

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

عنوان الأطروحة:

دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل

دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات- سكيكدة
أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في : علم الاجتماع
تخصص تنمية الموارد البشرية

تحت إشراف

أ د دبله عبد العالي

من إعداد الطالب

مرابط عياش عزوز

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عبد الرحمان برقوق	أستاذ	بسكرة	رئيسا
عبد العالي دبله	أستاذ	بسكرة	مشرفا ومقررا
حسان جيلالي	أستاذ	بسكرة	عضوا مناقشا
عوفي مصطفى	أستاذ	باتنة	عضوا مناقشا
عبد القادر خليفة	أستاذ محاضر أ	ورقلة	عضوا مناقشا
سامية برمضان	أستاذ محاضر أ	خنشلة	عضوا مناقشا

شكر وتقدير

إن الحمد لله نحمده وستعينه ونستهديه الحمد لله الذي وفقني لهذا .

ومن لم يشكر الناس لم يشكر الله .

أتقدم بشكري الجزيل إلى أستاذي الفاضل أ د دبلّة عبد العالي على صدره

الرحب و على صبره الجميل ونصائحه وتوجيهاته.

كما أتقدم بشكري إلى الوالدين وكل أفراد الأسرة الكريمة الأساتذة

والأصحاب والزملاء .

كما أتقدم بشكري الجزيل لكل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا

العمل .

مرابط عياش عزوز

الفهرس

الصفحة

الموضوع

الفصل الأول: موضوع الدراسة

1	مقدمة
3	الإشكالية
5	مبررات اختيار الموضوع
6	أهمية الموضوع
6	أهداف الدراسة
12	مفاهيم الدراسة
48	الدراسات السابقة

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية

أولا : تكنولوجيا المعلومات

62	1 - ماهية تكنولوجيا المعلومات
63	2 - لمحة تاريخية عن تطور تكنولوجيا المعلومات
67	3 - الأساس العام لتكنولوجيا المعلومات
68	4 - مظاهر تطور تكنولوجيا المعلومات
70	5- أنواع تكنولوجيا المعلومات
71	6 - نقل تكنولوجيا المعلومات
75	7- انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المجالات الأخرى
86	8- تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي
95	9- تكنولوجيا المعلومات في الجزائر

ثانيا : تنمية الموارد البشرية

100	1 - مفهوم تنمية الموارد البشرية
102	2- أهداف تنمية الموارد البشرية
103	3- مقومات التنمية البشرية
106	4- الافتراضات الأساسية لتنمية الموارد البشرية
108	5- تمويل تنمية الموارد البشرية
110	6- تكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية

111	أ- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية
113	ب- الانعكاسات التكنولوجية على تنمية الموارد البشرية
الفصل الثالث: الكفاءة المهنية والتدريب	
أولا : الكفاءة المهنية	
118	1 - المبادئ الأساسية للكفاءة المهنية
123	2- مكونات الكفاءة المهنية
124	3- أنواع الكفاءة المهنية
125	4- قياس الكفاءة المهنية
128	5- المداخل النظرية للكفاءة المهنية
128	أ - الاتجاه السلوكي
130	ب- مدخل الإدارة العلمية
132	ج- مدخل العلاقات الإنسانية
134	د - مدخل الموارد البشرية
137	6- تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية
137	أ - التطور التاريخي للعلاقة بين الكفاءة المهنية وتكنولوجيا المعلومات
140	ب - تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة المهنية للعامل
144	7- طرق تنمية الكفاءة المهنية للعام
ثانيا : التدريب	
145	أولا : التدريب التقليدي
159	ثانيا : التدريب الإلكتروني .
الفصل الرابع : الاطار المنهجي للدراسة	
173	أولا: منهج الدراسة
173	ثانيا - مجالات الدراسة
173	1 - المجال الجغرافي
184	2- المجال الزمني
185	3- المجال البشري للدراسة
186	ثالثا : أدوات جمع البيانات
18	رابعا: العينة
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات	
191	محور البيانات شخصية

199	محور استخدام تكنولوجيا المعلومات
214	محور التحكم في تكنولوجيا المعلومات
229	محور تكنولوجيا المعلومات بين المتغيرات التقليدية للكفاءة
الفصل السادس: نتائج الدراسة	
241	نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى
244	نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية
248	نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة
252	نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة
258	نتائج الدراسة في ظل الفرضية العامة
259	موقع الدراسة الراهنة من نظرية الموارد البشرية
261	القضايا التي تثيرها الدراسة الراهنة
262	خاتمة
263	التوصيات
277	ملخص الدراسة باللغة العربية
279	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
280	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية

فهرس الأشكال	
الصفحة	الشكل رقم:
8	1 : نموذج البرهنة على الفرضية العامة
9	2 : نموذج البرهنة على الفرضية الجزئية
10	3 : نموذج البرهنة على الفرضية الجزئية الثانية
11	4 : نموذج البرهنة على الفرضية الجزئية الثالثة
20	5 : المستويات الثلاثة للمعلومات في نظر "برترام بروكس"
31	6 : مصفوفة خصائص تكنولوجيا المعلومات
41	7 : شبكات الاتصال
42	8 : مكونات تكنولوجيا المعلومات
111	9 : العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية
124	10:قطبي الكفاءة الباطني والظاهري
143	11:العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية
167	12:متطلبات التدريب الالكتروني
191	13:أشكال الجانب الميداني

فهرس الجداول	
الصفحة	الجدول رقم
191	1: توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس
192	2: توزيع المبحوثين حسب متغير السن
193	3: توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة العائلية
195	4: توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي
196	5: توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة المهنة
197	6: توزيع المبحوثين حسب متغير المركز المهني
198	7: توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية
199	8: تحكم المبحوثين في استخدام الإعلام الآلي
200	9: حصول المبحوثين على شهادة في الإعلام الآلي
201	10: طبيعة الاستفادة من استخدام الإعلام الآلي
202	11: طبيعة الاستفادة من استخدام الإعلام الآلي
203	12: إبحار المبحوثين في شبكة الانترنت
204	13: الاستفادة من استعمال شبكة الانترنت
205	14: آراء المبحوثين حول قلة الأخطاء يدويا أو باستعمال الإعلام الآلي
206	15: كيفية المحافظة على النظام العام بين الزبائن
207	16: فترة تجديد الخدمات الالكترونية على الموقع
208	17: أثر خدمة رصيدي على الزبائن
210	18: طريقة اتصال الزبون بالمتعامل

211	19: تخزين البيانات المتعلقة بالزبانن
212	20: فترة تجديد المعدات التكنولوجية
213	21: سبب تجديد العتاد
215	22: مدى تحصل المبحوثين على تكوين في برمجيات الإعلام الآلي
216	23: إصلاح الجهاز عند العطب ونوعية الاستفادة
217	24: العلاقة بين التحكم في الجهاز والعمل
219	25: قدرة المبحوثين على استخدام شبكة مراكز البريد
220	26: مشاركة المبحوثين في دورات تكوينية ونوعية الاستفادة منها
222	27: علاقة معلومات التكوين باستخدام تكنولوجيا المعلومات
223	28: مدى استمرارية الدورات التكوينية
224	29: لغة جهاز الكمبيوتر الخاص بالمبحوثين
226	30: مستوى المبحوثين في اللغات الأجنبية
227	31: علاقة التحكم في اللغات الأجنبية بطبيعة العمل
228	32: الغاية من التحكم في تكنولوجيا المعلومات
230	33: العلاقة بين المردودية والزمالة في العمل
231	34: علاقة الانتماء إلى الجماعة بتكاثف الجهود في العمل
232	35: العلاقة بين الزيادة في الأجر والتركيز في العمل
233	36: العلاقة بين الحوافز وأداء العامل
234	37: العلاقة بين الترقية والجهد المبذول
235	38: المعايير الحقيقية للترقية
236	39: أكثر العوامل تأثيراً على تحسين الكفاءة

تجمع معظم الكتابات التاريخية والاجتماعية على أن العنصر البشري سعى منذ الوهلة الأولى إلى خلق تكنولوجيا، كان الهدف منها السيطرة على الطبيعة المحيطة به ، كما أنه سعى من خلالها أيضًا إلى الرفع من كمية الإنتاج، وأن يكون ذلك بأقل جهد مكلف وفي أقصر وقت متاح ،خاصة في المراحل الأولى للتجمع الإنساني، وكان هذا التطور دائمًا مصحوبا بمهارة فنية للعامل، سواء في الاختراعات لهذه التكنولوجيات ،أو في استعمال هذه الوسائل ، فعلى الرغم من بدائيتها إلا أنها تتطلب طريقة معينة لاستعمال باعتبارها الحدث في ذلك الزمن أو في تلك الحضارة، وهكذا تقدم الزمن وتطورت معه التكنولوجيا ، وزادت معه الوسائل والطرق لرفع الكفاءة المهنية للعامل من أجل التأقلم مع هذا التطور، والاستعمال الجيد لهذه الاختراعات ، وكانت هناك أحداث جمة كان لها الدور البارز في التطور الرهيب للبشرية والتحول من عصر إلى عصر آخر، ومن بين أبرز هذه الأحداث الثورة الصناعية(نهاية القرن الثامن عشر وبداية القرن التاسع عشر)، التي حولت المجتمع من طابعه اليدوي إلى الطابع الميكانيكي (الإنتاج) ومن مجتمع إقطاعي إلى مجتمع صناعي ، كل هذا بفضل التطور الذي شهدته أوروبا في تلك الحقبة، وبفضل جملة من العوامل التي مهدت لبداية حقبة زمنية جديدة من الحياة الإنسانية، حيث استطاعت أن تغير من التفكير الغيبي إلى التفكير التجريبي، كما غيرت من جميع مناحي الحياة الإنسانية ، بفضل تلك الاختراعات وبفضل ما صاحب هذه الثورة من تحولات اجتماعية تطلبت معالجة خاصة لها كحتمية مرتبطة بالتطور التكنولوجي للثورة الصناعية .

كما ذهب الكثيرون أيضا إلى أن الحرب العالمية الثانية (1939-1945) ،بقدر ما حملته من دمار نظير الاقتتال الطاحن بين الجبهتين، إلا أنها حملت في طياتها تقدم رهيب للبشرية وقفزة هائلة اختصرت الكثير من الوقت ،وذلك من خلال التقدم التكنولوجي الرهيب الذي شهده العالم في إطار التطور الحربي لكلا الجبهتين ،والسباق نحو استخدام تكنولوجيا جديدة كانت الغاية الأولى منها حربية، ولكن بعدما وضعت الحرب أوزارها اتسع نطاق استخدام هذه التكنولوجيا ليشمل مجالات سلمية عدة.

مقدمة

كما أن هناك إجماع على أن الحقبة الزمنية التي تلت الحرب العالمية الثانية، والتي شهدت انقساماً جديداً للمجتمع الدولي بين إيديولوجيتين اشتراكية ورأسمالية، والصراع الضمني بين المعسكرين في محاولة لكل منهما في ترويج الأفكار والإيديولوجيات. ومن أجل طمأنة الأتباع، وفي إطار ما يعرف بالسباق نحو التسلح من خلال استعراض للقوة من قبل المعسكرين، سمح للبشرية بأن تخطو خطوات رهيبية نحو تقدم المجتمع وتطوره من خلال إدخال التكنولوجيا الحربية على المؤسسات الاقتصادية، فعلى سبيل المثال لا الحصر نجد الاستخدام الحربي لتكنولوجيا الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، قد عرفت تطوراً رهيباً في إطار الحرب الاستخباراتية، هذه التقنيات بمجرد إدخالها في الجوانب السلمية خاصة الاقتصادية والاجتماعية منها سرعت من عمليات الاتصال داخل المؤسسة أو المجتمع برمتها جعلت منه وكأنه قرية صغيرة، وقد أصبحت هذه المؤسسات منذ ذلك الوقت غير قادرة على الاستغناء عن هذه التكنولوجيا، بل على العكس من ذلك اتجهت هذه المؤسسات نحو تطويرها في شتى مجالات الإنتاج الاقتصادي، ومختلف مناحي الحياة الاجتماعية وتطورت البشرية بشكل رهيب باستخدامها للحاسب الإلكتروني، ومختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة الرقمية منها، كل هذا أصبح يعرف فيما بعد بتكنولوجيا المعلومات، هذه الأخيرة التي اكتسحت في وقت وجيز كل مؤسسات المجتمع، الاقتصادية، الاجتماعية الثقافية، الدينية والتربوية... الخ.

ولكن كل هذا الحديث كان مقتصرًا على فئة من فئات المجتمع، حيث انقسم المجتمع إلى ثلاث أقسام فئة متطور باستخدامها لتكنولوجيا المعلومات في جميع مناحي الحياة، وفئة أقل درجة في استخدامها لهذه التكنولوجيات، وفئة ثالثة وتشكل أغلبية المجتمع الإنساني وهي ما يعرف بالعالم الثالث، هذا الأخير الذي شهدت معظم دوله إما استعمار أو انتداب من قبل الفئة الأولى وبقي يعاني الجهل والأمراض والمجاعات وغيرها من المظاهر السلبية، كما أنه يعاني نقص شديد في استخدامه لتكنولوجيا المعلومات، وهذا راجع إلى جملة من العوامل من أبرزها، حرص دول العالم الأول على عدم السماح لهذه الدول بامتلاك التكنولوجيا، وهذا كله من أجل إبقاء هذه الدول

بمناخ سوق استهلاكية لمختلف السلع ، وعدم قدرتها على تطوير إنتاجها مما يجعلها في تبعية دائمة لدول العالم الأول.

وتعد الجزائر قطعة من هذه الفئة الأخيرة، حيث عانت كل ما عانتها تلك الدول من استعمار وجهل وأمية وأمراض ، وبعد حصولها على الاستقلال حاولت بناء قاعدة اقتصادية متينة اعتمدت في البداية على الصناعات الاستخراجية ، ثم بدأت في تحويل جزء منها إلى صناعة تحويلية ، وفي الأخير هي تسعى إلى بناء قاعدة اقتصادية متنوعة خارج إطار المحروقات الذي يمثل المصدر الرئيسي للدخل، وذلك من خلال توفير المناخ المناسب للمؤسسات الاقتصادية الأجنبية للاستثمار ، هذه المؤسسات التي تمتلك خبرة عالية في مجال تخصصها ، كما أنها تمتلك تقنيات تكنولوجية جد متطورة ، أو عن طريق تطوير تكنولوجيا محلية تسمح للعامل بمواكبة ذلك التطور الرهيب، مقارنة مع نظيرتها في الفئة الأولى من المجتمع الدولي الذي أثبت كفاءة مهنية تسمح له بتوفير خدمة مميزة.

من خلال كل هذا جاءت دراستنا لكشف اللبس حول الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعمال بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية .

وللإلمام بالموضوع جاءت الدراسة في شكل نظري وميداني من خلال جملة من الفصول كانت كالاتي:

الفصل الأول : وقد تضمن الإطار العام للدراسة بما يحتويه من إشكالية وأهداف الدراسة وأهميتها والفرضيات، بالإضافة إلى مفاهيم الدراسة ، ثم نماذج لدراسات سابقة حول الموضوع.

الفصل الثاني : وقد تضمن هذا الفصل الحديث عن تكنولوجيا المعلومات سواءً التطور التاريخي لها ، أو الأساس العالم ، بالإضافة إلى علاقتها بمختلف المجالات الأخرى ، كما تطرقنا إلى تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي بصفة عامة وفي الجزائر بصفة خاصة ، وأهم المعوقات التي تعيق الاستغلال الجيد لها في مختلف المجالات ، ثم ربطنا هذا العنصر بتنمية الموارد البشرية بمختلف عناصرها.

مقدمة

الفصل الثالث : تعرضنا في هذا الفصل الى الكفاءة المهنية بكل عناصرها بالاضافة الى التدريب كأهم وسائل التنمية لكفاءة العامل المهنية.

الفصل الرابع : وقد خصص إلى الجانب المنهجي المعتمد في الدراسة وذلك من حيث الإطار العام، والخاص للدراسة . والمجالات والأدوات، والعينة البحثية .

الفصل الخامس : قمنا في هذا الفصل بجمع البيانات، وتفرغها، وتبويبها ،مع تحليل تلك النتائج المكتملة في الجداول .

الفصل السادس : خلصنا في هذا الفصل إلى تحليل النتائج ، سواءً في إطار الفرضية العامة أو الفرضيات الجزئية الثلاث، أو في ضوء الدراسات السابقة ، ثم موقع الدراسة الراهنة من نظرية الموارد البشرية ، ثم القضايا التي تثيرها الدراسة، وفي الأخير كانت التوصيات مع خاتمة للدراسة .

الإشكالية

زاد اهتمام المؤسسات الاقتصادية بتكنولوجيا المعلومات ، ضمن العملية الإنتاجية لما توفره من امتيازات ومحفزات خاصة من حيث اختزال الوقت والجهد، وزيادة الإنتاج وتحسين النوعية والرفع من الجودة والإنفاص من الكثافة العالمية ، حيث حلت التكنولوجيا الدقيقة المبر

مجة آلياً محل العمل اليدوي ، مما قلل من نسبة الخطأ إلى مستويات جد معتبرة.

كما أن تكنولوجيا المعلومات ، اخترقت كل مراحل العملية الإنتاجية حتى الإدارية منها ، حيث حل الحاسب الآلي جملة من المشاكل الإدارية ، وألغت شبكات الاتصال الإلكتروني طابوهات البيروقراطية المعيقة للتنمية الاقتصادية ، وسرعت من العمليات الإدارية ، وربطت المراكز الفرعية بالمديرية العامة مما سهل عملية الاتصال مع المسؤولين، وسرع من عملية تبادل المعلومة، سواءً في علاقتها الأفقية أو العمودية .

هذا الاهتمام المؤسستي بتكنولوجيا المعلومات، قابلته ضرورة ملحة إن لم نقل حتمية الاهتمام بالعنصر البشري من خلال الرفع من كفاءته المهنية، ومن أجل مسايرة هذا التطور ، وحتى يستطيع العامل البسيط مواكبة تلك التغيرات ، كان ولا بد له من جملة من الوسائط التي لها الدور الفعال في تنمية كفاءته المهنية .

هذه المواضيع كانت الشغل الشاغل لعلماء الاجتماع خاصة في إطار تنمية الموارد البشرية ، حيث خاضت هذه الأخيرة في جميع الظروف المحيطة بالعامل، ومعرفة الدور سواء السلبى أو الايجابى في عملية تنمية كفاءته المهنية، وقد تعدت الإطار المحدود للمؤسسة أو المصنع، وبدأت تبحث عن العوامل الأخرى سواء الاجتماعية الصحية الثقافية... وغيرها .

ومن بين هذه الوسائط نجد تكنولوجيا المعلومات ،والتي تعد حديثة العهد بالمؤسسة من جهة، و بعلاقتها بالعامل من جهة ثانية ، انطلاقاً مما سبق جاء تناولنا لهذه الدراسة عن طبيعة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، من خلال استغلال التطور التكنولوجي ومسايرة الأجيال التكنولوجية المتلاحقة خاصة بعد ولوجها كافة المجالات خاصة الاقتصادية منها.

وعلى اثر هذا يكون تساؤلنا المركزي لهذه الدراسة ،دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل كالاتي:

إلى أي حد تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل ؟

وتتطوي تحت هذا التساؤل المركزي جملة من التساؤلات الفرعية من بينها مايلي:

- 1- إلى أي مدى تعتمد المؤسسة الجزائرية على تكنولوجيا المعلومات ؟
- 2- هل يتحكم العامل في المؤسسة الجزائرية في تكنولوجيا المعلومات ؟
- 3- هل المؤسسة الجزائرية حريصة على تنمية كفاءة عمالها من خلال تطوير قدراتهم في استعمال تكنولوجيا المعلومات؟
- 4- ما هي المكانة التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بين المتغيرات التقليدية للكفاءة(الزمالة- الانتماء إلى جماعة العمل -الأجر- الحوافز- الترقية) ؟

مبررات اختيار الموضوع

تعد الدوافع الأساسية التي أدت بنا إلى اختيار موضوع ، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل ، انطلاقا من أهمية الموضوع المعالج في حد ذاته .

كما يمكن تلخيص جملة من المبررات الذاتية والموضوعية :

1 - التطور الكبير الذي شهدته تكنولوجيا المعلومات، وتعدد مهامها ووظائفها جعل من هذا الموضوع ضرورة حتمية للدراسة، من خلال ربطه بإحدى المتغيرات الأخرى التي ارتأينا أن تكون في موضوعنا الراهن الكفاءة المهنية للعامل.

2- الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات في شتى مجالات الحياة ، دفعنا لمعرفة مدى استجابة المؤسسات الجزائرية في إطار السعي لتنمية الموارد البشرية ، لاستخدامها في تنمية الكفاءة المهنية لعمالها .

3 - مدى معرفة ووعي العامل بالمؤسسة الجزائرية بتكنولوجيا المعلومات كأحد جوانب تنمية الكفاءة المهنية والسعي إلى تطوير مهاراته وقدراته من أجل الرفع من مستواه المهني وأدائه الوظيفي، من أجل تحقيق فعلي لادخار الجهد والوقت في انجاز عمل معين.

4- تكنولوجيا المعلومات وباعتبارها عامل دخيل على العملية الإنتاجية، يتطلب منا معرفة محلها من الإعراب إلى جانب جملة من العوامل الأخرى التي ينظر إليها كعوامل تقليدية تؤدي إلى تحسين الكفاءة المهنية للعامل، مثل الرضى الوظيفي، الحوافز ، الترقية...لخ.

أهمية الموضوع :

إن تنمية الكفاءة المهنية للعامل في أي مجال يعد الشغل الشاغل للمؤسسة ، وإن الوسائل التي تعتمد عليها هذه المؤسسة في مسايرة التغيرات التي يشهدها العالم تعد حتمية لا بد من التعرف عليها .

ظهر وسائل حديثة تستخدم في تنمية الكفاءة المهنية والنهوض بالإنتاجية في المؤسسة، خاصة تكنولوجيا المعلومات الحديثة واستخداماتها المتنوعة أعطى لهذا الموضوع أهمية بالغة بين مواضيع تنمية الموارد البشرية ،التي تسعى إلى إيجاد الوسائل الضرورية للنهوض بالمؤسسة من خلال تطوير الكفاءة المهنية للعامل.

كما تعد ضرورة ترقية الموارد البشرية بالمؤسسات الجزائرية ،وضرورة النهوض بها، لمواكبة ذلك الرقي مقارنة مع بقية الفئة العمالية في العالم، خاصة المتقدم منها ، ذو أهمية خاصة بالنسبة لموضوعنا قيد الدراسة هذا إذا علمنا أن الموضوع الأساسي لمادة تنمية وتسيير الموارد البشرية هو العامل، ونحن هنا نحاول معرفة مدى اهتمام المؤسسة الجزائرية بتنمية كفاءة هذا العنصر من خلال دورات تكوينية، وتحفيزات وغير ذلك من العوامل التي تساهم في رفع إنتاجية المؤسسة من جهة ، ورفع كفاءة العامل من جهة أخرى .

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة التي بين أيدينا إلى مواكبة التطور الحضاري الذي عرفته المؤسسات، والتغير في أساليب تنمية الكفاءات المهنية ، وبالتالي مسايرة المعرفة العلمية للتغيرات الواقعية خاصة في جانب الفئة المهنية .

كما توجد هناك جملة من الأهداف التي نسعى إلى الوصول إليها من خلال دراستنا الراهنة :

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالمؤسسة .
- التعرف على مدى مواكبة المؤسسة الجزائرية للتغيرات التي تشهدها الساحة العالمية .

- التعرف على مدى استفادة الفئة العمالية من التطور الرهيب في استخدام تكنولوجيا المعلومات .

- الوقوف على درجة استخدام العامل لتكنولوجيا المعلومات .

- معرفة الظروف التي تحيط بالعامل، والتي لها دور في تنمية كفاءته المهنية .

وفي الأخير أنه يمكن اعتبار هذه الدراسة بمثابة تكملة بحثية للدراسات السابقة و التي سعت إلى إبراز دور

بعض الوسائل الحديثة في تنمية الموارد البشرية، خاصة من جانب تنمية الكفاءة المهنية للعامل .

وبالتالي فإننا نسعى إلى إثراء الساحة العلمية بموضوع جديد من حيث الجانب المعالج، وهو دور تكنولوجيا

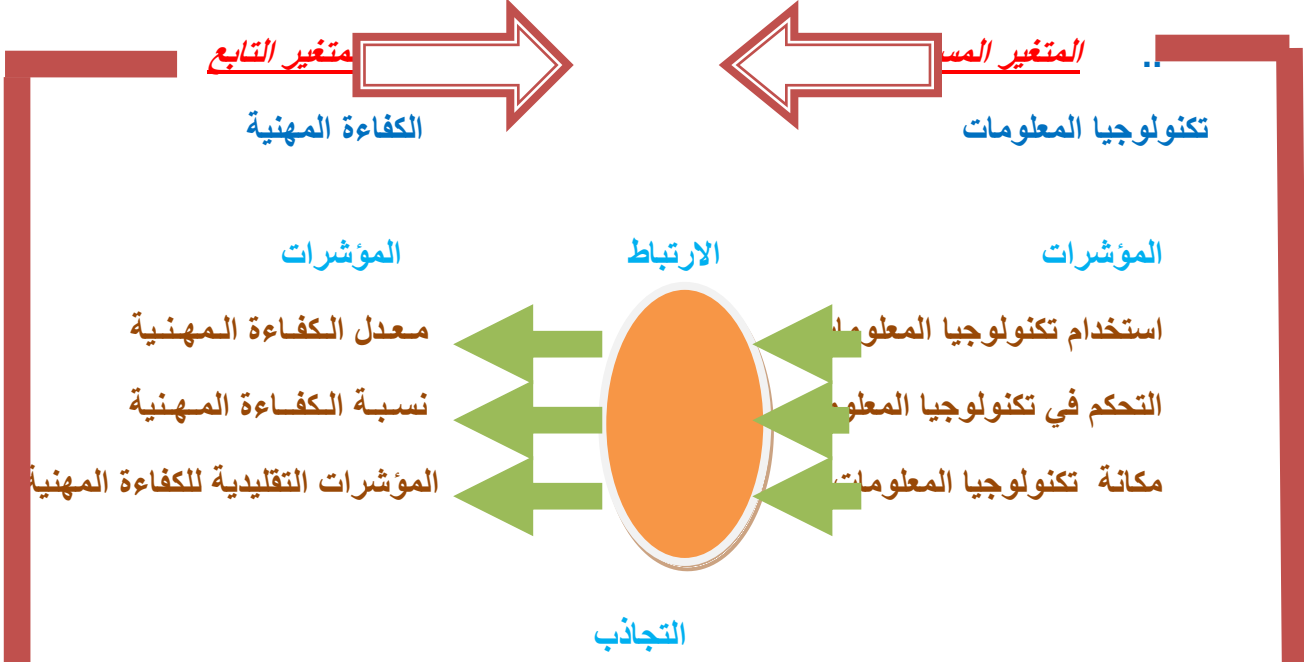
المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل .

الفروض والتساؤلات

من خلال الإشكالية البحثية وما أثارته من تساؤلات ، وبالاستناد إلى ما ورد في الدراسات السابقة ، وقصد الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة الراهنة ، ارتكزنا في تحليلنا السوسيولوجي لظاهرة تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل على فرضية عامة مفادها :

* هناك علاقة ارتباطيه بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، ومن أجل الإلمام بكل جوانب الإشكالية وقصد البرهنة على الفرضية العامة، تم صياغة ثلاث فرضيات جزئية مفادها:

الشكل رقم (1) : نموذج البرهنة على الفرضية العامة :



- هناك علاقة دالة بين درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات ومعدل الكفاءة المهنية للعامل.

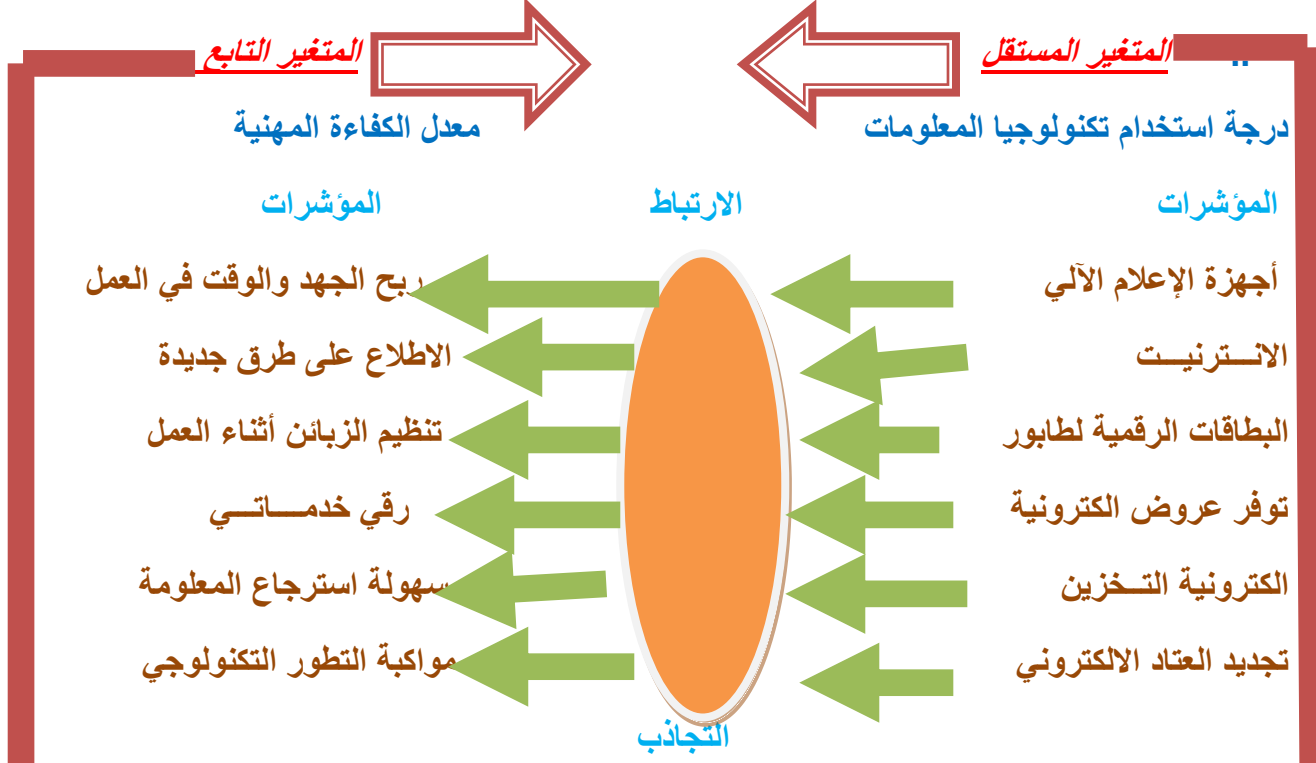
- كلما زاد تحكم العامل في تكنولوجيا المعلومات زادت نسبة كفاءته المهنية.

- تعد تكنولوجيا المعلومات متغير ذو مكانة عالية بين المتغيرات التقليدية للكفاءة المهنية.

1 - الفرضية الجزئية الأولى

- هناك علاقة دالة بين درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات ومعدل الكفاءة المهنية للعامل.

الشكل رقم (2) : نموذج البرهنة على الفرضية الجزئية الأولى :

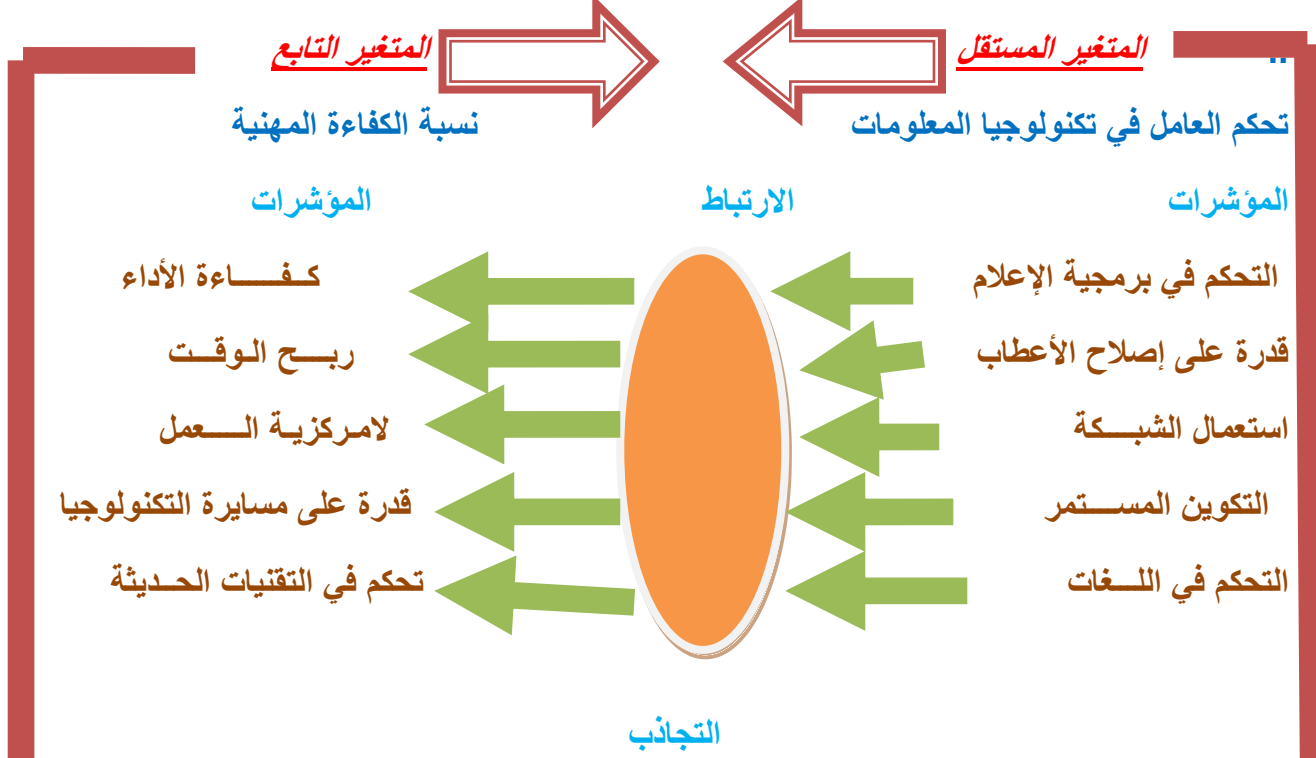


- يؤدي استعمال أجهزة الإعلام الآلي إلى ربح الوقت والجهد
- يؤدي توفر الانترنت إلى الاطلاع على طرق جديدة في العمل
- يؤدي استخدام اللوحات الالكترونية المنظمة للطابور إلى تنظيم الزبائن
- كلما توفرت عروض الكترونية على شبكة الانترنت كان هناك رقي خدماتي
- يؤدي نظام التخزين الالكتروني إلى سهولة الحصول على المعلومات
- عندما يكون هناك تجديد مستمر للعتاد الالكتروني يكون هناك مواكبة للتطور التكنولوجي

1 - الفرضية الجزئية الثانية

- كلما زاد تحكم العامل في تكنولوجيا المعلومات زادت نسبة كفاءته المهنية.

الشكل رقم (3) : نموذج البرهنة على الفرضية الجزئية الثانية :

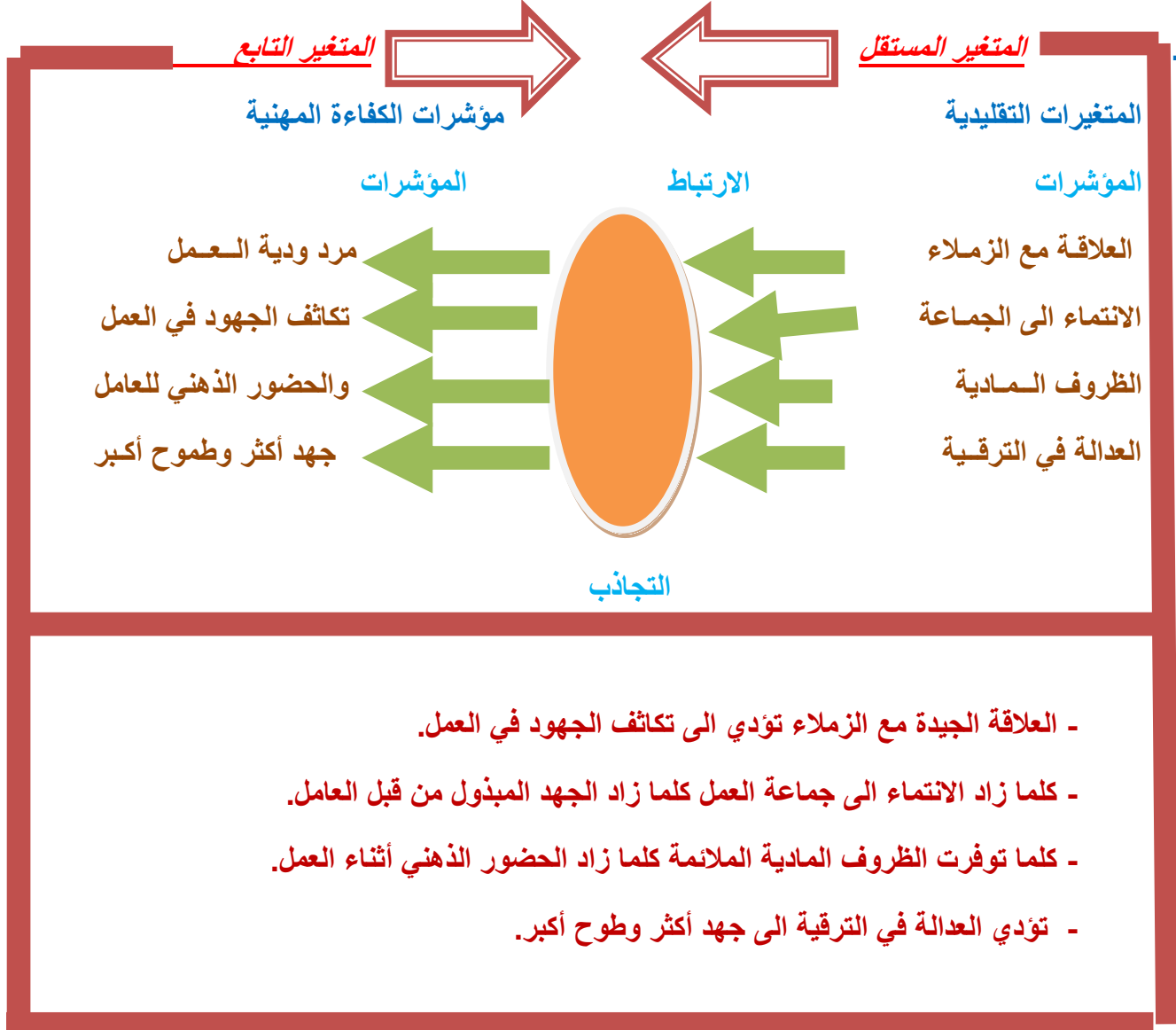


- يؤدي التحكم في برمجية الإعلام الآلي إلى كفاءة في الأداء المهني
- يربح العامل وقت أكثر كلما زادت قدرته على إصلاح الأعطاب
- كلما توفرت الشبكة الخاصة بالبريد في المكاتب كلما ارتفع معدل لامركزية العمل.
- التكوين المستمر للعامل ترفع من قدرته على مسايرة التقدم التكنولوجي.
- يزيد تحكم العامل في التقنيات الحديثة من خلال زيادة تحكمه في اللغات الأجنبية.

1 - الفرضية الجزئية الثالثة

- تعد تكنولوجيا المعلومات متغير ذو مكانة عالية بين المتغيرات التقليدية للكفاءة المهنية.

الشكل رقم (4) : نموذج البرهنة على الفرضية الجزئية الثالثة :



مفاهيم الدراسة

1- الدور

يعرف روبرت سون Robertson الدور بأنه، مجموعة من الأنماط السلوكية المتوقعة ، والحقوق والواجبات المرتبطة بوظيفة معينة .¹

ويعرفه كمال عمران "الدور" بأنه ذلك المنظم المنطقي أو الجزئي من جزئيات التركيبيية الاجتماعية، الذي أقيم من أجل تحقيق هدف معين ، يعتقد بأنه لهذه الأدوار وظيفة سوسولوجية ، و أنها تعكس آلية التبادل .²

إن الدور هو سلوك الفرد أو الجماعة المنظم في شكله الاجتماعي ، والمتوقع من حيث الحقوق والواجبات، من أجل تحقيق هدف معين.

2- التكنولوجيا

1- مفهوم التكنولوجيا : تعد من أكثر الألفاظ شيوعاً واستخداماً في عصرنا ، حتى من قبل المواطن العادي ويبدو أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدام اللفظ المذكور بقدر ما يزداد الغموض واللبس اللذان يكتنفانه ، فقد اكتسب لفظ تكنولوجيا الكثير من المطاطية ، والكثير من التأويل والالتباس .³

وكلمة تكنولوجيا في معناها اللاتيني **technology** تنقسم إلى قسمين هما⁴ :

1 - **techno** وتعني التشغيل الصناعي .

2 - **logos** أي العلم أو المنهج ، وبالتالي مجتمعة - علم التشغيل الصناعي.

¹ - Robertson .Sociology .Worth edition. New York. 1987 p 91 .

² - كمال عمران، النموذج الاجتماعي مشكلاته ومصادره ، مجلة جامعة دمشق، العدد الثالث ، دمشق 2011، ص 287 .

³ - أنطونيوس كرم ، العرب أمام تحديات التكنولوجيا ، دار عالم المعرفة ، بيروت 1982ص11.

⁴ - محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ص13 ، 2009 .

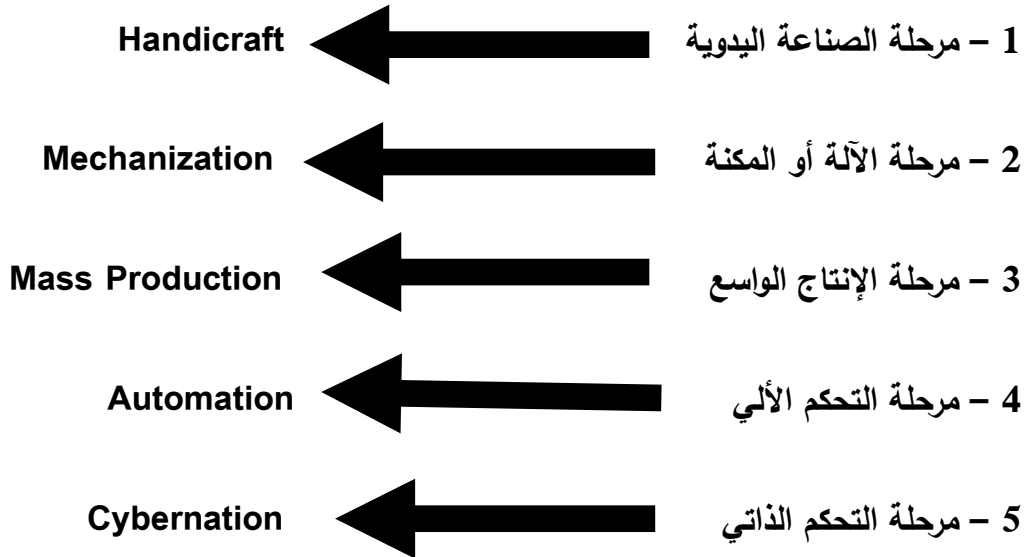
وهناك تعريفات كثيرة للتكنولوجيا منها :

مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية، والتنظيمية، والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية، لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو الجماعة¹.

جانب الثقافة المتضمن المعرفة، والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي، ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها، وتعتبر المعرفة العلمية التي تطبق على المشاكل العلمية المتصلة بتقديم السلع والخدمات، جانباً من التكنولوجيا الحديثة².

إن التكنولوجيا مما سبق، هي عبارة عن مجموعة من الوسائل التقنية، التي يستعملها الإنسان في مختلف جوانبه الحياتية، والتي يسعى من خلالها إلى التفاعل مع العالم المحيط به .

ب- مراحل تطور التكنولوجيا³



¹ - عفيفي الطاهر ، التكنولوجيا العربية بين التبعية للخارج والتقوير في الداخل ، مجلة الوحدة ، الرباط ، أبريل 1985 ص

67

² - داود سليمان رضوان ، محمد عبد السلام جبر ، حول مفهوم التكنولوجيا والخلفية التاريخية لتطورها ، مجلة الفكر العربي جانفي 1998 طرابلس ص 67 .

³ - غسان قاسم داود اللامي ، تحليل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، عدد خاص بغداد 2013 ص 29 .

ج- أبعاد التكنولوجيا:

التكنولوجيا هي عنصر ذو ثلاث أبعاد¹ :

- 1 - البعد الفني : وهو متمثل في العلم والمعرفة المتاحة.
- 2 - البعد التنظيمي: والمتمثل في توفير كافة احتياجات المجتمع من سلع وخدمات، كما تساعد الإنسان على التغلب على المشاكل والصعوبات التي تواجهه.
- 3 - البعد التطبيقي : والمتمثل في قدرة الإنسان على الاستفادة من المعرفة المتاحة، وهي تتسم بالديناميكية والتطور المستمر، وتلعب دوراً أساسياً في تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع .

د- خصائص التكنولوجيا:²

- 1 - التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته ، ولا يتم فصل لفظ تكنولوجيا عن العلم، فلا يتصور أن تكون هناك تكنولوجيا، إذ لم ترافق مع ثورة علمية .
- 2 - التكنولوجيا علم تطبيقي، يسعى إلى تطبيق المعرفة .
- 3 - التكنولوجيا عملية تمس حياة الأفراد، وتعكس حضارة الشعوب، كما أنها الذاكرة الحية لهذا الشعب في زمن معين ، والتطور البشري المرتبط بتطور التكنولوجيا .
- 4 - التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير، وهي تعنى بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة، وتدفق العمل الذي يتم من خلال إعداد المستندات والملفات إلكترونياً داخل المنظمة، والهدف الرئيسي لتحسين الإجراءات إلكترونياً، وهو تقليل وإزالة فاقد العمليات وتبسيط العمل وتوفير تغذية مرتدة عن العملية .

1 - أشرف السعيد أحمد ، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، مطابع الشرطة القاهرة 2013 ص 13 .

2 - المرجع نفسه، ص14.

5 - التكنولوجيا هادفة، تهدف للوصول إلى حل المشكلات .

3- المعلومات :

1- مفهوم المعلومات

يرجع أصل كلمة معلومات إلى اللغة اللاتينية information، والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الاتصال، بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة المعلومة¹.

ويعرف محمد فتحي عبد الهادي المعلومات بأنها²:

1 - الحقائق الموصولة .

2 - رسالة تستخدم لتمثيل حقيقة أو مفهوم باستخدام وسط بيانات .

3 - عملية توصيل حقائق ومفاهيم، من أجل زيادة المعرفة.

ولكي نفهم مصطلح المعلومات لا بد أن نفرق في البداية بينه وبين عدة مصطلحات أخرى تختلط به ، كالحقائق البيانات ثم المعرفة والعلم ، التي يمكن ترتيب العلاقة المنطقية بينهم على النحو التالي³ :



فالحقيقة هي شيء تبين صدقة عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية ، وكل مجموعة من الحقائق تشكل ما يعرف عامة بالبيانات أو المعطيات كما أنها مجموعة من الحقائق أو الرسائل ، أو

الإشارات غير المنظمة أو المنظمة ، أو غير المفسرة " ⁴

3 - جعفر حسن جاسم ، مقدمة في الاقتصاد الرقمي ، الطبعة الأولى، دار البداية ، الأردن 2010 ص 50 .

2 - محمد فتحي عبد الهادي ، مقدمة في علم المعلومات ، مكتبة غريب ، القاهرة 1983 ص 57 .

3 - محمد علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة 1990، ص 23 .

4 - محمد محمد الهادي ، نظم المعلومات في المنظومات المعاصرة ، دار الشرق، القاهرة 1989، ص 25 - 58 .

أما المعرفة فهي وسيط لتفاعل العقل الإنساني مع سياقه الاجتماعي والطبيعي المحيط، وتعتبر أيضا نتاج لهذا التفاعل¹.

أما العلم فهو المعرفة المتصلة بظاهرة الكون ، وهي المعرفة التي تم الوصول اليها وصياغتها بواسطة المنهج العلمي ، وهي تيسر للإنسان التعامل بكفاءة مع البيئة الطبيعية².

أما المعلومات فهي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين ، أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها ، أو تجميعها في شكل ذي معنى، والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية وفي أي شكل من الأشكال .

ب- مصادر المعلومات:

هناك جملة من المصادر التي تحقق منها المعلومات ، و لكن هناك مستويات على حسب الأهمية حيث نجد المصادر الأولية ،و هناك المصادر الثانوية، وهناك أيضا التي تحتل المرتبة الثالثة ، و هي تنتشر في أشكال متعددة كما يذكر ذلك "غروغان"³:

1:المصادر الأولية:

و يقصد بها تقارير الأبحاث العلمية و التقنية التي تشكل جملة ما يعرف بأنه الناتج الفكري الأولي ،و هذه المساهمات العلمية تمثل المعرفة الجديدة أو على الأقل التغيرات الحديثة للمعارف القديمة ، و تشكل أحدث المعلومات المتيسرة و المتاحة ، و هي تنتشر في أشكال متعددة -الدوريات-التقارير البحوث-أعمال

¹ - علي ليله ،، تاريخ الفكر الاجتماعي ، مطبعة الجامعة ،القاهرة 2000 ص 11.

² - Ritzen George .metatheorizing in sociology . Lxiognton books. Torarto K1991 Kp32.

³ - أبو بكر محمد الهوش ، نظم وشبكات المعلومات ، عصمي للنشر والتوزيع ،القاهرة 1996، ص 23 .22.21 .

المؤتمرات-تقارير الرحلات العلمية-المطبوعات الرسمية-برعاة الاختراع- المواصفات القياسية الدلائل التجارية
- الرسائل الأكاديمية .

2:المصادر الثانوية:

و هي عبارة عن تجميع للمعلومات من المصادر الأولية و ترتب وفقا لخطة معينة، و تنظم النتائج في صورة ملائمة و مناسبة ...و يتمثل هذا النوع من المصادر فيما يلي:

- خدمات التكشيف و الاستخلاص.

- المراجعات العلمية.

_ الكتب المرجعية مثل الموسوعات ، و المعاجم، كتب الحقائق، الجداول ، كتب المعادلات

_ كتب الأعمال الشاملة.

_ الكتب الدراسية.

3:مصادر المستوى الثالث(الثانوية)

من الممكن أن نميز مجموعة أخرى أقل تحديدا من المصادر تكون وظيفتها الأساسية هي مساعدة الباحثين من أجل تيسير استخدام المصادر الأولية و الثانوية، و قد تتضمن هي في حد ذاتها معلومات موضوعية أحيانا:

_ الأدلة و الكتب الثانوية.

_ الببليوغرافيات(قوائم الكتب،قوائم بأماكن الدوريات....)

_ مرشحات إلى الإنتاج الفكري .

_ قوائم البحوث الجارية.

_ مرشحات أو أدلة بالمكتبات و مصادر المعلومات.

_ مرشحات أو أدلة بالمنظمات.

كما أن هناك من ينظر إلى وجود مصادر ورقية و الكترونية، و هي التي ساعدت على حفظ التراث الإنساني و التعريف به... و تعرف هذه المصادر بأنها المصادر التي يحصل منها الفرد على معلومات التي تحقق احتياجاته و ترضي اهتماماته¹ ، كما عرفت أيضا المصادر الورقية بأنها أي وعاء فكري يحمل معلومات تستخدم في الدراسة أو البحث العلمي وللترفيه عن النفس ، تدخل في صناعتها النباتات أو الخشب بعد معالجته يصبح ورقاً يستعمل في صناعة الكتب والدوريات وغيرها².

و تعد المصادر الالكترونية من المصادر الحديثة للمعلومات و هي ذات أهمية بالغة ، و يرجع ذلك إلى القدرة الفائقة في تخزين المعلومات و السهولة في استرجاعها أو استدراكها، وعرفت المصادر الالكترونية بأنها "المصادر التي تنتشر بشكل الكتروني من خلال الانترنت أو خدمة أخرى على الخط المباشر ، وتتضمن نشر نطاق واسع من المصادر كالمجلات والدوريات والكتب وقواعد البيانات بالشكل الإلكتروني³.

ج- مستويات المعلومات:

يميز "بروكس" بين ثلاث مستويات أو أطوار، أو ثلاث فئات من المعلومات⁴:

¹ - الوردي ركي حسين، مصادر المعلومات و خدمات المستخدمين ، الوداد للطبع و النشر،الأردن ، 2005 ص 8.

² - مصطفى مزيش ، مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي ، ملتقى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، منشورات الجامعة،قسنطينة 2009 ص 7.

³ - Teresa lécher ;Yasser Abdel. Dictionnaire of Library and information science . elkitob édition le Caire 2008 p 431.

² رحشمت قاسم : مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات ، دار غريب ،القاهرة،2007، ص 32 . 33 . 34 . 35 .

* **مستوي المعلومات الفيزيائية:** يرى بروكس أن جميع العمليات المعلوماتية التي تتم في تعامل الكائن الحي مع بيئته الخارجية تعتمد على عمليات فيزيائية، لا تقتصر على حواس اللمس و الذوق و الشم و السمع و البصر، و إنما تشمل امتصاص الطاقة و المواد الغذائية، حيث أن هذه الأعضاء السابقة تستجيب لأنواع معينة من الإرشادات الفيزيائية.

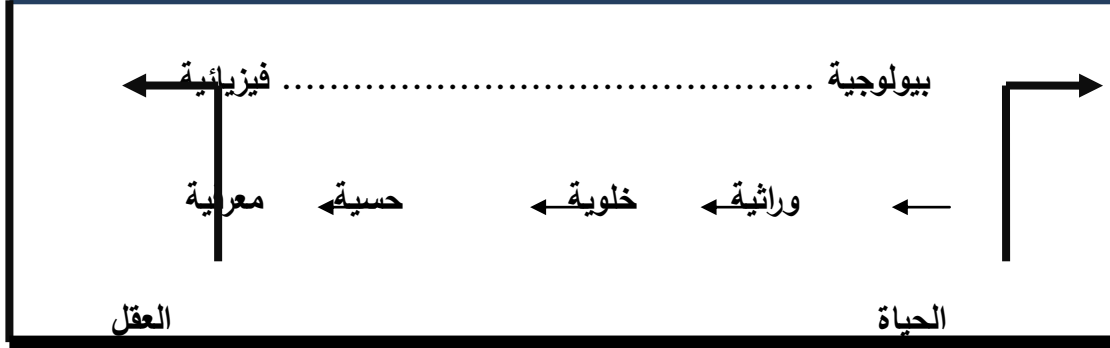
* **مستوي المعلومات البيولوجية:** من الملاحظ أن علماء الأحياء يتناولون قضاياهم و موضوعات اهتمامهم خاصة العمليات المعلوماتية على نحو صريح ومباشر، فهم يتحدثون عن الشفرة الوراثية ، و انتقال المعلومات من جيل لآخر، و نظم التحولات البيوكيميائية التي تحدث في الخلية، كذلك يتتبع المتخصصون في بيولوجيا الأعصاب انتقال الإشارات أو الرسائل عبر شبكات القنوات أو الشعيرات العصبية.

* **مستوي المعلومات المعرفية:** المعلومات التي نكتسبها عن طريق اللغة الصوتية أو الهجائية ليست سوى جزء من إجمالي المعلومات التي يمكننا الحصول عليها، فالإنسان في حياته اليومية يعتمد بشكل مكثف على المعلومات التي يحصل عليها من احتكاكه بالعالم المحيط به، كما أن الرسائل تنهمر عليه في هذه البيئة من كل حذب و صوب إلا أنه لا يمكنه أن يدرك كل هذه الرسائل أو يعيها ، حيث لا يهتم سوى بتلك الرسائل أو الأحداث بالغة الأهمية ، و هي التي تحدث أثرا في بنيته المعرفية، و تعرف هذه الظاهرة بانتقائية الانتباه أو التركيز حيث لا يمكن للإنسان أن ينتبه إلى كل ما يدور حوله بالقدر نفسه من التركيز.

ولا ينظر بروكس إلى هذه المستويات أو الأبعاد الثلاثة، بوصفها مجالات مستقلة عن بعضها البعض تمام الاستقلال، و إنما بوصفها سلسلة متصلة من العمليات المعلوماتية، ويعبر عن هذه العلاقة كما في الشكل

التالي:

الشكل رقم (5): يوضح المستويات الثلاثة للمعلومات في نظر "برترام بروكس".



المصدر: رحمت قاسم مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات ،دار غريب ،القاهرة، 2007، ص33

د- خصائص المعلومات و مميزاتها:

للمعلومات أهمية في حياتنا الحاضرة، حيث يتم الاعتماد عليها في كل شيء، فهي أساس أي قرار يتخذه مسؤول في موقعه... و حتي تصبح المعلومات ذات فائدة لصناعة القرار، يراعى فيها توافر بعض الخصائص و من أهمها ماليي¹:

- النطاق الزمني: فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية.
- شكل المعلومات: فقد تكون ملخصة أو تفصيلية.
- قد تكون المعلومات متوقعة أو غير متوقعة: و المعلومات المتوقعة تزيد فيها نسبة التأكد طبعا لدرجة الوقع و الدور الأساسي لنظم المعلومات هو تقديم معلومات غير متوقعة، لاكتشاف المشاكل من خلال الإنذار المبكر.

_ مصادر المعلومات هناك الداخلية و الخارجية.

_ درجة تنظيم المعلومات.

¹ - أشرف السعيد أحمد: مرجع سابق، ص 63

_ درجة الدقة في المعلومات.

_ درجة الرسمية في المعلومات.

_ الثبات و قابلية التغير للمعلومات.

_ المرونة : المعلومات ذات قدرة على إعادة التشكيل و إعادة الصيانة.

_ قابلة النقل عبر مسارات محددة لفئة معينة.

_ قابلية الاندماج العائلية للعناصر المعلوماتية.

_ خلافا للمواد المادية التي تنتهي بالاستهلاك، فهي لها قدرة على توليد معارف جديدة بارتفاع معدل الاستهلاك.

_ سهولة النسخ: حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل بسيطة.

_ إمكانية استنتاج معلومة صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة.

هـ - مجتمع المعلومات :

1- تعريف مجتمع المعلومات.

جميع الأنشطة والموارد والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجًا ونشرًا وتنظيمًا واستثمارًا، ويشمل إنتاج المعلومات أنشطة البحث على اختلاف مناهجها وتنوع مجالاتها، بالإضافة إلى جهود التطوير والابتكار على اختلاف مستوياتها، كما يشمل أيضًا الجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية والتطبيقية¹.

¹ - نادية جبر عبد الله وعثمان حسن عثمان . التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية، مجلة مستقبل التربية العربية ، العدد 31 الإسكندرية 2003، ص 275 – 276 .

كما عرف مجتمع المعلومات بأنه ذلك المجتمع الذي يتعامل مع المعلومات بأسلوب مستمر متطور وفعال¹ ويرجع سبب تسمية عصرنا الحاضر بأنه مجتمع المعلومات ، أو مجتمعنا المعاصر بأنه مجتمع المعلومات إلى كون البشرية قد مرت بعدة مراحل واضحة المعالم في تطورها ،حيث تسمى المرحلة التي كان الانسان يعتمد فيها على المواد الخام الأولية بالمجتمع ما قبل الصناعي ، ثم جاءت مرحلة المجتمع الصناعي أما المرحلة الحالية فهي مجتمع ما بعد الصناعي ، والذي يدور في فلك المعلومات .²

2- سمات مجتمع المعلومات

مجتمع المعلومات المعاصر يتسم بعدد من الصفات المميزة التي يمكن تحديدها في مايلي :³

أ - انفجار المعلومات : إن المعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة، نتيجة التطورات الحديثة التي يشهدها العالم ويزوغ التخصصات الجديدة، وتداخل المعارف البشرية، ونمو القوى المنتجة والمستهلكة والمستفيدة من المعلومات ، كما أن رصيد المعلومات لا تتناقص ، بل إنها تتراكم معا مكونة ظاهرة انفجارها التي توضح معالم الحقبة المعاصرة .

ب - زيادة أهمية المعلومات : تمثل المعلومات المادة الخام لقطاعات كبيرة من المجتمع المعاصر، مشكلة ما يمكن أن نطلق عليه " صناعة المعلومات " أو " صناعة المعرفة " .

ج - بزوغ المبتكرات التكنولوجية في معالجة المعلومات : تشمل التطورات المعاصرة في تكنولوجيا المعلومات على الصورة الفوتوغرافية والأفلام المتحركة و الراديو والتلفزيون والهاتف ، حيث كانت هذه هي

¹ - عزيزة عبد الرحمان العتيبي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية .دار الجامعة الكويت 2010 ص 55.54.

² - المرجع نفسه ، ص 74.73.

³ - محمد عبدالهادي تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . دار الشرق، الطبعة الأولى،دون سنة نشر، القاهرة ص 24 .

الوسائل المتاحة لتخزين وإرسال وعرض المعلومات، إلى أن أضيفت إليهم وسيلة جديدة أكثر تطوراً تمثل في جهاز الكمبيوتر.

د - نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة كلية على المعلومات :كانت منظمات المجتمع المتمثلة في المؤسسات الجرائد الأخبار الاستعلامات البنوك شركات التأمين والمصالح الحكومية المتنوعة .. الخ في معالجة بياناتها ذات طبيعة يدوية أو عقلية بحتة، إلا أن بزوغ تكنولوجيا المعلومات غير نهائياً من هذه الطريقة في المعالجة وأصبحت تعتمد كلياً على التجهيزات والآلات الحديثة .

هـ - تزايد كميات المعلومات اللاورقية المعروضة: تزايد الانتشار الواسع لأجهزة الإعلام الآلي يقلل المساحات المخصصة لمركز المعلومات أو المكتبة التقليدية ، فالمعلومات تخزن في الأوعية الالكترونية اللاورقية خاصة في أجهزة الكمبيوتر .

3- أبعاد مجتمع المعلومات

إن هناك نقلة حضارية إلى مجتمع المعلومات، نقلة نوعية ومثيرة في مسار التقدم البشري ومن أبعادها :

1 - التحول من مجتمع إنتاج البضائع إلى مجتمع الخدمات، حيث يشغل الإنسان معظم وقته في التعليم والصحة والخدمات الاجتماعية، وتحليل وتصميم النظم، وبرمجة تجهيز المعلومات .

