتاحة وهذا يؤدي إلى تخفيض تكاليف المنشأة أو المنظمة إلى ادني حد.
- ✓ 6- الأساس الأول لعمليات الإدارية وبتالي المساهمة في تناسق الوظائف الأخرى ولا يمكن أن تكون وظائف أخرى دون أن يكون التخطيط.
- ✓ 7- يحقق الأمن النفسي للأفراد والجماعات ففي ظل التخطيط يطمئن الجميع لان المستقبل قد خطط له.

(2)- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي: الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج2، دار لوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص16، 17.

1-4-2- التنظيم:

التنظيم مجموعة من الأفراد تعمل بطريقة معينة للوصول إلى هدف معين أي أن التنظيم يعني بناء هيكل داخلي للأعمال وعلاقتها ببعضها البعض وبناء الهيكل يتضمن تحديد المهام والأنشطة التي يجب أن تؤدي إلى لتحقيق أهداف المنظمة⁽¹⁾.

"وهو عملية تحديد عمل المطلوب أدائه مع تحديد السلطة والمسؤولية وتصميم العلاقات بهدف تمكين الأفراد بأكثر فاعلية لتحقيق الأهداف".

ويعرفه هنري فايول بأنه "إمداد المشروع بكل ما يساعد على تأدية وظيفة مثل المواد الأولية أو الآلات و رأس المال والمستخدمين".

ويعرفه شيلدون انه "عملية أو مرحلة تجمع بين العمل الذي يجب على الفرد أو المجموعات القيام به مع الإمكانيات أو القدرات اللازمة لتنفيذه من اجل أن نعطي الواجبات بهذا الشكل، وهو أحسن الطريق لتطبيق الايجابي الكفاء المتناسق المنظم"⁽²⁾.

أ- أهمية التنظيم:

التنظيم هو تحديد المسؤولية والسلطات والعلاقات بين الأشخاص في الجهد الجماعي يقصد تحقيق الأهداف المحددة ويتم التنظيم وفق خريطة تنظيمية صحيحة، بصورة مباشرة أو غير مباشرة حيث يوضح ما يلي:

- ✓ 1- تقسيم العمل على الإدارات أو الأقسام أو المجموعات يسهل إدارتها.
- ✓ 2- تحديد العلاقات وطرق الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة في المنشأة.
- ✓ 3- تحديد التسلسل في الصلاحيات والسلطات جميع العاملين في المنشأة وبالتالي المسؤولية المرتبة عليهم نتيجة الصلاحيات والسلطات.
- ✓ 4- يهيئ التنظيم الكيفية التي يتم بها إرسال واستقبال القرارات الصادرة من مراكز السلطة المختلفة.
- ✓ 5- يكفل التنظيم بتهيئة سبل الاتصالات الرسمية وغير الرسمية بين مختلف أنحاء هذه الوحدة الإدارية.

(1) - إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي: الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج3، دار لوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص09.

(1) - عصام بدوي: موسوعة التنظيم والإدارة في التربية البدنية والرياضية، دار الفكر العربي لطبع والنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2001، ص69.

✓ 6- يهيأ التنظيم الجو الملائم للتدريب أعضائه وتنمية مواهبهم وتزويدهم بما هم في حاجة إليه من أساليب معروفة بما يحفزهم ويضاعف من إخلاصهم وولائهم⁽¹⁾.

1-4-3- التوجيه:

التوجيه وظيفة أساسية للعملية الإدارية وهو مثل باقي الوظائف مرتبط مع الوظائف الأخرى ويتم عن طريق الإشراف على المرؤوسين والاتصال بهم بهدف إرشادهم وترغيبهم في العمل وقيادتهم أثناء سير العملية التنفيذية ثم تقويم ادعاء العاملين بالوظائف التنفيذية فالتوجيه ليس إلا عملية اتصال وأسلوب من أساليب القيادة ويرتبط التوجيه أيضا بوجود الدوافع والحوافز أو عدم وجودها.

ويعرفه إبراهيم عصمت وأمينة احمد حسن بأنه "عملية اتصال بين الرؤساء والإداريين والفنيين على اختلاف مستوياتهم بأجهزة التنفيذ وإصدار التعليمات إليهم وإرشادهم على كيفية تنفيذ الأعمال"⁽²⁾.

ويرى صلاح الشنواني أن "التوجيه هو الخطوة التنفيذية".

ويعرفه علي الشرقاوي وعمر عنانيم بأنه "العملية التي يتم بها الاتصال بالعاملين من مرؤوسيههم لإرشادهم والتنسيق بين جهودهم وقيادتهم لتحقيق الأهداف"⁽³⁾.

ويعرفه إبراهيم عصمت بأنه "العملية التي تضمن تنفيذ العاملين للمهام الملقاة على عاتقهم فاعلم الأعمال التي يتم تنفيذها تتطلب تضافر جهود من الأفراد ويتم ذلك تحت قيادي ملائم يسعى لتحقيق نوع من الاتصال مع الأفراد وذلك بتحفيظهم بالأسلوب الملائم لحاجاتهم البشرية"⁽⁴⁾.

كما يعرفه السيد الهواري على انه "الاتصال بالمرؤوسين وإرشادهم وترغيبهم للعمل لتحقيق الأهداف"⁽⁵⁾.