2 - مركزية ترميز المعرفة من أجل استحداث الاختراعات التقنية .

3 - خلق نوع جديد يمكن تسميته التقنية الفكرية التي تعكس قواعد اتخاذ القرار، والتي تمثل غطاءً رسمياً من الأحكام والتطبيقات الروتينية في المواقف المتغيرة .

و- نظام المعلومات

1- مفهوم نظام المعلومات

مجموعة متكاملة من العناصر المادية والبشرية التي تعمل معاً بهدف تسهيل الوظائف التشغيلية ، كما يهدف أيضاً إلى تدعيم عملية اتخاذ القرارات فيها ،من خلال توفير المعلومات التي يحتاج إليها المديرون في تخطيط عمليات المنظمة والرقابة عليها¹ .

يشير نظام المعلومات إلى، الطرق والموارد والوسائط والمنتجون والمستقبلون المشتركون بطريقة منظمة لتأثير نقل المعلومات في مجال معين أو نشاط محدد أو منظمة ما ، ويتكون نظام المعلومات من مجموعة مركبة من رسائل المعلومات والأشخاص الذين ينتجونها ويستخدمونها والمؤسسات التي تقوم بتجهيزها أو معالجتها ، ومجموعة من أنماط السلوك والعادات والتقاليد التي يتم بواسطتها إنشاء علاقة متبادلة بين الأشخاص² .

2- وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلومات بتنفيذ مجموعة كبيرة من الوظائف التي تنقسم إلى خمسة وظائف رئيسية³ :

- جمع البيانات .
- معالجة البيانات .
- إنتاج المعلومات .
- إدارة البيانات .
- رقابة وأمن البيانات.

3- أهمية نظام المعلومات

تعود أهمية إنشاء نظام المعلومات إلى المنظمات الحديثة ، حيث تميزت هذه المنظمات باتساع مجالات نشاطاتها وضخامة حجم العمليات وعدد العاملين بها ، إضافة إلى تشابك العلاقات مع كثير من العملاء

¹ - عصام محمد البحيسي : تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الادارية . مجلة الجامعة الإسلامية . العدد الأول ، فلسطين جانفي 2006 ص 159 ، 160 .

² - رحشمت قاسم ، مرجع سابق ص 160.

³ - عبد المجيد الرفاعي ، المعلومات بين النظرية والتطبيق ، دار الإعلام ، دمشق 1998 ص 41 .

والمنظمات الحكومية المختلفة ، لذلك تصبح قنوات تدفق المعلومات غير الرسمية غير مناسبة لتوفير المعلومات اللازمة لإنجاز الأنشطة بالكفاءات المطلوبة¹. ولهذا تبرز الضرورة الملحة لوجود هيكل منظم لتداول المعلومات.

كما اكتسبت نظم المعلومات أهمية كبيرة في المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، لما لها من دور ملموس في إنجاز عمليات التخطيط ، والتنمية على أحسن وجه ممكن².

كما تكمن أيضاً أهمية نظام المعلومات في أن حل إدارة المعلومات ، واستغلالها استغلالاً مثمراً، معقود على الثورة في تقنية المعلومات من حاسبات إلكترونية وهندسة الاتصالات ، ثم تطوير إجراءات معالجة البيانات وتقنياتها ، وقد أثبتت التجارب على أن استخدام هذه المعلومات مهمة في بناء المشاريع الإنمائية وتطوير الإنتاج كما ونوعاً ، حيث كان له أطيّب الأثر في تطوير هذه المشاريع في المجتمعات التي لجأت إلى تبني تقنية المعلومات بجبل لم تكن تحلم به من قبل³.

ز- شبكات المعلومات :

1- مفهوم شبكات المعلومات

يقصد بالشبكة اشتراك مؤسستين أو أكثر في نمط عام من تبادل المعلومات ، من خلال وسائل الاتصال عن بعد ، من أجل تحقيق أهداف عامة أو مشتركة⁴.

وعلى ذلك فإن شبكة المعلومات هي عبارة عن مشروعات تعاونية توفر فرصاً لكافة المشتركين فيها للحصول على المعلومات ، أو أنها تعني التوزيع للمعلومات أو بثها من خلال وسائل الاتصال عن بعد.

2- الحاجة إلى شبكة المعلومات :

1 - المرجع نفسه ، ص 39 .
 2 - محمد فتحي عبد الهادي ، مرجع سابق، ص 192 .
 3 - طارق محمود عباس ، مجتمع المعلومات الرقمي ، المركز الأصيل للطبع والنشر ، القاهرة ط 1 2004 ص 49 .
 4 - محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سابق ص 208 .

هناك العديد من الأسباب التي تدفع لإنشاء شبكات المعلومات منها¹ :

- حاجة جميع الناس للمعلومات التي يتوصل إليها غيرهم، وتساعدهم على أداء أعمالهم اليومية ،على أفضل وجه وأكمله ، فقد أدى اتساع المعرفة إلى زيادة الحاجة إلى المعلومات المتوفرة في هيئات أو دول أخرى .
- الرغبة في خدمة عدد أكبر من المنتفعين بالمعلومات .
- أدى ظهور التكنولوجيا الحديثة مثل الحاسب الالكتروني ووسائل الاتصال السريعة وطرق الطباعة والتصوير الحديثة إلى ضرورة وجود شبكات المعلومات ،التي تستطيع معالجة كميات كبيرة من المعلومات على نحو يتيح للفرد العادي استخدامها بسهولة، وتعمل على تسهيل عمليات تبادل المعلومات واختصار الوقت .
- كان الضغط على الإنفاق من الأسباب التي أدت للتفكير في إنشاء شبكات المعلومات ، فقد أدى الضغط في ميزانية المركز، وفي الوقت الذي ترتفع فيه تكاليف المواد العلمية ونشر المعلومات، زاد البحث عن السبل الكفيلة بزيادة الخدمات بتكاليف زهيدة ، و الالتجاء للاشتراك في شبكات تتيح الحصول على المواد المتخصصة.

3- مشكلة شبكة المعلومات

هناك جملة من المشاكل التي تواجه شبكة المعلومات نذكر منها :

- الانقطاع المستمر لتدفق المعلومات بسبب تقطع الكابلات، أو بسبب التشويش المباشر أو غير المباشر على محطات نقل المعلومات مما يؤدي إلى انقطاع الخدمة .
- القرصنة على المواقع الرسمية لتدفق المعلومات ، مما يسبب مشكلات في الشبكات العامة أو الخاصة .
- الفيروسات على مختلف المواقع .
- اختراق الشبكات خاصة الدولية ذات أهمية كبيرة والتي تحوي على معلومات سرية .

¹ - المرجع نفسه ، ص 209.

- عدم وصل كافة المؤسسات بالشبكة مما يؤدي إلى تدبب الخدمة بين مراكز موصولة بالشبكة وأخرى غير موصولة، مما يسبب صعوبة الاتصال بين الفروع في ما بينها من جهة، والفروع والمؤسسة الأم من جهة أخرى .

4 - تكنولوجيا المعلومات :

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يشير مصطلح تكنولوجيا المعلومات إلى مدى واسع من التكنولوجيا المتضمنة في معالجة وتداول المعلومات مثل أجهزة الكمبيوتر والبرمجة وطرق تطوير النظم الجديدة والاتصالات .

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها خليط من أجهزة الكمبيوتر، ووسائل الاتصال ابتداءً من الألياف إلى المجموعة الضوئية إلى الأقمار الصناعية، والتقنيات المصغرة الرقمية والاستنساخ، وتتمثل في الكثيرة من الاختراعات، والتكنيك الذي يستخدم المعلومات الخارجة عن إطار البشر¹.

ويشار إليها أيضاً، هي استعمال التكنولوجيا الحديثة، للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات، سواء في شكل معطيات رقمية أو نص أو صوت أو صورة.²

إذن تكنولوجيا المعلومات من خلال مما سبق هي عبارة عن مجموعة من الوسائط التكنولوجية، التي تعمل على معالجة المعلومات وتخزينها واسترجعها بشكل سريع، ونقلها إلى عدة جهات من خلال إدخال وسائل الاتصال إلى تكنولوجيا المعلومات .

ب- أهمية تكنولوجيا المعلومات : تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي¹:

¹ - محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص 22 .

² Roger carte . information technology . cmade . simple book . London 1991 p 08

- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز .
 - تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل .
 - تعتبر القاعدة الأساس التي تبنى على ضوئها المنظمات الإدارية، و ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيس في إنجاح تلك المنظمات .
 - تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل متوجاتها وخدماتها .
- ج- فوائد تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها :**
- تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية ، ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المنظمات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل²:
 - السرعة والدقة في انجاز الأعمال المطلوبة .
 - تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبيرة في المؤسسة .
 - تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية ، وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة ، وبالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر، والأقسام الإدارية المختلفة .
 - تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة .
 - تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة ، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب .
 - المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة، بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف .
 - مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها .

¹ - عامر شرف الدين طيب الشيشاني، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في إكساب ميزة تنافسية ، دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبيلكوم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، الأردن 2004 ص 19 .

² - Turban ;E,&Miclean, E,&we therbey,jinformation ,téchnoogy for making ,connections for strategic advantage ,2nd ed ,john wiley &sons,inc,new York1999 ,p 103 .

- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات.

د- خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تميزت تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها¹:

- 1 - تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن - الكترونيا - متجاوزة .
- 2 - تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين استوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة .
- 3 - اقتسام مهام الفكرة مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام .
- 4 - قليلة الكلفة والسرعة في وقت معاً : وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات .
- 5 - الذكاء الصناعي : أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين ، من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .
- 6 - شبكات الاتصال : من خلال شبكات الاتصال تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات بين المستعملين والصناعيين ، وتسمح أيضاً بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات .
- 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

¹ - عزيزة عبد الرحمان العتيبي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية ، دار الجامعة، الكويت 2010

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 تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله .

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 أن المستخدم يمكن أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته ، أي من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... الخ

12 - قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ، كتحويل الرسالة الصوتية إلى رسالة مقروءة .

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، سواءًا من شخص واحد إلى شخص واحد ، أو من جهة واحدة إلى مجموعات ، أو من الكل إلى الكل ، أي من مجموعة إلى مجموعة .

14 - الشبوع والانتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسيع ، لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من الانتشار المنهجي لنمطها المرن .

15 - العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم ، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة

بالنظر لسهولة المعاملات التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية .

شكل رقم (6) مصفوفة خصائص تكنولوجيا المعلومات.

الاتصال	المعالجة	التخزين	
عدد حجم المستخدمين لشبكة المعلومات	مدى التعمق في وظائف النظام	كبيرة في قواعد البيانات	السعة القدرة
ملاءمة الوسائل	سهولة الاستخدام	ملائمة البيانات	الجودة
تكلفة نقل الرسالة	تكلفة التصرف أو النقل	تكلفة إدارة البيانات	وحدة التكلفة
التكلفة للمستخدم الواحد	التكلفة :		

المصدر: محمد محمد الهادي ، نظم المعلومات في المنظومات المعاصرة ، دار الشرق، القاهرة 1989، ص 43 .

هـ - مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من الحاسوب والاتصالات والكثرونيات المستهلك.

أولاً : الحاسوب

1- مفهوم الحاسوب

هو عبارة عن آلة تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل إلكترونية ، وتحت تحكم البرامج المخزنة به ¹.

جهاز إلكتروني مكون من مجموعة آلات تعمل معاً ، مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة ، ويقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتلقيها وتخزينها آلياً ، ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية للمقارنة بين شيئين أو أكثر ، ثم يستخرج ويستخلص هذه العمليات ، كل ذلك وفقاً واتباعاً لتوجيهات مجموعة تفصيلية بأوامر وتعليمات تسمى برامج ، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقاً، ويقوم الحاسب بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليهما معاً ² .

الآلة التي تزود بقدرة معينة على الحساب إلى جانب القدرة على تخزين المعطيات والبرامج ، والتي تستطيع تعديل برامجها الخاصة ، كما أن ذاكرتها يمكنها تسجيل الكثير من الوقائع المتعلقة بالعالم الخارجي والتعليمات ³ .

2- ميزات الحاسوب : هناك جملة من الميزات التي تميز الحاسوب أبرزها : ⁴

1 - القدرة على تنفيذ التعميمات بشكل تلقائي .

2 - السرعة العالية في معالجة البيانات .

3 - الدقة العالية في إعطاء النتائج .

4 - السعة التخزينية الهائلة ، كالسرعة في استرجاع المعلومات المطلوبة .

¹ - محمد الفيومي محمد ، سمير كامل ، الحاسب الآلي في المجال التجاري ، مطبوعات المعرفة ، مصر 1999 ص 7 .

² - نادية جبر عبد الله ، عثمان حسين عثمان ، التقنية الحديثة والتنمية البشرية ، مجلة مستقبل التربية العربية ، المجلد 9 . العدد 31 الإسكندرية ، أكتوبر 2003 ص 273 .

³ - موسى بدوي ، الحاسبات الإلكترونية ، شركة تراديسكيم للنشر ، جنيف 1988 ص 9.

⁴ - محمد محمد الهادي ، مرجع سابق ، ص 58 .

5 - القدرة على الاتصال بالأجهزة الأخرى وتبادل المعلومات بسهولة .

3- استخدامات الحاسوب

من الناحية التطبيقية ندرج استخدام الحاسبات في أربع مستويات هي¹ :

- **معالجة البيانات** : كانت البداية الأولى في استخدام الحاسبات هي معالجة البيانات ، والتي مازالت تمثل المهمة الأساسية للحاسبات حتى الآن .
- **معالجة المعلومات** : مع ازدياد حجم هياكل البيانات بدأ استخدام الحاسوب في معالجة المعلومات ، هي عبارة عن نتاج تحليل البيانات لإيجاد العلاقات .
- **المعالجة المعرفية** : ومع الزيادات التراكمية لقواعد المعرفة ، نشأت الحاجة لاستخدام الحاسوب في المعالجة المعرفية ، حيث ظهرت نظم الحاسبات الخبيرة القادرة على حل المشاكل بكفاءة الخبير البشري .
- **معالجة الذكاء** : وبالنظر للتطور الكبير في المكونات المادية للحاسب، وخاصة فيما يتعلق بزيادة سرعة الحاسبات ، وانخفاض أحجامها والزيادة الفائقة في ساعات الذاكرة ، تحول الاهتمام إلى اكتساب الحاسب درجة من الذكاء ، حيث يتمكن من التعامل باللغات الطبيعية وحل المسائل ألياً والاستنباط الآلي ، ومحاكاة القدرات الحركية والبصرية للإنسان .

4- تصنيف الحواسيب :

تصنف الحواسيب في وقتنا الراهن حسب طبيعة الاستخدام كالتالي²:

- الحواسيب الكفية : أجهزة حواسيب صغيرة يمكن استخدامها عن طريق حملها باليد .

¹ - علي عزت سلامة ، **الحاسب الآلي** .مركز الاهتمام للترجمة والنشر ، القاهرة 1998 ص 15 .
² - إبراهيم دويب وآخرون ، **مقدمة في تقنية المعلومات** ، منشورات جامعة قابوس ، عمان 2011 ص 3،4،5.

- اللوحات الالكترونية Tablet Pc : عبارة عن جهاز محمول مصغر يضاف إليه مميزات الكتابة اليدوية والتعرف على الأصوات ، كما يخلوا من لوحة المفاتيح حيث يحتوي على شاشة حساسة تستعمل مباشرة للإطلاع على البرامج ، ومخصصة بكثرة إلى استعمال الانترنت الغير موصول .
- حواسيب الجيب Personale Digital Assistant : ميزاته تشمل على قوائم الاتصال، قوائم المهام، البريد الالكتروني ، معالج النصوص ، الشبكة اللاسلكية Wi-Fi .
- الأجهزة الذكية Smart phone : أجهزة هاتف نقال بمميزات الحاسب ، وليس فيها شاشة لمس وهي أصغر من PDA .
- الحاسوب المحمول : عبارة عن أجهزة حاسوب محمولة سهلة التنقل من مكان إلى آخر ، تستعمل من قبل الأشخاص الذين يحتاجون مصادر الحاسب في أي مكان يذهبون إليه .
- الحواسيب المكتبية : عبارة عن حواسيب تستخدم للأغراض العامة، ويجب وضعها فوق مكتب وهي الأجهزة الأكثر انتشارا .
- المحطات الطرفية Workstation : عبارة عن أجهزة مكتبية بقدرات عالية، تغطي احتياجات المصممين والمهندسين ، الذين يحتاجون معالجات قوية ، ووحدات تخزين ذات سعات عالية .
- حواسيب الشبكة : حاسوب يسمى الخادم server يتصل مع مجموعة محطات أو طرفيات .
- الحواسيب الكبيرة Mainframe : عبارة عن حواسيب ذات حجم كبير توضع في غرف كبيرة ، ذات قدرات تخزينية عالية ومميزات معالجة سريعة جداً ، تستخدم في البنوك والشركات الكبرى كالحواسيب المركزية لمعالجة البيانات بشكل آني.
- الحواسيب الفائقة (العملاقة) : تستخدم في مؤسسات البحث العلمي، وفي عملية الطيران والفضاء والتنبؤ الجوي، التي تستخدم التطبيقات الحساسة وتحتاج إلى عمليات معالجة هائلة، وهي حواسيب كبيرة جداً تكلف ملايين الدولارات وذات سرعة هائلة في المعالجة.

5- تطور الحاسب

ترتبط مراحل تطور الحاسب الآلي بالتطور في تكنولوجيا العصر ، ويمكن تقسيم مراحل التطور إلى عدة أجيال متعاقبة ، تعتمد أساساً على تكنولوجيا وحدات البناء الأساسية ، وتكوين هيكل الحاسب الآلي ، ونمط وأسلوب التشغيل ، واللغات المستخدمة في هذا الجيل¹ .

- **الجيل الأول (1938 - 1953)** : بدأ استخدام أول جهاز حاسب آلي إلكتروني تناظري في عام 1938 تلاه في عام 1946 بناء جهاز حاسب آلي إلكتروني عددي " إنياك " ، واعتمد بناء الحاسب الآلي في هذا الجيل على المبادلات (relays) الكهروميكانيكية والأنابيب المفرغة ، وكانت تكلفة الأجزاء المادية من النظام عالية واعتمد التوصيل بين وحدات البناء الأساسية التوصيل بالأسلاك المعزولة ، واستخدمت طرق الحساب الخاص بالأرقام الثنائية المتتالية ، كما استخدمت لغة الآلة التي تتعامل مع أجزاء الحاسب الآلي مباشرة .
- **الجيل الثاني : (1952 - 1963)** : اخترع الترانزستور حوالي عام 1948 ، واستخدم في بناء أول جهاز حاسب آلي عددي « تراديك » في عام 1954 ، كما ظهرت كروت الدوائر المطبوعة . وبدأ استخدام لغة التجميع ، وتلا ذلك ظهور كل من الفورتران والأجلول كلغات برمجة عالية المستوى ، واستخدام الأوساط الممغنطة للتخزين الداخلي والخارجي .
- **الجيل الثالث : (1962 - 1975)** : ويتميز هذا الجيل بظهور تكنولوجيا الدوائر المتكاملة ، واستخدام كل من الدوائر المتكاملة الصغيرة والمتوسطة كوحدات للبناء الأساسية ، وفي هذا الجيل أصبح من الممكن تنفيذ عدة برامج في نظام مشاركة الوقت لأجزاء هيكل الحاسب الرئيسية ، كما بدأ ظهور ذاكرة الحالة الجامدة ، والتي حلت محل الذاكرة الممغنطة ، كما تطورت بشكل كبير اللغات عالية المستوى .

¹ - علي عزت سلامة ، مرجع سابق ، ص 12 - 13 .

- **الجيل الرابع : (1975 - 1990)** : ويعتمد هذا الجيل على استخدام الدوائر المتكاملة الكبيرة ، سواء في جزء العمليات المنطقية أو جزء الذاكرة ، وظهرت بكثرة البرمجيات التطبيقية . كما بدأ ظهور الحاسبات ذات المشغلات المتعددة التي تعمل على التوازي .
- **الجيل الخامس** : ويعتمد هذا الجيل على استخدام الدوائر المتكاملة ذات كثافة عالية جداً ، مع استخدام عدد كبير من المشغلات المتوازية ، كما يعتمد على استخدام برمجيات الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة .

6- البرمجيات

أما التركيبة الثانية فتتمثل في البرمجيات، وهو مصطلح عام يطلق على مجموعة البرامج والتعليمات التي يمكن تشغيلها في الحاسوب، وبدون البرمجيات يتعذر للمستخدم التعامل مع الحاسوب ، وهناك نوعان من البرمجيات¹ :

- 1 - **برمجيات النظم** : تهتم بالتحكم في معدات الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه مثل لغات البرمجة .
- 2 - **البرمجيات التطبيقية** : وهو عبارة عن أي برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل معين، مثل برامج معالجة النصوص ، برامج الجداول الالكترونية، برامج قواعد البيانات وبرامج المحاسبة .

ثانياً : الاتصالات.

إن عملية الاتصال هي عملية قديمة بدأت منذ فجر التاريخ، حيث كانت الاتصالات بدائية ثم مع تطور الفكر الإنساني بدأت تستعمل التكنولوجيات الحديثة، إلى أن أصبحت اليوم تعتمد على آخر الابتكارات العلمية .

¹ - المجموعة العربية للتدريب ، أساسيات تكنولوجيا المعلومات ، دار ناشرون ومؤرخون ، الأردن 2009 ص 13، 14

١- مفهوم الاتصالات

الاتصالات هي عملية تساعد المرسل على إرسال المعلومات أيًا كان أصلها وبأي صورة ممكنة ،إلى واحد أو أكثر من المرسل إليهم بأي وسيلة من وسائل النظم الكهرومغناطيسية¹.

والاتصالات الحديثة : هي الاتصالات المعتمدة على الأقمار الصناعية، والحاسبات الالكترونية المتفوقة والذكاء الصناعي ، وتعتمد الاتصالات إلى الشفهية الالكترونية، كالمؤتمرات المصورة ، والتلفزيون التفاعلي ، والتعليم بواسطة الحاسب ، والترجمة الآلية الفورية، التي تؤهل الاتصالات الحديثة لتقديم الشفهية الالكترونية كإحدى السمات الرئيسية لعالم الغد² .

ب- المقومات الأساسية للاتصالات :

الاتصال فن له مقوماته ، ومن أهم مقومات ومبادئ الاتصال الفعال مايلي³ :

- تحديد الهدف المخطط له من الاتصال .
- إجادة فن الاتصال.
- تحديد سياسة الاتصال في المنظمة .
- أن تحتوي عملية الاتصال على معلومات جديدة .
- تحديد محتوى الاتصال أي ماهية الرسالة المطلوب إرسالها إلى الطرف الآخر.
- تحديد أساليب التغذية العكسية المطلوبة من عملية الاتصالات ، وتتمثل في تأكيد المرسل من أن المرسل إليه قد أدرك الرسالة وأنفعل معها .
- تحديد وسيلة الاتصال المناسبة .

¹ - محمد فتحي عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص 241

² - عبد المجيد الرفاعي ، مرجع سابق ، ص 257 .

³ - أشرف السعيد أحمد ، مرجع سابق ، ص 88 ، 89 .

- الوضوح والتوقيت المناسب ، حتى لا تفقد المعلومات قيمتها نتيجة التأخير .
- يجب أن تتركز الرسالة على الحقائق والمعلومات المهمة .

ج- تقنية الاتصالات :

إن هذه التقنية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من النشاطات اليومية للأفراد والشعوب ، فهي تستخدم لنقل المعلومات والبيانات على اختلاف أشكالها وإن التطور التقني الذي يشهده العالم جاء على أشده في مجال الاتصالات وبت المعلومات عبر الأثير ، وإن الموجات الالكترونية القصيرة وغيرها من وسائط وقنوات نقل البيانات تجوب الكرة الأرضية ليل نهار ، وإن التطور في مجال تقنية الاتصالات يعتبر ثورة بحث ، والمعلومات ترسل اليوم باستخدام تقنيات عديدة ، ومن بين الوسائط المستخدمة في إرسال المعلومات واسترجاعها نذكر مايلي¹ :

- الأسلاك النحاسية .
- الألياف البصرية.
- الكابلات المحورية .
- الموجات القصيرة .
- الأقمار الصناعية مع محطاتها الأرضية .
- الاتصالات اللاسلكية الرقمية.

أنواع الاتصالات :

يمكن أن تقسم الاتصالات الحديثة إلى نوعين وهما²:

¹ - طارق محمود عباس ، مرجع سابق ، ص 27 .

² - محمد فتحي عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص 243 .

أ - الاتصالات الأرضية : وتشمل الميكروويف والكابلات المحورية سواءً كانت البرية أو البحرية ، وتستخدم هذه الاتصالات الأرضية عادة بين الأقطار المتجاورة أو المتقاربة جغرافياً أو عبر البحار والمحيطات بالنسبة للكوابل البحرية .

ب - الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية : والاستخدام الأمثل لها بالنسبة للاتصالات الدولية هو بين الدول والأقطار المتباعدة جغرافياً، بحيث يصبح هذا النوع من الاتصالات أفضل من الناحية الفنية وأكثر اقتصاداً مقارنة بالاتصالات الأرضية .

د- عملية الاتصالات :

يشمل عملية الاتصال على ستة عناصر أساسية هي ¹ :

- المرسل .

- الرسالة .

- المرسل إليه أو المستقبل .

- معدلات الاستجابة .

- التغذية العكسية .

ولقد لخص " هارولد لازويل " العملية برمتها في العبارة الآتية² : " من ؟ يقول ماذا ؟ بأي وسيلة ؟ إلى من ؟ بأي تأثير؟ "

هـ - شبكات الاتصالات

وتكون عملية الاتصالات من خلال جملة من الشبكات والمتمثلة في ما يلي :

¹ - Emery Edwin Worren, introduction communication. New York 1960 p 8.

² - محي الدين عبد الحليم ، فنون الإعلام وتكنولوجيا الاتصال ، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة 2006 ص 49 .

* **شبكة الايكترنيت** : وهي شبكة انترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة بمعاهدات لها علاقة بطبيعة نشاطاتها ، أي هي المشاركة في الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين¹ .

* **شبكة الانترنت** : هي شبكة خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت من أجل توزيع المعلومات، وتطبيقاتها يمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها².

ومصطلح الإنترنت internet مشتق من international net Work أو الشبكة العالمية ، وقد بدأت الانترنت عام 1969 في الولايات المتحدة الأمريكية ، وهكذا تعرف الانترنت بأنها شبكة الاتصالات الدولية وتستخدم لنقل المعلومات والاتصالات عن طريق شبكة حاسبات ترتبط ببعضها البعض³.

ولاشك أن نظام الانترنت أو شبكة المعلومات ، من أحدث تكنولوجيا الاتصال الجماهيري التي استخدمتها البشرية في القرن العشرين ، كما تطلع في الوقت ذاته العقل البشري على عمليات التحديث والتطوير المستمر والتطلع إلى تكنولوجيا بصورة شاملة ، وتعتبر شبكة الانترنت من أعظم الانجازات في تاريخ الحاسب والاتصالات ، حيث تعتبر من التقنيات التي أحدثت ثورة في أسلوب التعامل بين المهتمين بأمور الحاسوب عامة والعاملين في قطاع العلوم الأخرى خاصة ، وتضم الانترنت مجموعة عالمية من مصادر المعلومات وهذه المصادر ضخمة جداً لدرجة أن أحدا لا يستطيع استيعابها بمفرده ، ولا يمكن القول أن شخصاً ما يفهم كل الانترنت ، وتعود جذور الانترنت إلى السبعينيات ، حيث بدأت بشبكة أنشأتها وزارة الدفاع الأمريكية وأسمتها أريانت ، وكان الهدف من الشبكة هو إنشاء اتصالات تربط بين المواقع المختلفة لوزارة الدفاع بحيث تبقى عاملة في حالة تعرضها لهجوم مدمر وبغض النظر عن النقاط التي تتعطل ، ثم استمرت الشبكة في التطور والتوسع بإضافة المؤسسات والجامعات التي لها أبحاث مشتركة مع وزارة الدفاع

¹ - صالح الحناوي وآخرون ، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا ، الدار الجامعية للنشر الاسكندرية ، 2004 ص 162

² - عصام محمد البحيصي ، مرجع سابق ، ص 161 .

³ - موسى بدوي ، مرجع سابق ص 51 .

، وبعد انتهاء الحرب الباردة ثم إضافة الجامعات والمؤسسات الأخرى من جميع أنحاء العالم وسمية بالانترنت¹ .

* شبكة الأنترنت : وهو امتداد للشبكة الداخلية ، بحيث تسمح لمجموعة خارجية كالموردين والزبائن وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت وهذا الشكل يوضح طبيعة الفروق بين هذه الأنظمة².

شكل رقم (7) :يمثل شبكات الاتصال.

مواصفات	intexnet	Intranet	Extranet
طبيعة الوصول	عام	خاص	شبه عام
المستخدمين	أي شخص	أعضاء من داخل منظمة الأعمال	ذوي العلاقة من خارج منظمة الأعمال
المعلومات	مجزأة	مملوكة	مشتركة بين مجموعة شركات أوسع ذوي العلاقات

المصدر : جمال محمد أبو شنب ، نظريات الاتصال والاعلام ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2008 ص 163

1 - زياد القاضي ، محمد سالم ، محمد الفحام ، يوسف مجدلاوي ، مقدمة في الانترنت ، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، القاهرة 1995 ص 5 .

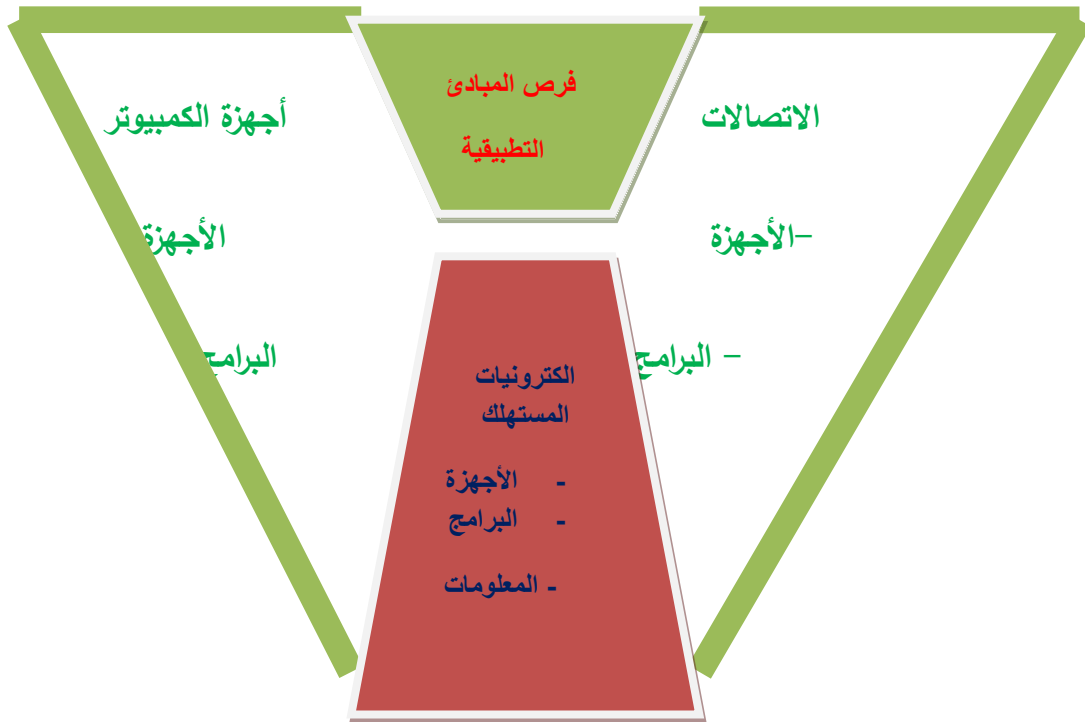
2 - جمال محمد أبو شنب ، نظريات الاتصال والاعلام ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2008 ص 162 .

ثالثاً : إلكترونيات المستهلك

والكترونيات المستهلك هي الدخيل الجديد أو المكون الثالث لتكنولوجيا المعلومات بالاضافة إلى الحاسوب والاتصالات والكترونيات المستهلك تستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الناس ومتطلباتهم مثل التلفزيون المتطور ذو القدرة على المشاهدة والديسك لأزرار

إن " تتمحور التكنولوجيات الثلاث الكمبيوتر الالكترونيات الاتصالات في تكنولوجيا موحدة أصبحت بمثابة سمة العصر وعلامته المميزة إنها تكنولوجيا المعلومات"¹

شكل رقم (8) : يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي ، تكنولوجيا المعلومات ، دار المنهج ، الأردن 2009 ص 19 .

¹ - علي غربي ، بلقاسم سلاطنية ، إسماعيل قيرة ، تنمية الموارد البشرية . دار الهدى للطباعة والنشر الجزائر 2002 ص 145 .

و- جوانب تكنولوجيا المعلومات

لعل الانطباع الأول عند اغلب المهتمين بموضوع تكنولوجيا المعلومات هو من ناحية تكنولوجيا الاتصال و من ناحية أخرى الكمبيوتر، غير أن لها إلى جانب هذا مجال أوسع يكاد يحيط بجميع أوجه النشاط الاجتماعي كما يمكن توظيف تكنولوجيا المعلومات، بالنظم والتقنيات المستخدمة في جمع وتوصيل ومعالجة المعلومات والبيانات المستخدمة، والتصرف بناءا عليها.

وهي من الناحية المادية تحتوي على الآتي¹ :

- المكونات الالكترونية .
- أجهزة معالجة البيانات والمعلومات .
- الالكترونيات في الأجهزة المنزلية .
- الالكترونيات في الآلات الإنتاجية، متضمنة آلات الورش المحكومة رقميا ،والربوت الصناعي ،والتصميم باستخدام الكمبيوتر، والتشغيل المحكوم بالكمبيوتر، والإنتاج المتكامل مع الكمبيوتر، ونظم الإنتاج المرنة.
- تكنولوجيا الاتصال .
- التكنولوجيا اللينة (البرمجة) والذكاء الصناعي .

5- التنمية:

ا- مفهوم التنمية :

برز مفهوم التنمية بصورة أساسية منذ الحرب العالمية الثانية في علم الاقتصاد، حيث استخدم للدلالة على عملية إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين ، بهدف إكساب ذلك المجتمع القدرة على التطور الذاتي المستمر بمعدل يضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل أفرادهِ ، ثم انتقل بعد ذلك مفهوم

¹ - علي أحمد نجيب ، صناعة الاختيارات التكنولوجية، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية لطبع والنشر، القاهرة 1996. ص34

التنمية إلى حقل السياسة منذ ستينيات القرن العشرين ، حيث ظهر كحقل منفرد يهتم بتطوير البلدان غير الأوروبية اتجاه الديمقراطية ، ثم تطور المفهوم فيما بعد ليشمل العديد من الحقول المعرفية ، كالتنمية الثقافية والاجتماعية بالإضافة إلى استحداث التنمية البشرية التي تهتم بدعم قدرات الفرد وقياس مستوى معيشتة وتحسين أوضاعه في المجتمع¹.

ويعرفها سعد الدين إبراهيم (التنمية) بأنها انبثاق ونمو كل الإمكانيات والطاقات في كيان معين بشكل كامل ومتوازن ، سواءً كان هذا الكيان فرد أو جماعة أو مجتمع².

كما تعرف أيضا على أنها " عملية تحسين نوعي ودائم للاقتصاد ولطرق سيره³.

و التنمية " هي التوليف بين التغيرات الذهنية والاجتماعية لمجتمع ما ، مما يجعله قادراً على الرفع من ناتجه الحقيقي الكلي بصفة دائمة ومتراكمة⁴.

إن التنمية هي جملة من العمليات المنظمة، التي يقوم بها الإنسان للتحكم بقدر ما في مضمون و سرعة التغيير الثقافي والحضاري في مجتمع من المجتمعات بهدف إشباع حاجاته، أي التنمية ما هي إلا عملية تغير مقصود وموجه ، له مواصفات معينة بهدف إشباع حاجات الإنسان.

ب- أهداف التنمية : هناك جملة من الاهداف نذكر منها مايلي⁵:

1 - إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين ، بهدف إكساب ذلك المجتمع القدرة على النمو الذاتي المستمر ، بمعدل يتضمن التحسن المتزايد في نوعية الحياة لكل أفراد ، بمعنى زيادة قدرة المجتمع على الاستجابة للحاجات الأساسية ، والحاجات المستجدة لأعضائه، بالصورة التي تكفل زيادة درجة

¹ - شفيق الوكيل ، مبادئ التخطيط العمراني ، مكتبة النهضة، القاهرة 2006 ص 35 .

² - سعد الدين إبراهيم ، التنمية في مصر ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة 1982 ص 19.

³ - Dictionnaire p'tit l'arrose. France 1984 p 102 .

⁴ - Encyclopédie de la gestion et du management sous la direction de robert. led uff édition dol log . France 2004 p 271.

⁵ - العايب عبد الرحمان ، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية ، رسالة دكتورة غير منشورة ، تحت إشراف أ.د. بقة الشريف ، جامعة فرحات عباس سطيف 2010 . 2011 ص 11 .

إشباعه تلك الحاجة عن طريق الترشيد المستمر لاستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة ، حيث توزيع عائد ذلك الاستغلال .

2 - التنمية في جوهرها عملية تغير اجتماعي ، قد يؤدي إلى تغيرات بنائية ، مما يتطلب بالضرورة التنظيم والتنسيق بين مختلف نواحي التنمية ، لمساعدة المجتمع في عملية إعادة تكامله .

3 - التنمية تتناسب مع مجتمع ويفترض أن تكون له ليس فقط القدرة على اختيار نمط ما من التنمية ، ولكن أيضا ضمان هذا النمط .

4 - التنمية عملية تعاونية ، وهذا لا يعني أن الجهد القومي يستطيع وحده أن يحقق استقلالاً كاملاً، ولكن تكون التنمية بالضرورة تعاونية ، تستلزم التنسيق والتكامل بين البلد الواحد، وبين مجموعة البلدان النامية وبمساهمة من البلدان المتقدمة .

5 - التنمية عملية تكاملية بين مختلف القطاعات السكانية والاجتماعية والخدمية، فضلا عن التكامل بين العرض والطلب القوميين .

6 - التنمية تهدف إلى المشاركة الواعية لكافة أفراد المجتمع في وضع أهدافها وبرامج تنفيذها .

7 - التنمية تهدف إلى الإبداع والابتكار لمواجهة الاحتياجات الحقيقية للسكان ، وذلك فيما يتعلق بالتكنولوجيا المستخدمة وتطويرها وتأسيسها لمصلحة المجتمع .

ج- خصائص التنمية :

1 - التنمية هي عملية وليست حالة، وبالتالي فإنها مستمرة ومتصاعدة تعبيراً عن احتياجات المجتمع وتزايدها.

2 - التنمية عملية مجتمعة ، يجب أن تساهم فيها كل الفئات والقطاعات والجماعات في المجتمع .

3 - التنمية عملية واعية ، إذن ليست عملية عشوائية بل محددة الأهداف والغايات .

4 - التنمية عملية موجهة بموجب إدارة للتنمية ، نعني الغايات المجتمعة الملزمة بتحقيقها .

5 - إيجاد تحولات هيكلية، وهذا يمثل إحدى السمات التي تميز عملية التنمية الشاملة عن النمو الاقتصادي.

- 6 - بناء قاعدة وإيجاد طاقة إنتاجية ذاتية لا تعتمد على الخارج ،أي مرتكزات البناء تكون محلية .
- 7 - تحقيق تزايد منتظم عبر فترات زمنية طويلة .
- 8 - زيادة في متوسط إنتاجية الفرد ، أو ما يعرف بالمتوسط الحقيقي للدخل الفردي .
- 9 - تزايد قدرات المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، ويجب أن يكون التزايد تصاعدياً .
- 10 - الإطار الاجتماعي والسياسي يكفل آليات التغيير وضمانات استمراره ، وذلك من خلال نظام الحوافز القائم على أساسا الربط بين الجهد والكفاءة .

6- الكفاءة المهنية:

قبل البحث في مفهوم الكفاء المهنية، نأخذ كل عنصر مستقل ، ثم مفهوم الكفاءة المهنية كمفهوم شامل.

أ- الكفاءة:

ورد في لسان العرب للعلامة ابن منظور، كفافه على الشيء مكافأة وكفاء : النظير وكذلك الكفاء ، ولكفؤ، و المصدر الكفاءة وتقول لا كفاء له ، بالكسر ، وهو في الأصل مصدر ، أي لا نظير له ، والكفاء : النظير والمساواة ومنه الكفاءة في النكاح وهو أن يكون الزوج مساوياً للمرأة في حسبها ونسبها.

''' ويعرفها مهدي حسن زويلف : الكفاءة النسبة بين قيمة المخرجات وبين قيمة المدخلات ^{1'''}

كما ينظر إليها، مدى نجاح المنظمة في تحقيق نتيجة منتظرة، وهي مرادفة للإنتاجية والمرودية الاقتصادية فالكفاءة تعني بذلك الاستجابة للرغبات أو الأهداف الأساسية المتضمنة في إستراتيجية المؤسسة ².

¹ - مهدي حسن زويلف ، إدارة الأفراد - مدخل كمي ، دار مجدلاوي للنشر، الأردن 1998 ، ص 41 .

² - Robert le duff et autres . encyclopédie de la gestion et du management . édition dalloz . paris 1999 p 344 .

ب-المهنة :المهنة حسب ما ورد في قاموس le p'tit robert ، التزام محدد يمكن منه الحصول على مستلزمات الحياة بالإضافة إلى كونها حرفة تلزم الأشخاص الذين يمارسونها بالتقيد لشكليات معينة ، وذلك لمكانتها الاجتماعية وخصوصيتها الفنية والثقافية¹ .

الخلية الأولى في كل تنظيم إداري ، وهو منصب مدني أو عمل معين يقتضي من شاغله القيام بواجبات محددة وتحمل مسؤوليات معينة ، سواء تفرغ لذلك كله أو لم يتفرغ².

هي وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد، ثم تجميعها مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يؤديها موظف واحد أو أكثر³.

ج- الكفاءة المهنية

ويعرفه لوك بايور " الكفاءة المهنية بأنها القدرة على تنفيذ مهام محددة ، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط وبشكل أوسع ، و هي استعداد لتجديد وتجميع ووضع الموارد في العمل ، والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل⁴ .

يعرفها ستيوارت Stuart " تلك الكفاءة المتعلقة بالوظائف المرتبطة بالمهنة التي يقوم بها شخص ما ، وعندئذ يطلق على هذا الشخص بأنه كفاء⁵.

كما يعرفها فيليب برنو " القدرة على التصرف بفاعلية في نمط معين من الوضعيات ، فهي قدرة تستند إلى معارف لكنها لا تختزل فيها ، فمواجهة وضعية ما يجب استخدام موارد معرفية متكاملة ومتعددة ومنها المعارف¹ .

¹ - Paul robert . le p'tit robert alphabétique française 5 éme édition. paris .1970 p139 .

² - مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر 1992 ص 99 .

³ - حبيب الصحاف ، معجم إدارة الموارد البشرية ، مكتبة لبنان الناشر ، بيروت 1997 ص 20 .

⁴ - كمال منصور ، سماح صولح ، تسيير الكفاءات ، الاطار المفاهيمي والمجالات الكبرى ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية العدد 7 بسكرة جوان 2010 ص 50 .

⁵ - مجدي عبد النبي هلال ، سلسلة دراسات في الأنشطة التربوية ،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ،2007، ص57.

مجموعة من التصرفات الاجتماعية الوجدانية ، ومن المهارات المعرفية ، أو من المهارات النفسية الحس حركية التي تمكن من ممارسة دور ، وظيفة ، نشاط ، مهمة ، أو عمل على أكمل وجه.²

هي مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات ، التي تترجم إلى تصرفات أو أعمال أو نشاطات في ميدان العمل ، أو أثناء تأدية وظيفة ما ، في إطار محدد وقابل للملاحظة والقياس ، وذلك من أجل مواجهة تحديات العمل المفروض ، أو الخروج من مواقف عملية حرجة في إطار المهنة المنوطة به .

¹- فليب برونو .ترجمة لحسن بوتلاي. بناء الكفاءات انطلاقاً من المدرسة، منشورات عالم التربية ، المغرب 2004 ص12.

²- يونس عبد القادر . مقاربة التدريس بالكفاءات ، مجلة المعلم الالكترونية - 10h 11.122015 www.aloalim.net

الدراسات السابقة

حسب اطلاع الباحث فان تكنولوجيا المعلومات قد تم تناولها سواء في أوراق بحثية ،أو من خلال رسائل ماجستير أو دكتوراه ، وكذلك موضوع الكفاءة المهنية ، ولكن كل متغير لوحده أو مرتبط ببعض المتغيرات الأخرى ، لكن تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية في دراسة واحدة لم تصادف الباحث داخليا أو خارجيا ولا ورقة بحثية واحدة ولا رسالة مهما كان مستواها ، وكذلك على الشبكة العنكبوتية لم نجد أي بحث يتطرق إلى هذه العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية ، لذا كان لزاما علينا اللجوء إلى الدراسات المشابهة وابتغينا مجموعة من البحوث والدراسات المحلية والعربية ، وكانت مرتبة حسب تاريخ الإصدار كما يلي:

1- دراسة: بلقيوم صباح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية 2013¹

أولا : إشكالية الدراسة

تبعاً للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها على الإدارة الإستراتيجية لمنظمات اليوم ، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي :

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ؟

ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية وتكوين إطار نظري وفكري ، نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التي تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل في :

¹ بلقيوم صباح ،أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية رسالة دكتورة غير منشورة، إشراف مبارك بوعشة ، جامعة قسنطينة 2013-2014.

- كيف تمت عملية الانتقال من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة ؟
- ما هو التسيير الاستراتيجي ، وما هي أهمية التشخيص الاستراتيجي لعناصر بيئة المؤسسة في استغلال الفرص وتجنب التهديدات ؟
- ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وما هي أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية ؟
- ما هي أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وبالتالي كيف تؤثر على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ، وبالتالي في تحقيق ميزة تنافسية ؟
- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمة الجزائرية ؟ وكيف ساهمت في تغيير طبيعة العملية الإدارية بها ؟

رابعًا : أهداف البحث

- تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط نوجزها فيما يلي :
- تقديم إطار نظري علمي ومنظم ، من خلال دراسة أهمية التسيير الاستراتيجي للمنظمات، وأهمية استعمال تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات .
- تحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية مرتبط بشكل رئيسي بالتسيير الاستراتيجي في ظل التنامي الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- إبراز أهم الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي، وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الإستراتيجية .
- الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة المتأنية للموضوع ، توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات ، نوجزها فيما يلي :

- ممارسة المؤسسة الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأسلوب التسيير الإستراتيجي بشكل جدي، أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أردت زيادة قدرتها التنافسية ، والذي أصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن بها بقائها واستمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس من كل جهة .
- المنظمة يجب أن تقوم وباستمرار بتشخيص دقيق وفعال لمتغيرات عمل بيئتها الداخلية، لمعرفة ما هي نقاط قوتها وكيف تستفيد منها ، وما هي نقاط ضعفها وكيف تعالجها ، وفي نفس الوقت دراسة وتشخيص بيئتها الخارجية للوقوف على الفرص الايجابية التي يمكن أن تعزز بها موقفها التنافسي، وكذلك تحضير السيناريوهات اللازمة للرد على مخاطر المحيط .
- أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات، فقد عملت على تحويل الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد معرفي ، تمثل فيه الموارد اللامادية (المعرفة والمعلومات) أهم وسائل الانتاج .
- توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة، وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية .
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن المدراء من الحصول على المعلومات الهامة عن حجم السوق قوة المنافسين ، تغيير أذواق المستهلكين ، الخصائص الثقافية للمجتمع ، الوسائل التكنولوجية المستخدمة من طرف المؤسسات المنافسة إلى غير ذلك ، وبالتالي تفعيل الإدارة الإستراتيجية في رسم الاستراتيجيات التنافسية المناسبة .
- وعي وإدراك المؤسسات بأن أداء الأعمال بكفاءة وفعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة واستثمار في طاقاتها البشرية، من أجل إيجاد برامج لتبسيط وتسهيل إجراءات العمل وتوفير معلومات للعملاء لكسب ولائهم وزيادة عددهم ، خاصة وإن خدمات مؤسسات الاتصالات الخلوية تتشابه فيما بينها ، ويبقى التميز في كيفية انجاز وتقديم الخدمات والعروض هو أساس تحقيق ميزة تنافسية .

2- دراسة: ماجد محمد الزويدي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمشروع تطوير التعليم نحو

الاقتصاد المعرفي (ERFKE) في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية 2012 .¹

مشكلة الدراسة :

بدأ الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في التعليم منذ بداية مشروع الاقتصاد المعرفي في وزارة التربية والتعليم في الأردن (ERFKE I) (2003 - 2009) ، ولم يكن هذا الاهتمام هو هدف بحد ذاته بقدر اعتباره وسيلة لغاية أهم وأبعد ، وهي إكساب الطلبة المهارات الحياتية ، حيث نصت أدبيات المشروع على أهمية إكساب الطلبة هذه المهارات ، وبالرغم من انتهاء المرحلة الأولى من هذا المشروع والبدء في المرحلة الثانية في (ERFKE2) في العام (2010) إلا أنه لم تتجز الكثير من الدراسات على حد علم الباحث لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على المهارات الحياتية للطلبة بالرغم من أهمية الموضوع .

ومن البديهي أن أي مشروع تربوي طموح له غاياته وأهدافه ، فلا بد من تقييمه وقياس مدى تحقق أهدافه وغاياته لدى الفئات المستهدفة منه ، وإلا أصبح مجرد مضيعة للمال والجهد والوقت ، وبالتالي فهي برامج تسير على غير هدى ، وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع الذي يأتي في إطار قياس مخرجات هذا المشروع الكبير الذي يزيد عمره عن (8) سنوات فقد جاءت فكرة هذه الدراسة لتقدم للقائمين على هذا المشروع تغذية راجعة ، وهي كذلك تقدم لصناع القرار في الوزارة وللمجتمع بعض المعلومات والبيانات الهامة التي تبين مدى تحقيق أهداف المشروع من عدمه ، والتعرف على شمولية جميع فئات الطلبة على اختلاف أقاليم المملكة .

¹ ماجد محمد الزويدي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي (ERFKE) في

تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية ، المجلة العربية لتطوير التفوق، مركز tdc للنشر الأردن العدد5

وعليه ، فإن مشكلة هذه الدراسة تتمثل في الإجابة عن سؤال الدراسة الرئيس والأسئلة الفرعية الآتية :

ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي (ERFKE) في

تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية ؟

أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية :

- الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي

(ERFKE) في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية .

- 2 - تعرف الفروق في دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد

المعرفي (ERFKE) في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية باختلاف كل من :

جنس الطلبة ، والمستوى الدراسي ، ومسار التعليم الثانوي للطلاب ، والإقليم الجغرافي .

- نتائج الدراسة :

في ضوء نتائج الدراسة يمكن تلخيص أبرز نتائجها على النحو الآتي :

- بلغ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية

الأردنية درجة عالية ، بمتوسط حسابي قدره (3.69) .

- وجود فروق في دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تنمية المهارات الحياتية للطلبة تعزي

لكل من الجنس ولصالح الطالبات ، وللمرحلة الدراسية ولصالح طلبة المرحلة الأساسية .

- 3 - وجود دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في تنمية المهارات الحياتية للطلبة لدى طلبة

إقليم الشمال بدرجة أكبر من طلبة الأقاليم الأخرى ، وكانت الأقل في إقليم الجنوب .

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة الفرع الأكاديمي ، وطلبة الفرع المهني في كل المهارات

الحياتية .

3- دراسة:العربي عطية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة

الحكومية المحلية دراسة ميدانية جامعة ورقلة 2012¹

مشكلة الدراسة

ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل ، تبرز عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية كمتطلب رئيسي لمجارات تلك التطورات الكبيرة، ووجب على الحكومة تبنيتها والتكيف معها وتوجيه العاملين لتطبيقها .

من هذا المنطلق تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل التالي :

ما مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية؟

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات والمعلومات

اعتمدنا في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي والميداني ، أما مصادر البيانات والمعلومات فهي :

- **المسح المكتبي** : جمع ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة ، فضلا عن المقابلات الشخصية كونها أسلوب فاعل في جميع البيانات والمعلومات .
- **الاستبانة** : تعد المصدر الرئيسي للبيانات والمعلومات .
- مجتمع وعينة الدراسة** : يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في جامعة ورقلة (الجزائر) بمختلف فئاتهم الوظيفية، والبالغ عددهم حوالي 1799 موظفًا وموظفة ، حسب إحصائيات الثلاثي الأول لسنة 2012

- العربي عطية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة

¹ميدانية جامعة ورقلة ، مجلة الباحث المنشورات الجامعية العدد 10 الجزائر 2012 .

موزعين على ستة كليات ومديرية ، ومن بين أفراد هذا المجتمع تم إختيار عينة عشوائية والبالغ عددها 61 موظفا وموظفة ، وذلك بغية تعميم نتائج دراسة العينة على المجتمع، والأجهزة الحكومية الأخرى المشابهة لها

نتائج الدراسة:

- من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين ، مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية ، وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة .
 - أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء ، نوعية الأداء ، كفاءة الأداء ، تبسيط العمل) .
 - أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ، بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و سرعة الإنجاز وهذا يدعو جامعة ورقلة للقيام بتنفيذ هذا المتغير، من خلال رفع مهارات العاملين، وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين تكنولوجيا المعلومات، وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل .
 - أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي- تعزي للمتغيرات (الجنس ، المستوى التعليمي) .
 - أظهرت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية ، نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي- تعزي للمتغيرات (السن ، الأقدمية المهنية ، الفئة الوظيفية)

4- دراسة : شهرزاد زقليل تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية 2009.1¹

¹ شهرزاد زقليل، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية nafal، رسالة ماجستير غير منشورة اشراف قيرة

أجريت الدراسة بالمؤسسة الوطنية لتجارة وتوزيع المنتجات البترولية " NAFTAL " سنة 2008 . 2009

وقد هدفت هذه الدراسة إلى

- 1 - محاولة إيجاد ترتيب منظم للتراث النظري حول تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية.
- 2 - محاولة صياغة شبكة المفاهيم الارتكازية ، التي تحكم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية .
- 3 - محاولة التوصل إلى وضع صياغة إطار تصوري لمسألة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية .
- 4 - محاولة تشخيص الواقع الفعلي لتكنولوجيا المعلومات، بإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية .
- 5 - إبراز مدى مساهمة المعرفة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، في رسم وتحديد المعالم الأولى لأساليب التوجيه الفعالة .

تساؤلات الدراسة :

ما طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية ؟

انبثق على هذا التساؤل جملة من التساؤلات الفرعية:

- إلى أي مدى يساهم نظام المعلومات في تحديد مستويات الرقابة ؟
- إلى أي مدى تساهم المعرفة المتخصصة في فعالية أساليب التوجيه ؟
- إلى أي مدى يساهم الانترنت في زيادة معدلات التنسيق بين الوحدات التنظيمية ؟

نتائج الدراسة

- هناك مؤشر دال على تعزيز دور العملية التنظيمية في إدارة الموارد البشرية، وما تتيحه العملية من مزايا .

- استخدام مدير الموارد البشرية نظام المعلومات ، يشمل عمليات اتخاذ القرارات الرشيدة ، التخطيط الإداري وحل المشكلات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية لغايات تحقيق الأهداف الرئيسية الفرعية ، وهذا مؤشر دال على وعي مدير الموارد البشرية بما تشكله المعلومات كأساس للقرار الناجح ، فالقرار العقلاني الرشيد يستند إلى كفاءة انتقاء المعلومات ، وتصنيفها ملائم لطبيعة النشاط .
- هناك علاقة ارتباطيه بين زيادة معدلات المعرفة المتخصصة، وزيادة أساليب التوجيه الفعال .
- المعرفة المتخصصة في تقنيات تكنولوجيا المعلومات ، تساهم في توجيه نشاط إدارة الموارد البشرية .
- يساهم استخدام الانترنت في زيادة معدلات التنسيق بين الوحدات التنظيمية ، وذلك من خلال فعالية عملية التنسيق بين إدارة الموارد البشرية والمديرية العامة عبر البريد الالكتروني ، وهذا مؤشر دال على أن البريد الالكتروني يمثل وسيلة تنسيق فعالية بين عناصر إدارة الموارد البشرية ، كما أن المعلومات تتبادل بين المراكز من خلال شبكة الانترنت خاصة بين المديرية العامة والفروع التابعة لها ، وأيضًا عن خلال الموقع الالكتروني ، الذي يعرض أهم القرارات والمعلومات ، وتجديدها من خلال تجدد المعلومات على الساحة .

5-دراسة: عمر بن عبد الله مصطفى مغربي ، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى معلمي المستوى الثانوي بالمملكة العربية السعودية 2008¹.

أهداف الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومكوناته ، والكفاءة المهنية وأبعادها لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة .

منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي في هذه الدراسة .

أدوات الدراسة : 1 - مقياس الذكاء الانفعالي للمعلمين ، من إعداد عثمان و عبد السميع (2001) .

2 - مقياس الكفاءة المهنية ، وهو عبارة عن بطاقة تقويم لكفايات المعلم من إعداد الباحث .

عينة الدراسة : تألفت عينة الدراسة من 146 معلماً من الذين يدرسون في المدارس الثانوية الحكومية والأهلية في التعليم بمدينة مكة المكرمة ، خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1427 / 1428

نتائج الدراسة :

أظهرت الدراسة النتائج التالية :

1 - أكثر أبعاد الكفاءة المهنية توفراً لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة ، هي الكفايات الشخصية ، يليها الكفايات الاجتماعية ، ثم الكفايات المهارية ، فالكفايات المعرفية ، وأقلها الكفايات الانتاجية .

2 - توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي ومكوناته ، والكفاءة المهنية للمعلم وأبعادها على النحو التالي

¹عمر بن عبد الله مصطفى مغربي الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى معلمي المستوى الثانوي رسالة ماجستير

غير منشورة تحت إشراف، محمد بن حمزة محمد سليمان ، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية 2008 .

- بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي ، و الدرجة الكلية للكفاءة المهنية ، عند مستوى 1 .
- بين الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي ، و الأبعاد الكلية للكفاءة المهنية (المعرفية ، الشخصية ، المهارية ، الإنتاجية ، الاجتماعية)، عند مستوى 1 .
- بين الدرجة الكلية للكفاءة المهنية ، ومكونات الذكاء الانفعالي (معرفة الانفعالات ، إدارة الانفعالات ، تنظيم الانفعالات ، التعاطف ، التواصل الاجتماعي) عند مستوى 1.
- 3 - لم تكن كل مكونات الذكاء الانفعالي ذات دلالة إحصائية ، في التنبؤ بالكفاءة المهنية للمعلم وأبعادها
- 4 - لا توجد تأثيرات دالة للتفاعل المشترك بين التخصص وسنوات الخبرة على الذكاء الانفعالي، أو على مكوناته الفرعية .
- 5 - توجد تأثيرات دالة إحصائية للتخصص الأكاديمي ، على التعاطف كأحد مكونات الذكاء الانفعالي .
- 6 - لا توجد تأثيرات دالة إحصائية لسنوات الخبرة ، على أي من الذكاء الانفعالي أو مكوناته الفرعية .
- 7 - لا توجد تأثيرات للتفاعل المشترك بين التخصص وسنوات الخبرة ، على الكفاءة المهنية للمعلم أو أي من أبعادها .
- 8 - توجد تأثيرات دالة إحصائية للتخصص الأكاديمي على الكفاءة الإنتاجية، كأحد أبعاد الكفاءة المهنية للمعلم.
- 9 - توجد تأثيرات دالة إحصائية لسنوات الخبرة، في الكفاءة المهنية للمعلم (درجة كلية).
- 10 - توجد تأثيرات دالة إحصائية لسنوات الخبرة، في الكفاءة المهارية للمعلم .

أولاً : تكنولوجيا المعلومات .

1 - ماهية تكنولوجيا المعلومات :

هي حق المعرفة لكل ما هو محل بيع وشراء من عناصر¹.

- براءة الاختراع .
- العلامات التجارية .
- النماذج الصناعية .
- الآلات .
- الدراية العلمية .
- المعلومات الفنية .

والتي تسعى إلى :

- 1 - خفض نفقة إنتاج سلعة موجودة باستخدام وحدات عمل ورأسمال أقل .
- 2 - إنتاج سلعة أو خدمة جديدة .
- 3 - تحسين طريقة العمل باستخدام وسائل أسرع وأساليب أحسن .
- 4 - رفع جودة الإنتاج .

¹ - عاطف محمد علم الدين ، تاريخ الهندسة والتكنولوجيا ، جامعة قناة السويس للنشر ، مصر 2008ص24

2 - لمحة تاريخية عن تطور تكنولوجيا المعلومات .

مرت تكنولوجيا المعلومات بمسار تاريخي متدرج يتضح من خلال عرضنا هذا :

1 - المرحلة الأولى : المرحلة البدائية .

إن تكنولوجيا المعلومات لم تطفر على السطح بين عشية وضحاها ، كأحد أهم العناصر سواءً في الحياة الاجتماعية أو عمليات الإنتاج ، بل هناك من يعتبرها " عملية تاريخية تعكس التفاعل بين الإنسان وإدراكه للبيئة ¹ وان عملية التفاعل هذه كانت منذ القدم حيث بدأ الإنسان يسعى منذ الوهلة الأولى " إلى السيطرة على هذه البيئة وإخضاعها ² .

وتعد المرحلة البدائية المرحلة الأولى من مراحل التطور التكنولوجي ، أين كان الإنسان في تلك الحقيقة لا يملك ما يكفيه من القدرات العقلية ليكتشف أشياء جديدة أو يصنعها، وإنما حاول التخفيف من جهده المبذول باستخدام المتاحات المباشرة من الطبيعة ، ولما نظر إلى بين قدميه لم يجد إلا الحجارة الحادة التي كانت تؤديه في قدميه الحافيتين وقد سمي هذا العصر "بعصور الحجر ³ وهذا لكثرة استخدام الإنسان لهذه المادة و" يختلف المؤرخون في تحديد بداية العصر الحجري فالبعض يؤرخ بدايته قبل حوالي 4000 سنة ق م والبعض الآخر يؤرخ 5000 سنة ق م ⁴ ، وتظهر الكثير من الرسومات التي خلفها الإنسان البدائي في الكهوف والجداريات الطبيعية، وهو يمسك بالحجر سواءً في الصيد أو في بداياته الأولى في الزراعة ، حيث تظهر الحجارة المرسمة على الخشب ، وتعد هذه الخطوة بمثابة أولى الارهصات التكنولوجية" التي يسعى من خلالها الإنسان إلى قضاء حاجياته والدفاع عن نفسه ⁵، ثم وبعد فترة من الزمن على استخدام البدائي للحجارة وفر لنفسه الكثير من الموارد الجديدة ، حيث استطاع بتلك الحجارة أن يوفر الخشب ، كما استطاع أن يستخدم جلود الحيوانات التي اصطادها ، " وتعد الإبرة

¹ -Hmrinton jonK. Organisation structure and information technology. Prentice hall international New york.1991p31.

²-أنطونيوس كرم ، مرجع سابق ، ص13.

³- عاطف محمد علم الدين ، مرجع سابق ص 30.

⁴ - F .Klemn. Histoire des technique.poyote.paris 1996p10.

⁵ - عاطف محمد علم الدين ، مرجع سابق ، ص 30.

المصنوعة من العظم والفأس المصنوعة من الصوان والخشب والجاروف أبرز الأدوات التكنولوجية¹ ومن تم بدأ الإنسان يستخدم عقله بشكل أكبر حيث استطاع أن يمزج بين هذه الموارد التي وفرتها له الحجارة كمادة أساسية .

ب- المرحلة الثانية : (مرحلة التجمع البشري) .

تعد هذه المرحلة بمثابة الانطلاقة الفعلية للتكنولوجيا الفنية المعروفة في هذا العصر، رغم أنها ليست بهذا التطور ولكن كانت تلك الاختراعات قفزة هائلة في تاريخ البشرية عامة ، وفي التاريخ التكنولوجي المعرفي خاصة ، لأنه وكما سبق الذكر كانت هذه الحقبة بمثابة قاعدة انطلقت منها جميع العلوم في البحث عن وسائل يستخدمها الإنسان ليوفر من خلالها الجهد والوقت ويكثر من الإنتاج ، "ومن الواضح أن التطور التكنولوجي ارتبط بشكل وثيق بظهور الزراعة والحضارات الزراعية التي تركزت على ضفاف الأنهار الآسيوية والإفريقية الكبرى في بلاد ما بين النهرين ومصر... الخ."²

1- الحضارة الفرعونية .

تعد المخلفات التي تركها الإنسان الفرعوني شهادة مباشرة على التطور التكنولوجي الذي شهدته تلك الحضارة الإنسانية بكل ما تحويه هذه الكلمة من معنى ، حيث أن المنشآت أو الموروثات الحضارية (التي تعجز في بعض الأحيان التكنولوجيات الحديثة عن كشف أسرارها مثل الأهرامات وغيرها) دلالة على أن تكنولوجيا جد متطورة استخدمت لبنائها بتلك الطريقة ، التي جعلت منها تصمد إلى وقتنا الراهن وتتحدى كل تغيرات الطبيعة وقد عرفت هذه الحضارة جملة من التكنولوجيات خاصة في ما يتعلق باستخدام الماء (النيل) حيث عرفوا الطنبور واستخدموه في الري .

وتعد الكتابة هي أولى وسائل تكنولوجيا المعلومات³ لأنها هي بداية المعرفة والخطوة الأولى للتفكير العلمي والمعرفي ، وبفضلها يتم نقل المعلومات من جيل إلى جيل ومن فرد إلى آخر ومن مجتمع إلى مجتمع" وقد كانت مصر أول دولة في العالم القديم عرفت مبادئ الكتابة ، وابتدعت الحروف والعلامات الهيروغليفية، وكان

¹- أنطونيوس كرم ، مرجع سابق ، ص14.

²- المرجع نفسه، ص 16.

³- محمد فتحي عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص217.

المصريين القدماء حريصين على تدوين وتسجيل تاريخهم والأحداث التي صنعوها وعاشوها " ¹ من خلال هذه الخطوة أصبح الإنسان قادر على تسجيل خبراته ونقلها من جيل لآخر ، وبذلك بداية التراكمية المعرفية الممهدة لتطور العلم وبالتالي تطور التكنولوجيا.

2 - حضارة بلاد الرافدين .

كما سبق وقد قلنا بأن الأنهار كانت بما تحتويه من وفرة للمياه وأراضي خصبة صالحة للزراعة كانت عامل جذب لاستقرار الإنسان في مراحلها الأولى ، وقد عرف التاريخ البشري إلى جانب الحضارة الفرعونية الحضارة التي قامت على ضفاف نهري دجلة والفرات أي بلاد الرافدين ، هذه الحضارة التي عرفت التكنولوجيا بأتم معانيها " حيث عرفت المزولة وهي عبارة عن عصا مستقيمة تنصب على سطح أفقي، ويكون بها ظل يتغير بتغير مسار الشمس من طول ظل العصا الذي يكون أقصر ما يكون عند الظهيرة ،وقد استخدمت لمعرفة الوقت " ²

كما عرفت هذه الحضارة اختراع مازال سائدا إلى وقتنا الراهن ، وطور ليستخدم في مجالات شتى من الحياة ألا وهو " العجلة "، "حيث وجدت أقدم العجلات في المقابر الملكية في مدينة اروا العراقية ، وذلك بتاريخ يتراوح إلى 2700 ق م ، وقد استخدمت العجلة بعد ذلك عند الكثير من الحضارات كالرومان في القرن الأول ميلادي، كما استخدمت بمختلف المجالات خاصة للطحين " ³.

ج- المرحلة الثالثة : مرحلة الثورة الصناعية .

تعد هذه المرحلة أحد أهم عوامل التغير البشري حيث عرفت أوروبا بصفة عامة بداية التوهج الصناعي ، أين بدأت تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في مجالات الحياة المختلفة ، وكانت البداية من إدخال هذه التكنولوجيات في الصناعة حيث زواج الإنسان بين الرياضية والفيزيائية وعلوم أخرى ، ليخترع جملة من الآلات التي تعتمد على الطاقة بمختلف أنواعها ، ولكنها كانت البداية الفعلية لاستعمال الإنسان للتكنولوجيا في جانبها الواسع، "وقد

¹ - عاطف محمد علم الدين ، مرجع سابق ص84.

² - المرجع نفسه ، ص33 .

³ -عاطف محمد علم الدين، مرجع سابق، ص 30، 31 .

استطاع الإنسان أن يخترع الآلة الحاسبة في القرن التاسع عشر، لكن هذه المحاولة لم تكمل بالنجاح بسبب عدم توافر الأسس العلمية، بل بسبب التناقض بين ميكانيكية العناصر وصلابتها، ورهافة المعلومات وسبوتها وتدققها¹، ولكن رغم فشل هذه المحاولة إلا أن هناك نجاح لمحاولات أخرى، خاصة في الجانب الميكانيكي وبدأت المؤسسة الصناعية تعتمد على التكنولوجيا بدل العمل اليدوي وكانت هذه البداية الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات.

د- المرحلة الرابعة : مرحلة الأجيال التكنولوجية .

إن الثورات التكنولوجية المتتالية بدأت بالأخص مع نهاية الحرب العالمية الثانية² " حيث ولد الكمبيوتر الرقمي ثمرة التقاء الفيزياء والرياضيات المنطقية والهندسة الإلكترونية وأدى بدوره إلى ثورة في عالم تكنولوجيا المعلومات³، وسميت هذه المرحلة بهذا لأن كل جيل كان يلغي الجيل الذي قبله ، وذلك بفعل الاكتشافات الحديثة في مجال التكنولوجيا الدقيقة وخاصة في مجال الكمبيوتر أو الحاسبات الآلية ، وتبدأ أجيال التكنولوجيا بالكمبيوتر المركزي الضخم ثم الكمبيوتر آمني ثم الكمبيوتر الميكرو .. وكان السبب في تطور الكمبيوتر هو العنصر المستخدم في بناء الذاكرة ووحدة المعالجة المركزية التي تقوم بالعمليات الحسابية والمنطقية ، وبعد المزوجة بين الوسائل التكنولوجية ووسائل الاتصال المختلفة وتطور البرمجيات عرفت تكنولوجيا المعلومات تطورا رهيبا .

¹ - بدر خضر ، هندسة الحوار ، دار نينوى للنشر والتوزيع، دمشق 2014، ص11.

² - أنطونيوس كرم ، مرجع سابق ، ص 6.

³ - بدر خضر ، مرجع سابق ، ص 11.

3 - الأساس العام لتكنولوجيا المعلومات:

إن الفكرة الأساسية التي قام عليها عتاد الكمبيوتر هي ثنائية الوصل والفصل ، بعد أن خضعت تماما لتكنولوجيا التصغير المتناهي، فهذه الثنائية هي المقابل الفيزيائي الذي يمكن من خلاله تجسيد نظام الأعداد الثنائية (الصفر والواحد) دون غيرهما، وهو النظام الذي اكتشفه الفيلسوف الألماني " ليبتنز " في القرن السابع عشر ، وأخضعه من بعده للمعالجة الرياضية (جورج بول) الانجليزي وكان يعمل في بداية حياته قسيسا وأصبح الأساس العام لتكنولوجيا المعلومات¹.

ولم تصبح تكنولوجيا المعلومات على هذا الأساس من التطور والتقدم، إلا بعد أن تجاوز الحاسب الآلي مراحله الأولى كآلة حاسبة تعمل على العمليات البسيطة ، إلى جهاز يعالج المعلومات بسرعة خارقة وينقلها من مكان إلى آخر بسرعة فائقة كذلك ، وهذا راجع إلى تطور البرمجيات الخاصة بمعالجة المعلومات ويمكن القول " إن الفكرة الذهبية وراء تطور البرمجيات هي إدراك الفروق الجوهرية بين البيانات والمعلومات من جانب والمعلومات والمعارف من جانب آخر ، وهناك فرق كبير بين البيانات التفصيلية الخام والمعلومات الإجمالية المستخلصة الجاهزة لدعم القرارات وإجراء التوجيهات ، وشتان ما بين المعارف والمعلومات ، فالمعارف تسموا فوق المعلومات ، فهي تضم إلى جانب الخبرات القدرة على الاستنتاج واستخلاص الحكمة من ضوضاء المعلومات " ².

أما الأساس الثالث في مجال تكنولوجيا المعلومات فهو الطريقة التي يتم بها نقل المعلومات بتلك السرعة التي تحدثنا عنها ، وهنا نقصد جبهة الاتصالات ، وهي أساليب وتقنيات تساعد على ربط الحاسبات ونظم المعلومات بعضها لبعض في أنظمة متكاملة على كافة المستويات ... وسرعة نقل المعلومات والمشاركة في البيانات والأجهزة من خلال شبكات نقل المعلومات³.

¹ - بدر خضر .مرجع سابق، ص 13 .

² - المرجع نفسه، ص 14 .

³ - أشرف السعيد أحمد .مرجع سابق، ص 59- 60 .

وكل هذا راجع إلى التطور في مجال تقنية الاتصالات الذي مر بعدة مراحل، ومن بين الوسائط المستخدمة في إرسال المعلومات واسترجاعها¹ :

- الأسلاك النحاسية .
- الألياف الضوئية .
- الكبلات المحورية .
- الموجات القصيرة .
- الأقمار الصناعية مع محطاتها الأرضية .
- الاتصالات اللاسلكية الرقمية .

4 - مظاهر تطور تكنولوجيا المعلومات :

ليس هناك من يستطيع أن ينفي أو حتى يقلل من التطور التكنولوجي الذي شهدته البشرية ، ويمكن القول في فترة قصيرة ، حيث تسارعت الأحداث ، وظهرت الابتكارات وألغت الأجيال الإلكترونية بعضها البعض وطفقت على السطح تكنولوجيا المعلومات كمتحكم في كل زمام الحياة اليومية للفرد، في أي مجتمع من المجتمعات . ولكن ربما أبرز مظاهر هذا التطور التكنولوجي التي نشهدها هذه الأيام يمكن تلخيصها فيما يلي² .

- نمو الاتصالات الفضائية وإطلاق العديد من الأقمار الصناعية التي تبث إرسالها في جميع أنحاء العالم .
- النمو الملحوظ في تكنولوجيا المعلومات والشبكات والطرق السريعة للمعلومات التفاعلية.
- التزاوج بين الاتصالات الفضائية وتكنولوجيا المعلومات وهو ما يطلق عليه telematics " التليماتكس
- النمو في تكنولوجيا التعليم الخاصة في تطوير البرامج والمقررات بالتعليم الفردي .

¹ - طارق محمد عباس ، مرجع سابق ، ص 27 .

² - حسن شحاتة ، التلعم الإلكتروني وتحرير العقل دار العالم العربي ، القاهرة 2013 ، ص 30.

- نمو تصاميم البرامج القائمة على الفيديو والتلفزيون وتلك القائمة على الكمبيوتر، وتلك التي تعتمد على الشبكة العنقودية العالمية (WEB) كنتيجة لنمو نظم التأليف عليه .
- النمو في تكنولوجيا الوسائط متعددة التفاعلية التعليمية (MultiMedia interactive) .
- النمو في عدد الهيئات العالمية والمؤسسات القومية التي تدعم التعليم عن بعد، مثل الجامعات المفتوحة والهيئات القومية التي تشرف عليه في كثير من الدول ، وزيادة الإقبال عليه نتيجة تطبيقه نظم الجودة .

هذا بالإضافة إلى أن هذا التطور تبدو ملامحه أكثر في المجتمعات المتقدمة تكنولوجيا ، حيث انتهى لديهم العصر الورقي ويحيون اليوم العصر الإلكتروني ، فكل الوثائق الإلكترونية حتى الأموال ضخت في بطاقات مالية بواسطتها يستطيع الفرد أن يشتري ما يشاء ، بالإضافة إلى ظهور الأسواق الإلكترونية ، حيث يستطيع الإنسان أن يشتري ويبيع من خلال الحاسوب الشخصي بمنزله ، هذا إلى جانب الاعتماد على الأقمار في الملاحة الجوية و البحرية وتوقعات الأحوال الجوية و الزلازل و الهندسة الإلكترونية ، بالإضافة إلى الطب الإلكتروني حيث العمليات تعتمد على التكنولوجيا المتطورة وتقل فيها نسبة الخطأ ، كما أن التطور في تكنولوجيا المعلومات أصبح ملموسا في غالبية التعاملات وذلك لأنه اختصار للجهد والوقت ، وبذلك اختصار للطاقة البشرية . إذن فهذا هو فعلا عصر المعلومات وهو عصر وجود وسائل تكنولوجيا المعلومات كالمبيوتر والأقمار الصناعية والهواتف النقالة وغيرها (...)¹

5- أنواع تكنولوجيا المعلومات.

تأخذ أنواع التكنولوجيا تصنيفان :

1 - أنواع التكنولوجيا حسب الإتاحة.

¹ - طارق محمود عباس ، مرجع سابق ، ص 140 .

إن التكنولوجيا غير متاحة بنفس القدر بين المجتمعات ، فهناك متطورة وهناك متوسطة وهناك متخلفة ، ولكن هناك طريقة ما تنتقل بها هذه التكنولوجيا بين مختلف المجتمعات ولكن قبل ذلك يجب أن نفرق بين نوعين من التكنولوجيا .

* - **التكنولوجيا المتاحة** : وهي تكنولوجيا يسمح صانعيها وهم المجتمعات المتقدمة للمجتمعات المتخلفة بالاطلاع عليها واستغلالها، وهي في غالب الأحيان إما تكون تكنولوجيا تجارية أي تباع في شكل سلع ، مثل الآلات والمعدات والتجهيزات التكنولوجية ، بالإضافة إلى بعض البرمجيات المصاحبة لتلك التجهيزات سواء من أجل العمل بها ، أو من أجل إصلاحها عند العطب .

* - **التكنولوجيا الغير متاحة** : هي تكنولوجيا التي تسعى تلك المجتمعات إلى عدم نقلها إلى المجتمعات المتخلفة وذلك يرجع إما لحساسية هذه التكنولوجيات ، خاصة في القطاعات العسكرية والفضائية ، والعلوم الجد حديثة كالفيزياء النووية وغيرها .

وهذا لترك تلك المجتمعات في تخلف حتى تكون سوق استهلاكية وفي تباعيه دائمة ، وتتجلى هذه الصورة مثلا في بيع تكنولوجيا السيارة كوسيلة وعدم بيع تكنولوجيا صنع السيارة ، وتطبق هذه الفكرة على الكثير من التكنولوجيات ، كما أن هذه المجتمعات المنتجة للتكنولوجيا تسمح للمجتمعات المتخلفة للحصول على التكنولوجيات القديمة وليست الحديثة أي الأجيال السابقة وليست الآنية.

ب - أنواع التكنولوجيا حسب التجسيد .

يمكن للتكنولوجيا أن تكون مجسدة أو خشنة كما يمكنها أن تكون غير مجسدة أو ناعمة¹

* - **التكنولوجيا المجسدة أو الخشنة** : يتجسد هذا النوع من التكنولوجيا إما في رأس المال البشري ، أو في المعدات والآلات والتجهيزات الرأسمالية بل ووفي السلع الاستهلاكية المعمرة (السيارات الراديو التلفزيون... الخ).

¹ - أنطونيوس كرم ، مرجع سابق ، ص56.

* - التكنولوجيا غير المجسدة أو الناعمة : لا يأخذ هذا النوع التكنولوجيا في شكلها المادي، وإنما تتمثل في المعرفة المتعلقة باستخدام وصيانة وتوطين وتطوير التكنولوجيا المجسدة ، وتحويل خلاصات البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية وعملية مفيدة في النشاطات الاقتصادية والاجتماعية.

6 - نقل تكنولوجيا المعلومات .

1- مفهوم نقل التكنولوجيا .

نقل التكنولوجيا هي عملية يتم من خلالها تطوير العلوم الأساسية والبحوث والاكتشافات إلى تطبيقات عملية تجارية ومنتجات¹.

و هي أيضا عبارة عن عمليات نقل تنصب على مادة ذات طبيعة خاصة وهي التكنولوجيا ويتراوح تكيف هذه المادة بين كونها سلعة مادية ، وخدمات ومعلومات تقنية².

ونقل التكنولوجيا هو عبارة عن انتقال التكنولوجيا داخليا أي على المستوى الوطني ، أو خارجيا على المستوى الدولي³.

إذن نقل التكنولوجيا هي عبارة عن نقل سلعة تكون في شكل برامج و تقنيات و معلومات أو معدات، من خلال عملية تجارية ، ويكون داخلي وخارجي.

ب- أنواع نقل التكنولوجيا :

هناك نوعان لنقل تكنولوجيا المعلومات¹:

¹ - حاتم مهني ، نماذج نقل التكنولوجيا ، مركز أسكوا للتكنولوجيا ، بيروت 2011 ص15.

² - OTO KIMMINCHE . Technology transfer and international law .YOURbook .German .1982p62.

³ - حاتم مهني، مرجع سابق ، ص 16.

* **النقل الرأسى** : وهو يعنى تحويل خلاصات البحوث العلمية المبتكرة ، إلى منتجات وخدمات وطرق إنتاج وخصائص تتجسد في السلع الرأسمالية ، والوسيطه والاستهلاكية المنتجة لهذه الطرق .

* **النقل الأفقى** : وهو نقل الطرق والأساليب التكنولوجية من الدول المتقدمة إلى الدول الأقل تقدماً ، دون إجراء أية تعديلات أو محاولات لتكيف هذه الطرق والأساليب مع الظروف الاجتماعية والاقتصادية والبيئية للدول المنقول إليها .

ولا يمكن اعتبار نقل التكنولوجيا عملية ناجحة إلا بقدر ما يتحول النقل الأفقى إلى نقل رأسى ، يرتبط ارتباطاً عضوياً وديناميكياً بهياكل المجتمع المحلى والبيئة التي تحيط به .

ج - الطرق الرئيسية لنقل التكنولوجيا : هناك جملة من الطرق الرئيسية التي من خلالها يمكن نقل التكنولوجيا

1- استراد التكنولوجيا : يكون استراد التكنولوجيا في جانبه سواءً المعداتي أو البرمجي ، حيث تستطيع دولة متخلفة أن تستورد تكنولوجيا من دولة متقدمة في شكلها المادي كالآلات والمعدات وغيرها من الأدوات المعروضة للبيع ، كما أنها تستطيع شراء برمجيات من أجل تطوير بعض التكنولوجيات المحلية ، كل هذا في إطار عقد نقل التكنولوجيا و يقصد بعقد نقل التكنولوجيا حسب رأي القانوني الفرنسي " **فليب كاهن** " أنه ذلك العقد الذي يكون محوره الرئيسي نقل التكنولوجيا من طرف إلى آخر على المستوى الدولي².

¹ - عاطف محمد علم الدين ، **مرجع سابق** ، ص 25 .

² - PHILIPPE KAHN. Typologie des contrats de transfert de technologie et développement. clunet. Francfort .1977p438.

كما يشار إليها أنها اتفاق يتعهد بمقتضاه مورد التكنولوجيا بأن ينقل بمقابل ما ، معلومات فنية إلى المستورد لاستخدامها بطريقة فنية خاصة لإنتاج سلعة معينة أو تطويرها، أو لتكريب أو تشغيل آلات أو أجهزة أو لتقديم خدمات.¹

اذن عقد نقل التكنولوجيا هو انتقالها للتكنولوجيا من المورد إلى المستورد في إطار قانوني ، ولكن كما سبق الذكر فإن التكنولوجيا المتاحة في السوق غالباً ما تكون تكنولوجيا استهلاكية بالدرجة الأولى ، أو تكنولوجيا قديمة نوعاً ما ، حتى يحرص المنتج على تباعيه المستهلك.

2 - الشركات متعددة الجنسيات : هي عبارة عن شركة أم تسيطر على تجمع كبير من المؤسسات في قوميات عديدة ، وهي المؤسسة التي تجعل كل تجمع يبدو كما لو أن له مدخل مصب مشترك من الموارد المالية والبشرية ، ويبدو حساساً لعناصر استراتيجية مشتركة²، ويعود انتشار هذه المؤسسات الى القرن الماضي ، ففي عام 1914 كان مفهوم هذه الشركات قد توطد بشكل راسخ ، وكانت الشركات البريطانية المصدر الأكبر للاستثمارات تليها الأمريكية ثم الألمانية³.

وهي التي تملك أكبر وأحسن أنواع التكنولوجيا ، ولكنها تحرص دائماً على عدم تقديمها إلى الدول التي تشتغل بها حتى تبقى هذه الدول في حاجة دائمة إلى هذه الشركات، التي يطلق عليها شركات الاستنزاف ، ويدخل في إطار هذا النوع من التكنولوجيا الاستثمارات الأجنبية ذات البعد الأحادي ، أي التي تكون لوحدها في انجاز المشاريع انطلاقاً من اليد العاملة إلى الإدارة والهندسة المتخصصة .

¹- عمر سعد الله، قانون التجارة الدولية، النظرية المعاصرة ، دارهومه، الجزائر 2007، ص 197.

²- محسن شفيق، المشروعات ذو القوميات المتعددة، مطبعة جامعة القاهرة ، مصر 1998 ص 35.

³- حسان خضر، الاستثمار الأجنبي المباشر، المعهد العربي للتخطيط ، الكويت 2004، ص 3.

3- الاندماج المؤسسي : وهو عبارة عن إدماج شركتين في شركة واحدة¹ ، وتكون هذه العملية بين مؤسسة محلية ومؤسسة أجنبية ، تكون الأولى شريكة باليد العاملة أما الثانية تكون بالمعدات التكنولوجية، وهنا يكون نوعان من نقل التكنولوجيا .

أ - تكوين اليد العاملة المحلية لإعداد المنجزات التكنولوجية من خلال التريص بالداخل أو الخارج .

ب - تسليم المفتاح² في هذا النوع تقوم الشركة المنفذة من المهندسين والعلماء والمدربين بتقديم المعلومة الفنية الكاملة والرسوم الهندسية والخطط التفصيلية .

د - الإجراءات العملية لنقل التكنولوجيا المعلومات :

إن التقاط العملية والإجراءات التي تحقق النقل السليم، والتكيف والتطوير السريع في مجال نقل التكنولوجيا يستلزم دراسة النقاط التالية³:

- رسم سياسة تخطيطية عامة لنقل التكنولوجيا ، ويراعي فيها أن ترتبط النشاطات العلمية والتكنولوجية مع الأهداف المرسومة والمقدرة للخطة، ويركز الاهتمام على تنمية القدرات التكنولوجية القائمة فعلا .
- ضرورة التأكيد على قيام رابطة قوية بين الأجهزة العلمية المتخصصة وبين الوحدات الإنتاجية وأن يركز الاهتمام على المشاكل القائمة فعلاً ، والاحتياجات الخاصة بالإنتاج.
- إنشاء جهاز المعلومات التكنولوجية يتولى تحليل وتجميع وترجمة هذه المعلومات.
- دعم ورعاية العلماء والتكنولوجيين والخبراء .
- العناية بالتدريب والبحوث وخاصة التطبيقية منها والاستفادة القصوى من مراكز البحوث القائمة والجماعات والمعاهد الفنية ومواقع الإنتاج والعقول .

¹ - عز الدين دخيل ، الاندماج والندماج ، منشورات جامعة تونس ، تونس دون سنة نشر ، ص8.

² - عاطف محمد علم الدين، مرجع سابق ص 27 .

³ - المرجع نفسه ص 28 .

- تشجيع الاتجاهات التي تؤدي إلى إيجاد البيئية الصالحة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي والاستخدام السريع لنتائجها وطنياً .
- الاهتمام بالتصنيع الجزئي والتدريب للمواد والأجهزة التي تساهم في التطوير العلمي والتكنولوجي بدلا من سلوك الدروب السهلة دائما للاستيراد الأجهزة والآلات والمعدات الجاهزة من الدول المتقدمة ،أي عن طريق شراء التكنولوجيا.
- إيجاد المناخ الملائم لبعث روح الابتكار والاختراع .
- الاهتمام بإعداد المدربين الذين يستعملون في مراكز التدريب من ناحية النوع والتكيف وتنوع الاختصاصات
- توسيع مجال الرعاية العلمية في مختلف المجالات لاسيما في نطاق المراسلات الإنتاجية وتقديم المنح والكفاءات للأعمال الجيدة .

7- انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المجالات الأخرى :

اكتسحت تكنولوجيا المعلومات جميع مناحي الحياة ، وأدخلت على جميع عمليات الإنسان اليومية وحتى الخصوصية جداً، كالحياة الدينية ،حيث نجد أن تكنولوجيا المعلومات توفر الكثير من الخدمات الدينية كما أنها سهلت بعض الاحتياجات لمختلف جميع الشرائح في الجانب الديني هذا وما بالك الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية .. الخ ولذلك سنتعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات ببعض الجوانب خاصة ذات العلاقة بالجانب التكويني للمهارات البشرية .

1- تكنولوجيا المعلومات والتعليم.

يعد المجال التربوي هو القاعدة الأساسية لتنمية الموارد البشرية ، كما أنه يعتبر المجال الأول في رفع الكفاءات المهنية للأفراد ، فعندما تستطيع المدرسة أو الجامعة أو مراكز التكوين المختلفة أن تقدم إلى المجتمع بصفة عامة وإلى المدرسة بصفة خاصة فرداً عالياً في المستوى التعليمي أو التكويني، فإنها بذلك قد قطعت شوطاً مهماً في

توفير الكفاءات المهنية ، لذا نجد غالبية المجتمعات تهتم بهذا الجانب بل أن الدول الكبرى تخصص الجزء الأكبر من اهتمامها إلى مثل هذه المجالات ، " لذلك زاد الاهتمام في السنوات الخيرة بدور التكنولوجيا في هذه العملية ، ودار جدل كبير حول أهمية التكنولوجيا وأنواعها ، وجدوى الاستعانة بها وأفضل الأساليب للاستفادة منها في تطوير التعليم ومعالجة مشكلاته ورفع أداء المعلم والطالب"¹ .

وان الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في الجانب التعليمي هو عبارة عن قفزة نوعية وخطوة جبارة تحول الطالب من الفكرة التقليدية للتحصيل العلمي إلى الفكرة الحديثة وهي فكرة الإبداع ، " التوظيف التكنولوجي في التعليم والتعلم ، هو تناغم للخريطة التعليمية التعلمية للأوضاع التربوية مع معطيات القرن الحادي والعشرين والعصر الرقمي والتطبيقات العلمية الحديثة، وحتى يتجاوز التعليم التناول التقليدي أي ثقافة التحصيل والتخزين إلى ثقافة الإبداع .. من ثقافة القلم والورقة إلى تعليم جديد لتشكيل العقل المفكر المنفتح المنتج المبدع القادر على إدراك علاقات جديدة ورؤى إستراتيجية شبكية تتجاوز الوضع القائم إلى العصر المقبل ، وبذلك ينتقل التعليم الجماهيري إلى الإبداع الجماهيري ...وحتى تتسم عمليات التعليم والتعلم بالمرونة والتشعب والتجديد والتجويد"² .

واستطاعت المنظومة التربوية أن تتجاوز الكثير من المعوقات التي كانت سبباً مباشراً في ضعف التحصيل العلمي ، وذلك بفضل إدخال تكنولوجيا المعلومات في مختلف مناحي العملية التعليمية، حيث حلت البرامج المعلوماتية الكثير من المعضلات العلمية ، فبرنامج Word حل محل الورقة والتعلم، و Excel محل الجداول وغيرها من البرمجيات المستخدمة .

كما نجد أن أجهزة التخزين والذاكرة قد أعطت فرصة أكبر للتحصيل من خلال القدرة على المراجعة في أي وقت ، واسترجاع المعلومات المقصودة واختزال كثير من الجهد بالإضافة إلى دقة متناهية في نوعية المعلومة.

¹ - عبد المجيد الرفاعي ، مرجع سابق ، ص 85 .

² - حسن شحاتة ، مرجع سابق ، ص 13 .

وللدلالة على مكانة تكنولوجيا المعلومات في المجال التعليمي نجد أن معايير الجودة العلمية التي من خلالها يوضع السلم الترتيبي لمختلف الجامعات عبر العالم ، يعتمد بالأساس الأول على مدى استخدام هذه الجامعات إذن إن العملية التربوية استفادت مثلها مثل المجالات الأخرى من التطور الرهيب في تكنولوجيا المعلومات " حيث انعكست ذلك التطور الهائل على منظومة التعليم بحث التربويون عن طرق واستراتيجيات وأساليب وتقنيات ونماذج جديدة لمواجهة العديد من التحديات التي تواجد العملية التعليمية ، وللمساعدة في تجويد العملية التعليمية ، فقد ظهر ما يسمى بالتعليم الإلكتروني " ¹

● مفهوم التعليم الإلكتروني :

أخذ التعليم الإلكتروني جملة من المفاهيم ، اختلفت مع اختلاف الطريقة المستخدمة للآليات التكنولوجية الحديثة في العملية التعليمية .

هو طريقة ابتكاره لإيصال بيئات التعلم الميسرة ، والتي تتصف بالتصميم الجيد والتفاعلية المتمركزة حول المتعلم لأي فرد في أي مكان وزمان ، عن طريق الانتفاع من الخصائص والمصادر المتوفرة في العديد من التقنيات الرقمية سويًا مع الأنماط الأخرى من الموارد التعليمية المناسبة لبيئات التعليم المفتوح والمرن ².

ويرى كل من لاري وسوزان كيسمان أنه من الناحية التقنية، يمكن اعتبار أي شيء يستعمله الإنسان من وسائط الحاسب الإلكتروني أو بواسطتها هو تعلم إلكتروني ³.

إذن التعلم الإلكتروني هو ذلك التعلم الذي ندخل في إطار الوسائل التكنولوجية الحديثة سواءً كلياً أو جزئياً وان كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة .

¹ - المرجع نفسه ، ص 17 .

² - محمد محمود عطا ، تكنولوجيا التعليم في رياض الأطفال ، دار طيبة للطباعة ، القاهرة ، دون سنة نشر ص 194 .

³ - المرجع نفسه ، ص 195 .

أما المدرسة الإلكترونية فهي نوع من المدارس يقوم على الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الحاسبات والمعلومات بكافة أنواعها ، فهي مدرسة متطورة جداً باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، وتعمل على تشجيع الطلاب على التعلم الذاتي وإتاحة الفرصة لهم ، للاتصال بمصادر التعلم المختلفة (المحلية والعالمية) ، والحصول على المعلومات بأشكالها المختلفة (المسموعة المقروءة والمرئية) ، وذلك من خلال معامل الحاسبات الملحقة بها ¹.

* نماذج التعليم الإلكتروني في عملية التعليم والتعلم : هناك جملة من النماذج في عملية التعليم والتعلم الإلكتروني نذكر منها ² :

أ - النموذج الجزئي أو المساعد :

يتم من خلال هذا النموذج استخدام بعض أدوات التعلم الإلكتروني في دعم التعليم الصدفى التقليدي ، وقد يتم أثناء اليوم الدراسي في الفصل أو خارج ساعات اليوم الدراسي، ومن أمثلة هذا النموذج توجيه الطلاب إلى تحضير الدرس التالي من خلال الاطلاع على بعض مواقع الانترنت ، وقيام المدرسة بوضع الجداول المدرسية وأسماء الطلاب على أحد مواقع الانترنت ، وتوجيه الطلاب إلى القيام ببعض الأنشطة الاثرائية باستخدام برمجية الحاسوب أو الشبكة العالمية للمعلومات ، واستفادة المعلم من الانترنت بتحضير درسه وفي تعزيز المواقف التدريبية التي سيقدمها في الفصل التقليدي .

ب - النموذج المختلط : ويتضمن هذا النموذج الجمع بين التعليم الصفي والتعليم الإلكتروني داخل غرفة الصف أو في معمل الحاسوب ، أو في مركز مصادر التعلم أو في الصفوف الذكية أي الأماكن المجهزة في المدرسة بأدوات التعلم الإلكتروني ، مع تأكيد على أن دور المعلم ليس الملقن بل الموجه والمدير للموقف التعليمي، ودور المتعلم هو الأساس فهو يلعب دور ايجابياً في عملية تعلمه .

¹ - طارق محمد عباس ، مرجع سابق، ص 151

² - حسن شحاتة ، مرجع سابق ، ص 18-19

وتأخذ عملية الجمع بين التعلم الإلكتروني والتعليم الصفّي أشكالاً عديدة منها أن يبدأ المعلم بالتمهيد للدرس ، ثم يوجه طلابه إلى تعلم الدرس بمساعدة برمجية تعليمية، ثم التقويم الذاتي النهائي باستخدام اختبار بالبرمجة (تقويم الكتروني) أو اختبار ورقي (تقويم تقليدي) ، وقد تبدأ عملية التعلم بالتعليم الإلكتروني ثم التعليم الصفّي ثم يتم التقويم بأحد الشكلين (التقليدي أو الإلكتروني) .

ج - النموذج الكامل للتعلم الإلكتروني : في هذا النموذج يعتبر التعلم الإلكتروني بديلاً للتعليم الوصفي ويخرج هذا النموذج خارج حدود الصف الدراسي ، فهو لا يحتاج إلى فصل بجدرانه الأربعة أو مدرسة ذات أسوار بل يتم التعلم من أي مكان وفي أي وقت وخلال الأربعة والعشرين ساعة من قبل المتعلم ، بحيث تتحول الفصول إلى فصول افتراضية وهذا ما يطلق عليه بالتعلم الافتراضي ويتم هذا في مدراس أو جامعات افتراضية ، وهو أحد صيغ التعلم عن بعد ويكون دور المتعلم هو الأساس أين يتعلم ذاتياً بطريقة فردية على حدة ، أو بطريقة تعاونية مع مجموعة صغيرة من زملائه الذين يتوافق معهم ويتبادل معهم الخبرات بطريقة تزامنية أو غير تزامنية عن طريق غرف المحادثة ومؤشرات الفيديو ، البريد الإلكتروني ...الخ.

***أهداف التعليم الإلكتروني :** يهدف التعليم الإلكتروني إلى¹ :

- زيادة فاعلية المعلم والمتعلمين مع بعضهم البعض والتواصل المستمر بينهم .
- توفير الكثير من الوقت والجهد للمتعلمين وسهولة الحصول على المعلومات .
- تحقيق التعليم بطريقة ممتعة وبأساليب تناسب المتعلم .
- تحفيز المتعلم على اكتساب العديد من المعارف والخبرات واعتماده على النفس .
- مواكبة كل من المعلم والمتعلم لمعطيات العصر، وهذا أسلوب يؤدي إلى تهيئة جيل جديد للحياة العملية والتعليمية.

كما يرى حسن شحاتة أن التعليم الإلكتروني يهدف أيضا إلى¹ :

¹ - محمد محمود عطا ، مرجع سابق، ص 198

- خلق شبكات تعليمية لتنظيم وإدارة عمل المؤسسات التعليمية.
- تعزيز العلاقة بين أولياء الأمور والمدرسة وبين المدرسة والبيئة الخارجية .
- اكتساب الطلاب المهارات أو الكفاءات اللازمة لاستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات.
- تقديم التعليم الذي يناسب فئات عمرية مختلفة مع مراعاة الفروق الفردية بينهم .
- خلق بيئة تعليمية تفاعلية من خلال تقنيات الكترونية جديدة ، والتنوع في مصادر المعلومات والخبرة.

* معوقات التعليم الالكتروني :

توجد جملة من المعوقات التي تعيق عملية التعلم الالكتروني نذكر من ذلك:

- عدم توفر كل الطلاب على شبكة الانترنت منزليا .
- عدم تحكم جل الطلاب في تقنيات تكنولوجيا المعلومات الحديثة .
- نقص المدارس الالكترونية حتى في العالم المتقدم نجد غالبية المدارس تعتمد على الصف التقليدي .
- كثرة الطلاب في الصف الواحد مما يصعب من عملية التعليم الالكتروني .
- عدم توفير المعلمين للدروس الكترونيا لطلابهم واعتمادهم طريقة الإلقاء التقليدية .
- عدم تطابق المناهج الدراسية على شبكة الانترنت بين مختلف المدارس حتى ولو كان ذلك داخل القطر الواحد .
- عدم استيعاب جيل من المعلمين والمتعلمين نشؤوا على الطريقة التقليدية ، بسرعة الحياة الالكترونية المتصاعدة وعدم قدرتهم الذهنية والنفسية على مسايرة هذا التغيير في الحياة التعليمية.

ب - تكنولوجيا المعلومات وعملية الاتصال :

ترتبط تكنولوجيا المعلومات بوسائل الاتصال ارتباطاً وثيقاً، بل هناك من يعتبرها جزء لا يتجزأ من تكنولوجيا المعلومات، وفعلاً ذلك حيث إذا اعتبرنا أن ما توفره وسائل الاتصال في عملية نقل وتبادل المعلومات الالكترونية

¹ - حسن شحاتة ، مرجع سابق ، ص 20 .

، سواء من خلال الأقمار الصناعية التي تعد أحد أهم الاختراعات التي عجلت من الانفجار الإلكتروني الذي تشهده البشرية أو من خلال شبكات الاتصال " فإن تكنولوجيا المعلومات وليدة الامتزاج بين عتاد الكمبيوتر . والبرمجيات وشبكات الاتصال"¹.

وكان الجيل الرابع يتألف من نظم الكمبيوتر والمعلومات صاحب الكلمة العليا ، في مملكة تكنولوجيا المعلومات وفي ذات الوقت كانت تعمل العناصر الثلاثة لتكنولوجيا المعلومات - العتاد - البرمجيات - الاتصالات بطريقة مستقلة عن بعضها البعض وابتداء من الجيل الخامس وما بعده اندمجت العناصر الثلاثة.... وبعد هذا الاندماج توجت الانترنت وغيرها من شبكات الاتصال المرافقة ملكة لعملية تكنولوجيا المعلومات²

وقد كان لاكتشاف الأقمار الصناعية دور بارز في خدمة التطور التكنولوجي ، حيث كانت "كل أنظمة الأقمار الصناعية تستخدم للخدمات الهاتفية ونقل المعلومات والبيانات"³.

إنّ وإذا ما اعتبرنا بأن تكنولوجيا الاتصال يقصد بها القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر ، وان تكنولوجيا التخزين والاسترجاع تشكل مع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة تكنولوجيا المعلومات بمعناها الواسع⁴. فإنه يبرز لنا العلاقة التداخلية التتابعية بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، حيث تلعب هذه الوسائل الحديثة دوراً هاماً في حياة الشعوب وتعد "شريان الحياة في المجتمع البشري ، فلم يعد الفرد يستطيع الحياة دون مواكبة ما يدور حوله على الساحتين سواء الدولية أو العالمية"⁵.

¹ - بدر خضر ، مرجع سابق، ص 14 .

² - المرجع نفسه ص 15 .

³ - محي الدين عبد الحليم ، مرجع سابق، ص 126 .

⁴ - طارق محمد عباس ، مرجع سابق ، ص 151 .

⁵ - محي الدين عبد الحليم ، مرجع سابق، ص 7 .

من خلال هذا القول يتبين لنا بأن عملية الاتصال بتزويجها مع تكنولوجيا المعلومات شكلا سلاحا جديداً في إطار الصراعات الإقليمية والعالمية "لقد اكتشفت الدراسات العلمية المختلفة أن هذه الوسائل أصبحت أقوى أسلحة العصر"¹.

ومن خلال كل هذا يتضح أنه على كل المجتمعات أن تجابه بكل ما لديها من قوة إذا أرادت الحفاظ على مقوماتها ، ويجب عليها أن تطور من قدراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال "لأن الإغلاق والانطواء مجرد ردود فعل سلبية لا تفي بالغرض"².

وأنه في ظل هذه العلاقة الوطيدة بين هذه الوسائل مجتمعة ، وفي ظل عدم القدرة على الانطواء فإما المجابهة وان لم تكن مكافئة ، وإما التبعية اللامشروطة للأخر .

ج- تكنولوجيا المعلومات والمنظومة الاقتصادية :

إن التطور المرحلي في تكنولوجيا المعلومات ابتداء من العصر الحجري وصولاً بنا إلى عصر الأجيال التكنولوجية ، كان الهدف منه هو الخدمة للمنظومة الاقتصادية فإذا نظرنا إلى أولى التكنولوجيات وهو استخدام البدائي للحجر كان من أجل غاية اقتصادية ، وحتى التطور الإنساني لتكنولوجيا المعلومات في الحضارات الأولى للتجمع البشري كانت اقتصادية أيضاً حيث نجد تكنولوجيات السقي في الحضارة الفرعونية ، كما نجد العجلة في بلاد الرافدين وخدمتها في مجال الري كذلك، كل هذا من أجل تطوير المنتج الزراعي ليلبي الحاجة المتزايدة للغذاء نتيجة الزيادة في النمو الديمغرافي.

ثم إذا تحدثنا عن الثورة الصناعية فكانت الغاية منها هي رفع من كمية الإنتاج ونوعه ، والتقليل من الكلفة الإنتاجية بغرض الريح الاقتصادي .

¹ - المرجع نفسه ص 7 .

² - عبد الغني عماد ، الثقافة وتكنولوجيا الاتصال ، مركز دراسات الوحدة العربية ، القاهرة دون سنة نشر ص 13 .

لكن الجديد في الأمر أن تكنولوجيا المعلومات تحولت في العصر الحالي من منتج للسلع إلى سلعة في حد ذاتها تعود بالريح الكبير على منتجها ولعل أبرز مثال على ذلك " بيلغيتس " صاحب شركة ميكروسوفت المتخصصة في البرمجيات على رأس قائمة أغنى رجال العالم ، وهذا يدل على الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات باعتبارها المحرك الأساسي للعملية الإنتاجية ، حيث أصبح اليوم المصنع الإلكتروني الذي حلت العقول الإلكترونية به محل اليد العاملة ، ورغم ما يحسب لها من سلبات على الجانب الاجتماعي كالبطالة ، إلا أنها أثبتت مكانتها في العملية الإنتاجية بصفة خاصة والمنظومة الاقتصادية بصفة عامة.

ويمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تمثل اليوم العامل الرئيس في استمرار العملية الإنتاجية و "إن أي تأخر في مواكبتها سوف يقضي على المؤسسة بالزوال...لقد أصبح التغيير التكنولوجي ضرورة لا بد منها لتحقيق الريادة و البقاء".¹

هذا في ما يخص تكنولوجيا المعلومات والمنظومة الاقتصادية من جانبها المادي ، أما من جانبها البشري فسنعالجها لاحقاً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية .

د- تكنولوجيا المعلومات والمنظومة الثقافية: إذا نظرنا إلى الثقافة ببساطة وإيجاز ، الأسلوب العام لحياة جماعة أو مجتمع معين، في مكان وزمان محددين ويندرج تحت مصطلح أسلوب عام كل ما يربط بالحياة البشرية أو الاجتماعية أو الفردية بالبيئة الاجتماعية.²

وإذا افترضنا بأن تكنولوجيا المعلومات لم تترك مجالاً إلا ودخلته، " فالآثار التي تخلفها التكنولوجيا تصل في يومنا هذا إلى شتى مجالات الحياة بما في ذلك قيمنا وحياتنا الخاصة " فإنه في هذه الحالة فإن تكنولوجيا المعلومات قد وردت إلى الثقافة من كل أبوابها وبالتالي فإنه يكون لها دور فعال في المنظومة الثقافية للمجتمعات " فقد كانت

¹ - Daniel PEMARTIN, Réussir le changement, Les éditions ESF. Entreprise moderne d'édition librairies technique, Dauphine, Paris, 1987, P: 26.

² - حسين فهمي ، قصة الانثروبولوجيا ، عالم المعرفة ، الكويت 1986 ص18.

الثقافة ولا تزال أحد المجالات المصاحبة للصراع بين الأمم والحضارات وهي قد اقتضت في الماضي على التأثير والتأثر المتبادل عبر التجاور الجغرافي والسفر والتجارة ، ومن تم عبر الحروب ، التي تفرض في

نتيجتها كثافة الغالب وطرائقه في العيش عبر آلية التقليد والمحاكاة التي أجاد العلامة ابن خلدون تفسيرها كالمغلوب مولع أبداً بالافتداء بالغالب في شعاره وزيه ونحلته وسائر أحواله وفوائده¹

فانه اليوم بعد " التآلف بين أجهزة الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات ، فأصبح الوصول إلى المعلومة غير محدود تقريبا ... لاسيما أن التطورات التي حدثت مؤخراً في التكنولوجيا قامت بالحد من العوائق التي تحول دون الاتصال عبر المسافات²

أي أن الصراع القائم على الحدود قد زال بزوال تلك الحدود لتكنولوجيا المعلومات، كما سبق وأن قلنا قد ألغت نهائياً تلك الحدود ، وبالتالي مع أن الثقافة هي أساس الصراع بين الأمم فإن شدة الصراع قد تحادمت أكثر فأكثر وبالتالي فإن السلاح التقليدي قد انطوى وتقرم دوره إلى حد بعيد وحلت محله تكنولوجيا المعلومات كأداة للصراع " كانت القوة المادية هي الحاسمة في إخضاع الآخرين وفرض شروط المنتصرين عليهم ، لكننا اليوم نشهد تحولاً جذرياً في أدوات وتقنيات أداة الصراع³ ، ولكن الصراع على ماذا ؟ إن الصراع التقليدي كان من أجل الموارد المادية بالدرجة الأولى ثم تكون جوانب أخرى في طيات ذلك الصراع منها الثقافة ولكن أن ميدان الثقافة انتقل من كونه عاملاً مساعداً ليصبح من أبرز حقول الصراع المعاصرة " ⁴

يتضح لنا أن الصراع من أجل الثقافة والسلاح تكنولوجيا المعلومات ، فلا بد للمجتمعات أن ترفع من إمكاناتها " بغرض الحفاظ على الهوية في ظل التفاوت الهائل بين موازيين القوى في العالم بين الشمال والجنوب⁵ ومن أجل

¹ - عبد الغني عماد ، مرجع سابق ، ص 11

² - شريف درويش اللبان . تكنولوجيا الاتصال المدينة برس للطبع والنشر القاهرة 2003 ص 17 .

³ - عبد الغني عماد ، مرجع سابق ، ص 12 .

⁴ - كريم أبو حلاوة . الآثار الثقافية للعولمة ، مجلة عالم الفكر . المجلد 29 العدد 03 (جانفي - مارس 2001) ص 181

⁵ - عبد الغني عماد ، مرجع سابق ، ص 13 .

الحفاظ على مقوماتها الثقافية في عالم يحتدم فيه الصراع مع كل مرحلة جديدة من مراحل التطور في تكنولوجيا المعلومات باعتبارها الأداة الأساسية في هذا النوع الجديد من صراع الحضارات.

هـ - تكنولوجيا المعلومات والمنظومة السياسية :

لا يمكن للمنظومة السياسية بما تتبوؤه من مكانة كأساس للحراك أو الثبات الاجتماعي أن لا تتأثر بالتحرك الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات " وإن علاقتها بالسياسة تزداد و وثوقا بشكل مطرد ، فلم تعد شاغل السياسات القطاعية ، كالتعليم والإعلام و الصحة و الصناعة والزراعة وصارت تحتل موقع بارز في فكر القيادات السياسية للدول بل تجاوزت ، ذلك لتصبح أحد البنود الأساسية في أجندة السياسات الإقليمية و العالمية ومن ابرز مظاهر العلاقة بينهما ، ما يتعلق بالديمقراطية التي أدت تكنولوجيا المعلومات إلى أعادت النظر في أساسها " ¹ .

ولعل ما يؤكد هذا القول الدور الذي لعبته تكنولوجيا المعلومات فيما يعرف بثورات الربيع العربي (الثورات العربية والتحولات التي رافقتها بين العامين 2010 و 2013) ²

حيث لعبت فيها تكنولوجيا المعلومات الدور الفعال في التغيير والحراك السياسي ، حيث ربطت العديد من التحاليل بين حدوث الثورات والانتشار الواسع لآليات التواصل الجديدة المتطورة والذكية كالهواتف النقالة والبريد الإلكتروني وبشكل خاص ما يطلق عليه بالشبكات الاجتماعية ³ .

إن فإن تكنولوجيا المعلومات هي المحرك الجديد للمنظومة السياسية في إطار علاقة جديدة تربط بين تكنولوجيا المعلومات والمنظومة السياسية . في طابعها الحركي الثوري أو في طابعها الثباتي الاستقراري.

¹ - بدر خضر ، مرجع سابق ، ص 27 .

² - أحمد الخمسي، أحمد كرمود وآخرون ، الربيع العربي ، دار شرق للكتاب ، لبنان 2013 ص 9 .

³ - سمير أبو زيد وآخرون ، حوارات ما بعد الثورة ، مركز نهاء للبحوث والدراسات بيروت ، لبنان . ط 1 2012 ص 30 .

8- تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي :

سبق وأن تحدثنا بأن تكنولوجيا المعلومات قد شقت طريقها في جميع المجالات ، كما أنها اكتسحت كل الأقطار وبلغ مداها حتى القطب المتجمد هذا فما بالك بالدول المجاورة أو المقابلة للدول الغربية ، التي تعد المصدر الرئيسي لتكنولوجيا المعلومات الحديثة .

وتعد الدول العربية بصفتها المقابل للدول الغربية في الضفة الجنوبية للمتوسط الشريك الأساسي والمستفيد الأول من هذا التطور ، وليس من الغرب بقدر ما هو رد جميل حيث أن معظم التكنولوجيات الحديثة طورت على حساب التكنولوجيا العلمية التي وصلت إلى أوروبا من حضارة الضفة الجنوبية للمتوسط خاصة عبر الأندلس "حيث ازدهرت العلوم الطبيعية وأصبحت مراكز إشعاع حضاري ومنازة للعلم في مختلف حقول المعرفة ، ويقصدها الناس من كل مختلف أنحاء الدنيا ... وعلى خلفية هذه العلوم انتشرت الحضارة العربية من الملايو شرقاً إلى الأندلس غرباً واعتنقتها الإنسانية لقرون عدة كونها تميزت بشموليتها واتساع أفاقها وعقلانيتها مع الحضارات الأخرى"¹.

ولكن كل هذا لم يحدث ونجد أن الدول العربية تعاني من نقص رهيب في استخدام تكنولوجيا المعلومات، ولم يكن القرب الجغرافي عاملاً أساسياً في انتقال التكنولوجيا ، خاصة مع ضفة المتوسط الجنوبية .

وهذا النقص ليس بالمقارنة مع الدول الكبرى في هذا المجال إنما مع دول لوقت قريب كانت تعاني في ذيل ترتيب السلم الهرمي لاستخدام وإنتاج تكنولوجيا المعلومات " وعلينا أن نتحدث عن سنغافورة التي جعلت من تكنولوجيا المعلومات أحد المصادر الأساسية لدخلها القومي وتمييزها الاجتماعية والهند التي أصبحت خلال عشر سنوات

¹ - إبراهيم الأخرس، الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية .إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة 2008 ص 77. 78.

ثالث دولة في العالم في صناعة البرمجيات بل يساهم علماءها في وضع الأسس النظرية لتكنولوجيا (البيوسيلكون) لدمج العناصر البيولوجية مع شرائح السيلكون الإلكترونية¹ .

إن هذا التحليل وهذه المقارنة ليس الغرض منها إبراز المكانة المتخلفة للدول العربية في مجال تكنولوجيا المعلومات، بقدر ما هو محاولة لمعرفة الأسباب وربما إعطاء حلول تكون بمثابة مساهمة بسيطة لنهوض بهذا القطاع في هذا القطر .

1 - مظاهر التخلف العربي في تكنولوجيا المعلومات :

تتجلى مظاهر التخلف العربي في تكنولوجيا المعلومات تقريبا في جل المجالات ولكننا سنركز على المجالات الحيوية والمجالات الفعالة وذات الارتباط المباشر بتكنولوجيا المعلومات .

أ - القطاع الصناعي : تبرز مظاهر التخلف العربي في تكنولوجيا المعلومات من جانبها الصناعي من خلال تحليلنا لهذه العناصر.

1 - نوعية الواردات والصادرات للعالم العربي : تحتل الآلات والمعدات المرتبة الأولى من الواردات العربية مما يدل على اعتماد الصناعة العربية في تكوين قاعدتها المادية على الاستيراد من الخارج ، بل ان هناك دراسات توصلت إلى أن التكنولوجيا لم تبرز خلال العقود الأخيرة من التنمية العربية كعنصر إنتاجي أو مساعد له وإنما ظهرت كعنصر استهلاكي ، وفي ذلك الإثبات القاطع على عدم فعالية النشاطات المبذولة لتشييد الصرح الصناعي لتحقيق الاعتماد التكنولوجي على الذات² .

وأنة ليس من الضروري الاطلاع على الإحصائيات السنوية لواردات وصادرات الدول العربية لمعرفة طبيعة هذا الميزان ، بل يكفي المتصفح لبلد المنشأ (Made in) في السلع المتوفرة في السوق ليعرف حجم الكارثة أن

¹ - بدر خضر ، مرجع سابق، ص 17 .

² - أحمد عارف العساف ، محمود حسين الوادي ، اقتصاديات الوطن العربي ، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان 2010. ص 154- 155.

غالبية السلع المصنعة مستوردة ، وكل الصناعات التي تعتمد على تكنولوجيا جد متطورة مستوردة من الدول الغربية أو جنوب شرق آسيا والصين التي سيطرت على السوق العربية .

2 - حجم الإنفاق في الجانب التكنولوجي : أشارت الإحصائيات " أن اليابان التي استغلت النقلة النوعية للإلكترونيات الميكروية لتلتحق بأمريكا في مجال صناعات العتاد والاتصالات إلى الحد الذي كادت أن تصبح معه صناعة المعلومات رهينة لإنتاج (المسابك) اليابانية لإنتاج الشرائح الإلكترونية"¹ .

كما أنها تخصص أكبر قدر من ميزانيتها للبحث العلمي والتطوير من إمكاناتها التكنولوجية ، بينما تخصص ما قيمته 1 % من الميزانية العامة للأمن القومي . (إحصائيات سنة 2000) ، في حين إذا ما قارنا هذا مع الدول العربية فنجد العكس تمامًا فهذه الدول جاملة و في نفس الفترة نجد حجم الإنفاق لديها على البحث والتطوير بصورة تدريجية من 0.5 إلى 2%² .

وذلك راجع إلى عدة أسباب منها انخفاض نسبة النمو الاقتصادي وضعف دور القطاع الخاص في الاقتصاد العربي عامة واستمرار التوجه نحو شراء المعرفة والتقنية من الخارج في المشاريع الصناعية الكبرى³ "

3 - غياب إستراتيجية شاملة للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات : إن مصطلح الإستراتيجية قريب المدى أو بعيد المدى في التخطيط للنهوض الشامل لتكنولوجيا المعلومات سواءً على المستوى العام للدولة أو على المستوى المؤسسي غالبًا ما ينوب عليه مصطلح القرارات الارتجالية أو إستراتيجية التخطيط الآلي .

وإن ما يدل ويؤكد على هذه الفكرة مرور ما يقارب النصف قرن على استقلال الدول العربية من الاستعمار الأجنبي ، ولم تستطع أي من هذه الدول منفردة أو مجتمعة على تقديم صناعة تحويلية ولوحة تكنولوجيا بسيطة ، بل إن صادرات هذه الدول يمثل فيها البترول الخام غير المحول أي صناعة استخراجية ما يفوق 90% من

¹ - بدر خضر ، مرجع سابق ، ص 17 .

² - أحمد عارف العساف ، مرجع سابق ، ص 155 .

³ - المرجع نفسه ، ص 155.

إجمال الصادرات، رغم أن قيمة هذا المنتج تجلت في السوق العالمية بعدما استخدمها العرب كوسيلة ضغط في الحرب العربية عام 1973، و منذ ذلك الوقت لم تكن هناك إستراتيجية ولو حتى بعيدة المدى على تطوير تكنولوجيا تحويلية تولي الربح الكبير على الاقتصاد العربي بدل تصديره خامًا بثمن أقل ما يقال عنه أنه غير مستقر ، وبالتالي عدم استقرار هذه الاقتصاديات التي يكون فيها البترول العامل الأساسي. ورغم أن هذه الدول خاصة شمال إفريقيا منها قد وضعت خطة تنموية في القطاع الصناعي حقبة السبعينات والثمانينات ولكنها فشلت لأنها كانت قائمة على استيراد التكنولوجيا خاصة من الاتحاد السوفيتي آنذاك ، لأن معظم هذه الدول تبنت الاشتراكية التي يراها الاقتصاديون الأنسب للدول حديثة العهد بالاستقلال .

إذن ومن خلال "هذه التجارب لمواجهة الراهات الجديدة للوطن العربي الناتجة عن ضرورة النهوض بمجتمع الاتصالات والمعلومات"¹ أصبح وضع الاستراتيجيات الهادفة من الوسائل الناجعة لصناعة متطورة.

هذا إلى جانب جملة من المشاكل التي تواجه صناعة الالكترونيات في الوطن العربي، ونقول صناعة الالكترونيات لأنها الصناعة التي تعتمد بشكل أكبر على تكنولوجيا المعلومات ، والتطور العلمي والمعرفي المرتبط بها، ومن خلالها تتضح لنا جملة أخرى من مظاهر التخلف الصناعي .

1-نقص الخبراء في مجال الالكترونيات .

2- نقص النظم المصنعة محليا .

3- الاعتماد على المصادر الخارجية للمكونات الالكترونية .

4- الإنتاج بكميات محدودة أو صغيرة نظرا لضعف الاستثمارات في هذا المجال، و زيادة الأعباء المالية على تكاليف التجميع و التصنيع .

5- عدم قدرة التصنيع المحلي على المنافسة في الأسواق العالمية نظرا لتواضع مستوى الجودة الشاملة .

¹ - طارق محمود عباس ، مرجع سابق، ص 118 .

- 6- عدم وجود رؤية مستقبلية لدى الحكومات العربية في هذا المجال .
- 7- عدم وجود تنسيق كافي لتخطيط وتبادل المعلومات بين الدول العربية.
- 8- وضع القرارات و الاستراتيجيات دون الاستعانة بالخبراء والمتخصصين .
- 9- عدم وجود دراسات سابقة عن الأسواق المجاورة لمنطقة الإمداد العربي للاحتياج و التبادل ،والسلعي التكنولوجي .
- 10- فرض الرسوم المرتفعة في الدول العربية مما يقلل من فرص التبادل الصناعي.
- 11- ضعف البنوك و بالتالي قلة القروض الاستثمارية خاصة في الصناعات الالكترونية .

ب - الجانب التعليمي والتدريبي :

- 1 - مدرسة تقليدية في مجابهة مدرسة الكترونية : إن المتأمل للصفوف التعليمية سواءً في المدارس أو الجامعات أو مراكز التكوين والتدريب يلاحظ الاكتظاظ الذي يعيق عملية التحصيل العلمي ، كما أنه يلاحظ تقليدية الطريقة المتبعة في التدريس ، ففي عصر العولمة مازال الطباشير والورقة والقلم هما عماد العملية التعليمية سواءً من الملقن أو الملقن له ، هذا من جهة .
- أما " من الجهة المقابلة منظومة تعليمية لتقديم البرامج التعليمية أو التدريبية للمتعلمين أو المتدربين في أي مكان باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات التفاعلية مثل أجهزة الحاسوب ، الانترنت ، القنوات المحلية أو الفضائية للتلغاف، الأقراص الممغنطة ، البريد الالكتروني المؤتمرات عن بعد " ¹ .

¹ - أحمد محمد سالم ، تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني ، مكتبة الراشد للنشر والتوزيع . الرياض 2004 ص 08 .

من خلال المقارنة بين وسائل التكوين بداية بالعالم العربي " الذي وجدنا فيه أن العملية التعليمية لازالت تتم داخل الصفوف الدراسية ، وترتكز على المعلم كمصدر أساسي للمعلومات¹ " والمجتمع الغربي الذي يعتمد على وسائل تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية ، يمكننا التنبؤ بنتائج التكوين بعد التخرج (العمال) .

2 - الأمية الالكترونية : هناك الكثير من الناس من يستطيعون القراءة والكتابة إلا أنه يطلق عليهم صفة الأمية ببساطة لأن هذا العصر تجاوز المصطلح التقليدي للأمية وليس الأمي من لا يجيد القراءة ولا الكتابة بل الأمي من لا يجيد استعمال التكنولوجيات الحديثة خاصة الحواسيب منها.