أ- أهمية التوجيه:

تتجسد فيما يلي:

(2)- فائق حسني أبو حليلة:الحديث في الإدارة الرياضية، مرجع سابق، ص 51.

(3)،(4)- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي:الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج4، دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 12.

(1)،(2)،(3)- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي:الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج4، المرجع السابق، ص 14، 16، 11.

(4)- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي:الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج5، دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 09.

✓ 1- تتيح الفرص لإيجاد الثقة ممن يصدر الأوامر وبالتالي إحاطته الشاملة بالمواقف وقدرته على المواجهة الأزمات.

✓ 2- يوفر وينمي الإخلاص للرئيس من طرف المرؤوسين.

✓ 3- يسمح التوجيه بزيادة نسبة الثقة في المرؤوسين من خلال تكليفه حيث ينمي ثقته بنفسه وقدراته وكفاءاته المهنية وتزيد من أدائه الإداري.

✓ 4- التوجيه ركن أساسي من أركان العملية الإدارية لا يمكن التخلي عنه.

✓ 5- التوجيه يتيح للمرؤوسين العمل ضمن ضرورات التنظيم السليم برجعهم إلى الرئيس الواحد⁽¹⁾.

◀ 2-4-4- الرقابة:

الرقابة عبارة عن السلسلة أو الحلقة الأخيرة من سلسلة العمليات الإدارية إن صح القول حيث تشمل التصرفات الفعلية بالخطط الموضوعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية الضرورية في حينها.

والرقابة هي متابعة عمليات التنفيذ لتبين مدى تحقيق الأهداف المراد إدراكها في وقتها المحدد وتحديد مسؤولية كل ذوي سلطة والكشف عن مواطن العيب والخلل التي يمكن تفاديها والوصول بالإدارة إلى أكبر كفاية ممكنة⁽²⁾.

والرقابة عبارة عن التأكد من أن ما تم عمله يتماشى مع ما تم التخطيط له مسبقا، وهو أيضا التحقق من أن فعاليات العمل تسيير وفقا للخطط المعتمدة والتعليمات والإجراءات والسياسات الموضوعة في ذات الوقت تهدف إلى التعرف على مواضيع الإخفاق وإصلاحها كما أن الرقابة تقوم النتائج المتحصل عليها ومقارنتها بأهداف الخطط أو معايير الانجاز ومن ثم التعرف على أسباب انحراف النتائج الفعلية عن النتائج المطلوب تحقيقها مع اتخاذ إجراءات التصحيح عندما يكون ذلك ضروريا⁽³⁾.

⁽⁵⁾ - عاشوري احمد وآخرون: مساهمة بعض الوظائف الإدارية في نجاح العمل الإداري الرياضي، مرجع سابق، ص 60.

أ- أهمية الرقابة:

للرقابة أهمية كبيرة يمكن أن نلخصها فيما يلي:

- ✓ 1- الرقابة تقوم بالتطبيق القوانين والتشريعات القضائية المعمول بها على أرض الواقع.
- ✓ 2- تحدد المشكلات والعقبات والمعوقات التي تعترض العمل التنفيذي وتأثر في مدى كفايته.
- ✓ 3- تتيح الفرص لمعرفة السياسات المالية وكيفية التعرف عليها وهل هي وفق الخطط المسطرة والمقررة.
- ✓ 4- تحدد العناصر أو الموظفين (المرووسين) ذوي الكفاءات من عدمهم وتتيح فرصة ترتيب الموظفين كل حسب درجته.
- ✓ 5- تحافظ وتضمن حقوق الأفراد والعاملين.
- ✓ 6- الرقابة تساهم في ترشيد عملية اتخاذ القرارات⁽¹⁾.

2- مديرية الشباب و الرياضة لولاية بسكرة :

2-1. تعريف مديرية الشباب و الرياضة لولاية بسكرة

- القانون رقم 09/84 المؤرخ 1984/02/04 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد :

مديرية الشباب و الرياضة بولاية بسكرة هي مؤسسة عمومية التي فتحت أبوابها في 01 /01 /1985م

تفخر مديرية الشباب و الرياضة بموقع جغرافي متميز بـ حي 19 مارس 1962 و يحدها شمالا ثكنة عسكرية ، و يحدها جنوبا طريق ثم الزاوية القادرية و مديرية الشؤون الدينية و شرقا طريق وطني و غربا محافظة الغابات .

و يقدر عدد الموظفي بالمديرية 309 موظف منهم الإداريين و البيداغوجيين موزعين عبر مؤسسات الشباب و الرياضة و منهم 36 بمقر المديرية و عدد الموظفي المؤقتين 14 موظف .

تعتبر مديرية الشباب و الرياضة مؤسسة ذات طابع خدماتي وذلك نظرا للمساهمة الكبيرة لها في تنشيط الميدان الرياضي و الشبابي داخل مناطق الولاية وحتى من الخارج من خلال تبادل النشاطات مع الولايات الأخرى كتنظيم دورات مشتركة في مختلف الرياضات، وتعتمد المديرية في نشاطها على عدة مصالح تابعة لها وكل مصلحة متخصصة في مجال معين.

(1)- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي: الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج5، مرجع سابق، ص 11.