3 - عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي : تتحكم الأسواق العالمية في سوق النفط فتارة ترتفع وتارة تنخفض وتارة تهوي إلى الهاوية ومعها تأخذ غالبية الدول العربية التي يتحكم البترول في اقتصادها ، وبالتالي تتأثر جميع المجالات الأخرى وفي مقدمتها التعليم ، لأنه أول القطاعات التي تمسها عملية التقشف وذلك لأن هذه الشعوب لا تثور في وجه الأنظمة عندما تخوى عقولها بل عندما تخوى بطونها ، وما يهم الأنظمة هو الحفاظ على عدم توازن شعوبها ، كما أن عدم الاستقرار السياسي يؤدي إلى التأخر الدراسي والاضطرابات وغيرها من العوامل التي تشهدها الدول العربية خاصة في السنوات الأخيرة بعدما يعرف بثورات الربيع العربي فبعدها كانت الدول تتاضل من أجل التقليل من الأمية التكنولوجية أصبحت تسعى إلى مواجهة الأمية التقليدية نظير تحول المدارس إلى تكنات وعدم توفر الجو المناسب للدراسة في كثير من المناطق .

4 - التفاوت الداخلي والخارجي :

عندما نتحدث عن التفاوت الداخلي نقصد به داخل القطر الواحد وبالذات الريف والحضر، أو المناطق الشمالية المتحضرة والمناطق الجنوبية الصحراوية ، حيث تختلف الإمكانيات المادية وحتى الذهنية في استيعاب تكنولوجيا المعلومات في المناطق الصحراوية أو الريفية عنه في المناطق الحضرية ذات الاستعمال الواسع لهذه التكنولوجيات

¹ - طارق محمد عباس ، مرجع سابق، ص 151 .

، كما أن المدارس في هذه المناطق تستفيد من الربط بمختلف الشبكات وهو ما يصعب في المناطق الريفية و الصحراوية ذات التضاريس الصعبة ، كما نتحدث أيضا عن تفاوت خارجي أي بين الأقطار العربية في حد ذاتها ، فلا يمكن مقارنة تكنولوجيا المعلومات المستعملة للتلاميذ في الصف الدراسي في منطقة الخليج العربي به في منطقة مثل الصومال أو جيبوتي أو موريتانيا .

كل هذا يجعل من خلق منظومة مشتركة داخل القطر الواحد صعبا وما بالك بين جميع الأقطار العربية. 2-2-
مشكلات تواجه تكنولوجيا المعلومات في الوطن العربي من جانبها التعليمي :

هناك جملة من المشاكل التي تعيق عملية تطوير تكنولوجيا المعلومات في المجال التربوي التعليمي وكذلك قد تنطبق على المجال التكويني والتدريبي ونذكر من جملتها :

- نقص الهياكل التربوية التي تسمح بإدخال تكنولوجيا المعلومات إلى الفصول الدراسية فالإكتضاض داخل الصف لم يترك مساحة لمجال آخر داخل الصفوف الدراسية .
- الضعف الاقتصادي لبعض الدول في الأقطار العربية يجعل من توفير التعليم التقليدي صعب للغاية فما بالك التعليم الإلكتروني الحديث .
- نقص المدربين المكونين تكوينًا جيدًا في المجال التكنولوجي التعليمي ، وهو ما يصعب العملية في جميع الأقطار بل حتى داخل القطر الواحد .
- منظومة تربوية قديمة في محتوياتها لا تتماشى والتطور الرهيب في تكنولوجيا المعلومات.
- المراكز والمدارس لا تتوفر على شبكات الانترنت فما بالك بالحديث عن قوة التدفق في الانترنت الضرورية من أجل نقل الصوت والصورة في إطار التعليم والتكوين والتدريب عن بعد .
- الأمية بمعناها التقليدي ، حيث مازالت نسبة كبيرة في العالم العربي لا تجيد القراءة والكتابة .

- الأمية الالكترونية حيث إذا توفرت التكنولوجيا في جانبيها المادي من معدات وبرمجيات ، غاب العنصر البشري القادر على استغلال هذه الإمكانيات، ويتجلى هذا بشكل أكبر في دول الخليج ذات الإمكانيات المادية الضخمة، والعنصر البشري الذي مازال لم يستوعب بعد هذا التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- نقص منظومة مشتركة تربوية في العالم العربي موحدة المصطلحات حيث نجد اختلاف في التسميات بين المشرق والمغرب العربي وتسمية الشهور وكتابة الأعداد خير دليل على ذلك.

3- الحلول لنهوض بتكنولوجيا المعلومات في العالم العربي:

- من خلال ما سبق ذكره يتضح الضرورة الملحة لتكثيف الجهود من أجل النهوض بتكنولوجيا المعلومات في العالم العربي ، خاصة إذا علمنا أن هناك فجوة واسعة بين أقطاره والعمل على ردمها، وذلك ما سعت إليه الجامعة العربية في مؤتمرها المنعقد عام 1996 عند صدور القرار رقم 9 والذي يؤكد على ضرورة نقل المعارف والمهارات و التكنولوجيا بين البلدان العربية.¹
- وضع إستراتيجية قريبة المدى وأخرى بعيدة المدى في إطار تطوير تكنولوجيا المعلومات .
- العمل على الاستفادة من اللغة العربية بصفقتها العامل المشترك في مجال البرمجيات ، حيث إذا استطاعت إحدى الدول العربية على خلق أو ابتكار برمجيات عربية ، فالاستفادة تكون مباشرة لبقية الأقطار دون العمل على تكيفها لغويا مثل البرمجيات الأجنبية التي تعتمد مجملها على اللغات الأجنبية.
- إقامة إنتاج يعتمد على كثافة المعرفة والتكنولوجيا الرفيعة في عصر المعلومات² .
- العمل المشترك على خلق تكنولوجيا في مجال الصناعة التحويلية البترولية ، خاصة إذا علمنا أن هذا المنتج يمثل العصب الاقتصادي لهذه الدول .

¹ - www.ligue.arab.COM 22.5.2014 .26H52.

² - إبراهيم الأخرس ، مرجع سابق ، ص 84 .

- تحفيز الابتكار والإبداع العلمي والتكنولوجي وتطوير المنظومة الإدارية والقانونية لمواكبة المرحلة الراهنة، والقضاء على البيروقراطية والقوانين المقيدة لحركة الإبداع والاستثمار¹.
- تطوير المنظومة التربوية بالرفع من سبل العملية التعليمية إلى الخروج من النطاق التقليدي للتعليم وركب سرح الدول المتقدمة بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.
- الاتجاه إلى دعم الأجهزة الالكترونية خاصة المستخدمة في المجال التعليمي أو التدريبي، من أجل تغذية العقول بالعلوم والمعرفة المعاصرة، بدل البقاء في دعم المواد الاستهلاكية فقط .
- ربط المدارس ومراكز التكوين والتدريب بشبكات الانترنت سريعة التدفق .
- توفير جملة من الدروس على شبكة الانترنت ومطالبة التلاميذ أو الطلبة أو المتدربين بالاطلاع عليها كما يجب مطالبتهم بأبحاث من نفس المصدر حتى نخلق ثقافة تعليمية الكترونية .
- خلق مراكز الإبداع التكنولوجي ، والرفع من الميزانية المخصصة للبحث العلمي بصفة عامة والابتكارات التكنولوجية بصفة خاصة .
- ضرورة حماية براءة الاختراع للشباب العربي حتى يتضح لنا الدور الحقيقي لإسهاماته في مجال تكنولوجيا المعلومات العالمية .
- وضع عقبات أمام الاستيراد العشوائي للتكنولوجيات ، وبالمقابل منح تسهيلات للتكنولوجيات المحلية لأن هذه الأخيرة تكون فنية لا بد من حمايتها لأنها لا تستطيع المجابهة أمام التطور الرهيب للتكنولوجيا العالمية.

¹ - المرجع نفسه ص (84) .

9- تكنولوجيا المعلومات في الجزائر :

إن الحديث عن تكنولوجيا المعلومات في الجزائر لا يخرج بعيداً عن إطار الدول العربية ،كون أن الجزائر تمثل احد أقطاره وغالبًا ما ينطبق عليها جل ما تحدثنا عليه في الجزء السابق إلا هناك بعض الخصوصية وبعض التشخيص الدقيق لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر سنحاول أن نبرزه في هذا العنصر .

1-مراحل تطور التكنولوجيا في الجزائر :

مرت التكنولوجيا في الجزائر بعدة مراحل غالباً ما تعكس تلك المراحل السياسية العامة للدولة أو الاتجاه الاديولوجي المتبع، لذا كان تقسيمنا لهذه المراحل يكون حسب الاديولوجية التبعية

المرحلة الأولى : الاشتراكية

يرى الكثيرون بان المرحلة التي تعقب الاستقلال مباشرة لا يصلح بها إلا النظام الاشتراكي ،ونجد غالبية الدول حديثة الاستقلال تبنت نفس المنهج الاديولوجي ومنها الجزائر ، حيث و مباشرة بعد الاستقلال تبنت الاشتراكية ،ولم يكن هذا الاتجاه راصح المعالم في ظل دولة حديثة الاستقلال ،تعاني من التقلبات السياسية التي أثرت بدورها على التقلبات الاقتصادية ولكن تجلت السياسة الاقتصادية للدولة الجزائرية بعدما أممت المحروقات من الشركات الفرنسية ،وأصبحت لديها قاعدة اقتصادية ودخل من ريع المحروقات انطلقت من خلالها في إنشاء الشركات العمومية الكبرى SONATRO،SONACOM ... مجمع الحديد والصلب ، سونا طراك صوناطرو .

كل هذه عبارة عن مصانع ضخمة وتكنولوجيا حديثة، هذه التكنولوجيا مستوردة بنسبة كبيرة وكانت غالبية هذه المصانع للتركيب فقط حيث أن هذه الشركات تتبع إلى الخارج في كل الأمور التقنية ، وحتى في الصيانة وقطاع الغيار وفي بعض الأحيان في أمور التسيير .(خاصة إلى الاتحاد السوفياتي وكانت الغاية من هذا الأخير ضم أكبر عدد من الدول إلى معسكرة في مجابهة الولايات المتحدة والقطب الرأسمالي) .

المرحلة الثانية : مرحلة انفتاح السوق :

تميزت هذه المرحلة كونها بين مرحلتين مرحلة اشتراكية والمرحلة الأولى لانفتاح السوق والاتجاه الرأسمالي الذي تبنته الجزائر بداية التسعينات من القرن الماضي حيث مرت الجزائر بمرحلة اقتصادية حرجة ، أين أغلقت العديد

من المصانع التي سبق التحدث عنها وبداية خصوصية الكثير من الشركات العمومية ، التي تبنى أصحابها تكنولوجيا حديثة غالبيتها مستوردة ولكن هذه المرة من اتجاه آخر حيث كانت فرنسا والقطب الرأسمالي المصدر الرئيسي لها ، ولكن مع بعض التطور فلقد وعى أصحاب هذه المؤسسات بضرورة التكوين فعقد الكثير من الاتفاقيات مع المؤسسات الكبرى من أجل تكوين الإطارات، وغيرها من التسيير وقطاع الغيار.

المرحلة الثالثة : مرحلة التكنولوجيا الخاصة :

تعد هذه المرحلة الحقيقية للتكنولوجيا الجزائرية حيث تميزت هذه المرحلة بإنتاج الجزائر الكثير من التكنولوجيا وتخلت عن سياسة الاستيراد ، حيث نضج القطاع الخاص وبدأ في مراحل الأولى بالشراكة المزدوجة مع الشركات العالمية مع الاستقلالية المرحلية ، ومن جهة أخرى الاهتمام بالكفاءات المهنية الجزائرية وعقد التكوين مع المراكز والمعاهد الخاصة بالإضافة إلى تخصص الحكومة بنسبة معتبرة للبحث العلمي في ظل الاحتياطي العام المرتفع نتيجة ارتفاع أسعار البترول ، كل هذا أدى إلى وجود تكنولوجيا حديثة بل جد متطور .مثل صناعة الأجهزة الالكترومنزلية وأجهزة الإعلام الآلي وبعض الأجهزة المتخصصة وأخيراً إنتاج الهواتف الذكية الجزائرية الصنع بتكنولوجيا محلية محضة " كوندور للهواتف النقالة ". كما استطاعت الجزائر أن تطلق قمرًا صناعيًا خاصًا بالاتصالات .

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

أ - تكنولوجيا ضيقة وليست شاملة : إن تكنولوجيا الجزائرية لم تكن بالحجم التكنولوجي العالمي ، حيث أن أحسن التكنولوجيا هي المستخدمة في الانتاجات الصناعية ، والصيدلانية والمزوجة بين التكنولوجيا الحديثة والانتاجات الطبية الدقيقة ، في حين نجد أن التكنولوجيا الجزائرية مقتصرة على الإنتاج الصناعي البسيط فقط مثل الصناعات الالكترونية وغيرها .

ب - تكنولوجيا بسيطة : أي أنها ليست بالاستخدام الكبير فالبنظر إلى الأجيال التكنولوجية المتعاقبة فهي قديمة نوعاً ما ، فربما إذا كانت هذه التكنولوجيا بسيطة في أجيالها الأولى مثلها مثل الدول العربية وبعض الدول الإفريقية فإن التكنولوجيا الحديثة في الجيل الخامس ، تعتمد على الروبوتات في مختلف المجالات .

ج- تكنولوجيا مستوردة : سواء مباشرة من الدول الأوروبية والصين ، أو بشكل غير مباشر من خلال الشراكة المؤسساتية بين الشركات المحلية والشركات العالمية .

د- تكنولوجيا غير متكاملة : أين نجد بعض القطاعات تعتمد على تكنولوجيا متطورة في حين قطاعات أخرى تعتمد على أساليب تقليدية وهو ما يعيق التعميم التكنولوجي الشامل ولايسمح بتكامل مؤسساتي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات.

3- المشكلات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات في الجزائر.

كما سبق الذكر كل المشكلات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات في الدول العربية تنطبق معظمها على الجزائر إلا أننا نحاول إضفاء بعض النقاط ذات الخصوصية بالنسبة لهذا البلد .

- نقص اليد العاملة ذات الكفاءة التي تستطيع مسايرة التغير التكنولوجي المستمر وركب حضر الأجيال التكنولوجية المتعاقبة، وهذا راجع إلى ضعف المستوى التعليمي و نقص التكوين والتدريب.

- منظومة العمل الشاملة والتي تركز على اليد العاملة المكثفة أو البطالة المقنعة يعيق من استخدام

التكنولوجيا الحديثة التي تحل محل اليد العاملة في غالب الأمر، وهذا ما يجعل التخطيط الشامل للدولة لا يعتمد على التكنولوجيا التي تحل محل اليد العاملة وذلك من أجل شراء السلم الاجتماعي على حساب الواقع الاقتصادي.

- الاعتماد على الطرق التقليدية في الإنتاج خاصة المجال الزراعي حيث نجد الاعتماد على طرق بدائية

في مختلف مراحل العملية الإنتاجية من الحرث إلى الجني ، وهذا ما يقلل من نسبة الإنتاج في الهكتار الواحد وبالتالي الإنتاج العام .

- عدم توفر منظومة قانونية جزائرية تتأقلم ومختلف العمليات التجارية الحديثة خاصة ما يعرف بالتجارة الالكترونية ، ونقص أجهزة الرقابة الحكومية على مثل هذه المنظومات الالكترونية الحديثة .

- غياب الثقة العمودية والأفقية جعل الجزائر من الدول المتخلفة في الاستعمال لتكنولوجيا المعلومات خاصة

في شقها المالي ، حيث يفضل الجزائري التعامل النقدي على استعمال بطاقة الحساب الالكترونية لأنها حسب الطريقة الأكثر ضماناً .

4- بعض الحلول المقترحة لنهوض بتكنولوجيا المعلومات في الجزائر .

يمكن أن نلخص بعض المقترحات للنهوض بتكنولوجيا المعلومات في الجزائر في هذه النقاط :

- الاهتمام الحكومي بالدعم التكنولوجي خاصة في شقها المتعلق بالميزانية السنوية وفصلها عن الميزانية الخاصة بالجامعة أو القطاع التربوي ، وتخصيصها مباشرة للتطوير التكنولوجي والبحث العلمي.
- إنشاء مراكز متخصصة للمواهب والنوابغ في فترات عمرية صغيرة، حتى نتمكن من صقل مواهبهم وتوجيهها إلى التحديث التكنولوجي ، بدل ضياعها في مختلف التخصصات التي يمكن لأي طالب القيام بها مهما كان مستواه الفكري .
- إنشاء مراكز التكوين المهني المختصة حيث تعمل هذه المراكز (التكوين المهني) على التدرج المهني وعلى تنمية قدرات العامل ومن ثم رفع كفاءته المهنية¹ .
- إيجاد حل لهجرة الأدمغة الجزائرية خاصة نحو فرنسا ، وذلك لغياب الظروف المناسبة للعمل والبحث العلمي ، ومحاولة استرجاع ما يمكن استرجاعه من هذه الفئة وتوفير الظروف المادية و المعنوية المساعدة على البحث العلمي والتطوير التكنولوجي .
- استغلال الربع النفطي من أجل التقدم التكنولوجي وفي مختلف المجالات الاقتصادية الأخرى.
- وضع خطة شاملة للنهوض بالقطاعات الإنتاجية خارج إطار المحروقات ، والتخلص من التبعية للنفط بما يفوق 98 % من الدخل القومي .
- الاستثمار في الموارد البشرية حتى تكون نتيجة فعالة وتعطي أكلها ، ولو بعد حين مثلما فعلت ماليزيا واندونيسيا ومن قبل ذلك اليابان ، حيث أصبحوا من أكبر الدول المصدرة لتكنولوجيا في العالم، وهذا بفضل الاستثمار الحقيقي في العنصر البشري والتخطيط الجيد للموارد البشرية .

¹ - علي غربي، بلقاسم سلاطينية، قبيرة إسماعيل ، ، مرجع سابق ،ص 205 .

إن التطور الرهيب في تكنولوجيا المعلومات في جانبها المادي في مختلف مجالات الحياة يحتم علينا التساؤل عن هذا التطور المادي هل قابلته مسايرة و تطور في الجانب الإنساني أو البشري حتى يتكامل هذا التطور, و هذا ما يعرف بتنمية الموارد البشرية بما تمثله من قدرات و كفاءات و مهارات, و نظرا لأن هذا العصر يعرف بعصر السرعة و عصر الأجيال التكنولوجية المتلاحقة في الإطار الشامل لتكنولوجيا المعلومات ، فإن المجتمعات تسعى جاهدة من أجل استغلالها لتنمية مواردها البشرية بصفة عامة والكفاءة المهنية بصفة خاصة.

ثانيا: تنمية الموارد البشرية

1 - مفهوم تنمية الموارد البشرية:

منذ مطلع التسعينات من القرن العشرين أصبح مصطلح التنمية البشرية (...) يتردد كثيرا في الأدبيات الاقتصادية. و ظهرت محاولات و اجتهادات شتى لتوصيفه بناء على النظرية الاقتصادية ، و الذي جعل الإنسان الغاية الأساسية للنشاط الاقتصادي ابتداء و انتهاء، خاصة و أن الأفكار الاقتصادية التي كانت سائدة قبل هذا الوقت أثبتت عدم نجاعتها في تحقيق أهداف التنمية المنشودة ، و لم تستطع أن توصل الكثير من المجتمعات إلى تحقيق التطور و التحديث، فضلا عن فشلها في تحسين رفاهيتها و تحقيق العدالة في توزيع الدخل سواء بين المجتمعات أو بين أفراد المجتمع نفسه¹.

من هذا المنطلق بدأ المختصون في محاولة لإيجاد مفهوم شامل للتنمية البشرية، و الخروج من الإطار التدريبي التأهيلي الضيق للمفهوم، و التوسع به أكثر ليستطيع أن يحمل المعنى في إطاره الكلي الذي يهدف من خلاله (مفهوم تنمية الموارد البشرية) وضع الإنسان في موقع الصدارة، و في بؤرة التركيز كهدف نهائي و مساهما فعالا في جهود التنمية، و من ثم استدعى الأمر تصحيحا في النظرة إليه و اعتباره مجرد رأس مال أو موردا بشريا في عمليات الإنتاج، إلا أنه مع أهمية ذلك لا ينبغي أن يقتصر المنظور على دور الإنسان في جانب العرض وحده، و إنما ينبغي أن تستقيم المعادلة مركزة في نهاية المطاف على جانب الطلب و على الوفاء باحتياجاته المتعددة و المتنوعة و طموحاته الفردية و الاجتماعية و قيمه الروحية و الإنسانية...، و توفير الشروط و الظروف التي تمكن الإنسان من تحقيق إنسانيته ...، و ذلك بتحقيق ما يتطلبه من الوفاء باحتياجاته البيولوجية و العقلية و الوجدانية و الاجتماعية و الثقافية و الروحية، و اعتبارها كلا متوحدا، لا يخضع للتناقضات

1 - إبراهيم مراد الدعمة ، التنمية البشرية الإنسانية ، دار المناهج للنشر والتوزيع . الأردن دون سنة نشر، ص 14 . 15 .

أو التجزئة أو التفاضل¹، و في هذا الإتجاه يذهب " بول ستريتن " عندما يعتبر مفهوم التنمية البشرية يتضمن تحسين الظروف البشرية، و توسيع خيارات الناس و النظر إلى الكائنات البشرية كغايات بحد ذاتها.²

كما عرفت التنمية البشرية كنظرة شاملة بأنها (التنمية الاقتصادية- الاجتماعية عملية مجتمعية واعية و موجهة لايجاد تحولات هيكلية تؤدي إلى تكوين قاعدة و إطلاق طاقة إنتاجية ذاتية، يتحقق بموجبها تزايد منتظم في متوسط إنتاجية الفرد و قدرات المجتمع ضمن إطار من العلاقات الاجتماعية يؤكد الارتباط بين المكافأة و الجهد و يعمق متطلبات المشاركة مستهدفا توفير الاحتياجات الأساسية، و موفرا ل ضمانات الأمن الفردي و الاجتماعي و القومي

عرفها جاري ديسلر بأنها عبارة عن مجموعة من الممارسات و السياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية ، و التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه³. من خلال ما سبق يتضح أن مفهوم تنمية الموارد البشرية قد تخطى الفكرة الضيقة التي انطلق منها و التي تهتم بالجانب المهني التدريبي للفرد ليشمل الحياة الاجتماعية و الثقافية و البيئية، و التي تلعب هي الأخرى دورا فعالا في تنمية الكفاءات و النهوض بها، و بذلك تحول الفرد إلى غاية في حد ذاته و ليس كما كان واسطة، و بالتالي أصبح مفهوم تنمية الموارد البشرية يلبي الحاجة الإنسانية للفرد من كل جوانبها، بل أصبح أكثر عمقا حين بلغ بالمفهوم البحث عن الجزئيات في العلاقات الاجتماعية للموارد البشرية.

¹ - أسعد خطاب ، اقتصاديات تنمية الموارد البشرية . دار الكتاب الحديث ، القاهرة دون سنة نشر ص 34 . 35 .

² - إبراهيم مراد الدعمة ، مرجع سابق، ص15

³ - Dessler. Human ressource management .practice hall 9^Redition .2003 p 17 .

2- أهداف تنمية الموارد البشرية:

تسعى التنمية البشرية إلى تحقيق أهدافها، و يمكن أن يشتق من كل هدف منها أهداف أخرى فرعية أو جزئية تؤدي في محصلتها إلى الهدف الرئيسي كما أن هذه الأهداف جميعها تساعد المنظمة على أن تتكامل و تحقق الهدف الكلي الذي تسعى إليه و من أهمها¹:

- 1 - توفير القوى العاملة الملائمة وبالمواصفات المطلوبة في الوقت المحدد.
- 2 - صيانة القوى العاملة و تنميتها و تطويرها.
- 3 - زيادة إنتاجية العاملين بما يلائم إمكانيات المنظمة و ظروفها.
- 4 - تنشيط دافعية العاملين و تحفيزهم على التعاون و زيادة الإنتاج.
- 5 - رفع درجة ولاء العاملين و رضاهم عن المنظمة التي يعملون بها.
- 6 - التقييم الموضوعي لأداء العاملين.
- 7 - تحقيق المسار المهني السليم للأفراد.
- 8 - حل مشكلات العاملين على المستوى العلمي و الشخصي.
- 9 - تطوير سياسات الأفراد.

كما أن الاهتمام بالموارد البشرية و رعايتها في وقتنا الحاضر يعد أهم ظاهرة تشغل بال المسؤولين بالدول المتقدمة و النامية على السواء، و يرجع هذا الاهتمام إلى كون الموارد البشرية تمثل عنصرا هاما من عناصر الإنتاج و التسويق و التمويل... الخ بدون توافر الخبرات و المهارات البشرية اللازمة.

¹ - أحمد عزمي إمام ، التنمية البشرية والإبداع الإداري . المؤسسة العربية للعلوم الثقافية، القاهرة ، 2014 ص 15 .

3- مقومات التنمية البشرية:

هناك المقومات المادية للتنمية ككل و التي تتمثل في الموارد الطبيعية و تراكم رأس المال و التخطيط التنموي، أما من جانبها الغير مادي و التي تركز بالدرجة الأولى على العنصر البشري كأساس للعملية التنموية فتتمثل فيما يلي:

1 - الوعي المجتمعي بالتنمية:

إن الوعي الاجتماعي بأهمية العملية التنموية الشاملة و التنموية الخاصة بالعنصر البشري، يسهل على الجهات المسؤولة وضع خطة مشتركة بين مختلف فئات المجتمع لنهوض شامل يساهم فيه كل على حسب قدرته، و بالتالي تجاوز العقبات خاصة الثقافية و القانونية، حيث نجد كثيرا من البيروقراطيات و الدهنيات المعطلة لعملية التنمية، و نجد رفض العنصر البشري لعمليات التغيير يجعل منه غير قادر على مواكبة سرح التنمية.

ب - العنصر البشري و تنمية الموارد البشرية¹:

- العنصر البشري أحد المقومات الهامة لعملية التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، فالإنسان هو المبتكر و المخترع و المنفذ لكل عمليات التنمية، و تنمية الموارد البشرية تمثل عنصرا جوهريا في تحقيق التنمية المستدامة.

- هناك عدد من المحددات الهامة الرابطة بين العنصر البشري و عملية التنمية مثل حجم السكان، معدل نمو السكان، مدى توافر فرص العمل و البطالة، حجم استيعاب التعليم و مستواه، توافر التدريب بأنواعه المختلفة، تعليم المرأة، الظروف و المستويات الصحية للسكان، مستوى الأجور السائدة..... كما تتعدد أوجه العلاقة بين العنصر البشري من حيث الكم و الكيف.

¹ - محمد عبد الوهاب حسن عشاوي ، الإدارة الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية ، الشركة العربية المتحدة ، القاهرة 2014 ص 112 .

*- العنصر البشري من حيث الكم: يعد البعض زيادة السكان عائقا من عوائق التنمية، بينما يرى البعض الآخر أنه مقوم من مقومات التنمية و يرجع ذلك إلى ظروف كل مجتمع.

*- العنصر البشري من حيث الكيف: و يقصد به المعرفة و العلوم و المهارات و القدرات التي يكتسبها العنصر البشري من خلال العملية التعليمية و التدريب، و من خلال الرعاية الاجتماعية و الصحية و الثقافية و تحسين ظروف العمل بما يؤدي إلى زيادة الإنتاج.

ج - التخطيط التنموي للعنصر البشري:

يرتكز التخطيط التنموي على وضع خطة طويلة المدى من أجل تطور المجتمع في شتى نواحيه، و إن هذه الخطة لا تكون قصيرة المدى، لأن هذه الأخيرة غالبا ما تكون عبارة عن قرارات غير مسؤولة و متسارعة، و إنما يجب أن يكون هناك أخصائيين محترفين في التخطيط، و يجب على هؤلاء أن لا يضعوا العنصر البشري في آخر اهتمامات الخطة التنموية، بل يجب أن يكون أساس هذه الخطة.

د - الاستثمار في تنمية العنصر البشري:

إن الدعامة الحقيقية للتنمية البشرية تتركز بالدرجة الأولى على الاستثمار في العنصر البشري، و يعد هذا الأخير هو الأساس في العملية التنموية للمجتمعات، و يتمثل هذا الاستثمار في ثلاثة جوانب أساسية:

* - **التعليم:** هو مجموعة الإجراءات والأنشطة التي تعتمد من طرف المعلم لنقل معارف أو مهارات للمتعلم قصد الحصول على تغير متوقع في سلوكه ، وتتدخل فيه مجموعة كبيرة من العوامل¹.

وإن الاستثمار في التعليم هو الضمان الحقيقي لتنمية بشرية بعيدة، حيث نجد الدول المتطورة تخصص الجزء الأكبر من الميزانية العامة للدولة للعملية التعليمية، و هذا رغم أن النظرة السطحية لهذا الاستثمار توضح أنه غير منتج، بل هو استهلاكي بالدرجة الأولى، و لكن لبنة هذا الاستثمار تكون في الفترات القادمة، ولقد أخذت

7 - نورالدين أحمد قايد ، حكيمة سبيعي، التعليمية وعلاقتها بالإداء البيداغوجي والتربية، مجلة الواحات ، العدد 08 غرداية، الجزائر 2010 ص 40.

بهذا الدول الكبرى دول جنوب شرق اسيا دول المنظومة التعليمية الانجلوسكسونية دول اوربا الغربية ومن بعدها الشرقية¹.

* - **التكوين:** يرى " سيلفي منطارييلطو" أن التكوين مجموعة من النشاطات التي تهدف إلى تزويد المتكون بالمعارف والكفاءات المهنية المناسبة².

كما ينظر إليه بأنه عملية تقوم بنقل مجموعة مترابطة من المعارف والمهارات، تؤدي بالفرد إلى تغيير عام تسمح له بالقيام بأعمال أخرى³

أما التكوين المهني فهو عبارة عن إعطاء فرصة لأولئك الذين فشلوا في الجانب الدراسي، بفتح مراكز تكوينية حرفية مهنية تعطي للعنصر البشري فرصة لأداء دوره كشريك في العملية التنموية، و لا يبقى عالة و عائقا بتصنيفه بطالة غير فنية.

* - **التدريب:** و يقصد بالتدريب في هذا الجانب رفع كفاءات و مهارات اليد العاملة من أجل مواكبة التطورات و التغييرات العالمية، خاصة في المجال المهني، وسوف نخصص له جزء هام في الفصول اللاحقة.

ه - **استخدام التكنولوجيا الحديثة و الملائمة:** إنه يتعين على الدول النامية أن تمهد السبيل نحو إدخال التكنولوجيا المفيدة و الملائمة، و أن تحاول جاهدة تغيير الظروف الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية، و تطويرها حيث يتحقق الانسجام بينها و بين التكنولوجيا حتى تؤتي ثمارها و تتجنب مساوئها⁴.

4- الافتراضات الأساسية لتنمية الموارد البشرية:

هناك العديد من الافتراضات الأساسية التي يجب التأكيد عليها و التي نوجزها فيما يلي⁵:

¹ - بوحنية قوي ، التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات ، مجلة كلية العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة العدد 8 2005 ص20.

² - لحسن بوعبد الله ، محمد مقداد ، تقويم العملية التكوينية في الجامعة، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 1998 ص9.

³ - عبد الكريم قريشي ، التكوين والتوظيف في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ، ورقلة ، العدد 1 1998 ص23.

⁴ - محمد عبد الوهاب حسن عشاوي ، مرجع سابق؛ ص 113 .

⁵ - أحمد عزمي إمام ، مرجع سابق ، ص 17. 18 .

أ- التنمية البشرية إدارة موجهة بالأداء: أي أنها تركز على الأداء أكثر من تأكيدها على حفظ السجلات و كتابة الإجازات و إعداد كشوف المرتبات، و بصفة عامة فإن التركيز لها هو تعظيم الاستفادة من الموارد البشرية بما يحقق أهداف المنظمة و العاملين.

ب - التنمية البشرية تركز على العنصر البشري: تعطي إدارة الموارد البشرية اهتماما خاصا بالأفراد، و قد يصل الحد إلى إعطاء اهتمام شخصي لكل فرد داخل المنظمة، و ذلك من خلال تصميم البرامج و الخدمات التي تقي باحتياجات العاملين، و لذا فإن مثل هذا التوجه يساعد بشكل مباشر على زيادة درجة انتماء العاملين للمنظمة و من ثم زيادة إنتاجهم.

ج - التنمية البشرية لها طابع عالمي: إن ممارسات ووظائف إدارة الموارد البشرية لها طابع عالمي، فالبشر جميعا لهم نفس الآمال و الطموحات حتى و إن اختلفت مواقعهم على سطح الكرة الأرضية، و لذلك فإن العديد من ممارسات إدارة الموارد البشرية لا تعكس مجرد ممارسات محلية بقدر ما تعكس ممارسات عالمية، و تزداد أهمية هذا الافتراض في ظل ظروف العمل الجديدة التي تؤكد على العولمة و السوق المفتوح.

د - التنمية البشرية ذات توجه مستقبلي: إن الهدف الأساسي من إدارة الموارد البشرية هو زيادة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المستقبلية، و من هذا المنطلق فإن التكامل بين الخطط الإستراتيجية أصبح ضرورة ملحة لمنظمة الأعمال الحديثة.

و يضيف أسعد خطاب جملة من الافتراضات الأساسية لتنمية الموارد البشرية نلخصها فيما يلي¹:

هـ - التنمية لا تكتمل دون التمتع بالحريات و الحقوق الإنسانية: حيث يؤكد تقرير التنمية البشرية لعام 1991 أن ثمة ارتباط موجب بين الحريات و حقوق الإنسان و التنمية البشرية، وهذه الحريات و الحقوق هي جوهر إنسانية الإنسان، و هي من أفضل الوسائل في تحقيق الاحتياجات الأخرى التي يتطلبها، و هو يسعى لتنمية قدراته و طاقاته، و مع الحرية تتعزز مقومات الإرادة و الكرامة الإنسانية، و تمتد هذه الحرية إلى مجالات السياسة و الفكر و الثقافة و الاعتقاد و ممارسة الشرائع الدينية.

¹ - أسعد خطاب ، مرجع سابق ، ص 43 .

و - التنمية البشرية حالة وجود و تطور: إن المستوى الذي يصل إليه الإنسان في كينونته في فترة زمنية محدودة من حيث قدراته و طاقاته الإنسانية المتعددة و المركبة، ومن خلال إشباع احتياجات البقاء و التطور و التواصل و المشاركة و التحرر و الحرية و الانتماء و الكرامة في مجتمع من المجتمعات، و إذا كان لكل مجتمع إستراتيجيته الخاصة في تنمية تلك القدرات البشرية و ما تستلزمه من حاجات مادية و غير مادية، إلا أنه من الضروري ألا يقتصر مضمون التنمية البشرية على حالة الكينونة، و إنما ينبغي أن تمتد إلى حالات الصيرورة، و هذا يعني على الحرص على الاستمرار في تنمية القدرات الإنسانية إلى أقصى ما يمكن أن تبلغه، و هي قدرات لا حدود لها، و هذا بالضرورة يستدعي توفير مجالات الإشباع للاحتياجات الإنسانية بصورة متنامية، و مستدامة، و في أضعف حدودها الحفاظ على مستوى تلك الحالة من الترددي، حتى تتاح الظروف الملائمة للانطلاق من جديد نحو تحسين تلك الحالة و تناميها، و تطوير هيكله البنيوية، و اتخاذ السياسات المحققة لمزيد من رضاء الإنسان، و لتحسين كفاءته الإنتاجية وسيلة و أداة.

ح - التنمية البشرية و الحالة الانتقالية: يستدعي مفهوم التنمية البشرية - كحالة صيرورة- ألا تقتصر قابلية الاستمرار في التحسن على الجيل الحالي من المواطنين في فترة زمنية معينة، بل لابد من أن يتم التحسن إلى الأفق الزمني البعيد، و إلى حالة الحياة للأجيال المتعاقبة، و ما يضمن لها شروط الوفاء المناسب بحاجاتها و ما ينجم عن ذلك من تنمية قدراتها المتنوعة، و الانتفاع الأمثل بها... فليس من العدل أن يستهلك الجيل الحاضر أو يستنزف موارده الإنمائية ليستمتع ببجوحة من العيش، مخلفا للأجيال المقبلة ميراثا من نضوب الموارد، أو ضمورا في إنتاجيتها، أو تصحرا في الأراضي الزراعية، أو اهتلاكا في المصانع... و من ثم تأتي أهمية المناخ الفكري و السياسي الذي يشبع النقاؤل من خلال متابعة حركة التقدم.

5- تمويل تنمية الموارد البشرية:

إن الحديث عن تنمية الموارد البشرية من جانبها الافتراضي يستوجب علينا أن ندرك بأن التنمية البشرية تتطلب إمكانيات ضخمة من أجل رفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية، فتتطلب مراكز تكوين و تدريب و تتطلب مدربين متمرنين، كما أن التنمية في جانبها الإنساني تتطلب رعاية صحية عالية، و خدمة اجتماعية متميزة، كما

تتوجب أيضا جملة من الرعاية في جانبها الاجتماعي و الثقافي و البيئي، و كل هذا يتوجب تمويلا ماديا و بشريا كبيرا من أجل إنجاز العملية التنموية للموارد البشرية، و إيجاد مصادر تمويل تلبى الحاجات المادية و المعنوية التي تتطلبها العملية، و يمكن تمييز نوعين من التمويل:

١ - التمويل المحلي (الداخلي):

لا بد لأي خطة تنموية من توفير الموارد المالية اللازمة لتحقيق أهدافها، و يتم الاعتماد أولا و أخيرا على ما يتوفر لدى البلد من موارد مالية محلية، لأن مصادر التمويل الأخرى لا يمكن التعويل عليها في ضمان... التنمية فهي ليست متوفرة دائما.

يعتمد التمويل المحلي على الإمكانيات المتوفرة و المتاحة لدى المجتمع المحلي، و تتركز بالأساس على الهياكل القاعدية و الموارد الطبيعية و المردود من المنتج الخام، خاصة إذا علمنا أن غالبية الدول النامية الساعية لتحقيق التنمية البشرية تعاني شحا في الموارد المالية¹.

و نستطيع إحصاء جملة من الوسائل المحلية الفعالة لتنمية الموارد البشرية من بينها²:

- تفعيل مؤسسات القطاع العام.
 - الحد من استئراء الفساد الإداري.
 - الابتعاد عن تنفيذ المشاريع الضخمة الغير مجدية.
 - الحد من تهريب الأموال الوطنية للخارج.
 - تخفيف عبء المديونية الخارجية.
 - تخفيف الإنفاق العسكري الغير ضروري.
- كما يمكننا إضافة جملة من الوسائل:

¹ - باسل البستاني ، تمويل التنمية البشرية في الوطن العربي ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا نيويورك ، 1996 . ص 55 .

² - إبراهيم مراد الدعمة ، مرجع سابق ص 68 .

- الاعتماد على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الخطة التنموية: أصبحت الاقتصاديات العالمية الرائدة في مجال تنمية الموارد البشرية تعتمد بالدرجة الأولى على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، ويشار الى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أنها التي يقل رأس مالها على 1 مليون روبية¹
- الحد من التهرب الضريبي: العمل على الحد من التهرب الضريبي و وضع سياسة واضحة من أجل التحصيل الضريبي، و توجيه تلك الأموال المحصلة لتنمية مشاريع التنمية البشرية، كما أنه يمكن القول بعدم الإفراط في فرض الضرائب على الأشخاص و المؤسسات حتى لا تكون عائقا أمام الاستثمار المحلي و الأجنبي، و تدخل في إطار السياسات التنفيرية لجلب الموارد المالية لدعم التنمية.
- ترشيد الإنفاق خاصة الحكومي منه: أين توجه مبالغ مالية هامة في جملة من العمليات الحكومية الغير مجدية، و الغاية منها مصلحي خاص لا يعود بالفائدة على الجميع، و هذه الأموال كان الأجدر بها أن تتجه إلى تنمية المارد البشرية للاستفادة العامة.

ب - التمويل الخارجي:

- تلجأ الدول في العادة إلى التمويل الخارجي عندما يكون هناك عجز في موازنتها العامة، لا تستطيع تغطيته من مواردها المحلية، بحيث ينعكس عجزا في موازين مدفوعاتها. و يتم عادة تغطية هذا العجز بطريقتين:
- * - الاقتراض: يكون الاقتراض سواءا من المؤسسات المالية العالمية كصندوق النقد الدولي و غيرها من المؤسسات المالية العالمية، أو الاقتراض من الدول، و كل هذا يكون ضمن جملة من الشروط و الفائدة السنوية على القرض، و هذا ما يكون عائقا في وجه التنمية أكثر منه داعما لها، لأن تلك الفائدة تثقل كاهل الدول المدينة.

¹ - Ammar SELLAMI, petite moyenne industrie et développement économique, Entreprise national du livre,1985 P36.

* - المساعدات الخارجية: هي جملة من المساعدات المالية تتحصل عليها دول، خاصة في إطار التكتلات الإقليمية حتى لا تؤثر على الاقتصاد العام للمجموعة، و في هذا نستشهد بتلك المساعدات التي يقدمها الاتحاد الأوربي لليونان و اسبانيا، و الدول الضعيفة داخل المنظمة، و هذا من أجل خلق نوع من التوازن الداخلي. و قد كانت النهضة الأوربية قائمة على هذه المساعدات الخارجية خارجة مشروع مارشال في أعقاب الحرب العالمية الثانية حين خرجت هذه الدول ضعيفة مكسورة الأجنحة الاقتصادية محطمة في القواعد التحتية نتيجة الحرب، أين قامت الولايات المتحدة بتقديم مشروع دعم تنموي لهذه الدول قوامه 12 مليار دولار. و هو كان الدعامة الأساسية للنهضة الاقتصادية الأوربية بعد الحرب العالمية الثانية.

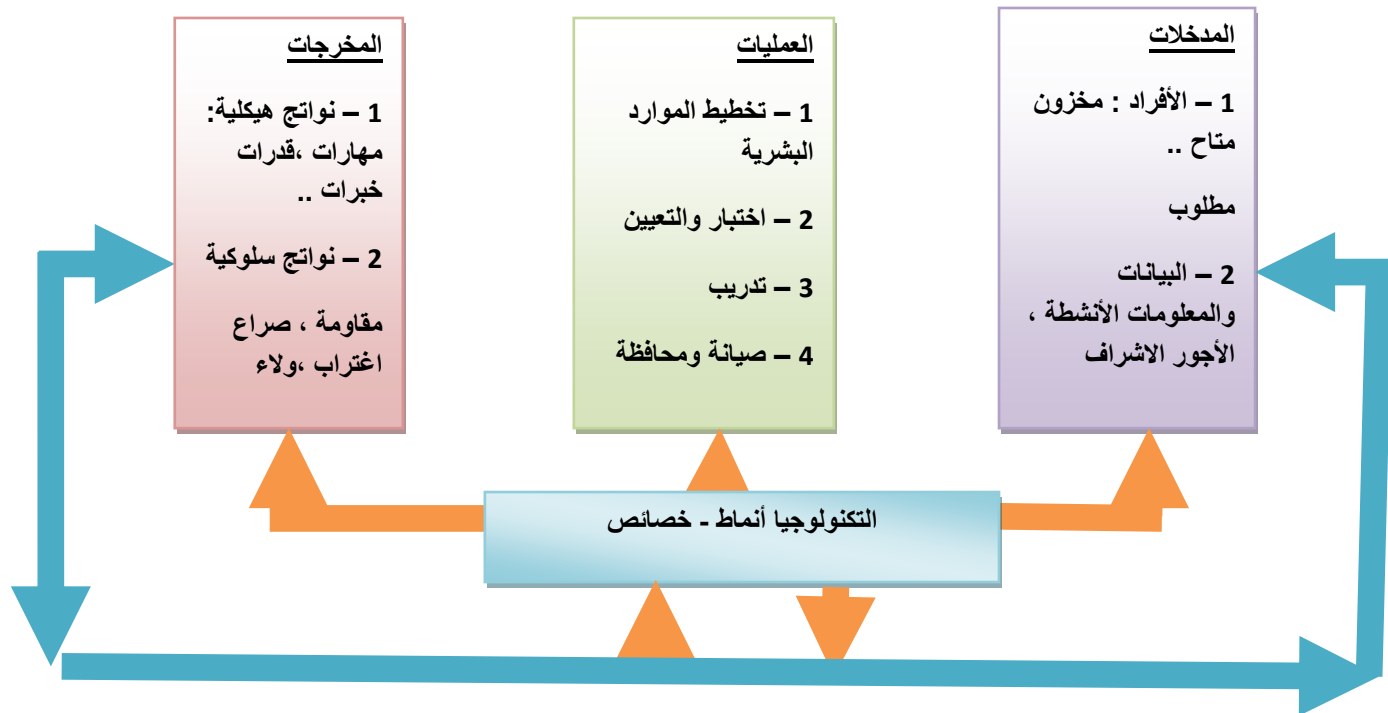
6- تكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية:

تطرقنا فيما سبق من هذا العمل إلى تكنولوجيا المعلومات منفردة ، ثم إلى تنمية الموارد البشرية منفردة أيضا وهذا حتى يتسنى لنا الإلمام بكل عنصر بما يحتويه من أجزاء فرعية ، وحتى نتعرف بعمق إلى المكونات الأساسية لكل من تكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية ، وخلال هذا الجزء أو العنصر سنتطرق إلى العنصرين مجتمعين ، وهذا ليس جمع مكتبي بقدر ما هو جمع واقعي حيث أننا سبق وأن تحدثنا عن تكنولوجيا المعلومات واكتساحها جميع مجالات الحياة ، وأن كل المجالات اقتصادية كانت أو إجتماعية أو ثقافية أو ادارية قد استفادت من هذه الثورة التكنولوجية، ومن هذه الأجيال المتعاقبة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

1- العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية :

سنحاول أن نوضح هذه العلاقة من خلال تحليلنا لهذا الشكل :

شكل رقم (9) : يوضح العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات وتنمية الموارد البشرية



المصدر: مصطفى محمد أبو بكر ، الموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الاسكندرية 2011 ص 431

من خلال الشكل يتضح طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا وجميع العمليات التي تحتويها عملية تنمية الموارد البشرية .

* التكنولوجيا والمدخلات .

ونقصد بالمدخلات عوامل التأثير التي تستثير عمل النظام وتدفعه إلى السلوك أو النشاط¹ ، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات المتاحة ، يمكن التعرف على المخزون المتوفر من العمالة، سواءً المتوفر لذا المؤسسة أو المطلوبة،

¹- نور الدين أحمد قايد ،حكيمة سبيعي ، مرجع سابق ، ص41.

وتتضح هذه العلاقة بشكل واضح في إطار العلاقة بين المؤسسات وبين مكاتب أو وكالات التشغيل ، أين يسجل طالبوا العمل أنفسهم بما لديهم من شهادات ومؤهلات علمية بالإضافة إلى الرغبة في نوعية العمل¹ ، وبذلك ويفضل تكنولوجيا المعلومات تسهل عملية إيجاد الأفراد المناسبين للوظائف الشاغرة في وقت وجيز وبجهد ضئيل، وتكون عملية الاتصال بين المؤسسة والوكالة والأفراد بسرعة فائقة، كل هذه العمليات بفضل العلاقة القائمة بين التكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية .

أما إذا نظرنا إلى البيانات والمعلومات فتتضح العلاقة خاصة في جانب الأجور والرواتب ، حيث تسهل التكنولوجيا الحديثة معرفة الحجم الساعي الحقيقي الذي يشتغله الفرد من خلال التدقيق الإلكتروني للتوقيع الإلكتروني لوقت الدخول والخروج، وهو بذلك يعطي العامل حقه في الأجر دون نقصان ، بالإضافة إلى أن العامل يستطيع أن يتعرف على راتبه (تاريخ التسديد من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال الهاتف النقال) كما أنه يستطيع سحب راتبه من خلال السحب الإلكتروني بفضل البطاقة الإلكترونية الخاصة بكل فرد ، وهذا ما يسهل على الفرد العملية دون هدر وقت الراحة أو العطلة في شباك البريد أو البنك ليتقاضى راتبه .

* التكنولوجيا وعمليات.

كما سبق وأن ذكرنا أن عملية اختيار وتعيين العمال بفضل تكنولوجيا المعلومات قد اختزلت الكثير من الوقت والجهد ، وسهلت العملية بشكل كبير ، كما أن إدخال التكنولوجيا في جانب التخطيط للموارد البشرية قد أعطى ثماره أيضا، وذلك لارتفاع نسبة صدق التنبؤات الخاصة بالتخطيط للموارد البشرية وهذا في الجانب الطويل أو قصير المدى ، حيث تسمح تكنولوجيا المعلومات بوضع خطة شاملة لتنمية الموارد البشرية ، والقدرة على متابعتها في مراحلها المختلفة حتى تصل بها إلى مرحلتها الأخيرة .

¹ - www.anem.dz .22.10.2014.13h25.

أما في جانب التدريب فقد أعطت هذه التكنولوجيات فرص كبيرة من أجل الرفع بمستوى العامل من خلال البرامج المتوفرة على الشبكة ، أو من خلال المحاضرات عن بعد أو من خلال الملتقيات العالمية عبر شبكات التواصل الاجتماعي، وإلى غير ذلك من الوسائط التكنولوجية المتاحة.

* التكنولوجيا والمخرجات .

تتفق العديد من الدراسات على أن التباين التكنولوجي ينعكس على المهارات والمعارف لدى العاملين بالتنظيمات ، فمنها من يرى أن التقدم يرتبط بتزايد المهارات لدى الفرد ومنها من يرى عكس ذلك، ونميز نتائج دراسات " وودوارد " إلى أن المستوى الفني كان له تأثير على مستوى المهارة لدى العاملين بالشركات .

يرى " دافز " أن المستوى المتقدم من التكنولوجيا يتطلب عمالة أكثر تخصصًا وذات درجة عالية من العلم والمعرفة ، ومن ثم تزداد العمالة ذات اللياقة البيضاء عن العمالة ذات اللياقة الزرقاء ، ومعنى هذا أنه مع التقدم التكنولوجي تتحرك العمالة نحو مستويات أعلى من المهارات والمتطلبات الذهنية لدى العاملين في العملية الإنتاجية والأنشطة المعاونة ، وهذا ما يؤدي إلى تحرك المنحنى، ومع إنتقال التنظيم إلى استخدام الأساليب والطرق الحديثة ينتقل منحنى المهارة إلى الوضع الثاني، ثم الوضع الثالث الذي يعتمد على مهارات البحث والتطوير¹ .

الانعكاسات التكنولوجية على تنمية الموارد البشرية:

تشير كتابات عديدة أن اختلاف الخصائص التكنولوجية بين نمط تكنولوجي وآخر أو مستوى تكنولوجي وآخر يمكن أن ينعكس على الخصائص الهيكلية للقوى العاملة والتي منها الجوانب التالية² :

1 - يرتبط كل نمط أو مستوى تكنولوجي بكفاءات ومهارات تركيبية معينة من الموارد البشرية .

¹ - مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية ، الاسكندرية 2011 ، ص 449 .

² - المرجع نفسه ، ص450.

- 2 - عادة ما يرتبط التطور أو التقدم التكنولوجي بعمالة ذات أجور أو نفقات مرتفعة ، مما يستلزم العمل لتحقيق الاستغلال الأقصى لتلك العمالة .
- 3 - اختلاف النمط أو المستوى التكنولوجي ينعكس على مستويات ومعايير الأداء التي يلتزم بها الأفراد بالمنظمة
- 4 - عادة ما يستلزم التغيير التكنولوجي عملية الإعداد المسبق للعاملين ،من خلال عمليات التعليم والتدريب وبما يضمن مقدرة الأفراد للتكيف مع الخصائص التكنولوجية الجديدة .
- 5 - عادة ما تنعكس التباينات بين الأنماط والمستويات التكنولوجية على نوعية ومستوى الأعمال والأنشطة والتي تنعكس بالتعبئة على ما لدى العاملين من قدرات ومهارات ومعارف .
- 6 - من المحتمل أن يترتب على عمليات التطوير أو التغيير التكنولوجي نوعاً من الفائض الوظيفي أو الفائض في العمالة ، بما يلقي أعباء إضافية على سياسات وخطط الموارد البشرية .

الكفاءة المهنية :

تمهيد

أصبح مفهوم الكفاءة المهنية أحد أبرز المصطلحات شيوعاً في المؤسسات الاقتصادية ، وهذا نظير المكانة التي يحتلها في العملية الإنتاجية ، خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي يعرفها المجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة ، وفي ظل الحركات الفكرية الجديدة التي تهتم بالفرد وتعتبره الحلقة المركزية في العملية الإنتاجية ، حيث أصبح الإنسان أو العامل محور الاهتمام ليس داخل المؤسسة فقط بل خارجها أيضاً من خلال توفير جملة من الشروط التي تساعد العامل على الأداء الجيد.

هذا من جانب ومن جانب آخر هو الاهتمام بتطوير القدرات المهنية للعامل، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي للعملية الإنتاجية في ظل حركة تكنولوجية رهيبية ، من حيث التغيير ومن حيث سرعة ذلك التغيير مما يتطلب على العامل المسابرة والمواكبة لهذه الحركية .

كل هذا جعل من الكفاءة المهنية أحد العوامل الأساسية التي يهتم بها المجتمع بالدرجة الأولى من خلال تطوير العملية التعليمية والتكوينية ، ومن خلال توفير مراكز التدريب لإكساب العامل المعرفة اللازمة للتصرف مع تلك التغيرات ، وتطوير قدراته ومهاراته حتى يتسنى له التحكم في تلك التكنولوجيات واستعمالها والاستفادة بالقدر الكافي منها .

1 - المبادئ الأساسية للكفاءة المهنية

هناك جملة من المبادئ والمقومات التي يجب أن نوفرها حتى يستطيع المجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة الحصول على كفاءات مهنية عالية ، وتندرج هذه المبادئ من المراحل الأولى للتكوين وتمتد إلى ما بعد التقاعد ، ونوجز بعض هذه المبادئ فيما يلي:

- المستوى التعليمي الجيد :

إن الاستثمار الحقيقي هو ذلك الاستثمار في رأس المال البشري ، وهذا الاستثمار يكون في مراحل التكوين الأولى أي المرحلة الدراسية ، حيث أنه لا يمكن الحصول على عامل كفؤ دون أن يتحصل على التعليم الجيد "ويبدو أن العالم اتجه إلى إدراك المعنى الحقيقي للتكيف مع المتغيرات الدولية، وذلك بإعادة مفهوم التربية والتدريس وإعادة الاعتبار لرأس المال البشري باعتباره محور تطوير التعليم"¹، ونجد الكثير من الدول الآن بدأت تهتم بالاستثمار التربوي التعليمي، وخير دليل على ذلك نجد دولة اندونيسيا التي كانت قبل سنوات في مصاف الدول المتخلفة، ولكنها بعد الاستثمار في رأس المال البشري أصبحت من أكبر الدول المصدرة للتكنولوجيا ومن بين الدول الأكثر نموا في العالم ، وان التعليم المتطور اليوم يعتمد على تكنولوجيا المعلومات وهذا باستخدامها في العملية التعليمية و" هذا ما أصبح يسمى التعليم الالكتروني"² .

- الاختيار الجيد للعمال :

أول أساس أو قاعدة يمكن من خلالها بناء كفاءة مهنية هي القدرة على العمل والرغبة فيه ، إذن من بين شروط اختيار العمال هو القدرة :

¹- بوحنية قوي ، مرجع سابق ، ص22

²- المرجع نفسه ، ص22.

أ - القدرة الجسدية : يقصد بالقدرة الجسدية للعمل قوت عضلات العامل وقدراته البدنية المختلفة¹، كما أنهم أولئك الذين لديهم مؤهلات بدنية لأداء المهنة المطلوبة، وتختلف القدرات البدنية من شخص إلى آخر كما تختلف من مهنة إلى أخرى ، فهناك مهن تتطلب سلامة جميع الأعضاء بينما مهن أخرى تتطلب سلامة بعضها فقط .

ب - القدرة الذهنية : ويشار إلى القدرات العقلية التي تتطلبها الوظيفة ، وأكثر ما يحتاجه العامل العمل العقلي الذي أكثر ما يتطلبه استخدام الفكر وأعمال العقل² ، وهذه القدرات يجب أن تكون تكيفيه، أي تتغير حسب حاجات العمل، فمثلا الذي يشتغل على جهاز الكمبيوتر يجب أن تكون لديه القدرة على إصلاح الأعطاب على الأقل البسيطة منها، كما يجب أن تكون له قدرات عقلية على تقبل تطوير قدراته في مجال البرمجية أو التطبيقات الحديثة التي تستعمل في مجال عمله.

ج - القدرات النفسية : يتعرض العامل أثناء أداء مهامه إلى جملة من الضغوطات النفسية ، "الضغط على وجه العموم ليس سوى ردود الأفعال الفسيولوجية والانفعالية والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل³ ، وتكون هذه الضغوطات على حسب المكانة وعلى حسب نوع العمل ، وتكون في الغالب ضغوط خارجية وهي عبارة عن قوى خارجية تتواجد في بيئة العمل ، والتي تنتج عنها مجموعة من الردود للأفعال التي تظهر في سلوك العمل⁴ ، فالمدير يكون أكثر العمال ضغوطاً خاصة من الجانب الخارجي حيث تتعارض مبادئ العمل أو قوانين العمل وبعض الامتيازات المطلوبة التي تحتلها العلاقات الاجتماعية ، كما أن المكلف بالصفقات يكون أكثر تعرضاً لضغط من غيره من العمال ، أين يتعارض دفتر الشروط والعروض المقدمة وأين تكون هناك ممارسات لمنح الامتياز لبعض الملفات وان لم تتوفر فيها الشروط ، أو ليست المقدمة لأحسن

1- فاخر عاقل ، أنواع العمل ، مجلة العربي العدد 156 سوريا نوفمبر 1971 ص3.

2- المرجع نفسه، ص3.

3- عمار الطيب كشرود ، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث ، دار الكتاب الوطنية ، بنغازي ليبيا، 1995، ص303.

4- فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة 2001 ص210.

العروض ، "وبالتالي تسبب هذه الضغوط المخاوف والانفعالات والإرهاق الفكري للعامل"¹ والتي تأثر بدورها على كفاءته المهنية .

كل هذا أصبح يحتم على المؤسسات أثناء عملية التوظيف إدخال جانب الاختبار النفسي إلى جانب الاختبار البدني والعقلي، لأنه من الصعب أن يكون العامل ذو كفاءة مهنية وهو يعاني من ضغوطات نفسية، وفي بعض الأحيان تتطور لتصبح أزمات نفسية أو عقد.

- تخطيط القوى العاملة :

إن تخطيط القوى العاملة يعد أحد أهم العوامل الحديثة لرفع الكفاءة المهنية للعامل، كما يعد أحد أهم عوامل رفع كفاءته الإنتاجية أيضا ، وذلك عن طريق إتباع أسلوب علمي سليم ، ويكون إما قصير المدى أو طويل المدى على حسب الحاجة وعلى حسب نوع العمل، وخطة القوى العاملة تتطوي على الخطوات التالية²:

- تحديد أنواع الأعمال المطلوبة لتحقيق أهداف المشروع .
- توصيف الأعمال والوظائف المختلفة .
- تحديد المهارات والكفاءات البشرية اللازمة لأداء تلك الأعمال والوظائف .
- دراسة قوة العمل الحالية ومقارنتها بقوة العمل المطلوب توفرها، والعمل على سد النقص أو التخلص من الزيادة .

- العدل الوظيفي :

ويقصد بالعدل الوظيفي : العدالة بين العمال كل حسب كفاءته وقدرته وأدائه المهني ، خاصة في المجالات التالية :

¹- محمد أحمد نابلسي وآخرون ، الصدمة النفسية ، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، 1991 ص 258.

²- علي السلمي ، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، مكتبة غريب للنشر ، القاهرة 1985 ص 45 .

* **العدل في الترقية** : إن أساس العدالة في العمل هو العدل في الترقية، حيث لا يمكن للعامل أن يتقبل أو يتجرع ترقية على أساس المحاباة أو القرابة أو المصلحة على حساب الجهد المبذول ، وهذا ما يجعل العامل لا يبدي اهتماماً للكفاءة المهنية باعتبارها ليست المعيار الحقيقي للترقية وإنما المعايير الأخرى السابقة الذكر .

* **العدالة في الأجر** : ونقصد بالأجر المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل ما¹، و عندما يجد العامل أن الكفاءة المهنية لديها مقابل مادي يتشجع ويكون لديه همة وإقبال أكبر على العمل، حيث هناك عدالة هذه العدالة وفق معادلة الأجر على حساب الجهد المبذول .

* **العدل في حجم تقسيم العمل** : حيث لا يمكن أن ننتظر من عامل كفاءة مهنية ، وهو يشتغل فوق الجهد الإنساني ، ويجب علينا هنا أن نتحدث عن عدالة الحجم الوظيفي ، حيث نجد بعض الوظائف لا يستطيع العامل أن يشتغل بها لأكثر من أربع ساعات مثلاً على عكس بعض الوظائف الأخرى يمكن للعامل العمل بثمان ساعات أو أكثر ، فالمدقق المالي للمؤسسة ليس كعامل بسيط في المؤسسة مثلاً فالأولى تتطلب تركيز وحضور ذهني عال لأن الخطأ فيه يكلف الكثير ، أما الثانية فجهود عضلي بسيط ، وكل هذا يتجلى في ما يعرف بأجر الوقت وهو الذي يعبر عن ثمن العمل وعن قيمة قوة العمل².

كما أنه ليس من العدل أن يركز العمل على حساب عامل دون آخر لاعتبارات مختلفة تبتعد كل البعد عن المهنية، وهذا ما يجعل العامل يصاب بالإحباط ويتخلى عن معيار الكفاءة باعتبارها آخر ما ينظر إليه في العلاقات العمودية (رئيس ومرؤوس) داخل المؤسسة .

* **العدل في المنح** : أي العدل في الحوافز وغيرها من الماديات و هي التي تجعل الأفراد ينهضون بعملهم على نحو أفضل ويبذلون معه جهداً أكبر مما يبذله غيرهم³ ، هذه الحوافز هي التي تجعل العمال يقومون بعملهم بجدية و كفاءة⁴ .

1- ضياء مجيد الموسوي، النظرية الاقتصادية للاقتصاد الجزئي، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1989 ص331.

2- ابراهيم مشورب، الاقتصاد السياسي مبادئ مدارس وأنظمة ، دار المنهل اللبناني ، لبنان 2002 ص 241.

3- صالح عودة سعيد ، إدارة الأفراد، الجامعة المفتوحة، طرابلس ليبيا 1994 ص289.

4- أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقت الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1993 ص90.

. كما نجد هناك العدل في منح التكوين ، فيجب أن تمنح على أساس أو معيار الكفاءة وليس معايير أخرى (المحابة ، والقراءة والمصلحة ...) ، حتى يتسنى للعامل الذي يبذل جهد من الحصول على فرصة لتطوير قدراته وإمكاناته .

- مكان العمل :

الظروف المادية للعمل : يقصد بالظروف المادية للعمل المؤسسة ، بما تحتويه ابتداءً من المكاتب أو أجهزة العمل وكل ما يحيط بالعامل، فلا يمكن أن تكون الظروف غير مهيئة للعمل ، " فمن الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على الإنتاج بأقل مجهود، فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب للعامل"¹ ، ونجد أن الرطوبة عندما تقل إلى دون 30 في المائة تعيق من أداء العامل² ، بالإضافة إلى التهوية فغيابها يؤدي بالعامل إلى الخمول والملل والاكنتاب³، ونجد أيضا الضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة تؤثر على العامل⁴، وكلها عوامل لا تساعد على العمل وتؤثر بالسلب على الكفاءة المهنية للعامل.

كما أنه يجب أن تكون علاقة جيدة بين العمال حتى يتسنى للعامل أن يكون مطمئناً في عمله ومبتعداً عن الحسابات الخارجية التي لا تساعد على العمل، والتي تعطل العملية الإنتاجية ككل في ظل تنافس وتناحر بين العمال ، " وهو ما يعرف بالصراع التنظيمي والذي يكون بين العمال والإدارة وبين نقابات العمال والإدارة ومختلف الصراعات الأخرى⁵.

بالإضافة إلى ضرورة توفير الأمن للعمال ، حيث نجد الكثير من الاعتداءات الجسدية أو اللفظية على العمال خاصة الذين يتعاملون مع المواطنين بصورة مباشرة .

¹ - Revue de médecine du travail ;éditions publicitaire , paris ,1984p255.

² - حسان زيدان ، السلامة الصحية المهنية ، دار الفكر عمان 1994 ص38.

³ - حمدي ياسين ، علم النفس الصناعي، دار الكتاب الحديث، الكويت 1999 ص99.

⁴ - حسين أبو شحاته، التلوث الضوضائي، الدر العربية للكتاب ، مصر 2000 ص82.

⁵ - محمد علي محمد ، علم اجتماع التنظيم دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، 1986 ص153.

2- مكونات الكفاءة المهنية :

تتكون الكفاءة من قطبين متعاكسين¹:

القطب الأول: يتضمن التصور الشومسكي أي الكفاءة قدرة كامنة، أي قدرتنا على تكيف أفعالنا وعبارتنا وكلامنا مع سلسلة من الوضعيات ، كما هو الحال في الكفاءة اللغوية حسب ما وصفها "شوم سكي"، يجب تحديد الكفاءة وتوضيحها كقدرة كامنة لأحداث وتكيف الأفعال، أما التصور الثاني فيتضمن (الكفاءة السلوك) و (الكفاءة - الوظيفة) .

القطب الثاني:

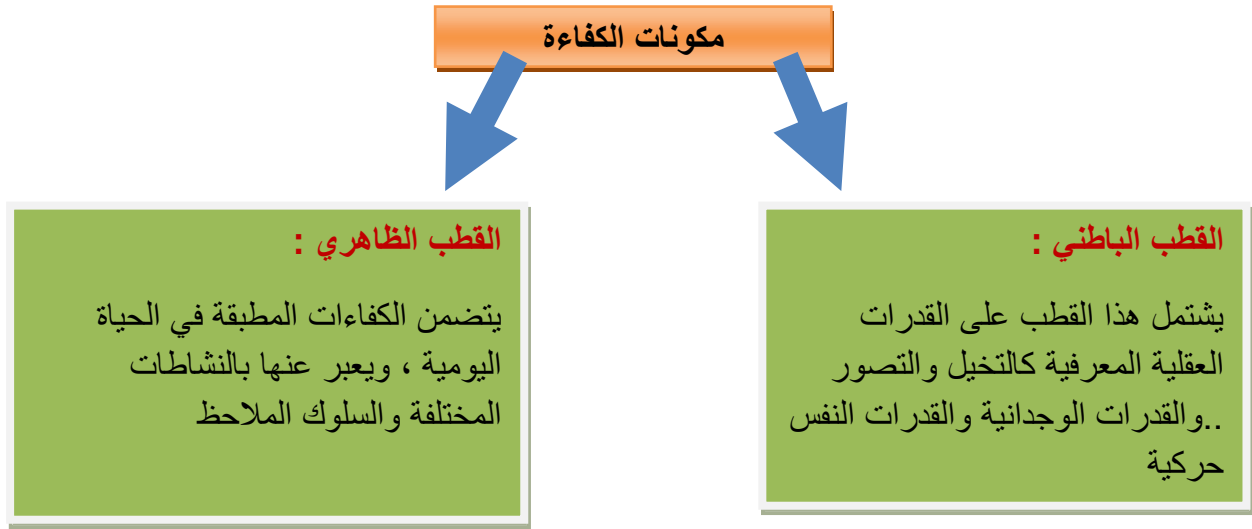
- الكفاءة - السلوك : ننظر إليها من حيث المنظور المستوحى من الحاجة إلى تحديد وتوضيح الأهداف من خلال السلوك الناتج عنها .

- الكفاءة - الوظيفة : في حالة ما أردنا أن نعطي الكفاءة معناها السلوكي البشري يجب أن نوضح الكفاءة بإرجاعها إلى الغاية الاجتماعية التقنية، ما يسمح لنا بتحديدتها من خلال وظيفتها .

ويتضح كل هذا من خلال الشكل الموالي:

¹ - فاطمة الزهراء بوكرمة ، الكفاءة مفاهيم ونظريات ، دار هومة للتوزيع والنشر ، الجزائر 2008 ص 54 ، 55 .

الشكل رقم (10) يمثل قطبي الكفاءة الباطني والظاهري



المصدر: فاطمة الزهراء بوكرمة ، الكفاءة مفاهيم ونظريات ،دار هومة للتوزيع والنشر ، الجزائر 2008 ص 55 .

3- أنواع الكفاءة المهنية:

يرى زياد حمدان أن الكفاءة المهنية تأخذ أربعة أنواع¹:

- **الكفاءة المعرفية** : المعلومات والمهارات العقلية الضرورية لأداء الفرد في شتى مجالات عمله .
- **الكفاءة الوجدانية** : وتشير إلى استعدادات الفرد وميوله واتجاهاته وقيمه ومعتقداته .
- **الكفاءة الأدائية** : وتشير إلى كفاءات الأداء التي يظهرها الفرد ، وتتضمن المهارات النفسية الحركية وأداء هذه المهارات يعتمد على ما حصله الفرد سابقاً من كفاءات معرفية .
- **الكفاءة الإنتاجية** : وتشير إلى قدرة الفرد على تسخير عمله من المهارات والقدرات ، أو بالأحرى الكفاءات المهنية الأخرى ، من أجل تحقيق إنتاج أوفر وإنتاجية مستدامة .

¹ - محمد زيدان حمدان ، **عمل التدريب** ، مؤسسة الرسالة للنشر ، بيروت ، 1982، ص207.

4- قياس الكفاءة المهنية :

يراعي في نظام قياس الكفاءة الذي يضعه مجلس الإدارة أن يتضمن الأمور الآتية على الأقل¹:

- تحديد عناصر قياس كفاية الأداء لكل مجموعة وظيفية نوعية، بما يعكس الطبيعة المتميزة لوظائف كل منها .

- تحديد الأوزان النسبية لكل من عناصر قياس الكفاءات ، وذلك أخذاً في الاعتبار المستوى التنظيمي لكل وظيفة والأهمية النسبية لشاغلها، والتسلسل الرئاسي للوظائف .

- تحديد دورية قياس الكفاءة لوظائف كل مجموعة على ألا تقل مرات قياس الأداء عن ثلاث مرات في السنة الواحدة ، وأسلوب حساب التقرير النهائي لدرجة كفاءة الأداء سنوياً .

- تحديد مصادر البيانات الأخرى التي يجوز الاعتماد عليها في استكمال تقدير كفاءة الأداء .

- تحديد مراتب كفاءة الأداء والقيمة النسبية لكل مرتبة .

- تحديد السلطة المختصة باعتماد تقارير الكفاءة عن شاغلي وظائف الدرجة الأولى .

*يراعى ألا تزيد الأهمية النسبية للعناصر السلوكية الأساسية مثل المواظبة ، وأسلوب التعامل مع العملاء علاقات العمل مع الرؤساء والزملاء عن 10% من القيمة الإجمالية لمقياس الكفاءة، بحيث لا يكافئ العامل عن أمور منطقية تمثل التزاماً طبيعياً للعامل بحكم القانون (واجبات العاملين والأعمال المحظورة عليهم) .

*يراعى أن يتضمن نظام قياس الكفاءة أسلوباً لتخفيض مرتبة الكفاءة ، بما يتناسب مع الجزاءات والعقوبات الموقعة على العامل والمثبتة في سجله ، وزيادة مرتبة الكفاءة بما يتناسب مع الحوافز والمكافآت، وأشكال التقدير الإيجابي التي حصل عليها والمثبتة في سجله .

*يراعى أن تضع كل شركة نظاماً لتسجيل تقديرات الكفاءة للعاملين في الفترات المتتالية، وتتبع هذه التقديرات وتحللها على مستوى الشركة أي على مستوى التقسيم التنظيمي : الوظيفة ، المجموعة الوظيفية ، العامل وذلك

¹ - علي السلمي ، مرجع سابق ، 97 ، 98 ، 99 .

لاستنتاج المؤشرات الأساسية التي تتخذ أساسا لرسم سياسات وخطط التدريب ، وإعادة توزيع العمالة وغير ذلك من السياسات المتعلقة بشؤون الأفراد .

*يراع أن تتاح لكل عامل الفرصة في الاطلاع على البيانات المدونة عنه في السجلات والمتخذة أساسا في تقدير كفاءته وله أن يتظلم منها ، ويحدد النظام الصادر من مجلس إدارة الشركة الجهة التي يقدم لها التظلم وكيفية الفصل فيه ، ويجب إخطار العامل الذي يرى رؤساؤه أن مستوى أداءه ضعيف بأوجه الضعف كتابة قبل نهاية الفترة التي يوضع عنها تقرير الكفاءة .

*يضع مجلس الإدارة نظاما لتقييم كفاءة العاملين شاغلي الوظائف العليا، من غير أعضاء مجلس يسمح بتوفير معلومات عن النواحي الفنية والإدارية في مباشرة أعمالهم، بحيث تغطي عناصر الأداء الرئيسية في وظائفهم ويتم توفير تلك المعلومات مرتين على الأقل في السنة للاهتمام بها عند ترشيحهم لشغل وظائف أعلى .

* ويراعى عرض هذه المعلومات على مجلس الإدارة لاعتمادها وإيداعها بملفات هؤلاء العاملين.

*يختص رئيس مجلس الإدارة بإعداد تقارير تقييم الأداء السابق الإشارة إليها في البند السابق، وذلك بالنسبة لشاغلي الوظائف العليا من أعضاء مجلس الإدارة ، وترسل تلك المعلومات مرتين في السنة على الأقل إلى رئيس الجمعية العمومية للشركة ، لاعتمادها وتقرير تأييدها بملفات عاملين .

*يخطر شاغلوا الوظائف العليا بصورة من البيانات المتعلقة بكفاءتهم في العمل المعتمدة من رئيس الجمعية العمومية، أو مجلس الإدارة بحسب الأحوال .

*تتولى إدارة شؤون العاملين إخطار كل من شاغلي وظائف الدرجة الثانية فيما دونها بصورة من تقرير الكفاءة المقدم عنه ، وذلك من خلال خمسة عشر يوما من تاريخ اعتماد التقارير من لجنة شؤون العاملين .

تؤشر إدارة شؤون العاملين في السجل المعد لذلك بدرجة كفاءة العامل التي تقرها لجنة شؤون العاملين (أو السلطة المختصة بالنسبة لشاغلي وظائف الدرجة الأولى) كما تحفظ هذه الدرجة في ملف خدمته وذلك خلال أسبوع من تاريخ صدور قرار اللجنة أو السلطة المختصة.

*يحدد مجلس إدارة الشركة إجراءات التظلم من تقارير الكفاءة .

*يحرم العامل المقدم عنه تقرير سنوي بمرتب ضعيف مقدار العلاوة الدورية التي يقرر مجلس الإدارة صرفها
ومن الترقية في السنة التالية للسنة المقدم عنها التقرير ، ويجوز فصل العامل الذي يقدم عنه تقريران متتاليان
بمرتب ضعيف

5- المداخل النظرية للكفاءة المهنية :

تمهيد:

اتخذت الكفاءة المهنية الكثير من الصور والمفاهيم وحتى الاتجاهات ، وكانت الانطلاقة لكل اتجاه بأخذ بعداً مدرسياً أو اتجاهًا نظرياً ، فهناك الاتجاه السلوكي اتجاهات الموارد البشرية التي سعت لتنمية الموارد البشرية بصفة عامة و الكفاءة المهنية بصفة خاصة وكل عالج الكفاءة المهنية من زاوية مختلفة ، وسنحاول توضيحها من خلال العرض الموالي:

1 - الاتجاه السلوكي

تبين القراءات الخاصة بالمجال المهني، أن تحديد الكفاءة الخاصة بمنصب عمل ما يستلزم من المكون في إطار التكوين المهني، وصف النشاطات التي يتطلبها المنصب والتي سيقوم بها الفرد المعين فيه ، لذا قام المختصون في هذا المجال بوصف عدد من النشاطات الخاصة التي يتميز بها كل منصب عمل¹ . لهذا أصبح وصف الكفاءة المهنية في صورة قائمة من النشاطات المقننة (standardisés) التي يُطلب من كل فرد القيام بها عند تعيينه في منصب معين لا تعتبر عن أي غموض فيما يخص تحويل الكفاءة من المكون إلى المتكون، وذلك لكون الكفاءة تعبر عن سلوكيات محددة وقابلة للملاحظة ، لكن عملية تحديد صورة الكفاءات وتقنين النشاطات التي قام بها تايلور Taylor قصد تسهيل إدماج الفرد العامل في عالم الشغل بأسرع وقت ممكن ، لا يمكنها أن تسمح للفرد المتكون بتنمية قدراته العقلية قصد الوصول إلى مستوى التفكير والإبداع الذي تسعى إليه المجتمعات المتقدمة ، لأن تقنين الكفاءات في صورة سلوكيات تكون قابلة للملاحظة يقوم بها الفرد العامل ألبا لفترة معينة ترمي بالدرجة الأولى إلى الفعالية قصيرة المدى على حساب تنمية الأفراد وكفاءاتهم المهنية وحتى على حساب مسؤوليتهم، ما أدخل المؤسسات التي تبنت نظرية تايلور في مشاكل صعوبة التنمية والتطور ،

¹ Gillet Bernard ,Améliorer la formation professionnelle par l'étude du travail ,les éditions d'organisation, Paris,1973,pp33-34.

حيث يعتبر تايلور بتقسيمه للنشاطات ويفصله التصور عن التحقيقة، من خلال التكرار المجبر للأفعال المضبطة (normalisées) في معظم الأحيان الناكر للإبداع والخبرة الذاتية¹

وتتطوي تحت هذا الاتجاه علاقتين فرعيتين :

أ - **الاتجاه السلوكي العقلي** : تنمو هذه العلاقة بين السلوك البشري والعقل الإنساني من خلال التكرار المستمر لنفس الحركة أو نفس العمل ، حيث نجد في بعض المؤسسات من لديه وظيفة محددة لفترة زمنية طويلة ، مثل من يلصق الورق الذي يحمل معلومات عن المنتج على القارورات بلاستيكية في شركات المشروبات الغازية ، حيث تتكون عند هذا الفرد مزوجة آلية بين الحركة والعقل ، حيث لكثرة استعمال نفس الأعضاء تتعود هذه الأخيرة على نفس الحركات مع ترسيخ على مستوى الذاكرة البشرية فيصبح العامل ينجز العمل دون تركيز كما كان في مراحله الأولى وبأقل جهد عضلي أو عقلي .

ب - **الاتجاه السلوكي النفسي** : هو ذلك الاتجاه الذي يتركب من خلال المزوجة بين العلاقة المترابطة بين العمليات السلوكية قصد استعمالها لانجاز عمل أو فعل جديد" نمو الإمكانيات النفسية والحركية .. حيث يمكن للعناصر المشكلة للفعل أن تستعمل من جديد في تركيب فعل آخر² " هذه العلاقة هي نتاج للعلاقات السلوكية النفسية التي تتشكل نتيجة التكرار المستمر لأعضاء معينة في حركة محددة .

¹ - فاطمة الزهراء بوكرامة ، مرجع سابق ، ص 15 ، 16 .

² - Maigre André et autre l'éducation psychomotrice 1975 p83

2- مدخل الإدارة العلمية :

يعد فريدريك تايلر Frederick w taylor الأب الحقيقي والقوة الرافعة باتجاه حركة الإدارة العلمية ، حيث ساهم هو وزملائه في تطوير الفكر الإداري على صعيد العالم ، حيث ركز تايلر على التعاون ما بين الإدارة والعاملين ، فيعتقد أن القياس العلمي للعمل (دراسة العمل) وتحديد أفضل الأساليب في الأداء والاختيار والتعيين للأفراد المناسبين في الأعمال التي تتناسب ومؤهلاتهم ، ووضع الأجور المناسبة وإزالة مصادر الصراع بين الإدارة والعاملين يمكن أن يقود إلى زيادة الإنتاج وزيادة الأجور من خلال زيادة الأرباح ، ولكنه اعتمد مبدأ الرجل الاقتصادي ، فإن شعار حركته العلمية والفلسفية ادارة الأفراد قامت على أساس الربط بين أسلوب العمل العلمي والإنتاجية ، حيث نتائج الدراسات التي ربطت بين بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي والإنتاجية أثرت بشكل كبير في تعميق مبادئ حركة الادارة العلمية ، علاوة على أن التطور في علم السلوك التنظيمي ، ذلك الحقل الذي يهتم بسلوك الفرد والجماعة، الدافعية، التعلم، بالقيادة الاتصالات، القوة الاجتماعية، المنظمة غير الرسمية، ومعالجة الصراعات، انعكس بشكل واضح على تعميق تلك الحركة¹ .

أهم المبادئ الفلسفية لحركة الإدارة العلمية²:

لقد استندت الإدارة العلمية على مضامين ومبادئ فلسفية يمكن حصر أهمها في التالي :

1 - استخدام الأسلوب العلمي في الوصول إلى حلول المشاكل الإدارية واتخاذ القرارات .

2 - اختيار الموارد سواءاً منها المادية أو البشرية بطريقة علمية سليمة .

3 - بعد اختيار العامل المناسب يعمد إليه بأداء عمل محدد ، على أن توفر له الإدارة التعليمات والإرشادات

خاصة فيما يتعلق بكيفية الأداء الأمثل للعمل .

¹ - خالد عبد الرحمان الهيتي ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر الأردن 2005 ص 24 .

² - علي غربي ، بلفاسم سلاطينية، إسماعيل فيرة ، مرجع سابق ، ص33.

4 - يجب أن يعاد توزيع المهام بين الإدارة والعمال والتعاون بينهما ، بحيث تتولى الإدارة مهام التخطيط والتنظيم والرقابة ويتولى العمال مهام التنفيذ ، وهذا من أهم مبادئ نظرية الإدارة العلمية.

أهم مبادئ نظرية الإدارة العلمية:

تحدد المبادئ التي تستند إليها النظرية محل الاهتمام فيما يلي¹ :

- استخدام طرق دراسة الوقت والحركة لتحديد أحسن طريقة لأداء العمل.
- استخدام الحوافز لإغراء العمال علة تأدية العمل بالطريقة المطلوبة وبالسريعة أو المعدل المطلوب .
- استخدام الخبراء المختصين لتحديد الظروف والشروط المحيطة بالعمل، أي أن الإدارة العلمية تركز على الصناعة والخصائص التالية للتنظيم :

1 - العمل.

2 - التخصص وتقسيم العمل .

3 - الرشد في العمال والإدارة .

4 - هيكل التنظيم والتسلسل الرئيسي.

5 - استخدام الحوافز الاقتصادية لتشجيع الأفراد على العمل .

يبدو من خلال هذا العرض أن نظرية الإدارة العلمية تولي عناية كبيرة لطبيعة الهيكل الداخلي للتنظيم وتعتبره نظامًا مغلقًا ، كما أنها تتصف بالمثالية فيما يخص بحثها عن أفضل الأساليب الواجب إتباعها (ما يجب أن يكون) لرفع كفاءة العمل والإنتاج ، وبالمقابل فهي تعقل أهمية الإنسان في التنظيم وتعتبره مجرد آلة ، لا تأثير له على السلوك التنظيمي .

¹ - المرجع نفسه، ص 34 ، 35 .

3- مدخل العلاقات الإنسانية

ظهرت حركة العلاقات الإنسانية من خلال البحوث العلمية والدراسات التي أجراها كل من ألتون مايو Elton Mayo وفريتز روزن لزيبركر Fritz Roethlisberger من جامعة هارفارد في مصانع هوثورت خلال الفترة (1923 - 1930) والتي استهدفت تحديد العوامل في محيط العمل التي تؤدي إلى زيادة الإنتاج¹.

ومن خلال أبحاثه بمصانع هاوثورن درس مايو العلاقة بين مجموعة من المتغيرات التي كانت محل الاهتمام تجلت فيما يلي²:

- كثافة الإضاءة .
- فترات الراحة .
- نظام الأجور .

و كان ذلك من خلال مجموعتين من العمال ، مجموعة ضابطة أين سهر على توفير شدة الإضاءة ثابتة ومجموعة تجريبية تخضع ظروف عملها الفيزيائية لتغير مستمر تارة بالزيادة وتارة أخرى بالنقصان ، وقد تمثلت الاستجابات في هذه التجارب بما يلي³:

1- استجابة الأفراد العاملين لزيادة الإنتاجية لم تكن سبب الإضاءة أو العوامل البيئية الأخرى ، وإنما سبب اهتمام الإدارة بهم وشعورهم بان الإدارة تميزهم من خلال الأخذ بوجهات نظرهم .

2- تأثير مجموعة أو مجموعات العمل على مستوى الأداء بحيث إذا كانت إحدى المجموعات تضع مقاييس عالية ، إدارة الأفراد في تلك المجموعة سيتمسكون بهذه المعايير في ظل الظروف البيئية المعقدة .

1 - يوسف حليم الطائي ، إدارة الموارد البشرية ، دار صفاء للطباعة الأردن، 2014 ص 59 .

2 - علي غربي ، بلقاسم سلاطينية، إسماعيل قيرة ، مرجع سابق ، ص 40 .

3 - يوسف حليم الطائي مرجع سابق ، ص 60 .

3- الاستنتاج المهم لهذه التجارب كان أهمية العلاقات الإنسانية الجيدة ومعنوية الأفراد العاملين ، فالمعنويات المرتفعة تعتمد على الاتصالات والتفاعلات غير الرسمية ودرجة رضا أفراد عن العمل، وكذلك نوعية علاقة الإدارة بالأفراد العاملين .

أهم المبادئ التي تنهض عليها النظرية :

يقوم مدخل العلاقات الإنسانية على مجموعة من المبادئ والمستندة من تجاربها بمصانع هاوثورن وتتلخص في الأتي¹ :

1 - إن التنظيم هو عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد ، وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المرتبطين فيما بينهم .

2 - إن السلوك التنظيمي يحدد وقتاً لسلوك أفراد التنظيم ، الذين يتأثرون هم بدورهم بضغوط إجتماعية مستمدة من العرف والتقاليد، التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها .

3 - إن القيادة الأساسية تلعب دوراً أساسياً في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم ، وموازية مع ذلك تعمل القيادة الإدارية على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيمين الرسمي وغير الرسمي .

4 - إن السبيل لتحقيق هذا التقارب هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق اشتراك العمال (في جميع المستويات) في عملية الإدارة وتحميلهم مسؤولية العمل على تحقيق أهداف التنظيم .

5 - إن الاتصالات بين أفراد التنظيم ليست قاصرة على شبكة الاتصالات الرسمية ، بل هناك أيضاً شبكة الاتصالات غير الرسمية يجب أن تولى العناية اللازمة والتي قد تكون أكثر فعالية في التأثير على سلوك العاملين.

¹ - علي غربي ، بلقاسم سلاطنية ، اسماعيل فيرة ، مرجع سابق ، ص 40 ، 41.

خلاصة القول أن مدرسة العلاقات الإنسانية استطاعت دراسة التنظيم كنسق إجتماعي ، مستخدمة مصطلحات للمرة الأولى من ذلك مثلا " الرجل الاجتماعي " " الرجل الاقتصادي " كما أن تركيزها على السلوك بدلاً من الفعل الذي يصعب دراسته ، واهتمت بدراسة الجماعات والتنظيم غير الرسمي وإضفاء الرؤية الوظيفية في بعض حالاتها التحليلية وبيدوا ذلك في حالة التنظيمات الكبيرة الحجم ، بحيث أنه كلما كبر حجم التنظيم كلما تباينت وحداته الفرعية وتكاملت فيما بينها للحفاظ على استمرارها وأيضاً ضرورة تكيف التنظيم مع العالم الخارجي .

4 - مدخل الموارد البشرية

يعتبر مدخل الموارد البشرية حديث نسبياً في إدارة الأفراد ، وقد بدأ استعماله مع مطلع السبعينات من القرن العشرين ، حيث أكدت البحوث والدراسات في مجال العلوم السلوكية على إعتبار الأفراد كموارد وليسوا مجرد أناس يتصرفون فقط على أساس مشاعرهم وعواطفهم وقد قام هذا المدخل على¹:

1 - إن الفرد عبارة عن استثمار إذا أحسنت إدارته تنمية ويمكن أن يحقق مكاسب طويلة الأجل للمؤسسة تتبنى في أحسن صورها من خلال زيادة الإنتاج .

2 - لا بد أن توجه السياسات والبرامج والممارسات لإشباع الحاجات النفسية (العاطفية) والاقتصادية للفرد.

3 - لا بد أن تهيأ بيئة العمل بحيث تشجع الأفراد على تنمية واستغلال مهاراتهم لأقصى حد .

4 - برامج وممارسات الموارد البشرية يجب أن توضع وتنفذ مراعية تحقيق التوازن بين حاجات الأفراد وأهداف المنظمة .

أهم مقومات مدخل الموارد البشرية :

تقوم أفكار هذه المدرسة على الافتراضات الآتية¹ :

¹ - المرجع نفسه ، ص 46 . 47 .

- 1 - تعمل المنظمة في بيئة تعتمد عليها في الحصول على مواردها ومنها الموارد البشرية، وفي محاولة المنظمة الحصول على مواردها البشرية فعليها أن تترك حالة الحركة في البيئة، والتي يمكن أن تعكس فرص وتهديدات تؤثر سلباً أو إيجاباً في نوعية الموارد البشرية الآتية من البيئة .
- 2 - في محاولتها للتكيف مع حركة البيئة تحتاج المنظمة إلى إدارة متخصصة تتابع حركة الموارد البشرية خارج المنظمة، وتهتم بتلك الموارد بهدف زيادة فاعليتها داخل المنظمة، وتعيد تأهيلها بعد خروجها من المنظمة للاستفادة منها في نشاطات أخرى .
- 3 - تحقيق حالة التكيف مع التغيرات البيئية على الإدارة المتخصصة بالموارد البشري، أي تركز على المواءمة الداخلية وكيفية تحقيق الاستخدام الأفضل للموارد البشرية في المنظمة ، والمواءمة الخارجية وكيفية الاستجابة للمتطلبات البيئية.
- 4 - للاستجابة للمتطلبات البيئية على تلك الإدارة أن تضع في حسابها التنوع في أهدافها الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والأخلاقية .
- 5 - إن الموارد البشرية في المنظمة كلفة وميزة في نفس الوقت وعلى إدارة الموارد البشرية أن تحقق أفضل توازن ما بين الكلفة والميزة، وذلك بتركيزها على الاستخدام الكامل والصحيح للموارد البشرية ، حيث يتحقق الاستخدام الكامل للموارد البشرية من خلال تشغيل كامل الطاقات البشرية في المنظمة المتاحة وما يمكن تحريكه من طاقات كامنة ، بينما يتحقق الاستخدام الصحيح من خلال وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، وبهذين الاستخدامين يتحقق الاستخدام الأفضل للموارد البشرية .

¹ - خالد عبد الرحيم الهيتي ، مرجع سابق ، ص 27 ، 28 .

6 - تخضع حركة الفرد من البيئة إلى المنظمة وداخل المنظمة ومنها إلى البيئة لإشراف ومتابعة إدارة متخصصة تعرف بإدارة الموارد البشرية ، ولتمكين تلك الإدارة من ممارسة عملها بكفاءة فيجب أن تعطى الاهتمام الوظيفي والتنظيمي من قبل إدارة المنظمة .

6- تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية

1 - التطور التاريخي للعلاقة بين الكفاءة المهنية وتكنولوجيا المعلومات .

بقدر ما تعقدت العلوم والتكنولوجيا وازدادت انجازاتها وتعمقت وتوسعت الآثار التي تتركها على مختلف نشاطاتها ، بقدر ماتعاطمت ضرورة ملاحظتها لاستغلالها ايجابيا¹ ومن أجل الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا في جانبها الاقتصادي ،لابد لها من العامل الكفاء الذي يجيد العمل على معداتها ، وتكون له القدرة على مسايرة التحولات التكنولوجية السريعة ، وان هذه العلاقة بين الكفاءة المهنية والتكنولوجيا تضرب بجذورها في أعماق التاريخ ، فلقد عرف الإنسان تلازمية التطور في العلاقة بين التكنولوجيا و الكفاءة المهنية للعامل في مختلف الحضارات الإنسانية وفي مختلف الفترات الزمنية .

1 - الحضارات القديمة:

نقصد بالحضارات القديمة الحضارات الكبرى للتجمع البشري، خاصة الفرعونية منها والبابلية ، وكانت كل حضارة تركز على نوع من الكفاءات حسب النشاط الاقتصادي السائد في المجتمع .

ف نجد البداية الأولى للكفاءة هي الاهتمام بكيفية استعمال تلك التكنولوجيات البدائية ، خاصة في العصر الحجري ، فرغم بساطة تلك التكنولوجيات بالنسبة للوقت الراهن إلا أنها تعتبر الحدث البارز في ذلك الوقت ويتطلب استعمالها مهارات معينة ، خاصة في الجانب الزراعي ، حيث أن الحضارات القديمة وخاصة القائمة على ضفاف الأنهار كالفرعونية والبابلية قد عرفت تكنولوجيات جد متطورة (بالنسبة لذلك العصر) في مجال الري الزراعي حيث طوروا نظام موثوق به للري والحفاظ عليه بحيث يساعد في تأمين السيطرة على قنوات المياه الصناعية²، مثل عملية الري باستعمال القنوات والضخ المائي عن طريق العجلة ، كل هذا بدأ يوحى بضرورة

¹- أنطونيوس كرم ، مرجع سابق ، ص12.

²- علي ليله ، مرجع سابق ، ص122.

الحاجة للعامل الكفاء من أجل الاستعمال الرشيد لهذه الوسائل والاستغلال الجيد لها ، ومن هنا بدأت الكفاءة المهنية تطفو على سطح المجتمعات الإنسانية .

وكما سبق الذكر فإن كل حضارة كانت تهتم بتطوير الكفاءات المهنية لحالتها على حساب النشاط المهني فنجد حتى صاحب الغنم أو الإبل يختار الرعاة الذين يملكون كفاءة في طريقة الرعي ، من المعرفة بالمنطقة والقدرة الجسدية لحماية القطيع من اللصوص وقطاع الطرق وكيفية التعامل مع القطيع ، ويتجلى هذا عند البدو بالخصوص لان الرعي هو النشاط الاقتصادي الأول لهم .

ب - الحضارة الرومانية.

أما الحضارة الرومانية فكان اهتمامها على تطوير القدرات الجسدية خاصة الحربية منها ، والاستعمال الجيد للأسلحة ، ويتضح هذا جليا من خلا التوسعات الاستعمارية التي شملت مشارق الأرض ومغاربها ، كما اهتمت أيضا بالهندسة والبناء ولعل الآثار والمخلفات الأثرية شاهد على ذلك ، كل هذا حتم على المهندسين والبنائين الذين يتشكلون في الغالب من العبيد أن يطوروا من كفاءاتهم المهنية ، لمسايرة هذا الرقي خاصة المعماري منه.

ج- الحضارة اليونانية.

هذا عكس الحضارة اليونانية التي اهتمت بالجانب العقلي أكثر من الجانب الجسدي ، وذلك من أجل مسايرة المعارف التي بلغت ذروتها في تلك الفترة خاصة الفلسفية منها ، ونجد مرافق الأطفال أو المشرف عليهم الذي يعرف بالبيداغود الذي يجب أن يكون ذو كفاءة مهنية عالية ، وذلك في الجانب المعرفي حتى يستطيع أن يشرف على الطفل والاختد بيدهم ومصاحبهم¹ ، ويوفر له حاجياته خاصة العقلية ، والإجابة على الأسئلة التي يطرحها في طريقه إلى مكان التعلم ، إذن الكفاءة المهنية تختلف من مجتمع إلى آخر على حسب المهنة

¹ - نور الدين أحمد فايد ، حكمة سبيعي، مرجع سابق ، ص34.

السائدة في المجتمع سواءً الزراعة أو الصناعة البسيطة ، أو حتى المعرفة باعتبارها الاهتمام الأساسي لبعض المجتمعات .

د- فترة الثورة الصناعية :

تعد الثورة الصناعية الانطلاقة الحقيقية لمفهوم الكفاءة المهنية بالمنظور العصري الحديث حيث ظهرت المصانع الحديثة وظهرت التطورات التكنولوجية وتجلت في الآلات، حيث تحولت الحركة اليدوية للمصنع إلى حركة آلية ، كل هذا تطلب يد عاملة ماهرة ، وبدأت التحول من البحث على اليد العاملة البسيطة إلى اليد العاملة الماهرة ، ومن المستويات العلمية البسيطة إلى المستويات العلمية المتطورة ، وذلك من أجل مسايرة ملامح هذا التغير التي أحدثته الثورة الصناعية "حيث أسهمت أكثر من غيرها في تشكيل المشكلة والتطورات السوسولوجية وصياغتها تلك الملامح الهامة المتمثلة في حالة العمل ، والتحول الذي طرأ على نظام الملكية ونشوء المدينة ونمو التكنولوجيا وظهر نظام المصنع" ¹.

وبعد هذين الأخيرين أهم الملامح التي أدت إلى ضرورة الاهتمام بالكفاءة المهنية للعامل ، حتى يتسنى له التكيف والتكنولوجيا الحديثة، والاندماج والنظام الجديد للمصنع والعمل بصفة عامة ، وباختصار يمكن اعتبار التصنع نمطاً هاماً من التغير المعاصر ²

هـ - عصر المعلوماتية .

من خلال استعراضنا للمرحلتين السابقتين من مراحل تطور الكفاءة المهنية للعامل ، يتضح جليا العلاقة الوطيدة بين التطور التكنولوجي من جهة والكفاءة المهنية عبر العصور المختلفة حتى البسيطة منها التي عرفتها المجتمعات البدائية ، هذه العلاقة الحتمية بين المتغيرين تستلزم لكل تطور تكنولوجي مخترع عامل ذو كفاء

¹ - عادل مختار الهواري ، أسس علم الاجتماع ، مكتبة نهضة الشرق ، القاهرة 1983 ص 09 .
² - سناء خولي ، التغير الاجتماعي والتحديث ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة، دون سنة نشر، ص 95

مهنية ليساير هذا العصر، إذن فإن هذا العصر هو عصر المعلوماتية والتطور التكنولوجي أو عصر الأجيال التكنولوجية المتلاحقة وبالتالي فهو عصر الكفاءة المهنية من جهة ثانية .

ولكن هذا العصر عرف بالتطور الرهيب وبالتغير السريع ، خاصة بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات في الجوانب المختلفة للحياة بالأخص الجانب الإنتاجي ، مما جعل العامل في الكثير من الأحيان غير قادر على مسايرة هذه الحركية خاصة في المجتمعات المستوردة للتكنولوجيا ، هذه الأخيرة نجدها تشتري تكنولوجيات حديثة من آلات وبرمجيات وغيرها ، وفي الأخير عامل ذو قدرات محدودة تتقصه الكفاءة المهنية اللازمة للتعامل مع هذه المتغيرات الجديدة .

من هنا بدأ مصطلح الكفاءة المهنية يأخذ أبعاد اجتماعية وثقافية وسياسية مختلفة ، حيث أصبح رب العمل يضع شروط جديدة للتوظيف مثل التحكم في تكنولوجيا إلى جانب الشهادة المطلوبة للعمل، كما بدأت الطبقة السياسية تهتم بضرورة تنمية الكفاءة المهنية للعمال، سواءً بإدخال مواد علمية جديدة على المنظومة التربوية أو بخلق مراكز تكوين مهني حديثة ، أو مراكز تدريب داخلية لمسايرة هذا التطور، أو خارجية حيث يتم نقل التكنولوجيا والعامل أو الكفاءة المهنية المسايرة لها .

2 - تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة المهنية للعامل .

أثرت تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة المهنية ، من خلال قطبيها معاً، الداخلي والخارجي ويتضح ذلك من خلال مايلي :

أ - الجانب الظاهري: هناك جملة من المظاهر نذكر من بينها :

1- السرعة في الأداء المهني :

يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات المتطورة، إلى تغير مستمر في تكنولوجيا التجميع و المعالجة ، و نشر البيانات و المعلومات ، و قد أدت تلك التطورات إلى تغيرات أساسية للأدوات التقليدية في التعامل مع البيانات و المعلومات ، و تمتاز بالسرعة و الموضوعية و التفصيل و الملائمة¹.

إذ استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تتجاوز الطرق التقليدية في معالجة المعلومات، و التسجيل و الاستنتاج و البث و التنظيم و الاسترجاع²، فبعدما كانت العملية تتم يدويا أصبحت اليوم الكترونيا ، و هو ما يسرع العملية ككل و بالتالي يستطيع العامل أن يقوم بنفس العمل الذي كان يقوم به من قبل، أي قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات في أقل وقت ، و بفارق كبير .

2 - **عمل بأقل جهد**: استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تجعل العامل يؤدي وظيفته بكفاءة عالية و بأقل جهد ممكن ، حيث وفرت تكنولوجيا المعلومات بمختلف وسائلها و تقنياتها على العامل الكثير من الجهد، أبرزها التنقل بين المراكز الفرعية و المركز العام ، بالإضافة إلى أنه بدل حمل رزمة من الأوراق للتخزين حل محلها الذاكرة الالكترونية التي تحمل في الجيب ، إلى جانب كل هذا أصبح العامل باستخدامه للتقنيات الحديثة، العمل بأقل جهد فقد استغني عن الطرائق التقليدية المتعبة ، و التي تعتمد على الجهد البدني و الحساب العقلي .

3- **تحسين المردودية** : استطاع العامل بفضل تكنولوجيا المعلومات أن يسرع من عملية الإنتاج ، حيث رفع العامل من الإنتاجية في الساعة الواحدة أضعافا مضاعفة بنظيرها يوم كان يعتمد على الطرق التقليدية ، حيث أن المعايير الدولية لبناء اقتصاد فعال في جميع المستويات تبدو انعكاساتها على مختلف الجهات³ ، وذلك من خلال

¹- ليلي ناجي مجيد الفتلاوي، بيئة المحاسبة ومؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية عدد خاص ببغداد

²- شوقي محمد علي سالم ، صناعة المعلومات ، مركز الاسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات ، الاسكندرية 1996 ، ص 68 .

³- النشرة الرسمية للتربية للعدد 518 الجزائر ، مارس 2015

تكنولوجيا المعلومات فقد قللت قيود الوقت ومن ثم لصبح بالامكان الانتاج في اي وقت مما يعني سرعة الاداء وتقصير الزمن¹ .

4- قلة الأخطاء في العمل : بفضل التكنولوجيا التي يستعملها العامل في أداء مهامه تقلصت أخطاء العامل إلى مستويات جد معتبرة ، حيث أنه يشار إلى الكفاءة على أنها أداء ما ينفذ من عمل أو يتخذ من تصرف على نحو صحيح أو أفضل² ، وتعد تكنولوجيا المعلومات بما توفره من إمكانيات السبيل الأنسب لرفع الكفاءة من خلال العمل الأفضل والأقل أخطاء.

ب - الجانب الباطني

يرى الخبير جان اريك اوبير من معهد البنك العالمي أن هناك دور للتطورات التكنولوجية والعولمة، على الجانب الباطني العقلي، أكثر منه على الجانب الجسدي الخارجي، وذلك من أجل تقديم القيمة المضافة³ . في تنمية القدرات العقلية والدهنية والحس حركية والوجدانية للعامل .

ففي ضوء المعايير المتعارف عليها في كل مهنة ، يتعين توافر مجموعة من الشروط لدى الفرد حتى يكون مهنيا وفي مقدمة هذه الشروط ، الاستعداد الذهني والقدرة الذاتية والمهارة الفنية وانضباط السلوك⁴ .

ويتجلى الدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات، في تأثيره على الجانب الباطني للعامل خاصة في جانبه الإداري وبالأخص في سرعة اتخاذ القرارات الصائبة ، حيث تأثر تكنولوجيا المعلومات بصورة مباشرة في نظم الاتصالات واتخاذ القرارات⁵ .

ويتضح كل هذا من خلال الشكل الموالي:

¹- بوحنية قوي، مرجع سابق ، ص55.

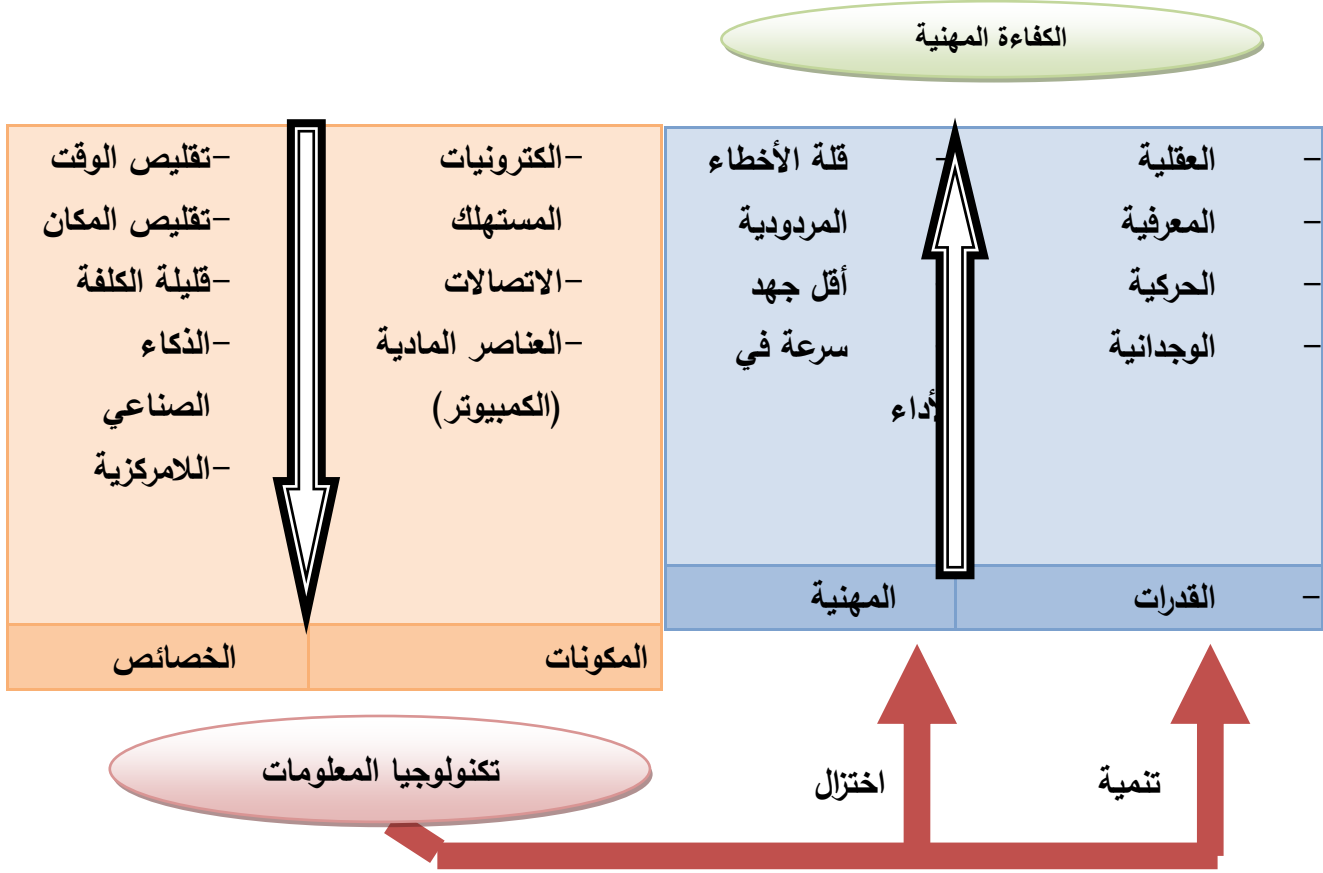
² - Peter F Druker. MANAGMENT : TASKS. RESPONSIBILITIES .practices.Harber and Row .Nyo York.1974.P45

³ - النشرة الرسمية للتربية، مرجع سابق .

⁴ - مصطفى محمود ابو بكر ، مرجع سابق ، ص53.

⁵ - أشرف السعيد أحمد ، مرجع سابق ، ص 23 .

شكل رقم (11) : يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية.



المصدر : من انجاز الباحث.

7- طرق تنمية الكفاءة المهنية للعام:

هناك جملة من الطرق التي تنتهجها المؤسسة من أجل رفع الكفاءة المهنية لعمالها، سواء أثناء العمل من خلال التدريب، أو في خضم العملية الشاملة التي تنتهجها الدول من أجل خلق كفاءات مهنية، سواء من خلال التعليم خاصة التعليم العالي الذي يعد الخزان الرئيسي لسوق الشغل، أو من خلال إعطاء فرصة للشباب الذين لم يسعفهم الحظ في مواصلة المسار الدراسي من خلال التكوين المهني، والذي يتميز بالتخصص الدقيق في تكوين المترشحين حسب الرغبة الفردية، وكذلك بتلبية الاحتياجات المباشرة والراهنة التي يتطلبها سوق العمل، وغالبا ما يكون التخصص حسب طبيعة المنطقة والمؤسسات الاقتصادية المحيطة، حتى تستطيع تلك المؤسسات من تلبية الحاجة من اليد العاملة المتخصصة، وقد حدثت بعض المؤسسات في اتجاه المزوجة بينها وبين مراكز التكوين والجامعات، من أجل طلب فتح تخصص معين، وتكون نفقات التكوين على حساب المؤسسات ولها أولوية تشغيل الخريجين وذلك من أجل ضمان يد عمل ماهرة ومكونة تكوينا جيدا، كما تلجأ المؤسسات لمسايرة عمالها للتطور التكنولوجي إلى إعادة تكوينهم أو الرفع من مؤهلاتهم، من خلال التبرصات التدريبية سواء قصيرة المدى أو الطويلة في بعض الأحيان في مراكز التكوين أو المعاهد وحتى الجامعات، وتكون هذه التبرصات داخل أو خارج الوطن، وهذا في الغالب يكون عند استراد تكنولوجيا حديثة تقوم المؤسسة بارسال طاقم عمالي يتدرب على استخدامها، ويكون المسؤول عنها عند التشغيل والقدرة على إصلاحها عند الأعطاب.

إن هناك جملة من الأساليب المنتهجة لرفع الكفاءة المهنية للعامل، سواء مباشرة كالتدريب أو غير مباشرة تكون كما سبق الذكر في إطار العملية الاقتصادية الشاملة مثل التعليم أو التكوين المهني، ولكن المؤسسة لا تستطيع التحكم في متغيري التعليم والتكوين لتنمية كفاءة العامل لذا، لم يبقى أمامها سوى الاعتماد على عملية التدريب لرفع الكفاءة المهنية للعامل، ويحمل التدريب شكلان الشكل التقليدي والشكل الحديث الذي يعرف بالتدريب الإلكتروني.

أولاً - التدريب التقليدي .

1- مفهوم التدريب :

عملية تبادلية لتعليم وتعلم مجموعة من المهارات والمعارف والأساليب المتعلقة بالعمل ، وهو نشاط لنقل المعرفة إلى مجموعة أو مجموعات من الأفراد يعتقد أنها مفيدة لهم، ويقوم المدربون بالمساعدة على صقل مهارات المتدربين ، وهو عبارة عن نقل المعرفة وتطوير المهارات¹.

التدريب عمل مخطط ، يتكون من مجموعة من البرامج، مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عال من الكفاءة من خلال تطوير وتحسين أدائها².

هو عملية تعلم مجموعة متتابعة من التصرفات المحددة مسبقاً، ويتم في الوظائف التي يمكن أن تحدد مكوناتها وأنشطتها بشكل دقيق عادة ، والتدريب هو تطبيق المعرفة ، ويمكن الأفراد من الإلهام والوعي بالقواعد والإجراءات الموجهة والمرشدة لسلوكهم ، وهو بذلك عملية تعلم لسلسلة من السلوك المبرمج³.

هو عملية تعلم ، تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد واتجاهات لزيادة وتحسين أداء الفرد، وتقع المسؤولية الأولى لتدريب الفرد الجديد بصفة عامة على الرئيس المباشر له ، وفي بعض الأحيان تفويض مسؤولية هذا التدريب إلى عامل من العمال ، أو فرد من الأفراد القدامى ذو خبرة في المنظمة⁴.

1 - ياغي محمد ، التدريب الإداري في تحقيق الميزة التنافسية ، مركز الاستشارات والخدمات للنشر، الأردن 2005 ص66.

2 - عقيلي محمد وصيفي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر ، الأردن 2005 ص 18 .

3 - ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية ، الجزائر 1998 ص 307 .

4 - راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة ، الإسكندرية 2003 ص 163 ، .

2- مؤشرات التدريب :

إن المؤشرات التي تدل على عملية التدريب تمكن في الحاجة على التدريب ، ومن بين هذه المؤشرات وجود بعض

المظاهر التنظيمية السلبية والمتمثلة في :¹

* ضعف الأداء .

* ارتفاع التكاليف .

* ضعف الرقابة على الموارد .

* ضعف الرقابة على الجودة.

* العمالة الزائدة .

* الصراع المستمر مع الإدارة .

* كثرة الشكاوي

* عدم الالتزام بالقواعد والإجراءات الموضوعية أو ضعف الانضباط .

* ارتفاع معدل دوران العمل .

* ارتفاع نسبة الغياب عن العمل .

* التأخير في الإنتاج وعدم تلبية الاحتياجات في مواعيدها .

كما توجد بغض المؤشرات الأخرى التي تعكس الحاجة إلى التدريب ، ومن أمثلتها :

* توسع المنظمة .

¹ - جمال الدين محمد المرسي ، مرجع سابق ، ص ص 342- 346 .

* تغيير تفضيلات المستهلكين للسلع أو الخدمات الموجودة في السوق .

* إضافة منتجات أو خدمات جديدة تنتجها المنظمة .

* وجود تصميمات جديدة للوظائف أو للهيكل التنظيمي .

* إضافة وحدات جديدة للمنظمة .

* وجود تشريعات جديدة تسنها الدولة ولها علاقة ببيئة المنظمة .

* توقع تطور تكنولوجي جديد .

* توقع وجود تغييرات تنظيمية .

* توفير العجز في فئات العاملين بسبب تقادم المهارات ، أو المرض أو الإقبال على التقاعد .

* تغيير أسلوب أو طرق العمل أو الإنتاج .

* استخدام آلات ومعدات جديدة .

* نقل أو ترقية بعض العاملين في السنوات القادمة .

يعد التدريب الطريقة المباشرة لرفع كفاءة العمال المهنية وتلجأ إليه المؤسسات لمسايرة التطور التكنولوجي السريع ، ولمواكبته تيرمج تريضات في الغالب ما تكون من أجل تبادل الخبرات أو من أجل التعرف على طرق العمل الجديدة التي وفرها التطور التكنولوجي الذي دخل كل المجالات كما أن نقص اليد العاملة يفرض على المؤسسات تشغيل عمال ليسوا في إطار الاختصاص المطلوب وهو ما يحتم عليها إعادة تدريبه من خلال البرنامج التدريبي للمؤسسة سواء داخلها أو من خلال المعاهد المتخصصة .

3- أهداف التدريب :

يشير سيد عبد الحميد مرسى أنه يمكن الوقوف على أهداف التدريب والتي حددها في الفئات التالية¹ :

أ - أهداف إجرائية:

وتقاس من خلال المخرجات التنظيمية ، مثل زيادة المبيعات ، خفض التكاليف وتحسين الإنتاج والأداء . ب-

أهداف ترتبط بإنجاز العمل :

وهذه الأهداف ترتبط بإنجاز الفرد والتي تتعلق بمدى تحقيق كفاءة عالية في العمل ، والالتزام بالميزانية المقررة ، والعمل على الاستمرار في تحقيق الأهداف المراد إنجازها .

ج - أهداف تعليمية:

في معظم الأحوال يلجأ المنظمون للتدريب إلى قياس مدى ما تحقق من أهداف تعليمية موضوعية ، وذلك في نهاية الدورة التدريبية أو البرامج التدريبية من خلال تصميم وقياس موضوعي يحقق هذا الغرض .

د - أهداف الاستجابة (رد الفعل) :

ويلاحظ أن أهداف الاستجابة تمثل أهدافا ذاتية في جوهرها ، حيث يمكن الوقوف عليها من خلال الأسئلة التي توجه إلى المتدربين بهدف الوقوف على طبيعة مشاعرهم واتجاهاتهم ، ومدى استجاباتهم وتفاعلهم تجاه البرنامج التدريبي . هذا، وتلعب التغذية الراجعة التي نسترجعها مع المتدربين أهمية بالغة في تحسين مكونات البرامج و أسلوب التدريب .

هـ - أهداف تتعلق بالنمو أو الارتقاء الشخصي :

¹- سيد عبد الحميد مرسى ، علم النفس والكفاية الإنتاجية، مكتبة وهبة القاهرة 1981ص 48.

أما هذه الأهداف على الرغم من أهميتها وعظم دورها إلا أنها في كثير من الأحيان لا يشعر بها المسؤولون عن العملية التدريبية ، ولهذا يحسنون صنعا إذا اهتموا بها ، خاصة إذا تم وضعها في الحسبان عند تصميم البرامج التدريبية ، هذا بالإضافة إلى تصميم أدوات تقيس مدى تحقيق هذه الأهداف لذا الفرد خاصة إذا علمنا أن أهداف النمو الشخصي ترتبط بمشاعر الثقة بالذات ، والشعور بالكفاءة الذاتية وتحسين صورة الذات ، وغير ذلك من جوانب تحقيق الذات مثل تنمية المهارات وكيفية الأداء بفعالية و إدارة الوقت وتنمية القدرات الإدراكية وحل المشكلات والقدرة على إتخاذ القرار وضبط الانفعال ،وفي الواقع إن أهداف النمو الشخصي تمثل حجر الزاوية في موضوع التدريب ، وهذا راجع أن الكفاءة المهنية لا تكفي أبدا ما لم يدعمها السلوك السوي وتمتع الفرد بصحة نفسية عالية.

4- المراحل الإجرائية للتدريب.

يمكن وضع المراحل الإجرائية للتدريب في النقاط التالية¹:

المرحلة الأولى . تحديد الاحتياجات التدريبية :

يتم فيها تحديد الاحتياجات التدريبية وهذه الاحتياجات عبارة عن احتياج مادي وإداري وإنساني، وهي أمور تتعلق بموقف السلطة الإدارية تجاه تلك الأمور الثلاثة .

المرحلة الثانية . جمع وتحليل المعلومات التي تتعلق بالاحتياجات :

- إذا كان الوقوف على الاحتياجات شرطا مسبقا لنجاح عملية تصميم البرنامج فإن عملية جمع وتحليل المعلومات التي تتعلق بالاحتياجات لا تقل أهمية عن تحديد المتغيرات التي تضمها مشكلة تحديد الاحتياجات ، ولهذا تعتبر هذه المرحلة - و إن كانت جزءا لا يتجزأ من أي مرحلة من المراحل الإجرائية الخمس عند التخطيط للتدريب -

¹ - رأفت عبد الفتاح، سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية ، دار الفكر العربي القاهرة 2001 ص 99. 100. 101. 102 .

عنصرًا هامًا من عملية الاستبصار نحو تحديد الاحتياج والوقوف على المتضمنات والحقائق المرتبطة بموضوع الاحتياجات التدريبية .

المرحلة الثالثة . وتتضمن تصميم المادة (البرنامج) التدريبية :

يلي مرحلة جمع وتحليل المعلومات في ضوء تحديد الاحتياجات التدريبية مرحلة تصميم المادة التدريبية والتي تبنى في الواقع على الأهداف التي تمت بلورتها في المرحلة الأولى والثانية ، وقد يبدو لبعض مصممي البرامج أن هذه المرحلة بديهية مما يوقعهم في العديد من المشاكل التنفيذية، سواء على مستوى تحديد المفاهيم أو على مستوى التطبيق ، الأمر الذي يدفعنا بالقدر الكافي والمتأني للوقوف عند هذه المرحلة لأجل صياغة الأهداف بدقة ، حتى يمكن تصميم المحتويات التدريبية .

المرحلة الرابعة . تنفيذ البرامج التدريبية :

تحويل موضوعات البرامج السابقة إلى خطوات إجرائية ، وهي عبارة عن الأبعاد الفنية التي يتكون منها البرنامج ، ومن ثم تحديد أولويات تطبيقها ومناقشتها وتدريب الأفراد عليها.

المرحلة الخامسة . تقويم البرامج التدريبية :

تقويم التدريب ضرورة لازمة لضمان قطف ثماره وإعطاء مصداقيته في زيادة كفاءة الأداء من خلال الإجراءات التقويمية للعملية التدريبية التي تيسر الوقوف على فعل البرنامج التدريبي ، والتدريب الناجح هو الذي يساهم بصورة واضحة ومباشرة في زيادة حساسية الفرد للتغيير والمشاركة في إتخاذ القرارات ومن ثم يصبح التدريب تدعيمًا فيما يتصل بتفكير وسلوك الأفراد وتحقيقًا لاشباعاتهم وحاجاتهم النفسية من ناحية ومؤسساتهم من ناحية أخرى ، وهذه العملية أي عملية التقويم تكون بالنسبة للبرامج والمدربين والمتدربين.

5- معايير اختيار طرق و أساليب التدريب :

تختلف طرق و أساليب التدريب باختلاف طبيعة البرامج التدريبية وطبيعة المتدربين بها ، وطبيعة القائمين على التدريب ، كما يمكن أن تتعدد الطرق و الأساليب التدريبية ضمن البرنامج الواحد .

كما يمكن اختيار طريقة أو أسلوب التدريب المناسب لكل موقف تدريبي وفق المعايير التالية¹:

1 - الارتكاز على قوانين ومبادئ التعلم والتعليم :

وضع علماء النفس عددا من القوانين والمبادئ الخاصة بعملية التعلّم والتعليم، والتي أثبتت فعاليتها وكفايتها إذا ما تم توظيفها في العمليات التدريبية مثل : توفر الدافعية ، التعزيز ، وضوح المعنى ...الخ .

2 - ملاءمة طرق و أساليب التدريب لاحتياجات المتدربين :

يراعى أن تلبي البرامج التدريبية حاجات المتدربين أنفسهم و أن تسهم في حل مشكلاتهم الميدانية .

3 - حجم المتدربين :

تستخدم عادة الأساليب الفردية في حالات التدريب على اكتساب مهارات خاصة ، أما الأساليب فتستخدم عند تدريب جماعات صغيرة أو كبيرة حسب طبيعة الحالة التدريبية .

4 - أماكن تواجد المتدربين :

عندما يتوفر المكان المركزي المناسب للتدريب الذي يسهل وصول المتدربين إليه ، فإنه من الممكن استخدام الطرق والأساليب الجماعية في التدريب ، بينما يتم استخدام الطرق الفردية إذا كانت أماكن تواجد المتدربين في مناطق نائية .

5 - توفر الإمكانيات البشرية والكوادر الفنية المؤهلة للتدريب :

¹ - أحمد الخطيب . رداح الخطيب، اتجاهات حديثة في التدريب، عالم الكتب الحديثة . عمان، 2008، ص 90 . 91 .

يتحكم مستوى المدرب أو المدربين و مدى كفاءتهم على طبيعة الموقف التعليمي أو التدريبي من حيث اختيار الطرق والأساليب التدريبية المناسبة .

6 - توفر التسهيلات المادية للتدريب :

يتحدد اختيار أنسب طرق و أساليب التدريب في ضوء الإمكانيات المادية المتاحة في الأماكن التي يتم فيها التدريب ،من حيث مدى توفر القاعات و الأجهزة والمعدات اللازمة، وتوفير المناخ الملائم لإنجاز العملية التدريبية بشكل فعّال

7 - الإمكانيات المالية :

حتى يتم نجاح أي برنامج تدريبي في تحقيق أهدافه ، لا بد من وضع ميزانية لتغطية النفقات المترتبة على ذلك البرنامج التدريبي .

8 - عامل الزمن المخصص والوقت المناسب للتدريب :

إن طول فترة البرنامج التدريبي أو قصرها والوقت الذي يحضر فيه المتدربين إلى مكان التدريب يحدد اختيار الطريقة أو الأسلوب التدريبي دون الآخر .

9 - الاتجاهات السائدة لدى المتدربين :

إن اتجاهات المتدربين ومواقعهم من عملية التدريب من جهة ، وأعمارهم وخبراتهم السابقة ومستوى ثقافتهم من جهة أخرى تحدد اختيار الطريقة أو الأسلوب التدريبي الأنسب ، يضاف إلى ذلك أن عملية مشاركة وتفاعل المتدربين في البرنامج التدريبي لها أكبر الأثر في تحقيق أهداف ذلك البرنامج .

6- أنواع التدريب :

يأخذ التدريب عدة أنواع ويقسم تبعاً للوظائف المختلفة ويقسم إلى الأنواع التالية¹ :

أ - **التدريب التخصصي** : ويهدف إلى تنمية المهارات والخبرات المتخصصة بغية توفير الإمكانيات لمواجهة مشاكل العمل التخصصي .

ب - **التدريب الإداري** : ويقصد به التدريب على الأعمال ذات الطابع الإداري والتي تساهم في الأعمال الإدارية حيث تتوقف كفاءة المنشأة على انتظام العمل الإداري .

ج - **التدريب الإداري القيادي** : وهو يغطي تدريب القيادات أو الرؤساء بالمنشأة على مختلف مسؤولياتهم الإدارية القيادية في المستويات التالية :

1 - **مستوى الإشراف الأول** : ويقع على عاتقهم مسؤولية قيادة وإدارة العمل الذي يمارسه العاملون الآخرون خاصة في المجال التنفيذي .