كما يتركز أساس نشاط مديرية الشباب والرياضة في متابعة النوادي الرياضية، و الرابطات وتفعيل دورها في شتى المجالات وذلك بالمساهمة في الدعم المعنوي و المادي، وكذا متابعتها لأجل تحسين الأداء للنوادي الرياضية وكذا النشاطات الشبانية عموما و المتابعة الميدانية لها.

2-2. مهام مديرية الشباب و الرياضة :

- تطوير مديرية الشباب و الرياضة للولاية و المؤسسات و الهياكل و الأجهزة و النشاطات التابعة لاختصاصها العامة في ميادين الشباب و الرياضة و التربية البدنية و الرياضية، و تحثها وتنسقها و تقيمها و تراقبها .
- تطوير البرامج الاجتماعية التربوية و الترفيهية و حركة مبادلات الشباب و فضاء أتم للتغيير و التنشيط و متابعة تنفيذها .
- إعداد برامج الإعلام و الاتصال و الإصغاء للشباب و تطويرها و تنظيمها .
- تنفيذ البرامج الهادفة للاندماج الاجتماعي للشباب و المشاركة المتصفة بالمواطنة و ترقية مبادراتهم و كذا مكافحة الآفات الاجتماعية و العنف و التهميش بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية للولاية .
- تنفيذ برامج ترقية و تعميم التربية البدنية و الرياضية لاسيما في الوسط التربوي و التكوين وإعادة التربية و الوقاية بالاتصال مع المصالح و الهيئات المعنية للولاية .
- وضع التنظيمات و أقطاب انتقاء المواهب الشابة و توجيهها و تكوينها و تطوير هذه التنظيمات و الأقطاب و متابعتها و ترقية الممارسات الرياضية النسوية .
- تنظيم أعمال تكوين المستخدمين و التأطير الدائم للعاملين داخل هياكل الحركة الجموعية و تجديد معارفهم و تحسين مستواهم في إطار التنظيم المعمول به .
- إعداد مخطط تطوير الرياضة للولاية بالتنسيق مع مجمل الهياكل و الهيئات المعنية .
- السهر على تطوير التنظيم المتعلق بتسيير المؤسسات و هيئات الشباب و الرياضة الموجودة في الولاية و استغلالها أحسن استغلال .

- وضع أنظمة لتقييم و مراقبة الهياكل و الهيئات و المؤسسات التابعة لاختصاصها و السهر على مراقبة مساعدة الدولة للحركة الجموعية الرياضية و الشبانية .

- ضمان متابعة برامج الاستشارة و انجاز الهياكل الأساسية و كذا تقييمها و تصديقها و صيانتها و حفظها .

- ضمان تسيير الموارد البشرية و المالية و المادية اللازمة لانجاز مهامها و كذا المحافظة على الممتلكات و الأرشيف

2-3. المصالح التابعة للمديرية :

* مصلحة التربية البدنية و الرياضية :

و تتكون من ثلاثة مكاتب :

- مكتب تطوير التربية البدنية و الرياضية .

- مكتب اكتشاف المواهب الرياضية الشابة و تطويرها .

- مكتب الجمعيات الرياضية و التظاهرات الرياضية .

* مصلحة نشاطات الشباب :

و تتكون من ثلاث مكاتب :

- مكتب الاتصال و إعلام الشباب .

- مكتب البرامج الاجتماعية و التربوية و تسلية الشباب .

- مكتب مشاريع الشباب و ترقية الحركة الجموعية .

* مصلحة التكوين و إدارة الوسائل :

و تتكون من ثلاث مكاتب :

- مكتب الموظفين و التكوين .

- مكتب الميزانية و متابعة إعانات و مساعدات الجمعيات الرياضية و الشبانية و مراقبتها - مكتب

الوسائل العامة .

* مصلحة الاستثمارات و التجهيزات :

- مكتب المنشآت و التجهيزات .

- مكتب التقييس و الصيانة.

- مكتب الإحصائيات و البرامج .

وكذلك توجد مفتشتين واحدة لمصلحة الرياضة و الأخرى لمصلحة الشباب .

خلاصة:

الإدارة هي عماد تقدم كافة الأنشطة الإنسانية، اقتصادية وسياسيا واجتماعيا، وبدونها كان يصعب الوصول إلى ما نحن عليه الآن من تطور في شتى المجالات، ومن بينها المجال الرياضي الذي هو نشاط إنساني اخذ يتوسع ويتفرع نتيجة الاهتمام المتزايد به، وخلال هذا التوسع والتفرع الكبير كان التشبث بالمنهج العلمي كبيرا جدا وهذا ما أدى إلى تحول الإدارة كأساس لكل نجاح في كل الميادين.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:
الإجراءات المنهجية
للدراسة

تمهيد :

إن الجانب التطبيقي هو الواقع الحي والطابع الجاد من كل دراسة، خصوصا إذا تعلق الأمر بالأمر بالأمور الادارية ، بتقديم حقائق علمية صريحة تدعم معلومات نظرية أو تنفيذها، إذ يمكن اعتبارها مرجع يستند عليه في الدراسات ، ولما لا في الاحصائيات الوطنية حول العلاقة بين التكنولوجيا الجديدة والأداء الإداري في المؤسسة الرياضية الجزائرية ذات الطابع الخدماتي.

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مجتمع الدراسة وخصائصه حتى يتم مراعاة ذلك في اختيار عينة الدراسة الأساسية.
- تحديد وضبط أدوات جمع البيانات
- التأكد من السلامة اللغوية لأدوات الدراسة
- الاطمئنان على مدى صلاحية أدوات الدراسة في قياسهما لما صممت له في الدراسة الأساسية ويعني ذلك قياس الخصائص السيكومترية للأدوات.

2- المنهج المستخدم في الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري، يعد المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة ، إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من أجل التعبير عنها كميا وكيفيا، ما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر.

3- حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: وقع الاختيار في دراسة الحالة على مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة باعتبارها أحد أهم المؤسسات الرياضية على المستوى الوطني، والتي تتبنى تكنولوجيا المعلومات.
- المجال الزمني: تزامن إجراء الدراسة الحالية خلال الفترة الدراسية 2020/2019
- المجال البشري: مجتمع الدراسة الحالية هو مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة

4- مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة في جميع الإداريين الذين يشتغلون بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة، وتمثلت عينة الدراسة في واحد و ثلاثين (31) عاملا ، تتراوح أعمارهم ما بين 20 و 50 سنة بمتوسط حسابي قيمته 34 سنة، ولهم أقدمية اقصاها بمعدل 15 سنة وأدناها بمعدل سنة واحدة، و بمتوسط حسابي قيمته 7 سنوات ؛ كان اختيار العينة بطريقة عشوائية من مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة.

5- أدوات جمع معطيات الدراسة:

إن ما تقتضيه منهجية كل بحث علمي ، لأي دراسة من تقديم إشكالية للبحث وفرضيات وطبيعة الهدف من الدراسة ، تفرض إنتقاء الأداة لجمع البيانات والمعلومات ، والتي تأخذ عدة صور: المقابلة، الإستبيان، الملاحظة، الاختبار.

✓ الأداة الأولى: الإستبيان

نظرا لرغبة الباحثين في دراسة السلوك الأدائي للمورد البشري وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات ، بما تخلفه من نتائج هذه الأخيرة على الأداء الإداري ، باعتباره الأكثر إحتكاكا بها، وبآثارها في القرن الواحد والعشرين ما أدى بنا إلى إعتناء إستبيان كأداة للدراسة لما له من دور في قياس الفرضيات ، وتحديد العلاقة بين المتغيرات (تكنولوجيا المعلومات ، الأداء الإداري).

✓ **الهدف من الأداة:** الحصول على تقييم كمي لأداء للمورد البشري، عند إندماجه بالتكنولوجيا الجديدة ، وتقصي طبيعة العلاقة بينهما، مع تحديد تأثيراتها على كل فرع من فروع إدارة الموارد البشرية ، والتعرف ما إذا كانت مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة تعتمد على التكنولوجيات الجديدة، وتتعدى تعقيدها لتحقيق الريادة ، وكذا مدى جديتها في تلقين عمالها بكل ما هو جديد، لتجاوز فكرة الروتين والحصول على قيمة مضافة .
ولبناء الإستمارة تم إتباع الخطوات التالية :

الخطوة الأولى: الإطلاع على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة من مجال له صلة بتكنولوجيا المعلومات إلى آخر له إرتباط بالمورد البشري و أدائه على مستوى منظمات الأعمال، أو ما يمكننا قوله بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، أو إدارة الموارد البشرية المعاصرة، إقتداء برواد هذه الأدبيات ، وكذا ما يتعلق بقياس وتقييم أداء العاملين بمجرد الإحتكاك بالتقنية الجديدة منها : عمر وصفي العقيلي(2009) ، محمد الصيرفي (2010،2008) ، برايان هوبنكنز (2006،2007)..... وغيرها.

الخطوة الثانية: الإطلاع والإستعانة بمجموعة من الدراسات الميدانية التي لها علاقة واضحة بمشروع بحث الطالب ، والتي تهدف إلى توضيح العلاقة بين رأس المال البشري والتكنولوجيات الجديدة ، وبالخصوص أثرها على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الرياضية، مثل دراسة قشنيطي منيرة(2011-2012)، والدراسة التي قام بها حميد علوان(2010-2011) ، إلى جانب دكتوراه فندوشي ربيعة (2012-2013).

ودراستين حول الموضوع ، الأولى على يد بوجعادة إلياس (2005-2006) ، و الثانية فمن إعداد حياة صغيور(2009) .

وبناء على ما تقدم من معلومات تم الحصول على الأداة في شكلها الأولي والتي تحوي ست و أربعين فقرة موزعة على ثلاث أبعاد وهي:

- ✓ استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة
 - ✓ التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة
 - ✓ توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات في مديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة والتطلع إلى تطويرها والملحق (01) يوضح الشكل المبدئي للإستبيان وما يحويه من فقرات وانتمائها للبعد الخاص بها.
- كما تحوي على :