2 - **مستوى الإدارة الوسطى** : وهم حلقة الوصل بين القيادات العليا ومستوى الإشراف الأول ولهذا المستوى أهمية بالغة في زيادة كفاءة العمل في الأجهزة المختلفة .

3 - **مستوى الإدارة العليا** : وهم واضعي السياسات العامة ومتخذي القرارات الأساسية ، ويقع عليهم مسؤولية التخطيط الاستراتيجي للمنشأة .

د - **التدريب المهني** : وعادة يوجد معاهد متخصصة أو مراكز للتدريب المهني، وتهدف للتدريب على بعض المهن اليدوية والميكانيكية.

¹ - محمد عبد الوهاب حسن عشاوي . **مرجع سابق** ، ص 176 .

7- الأساليب التدريبية .

تختلف الأساليب التدريبية المتخذة باختلاف الهدف من العملية التدريبية نفسها ، حيث تصل المنظمة في قناعاتها إلى أن اختيارها البديل التدريبي الأفضل من بين البدائل المتاحة في حل مشكلة ما في العمل الإداري، من أجل تحسين الوضع الحالي في المنظمة ،والذي يتطلب تغييره إلى الأفضل للوصول إلى زيادة في الإنتاجية، من خلال رفع كفاءة الأداء لدى العاملين لديها وذلك من خلال تنمية مهاراتهم وتغيير سلوكياتهم وتعديلها بما يتماشى مع المتطلبات والتغيرات المطلوبة أداؤها في مجال العمل ، وحيث أن اختيار الأسلوب التدريبي يمثل جزءا هاما في العملية التدريبية ، فمن خلال الأسلوب التدريبي الملائم يمكن استثارة اهتمام المتدربين وتفاعلهم الايجابي ومساهماتهم الفعالة في البرنامج التدريبي، مما يضيف ويؤثر بدرجة رئيسية على أدائهم فيما بعد¹ .

وهناك عدة أساليب تدريبية منها ما يكون داخل العمل، ومنها ما يكون خارج العمل ، ومنها الفردي ومنها الجماعي، وفي مايلي نتعرض إلى أهم الأساليب التدريبية :

التدريب التمهيدي .

وهو تدريب يتلقاه الفرد في بداية تعيينه بالمنظمة في ورشة أو مدرسة خاصة بها، ويرمي إلى جني كل مزايا التدريب أثناء العمل مع تلاشي مساوئه ، وذلك أن العملية الإنتاجية تتكرر في هذا الأسلوب التدريبي ولكن خارج العمل نفسه ، حيث تخصص ورشة (مدرسة) تجري فيها العملية الإنتاجية دون أن تكون هناك متطلبات الإنتاج نفسه ، وتكون عمليات الإنتاج والآلات في هذه المدرسة مشابهة لعمليات الإنتاج الحقيقي وآلاته على حد كبير ، الأمر الذي يجعل هذا الأسلوب مكلفاً في بعض الصناعات² .

1 - عائدة عبد العزيز علي نعمان . علاقة التدريب بأداء الأفراد . رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا الجمهورية اليمنية 2008 ص 17 .

2 - يوسف حجيم الطائي ، مرجع سابق ، ص 294.

أسلوب المناقشة .

اجتماع لمجموعة صغيرة العدد يرشد فيها القائد الدارسين ، كما يستخدم هذا الأسلوب في العمل المشترك وهنا يكون التجمع من وقت لآخر لماذا ؟ ليكون تبادل الأفكار والخبرات ومناقشة ما يصل إليه كل عضو من أعضائها من نتائج ، إذا يتبين لنا بأن الدارس يكون قد شعر بأنه شارك بجهده وليس مجرد الموظف الذي يجب عليه أن يتقبل أي أمر بالرضى ولو لم يكن مقتنعا به .

غير أن الملاحظ من ناحية ثانية وهو في حالة وجود عكس المجموعة القليلة العدد، أي وجود مجموعة كبيرة فهنا نلاحظ أن هذا الأسلوب يتم بتقسيم هذه المجموعة إلى مجموعات صغيرة ، تتولى كل منها دراسة معينة ثم تناقش تقاريرها في شكل مؤتمر¹.

الذي يلاحظ أن الهدف الأساسي من هذه الطريقة زيادة المعلومات العامة من جهة والتأثير الايجابي من جهة ثانية ، وهذا على انطباعات المتدربين وحل المشكلات ، من هنا نستنتج أن الطريقة المتبعة في هذا الأسلوب تفيد الطرفين المدرب والمتدرب ، بحيث يحصل المتدرب باستمرار على المعلومات ، والمدرب يحصل على خبرة عملية في الاتصال ، وأن أكثر طرق المناقشات الجماعية شيوعا هي المؤتمرات أو جلسات المناقشة².

دراسة الحالة:

يعود الأصل في دراسة الحالات إلى علم القانون، حيث ابتكر كريستوفر لانجل أستاذ القانون في هارفارد في عام 1880 م أسلوب الحالات لشحذ تفكير طلابه ، وتدريبهم على اتخاذ الأحكام القضائية في ضوء ما يدرسون

1 - محمد عبد المنعم خميس ، أساليب التدريب ومقوماته وأثارها في رفع كفاية الأفراد ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، جامعة الدول العربية (20- 28) فبراير (شباط) سنة 1971 ، صفحة 10 .

2 - عبد العزيز تقي .علي عسكر ، التدريب كأداة لتنمية العنصر البشري في مجل العمل . دراسة لواقع التدريب في الكويت المجلة العربية للعلوم الادارية ، العدد الثاني سنة 1987 ، صفحة 39 .

من مواد قانونية ، واقتبست الأسلوب منه كلية إدارة الأعمال بذات الجامعة وتبعتها كليات أخرى ، حتى أصبح استخدام الحالات الإدارية طابعا مميزا للكثير من الجامعات الأمريكية بعد الحرب العالمية الثانية¹.

وتهدف دراسة الحالة إلى إيجاد قنطرة تصل بفعالية بين النظرية والتجربة العملية ،بإتاحتها الفرصة للمتدربين لتطبيق ما عرفوا وما ألفوا من نظريات على الموافقة الفعلية .

المحاضرات:

المحاضرة من أشهر الطرق التدريبيية والتعليمية التي تتم في حلقات التدريب . وهي إقتصادية لأنها تغطي مساحة كبيرة من المعلومات لمجموعة من الأفراد ، وهي قليلة التكلفة والجهد ، وبالرغم من تواجد صعوبة في تكوين علاقات وارتباطات ببعض الموضوعات التدريبيية، إلا أنها تمثل موقفا جيدا نحو التعليم الانتقائي خاصة إذا تحولت المحاضرة من موقف نظري إلى موقف تدريبي².

و تعتبر المحاضرات مألوفة لكل الناس ، حيث إنها تمثل واحدة من أكثر الطرق استخداما في توصيل المعرفة وبصفة خاصة لأغراض تعليمية ، ومن الراجح أن يكون كل الناس على علم بعيوب هذه الطريقة أيضا والمتعلقة بالقدرة على الحفاظ على انتباه الطلبة في أثناء هذه المحاضرات ، ولا شك أن الخبرات الخاصة ببعض الساعات المملة التي مرت في محاولة الانتباه إلى بعض المحاضرات التي تدور حول بعض الموضوعات التي لا تمس أيا من اهتماماتنا تمثل جزءا من ذاكرة أي شخص ، ولهذا السبب فربما يكون هناك غالبا نوع من المقاومة الداخلية ضد هذا الشكل المحدد من التدريب ، و من المنفق عليه بصفة عامة أيضا أنه لا يتم تحصيل سوى عشرين بالمائة فقط مما يقال بالمحاضرات ، ومن الممكن أن يتم تحسين معدل التحصيل هذا إذا ما تم تعزيز عملية التعلم عن طريق ممارسة الطلبة لهذه الدروس عمليا بعد انتهاء المحاضرات مباشرة³.

1 - حسن أبشر الطيب . الحالات الإدارية . المجلة العربية للإدارة ، العدد الرابع . ديسمبر 1981 القاهرة ص 18 .

2 - رأفت عبد الحميد ، سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار الفكر العربي القاهرة 2007 ص 114 .

3 - باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية ، دار الفاروق للنشر ، القاهرة ، ص 2013 .

أسلوب المؤتمرات والندوات

يعتبر هذا الأسلوب أكثر كفاءة في التدريب عند مقارنته مع أسلوب المحاضرات لا سيما في مجالات تغيير اتجاهات وسلوك العاملين .

والمقصود بالمؤتمرات " هو إجراء لقاء لمجموعات وفق خطط مدروسة يتحدد فيها المتدربون وموضوع المؤتمر ، ولجنة التحضير للمؤتمر وتوجه الدعوة للباحثين لأعداد بحوثهم و أوراق العمل ويتولى المدرب تنظيم إلقاء الكلمات وتوجيه الأسئلة والتنسيق المطلوب ووضع الاستنتاجات "

فأسلوب المؤتمرات والندوات يتميز عن أسلوب المحاضرات بإجراء النقاش ويعتبر من الأساليب التدريبية المناسبة للمستويات الإدارية العليا ¹.

أما بالنسبة للندوات فالندوة تنظم على أساس تبادل عدد من المتخصصين لموضوع محدد من جوانب مختلفة مع مشاركة المتدربين فإن النقاش ، وهذا الأسلوب من التدريب يعتمد على المدرب الذي يسمح بمناقشة المتدربين ويشجعهم على طرح الأسئلة .

تمثيل الأدوار : ويتم فيها وضع سيناريو لموقف معين ويطلب من كل متدرب تنفيذ دور معين ، و أثناء التدريب يبدي كل مشارك ملاحظاته على تصرفات زميله سواء بالإيجاب أو السلب ، وتصلح هذه الطريقة لمعالجة المشكلات المتصلة بالمواقف الإنسانية وكذا في أعداد السيناريوهات لأزمات مستقبلية وكيفية مواجهتها

البريد الوارد :

يعطى المتدربون مجموعة من الملفات و الأوراق والرسائل تشبه تلك التي سيطلب منهم مستقبلا التعامل معها في مكان عملهم، أي المحتوى النموذجي للبريد الوارد على مكتب الموظف أو العامل ، ثم يقوم المتدربون باتخاذ الإجراءات المناسبة لتنفيذ عملهم خطوة بخطوة ، وبعدها تتم مقارنة النتائج مع بعضها البعض ¹.

¹ - يوسف حجيم الطائي ، مرجع سابق ، ص 292 .

8- صعوبات التدريب :

تواجه هذا النوع من التدريب جملة من الصعوبات نذكر من جملتها :

- نقص الهياكل التدريبية حيث لا تتوفر كل المؤسسات على هياكل داخلية للتدريب.

- ارتفاع تكلفة العملية التدريبية خاصة الخارجية التي تتطلب تكاليف النقل الأكل و الإقامة .

- نقص التدريب المتخصص خاصة في جوانبه الالكتروني ، حيث لا تتوفر المؤسسة أو المراكز التدريبية على تخصصات جديدة تعتمد على التكنولوجيات الحديثة .

- بعد المراكز التدريبية خاصة في التخصصات الحديثة التي نجدها تقتصر على بعض المراكز دون سواها ، وغالباً ما تكون في العواصم والمدن الكبرى .

- انخفاض المستوى التعليمي والمهاري للعاملين بالمراكز التدريبية² .

ثانياً : التدريب الإلكتروني .

1- مفهوم التدريب الإلكتروني

التدريب الإلكتروني العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة ، التي تمكن المتدرب من بلوغ أهداف العملية التدريبية من خلال تفاعله مع مصادرها، وذلك في أقصر وقت ممكن وبأقل جهد مبدول وبأعلى مستويات الجودة من دون تقييد بحدود المكان والزمان³ .

1 - أحمد الخطيب رداح الخطيب ، اتجاهات حديثة في التدريب ، عالم الكتاب الحديثة ، الأردن ص 108 109 . 2008
- محمد عبد اللطيف موسى، التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التدريب الإداري ، دار السعادة للطبع والنشر ، القاهرة 2010² ص150.

- الدليل الإرشادي لاستخدام نظام المحتوى الإلكتروني ، منشورات معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 2013 ، ص³1.

كما يعرف التدريب الإلكتروني أيضا : هو عملية إكساب مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات إلى فرد أو مجموعة من الأفراد باستخدام الوسائط الالكترونية في الاتصال ، واستقبال المعلومات واكتساب المهارات ، والتفاعل بين المدرب والمتدرب ، ولا يستلزم هذا النوع من التدريب الالتقاء المكاني والزمني للمتدربين والمدرّب ، إضافة إلى أنه يلغى جميع المكونات المادية للتدريب و لا يلغى التدريب الإلكتروني دور المدرّب وبالتالي دور المؤسسة التدريبية ، ولكنه يعيد صياغة دور كل منها ، ويشار إلى الانترنت على أنها عصب التدريب الإلكتروني إذ تستخدم كوسيلة لإلغاء البعد الزمني والمكاني التي تعتبر متطلب أساسي في العملية التدريبية التقليدية¹.

ويشار كذلك إلى التدريب الإلكتروني على أنه عملية تدريبية، تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي من خلال أي وسيط من آليات الاتصال الحديثة، من أجهزة حاسوب وشبكة انترنت لتخطي المسافة الجغرافية بين المتدرب والمدرّب ، فهو عبارة عن نظام تدريبي بين متدربين ومدربين يفصلهم المكان والزمان ، من أجل تمكين الأفراد من التدريب والتغلب على ظروف الوقت والمكان ، فهو التدريب الذي يختار فيه المتدرب متى يتدرب ؟ وكيف يتدرب ؟ و أين يتدرب ؟ وماذا يتدرب ؟ ضمن الحدود الممكنة² .

2- أهمية التدريب الإلكتروني

تتبقى الحاجة لهذا النوع من التعلم من عدة عوامل :

* التطور المتسارع في المبتكرات وتطبيقاتها ودمجها بتكنولوجيا التعليم والتعلم والمعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية ، وهذا يقضي بأن تدريب المتدربين على استخدام هذه المبتكرات أثناء عملية التدريب

¹ - معروف دويكات ، معاد الأسمر ، التدريب الإلكتروني في المؤسسة المالية والمصرفية ، منشورات جامعة النجاح الوطنية . فلسطين 2008 ص 10 .

² - زرقين عبود جبّاري شوقي . التدريب الإلكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية ، مجلة الواحات للبحوث والدراسات جامعة غرداية العدد 7 الجزائر سنة 2009 ص 297 .

لتحديث معلوماتهم باستمرار، سيجعل هؤلاء المتدربين أفضل العاملين المستقبليين القادرين على التعامل مع قضايا العمل اليومية ومشاكله ، إذ أنهم يملكون القدرة والثقة والمهارات التقنية اللازمة لتوسيع معارفهم .

* ضرورة مواكبة الانفجار المعرفي وتهيئة الفرد القادر على التعامل مع معطيات العولمة من خلال التعلم المستمر مدى الحياة وتوفير مصادر التعلم والمعلومات.

* إتاحة الفرصة لأكبر قدر من المتدربين للالتحاق بمستويات مختلفة من التدريب عملاً بمبدأ تكافؤ الفرص والتدريب للجميع .

* التقليل من التكلفة المادية وتوفير الوقت والجهد مقابل الحصول على نتائج تدريب نوعية .

* وضع إستراتيجية تدريبية في أي مجال تدريبي ، لأن معظم إن لم تكن كافة المعلومات التي يستخدمها المتدربين هي في متناول أيديهم .

* تهيئة الأفراد أنفسهم لسوق العمل ، أو إعادة تأهيل من هم على رأس العمل في المصانع والشركات والمؤسسات الأهلية والحكومية ، أو ربات البيوت المحتاجات إلى تطوير معلوماتهم وقدراتهم من خلال التعليم والتدريب المستمرين، ولكنهم لا يستطيعون الالتحاق بالجامعات العلمية إما لبعدها المسافة أو لأنهم لا يستطيعون ترك أعمالهم، أو لأنه لا توجد مقاعد بيداغوجية في الجامعات، أو لهذه الأسباب مجتمعة¹.

3- أهداف التدريب الإلكتروني :

يهدف التدريب الإلكتروني إلى :

1 - تنمية الموارد البشرية للمؤسسة من خلال نوع جديد من التدريب .

¹ - أشرف الموسوي ، التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تنمية الموارد البشرية في دول الخليج العربي ، منشورات جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، 2010 ص 4 .

2 - استغلال التطور التكنولوجي الرهيب سواء في الجانب المعداتي أو جانب الاتصالات في تطوير الكفاءة المهنية للعمال .

3 - خفض تكاليف العملية التدريبية ، خاصة إذا علمنا أن النوع التقليدي يتطلب التنقل والإقامة إلى غيرها من التكاليف التي تثقل كاهل المؤسسة الاقتصادية .

4 - إعطاء فرصة التدريب للجميع بدون استثناء خاصة لأولئك الذين لا يستطيعون التنقل بحكم المهنة أو الظروف ، لأن التدريب الإلكتروني هو الذي ينقل المتدرب .

4- مزايا التدريب الإلكتروني :

والتي من أهمها ما يلي :

*انخفاض التكلفة : تعد البرامج التدريبية عبر الشبكات ذات كلفة مناسبة للمتدربين والمدرسين والمنظمات بصفة عامة ، وعن طريق هذه البرامج فإنه بالإمكان تخفيض تكلفة السفر وتكلفة الكتب ، كما أن التكلفة التشغيلية للمؤسسات ستنخفض أيضا نظرا لانخفاض تكلفة الصيانة و التسهيلات المادية ، حيث أن مستخدمي الشبكة لا يحتاجون إلى الحجرات الدراسية أو التدريبية والازدحام في أماكن التجمعات إذا كانوا يمتلكون أجهزة حاسب موصولة بالشبكة في منازلهم .

*النشر الإلكتروني : حيث تتيح الشبكة العنكبوتية آلية سهلة للنشر الإلكتروني، حيث باستطاعة كل من المدرب والمتدرب تأليف ونشر أعمالهم في كل أنحاء العالم ، مما يمكن معه الاستفادة منها في النقاش و الاقتداء بها ومراجعتها على الشبكة .

*اكتساب خبرات متعددة : إن برامج التدريب الإلكتروني يمكنها الاستفادة من مزايا المصادر المتاحة على الشبكة العنكبوتية ، والتي وفرها خبراء من مختلف مجالات المعرفة ، فمجتمع الاتصال الإلكتروني يضم

خبراء خارجيين ومحاضرين وضيوف ، وهذا يوفر لا شك ميزة تنوع الرؤى العلمية، وتنوع مصادر المعرفة والخبرة .

* أصبح الوصول إلى التطورات والاكتشافات الجديدة متاحًا للدارسين والباحثين بصفة فورية ودون عناء .

* إن بيئات التعليم الالكترونية بيئات غير مميزة ، لذا تعتبر وسيطاً جيداً لتقديم فرص الدخول المتساوي إلى عالم المعلومات لكل المستخدمين ، بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية و أعمارهم و أعراقهم ، أو أنواعهم و أجناسهم ولغاتهم .

* تعتبر البيئات التدريبية الالكترونية بيئات صديقة : حيث أن تقديم المحتوى التدريبي من خلال الشبكة يساعد على خفض الأعباء الجسدية والبيئية ، والتي تترتب عليها خروج المتدربين اليومي من منازلهم ، أو حتى من أماكن عملهم إلى أماكن انعقاد الدورات التدريبية .

* التحرر من العوائق الجغرافية والزمنية : كسرت الشبكة حاجز الزمان والمكان ، و أصبح بإمكان المتدربين من مناطق زمنية متغايرة التسجيل في البرامج التدريبية المختلفة خارج أوطانهم ، دون أن يغادروا أوطانهم، وبذلك أتاحت الفرصة للتعاون في مجال التدريب والاستفادة من الخبرات العلمية للخبراء الأكاديميين في الدول النامية والدول المتقدمة .

* تساعد الانترنت في متابعة وتقييم وتوجيه أداء المتدربين ، الذين أصبحوا يؤدون أعمالاً تتضمن الاستعانة بمواد مرجعية الكترونية ووصلات خاصة من إنشائهم، ويستخدمون عناصر متعددة الوسائط في هذه التطبيقات ، مما يساعد في تلخيص المعلومات المتعلقة بمهارات المتدربين وتقديمهم واهتماماتهم وتطلعاتهم والاحتفاظ بسجل تراكمي للالتزامات المطلوبة والمؤداة من قبل كل متدرب ، ومع تحرر المتدربين من الكم الكبير من العمل الورقي المنهك فسوف تتوفر لديهم الطاقة والوقت الكافي لتلبية الاحتياجات الفردية المكتشفة للمتدرب .

* أتاحت الشبكة للمتدربين ذوي الاحتياجات الخاصة فرصة التدريب عن بعد، والتفاعل السوي مع رفاق التدريب ، فالمتدربين الذين لديهم إعاقات سمعية على سبيل المثال لن يتطلبوا أي مساعدة سوى توفير وسيلة الوصول الملائمة للحاسب، ليشعروا بعد ذلك أنهم جزء من الجلسة التدريبية يشاركون في برنامج تدريبي كامل ، كما يشعرون بتقبل الرفاق وعدم تجاهلهم ، على عكس ما يحدث في الوضع التقليدي .

5- أنواع التدريب الإلكتروني .

يأخذ التدريب الإلكتروني من حيث التزامنية نوعان هما :

1- **التدريب المتزامن** : أي التدريب الذي من خلاله يستطيع المتدرب الحصول على المعلومة أو التمرين، وذلك بشكل آني ومباشر مع المدرب، ويعطي هذا النوع من التدريب الفرصة للتفاعل بين المدرب والمتدرب في أي مكان كان أي منهما ، حيث يقوم المدرب بوضع برنامجه على شبكة التواصل الاجتماعي بشكل مباشر ، ويعطي الفرصة للمتلقين أو المتدربين بطرح الأسئلة التي يجيب عليها في غالب الأحيان في نهاية الحصة التدريبية .

ب- **التدريب الغير متزامن** : وهو يعتمد بدرجة أكبر على اليوتوب منه على شبكات التواصل الاجتماعي حيث يعرض المدرب حصته التدريبية على المواقع الالكترونية ويترك المجال الزمني للمتدربين للإطلاع عليها ، ويتيح هذا النوع من التدريب الفرصة لأولئك الذين ليس لديهم الوقت المناسب أثناء العرض المباشر أو المتزامن للحصة التدريبية ، وبالتالي الاطلاع عليها متى كان الوقت مناسباً .

كما يضيف محمد أحمد سالم شكل آخر من أشكال التدريب الإلكتروني وهو .

ج - **التدريب المتمازح أو المدمج** : أي الدمج بين التدريب الشبكي والتدريب غير الشبكي، وهو نوع من التدريب الحديث يدمج المدرب بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني، ويقصد به أيضا التدريب الخليط

عن طريق مزج أو خلط أدوار المدرب التقليدي في القاعات التدريبية التقليدية مع القاعات التدريبية الافتراضية والمدرب الإلكتروني ، أي أنه تدريب يجمع بين التدريب التقليدي والتدريب الإلكتروني¹.

6- متطلبات التدريب الإلكتروني

يتطلب التدريب الإلكتروني جملة من الهياكل والتجهيزات الحديثة، بالإضافة إلى مدربين متخصصين وسنحاول إبراز هذه المتطلبات فيما يلي :

1 - تكنولوجيا المعلومات : عندما نتحدث عن تكنولوجيا المعلومات نقصد كل العناصر والتجهيزات

الحديثة ،أي يجب تهيئة الجو للمتدرب عن بعد حتى يشعر بالراحة النفسية والألفة.

أ - أجهزة الإعلام الآلي : حتى يكون هناك تدريب إلكتروني لا بد أن تكون هناك تجهيزات إلكترونية

متطورة ، و أولها أجهزة الكمبيوتر لأنها الركيزة الأساسية في التدريب الإلكتروني وقبل البداية في عملية التدريب المتخصص، أي التدريب لكل شخص في مجاله، لا بد من تدريب عام أولاً، وهو كيفية استخدام أجهزة الإعلام الآلي بصفة خاصة، و أجهزة الإلكترونية بصفة عامة .

ب - الخدمات : يتم التعاقد مع إحدى الشركات المتخصصة في مجال الاتصال والاستضافة والانترنت ،

حيث يتم تسكين النظام كاملاً لديهم ، وفق مواصفات ومعايير عالية تضمن سير النظام بشكل متوافق وفعال ، مع توفير كافة متطلبات الصيانة والدعم الفني² .

ج - المعلومات : ضرورة توفير المعلومات الخاصة بكل نشاط تدريبي، سواءً داخل المؤسسة من خلال

برامج متوفرة على أجهزة الإعلام الآلي الخاصة بكل عامل، أو من خلال الشبكة الداخلية للمؤسسة، أو خارجية من خلال توفير مواقع تدريبية للشركة على شبكة الانترنت (المواقع الإلكترونية)

¹ - محمد أحمد سالم ، تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني ، مكتبة الرشد الرياضي، القاهرة، 2004 ص 35 .

² - حنان سليمان الزنبقي ، مرجع سابق ، ص 32 .

د - **الهيكل القاعدية** : يتطلب التعليم الالكتروني هياكل قاعدية خاصة مثل قاعات التدريب الافتراضية ،أبن يتم تجهيز قاعات افتراضية، وذلك لتسجيل ونقل التدريب المباشر الذي هو أحد المكونات الأساسية في النموذج التدريبي الذي يتم بناؤه وهناك منها قاعتان :

- قاعة افتراضية داخل الوزارة لبث المحاضرات التوعوية والاثرائية الحية .

- قاعة افتراضية مسجلة للفئات المختلفة على مدار العام على موقع التدريب الالكتروني¹.

2 - **التدفق العالي للانترنت** : يستلزم التدريب الالكتروني الذي يعتمد على الصوت والصورة في آن واحد قوة تدفق كبيرة للانترنت ، وتوفير هذه الشبكة لكل المنازل ، حتى يستطيع المتدرب أن يستفيد من مزايا التدريب الالكتروني المنزلي ، ولا تقتصر قوة التدفق العالي على المؤسسات والمراكز التدريبية فقط .

3 - **المدربون المتخصصون** : في الواقع إن التدريب الالكتروني لا يحتاج إلى شيء ، بقدر ما يحتاجه إلى المدرب الماهر المتقن لأساليب واستراتيجيات التدريب والتعليم الالكتروني² .

إن التدريب الالكتروني غير التدريب العادي فإنه يتطلب مدربين على أعلى مستوى في جانب استخدام تكنولوجيا المعلومات من جهة، ومن جانب مجال التخصص من جهة ثانية .

حيث أن المعلومة التي كان يلقيها المدرب بصورة مباشرة للمدرب قد ألغيت في هذا النوع من التدريب، بل يجب على المدرب الالكتروني أن يوفر المعلومة على الشبكة سواءً الداخلية للمؤسسة أو العامة (الانترنت) ،أو على أقل حد على أقراص ، وهذه العملية تتطلب من المدرب التحكم في التكنولوجيا قبل التحكم في المعلومات مجال التخصص .

¹ - المرجع نفسه ، ص 32.

² - رزيوق عبود . جباري شوفي ، **مرجع سابق** ، ص 300 .

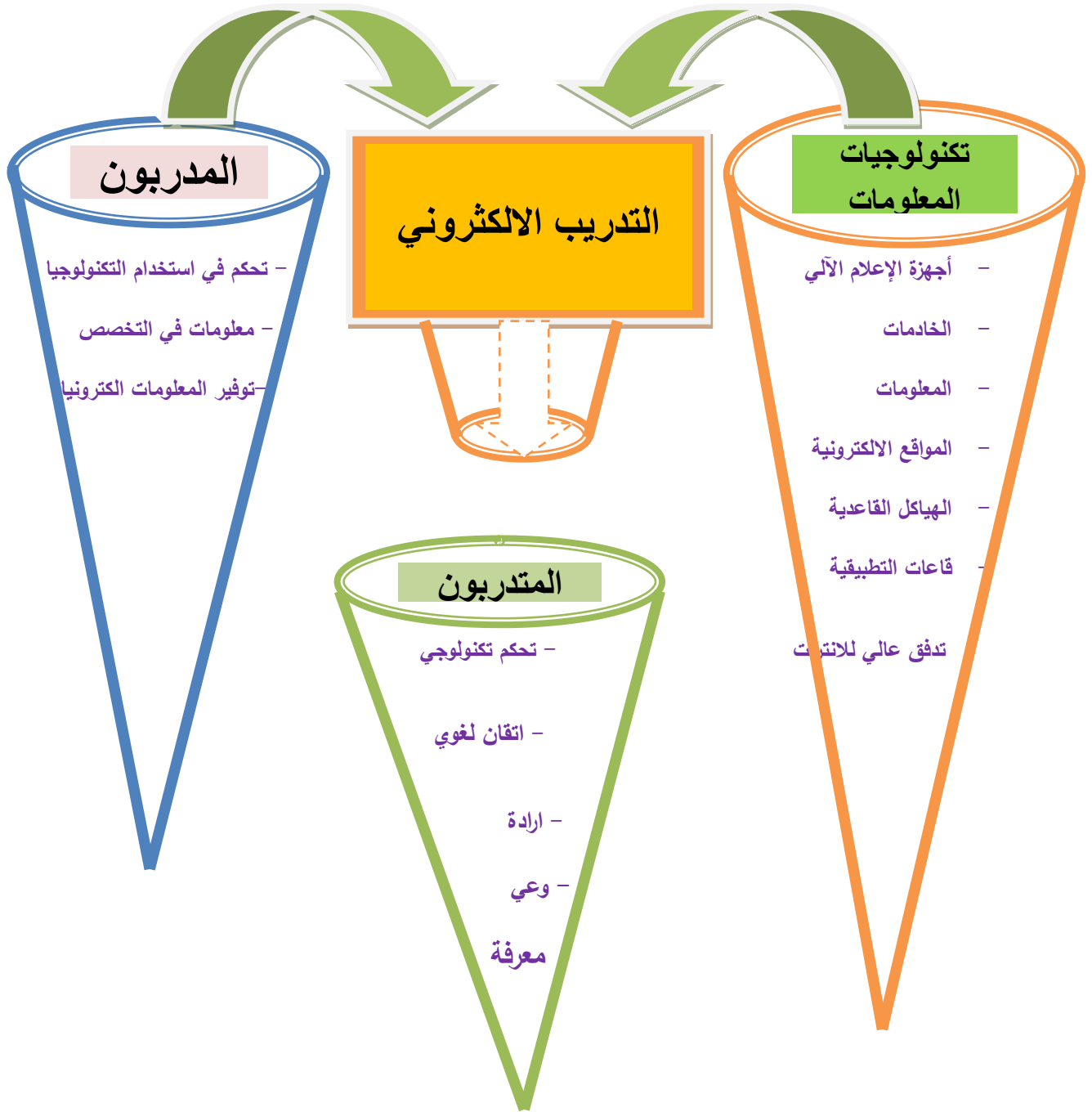
4 - المتدربون : يحتم على المتدربين المقبلين على التدريب الالكتروني ما يتحتم على المدربين أيضا، أي ضرورة التحكم في الوسائل التكنولوجية الحديثة، حتى يتسنى لهم الاستغلال الأمثل للفرص التي يتيحها هذا النوع من التدريب .

كما أن من بين الأشياء التي ينبغي على المتدرب الإقبال عليها حتى يستفيد أكثر في مجال التدريب الالكتروني هي اللغات الأجنبية خاصة الانجليزية ، حيث يستطيع بإتقانه اللغات المختلفة الاطلاع على الخبرات التدريبية للمراكز المختلف للدول والمؤسسات العالمية وبالتالي يستطيع أن يحقق استفادة فعالة من هذه المواقع الالكترونية .

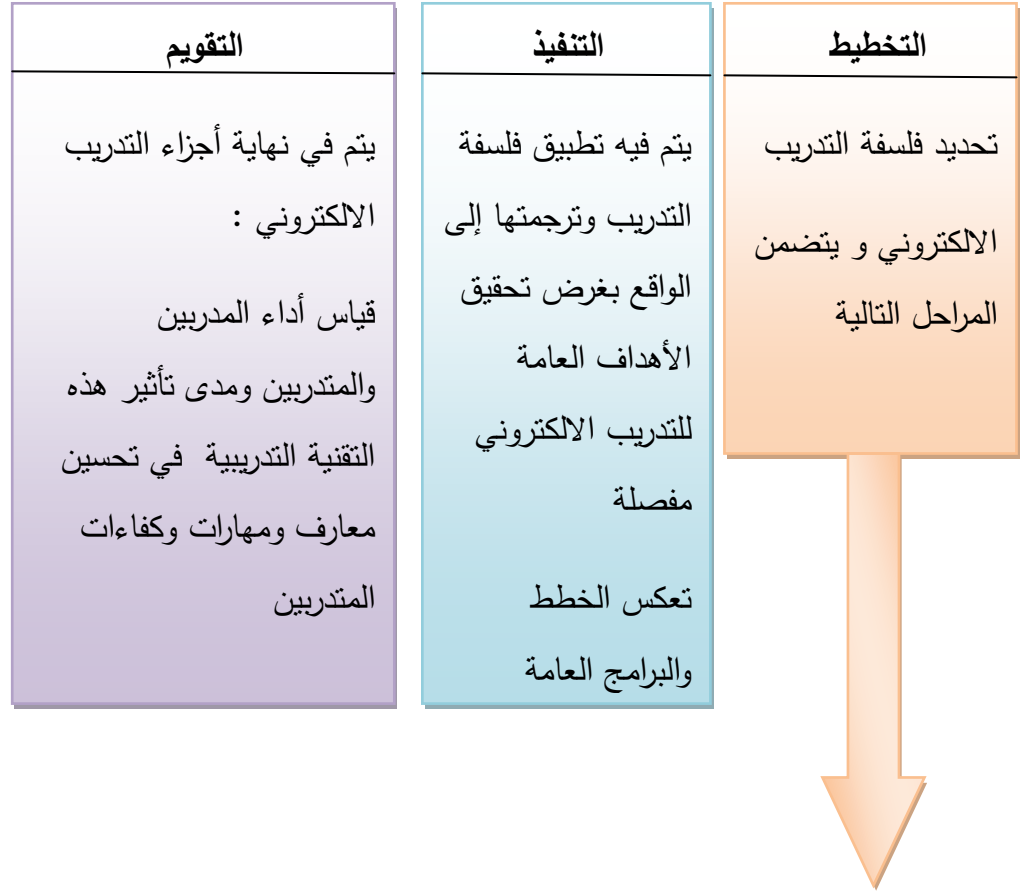
وقبل كل هذا يجب أن تكون هناك إرادة ووعي من قبل المتدرب بهذا النوع الجديد من التدريب ، لأن الذهنية للعامل قد اقتصرت على الطرق التقليدية، كما يجب على المؤسسة توفير مختلف الظروف حتى يتسنى للمتدرب الإقبال على التدريب الالكتروني، سواء من تجهيزات أو معلومات أو مرافق الكترونية إلى غير ذلك من المحفزات التي تجعل العامل يتحول من أسلوب التدريب التقليدي إلى التدريب الحديثة الذي يعتمد بدرجة كبيرة عن تكنولوجيا المعلومات ،

وتتضح كل هذه المتطلبات والعلاقة فيما بينها في الشكل الموالي :

الشكل رقم (12) : متطلبات التدريب الالكتروني



المصدر: من انجاز الباحث

7- مراحل التدريب الالكتروني : يمكن إيضاح هذه المراحل من خلال مايلي.¹

التحليل : تحليل خصائص المتدربين العمرية والفكرية.

التصميم : تصميم محتوى التدريب واختيار الوسائط التعليمية المناسبة .

التطوير : وضع المخططات الإنسانية للخطوات التطبيقية .

الإنتاج : إنتاج مواد التعلم بالوسائط الالكترونية .

التجريب : التأكد من تطبيق كافة الخطط السابقة وتحقيقها (المراحل) .

إعداد بيئة التدريب الالكتروني .

تجريب الأنظمة على إدارة البيئة الافتراضية .

¹ - علي بن شرف الموسوي ، مرجع سابق ، ص 07 .

8- الفرق بين نظام التدريب التقليدي ونظام التدريب الإلكتروني

في حقيقة الأمر إن التدريب الإلكتروني قد أصبح مكملاً لأساليب التدريب التقليدية في مختلف المهن¹ و لكن هناك فروق بين النوعين من التدريب ،ويمكن إيجاز جوانب الفرق بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي في الجدول الآتي²:

<u>النظام التدريبي التقليدي</u>	<u>النظام التدريبي الإلكتروني</u>
متدربون	صقل المعلومات في اتجاهات تفاعلية مدرب - صقل المعلومات في اتجاهين
تدريب جماعي	تدريب فردي وفق القدرات
التدريبات مباشرة	البحث والتحري من خلال شبكة الانترنت
سير التدريب وفق خطة محددة بدون مراعاة للفروقات الفردية بين المتدربين	الاهتمام بظروف المتدربين ومراعاة قدراتهم الفردية
المدرّب ناقل للحقيقة والمعرفة وصاحب خبرة ينشرها بين المتدربين	المدرّب مشارك و أحياناً متعلم (مرشد) وينقل معرفة حديثة .
المدرّب محور العملية التدريبية	المتدرب محور العملية التدريبية
المعرفة تتضمن (فهم - تذكر -استيعاب - تحليل - تركيب - تقويم)	المعرفة عبارة عن تفاعلية قائمة على الفروق الفردية
التقدير معياري ويعتمد على الأداء	التقدير يرتبط بمقاييس ومعايير أخرى مكانها حقيبية الاختبارات
يتم نقل المعرفة بعد فترة من ظهورها	المعرفة الحديثة تنقل أول بأول
التكلفة العالية	التكلفة نسبية

¹ - أحمد فاروق محمد صالح ، التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية ، دار النهضة ، مصر 2011 ص 3
² - حنان سليمان الزنبقي ، مرجع سابق .ص 29.

9- سلبيات التدريب الالكتروني

- عدم توفر جميع المؤسسات على التدفق العالي للانترنت .
- عدم توفر المعلومات بمراكز التدريب الالكتروني بمختلف اللغات مما يجعلها تقتصر على فئة قليلة من المتدربين .
- عدم إيصال جميع المنازل بمختلف المناطق بشبكة الانترنت يصعب من التدريب الالكتروني المنزلي بالإضافة إلى كثرة التقطعات بالشبكة.
- عدم توفر مبدأ المحاوره الذي يتيح للمتدرب طرح الأسئلة أو الاستفسار على بعض النقاط خاصة في جانب المحاضرات الغير المباشرة كتلك المعروضة على الانترنت .

اولا: منهج الدراسة :

يشير منهج البحث الى الى الكيفية أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة موضوع البحث¹. في ضوء ما تطرقنا إليه حول موضوع تكنولوجيا المعلومات، والكفاءة المهنية للعامل، وفي ضوء الفصول النظرية السابقة ، كان لازما علينا استخدام المنهج الوصفي بغية اختيار فروض الدراسة الراهنة ، وقد كانت طريقة المسح بالعينة التي سمحت لنا بجمع بعض الحقائق المتعلقة بالعامل سواءً المتعلقة منها باستخدام التكنولوجيا ، أو المتعلقة بالحياة الاجتماعية المحيطة به .

وقد استخدمنا تقنيات هذه الطريقة والمتمثلة في الاستمارة ، المقابلة ،الملاحظة ، والوثائق والسجلات من أجل الإحاطة بالموضوع من مختلف جوانبه .

ثانيا - مجالات الدراسة

تشمل مجالات الدراسة المجال الجغرافي ، المجال الزمني ، المجال البشري ، ويلعب تحديد المجالات الخاصة بالدراسة دور كبير في تسهيل عملية الإلمام بالدراسة .

1 - المجال الجغرافي :

يقصد بالمجال الجغرافي للدراسة " النطاق المكاني لإجراء الدراسة"².

وقد أجريت هذه الدراسة بمراكز بريد الجزائر لولاية سكيكدة ، ولقد اخترنا من بين المراكز المختلفة التي تتربع كل بلدية على مركز على الأقل ، أربع مراكز اثنين منها في مقر الولاية (المركز الكبير) ومركز الممرات ، أما المركز الثالث كان غرب الولاية وهي مركز دائرة القل التي تبعد عن الولاية بحوالي 70 كلم أما المركز الرابع فهو مركز دائرة عزابة ، التي تقع شرق الولاية وتبعد عن الولاية بحوالي 34كلم

¹ - عبد الباسط محمد حسن ، أصول البحث الاجتماعي ، مكتبة وهبة، القاهرة 1998 ص 134.

² - محمد شفيق ، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث المنهجية ، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر 2001ص94.

ولقد اختيرت هذه المراكز لجملة من المواصفات :

- اثنين داخل الحضر واثنين خارجه من أجل معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المراكز بصفة عامة، وبين المراكز بصفة خاصة (ريف وحضر) .
 - اختيار المراكز من جميع أنحاء الولاية، وذلك للإلمام بجميع المناطق الشرقية منها والغربية والوسطى .
 - تعد هذه المراكز الأربعة الأكبر في الولاية من حيث توفير الخدمات، ومن حيث عدد العاملين، وكذا من حيث الضغط، حيث مركز القل مثلا يستقطب المنطقة الغربية بأكملها ، وذلك لعدم توفر السيولة النقدية في البلديات والدوائر المجاورة لأسباب أمنية .
 - اختيار هذه المراكز لأنها تعد أقدم المراكز البريدية في الولاية ، وبالتالي مرت بمراحل تكنولوجية مختلفة وتتوفر على المعلومات المراد تحصيلها من خلال هذه الدراسة .
- مؤسسة بريد الجزائر.

تعريف المؤسسة : هي كل تنظيم اقتصادي مستقل مالياً في إطار قانوني واجتماعي معين ، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج في حد ذاته وتبادل السلع والخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة ، وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد فيه تبعاً لحجم ونوع نشاطه¹ .

المؤسسة عبارة عن مجموعة موارد منظمة ومهيكلت تخضع لمنطق دقيق، و لمقاييس محددة من الناحية الهندسية والناحية البشرية، من أجل تحقيق أهداف دقيقة وتسير على أساس طريقة من التسيير² .

المؤسسة هي التي توضح النشاطات الإنتاجية ، كما تعتبر شخصية مالية هدفها الرئيسي تحقيق الأرباح والمحافظة على البقاء¹ .

¹ - ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة . دار المحمدية العامة ، الجزائر . بدون سنة نشر . ص 10 .

² - بوعقوب عبد الكريم ، المحاسبة التحليلية ، ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر 2005 ص 15 .

من خلال هذا يتبين لنا أن المؤسسة هي عبارة عن تنظيم اقتصادي ، أو مجموعة موارد منظمة ومهيكله كما تعتبر شخصية مالية ذات نشاط إنتاجي و تجاري تهدف إلى تحقيق الربح.

التعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

مؤسسة بريد الجزائر هي أحد أهم مقدمي الخدمة العمومية في البلاد ، حوالي مليون زبون يزور يوميا مكاتب البريد ، ونصف السكان تقريبا لهم حساب بريدي ، بريد الجزائر هي أيضا أكبر مؤسسة مالية في البلاد حيث تدير مبلغ 49 مليار دينار ،وتسير 15 مليون حساب بريدي جاري ، و 4 ملايين حساب توفير واحتياط²

فيما يلي نبذة عن نشأة هذه المؤسسة ومكانتها في إصلاحات قطاع البريد والمواصلات و أهم أنشطتها والجهود التي بذلتها في تحسين وتحديث خدماتها.

ولادة وموقع المؤسسة ضمن إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات.³

أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كنتيجة للإصلاح الذي جاء بموجب قانون قطاع البريد والمواصلات لسنة 2003 ، أراد المشرع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها الدول الأوروبية والصناعية عموما ، والتي سبقت إلى تحرير قطاع البريد من التسيير الإداري البيروقراطي باتجاه الفعالية والمنافسة أبرز ما تولد عن القانون هو فصل الناشطين - البريد والاتصالات - عن بعضهما ، وتحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري .

بموجب هذا القانون أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمستغل للخدمات البريدية والمالية التي انتقلت إليها من الإدارة السابقة ، وأنشئت مؤسسة أخرى لتسيير الاتصالات هي " اتصالات الجزائر " .

¹ - Ronald coase . l'entreprise .édition d'organisation .paris .2005 p 22 .

² - Algérie Poste Jan . 3 -2013 , www. Algérie Poste .dz

² - بوعبد الله صالح ، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة ،رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة فرحات عباس سطيف 2013-2014 .الجزائر ص19.20.

هندسة الإصلاحات في الجزائر لم تختلف كثيرا عما تم في بلدان أخرى ، مصنعة ونامية على السواء . الجزائر أخذت بالنموذج الفرنسي ، حيث يتضح من الوهلة الأولى وجه الشبه الكبير بين الإصلاحات في الدولتين ، فيما عدا الفجوة الزمنية بين العمليتين والتي تبلغ تقريبا عشر سنوات ، إصلاح قطاع البريد والمواصلات في الجزائر كان متأخرا أيضا مقارنة بدول الجوار والدول العربية ، تونس مثلا بدأت إعادة هيكلة قطاع الاتصالات منذ 1990 ، من خلال فصل أنشطة المراقبة التقنية للمعدات ومطارف الاتصالات عن الإدارة ، ثم قامت بفصل البريد عن الاتصالات بإنشاء الديوان الوطني للاتصالات الذي بدأ نشاطه في 1996 ، ثم الديوان الوطني للبريد في جوان 1998 ، دولة المغرب أيضا بدأت إصلاحاتها في نفس الفترة حيث أحدثت قانونا جديدا للفصل بين البريد والاتصالات منذ 1996.

شرعت الجزائر في إصلاحاتها على قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في سنة 2000 ، في ظل تأخر محسوس إذن عن بلدان المنطقة ، وحاولت الحكومة استدراك هذا التأخر في تحديث هذا القطاع الذي يشكل جزءا مهما من البنية القاعدية للاقتصاد الوطني ، خاصة و أن الجزائر كانت قد اقتربت بعد من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ولها اتفاقيات مبرمة مع الاتحاد الأوروبي استقادت من خلاله من دعم مالي من قبل البنك الدولي والسوق الأوروبية (برنامج ميديا 2) ، بسبب التأخر في انطلاق الإصلاحات حاولت الحكومة إتمامها بوتيرة سريعة مما تسبب في ارتباك ملحوظ في بعض الجوانب العملية ، مثل خلق شرطة البريد ثم التراجع عنها .

الهدف المسطر للتغيرات الهيكلية على قطاع البريد وتكنولوجيا البريد والاتصال كان الوصول إلى تسيير أكثر فعالية ومرونة وتحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة ، وذلك عن طريق خلق جو من المنافسة بين عدد من المتعاملين المستغلين للخدمات المختلفة ، في هذا الإطار تقرر الفصل بين الوظائف الثلاث التي كانت بيد الإدارة المتمثلة في وزارة البريد والمواصلات : وظيفة التسيير ، وظيفة الضبط ووظيفة تحديد

السياسات ، تجسدت هذه الرؤية في إطار القانون الجديد للقطاع بموجب هذا القانون احتفظت الوزارة بمهمة تحديد الرؤية المستقبلية لتطوير القطاع وتحديد السياسات المتبعة لذلك ، مع تأسيس وكالتين هما الوكالة الوطنية للموجات ، الوكالة الوطنية للفضاء، أما وظيفة الاستغلال فقد حولت فيما يتعلق بالخدمات المالية والبريدية إلى مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي هي " بريد الجزائر " ، وشركة ذات أسهم برأس مال عمومي هي "اتصالات الجزائر" ، على أن تنشأ مؤسسات أخرى تابعة للمؤسستين تختص بخدمات فرعية معينة مثل مؤسستي موبيليس للهاتف المحمول ، تابعتين " لاتصالات الجزائر " ، ومؤسسة " السريع " للبريد السريع تابعة " لبريد الجزائر " .

احتفظت المؤسسة في إطار القانون الجديد بنظام الاحتكار لاستغلال الأنشطة الأساسية مثل خدمة توزيع البريد الأقل وزنا من 2 كغ ، الحوالات والحساب البريدي الجاري (قانون 2000 - 3 ، المادة 63) . على عكس ذلك فإن سوق الاتصالات تم فتحه للمنافسة ، مهد هذا القانون لدخول مؤسستين في مجال الاتصالات (QTA WTA) ومؤسستين في مجال البريد الدولي السريع (DHL , UPS) ، بالإضافة إلى مؤسسات أخرى تتنافس في مجال البريد للوزن الأكثر من 2 كغ ، مع مؤسسات جزائرية ناشئة ، أما وظيفة الضبط فقد أفرد لها القانون هيئة مستقلة ، تتمتع بشخصية معنوية وبالاستقلالية المالية وتتكفل أساسا بتوفير منافسة فعلية نزيهة في كل من البريد والاتصالات ، بالإضافة إلى تخطيط وتسيير مراقبة مجال الذبذبات ، معالجة الخلافات بين المؤسسات المستغلة للقطاع وتقديم استشارات للوزارة الوصية (قانون 2000 - 3 ، المادة 13) .

جميع الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر (poste Algérie) في هذا الموضوع سنشرح الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر مع ذكر شروط وخصائص كل خدمة على حدة، وهذا من أجل تسهيل تعامل الجزائريين

مع مختلف خدمات بريد الجزائر ، خاصة عندما نعلم أن عدد الحسابات المفتوحة لدى بريد الجزائر يفوق 16 مليون حساب .

الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر هي ¹:

- 1 - صك حساب البريد الجاري .
- 2 - الحوالة البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية .
- 3 - الحوالة الإلكترونية لتحويل الأموال .
- 4 - بطاقة السحب الآلي .
- 5 - كشف الهوية البريدية.
- 6 - بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي الجاري .
- 7 - الحساب البريدي الجاري عن بعد وتحوي :
 - خدمة 1530
 - خدمة eccp
 - خدمة رصيدي RACIDI
 - الرقم السري

¹ - <http://eccp.poste.dz> 15.10.2014.

1 -صك الحساب البريدي الجاري :

تكون هذه الخدمة لكل منتسب جديد سواءا للجامعة ، موظف جديد ، مؤمن جديدوعليه التعود على استعمال والتحكم في صكوك الحساب البريدي الجاري .

المزايا :

يمكن حامله من سحب المال من حسابه البريدي الجاري في أي مكتب بريد مجهز بالنظام المعلوماتي

يتيح لك تسديد بعض الخدمات والدفع للأفراد (مبالغ أقل من 5000 دج لكل صك)

سقف السحب :

السحب مرة واحدة يوميا سواء السحب من طرف صاحب الصك أو من طرف آخر .

السحب من طرف الغير لا يجب أن يتعدى 5000 دج عن كل صك .

السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن أن يتعدى 20000 دج في حال لم يكن إمضائه مصور بقاعدة

البيانات .

السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن أن يتعدى 200000 دج في حال كان إمضائه مصور بقاعدة

البيانات .

العمولات :

عمولة السحب 12 دج + 2 دج عن كل 1000 دج مسحوبة .

هام : تطبق عمولة 150 دج عن كل محاولة سحب بصك من طرف الغير .

2 - الحوالة البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية :

تستخدم لدفع المال في الحسابات البريدية الجارية .

تكتب بالعربية أو الفرنسية.

الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المزودة بكمبيوتر مربوط بشبكة البريد .

لا تحتاج إلى أن يكون عندك حساب أو ما يشابهه .

تصل الأموال للمرسل إليه في غضون دقائق .

العمولات : 10 دج ثابتة + 10 دج عن كل 5000 دج .

3- الحوالة الالكترونية لتحويل الأموال :

تستخدم لدفع المال شخص آخر ليس لديه حساب .

تكتب بالعربية أو الفرنسية .

الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المزودة بكمبيوتر مربوط بشبكة البريد.

لا تحتاج إلى أن يكون عندك حساب أو ما يشابهه .

تصل الأموال للمرسل إليه في غضون دقائق .

طريقة إرسال المال :

التوجه لمكتب البريد الأقرب إليك.

ملاً المطبوعة الخاصة بالعملية (يجب أن تكتب بدقة) .

دفع المبلغ المراد إرساله بالإضافة لعمولة التحويل .

استلام وصل التحويل به رقم عملية التحويل ومعلومات المرسل إليه .

إخبار المرسل إليه برقم الحوالة .

طريقة سحب المال :

التوجه لأقرب مكتب بريد مرفق ببطاقة التعريف أو رخصة السياقة.

تقديم بطاقة الهوية ورقم الحوالة .

تسليم المال بكل راحة .

4- بطاقة السحب الآلي :

البطاقة عملية جدا في السحب من الصراف الآلي ، وتستعمل حتى في الشبائيك بالمكاتب في حال نسييت إحضار دفتر الصكوك معك ومحمية برقم سري، بالإضافة إلى أنك تضعها بجيبك لاستعمالها في أي مكان وفي أي وقت، وتعمل على كل أجهزة الصراف في الجزائر، إلا أن سقف السحب اليومي يختلف بين ماكينات البريد و ماكينات البنوك الأخرى حيث أنه :

السحب من صراف البريد الجزائري لا يجب أن يتعدى 20000 دج أسبوعيا و لا يجب أن يتعدى 20000 دج في كل عملية سحب وعمولة كل عملية 30 دج .

السحب من صراف أي بنك جزائري يجب أن لا يتعدى 20000 دج أسبوعيا و لا يجب أن يتعدى 5000 دج في كل عملية سحب وعمولة كل عملية 35 دج .

يمكن أيضا استعمالها في :

* الاطلاع على الرصيد المتوفر عبر ماكينات الصراف التابعة للبريد الجزائري .

* الشراء من المحلات المشتركة في خدمة CIB ويتم التعرف عليها عبر تعليق نفس الشعار على واجهة المحل.

* شحن هاتفك موبليس عبر خدمة (راسيمو RACIMO).

5 - كشف الهوية البريدية :

هذا الرقم مهم في حال طلب منك طرف هيئة عمومية أو خاصة للدفع لك انطلاقا من البنك أو حساب خاص بالخبزينة العمومية ، لذلك عليك تسليمه كما هو بالإضافة لاسمك الكامل .

التحويل من حساب بنكي إلى حساب بريدي يأخذ حتى 72 ساعة كأقصى تقدير، هذا الكشف يتكون من 20 رقم وهي مرتبة كالتالي :

0079999900yxxxxxxxxzz

إذا كان رقم الحساب مكون من سبعة أرقام دون المفتاح فيوضع مكان xxxxxxxx ويوضع 0 مكانه y

إذا كان رقم الحساب مكون من ثمانية أرقام دون المفتاح فيوضع مكان xxxxxxxx الرقم zz هو مفتاح خاص بكشف الهوية البريدية وليس نفسه مفتاح الحساب البريدي الجاري .

كشف الهوية البريدية يمكن طلبه من أي مكتب بريد مزود بالنظام المعلوماتي، أو يمكن إيجاده على الغلاف السطحي لدفتر الصكوك .

6 - بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي الجاري :

في الأشهر الأولى من سنة 2012 بدأت مصالح البريد في توزيع مطبوعات جديدة لغرض تطوير المنظومة المعلوماتية المخصصة للحساب البريدي الجاري، وذلك بجمع معلومات أكثر عن كل مالك للحساب البريدي الجاري، وهذا قصد استحداث خدمات جديدة مستقبلا تستلزم المعلومات المطلوبة، وعليه فمن المستحسن وبل من الضروري على كل صاحب حساب أن يقوم بهذا الإجراء، وخاصة للذين يعانون من مشكل عدم ظهور الإمضاء بالنظام المعلوماتي ما سبب لهم عدم التمكن من سحب أكثر من 20000 دج يوميا من شبابيك مكاتب البريد.

7 - الحساب البريدي الجاري عن بعد :

. خدمة 1530 :

- الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس .
- طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس .

- خدمة eccp :

- الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت .
- طلب الدفتر الصكوك عبر الانترنت .
- كشف العمليات المالية لفترة معينة .

7 - 3 . خدمة رصيدي RACIDI

- الاطلاع على رصيد حسابك الجاري عبر رسالة قصيرة SMS انطلاقا من هاتفك موبيليس .

أرسل رقم حسابك بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع إلى الرقم 603 لتستلم كشف رصيدك في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبليس، و 10 دج من طرف البريد الجزائري لقاء الخدمة .

7 - 4. الرقم السري :

يطلب من أي مكتب بريد مزود بالنظام المعلوماتي ، وذلك بتقديم طلب خطي ونسخة عن الهوية مصادق عليها، وبعد يوم أو يومين تتمكن منه ،وعليك بتعديله عند أول دخول به إلى موقع.

2- المجال الزمني

وقد مرت دراستنا بعدة مراحل زمنية يمكن تجزئتها إلى مايلي :

1 - المرحلة الاستطلاعية :

كانت البداية بإجراء استطلاع إلى مراكز البريد المتواجدة في الولاية ،وكانت البداية بالمركز الرئيسي المتواجد في وسط المدينة، ولكن كانت البداية صعبة لأن المدير طلب تسريح رسمي من الوزارة أو الهيئة المخولة من العاصمة ، حتى يتسنى لنا التحرك بشكل رسمي داخل المركز وحتى يكون ايجابيا في التعاطي مع الدراسة الراهنة .

في حين المراكز الأخرى اكتفت بالقبول بتلك التسريحات المعمولة من طرف الجامعة وهي طلب تسهيل في إطار علمي ، وكان التعاطي ايجابي من الوهلة الأولى ، وقمنا باكتشاف المراكز قيد الدراسة أما المركز الرئيسي فكانت عملية الاستطلاع والعمل به بشكل غير رسمي، ففي العديد من المرات تسهيلات من أصدقاء وفي بعض الأحيان على شكل زبون .. وهذه مشكلة من المشاكل التي تعيق البحث العلمي .

ب - مرحلة الإعداد للاستمارة : وهي المرحلة التي تطلبت الكثير من الوقت والزيارات إلى المراكز البريدية ، من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإعداد الاستمارة المبدئية ، وتصحيحها في كثير من المرات ومحاولة ربط الواقع الميداني بالواقع النظري اللذان ينفصلان تمامًا عن بعضهم البعض ، ولهذا تطلب هذه المرحلة لوحدها ما يفوق السنة على فترات منقطعة .

ج - مرحلة توزيع وجمع الاستمارة : وهي المرحلة التي كانت في بداية سنة 2015 ، حيث بعد زيارات متعددة إلى مراكز وإجراء مقابلات مع الموظفين والمسؤولين وبعد الحصول على المعلومات اللازمة ، قمنا بإعداد الاستمارة وبعد تحكيمها من قبل اللجنة وإقرارهم بجاهزيتها قمنا بتوزيعها على المراكز البريدية الأربعة ، وبعدها تيقنا أن الموظفين تجاوبوا مع بحثنا وقاموا بملاً الاستمارة بمسؤولية تليق باحترام للبحث العلمي ، جمعناها وبعد مراجعة الأوراق قمنا بتبويبها وجدولتها ، و تنظيمها بواسطة برنامج SPSS.

د- مرحلة التحليل: وبعد التفريغ والجدولة جاء دور التحليل وعرض النتائج المحصل عليها ، وربطها بكل من الظروف والتساؤلات والدراسات السابقة ،ومعرفة نوع الإضافة التي قدمتها هذه الدراسة في مجال تنمية وتسيير الموارد البشرية بصفة عامة .

3- المجال البشري للدراسة :توزع المجال البشري لدراستها الراهنة على أربعة مراكز، بعمالها سواءً الموظفين أو الإطارات أو حتى المدير الذي كان اختياره قسدياً، حتى تكون الدراسة شاملة لجميع أصناف مستخدمي التكنولوجيا داخل المراكز البريدية ، وكانت الدراسة الراهنة شاملة لمختلف أنواع العنصر البشري ومدى استخدامه لتكنولوجيا المعلومات، فالمناطق الحضرية ليست بالمناطق الريفية مثلاً من حيث حجم الإمكانيات ومن حيث قضاء وقت الفراغ مثلاً.

ثالثاً : أدوات جمع البيانات

يشير مفهوم الاداة الى الوسيلة التي يجمع بها الباحث البيانات التي تهمة ¹ .

1 - الاستمارة :

كان لنا تجربتها على 20 عاملاً وقمنا بإجراء بعض التعديلات لما تنطوي عليه بعض الأسئلة من غموض ، وكذا بعض الالتباس في شكل الطرح .

¹- المرجع نفسه ، ص 134.

وخلصنا في النهاية إلى الاستمارة في شكلها قبل النهائي أين عرضناها على مجموعة من الأساتذة (جامعة سكيكدة) قصد تحكيمها، ثم خالصنا إلى شكلها النهائي والتي تضمنت (42) سؤالاً موزعة على أربعة محاور:

1 - بيانات شخصية

2 - استخدام العامل لتكنولوجيا المعلومات وعلاقته بمعدل الكفاءة المهنية .

3 - تحكم العامل في تكنولوجيا المعلومات وزيادة نسبة الكفاءة المهنية .

4 - مكانة تكنولوجيا المعلومات بين المتغيرات التقليدية للكفاءة.

ب - المقابلة : هي من أهم أدوات جمع البيانات ... وقد كانت هذه المقابلة مع المسؤولين في المركز قصد شرح غرض الزيارة وشرح أهداف الدراسة وطلب تسهيل عملية البحث العلمي ، كما كانت هناك مقابلات مع الموظفين والإطارات ، وقد أفادتنا هذه المقابلات المفتوحة في الحصول على عدد من المعلومات والبيانات تمثلت في زيادة المعرفة بميدان البحث .

ج - الملاحظة :

من خلال زيارة استطلاعية للمراكز البريدية لملاحظة نوع العتاد الالكتروني المؤثر، ومدى توفر المراكز على شبكة الانترنت، ومدى توفرها على الشبكية الخاصة بالبريد والمواصلات ... الخ.

د- الوثائق والسجلات :

كان اعتمادنا على الوثائق والسجلات التي تتوفر عليها المراكز، وكانت البداية من التقرير الذي تصدره المديرية العامة للبريد والمواصلات، التي تكشف من خلاله جملة من المعلومات، حول نوعية الخدمات الجديدة خاصة الالكترونية منها ، كما اعتمدت على التقارير الفصلية والسنوية سواءا للولاية أو لكل مركز على حدا.