- ✓ **التعليمات:** موجهة إلى كافة العمال بمختلف مستوياتهم الإدارية، لمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة ، والذي يحمل ككافة الإستمارات دياحة وتقديم مختصر حول المطلوب من الدراسة ، وإثراء البحث العلمي و ما يليها من شكر لجزيل تعاونهم الكريم مع الأخذ بعين الإعتبار جانب السرية عند التعامل مع المعلومات.
- ✓ **البيانات:** مثل هذه الدراسة يحتاج إلى بيانات شخصية، وكذا بيانات ومعلومات حول المؤسسة باعتبار أن تكنولوجيا المعلومات تقتضي درجة معينة من المستوى التعليمي وصفة الإلتحاق الدائم بالمؤسسة، وكذا ثقافة العامل حول التكوين في مجال استخدامه تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى الجنس و السن كمعيارين لمدى القدرة على التكيف و تقبل الجديد

6- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة :

- **الصدق:** قصد التعرف على صلاحية الأداة والتأكد من مدى تحقيق الأداة للغرض الذي وضعت لأجله، تم الاعتماد في هذه الأداة على أكثر من نوع { الصدق الظاهري، صدق المضمون (الاتساق الداخلي) } وفيما يلي سنعرض الطرق المستخدمة للتأكد الخصائص السيكومترية والنتائج المتوصل إليها:

1-1- الصدق الظاهري: (صدق المحكمين)

- بعد الحصول على الإستمارة في صورتها الأولية تم عرضها على مجموعة من المحكمين : أساتذة في مجال تخصص التربية البدنية و الرياضية .

بعد استرجاع استمارات التحكيم و مناقشة آراء المحكمين من حيث الإتفاق والإختلاف بحساب النسب المئوية لمدى قياس ووضوح الفقرات لأبعادها ، كما هو موضح في الملحق (2) الذي يتضمن تقديرات المحكمين، و شهدت الإستمارة شبه إجماع على صدق الأداة في ظل بعض التعديلات المقترحة والتي نوجزها في :

1. تعديل في عنوان البعد الأول باستبعاد مصطلح الإدارة ، وذلك لتعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة الوظائف بمديرية الشباب والرياضة لولاية بسكرة ، وليس إدارة الموارد البشرية فحسب؛ للوصول إلى الأثر على الأداء الإداري .

2. توحيد مصطلح تكنولوجيا المعلومات في كافة الفقرات، وتعديلات من ناحية الصياغة

1-2- صدق الاتساق الداخلي: قدر الإتساق الداخلي للأداة من خلال تقدير إرتباط الدرجة للفقرة على البعد، تبعا لذلك تم التوصل إلى النتائج التالية:

البعد الأول : جاءت الإرتباطات على الترتيب (0.39، 0.82، 0.64، 0.41، 0.68، 0.50، 0.66، 0.37، 0.45، 0.54، 0.58، 0.55، 0.39، 0.41، 0.37، 0.51، 0.47) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

البعد الثاني: (0.85، 0.50، 0.74، 0.73، 0.81، 0.74، 0.57، 0.74، 0.46، 0.70، 0.81، 0.37) هذه المعاملات كانت ذات دلالة إحصائية كلها عند 0.05.

البعد الثالث: الإرتباطات هي الأخرى دالة إحصائيا بين الفقرة والبعد وجاءت على الترتيب (0.55، 0.89، 0.38، 0.72، 0.63، 0.69، 0.56، 0.39، 0.50، 0.60).

الثبت

2-1- ثبات الإتساق الداخلي: ألفا كرونباخ: قدر الثبات بواسطة الإتساق الداخلي بطريقة ألفا كرونباخ وجاءت النتائج المتحصل عليها كما هي موضحة في الجدول (02) التالي:

الجدول (02) يوضح معاملات ثبات الإستبيان حسب الأبعاد.

الأبعاد	معامل ألفا كرونباخ
البعد الاول	0.76
البعد الثاني	0.80
البعد الثالث	0.67

من خلال الجدول (02) يتضح أن معاملات الثبات لأبعاد الإستبيان تتراوح ما بين (0.67 0.80) وهي معاملات مرتفعة تعكس ثبات الأداة

التجزئة النصفية: Split hafe

في هذه الطريقة تم تقسيم الإستبيان إلى جزئين متساوين، الجزء الأول يشمل الفقرات الفردية وعددها (20) والجزء الثاني الفقرات الزوجية وعددها (20) ثم حساب معامل التجزئة وتصحيحه بمعامل سبيرمان براون ومعادلة جوتمان، والنتائج موضحة في الجدول (08) التالي:

الجدول (03) يوضح معامل التجزئة النصفية للإستبيان.

معامل التصحيح جوتمان	معامل التصحيح سبيرمان براون	معامل التجزئة	
0.74	0.74	0.58	

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات مرتفع إذ بلغ 0.58 كما ارتفع بعد تصحيحه بمعادلتى سبيرمان براون وجوتمان إذ قدر بـ 0.74 وهذا ما يؤكد أن الأداة على قدر من الثبات.

خلاصة: بالنظر إلى معاملات الصدق ومعاملات الثبات تبين لنا أن جميع المعاملات تميل إلى الإرتفاع، مما يحقق تمتعها واستيفائها للشروط السيكمومترية وبالتالي الإطمئنان لاستخدامها في جمع المعلومات.

الخاتمة:

لقد كان من إفرزات المنهج الرأسمالي والتحول نحو نظام اقتصادي عالمي جديد، طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر.