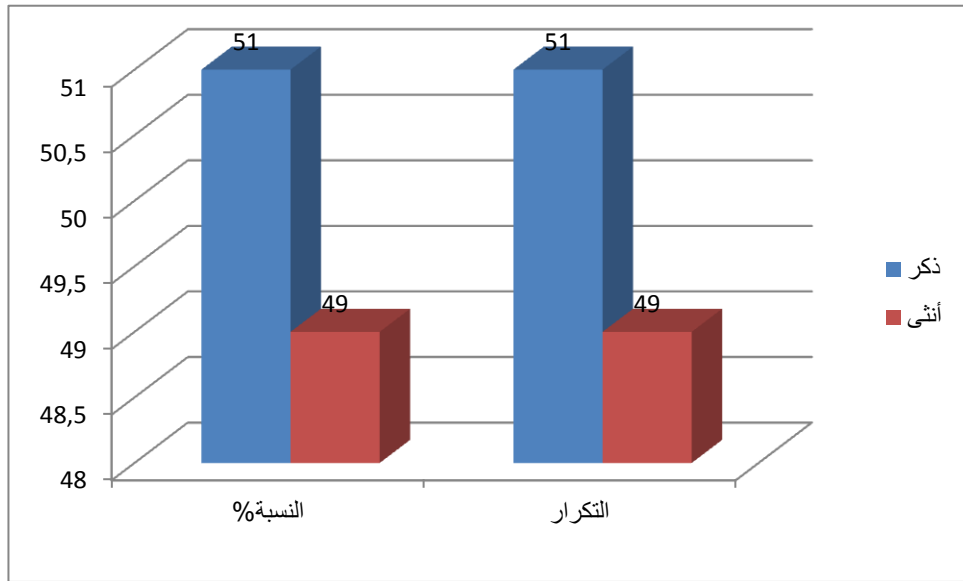
رابعاً- العينة وكيفية اختيارها وسماتها :

استخدمت الدراسة الراهنة المتمحورة حول تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل ، العينة العشوائية التطبيقية ، حيث تتجلى التطبيقية في تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات (الموظفين الإطارات ، والمديرين) ، وذلك حتى تكون

العينة ممثلة له من خلال أفرادها الموزعين على جميع أصناف الموظفين، أما العشوائية فتتمثل في اختيار المفردات من كل طبقة بشكل عشوائي، وقد اختيرت العينة بنسبة تفوق 30 % من إجمالي مجتمع البحث . وتميزت هذه العينة بجملة من الخصائص كان أبرزها ، أن العينة كانت من الصنفين إناث ذكور، كما أنها من مختلف الرتب المهنية كما أنها من مختلف الأعمار والخبرات المهنية ،كما أنها ضمت كل من الموظفين المثبتين والمؤقتين، خاصة في إطار عقود ما قبل التشغيل DEAP .

جدول رقم (1) : توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
ذكر	51.0	51.0
أنثى	49.0	49.0
المجموع	100.0	100.0



الشكل رقم (1) : توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 1 المتعلق بنوعية جنس المبحوثين إلى:

- 51 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 51 % ذكور .

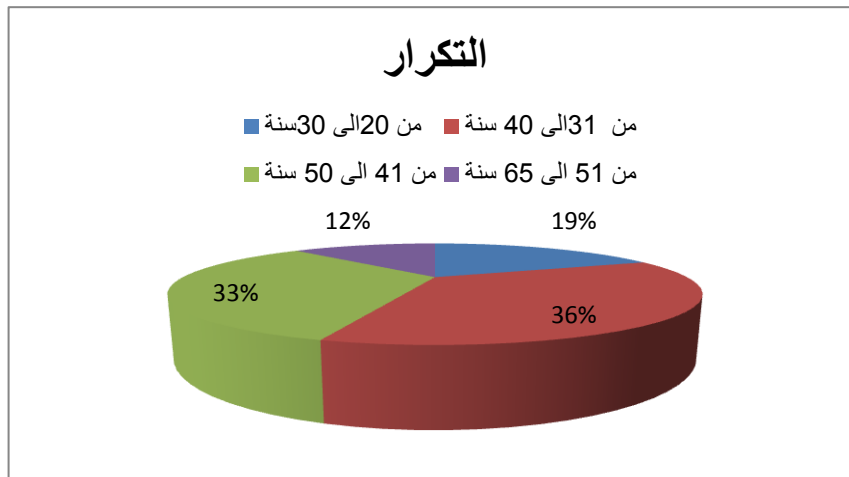
- 49 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 49 % إناث .

ويرجع هذا التنوع والتقارب بين الجنسين إلى السياسة المتبعة من قبل الدولة وهي إعطاء فرصة المساواة للمرأة وإعطاء مبدأ الكفاءة على حساب الجنس وتراجع الدهنيات الراضية لخروج المرأة للعمل. بالإضافة إلى مستوى التعليمي الذي بلغته المرأة الجزائرية في ظل الانفتاح الثقافي ، وهذا راجع إلى توفير المؤسسات التربوية التي كانت العائق الحقيقي في عدم مواصلة المرأة الجزائرية لدراساتها . حيث

كانت ثانوية واحدة في قطاع تعليمي واسع وهو ما يجعل الوالدان يرفضان إقامة ابنتهما في مدرسة داخلية ، وذلك بحكم العادات والتقاليد الراضية لمبيت البنت خارج المنزل وبعيداً عن أعين الوالدان . بالإضافة إلى الدور الذي لعبته وسائل الإعلام في إظهار المرأة ومكانتها بعض المجتمعات ووصول بعض النسوة إلى مراكز عليا اجتماعياً خاصة في مهنة الطب جعل المجتمع بعيد النظر في فتح المجال أمام البنت خاصة القروية منها في التعليم .

جدول رقم (2) : توزيع المبحوثين حسب متغير السن

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
من 20 الى 30 سنة	19	19.0
من 31 الى 40 سنة	36	36.0
من 41 الى 50 سنة	33	33.0
من 51 الى 65 سنة	12	12.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (2) : توزيع المبحوثين حسب متغير السن

من خلال تكميم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 2 والتي توضح بين المبحوثين يتبين أن :

193 فرداً بنسبة 19 % تتراوح أعمارهم بين 20 و30 سنة .

361 فرداً بنسبة 36 % تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة

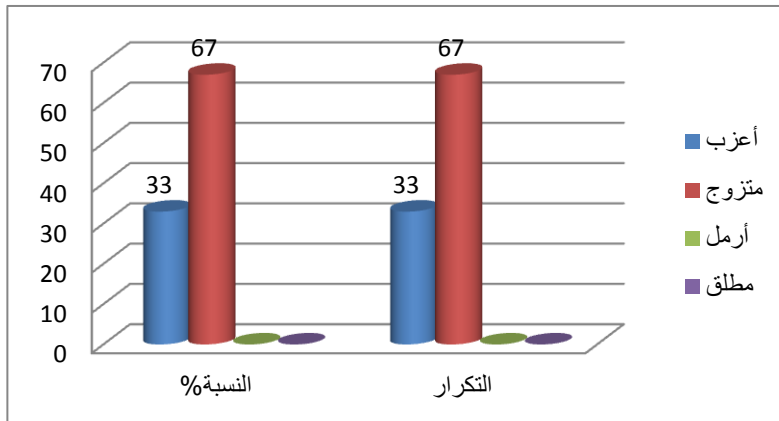
332 فرداً بنسبة 33 % تتراوح أعمارهم بين 41 و50 سنة .

124 فرداً بنسبة 12 % تتراوح أعمارهم بين 51 و65 سنة .

ويرجع هذا الانخفاض في نسبة سن المبحوثين الأقل من 30 سنة إلى أسباب اقتصادية حيث أنه الانفتاح الاقتصادي والاجتماعي الذي عرفته الجزائر ابتداءً من سنة 2000 أي بعد الخروج من العشرية السوداء وارتفاع الربع البترولي وأثاره المباشرة على المجتمع الجزائري . أي وبعد الانغلاق لسنوات عديدة في التوظيف حاولت سنوات الانفراج ، وكانت الأبواب مراكز البريد مفتوحة خاصة في وجه الشباب وحتى أولئك الذين فات سن الشغل بالنسبة لهم أي بعد مرور سنوات عديدة من التخرج . كانت لهم الفرصة خاصة إذا علمنا أن أقدميه الشهادة لها علامة مميزة في التوظيف . ويتضح من خلال هذه البيانات الإحصائية أن العينة ممثلة لجميع الشرائح السنوية لمجتمع البحث .

جدول رقم (3) : توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة العائلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
أعزب	33	33.0
متزوج	67	67.0
أرمل	0	0
مطلق	0	0
المجموع	100	100



الشكل رقم (3) : توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة العائلية

من خلال الشواهد الإحصائية التي وردت في الجدول رقم 3 والمتعلقة بالحالة العائلية للمبحوثين يتبين أن

- العزاب من أفراد عينة البحث يمثلون 33 فردًا بنسبة 33 %

- والمتزوجون يمثلون 67 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 67 %

- بينما لم تشهد أي حالة طلاق أو أرملة بين أفراد عينة البحث

وهذه النتائج إذا ربطناها بسن المبحوثين فهي نتائج منطقية إلى حد بعيد حيث أن أولئك الذين

يفوق سنهم الأربعين قد بلغوا 45 % من مجموع أفراد عينة البحث بينما الأقل من 30 سنة فقد

بلغ 19 فردًا بنسبة 19 % وهؤلاء إذا نظرنا إلى سن تخرجهم بالإضافة إلى الخدمة الوطنية ثم

لحاجة إلى جميع تكاليف الزواج الباهظة نرشح أغليبتهم لا يستطيعون الزواج في سن أقل من

الثلاثين تبقى 36 % أي 36 فردًا من أفراد عينة التي تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة إذا

قسمناهم على اثنين بحيث نرشح الفئة الأولى وهي التي تقترب إلى سن 30 تضم إلى فئة العزاب فتصبح

37 % بينما الفئة التي تقترب إلى سن الأربعين فتضم إلى فئة المتزوجين وتضم النسبة

63 % وتوضح أكثر من خلال حساب العلاقة بين نتائج الجدول رقم 2 المتعلق بسن المبحوثين

والجدول رقم 3 المتعلق بالحالة العائلية لهم حيث العلاقة ايجابية ب (0.)

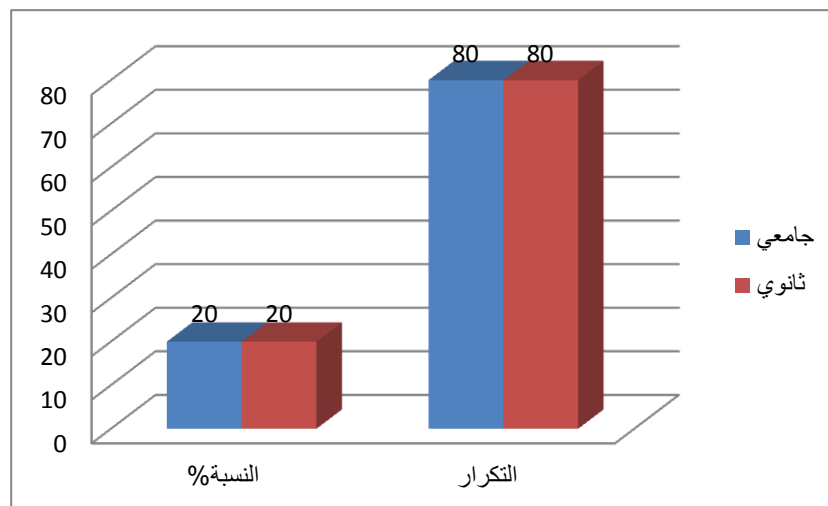
أما عدم وجود حالات الأرملة والطلاق فهذا راجع بالأساس إلى اعتبار هذه المواضيع ذات طابع شخصي

إلى حد بعيد لا يمكن الإقرار عنها حتى لغرض البحث العلمي . وبعد الحديث فيها عن الطابوهات

خاصة بالنسبة لفئة الإناث اللواتي يمثل ما يقارب نصف عدد أفراد عينة البحث .

جدول رقم (4) : توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
ثانوي	20	20.0
جامعي	80	80.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (4) : توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال تكميم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 4 والمتعلقة بالمستوى التعليمي للمبحوثين يتبين لنا أنه :

- 80 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 80 % مستوى جامعي

- 20 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 20 % مستوى ثانوي

وهذه النتائج منطقية إلى حد كبير إذا ربطناها أيضاً بالجدول رقم 2 المتعلق بين المبحوثين حيث أن أولئك الذين يفوق سنهم 50 سنة حوالي 12 % وهم أولئك الذين يشغلوا سنوات كانت المستوى الثانوي هو المؤهل العلمي المطلوب في غالبية المؤسسات وهذا راجع إلى نقص الجامعات في ذلك الوقت ونقص التآطير العلمي وغيرها من الأسباب التي جعلت المكملين لتعليمهم الجامعي يعدون على أصابع اليد ، وبعد تجاوز هذه المرحلة وتخرج دفعات من الطلاب تغير المؤهل العلمي المطلوب ليصبح المستوى الجامعي بدل الثانوي وبعد إحالة الكثير من فئة الثانويين على التقاعد لكبر سنهم لم تبقى إلا هذه الفئة القليلة والتي مآلها الزوال مع مرور الوقت .

جدول رقم (5) : توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة المهنة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
مؤقت	12	12
مثبت	88	88
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (5) : توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة المهنة

تشير التكرارات والنسب المئوية الواردة في الجدول رقم 5 والمتعلقة بالحالة المهنية للمبحوثين إلى :

- 12 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 12 % مؤقتين

- 88 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 88 % مئتين

وهؤلاء الأفراد الذين يمثلون حالة عدم التثبيت في مناصبهم ينقسمون إلى قسمين

- فئة متربصة لمدة تسعة أشهر ، وهي التي نجحت في مسابقات التوظيف بمراكز البريد

وتنتظر لهذه المدة ليتم تثبيتها ألياً .

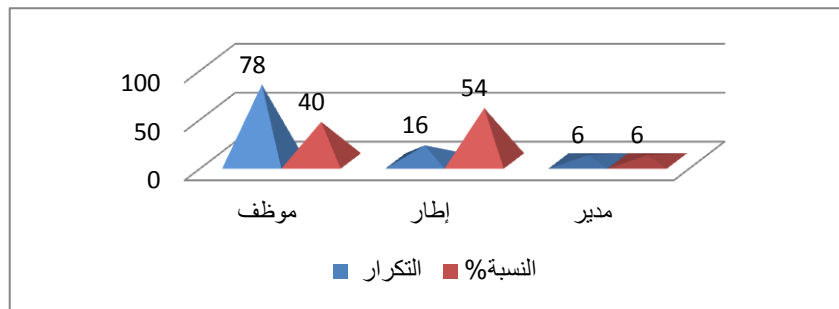
- فئة عقود ما قبل التشغيل وهي تمثل الفئة الأكبر من سابقتيها وهي عبارة عن مناصب

أقرتها وزارة التشغيل في المؤسسات مقابل أجر 15000 دج شهرياً . ولديهم امتيازات من

بينها الأولوية في التشغيل أثناء المسابقات أو من خلال عملية الإدماج المهني .

جدول رقم (6) : توزيع المبحوثين حسب متغير المركز المهني

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
موظف	78	40.0
إطار	16	54.0
مدير	6	6.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (6) : توزيع المبحوثين حسب متغير المركز المهني

تشير الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم 6 والمتعلقة بالمركز المهني لأفراد عينة البحث إلى مايلي

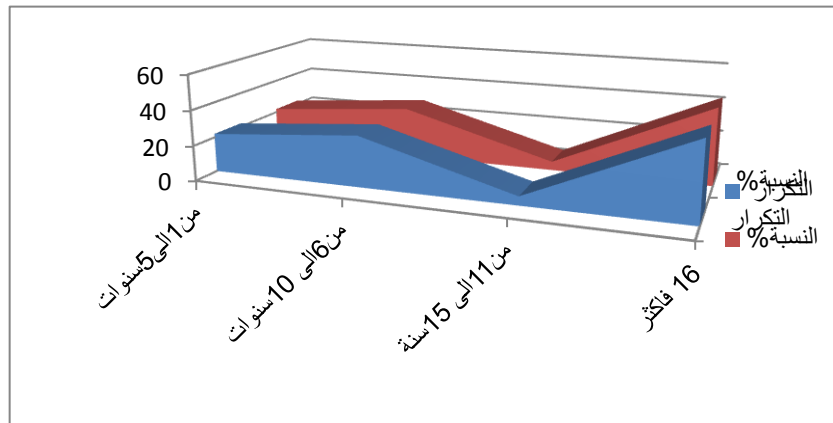
- 78 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 78 % في رتبة موظف
- 16 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 16 % في رتبة إطار
- 6 أفراد من أفراد عينة البحث بنسبة 6 % يشغلون منصب مدير .

تعد هذه النتائج منطقية أيضا حيث أنه من خلال النظر إلى عدد الموظفين وعدد الإطارات يتضح أنه لكل خمسة موظفين إطار يوجههم ويراقبهم وفي غالب الأمر يشغل هؤلاء الإطارات رؤساء مصالح ، وتجد في الغالب في كل مصلحة ما يقارب الخمسة موظفين وقد اتضح لنا ذلك من خلال الملاحظة حيث تجد في كل مكتب واسع أربعة أو خمسة مكاتب متقابلة وفي الأخير مكتب يمثل رئيس تلك المصلحة.

أما المديرين فهم أربعة بمراكز البريد التي أجريت بها الدراسة بالإضافة إلى مديرين فرعيين . وهم برتبة مدير فرعي يسير مركز البريد الفرعي وهو المركز القديم لبريد القل وهو تابع للمركز الأصلي ونفس الأمر بالنسبة لمركز عزابه .

جدول رقم (7): توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
من 1 إلى 5 سنوات	22	22.0
من 6 إلى 10 سنوات	29	29.0
من 11 إلى 15 سنة	5	5.0
16 فأكثر	44	44.0
المجموع	100	100.0



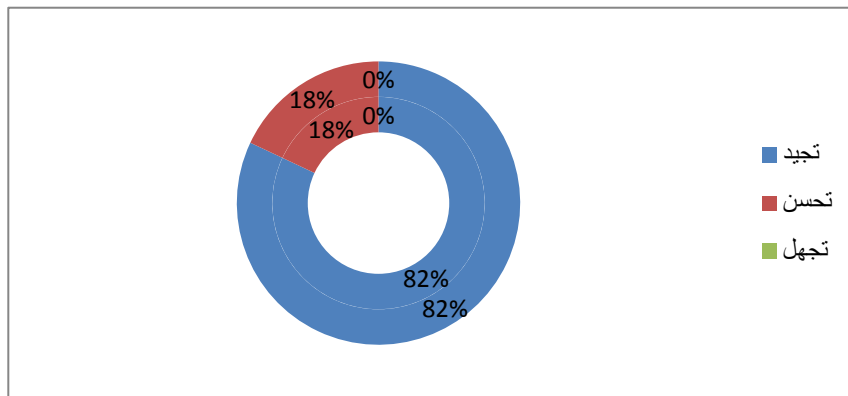
الشكل رقم (7) : توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

من خلال تكميم النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم 7 والذي يشير إلى خبرة أفراد عينة البحث المهنية يتضح :

- 29 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 29 % من 5 إلى 10 سنوات خبرة
- 22 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 22 % من 1 إلى 5 سنوات خبرة
- 5 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 5 % من 11 إلى 15 سنة خبرة
- 16 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 44 % 16 سنة فأكثر .

جدول رقم (08) : تحكم المبحوثين في استخدام الإعلام الآلي

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
تجيد	82	82.0
تحسن	18	18.0
تجهل	0	0.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (08) : تحكم المبحوثين في استخدام الإعلام الآلي

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم 08 حول تحكم المبحوثين في استخدام الإعلام الآلي إلى مايلي :

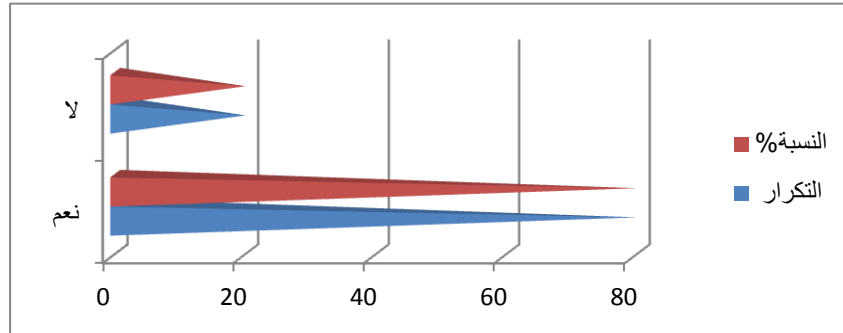
- 82 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 82 % يجيدون استخدام الإعلام الآلي .
- 18 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 18 % يحسنون استخدام الإعلام الآلي .
- ولا فرد من أفراد العينة تجهل استخدام الإعلام الآلي .

وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى طبيعة العمل ، حيث نجد أن مراكز البريد من المؤسسات الأولى التي استخدمت تكنولوجيا المعلومات ، كما أنها أيضاً من المؤسسات الرائدة في الربط بالشبكات . بالإضافة إلى

أن جل المصالح تعتمد على أجهزة الإعلام الآلي . وهذا ما حتم على العمال التحكم الجيد أو بدرجة أقل وهو حسن استخدام أجهزة الإعلام الآلي من كمبيوتر وطابعات وبعض الأجهزة الخاصة بمراكز البريد مثل أجهزة السحب الإلكتروني .

جدول رقم (09) : حصول المبحوثين على شهادة في الإعلام الآلي

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	80	80.0
لا	20	20.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (09) : حصول المبحوثين على شهادة في الإعلام الآلي

من خلال ما ورد في الجدول رقم 9 والمتعلق بمدى حصول المبحوثين على شهادة في استخدام

الإعلام الآلي يتضح أنه

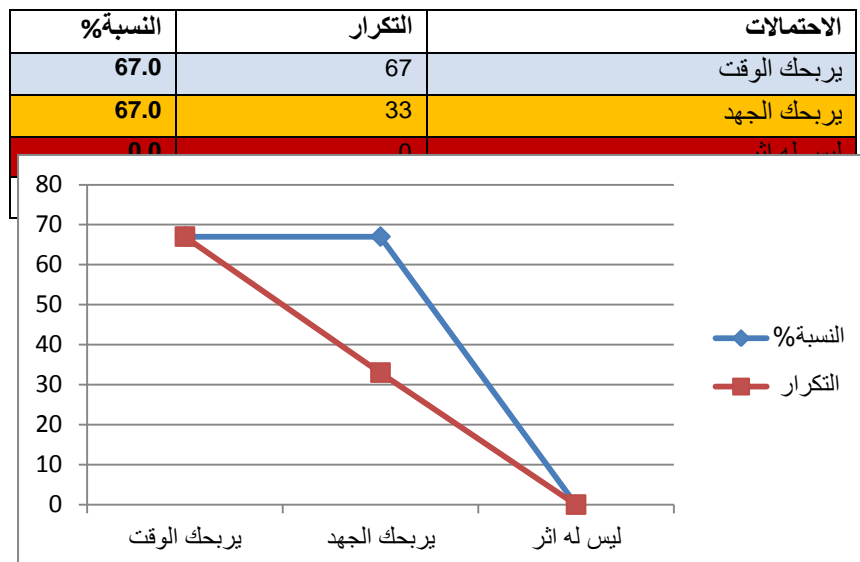
- 80 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 80 % تحصلوا على شهادة في الإعلام الآلي .
- 20 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 20 % لم يتحصلوا على شهادة في الإعلام الآلي

من خلال هذه النتائج وربطها بالنتائج المحصلة الواردة في الجدول رقم 08 والمتعلقة بمدى تحكم المبحوثين في استخدام الإعلام الآلي يتضح أن معدل الارتباط بين النتائج المحصلة في الجدولة تقدر ب (1.0) حيث أن :

80 % من أفراد العينة الذين يجيدون استخدام الإعلام الآلي هم في الغالب 80 % من أفراد العينة الذين تحصلوا على شهادة في استخدام الإعلام الآلي.

20 % من أفراد عينة البحث الذين يحسنون استخدام الإعلام الآلي، هم في الغالب 20 % من الأفراد الذين لم يتحصلوا على شهادة استخدام الإعلام الآلي.

جدول رقم (10) : طبيعة الاستفادة من استخدام الإعلام الآلي



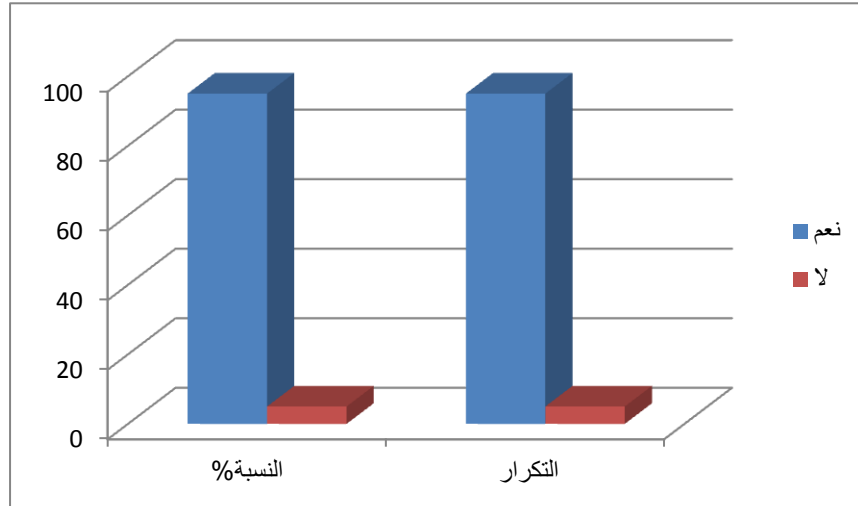
الشكل رقم (10) : طبيعة الاستفادة من استخدام الإعلام الآلي

يتجلى لنا من خلال الجدول رقم 10 حول طبيعة الاستفادة من استخدام الإعلام الآلي أن :

- 67 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 67 % يريحون الوقت من خلال استخدامهم للإعلام الآلي في وظائفهم المهنية .
 - 33 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 33 % يرون بأن استخدامهم للإعلام الآلي كان له الأثر على الجهد المبذول .
 - ولا فرد من أفراد عينة البحث أقر بأنه لم تكن له أي استفادة من استخدام الإعلام الآلي سواءً من حيث ربح الوقت أو ربح الجهد .
- ويكون ربح الوقت أثناء العمل من خلال القيام بالعمل في أقل وقت ممكن وبالتالي القيام بعمل آخر، مثل إدخال الإعلام الآلي على مراكز البريد وبمصلحة الدفع ، أو السحب المالي كان العامل من خلال العمل اليدوي ، ربما يتعامل مع عشرة أشخاص في اليوم بينما من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة أصبح ربما يتعامل مع المئات يوميًا.
- وكذلك الجهد حيث كان التعامل مع عشرة زبائن يدويًا يجهد العامل أكثر من التعامل مع منه شخصًا مثلًا الكترونيًا من خلال تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مراكز البريد .
- كل هذا يؤكد الفائدة الكبيرة التي تجنيها المؤسسة من خلال استخدامها للتكنولوجيا المعلومات سواءً من خلال ربحها للوقت أو ربحها للجهد المبذول من قبل العمال .

جدول رقم (11) : إيصال أجهزة كمبيوتر المبحوثين بشبكة الانترنت

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
95.0	95	نعم
5.0	5	لا
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (11) : إيصال أجهزة كمبيوتر المبحوثين بشبكة الانترنت

تشير البيانات الإحصائية المكتملة في الجدول رقم 11 المتعلقة بمدى ربط أجهزة كمبيوتر المبحوثين

لشبكة الانترنت إلى ما يلي

- 95 فردًا بنسبة 95 % أقرروا بأن أجهزتهم موصولة بشبكة الانترنت

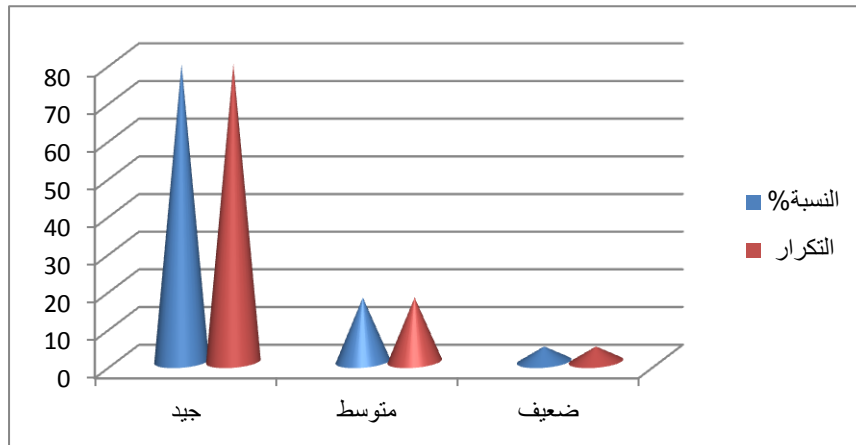
- 5 أفراد من أفراد عينة البحث بنسبة 5 % أقرروا بأن أجهزتهم غير موصولة بشبكة

الانترنت.

هذه النتائج تدل على مدى أهمية الشبكة العنكبوتية في العملية الوظيفية وعلى ضرورتها الحتمية للعمال من أجل إنجاز أعمالهم وكذلك لمسايرة الركب الحضاري ونجد أن أولئك الذين لم تربط أجهزتهم بشبكة الانترنت هم بعض المصالح الداخلية للمؤسسة مثل مصلحة الأرشيف الداخلي والتي تسعى إلى عدم الكشف عن تعاملاتها وأسرار متعاملها وعدم إعطاء فرصة للمخترقين (الهاكرز) باختراقها بالإضافة إلى بعض المصالح التي لا تتطلب ربط شبكة الانترنت وكذلك عدم رغبة بعض العمال في ربط الشبكة .

الجدول رقم (12) : إبحار المبحوثين في شبكة الانترنت

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
جيد	79	79
متوسط	17	17
ضعيف	4	4
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (12) : إبحار المبحوثين في شبكة الانترنت

من خلال ما ورد في الجدول رقم 12 والمرتبط بمدى قدرة المبحوثين على الإبحار في شبكة الانترنت يتضح أن :

- 79 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 79 % يجيدون الإبحار في الانترنت .

- 17 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 17 % متوسطي القدرة على استخدام شبكة

الانترنت

- 4 أفراد بنسبة 4 % من أفراد عينة البحث ضعيفي القدرة علا الإبحار في شبكة

الانترنت.

إذن إذا نظرنا إلى أولئك المبحوثين الموصولون بشبكة الانترنت نجد أن 95 % وفي مقابل ذلك

نجد 96 % من أفراد عينة البحث بين من يجيدون شبكة الانترنت وبين متوسطي القدرة على

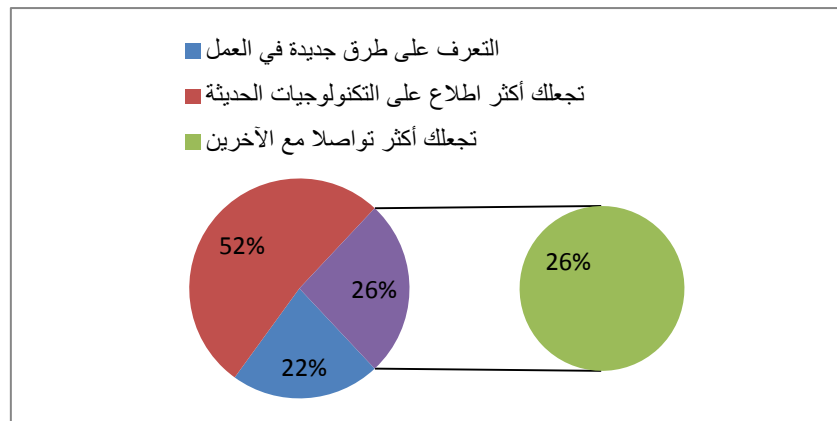
الإبحار .

في حين نجد 5 % من أفراد عينة البحث غير موصولين بشبكة الانترنت ويقابله في الجدول

رقم (12) 4 % ضعيفي القدرة على الإبحار في شبكة الانترنت .

جدول رقم (13) : الاستفادة من استعمال شبكة الانترنت

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
22.0	22	التعرف على طرق جديدة في العمل
52.0	52	تجعلك أكثر اطلاع على التكنولوجيات الحديثة
26.0	26	تجعلك أكثر تواملا مع الآخرين
100.0	100	المجموع



شكل رقم (13) : الاستفادة من استعمال شبكة الانترنت

تشير الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (13) والمتعلقة بنوعية الاستفادة المبحوثين

من خلال استعمال شبكة الانترنت إلى ما يلي

- 52 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 52 % تجعلهم شبكة الانترنت أكثر اطلاعا على مختلف التكنولوجيات الحديثة .

- 22 فرداً بنسبة 22 % من المبحوثين أقروا بأن الانترنت تجعلهم على اطلاع على طرق جديدة في العمل .

- 26 فرداً بنسبة 26 % من أفراد عينة البحث تجعلهم الانترنت على تواصل مع الآخرين

وهذا راجع إلى طبيعة الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت من خلال مختلف تطبيقاتها ، حيث

نجد أن الشبكة تقدم أخر التطورات التكنولوجية خاصة من خلال النوادي الموجودة على الشبكة

المختصة في عرض أخر ما توصلت إليه التكنولوجيات الحديثة كما أنها تقدم برامج وطرق

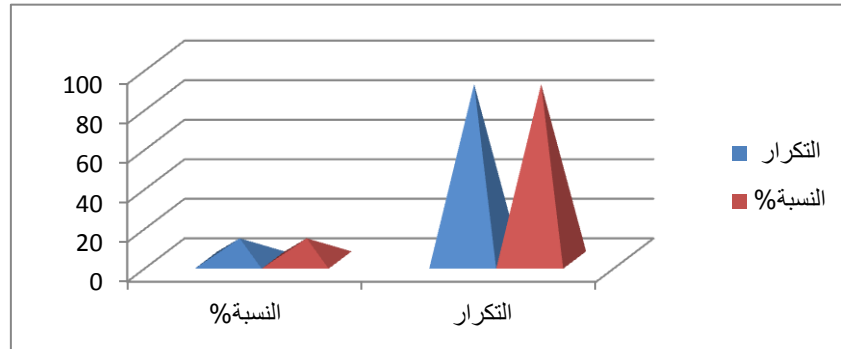
جديدة للعمل خاصة من خلال اليوتوب youtoub الذي يتيح التعلم صوتاً وصورة . وفي الوقت

الذي يناسب المطلع . بالإضافة إلى برامج التواصل الاجتماعي التي تتيح للأفراد التواصل مع

بعضهم البعض خاصة من خلال الفيسبوك ، تويتر يهو مسنجر (MNS) (MSN)

جدول رقم (14) : آراء المبحوثين حول قلة الأخطاء يدويا أو باستعمال الإعلام الآلي

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
الاستعمال اليدوي	11	11.0
استعمال الإعلام الآلي	89	89.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (14) : آراء المبحوثين حول قلة الأخطاء يدويا أو باستعمال الإعلام الآلي

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (14) والمتعلقة بآراء المبحوثين حول

قلة الأخطاء في العمل بين الاستعمال اليدوي أو من خلال أجهزة الإعلام الآلي يتضح أنه :

- 89 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 89 % نقل أخطاؤهم عند استعمال أجهزة الإعلام

الآلي

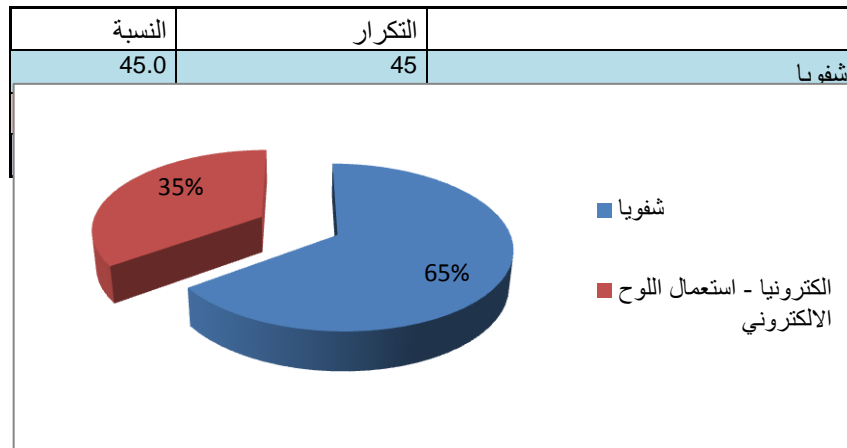
- 11 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 11 % نقل أخطاؤهم عند الاستعمال اليدوي

وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى الامتيازات الخدماتية التي تقدمها أجهزة الإعلام الآلي حيث نسبة الأخطاء

تقل كلما زاد تحكم العامل في أجهزة الإعلام الآلي . أما الذين يتقون في الاستعمال اليدوي هم يمثلون

بدرجة أكبر أولئك الذين اعتادوا لمدة طويلة من الزمن على الاستعمال اليدوي ، قبل تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات في مراكز البريد

جدول رقم (15) : كيفية المحافظة على النظام العام بين الزبائن



الشكل رقم (15) : كيفية المحافظة على النظام العام بين الزبائن

من خلال تكميم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (15) والمتعلقة بكيفية محافظة العمال على النظام العام بين الزبائن يتبين لنا أن :

- 65 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 65 % يحافظون على النظام العام بين الزبائن شفويًا .

- 35 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 35 % يحافظون على النظام العام بين الزبائن من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في اللوح الالكثروني .

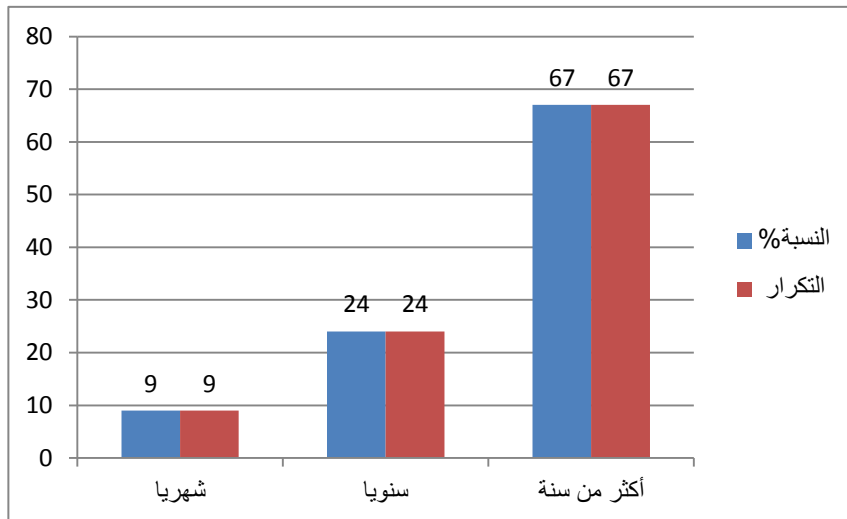
وهذه النتائج راجعة إلى جملة من الأسباب :

- عدم توفر هذه اللوحات الالكثرونية في جميع مراكز البريد .

- عدم تشغيلها في كثير من المراكز إن وجدت .
- عدم حاجة بعض المراكز لها خاصة الفرعية منها .
- عدم احترام الزبائن لهذه اللوحات خاصة في المناسبات أين بكثرة الضغط على مراكز البريد كالأعياد والمناسبات الدينية وغيرها .

جدول رقم (16) : فترة تجديد الخدمات الالكترونية على الموقع

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
شهريا	9	9
سنويا	24	24
أكثر من سنة	67	67.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (16) : فترة تجديد الخدمات الالكترونية على الموقع

من خلال النتائج الكمية المعروضة في الجدول رقم (16) والمتعلقة لفترة تجديد الخدمات الالكترونية على موقع البريد الالكتروني يتبين أن :

- 67 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 67 % يرون بأن تجديد يكون في فترة زمنية تفوق السنة .

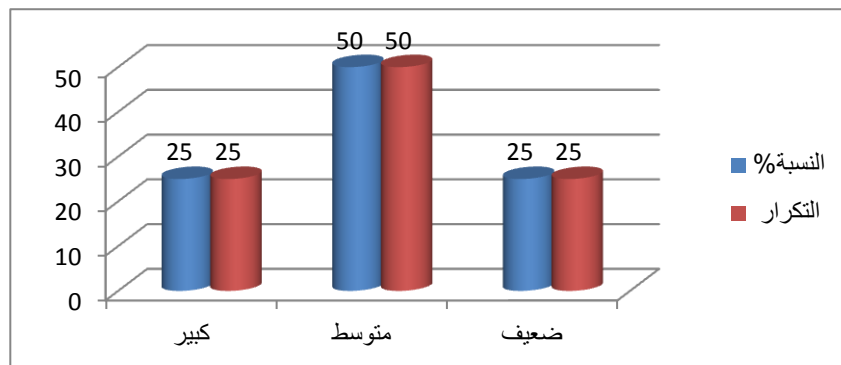
- 24 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 24 % يرون بأن تجديد الخدمات يكون سنويًا .

- 9 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 9 % يرون بأن تجديد الخدمات يكون شهريًا .

من خلال ما سبق يتضح لنا أن من أفراد عينة البحث يتفقون بأن الخدمات الالكترونية على المواقع الرسمي للبريد الجزائر تتجدد معلوماته كل سنة أو أكثر . وهذه فترة زمنية يمكن اعتبارها في الوقت الراهن فترة زمنية طويلة . وهذا يدل أيضًا على عدم اهتمام القائمين على الموقع بإضافة معلومات جديدة ما مدى بعض الأخبار المتعلقة بالتوظيف أو التهئة بالأعياد الدينية أو الوطنية .

جدول رقم (17) : أثر خدمة رصيدي على الزبائن

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
كبير	25	25.0
متوسط	50	50.0
ضعيف	25	25.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (17) : أثر خدمة رصيدي على الزبائن

تشير البيانات الإحصائية المكممة في الجدول رقم (17) المتعلقة أثر خدمة رصيدي المتوفرة على الهاتف المحمول على الزبائن إلى أن :

- 50 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 50 % يرون بأن أثر التخفيف على الزبائن الذين يريدون الاطلاع على رصيدهم كان شكل متوسط
- 25 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 25 % يرون بأن أثر التخفيف من المطلعين على الرصيد كان بشكل ضعيف .
- 25 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 25 % يرون بأن أثر التخفيف من المطلعين على الرصيد كان بشكل كبير .

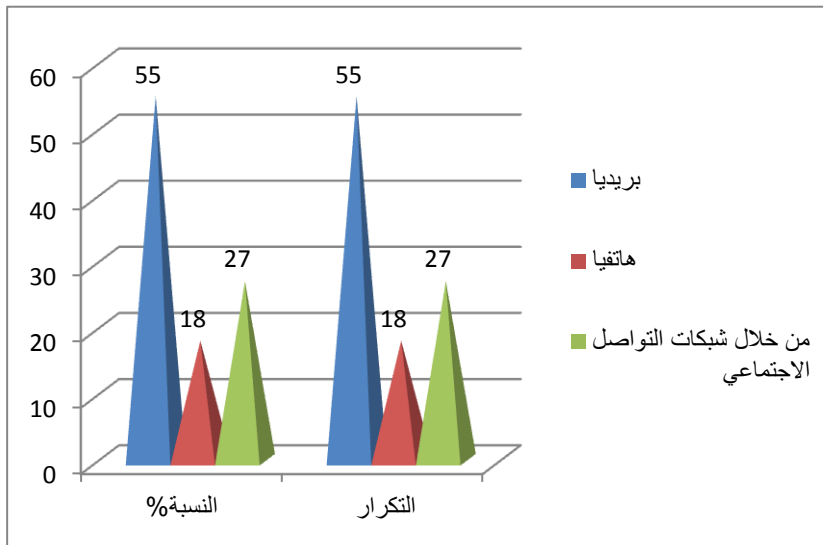
هذه النتائج تقر بأن الزبائن لم يركبوا الحضر التكنولوجي بدرجة كبيرة ، ولم يسايروا التطورات السريعة ، حيث بدل سحب الرقم السري من أقرب مركز بريد واستعمال الهاتف للإطلاع على الرصيد ، مازال الكثيرين يقصدون مراكز البريد ، ويمارسون الاكتظاظ والوقوف في الطابور لمدة زمنية وفي الأخير يقول له المعامل ليس في حسابك المالي رصيد . في حين كانت العملية بالهاتف لا تزيد عن بعض الثواني وبدون أي جهد مبذول وهذا راجع لجملة من الأسباب من بينها :

- الأمية المتفشية بين أوساط المواطنين لا يستطيعون القراءة والكتابة وما بلك بغيرها من المعلومات .
- الأمية الالكترونية حيث أن كثير من الناس يجهلون كيفية استخدام جملة من التطبيقات على الهواتف ومن بينها خدمة رصيدي .

- تقصير من إدارة بريد الجزائر في الإشهار بالخدمات التي تقدمها للزبائن على عكس الشركات الأخرى . فنجد شركات الاتصالات المحمول مثل موبيليس أور يدو وجيزي تملأ شاشات التلفزيون لإطلاع الزبائن على أحر الخدمات المعروضة في حين لم يكن بريد الجزائر بالإشهار محدودة جداً . مما يجعل المواطن غير مدرك ومطلع على هذه الخدمات أصلاً :

- الجدول رقم (18) : طريقة اتصال الزبون بالمتعامل

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
بريديا	55	55
هاتفيا	18	18.0
من خلال شبكات التواصل الاجتماعي	27	27
المجموع	100	100.0



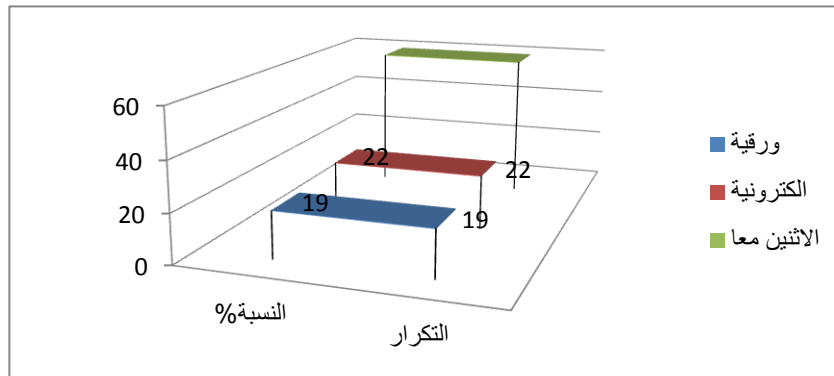
الشكل رقم (18) : طريقة اتصال الزبون بالمتعامل

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (18) والمتعلقة بكيفية اتصال الزبائن بالمتعاملين في مراكز البريد يتضح أنه :

- 55 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 55 % يستعملون البريد العادي للاتصال بالمتعامل.
 - 27 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 27 % يستعملون البريد الإلكتروني
 - 18 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 18 % يستعملون الهاتف للاتصال بالمراكز البريدية
- هذه النتائج تؤكد بأكثر النتائج المحصلة في الجدول رقم (17) المتعلقة بخدمة رصيدي فإذا جمعنا بين ممن يرون بضعف الأثر ونصف ممن يرون بالمتوسط أثر الخدمة وهم اللذين يميلون إلى الضعف نجد 50 % وهذه النتائج تؤكد عدم استغلال الزبائن لمختلف الإمكانيات الخدماتية الإلكترونية المتوفرة وهذا إلى جملة من الأسباب سبق ذكرها

جدول رقم (19) : تخزين البيانات المتعلقة بالزبائن

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
19.0	19	ورقية
22.0	22	الكثرونية
59.0	59	الاثنين معا
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (19) : تخزين البيانات المتعلقة بالزبائن

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (19) المتعلقة بطريقة تخزين البيانات الخاصة

بالزبائن إلى ما يلي :

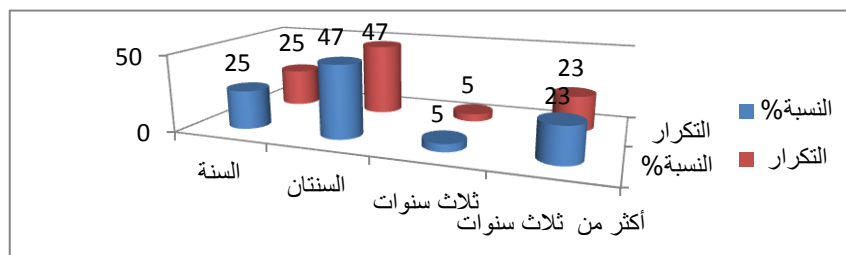
- 59 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 59 % يستعملون التخزين الإلكتروني والورقي معًا
- 22 فردًا بنسبة 22 % من أفراد عينة البحث يستعملون طريقة التخزين الإلكتروني
- 19 فردًا بنسبة 19 % من أفراد عينة البحث يخزنون البيانات الخاصة بالزبائن ورقياً.

ويمكن إرجاع هذه النتائج إلى جملة من الأسباب لعل أبرزها ما يلي :

- عدم ثقة العمال في الأجهزة الإلكترونية لوحدها لذلك يتم تخزين بنسخة ورقية أيضاً .
- طبيعة العمل تحتم على العامل التخزين الإلكتروني والورقي أيضاً
- كثرة الأعطاب في الأجهزة خاصة الشبكية تخيف العمال من التخزين الإلكتروني فقط .
- عدم توفر الحماية الإلكترونية مما يعطي فرصة كبيرة للقرصنة وهو ما يجعل العمال يتفادون التخزين الإلكتروني لوحده وتدعيمه بالورقي كمرجعية يرجع إليها العمال في حالة تلق برامج التخزين أو قرصنتها .

جدول رقم (20) : فترة تجديد المعدات التكنولوجية

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
السنة	25	25.0
السنتان	47	47.0
ثلاث سنوات	5	5.0
أكثر من ثلاث سنوات	23	23.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (20) : فترة تجديد المعدات التكنولوجية

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (20) والمتعلقة بفترة تجديد المعدات التكنولوجية بمراكز البريد يتبين أنه :

- 47 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 47 % يرون بأن تجديد العتاد الإلكتروني بالمراكز يتم كل سنتان .

- 25 فردًا بنسبة 25 % من أفراد عينة البحث يرون بأن تجديد العتاد الإلكتروني بالمراكز يتم كل سنة .

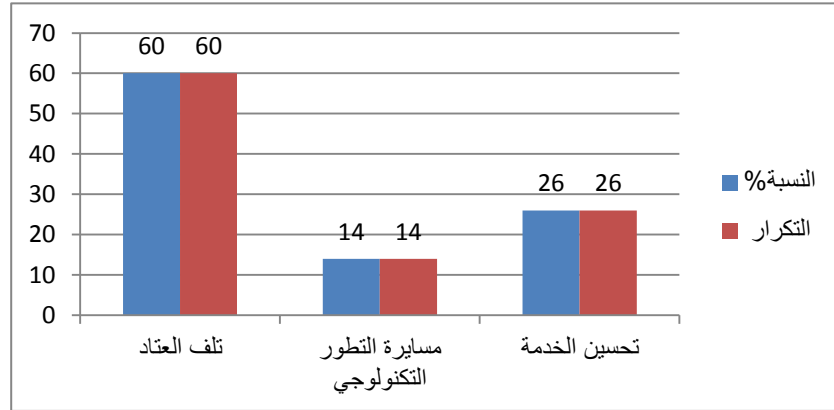
- 23 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 23 % يرون بأن التجديد يكون أكثر من ثلاث سنوات .

5 أفراد من مجموع المبحوثين وبنسبة 5 % يرون بأن التجديد يكون كل ثلاث سنوات من خلال هذه النتائج يتضح لنا أن فترة تجديد العتاد الإلكتروني يتم من خلال فترات متباعدة حيث نجد 75 % يرون بأن فترة تجديد العتاد الإلكتروني يتم كل سنتان فأكثر وأن 25%

ممن يرون بتجدد العتاد سنويًا في غالب الأمر .عتاد المديرين والإطارات بالمراكز ، أو حتمية بعض المصالح . أو حتى هناك اختلاف بين المراكز في حداتها حيث تختلف من المركز الكبير وهو المركز الرئيسي بالولاية إلى المراكز الفرعية الأخرى .

جدول رقم (21) : سبب تجديد العتاد

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
60	60	تلف العتاد
14	14	مسايرة التطور التكنولوجي
26.0	26	تحسين الخدمة
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (21) : سبب تجديد العتاد

من خلال ما ورد في الجدول رقم (21) من بيانات إحصائية حول سبب تجديد العتاد الالكتروني

يتبين أنه :

- 60 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 60 % يرون بأن سبب تجديد العتاد هو تلف العتاد القديم
- 14 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 14 % يرون بأن سبب تجديد العتاد هو التطور التكنولوجي
- 26 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 26 % يرون بأن سبب تجديد العتاد هو تحسناً للخدمة .

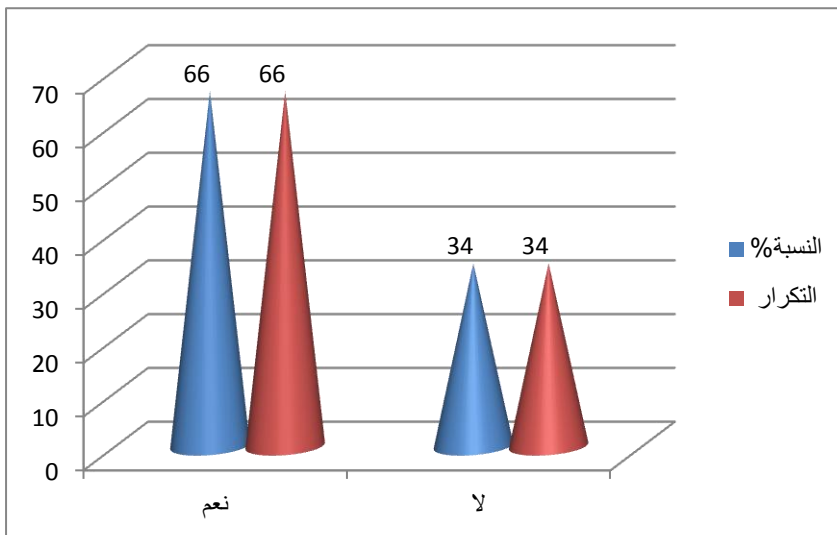
هذه النتائج المحققة في الجدول رقم (20) والمتعلقة بمدى تجديد العتاد حيث لاحظنا بأن

75 % من أفراد عينة البحث أقرروا بأن فترة التجديد تكون خلال سنتان فأكثر . وهي مدى معقولة

لتلف عتاد يشتغل يومياً بالإضافة إلى أن التكنولوجيات تتطور ويتدعم السوق كل يوم بمنتجات جديد ، وبالتالي فإن المسايرة وتحسين الخدمة تكون بعض الأجهزة فقط . وتكون مقتصرة على بعض المصالح وبعض المراكز دون أخرى .

جدول رقم (22) : مدى تحصل المبحوثين على تكوين في برمجيات الإعلام الآلي

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	66	66
لا	34	34
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (22) : مدى تحصل المبحوثين على تكوين في برمجيات الإعلام الآلي

مما ورد في بيانات إحصائية في الجدول رقم (22) المتعلق بمحصول المبحوثين على تكوين في برمجيات الإعلام الآلي يتبين أنه .

- 66 فرداً من أفراد عينة البحث و بنسبة 66% تحصلوا على تكوين في برمجيات الإعلام الآلي .

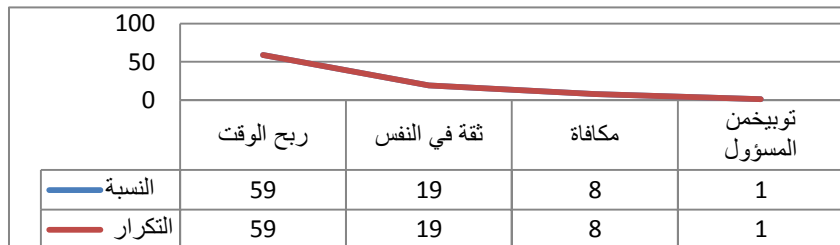
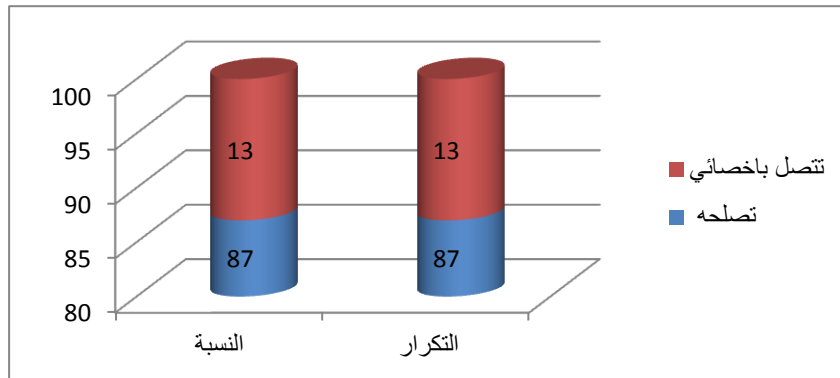
- 34 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 34% لم يتحصلوا على تكوين في برمجيات الإعلام الآلي.

من خلال هذه النتائج وربطها بالنتائج المحصلة في الجدول رقم (9) والمتعلقة بحصول المبحوثين على شهادة في الإعلام الآلي يتضح أن هناك علاقة ايجابية بين النتائج المحصلة في الجدولين وبمعدل ارتباط يقدر ب (....) .

حيث أن ممن تحصلوا على شهادة في الإعلام الآلي العام 80% من مجموع المبحوثين ، من بينهم 66% عمقوا دراستهم في الإعلام الآلي . وذلك إلى تكون في البرمجيات ، وهناك تكوين خاص بالبرمجيات المتعلقة بمراكز البريد وهي ليست الشهادة البرمجيات العادية وإنما هي خاصة ببرنامج البريد فقط .

جدول رقم (23) : إصلاح الجهاز عند العطب ونوعية الاستفادة

النسبة المئوية		التكرارات	الاحتمالات		
% 77	% 39	67	39	ريح الوقت	تصلحه
	% 19		19	ثقة بالنفس	
	% 8		8	مكافأة	
	% 1		1	توبيخ المسؤول	
% 33			33		تتصل بأخصائي
% 100			100		المجموع

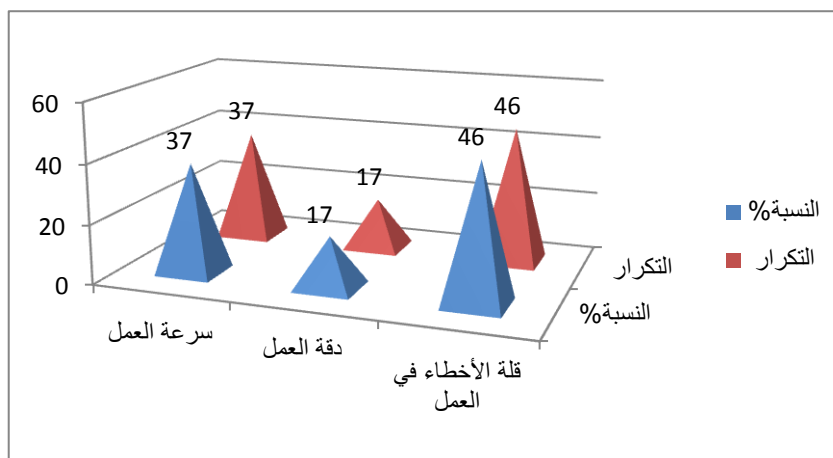


الشكل رقم (23) : إصلاح الجهاز عند العطب ونوعية الاستفادة

- 77 فرداً من أفراد عينة البحث و بنسبة 77% يصلحون الجهاز عند العطب من بينهم .
- 39 فرداً من أفراد عينة البحث و بنسبة 39% غايتهم ربح الوقت بدل انتظار الأخصائي ليصلحه.
- 19 فرداً من أفراد عينة البحث و بنسبة 19% غايتهم ربح ثقة في النفس من خلال إصلاح الجهاز والتأكيد على قوة الشخصية .
- 8 أفراد من مجموع عينة البحث و بنسبة 8% غايتهم الحصول على مكافأة ولو معنوية كالتحفيز أو ملاحظة ايجابية من المسؤول المباشر .
- 1 فرد من المجموع و بنسبة 1% يخاف توبيخ المسؤول لذا يسارع إلى إصلاح الجهاز عند العطب وقد يكون الأخصائي على إصلاح الإعطاب فليس من المعقول أن يكون هو إحصائي إصلاح الأجهزة في المؤسسة وعند عطب جهازه يتصل بأخصائي ، وبالتالي سيلاقي توبيخ من المسؤول إذا أراد الحصول على إحصائي ليصلح له جهازه .
- 33 فرداً من أفراد عينة البحث و بنسبة 33% يتصلون بأخصائي وإذا نظرنا إلى النتائج المحصلة في الجدول رقم (22) والمتعلقة بحصول المبحوثين على تكوين في برمجيات الإعلام الآلي ، وفي غالب الأمر وبنسبة كبيرة فإن الأعطاب تكون متعلقة دوماً بالبرمجيات إما في حالة قطاع الغيار فإنه يتم استبداله بنسبة كبيرة وهذا ما أكدته النتائج المحصلة في الجدول رقم (21) المتعلقة بسبب تغير أجهزة الإعلام الآلي حيث أكبر 60 % من أفراد عينة البحث يرون أن السبب هو تلف العتاد .

جدول رقم (24) : العلاقة بين التحكم في الجهاز والعمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
سرعة العمل	37	37.0
دقة العمل	17	17.0
قلة الأخطاء في العمل	46	46.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (24) : العلاقة بين التحكم في الجهاز والعمل

يتضح لنا مما ورد في الجدول رقم (24) والمتعلق بالعلاقة بين التحكم في جهاز الكمبيوتر والعمل أن :

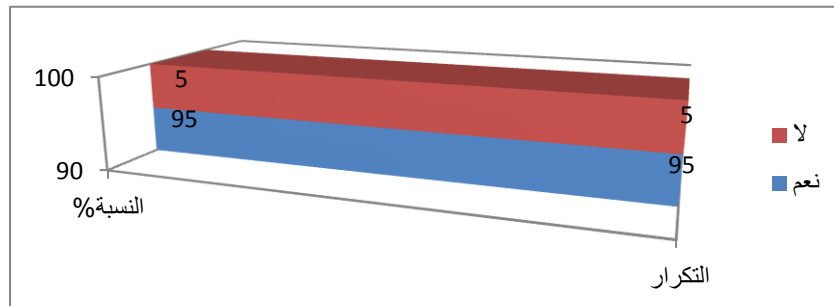
- 46 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 46% يرون بأن كلما زادت قدرتهم في التحكم في جهاز الكمبيوتر زادت قلة أخطاؤهم في العمل .
- 37 فردًا من أفراد عينة البحث و بنسبة 37% يرون بأن زيادة تحكم في الجهاز يزيد في سرعتهم في العمل .
- 17 فردًا من أفراد عينة البحث و بنسبة 17% يرون بأن كلما زاد تحكمهم في جهاز الكمبيوتر زادت دقتهم في العمل.