لما تلعبه هذه التكنولوجيات الحديثة من دور فاعل، إذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب، وإنما توطينها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الإداري عامة، والأداء الإداري الرياضي خاصة، ولا سيما إذا تم استغلال تكنولوجيا المعلومات وتوجيهها توجيهها فاعلا في إطار الخدماتي، وضمن الأهداف الكبرى في الاستراتيجية الكلية للمؤسسة الرياضية.

إذ أصبح التماشي ومجريات العصر جزء لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات الرياضية و تنمية قدراتها التنافسية، وقد يكون هذا المنهج محاولة جادة للمؤسسات الرياضية الجزائرية في بناء قاعدة حقة تحقق تأهيل المورد البشري، وفي الآن ذاته تسلك سياسة صارمة لتكوين عمالها على استخدام تكنولوجيا المعلومات من جهة، وتضع شروطا في إتقانها كأهم البنود في التوظيف من جهة أخرى، وذلك للحفاظ على المستوى المرغوب فيها.

هذا ما يجعلنا نقول أن: التنمية للمورد البشري بحاجة الى إرادة مدركة لأمرين اثنين:

أولهما: ضرورة وعي المؤسسة الرياضية بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

و ثانيهما: تسطير دورات تكوينية لصقل القدرات.

من أجل جني ثمار ذلك في انتشار ثقافة العمل الآني، وتسهيل كافة العمليات الإدارية بكفاءة وبطريقة إلكترونية تضمن شفافية، وأمن وجودة المعلومات، وتتعدى صفة الورقية وتكديسها، إلى جانب تحقيق مرونة أكبر في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية، ما يوفر التقارب الوظيفي وتمكين الموظف من اتخاذ القرارات من جهة والتخصص من جهة أخرى عن طريق التدريب.

الإقتراحات:

إن النجاح الباهر الذي حققته المعارف الجديدة والتقنيات المتطورة ، والتي فتحت أبوابا عدة كانت موصدة في وقت قريب جدا ، صار نقطة تحول نقلت التقنية ونتائجها المرجاة من مجرد فرضية علمية إلى حقيقة موجودة فعليا ، فصارت تعمل جاهدة على إنجاز الأعمال بيسر وسرعة فائقة وبأخطاء تكاد تنعدم ، وكذا تحويل الوثائق إلى شكلها الرقمي المتعارف عليه حاليا ، والمنتشر بشكل ملحوظ من خلال الكتب الإلكترونية والمكتبات الافتراضية هذا من الناحية الوظيفية ، وتسهيل التواصل بين مختلف الفئات في مجال العمل وكذا الحياة اليومية من جانب العلاقات.

وبناء على هذا و من خلال الجانب النظري والخبرات السابقة كطلبة ادارة و تسيير ارتأينا تقديم هذه الإقتراحات :

1.توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا .

2.تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل المؤسسات الرياضية بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني .

3.التزام الإدارة العليا بضرورة التغيير ،وتوفير كافة السبل والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية ، والتي تضمن استمرار العمل بأداء راقى لمواردها البشرية ضمن الاستراتيجية الكلية لها .

4.اعتماد أساليب تمكن من معرفة المشكل قبل حدوثه فيما يتعلق بحالات التلف الذي يصيب الأجهزة الإلكترونية بطول الإستخدام ، وتوافر ما يطلق عليه بالأنظمة القادرة على إصلاح نفسها واعتبارها مشروع يمكن تحقيقه وليس مجرد أفكار.

5.توعية الموظفين والتدرج في زرع ثقافة تقبل التجديد في الأساليب المستخدمة لإدارة الموارد البشرية ، بمعنى تعميم أفكار نشر إدارة إلكترونية على كافة العمال بكافة مستوياتهم.

6.إدراج برامج تدريبية تتخللها حصص يغلب عليها الطابع النفسي لتغيير نظرة الإناث إلى حب التطلع بدلا من الإكتفاء بالجانب الروتيني في مختلف أعمالها الوظيفية.

قائمة المراجع:

الكتب باللغة العربية :

- 1- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي: الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج2، دار لوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003
- 2- إبراهيم محمود عبد المقصود، حسن احمد الشافعي: الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية، ج4، دار لوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003
- 3- أبو بكر محمد الهوش، ، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل ، عصمي للنشر والتوزيع ،القاهرة، مصر، 1996
- 4- أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية ، مصر، 1998
- 5- احمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2007
- 6- آشوك شاندا، شلبا كوبرا: إستراتيجية الموارد البشرية، ترجمة: عبد الحكيم الخزامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2002
- 7- باري كشواي: إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية الثانية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2006
- 8- بول جامبل ، جون بلاكويل، إدارة المعلومات، دار الفاروق، مصر، 2003
- 9- ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة ،الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005
- 10- جمال الدين محمد مرسي: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2006
- 11- حسن شلتون وحسن معوض: التنظيم والإدارة في التربية الرياضية، دار لكتاب الحديث، القاهرة، مصر
- 12- خالد عبد الرحيم الهيتي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2005
- 13- راوية حسن: إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية طبع نسر توزيع، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2000
- 14- رجي مصطفى عليان ومحمد عبد الدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، الأردن، 1999
- 15- الشافعي منصور، مملكة العلم والتكنولوجيا، ايتراك للنشر، مصر، 2000

- 16- صلاح الدين عبد الباقي: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004
- 17- صلاح الدين محمد عبد الباقي: إدارة الموارد البشرية مدخل تطبيقي معاصر، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2005
- 18- طلحة حسام الدين وعدلة عيسى مطر: المقدمة في الإدارة الرياضية، مركز الكتاب للنشر، ط1، مصر الجديدة، القاهرة، مصر، 1997
- 19- عامر ابراهيم قنديلجي ، ايمان فاضل السمراي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، الوراق ، عمان الاردن، 2002، ط1
- 20- عبد الرحمان الهاشمي ، فائزة محمد العزاوي، المنهج و الاقتصاد المعرفي ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن ، ط1، 2007
- 21- عصام بدوي: موسوعة التنظيم والإدارة في التربية البدنية والرياضية، دار الفكر العربي لطبع والنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2001،
- 22- على محمد منصور، مبادئ الإدارة "أسس و مفاهيم"، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999
- 23- فادي سالم، المحترفون وخبراء أمن المعلومات .. وجهًا لوجه ،مجلة PC Magazine ، الطبعة العربية، العدد 10، السنة 7، أكتوبر 2001
- 24- فائق حسني أبو حليلة: الحديث في الإدارة الرياضية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2004
- 25- محمد دياب مفتاح ، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، مصر، 1995
- 26- محمد صالح الحناوي و آخرون ، نظم و تكنولوجيا المعلومات في الاعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004
- 27- محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيات المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000
- 28- محمد لعقاب، الانترنت و عصر ثورة المعلومات ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ، ط1، 1999
- 29- مدحت أبو النصر: إدارة وتنمية الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007
- 30- مصطفى نجيب شاوش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3، عمان، الأردن، 2005

- 31- منال محمد الكردي و جلال ابراهيم العبد، المعلومات الادارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية، مصر، 2003
- 32- نظمي الشحادة وآخرون: إدارة الموارد البشرية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000
- 33- الرحمان توفيق، قيمة الأداء، مصر، اليرموك، 1988
- 34- كمال عبد الحميد زيتون ، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال ، عالم الكتب ، القاهرة، مصر، 2002
- المذكرات و رسائل التخرج:**
- 35- مراد راييس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر 2005- 2006
- 36- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال جامعة الجزائر، 2003-2004
- 37- إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2003 - 2002
- البحوث والمقالات:**
- 38- الطيب داودي ، سولاف رحال، فيروز شين، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف ، الجزائر .
- 39- رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قُدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، 8-9 مارس 2005 ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر .
- 40- عبد الفتاح بوخمحم ، كريمة شابونية ، تسيير الكفاءة ودورها في بناء الميزة التنافسية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات ؛ المعرفة : الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات ، 12 - 13 نوفمبر 2005 كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر

- 41- فاطمة الزهرة غربي ، خديجة بلعلياء، تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير الشلف ، الجزائر .
- 42- طيب سعيد، منور أوسرير، البعد التكنولوجي مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، 27-28 نوفمبر، 2007، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بو علي ، الشلف الجزائر
- 43- الطيب داودي ، سولاف رحال، فيروز شين، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية 27-28 نوفمبر 2007 ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف ، الجزائر
- 44- رتيبة حديد ونوفل حديد، اليقظة التنافسية وسيلة تسييرية حديثة لتنافسية المؤسسة، ورقة عمل قُدمت إلى المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات ، 8-9 مارس 2005 ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر .
- 45- عبد الفتاح بوخمحم ، كريمة شابونية ، تسيير الكفاءة ودورها في بناء الميزة التنافسية ورقة عمل قُدمت إلى الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات ؛ المعرفة : الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات ، 12 - 13 نوفمبر 2005 كلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر
- 46- هشام بن عبد الله عباس ، المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات ، مجلة العربية 3000، العدد 2، 2001.

الملاحق

جامعة محمد خيضر بسكرة

معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية

قسم الادارة و التسيير

استمارة استبيان

سيدي الفاضل, سيدتي الفاضلة.....

إليكم أطيّب التحيات.....

يسرني أن أضع بين أيديكم الكريمة هذا الاستبيان, الذي تم إعداده لغرض البحث العلمي بغية جمع المعلومات الكافية لإعداد أطروحة ماستر بعنوان «أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري في مديرية الشباب والرياضة بسكرة» .

الرجاء من سيادتكم تقديم المعونة في استيفاء الفقرات المشار إليها في هذه الاستمارة وفق ما هو مطبق فعلا في مؤسستكم وليس وفق ما ترونه مناسباً, وذلك للتوصل إلى النتائج العلمية المطلوبة, علماً أن آراءكم ستكون موضع الثقة وسيتم التعامل معها بسرية تامة , فالاستبيان سيتعامل مع البيانات بشكل سري خدمة لحركة البحث العلمي.

مع الشكر والامتنان لتعاونكم معنا.....

ضع علامة : x في الإجابة الصحيحة

بيانات شخصية

الجنس : ذكر أنثى

السن :

المستوى التعليمي: جامعي (ليسانس، مهندس) شهادة (بكالوريا ، تقني سامي) ما بعد التدرج (ماجستير ، دكتوراه)

الأقدمية في الوظيفة :

الدرجة الوظيفية: اطار مسير اطار اطار سامي عون تحكم

الوضعية القانونية بالمديرية: دائم مؤقت

هل سبق وأن لجأت إلى تكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ، أين تم ذلك ؟ مركز تكوين موجود بالمديرية

مركز تكوين خارج بالمديرية

أولا : استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بمديرية الشباب والرياضة بسكرة

الرقم	الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	تعتمد مديرية الشباب والرياضة بسكرة على تكنولوجيا المعلومات لتسيير الموارد البشرية					
2	تملك مديرية الشباب والرياضة بسكرة شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين العمال لتفعيل تسيير إدارة الموارد البشرية					
3	تنفذ مصلحة الموارد البشرية أعمالها من خلال تقنيات المعلومات والاتصال والبرمجيات					
4	توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية بمديرية الشباب والرياضة بسكرة يزيد من كفاءة العمليات الإدارية .					
5	تستخدم إدارة الموارد البشرية تكنولوجيا المعلومات لتحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به في مديرية الشباب والرياضة بسكرة.					
6	تستخدم مديرية الشباب والرياضة بسكرة تكنولوجيا المعلومات لدعم كفاءات الموارد البشرية					
7	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تمكين العاملين في مديرية الشباب والرياضة بسكرة وإشراكهم في اتخاذ القرار					
8	يسهم الشكل الإلكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين في دقة المعلومات وسهولة استخدامها					
9	تضمن الاتصالات الالكترونية الجديدة الامن وجودة المعلومات للموظفين					
10	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية والوضوح للمعلومات					
11	يتم جذب المهارات الجديدة من الموارد البشرية بمديرية الشباب والرياضة بسكرة عن طريق الاتصال الإلكتروني					
12	قضت تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية على المحاباة والوساطة فيما يخص					

					الأعمال الإدارية	
					يكشف نظام معلومات الموارد البشرية على الحالة المعرفية و المهارة (الكمية والنوعية) للموارد البشرية	13
					تتخذ مديرية الشباب والرياضة بسكرة قراراتها بناء على المراسلات عبر البريد الإلكتروني	14
					يتيح الاتصال بالمستويات العليا فرصة تنمية المهارات للمورد البشري وتحسين نشاطه	15
					تعتقد أن ادخال تكنولوجيا المعلومات يسهل العلاقات الإدارية ويزيد التقارب بين الموظفين	16
					توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية أدى إلى بروز ثقافة العمل الآني وامكانية السبق لمتخذي القرار	17

ثانيا: التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات بمديرية الشباب والرياضة بسكرة

					تخصص مديرية الشباب والرياضة بسكرة ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات	18
					ترى أن امتلاك مديرية الشباب والرياضة بسكرة للحاسوب والشبكات دون التدريب عليها يجعل من ادارة الموارد البشرية ادارة الكترونية بحتة	19
					تلجأ مديرية الشباب والرياضة بسكرة إلى تكوين مستخدميها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20
					تهتم مصلحة الموارد البشرية بالتكوين عن بعد لموظفيها	21
					تشتترط مديرية الشباب والرياضة بسكرة اتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند التوظيف لعمالها	22
					تفضل مديرية الشباب والرياضة بسكرة سياسة التحفيز والترقية على التدريب في اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال .	23
					يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء بخصوص تكنولوجيا المعلومات	24
					تبرمج مديرية الشباب والرياضة بسكرة تدريب مستخدميها عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة	25
					تنظم مديرية الشباب والرياضة بسكرة فرقا للعمل لتبادل المعارف والمهارات بغية تحقيق المرونة في التدريب	26
					تعتمد مديرية الشباب والرياضة بسكرة على تنظيم حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة	27
					تعتقد أن نجاح التدريب مسألة تتعلق بالجرأة الفكرية (القابلية والثقافة للمورد البشري) أكثر مما تتعلق بالجدة والتغير التكنولوجي	28
					تلاحظ بعد التدريب توافقا بين مستوى الاطار الفكري وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	29
					يعد التدريب أحد مداخل التكيف التكنولوجي لإدارة الموارد البشرية في مديرية الشباب والرياضة بسكرة	30

ثالثا: توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات في مديرية الشباب والرياضة بسكرة والتطلع إلى تطويرها

					تعتبر مديرية الشباب والرياضة بسكرة مشروع استخدام تكنولوجيا المعلومات جديرا بالثقة يحتاج التطوير	31
					تعتقد أن توطين الأعمال الإلكترونية منهج إداري يصلح لكافة المنظمات	32
					تعتقد أن نتائج العلاقة بين المورد البشري و التغير التكنولوجي تدل على حتمية التطلع والتطوير	33
					تخطط مديرية الشباب والرياضة بسكرة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى جميع إداراتها	34
					تعتقد أن أجهزة الحاسوب في مديرية الشباب والرياضة بسكرة كافية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية فيها	35
					تحرص مديرية الشباب والرياضة بسكرة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات للتميز في الأداء	36
					تطمح مديرية الشباب والرياضة بسكرة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل	37
					توفر مديرية الشباب والرياضة بسكرة المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا المعلومات	38
					تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات في مديرية الشباب والرياضة بسكرة ادى إلى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها	39
					تسعى مديرية الشباب والرياضة بسكرة لان تكون مركزا لجذب الأجانب والخبرات لتنشيط دورات تكوينية بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستواها	40