إذا نظرنا إلى هذه النتائج وربطناها مع النتائج المحققة في الجدول رقم (14) والمتعلق بآراء الباحثين حول قلة الأخطاء في العمل بين الاستعمال اليدوي واستعمال جهاز الكمبيوتر يتبين أن أعلى نسبة أقرت باستعمال جهاز الكمبيوتر نقل أخطاؤهم وند أعلى نسبة محققة في هذا الجدول في العلاقة بين العمل واستعمال الجهاز هي قلة الأخطاء في العمل .

كما أنه إذا ربطناها (النتائج) بالجدول رقم (23) حول الغاية من إصلاح جهاز الكمبيوتر عند العطب نجد أن 39% من الباحثين أقرروا بأن الغاية الأولى من إصلاح الجهاز هي ربح الوقت ، ونجد النسبة جد متقاربة حيث أن 37% من مجموع الباحثين بدون أن زيادة تحكهم في الجهاز تزيد من سرعتهم في العمل .

جدول رقم (25) : قدرة الباحثين على استخدام شبكة مراكز البريد

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
95.0	95	نعم
5.0	5	لا
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (25) : قدرة الباحثين على استخدام شبكة مراكز البريد

من خلال النتائج المحصلة في الجدول رقم (25) والمتعلقة بمدى قدرة المبحوثين على استخدام الشبكة الخاصة بمراكز البريد يتبين أن :

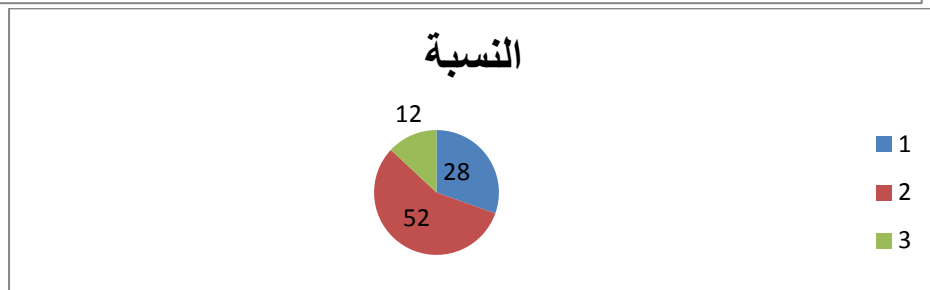
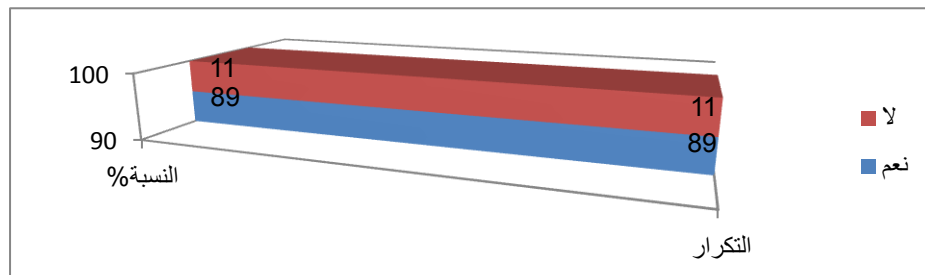
- 95 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 95% يستطيعون استخدام الشبكة الخاصة بمراكز البريد .

- 5 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 5% لا يستطيعون استخدام الشبكة الخاصة بمراكز البريد.

يمكن اعتبار هذه النتائج جد منطقية خاصة إذا ربطناها بالنتائج المحققة في الجدول رقم (12) والمتعلقة بإيجاد المبحوثين في شبكة الانترنت يتبين أن 4 % من مجموع المبحوثين غير قادرين على الإبحار بنسبة كبيرة بالنتائج المحققة في الجدول رقم (11) نجد أن 5 % غير موصولون بشبكة الانترنت ونجد أن 5% لا يجيدون استعمال الشبكة وهؤلاء هم الفئة المحدودة الغير قادرة على مسايرة التطور التكنولوجي .

جدول رقم (26) : مشاركة المبحوثين في دورات تكوينية ونوعية الاستفادة منها

النسبة المئوية		العدد	الاحتمالات		
% 89	% 28	89	28	طورت قدراتك الوظيفية	نعم
	% 50		50	حسنّت مهاراتك المهنية	
	% 11		11	أكسبت ثقة في النفس	
% 11		11		لا	
% 100		100		المجموع	



الشكل رقم (26) : مشاركة المبحوثين في دورات تكوينية ونوعية الاستفادة منها

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (26) حول مشاركة المبحوثين في دورات تكوينية ونوعية الاستفادة من هذه الدورات إلى أن :

- 90 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 92% أقروا بالمشاركة في دورات تكوينية من بين هؤلاء .

- 50 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 52% أقروا بالمشاركة في دورات تكوينية من بين هؤلاء .

- 28 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 28% أقروا بالمشاركة في دورات تكوينية من بين هؤلاء .

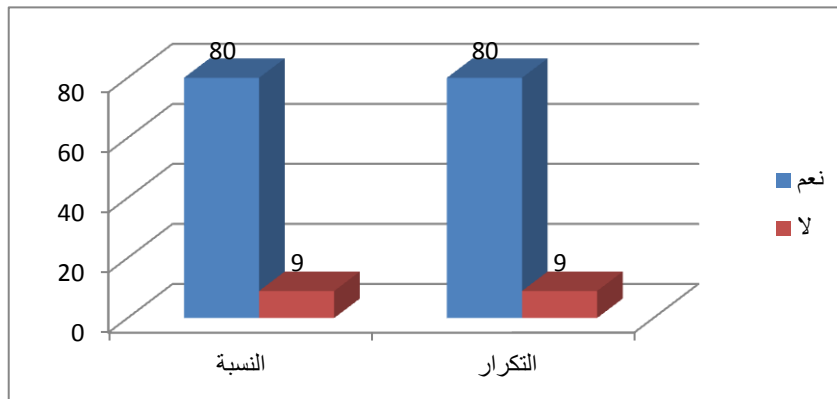
- 11 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 11% أقروا بالمشاركة في دورات تكوينية من بين هؤلاء .

- 11 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 8 % لم يشاركوا في دورات تكوينية نظرا إلى النتائج المحصلة في الجدول رقم (5) والمتعلق بتوزيع المبحوثين حسب متغير الحالة المهنية . نجد هذه النتائج جد منطقية .

حيث أن من بين مجموع المبحوثين نجد 12 % غير مثبتين ، إما في إطار عقود ما قبل التشغيل أو متربصين جدد وهم ليس لديهم في العادة الحق في التكوين والتربصات الخارجية ، حيث تكون بعد مدة من مزاولة المهنة أو بعد التثبيت.

جدول رقم (27) : علاقة معلومات التكوين باستخدام تكنولوجيا المعلومات

الاحتمالات	التكرار	
نعم	80	80
لا	9	9
المجموع	89	89



الشكل رقم (27) : علاقة معلومات التكوين باستخدام تكنولوجيا المعلومات

من خلال ما ورد في الجدول رقم (27) والمتعلق بعلاقة المعلومات المحصلة في الدورات

التكوينية ومدى الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات يتبين أنه :

- 80 فرداً من مجموع المبحوثين بنسبة 80 % يقرون بأن تلك المعلومات تسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات .

- 9 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 8 % يقرون بأن تلك المعلومات المحصلة في

التكوين لا يسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات هذا راجع في غالب الأحيان إلى إختلاف

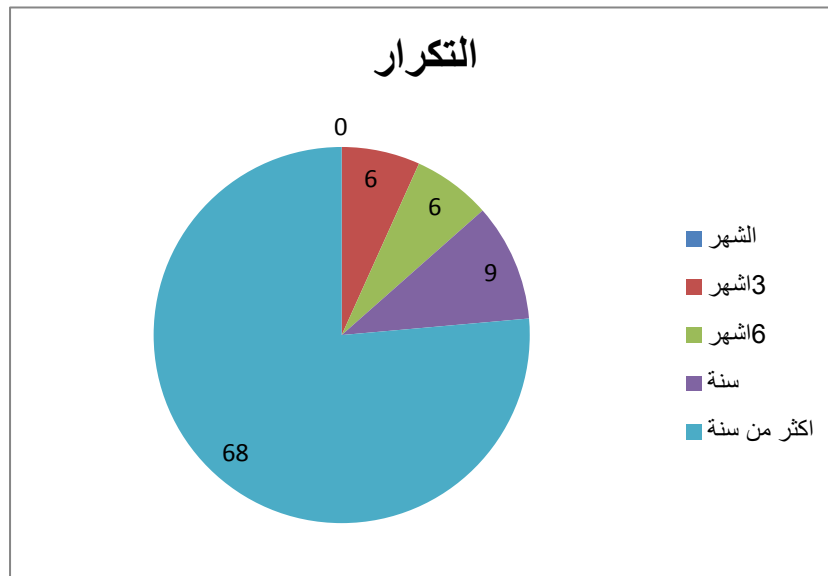
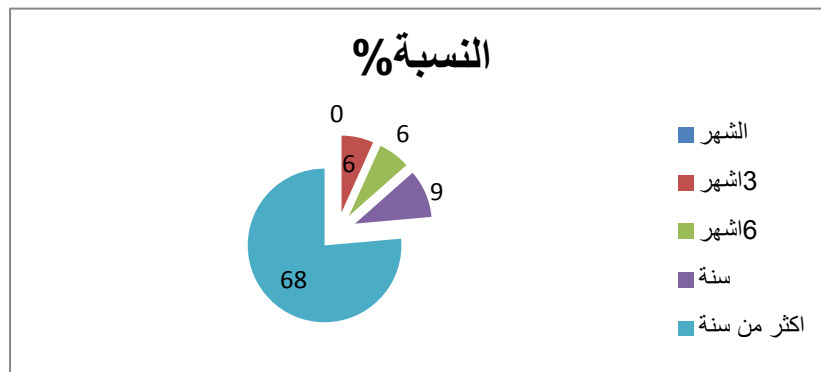
المحتوى التكويني . والهدف الحقيقي من أجل برمجة تلك الدورة التكوينية ، فهناك من لها

علاقة بالتكوين على كيفية الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وهم يمثلون النسبة

- الساقطة وأقلية شاركت في دورات كانت الغاية منها تصب في جانب آخر بعيد عن تكنولوجيا المعلومات .

جدول رقم (28) : مدى استمرارية الدورات التكوينية

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
الشهر	0	0
3 اشهر	6	6
6 اشهر	6	6
سنة	9	9
اكثر من سنة	68	68
المجموع	89	89



الشكل رقم (28) : مدى استمرارية الدورات التكوينية

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (28) والمتعلقة بمدى استمرارية الدورات

التكوينية إلى أنه

- 68 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 68% يقرون بأن الدورات التكوينية مستمرة بقدر يفوق السنة .

- 9 أفراد من أفراد عينة البحث و بنسبة 68% يقرون بأن الدورات التكوينية مستمرة كل سنة

- 6 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 9% يقرون بأن الدورات التكوينية مستمرة كل ستة أشهر .

- 6 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 9% يقرون بأن الدورات التكوينية مستمرة كل ثلاث أشهر

- ولا فرد من المبحوثين يرى بأن الدورات التكوينية مستمرة بقدر مرة في الشهر .

من خلال تحليل النتائج الواردة في هذا الجدول يتبين لنا أن مجموع المبحوثين الذين أقرروا بأن استمرارية

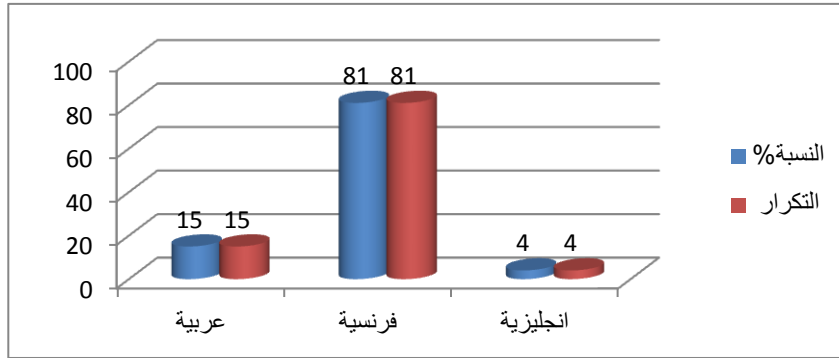
الدورات التكوينية يكون بمقدار سنة أو أكثر هم 86.5 وهي نسبة جد عالية . وفترة زمنية يمكن اعتبارها

طويلة خاصة في ظل التطور التكنولوجي الرهيب الذي تشهده الساحة العالمية ، وفي ظل الأجيال

الملاحقة والتغير السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات

جدول رقم (29) لغة جهاز الكمبيوتر الخاص بالمبحوثين

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
15.0	15	عربية
81.0	81	فرنسية
4.0	4	انجليزية
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (29) لغة جهاز الكمبيوتر الخاص بالمبحوثين

من خلال ما ورد في الجدول رقم (29) والمتعلق باللغة المبرمجة في جهاز الكمبيوتر الخاص بالمبحوثين يتبين أنه :

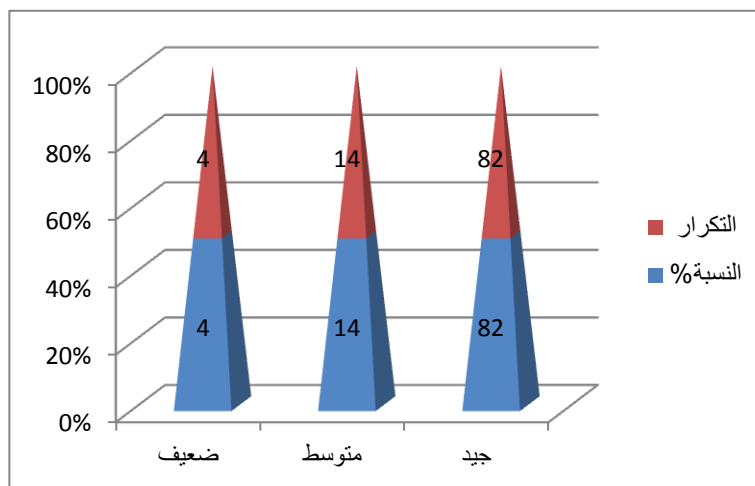
- 81 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 81% مبرمجين اللغة الفرنسية
- 15 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 15% مبرمجين اللغة العربية
- 4 فرداً من مجموع المبحوثين بنسبة 4% مبرمجين اللغة الانجليزية

هذه النتائج يمكن اعتبارها معقولة جداً إذا أخذنا في الاعتبار أن الأكثرية العظمى من المؤسسات الجزائرية ما زالت تعتمد اللغة الفرنسية هي اللغة الأولى في التعامل . بالإضافة إلى أنه إذا نظرنا إلى

الوثائق المختلفة الصادرة عن بريد الجزائر نجدها باللغة الفرنسية (مثل أوراق السحب ، أو مختلف استمارات التحويلات النقدية وغيرها) بل نجد حتى اللوحات الاشهارية داخل مراكز البريد باللغة الفرنسية . بالإضافة إلى كل هذا فإن الشبكية تتطلب اللغة الفرنسية مثل استمارة السحب وتخزين المعلومات كل هذا يتطلب برمجة اللغة الفرنسية في أجهزة الكمبيوتر

جدول رقم (30) : مستوى المبحوثين في اللغات الأجنبية

	النسبة		التكرارات		
	انجليزية	فرنسية	انجليزية	فرنسية	
ضعيف	69	4	69	4	
متوسط	17	14	17	14	
جيد	14	82	14	82	
المجموع	100	100	100	100	



الشكل رقم (30) : مستوى المبحوثين في اللغات الأجنبية

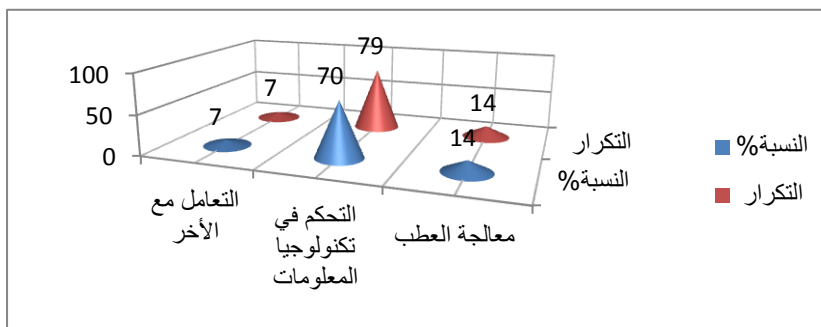
من خلال الجدول المركب رقم (30) والمتعلق بمستوى المبحوثين في اللغات الأجنبية يتضح أن:

- 82 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 82% مستواهم جيد في اللغة الفرنسية
- 14 فردًا من مجموع المبحوثين بنسبة 14% مستواهم متوسط في اللغة الفرنسية.

- 4 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 4% مستواهم ضعيف في اللغة الفرنسية
 - 69 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 69% مستواهم ضعيف في اللغة الانجليزية
 - 17 فرداً من مجموع المبحوثين بنسبة 17% مستواهم متوسط في اللغة الانجليزية
 - 14 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 14% مستواهم جيد في اللغة الانجليزية .
- هذه النتائج جد معقولة إذا ربطناها بالنتائج المحققة في الجدول رقم (29) والمتعلق بلغة المبرمجة في جهاز الكمبيوتر الخاص بالمبحوثين ، حيث تبين أن 81% مبرمجين اللغة الفرنسية في أجهزتهم الخاصة ، في حين نجد أن ممن يجيدون اللغة الفرنسية 82% .
- وهذه النتائج راجعة إلى حتمية تعلم اللغة الفرنسية حتى ولو كان العامل في بداية التحاقه بمركز البريد لا يجيد اللغة الفرنسية.
- طبيعة العمل تحتم عليه ركب الحضر وتطوير قدراته في التحكم في اللغة التي يتعامل بها يومياً .
- وإذا كان يجب عليك فإنك تستطيع .

جدول رقم (31) : علاقة التحكم في اللغات الأجنبية بطبيعة العمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
التعامل مع الآخر	07	07.0
التحكم في تكنولوجيا المعلومات	79	79.0
معالجة العطب	14	14.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (31) : علاقة التحكم في اللغات الأجنبية بطبيعة العمل .

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (31) والمتعلقة بعلاقة تحكم الباحثين

وأثرها على طبيعة العمل أن :

- 79 فردًا من أفراد عينة البحث بنسبة 79% يقرون بأن التحكم في اللغات الأجنبية

سهل عليهم التحكم في تكنولوجيا المعلومات.

- 14 فردًا من أفراد عينة البحث و بنسبة 14% يرون بأن اللغات الأجنبية سهلت عليهم

التحكم في تكنولوجيا المعلومات .

- 7 أفراد من مجموع الباحثين بنسبة 7% يرون بأن اللغات الأجنبية سهلت عليهم أو

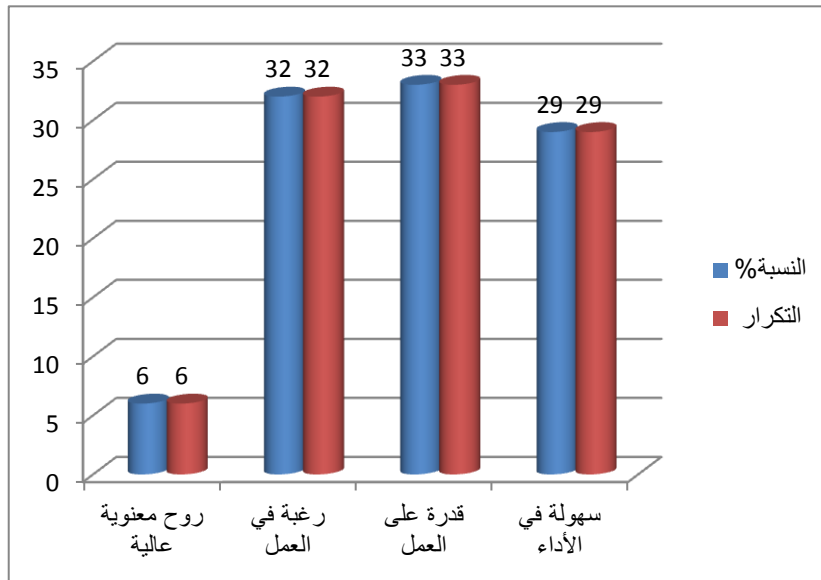
التعامل مع الآخر

تعد اللغات الأجنبية هي المفتاح الأساسي للتحكم في تكنولوجيا المعلومات ، خصوصًا إذا علمنا بأن مختلف هذه التكنولوجيات مصدرها البلدان الأوروبية أو أمريكا أو الصين وكل هذه الأجهزة مبرمجة حسب السوق المصدرة إليه وبما أن الإدارة الجزائرية ومختلف المؤسسات مازالت تعتمد اللغة الفرنسية لغة العمل فإن مختلف الأجهزة مبرمجة باللغة الفرنسية بالإضافة إلى أن الشركات الجزائرية تعتمد بالدرجة الأولى على السوق الفرنسية وبالتالي فإنه يجب على العمال أن يتقنوا هذه اللغة من أجل التعامل مع تكنولوجيا الحديثة ، خاصة في ظل التغيب للغة الانجليزية على مختلف المستويات مع أنها لغة العصر . وفي ظل ضعف البرامج أو التكنولوجيا المحلية وبالتالي ضعف استعمال اللغة العربية في مختلف الأجهزة التكنولوجية .

والتحكم في اللغات خاصة الفرنسية يسهل على العامل التعرف على نوع العطب ومن ثم معالجته ، كم أن التحكم في اللغات يسهل التعامل مع الآخر ، ويمثل هذا الآخر إما مسؤول أو برقية أو غيرها وكل هذا يكون باللغة الفرنسية .

جدول رقم (32) : الغاية من التحكم في تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
6.0	6	روح معنوية عالية
32.0	32	رغبة في العمل
33.0	33	قدرة على العمل
29.0	29	سهولة في الأداء
100.0	100	المجموع



جدول رقم (32) : الغاية من التحكم في تكنولوجيا المعلومات

من خلال البيانات الإحصائية المكممة في الجدول رقم (32) والمتعلقة بالغاية من التحكم في

تكنولوجيا المعلومات يتبين أنه :

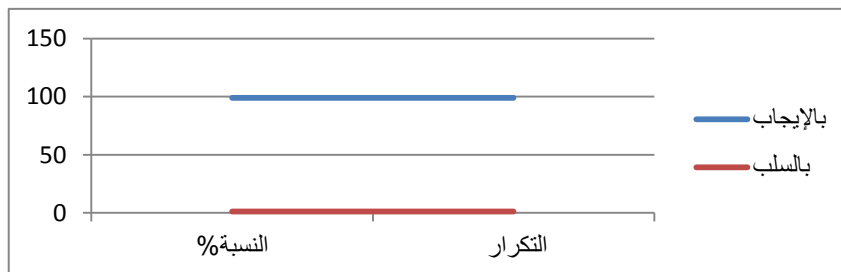
- 33 فرداً من أفراد عينة البحث و بنسبة 33% يكتسبون قدرة أكثر على العمل من خلال

التحكم في تكنولوجيا المعلومات .

- 32 فرداً من مجموع المبحوثين بنسبة 32% يكتسبون رغبة أكثر في العمل من خلال التحكم في تكنولوجيا المعلومات .
 - 29 فرداً من أفراد عينة البحث و بنسبة 29% يكتسبون سهولة أكثر في الأداء من خلال التحكم في تكنولوجيا المعلومات .
 - 6 أفراد من أفراد عينة البحث بنسبة 6% يكتسبون روح معنوية عالية من خلال التحكم في تكنولوجيا المعلومات .
- يتضح لنا من خلال هذه النتائج أن التكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على التعامل من خلال القدرة على العمل بأقل جهد ممكن بالإضافة إلى منح العامل رغبة أكثر في العمل . كما أنها تسهل الأداء المهني للعامل من خلال الامتيازات المختلفة . كما أنها ذات أثر على الروح المعنوية للعامل ولو بنسبة أقل .

الجدول رقم (33) : العلاقة بين المردودية والزمالة في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
بالإيجاب	99	99.0
بالسلب	1	1.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (33) : العلاقة بين المردودية والزمالة في العمل

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (33) حول طبيعة العلاقة بين مردودية العمال والزمالة

في العمل أن :

- 99 فردًا من مجموع المبحوثين بنسبة 99% أفروا بأن العلاقة الجيدة مع الزملاء تؤثر

بالإيجاب على المردودية في العمل .

- 1 فرد من أفراد عينة البحث بنسبة 1% يرى بأن العلاقة الجيدة مع الزملاء ليس بالضرورة

لها أثر على المردودية في العمل .

إن مجموع المبحوثين يقرون بأن العلاقة الجيدة في ما بينهم لها الأثر المباشر على

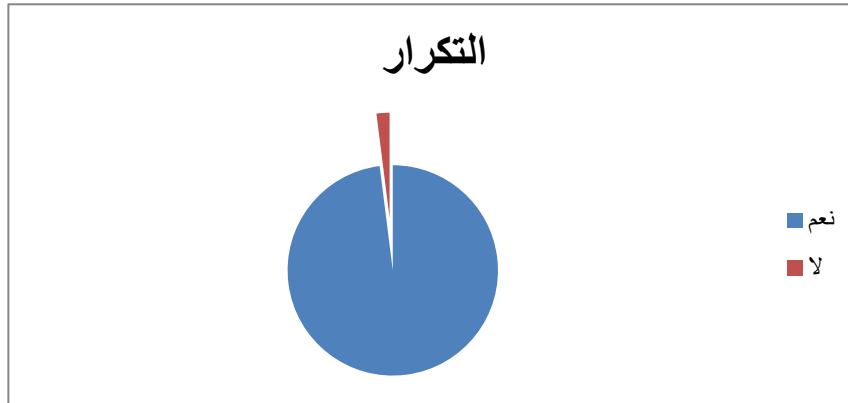
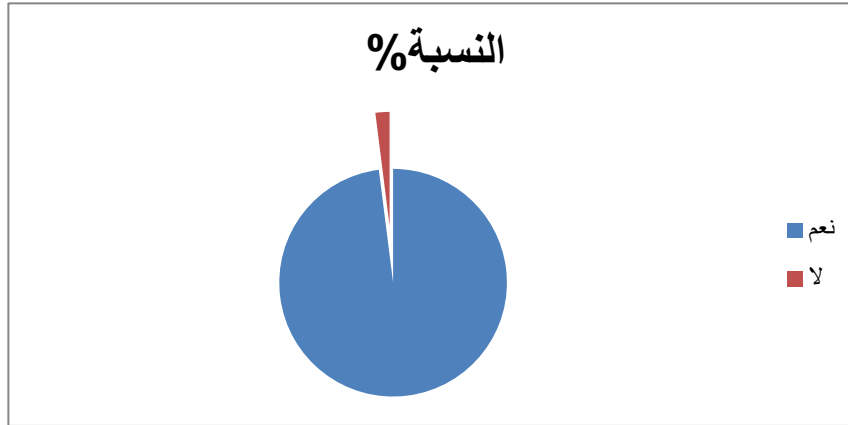
المردودية في العمل . وهذا دليل على أن المردودية في العمل لا تقتصر على متغير واحد

وهو تكنولوجيا المعلومات بل هناك متغيرات أخرى تتكاثف فيها بينها حتى يصبح العامل

يقدم كل ما لديه أثناء أداء مهامه .

جدول رقم (34) : علاقة الانتماء إلى الجماعة بتكاثف الجهود في العمل

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
98.0	98	نعم
2.0	2	لا
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (34) : علاقة الانتماء إلى الجماعة بتكاثف الجهود في العمل

من خلال ما ورد في الجدول رقم (34) حول طبيعة العلاقة بين الانتماء إلى الجماعة وتكاثف الجهود في العمل يتبين أنه :

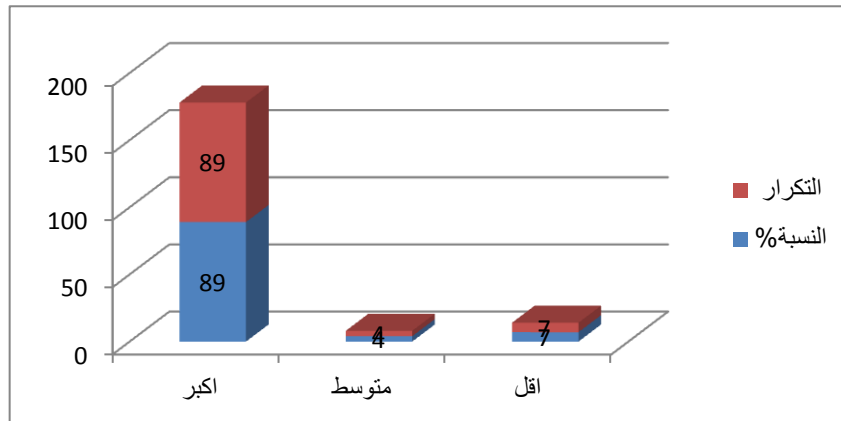
- 98 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 98% يقرون بأن روح الانتماء إلى الجماعة يؤدي إلى تكاثف الجهود في العمل .

- 2 فرد من مجموع المبحوثين بنسبة 2% يرون بأن روح الانتماء إلى الجماعة لا يؤدي إلى تكاثف الجهود في العمل .

هذا أيضاً نجد أن مجموع المبحوثين يقرون بأن هناك عامل آخر له علاقة بالمرودية في العمل وله علاقة بأحد أبعاد الكفاءة . وهو تكاثف وتضافر الجهود في العملية الإنتاجية حيث أن العمل في جماعة وككتلة واحدة له فعالية أكثر من العمل الفردي أو المنعزل .

جدول رقم (35) : العلاقة بين الزيادة في الأجر والتركيز في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
أكبر	89	89.0
متوسط	4	4.0
أقل	7	7.0
المجموع	100	100.0



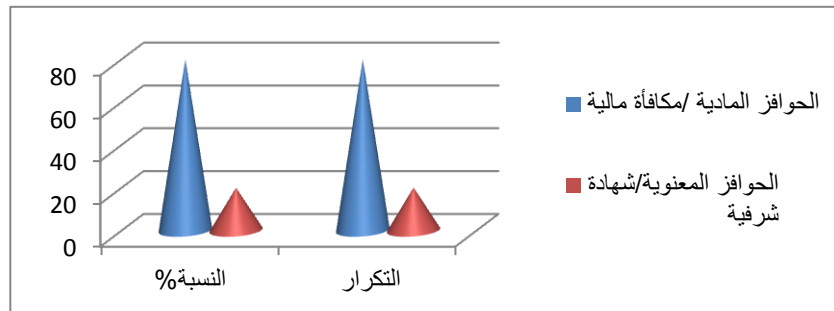
الشكل رقم (35) : العلاقة بين الزيادة في الأجر والتركيز في العمل

يتضح لنا من خلال الاطلاع على البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (35) والمتعلقة بطبيعة العلاقة بين الزيادة في الأجر والتركيز في العمل أن :

- 89 فردًا من مجموع المبحوثين بنسبة 89% يرون بأن الزيادة في الأجر تؤدي إلى الزيادة بشكل كبير في التركيز في العمل .
- 7 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 7% يرون بأن الزيادة في الأجر تؤدي إلى الزيادة بشكل أقل في التركيز في العمل .
- 4 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 4% يرون بأن الزيادة في الأجر تؤدي إلى الزيادة بشكل متوسط في التركيز في العمل .
- بالإضافة إلى البعدين السابقين المتمثلين في روح الانتماء للجماعة ، والعلاقة الجيدة بين العمال نرى أن مجموع المبحوثين يقررون بأن الزيادة في الأجر له علاقة مباشرة بأخذ مؤشرات الكفاءة المهنية وهو التركيز بشكل جيد في العمل .

جدول رقم (36) : العلاقة بين الحوافز وأداء العامل

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
80	80	الحوافز المادية /مكافأة مالية
20	20	الحوافز المعنوية/شهادة شرفية
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (36) : العلاقة بين الحوافز وأداء العامل

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (36) والمتعلقة بين طبيعة العلاقة بين الحوافز والعمل إلى أن :

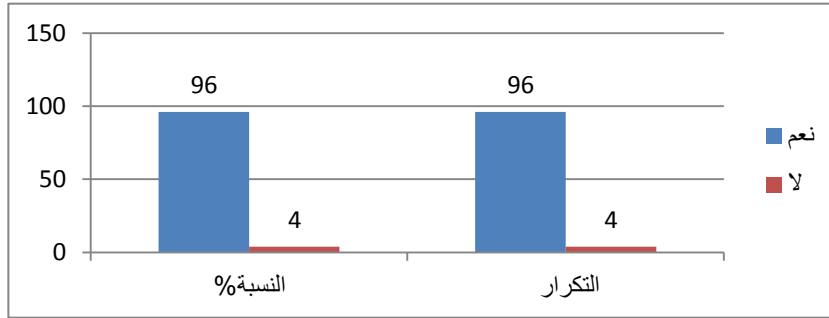
- 80 فردًا من مجموع الباحثين بنسبة 80 % يرون بأن الحوافز المادية هي التي تحفز أكثر على العمل .

- 20 فردًا من مجموع الباحثين بنسبة 20 % يرون بأن الحوافز المعنوية هي التي تحفز أكثر على العمل .

من خلال التحليل لهذه النتائج يتبين لنا الدور الفعال الذي تلعبه الحوافز المادية بدرجة كبيرة في المجهود التي يبذلها العامل ، أما الحوافز المعنوية والمتمثلة في الشهادات الشرفية وإقرار المسؤول بالمجهود المبذول وغيره فهم يمثلون أولئك الذين ويريدون لفت الانتباه ، إما من أجل الترقية خاصة المديرين والمديرين الفرعيين وإما من أجل الإدماج وهو يمثلون عمال عقود ما قبل التشغيل أو المترشحين حتى يتم ترسيمهم في مناصبهم .

جدول رقم (37) : العلاقة بين الترقية والجهد المبذول

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	96	96.0
لا	4	4.0
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (37) : العلاقة بين الترقية والجهد المبذول

من خلال تكيم البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (37) والمتعلق بطبيعة العلاقة بين الترفيه والجهد المبذول في العمل يتبين أن :

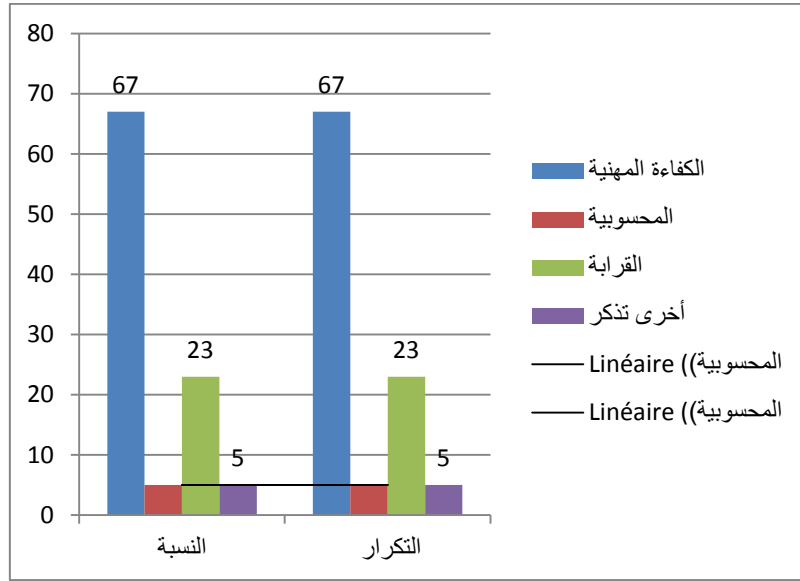
- 96 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 96% يرون بأن للترقية دور فعال في الجهد المبذول في العمل .

- 4 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 4 % من مجموع المبحوثين يقرون بأن ليس للترقية علاقة بالجهد المبذول في العمل .

من خلال هذه النتائج يتبين أن الغالبية الساحقة من المبحوثين يرون بأن الترقية ذات علاقة مباشرة بالجهد المبذول حيث أنه إذا عالجت القضية بعقلانية يستحيل أن لا يكون لكل عامل هدف معين بنو إلى الحقيقة . فكل يسعى إلى تحقيق قفزة فالموظف يسعى إلى إطار والإطار يسعى إلى مدير والمدير يسعى إلى درجة أخرى . ولكن على أي أساس تتم هذه الترقية ؟

جدول رقم (38) : المعايير الحقيقية للترقية

الاحتمالات	التكرار	
67.0	67	الكفاءة المهنية
5.0	5	المحسوبية
23.0	23	القرابة
5.0	5	أخرى تذكر
100.0	100	المجموع



الشكل رقم (38) : المعايير الحقيقية للترقية

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (38) المتعلقة حول المعايير الحقيقية للترقية يتبين

أن :

- 67 فرداً من مجموع الباحثين بنسبة 67 % يقرون بأن الترقية تكون على أساس الكفاءة المهنية .

- 23 فرداً من مجموع الباحثين بنسبة 23 % يقرون بأن الترقية تكون على أساس القرابة

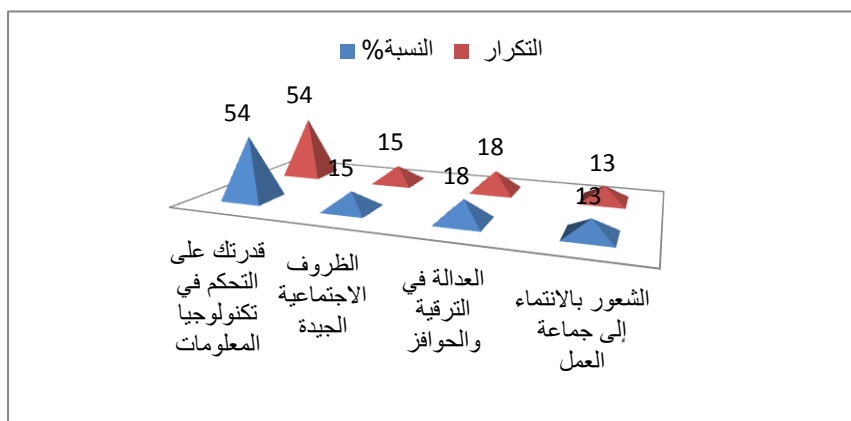
- 5 أفراد من مجموع الباحثين بنسبة 5 % يقرون بأن الترقية تكون على أساس المحسوبية

- 5 أفراد من مجموع المبحوثين بنسبة 5 % يقرون بأن الترقية تكون على أسس عوامل أخرى غير الكفاءة والقرابة والمحسوبية .

من خلال هذه النتائج يتبين بأن الكفاءة التي يراها 96 % من المبحوثين ذات علاقة بالجهد المبذول .
تكون على أساس الكفاءة بنسبة متوسطة هذا إذا نظرنا إلى العوامل الأخرى مجتمعة نجد 33 % يقرون بأن الترقية لا تكون على أساس أو على معايير حقيقية وهي الكفاءة وإنما على أسس ليس لها علاقة بالجهد المبذول وهذا ما يعيق العملية التنموية ويرسخ اليأس في العمال ويشجع على الخمول والكسل .

جدول رقم (39) : أكثر العوامل تأثيراً على تحسين الكفاءة

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
قدرتك على التحكم في تكنولوجيا المعلومات	54	54.0
الظروف الاجتماعية الجيدة	15	15
العدالة في الترقية والحوافز	18	18
الشعور بالانتماء إلى جماعة العمل	13	13
المجموع	100	100.0



الشكل رقم (39) : أكثر العوامل تأثيراً على تحسين الكفاءة

من خلال ما ورد في هذا الجدول رقم (39) حول أكثر العوامل تأثيراً على تحسين الكفاءة المهنية تبين

أن :

- 54 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 54% يقرون بأن تحسين الكفاءة يكون من خلال القدرة على التحكم في تكنولوجيا المعلومات .
 - 18 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 18% يرون بأن العدالة في الترقية والحوافز أكثر العوامل كتأثير في تحسين الكفاءة المهنية للعامل .
 - 15 فرداً من مجموع المبحوثين بنسبة 15% يقرون بأن الظروف الاجتماعية الجيدة أكثر العوامل تأثيراً في تحسين الكفاءة المهنية للعامل.
 - 13 فرداً من أفراد عينة البحث بنسبة 13% يقرون بأن الشعور بالانتماء إلى جماعة العمل أخر العوامل تأثيراً في تحسين الكفاءة المهنية .
- من خلال هذه النتائج يتبين لنا الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الكفاءة المهنية للعامل . حيث احتلت الصدارة من بين آراء المبحوثين . ولكن تكنولوجيا المعلومات ليس لوحدها متغير يحسن الكفاءة المهنية للعمال بل هناك جملة من المتغيرات الأخرى التي تتداخل حتى توفر الجوانب والظروف الملائمة للعمل . من ظروف مادية واجتماعية وتكاثف وتضامن الجهود بين العمال .

تمهيد:

من خلال ما تعرضنا إليه في هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، و من خلال الفصول النظرية التي حاولنا فيها إيضاح اللبس عن تكنولوجيا المعلومات على حده و الكفاءة المهنية على حده، و طبيعة العلاقة بينهما و من خلال الاتجاهات و المداخل النظرية المختلفة، و التعرض إلى الدراسات السابقة، و المشابهة للدراسة الراهنة، ثم الجانب التطبيقي بما احتواه من تحليل للنتائج الكمية التي أفرغت في جداول مدعمة بأشكال بيانية مختلفة، و تكرارات تعكس إجابات المبحوثين على الأسئلة المطروحة في استمارة البحث ، وسوف نحاول في هذا الفصل مناقشة و استخلاص النتائج التي آل إليها البحث بهدف التأكد من مدى صحة الفرضيات سواء الجزئية أو العامة للدراسة، ومدى السير في نفس اتجاهات الدراسات السابقة، و هذا يكون في إطار ممنهج كالآتي:

أولاً: مناقشة النتائج في ضوء فروضها.

- الفرضية الجزئية الأولى
- الفرضية الجزئية الثانية
- الفرضية الجزئية الثالثة
- الفرضية العامة

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

ثالثاً: موقع الدراسة الراهنة دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل من نظرية الموارد البشرية .

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة.

خامساً : توصيات .

سادساً: خاتمة.

أولاً: مناقشة النتائج في ضوء فروضها:

من أجل كشف طبيعة العلاقة بين المتغيرين، تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية، طرحنا ثلاث فرضيات جزئية و فرضية عامة ، وقد كانت الدراسة مبنية على أساس كشف مدى صحة هذه الفرضيات في إطار هذه العلاقة ، و قد خلصت نتائج الدراسة إلي مايلي:

1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

سعت هذه الفرضية إلى كشف العلاقة بين درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات و معدل الكفاءة المهنية للعامل من خلال جملة من المؤشرات التي انطوت تحت هذه الفرضية .

المؤشر الأول: استخدام أجهزة الإعلام الآلي يربح العامل الجهد و الوقت.

- استخدام الإعلام الآلي : يتبين أن معظم العمال بنسبة 82% يجيدون استخدام الإعلام الآلي ، و ما يدل على أنهم يجيدونه نجد أن جميع المبحوثين بنسبة 100% يقرون أن استخدام الإعلام الآلي له أثر سواءا بربح الوقت بنسبة 67 % أو بربح الجهد بنسبة 33 % ، وهذا المؤشر يدل بأن استخدام أجهزة الإعلام الآلي أحد أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات ، ويساهم في تحسين الكفاءة المهنية للعامل من خلال ربحه للجهد و الوقت كمؤشرين للكفاءة المهنية.

المؤشر الثاني: الانترنت تساعد العمال على الاطلاع على طرق جديدة في العمل.

يتبين من خلال النتائج السابقة أن 95 % من المبحوثين موصولون بشبكة الانترنت ، منهم 79 % فردا يجيدون الإبحار في الشبكة العنكبوتية ، و 17 % متوسطي القدرة على الإبحار، من كل هؤلاء نجد 74% ممن يقرون بأن الانترنت يطلعهم على تكنولوجيا جديدة و على طرق جديدة في العمل و هي تصب في خانة واحدة، و هي أحد عناصر تكنولوجيا المعلومات المنطوية تحت شبكة المعلومات، و تساهم في الرفع من كفاءة العامل المهنية ، من خلال طرق جديدة أو الاطلاع على التكنولوجيا التي تساعد في تحسين مستوى العامل كأحد مؤشرات الكفاءة المهنية.

و ما يثبت أن الكفاءة المهنية أصبحت مرتبطة بتكنولوجيا المعلومات هو اقرار المبحوثين بنسبة 89% بأن أخطائهم في العمل تقل من خلال استخدامهم لأجهزة الإعلام الآلي و قلة الأخطاء في العمل هو أحد أهم مؤشرات الكفاءة المهنية.

المؤشر الثالث: البطاقة الرقمية للطابور و تنظيم الزبائن.

يتبين من النتائج المحصلة أن 65% من المبحوثين يحافظون على النظام بين الزبائن شفويا، و ليس الكترونيا من خلال اللوح الالكتروني، و هذا دليل على سلبية هذا المؤشر ، كما أنه يدل على أن مختلف الوسائط التكنولوجية لم يتم تعميمها بعد، أو أنها لا تشغل خاصة لعدم احترامها من قبل الزبائن، و هذا ما يؤثر على الكفاءة المهنية للعامل بالسلب ، حيث بدل التفرغ للعمل يتفرغ لفض النزاعات بين الزبائن لفرض النظام ، و الذي يعد أحد الدعائم الأساسية للعامل الكفأ.

المؤشر الرابع: توفير عروض الكترونية من أجل رقي خدماتي.

يتبين لنا من خلال النتائج المحصلة أن الخدمات الالكترونية على موقع البريد غير متجددة إلا بنسبة 33% خلال سنة أو أقل في غالب الأحيان ، و هذا راجع إلى نقص الثقافة الالكترونية كمروج للخدمات أو كوسيلة إعلامية ، كما أن نقص الخدمات الالكترونية راجع إلى تقصها أصلا و ليس هناك نقص في الإعلان عنها وما يؤكد هذا الاتجاه هو عدم استخدام الزبائن لخدمة رصيدي بنسبة 75% بين متوسط و ضعيف، و هي خدمة الكترونية متوفرة على الهاتف المحمول للزبائن ، حيث توفر هذه الخدمة العناء على الزبائن بدل التنقل إلى المركز و الوقوف في الطابور لمدة زمنية ، يمكنه بعملية بسيطة من هاتفه النقال الاطلاع على رصيده البريدي، و هذا ما يعيق تحسن الكفاءة المهنية للعامل ، حيث ليس هناك تجاوب من قبل المواطن مع الرقي الخدماتي بالمؤسسات الجزائرية ، حيث مازال المواطن لا يستعمل كل الفرص المتاحة خاصة الالكترونية منها ، و هذا ما يجعل المؤسسة لا تهتم بدرجة كبيرة بهذا الجانب ، و هذا ما يعيق العملية التنموية للمؤسسة من جهة، و يقف حاجزا في وجه التنمية الشخصية للكفاءة المهنية للطبقة العاملة ، لأنه يجب أن يكون هناك

رسالة أصلا ، و في حالة توفر خدمات و عدم توفر من يشغلها فهذا يعد إضاعة للمال و الجهد و الوقت ، و تكنولوجيا المعلومات تسعى إلى تحقيق هذه المتغيرات و ليس العكس.

و ما يؤكد هذا التوجه أيضا نسبة مستعملي شبكات التواصل الاجتماعي للاتصال بالمؤسسات حيث من بين مجموع المبحوثين نجد 27% فقط يستعملون وسائل التواصل الاجتماعي لا بلاغ عن انشغالهم أو طلب خدمة معينة مثل صك بريدي ، أو الرقم السري و غيرها من الخدمات التي مازال المواطن يستعمل الطريقة التقليدية و هي (البريد العادي) بنسبة تفوق 55%.

المؤشر الخامس: الالكترونية التخزين سهولة في الحصول على المعلومات.

مما حصلنا عليه في الأسئلة الخاصة بهذا الطرح للمؤشر الخامس حول الالكترونية التخزين يتبين لنا أن الغالبية الساحقة تقوم بالتخزين الكترونيا و ورقيا في آن معا بنسبة 59%، و هذا دليل على ثقة العمال في تكنولوجيا المعلومات لم تكتمل بعد ، حيث العامل بالمؤسسة يقوم بتخزين البيانات خاصة المهمة منها الكترونيا ، و لكثرة الإعطاب و نقص الحماية و الأمن الالكتروني يستعمل العامل التخزين الورقي ، بل نجد أن هذه الطريقة مازالت السائدة في بعض المصالح حيث نجد 19% يخزنون المعلومات ورقيا فقط ، وهذا كما سبق الذكر لأهمية بعض المعلومات و الخوف من القرصنة أو الإعطاب الالكترونية ، مما يؤدي إلي كارثة حقيقية في حالة ضياعها أو قرصنتها، لذا نجد كل عامل في هذه الحالة يرجع إلي استرجاع المعلومات من المصدر الورقي ، و في حقيقة الأمر هذا مؤشر من المؤشرات الي تعيق تحسين الكفاءة المهنية للعامل.

المؤشر السادس: تجديد العتاد الالكتروني من أجل مواكبة التطور التكنولوجي.

من خلال النتائج المحصلة يتبين لنا أن تجديد العتاد الالكتروني يكون في فترات زمنية متباعدة حيث أن النسبة الأكبر من إجابة المبحوثين 47% تشير إلي أن تجديد العتاد يكون خلال فترة زمنية تعادل السنتان و في هذا السياق و حول سبب تجديد العتاد تبين أن نسبة 60% من أفراد العينة يرون بأن سبب التجديد هو تلف العتاد الالكتروني، و هذا دليل على أن المؤسسة الجزائرية غير مسابرة للتطورات التكنولوجية بشكل كبير،

حيث أن تحسين الخدمة و مسايرة التطور التكنولوجي كان بنسبة 40 %، و هي نسبة يمكن القول عنها معتبرة (من جانب آخر) لأن العتاد الالكتروني ليس كله بالضرورة يتطلب التجديد السنوي ، و إنما بعض المعدات فقط من أجل مواكبة الركب الحضاري ، و تحسين الخدمة و هو ما يسمح بتحسين الكفاءة المهنية للعامل من خلال توفير جملة من المعدات الحديثة ، التي يستطيع العامل بواسطتها تقديم خدمة مميزة للزبون .

من خلال هذه المؤشرات يتضح لنا العلاقة الارتباط بين التغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة ، بالإضافة إلي وجود تجاذب بين المتغيرات الموضحة في الشكل الدال على نموذج البرهنة على الفرضية الجزئية الأولى ، و على الرغم من وجود بعض المعوقات سواء من قبل المؤسسة، أو من قبل المواطن ،أو الزبون و التي تقلل من استخدام تكنولوجيا المعلومات ،و بالتالي تنقص من معدل الكفاءة المهنية للعامل ، و لكن ليس بالشكل الكبير الذي ينقص من صدق الفرضية.

2-نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

كلما زاد تحكم العامل في تكنولوجيا المعلومات تحسنت كفاءته المهنية .

سعت هذه الفرضية إلي معرفة طبيعة العلاقة بين تحكم العامل في تكنولوجيا المعلومات من خلال المؤشرات التالية .

- التحكم في أجهزة الإعلام الآلي.
- قدرة على إصلاح الإعطاب.
- قدرة علي استعمال الشبكة الخاصة بالبريد و المواصلات.
- التكوين المستمر على استعمال تكنولوجيا المعلومات.
- القدرة على التحكم في اللغة الأجنبية (لغة تكنولوجيا المعلومات) .
- التحكم في البرمجيات.

و هذه الفرضية هي تكملة للفرضية الأولى حيث أن مؤشرات هذه الفرضية أكثر تعمقا في استخدام تكنولوجيا المعلومات من المؤشرات الموجودة في الفرضية الأولى ، و إن تقسيمها كان على أساس التخصص أكثر، و التأكيد على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية في جوانب مختلفة تدل عليها المؤشرات التالية:

المؤشر الأول: التحكم في برمجة الإعلام الآلي كفاءة في الأداء.

من خلال الإجابة الدالة على المؤشر الأول في الفرضية الثانية يتبين أن 66 % من المبحوثين تحصلوا على شهادة في الإعلام الآلي، و هي دراسة معمقة أكثر من شهادة استخدام الإعلام الآلي (شهادة مكتبية) ، حيث تسمح هذه الشهادة للعامل بتطوير قدراته في التحكم في أجهزة تكنولوجيا المعلومات المختلفة، و هي ما تحسن من الكفاءة المهنية للعامل بشكل كبير، حيث يستطيع العامل أن يفهم طريقة عمل هذه الأجهزة و يخصص في برمجياتها ، مما يسمح له بالاستغلال الأمثل لهذه الوسائل الحديثة .

المؤشر الثاني : قدرة على إصلاح الأعطاب ، ربح وقت أكبر .

كما أن هذا التحكم يسمح للعامل بإصلاح الأعطاب ، خاصة إذا علمنا بأن غالبية الأعطاب تتعلق بالبرمجيات، و نجد أن 67% من مجموعة المبحوثين يصلحون الأجهزة حين تعطلها ، و هذا ما يكسبهم ربح أكبر للوقت بنسبة 39% من بين أولئك الذين يصلحون الأجهزة حين تعطلها ، وهذا بدل انتظار أخصائي و تعطل المهام لفترة زمنية معينة، كما أن هذا التحكم في برمجيات الإعلام الآلي يسرع وتيرة العمل، حيث نلاحظ ذلك الأثر بنسبة 37% من مجموعة المبحوثين ، في حين 46% يرون بأن هذه التقنية تقلل من أخطائهم في العمل ، و كل هذا يؤكد على الدور الإيجابي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الكفاءة المهنية للعامل ، خاصة من جانب الوقت و الجهد و قلت الأخطاء في العمل.

المؤشر الثالث : استعمال الشبكة و لامركزية العمل.

أشارت النتائج المحصلة الدالة على هذا المؤشر على أن 95 % من المبحوثين يستطيعون استخدام الشبكة الخاصة ببريد الجزائر، و كما هو معلوم بأن جميع مراكز البريد متصلة بعضها البعض بواسطة هذه الشبكة كما أنها تشجع الاتصال المباشر مع المقر العام للبريد المركزي بالعاصمة ، و هذه التكنولوجيا جعلت الزبون يستطيع سحب أمواله من أي مركز بريدي كان وبالمبلغ الذي يريده ، حيث كان لا يستطيع استخراج الكثير من الأموال إلا من المركز الأصلي الذي فتح فيه الحساب ، كما أنه يمكنه استلام الحوالات في اللحظة التي تدفع فيها من أي مركز كان ، كما أنها تسرع بعض العمليات بين المركز و المركزية العامة مثل طلب الصكوك البريدية أو البطاقة المغناطيسية الالكترونية و غيرها من الخدمات التي ألغت المركزية في العمل ، و أصبحت الخدمة متوفرة لكل فرد أينما كان ، و هذه الخدمة حسنت من الكفاءة المهنية للعامل بشكل جد كبير ، و هذا مؤشر يدل أيضا على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الكفاءة المهنية للعامل .

المؤشر الرابع : التكوين المستمر قدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات .

تشير تحليل النتائج المحصلة من الأسئلة المطروحة على أفراد العينة حول هذا المؤشر، المتعلق بطبيعة العلاقة بين التكوين و تكنولوجيا المعلومات، إلى أن 89% من مجموعة المبحوثين شاركوا في دورات تكوينية خاصة بتكنولوجيا البريد، و هذا راجع إلى حتمية التكوين من أجل القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة ، فمثلا إلى وقت قصير كان استعمال جهاز الكمبيوتر الذي يعد أحد أسس تكنولوجيا المعلومات خاصة تكنولوجيا البريد حدث هام في المؤسسة الجزائرية ، و لولا الحصول على شهادة لا يسمح للعامل بالاقتراب من الجهاز ، كما أنه يعد العامل ثابت في مركزه و تكنولوجيا المعلومات هي الوسيط الدخيل، مما يتطلب منه تكوين حتى يستطيع استخدام هذه الوسائط، من أجهزة و شبكات اتصال و طريقة عملها إلى غيرها من الخدمات التي حسنت من كفاءته، و ما يؤكد ايجابية هذا التوجه النتائج محصلة في الجدول (26) و المتعلقة بمشاركة المبحوثين في دورات تكوينية و نوعية الاستفادة منها ، حيث أقر 90 % منهم بأن تلك الدورات

حسنت من مهارتهم المهنية ، و كانت هذه النوعية من الاستفادة النسبة الأكبر من إجابة الباحثين و يمكن إضافة إليها 28 % الذين أفروا بأنها طورت قدراتهم المهنية و هي تسير في نفس اتجاه يحسن الكفاءة المهنية للعامل.

كما أن 80% من مجموع الباحثين يؤكدون بأن المعلومات المحصلة عليها في التكوين تصب في إطار تسهيل استخدام تكنولوجيا المعلومات بنسبة 80 % من مجموع الباحثين ، و هذا راجع إلي أن التكوين في غالبه يكون في إطار الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ، كما أنه راجع أيضا إلى أن التكوين المستمر الذي يصب في خانة مسايرة التطور التكنولوجي ، من خلال تحسين الكفاءة المهنية للعمال في إطار تحسين قدراتهم على استعمال تكنولوجيا المعلومات ، أي أن هذا المؤشر يؤكد على الدور الجيد لتكنولوجيا المعلومات التي تحسن الكفاءة المهنية للعامل، من خلال التكوين في إطار الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.

المؤشر الخامس : التحكم في اللغات الأجنبية ، سهولة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات .

يتبين من تحليلنا للنتائج المحصلة في الجداول المتعلقة بهذا المؤشر و هي الجدول (29) و (30) و (31) أن اللغة المبرمجة في جهاز الكمبيوتر الخاص بالباحثين هي اللغة الفرنسية بنسبة 81% و أن الغالبية الساحقة بنسبة 82 % يجيدون اللغة الفرنسية، و تعد اللغة الرسمية في كثير من المؤسسات الجزائرية رغم السعي المستمر إلى تعريبها، إلا أنها مازالت مفرسة خاصة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات ، مثل البريد و المؤسسات الصناعية "سوناطراك" و غيرها ، و هذا راجع إلى أن فرنسا هي المتعامل الأول للجزائر خاصة في جانب التجهيزات و التكنولوجيا، و ذلك من خلال التصدير أو من خلال الشراكة الثنائية و هذه التكنولوجيا تكون مبرمجة باللغة الفرنسية، مما يحتم على العامل التعامل بهذه اللغة مع مختلف التجهيزات الالكترونية ، حتى في جانب كيفية الاستعمال و طريقة الإصلاح ، و في الغالب يكون التكوين في البلد الأصلي أين تبعت المؤسسة العمال للترص في فرنسا على كيفية استخدام الأجهزة المستوردة ، من كل هذا يتضح لنا دور اللغة الأجنبية في التحكم في تكنولوجيا المعلومات و هو ما يحسن دور الكفاءة المهنية للعامل.

الفرضية الجزئية الثالثة : تكنولوجيا المعلومات متغير ذو مكانة عالية بين المتغيرات التقليدية للكفاءة المهنية.

من خلال هذه الفرضية الجزئية نسعى إلى الكشف على المكانة التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات بين المتغيرات التقليدية للكفاءة المهنية ، ودورها المباشر الى جانب هذه المتغيرات في تحسين الكفاءة المهنية للعامل.

- الزمالة في العمل.

- الانتماء إلى المجموعة.

- الحوافز.

- الترقية.

المؤشر الأول : العلاقة مع الزملاء و المر دودية في العمل.

من خلال النتائج المحصلة في الجدول (33) ،والتي تحاول كشف العلاقة بين الزمالة و المر دودية في العمل ،أن الغالبية الساحقة بنسبة 99 % يرون بأن طبيعة العلاقة مع الزملاء لها الأثر المباشر على المر دودية في العمل كأحد مؤشرات الكفاءة المهنية ،و يعد الزملاء في العمل أحد العناصر الأساسية التي تهتم بها نظريات الموارد البشرية في إطار تحسين ظروف العمل الداخلية، و التي تساعد في تنمية الكفاءة المهنية للعمال .

المؤشر الثاني : الانتماء إلى جماعة العمل و تكاثف الجهود في العمل.

يتبين من تحليل النتائج الواردة في الجدول (34) و المتعلقة بطبيعة العلاقة بين الانتماء إلى الجماعة و تكاثف الجهود في العمل، إلى أن 98 % من العمال يرون أن الانتماء إلى جماعة العمل أحد أهم العناصر الأساسية

في العملية الإنتاجية، و بالذات في تكاثف الجهود، فإذا أخذنا فردا منعزلا عن الجماعة فانه لا يمكنه أن يتبادل المعلومات أو الخبرات ، كما أنه لا يكون هناك تكاثف بين العمال مما يعرقل من عملية تنمية الكفاءة المهنية للعمال داخل المؤسسة ، و لهذا تحرص المؤسسة في التشغيل عادة على الجانب النفسي لمعرفة مدى الجانب الجماعي و حب الجماعة، و السعي إلى خلق منافسات رياضية و ثقافية جماعية داخل المؤسسة ، و ذلك من أجل إعطاء روح المبادرة للمشاركة و من أجل خلق روح عائلية بين جماعة العمل و هذا لإدراك نظرية الموارد البشرية دور الانتماء إلى جماعة العمل في رفع الكفاءة المهنية للعامل.

المؤشر الثالث : الظروف المادية للعامل و الحضور الذهني و الجسدي في العمل .

من خلال تحليلنا للنتائج المحصلة في الجدول (35) و (36) و المرتبطة بهذا المؤشر، و هو الظروف المادية للعامل و أثرها على حضوره الذهني و الجسدي، نلاحظ أن 89% من المبحوثين يرون بأن كلما كانت الظروف المادية جيدة كلما كان التركيز أكبر في العمل ، كما أن 80 % من الأفراد يرون بأنهم يؤمنون أكثر بالحوافز المادية (من زيادة في الأجهزة ، أو منح) أكثر من الحوافز المعنوية من شهادات شرفية و محسنات بديعية و غيرها .

حيث أن الظروف المادية الجيدة للعامل تجعل منه متفرغ أكثر للعمل ، سواءا بحضوره الذهني من خلال التركيز في العمل بدل تشتت الفكر بين العمل و الظروف المادية المزرية ، و التي تجعل العامل يفكر في حلول مادية و حلول أخرى مثل المظاهرات و الاحتجاجات التي تؤثر على العملية الإنتاجية ، كما أنها تؤثر أيضا على الحضور الشخصي للعمل ، حيث تكثر التغيبات نظير البحث عن مصدر آخر للعمل ، أو العمل المسائي الذي ينهك العامل و يجعله أقل تركيز في العمل و أكثر تغيب عن العمل ، و هذا من الأساسيات التي طالبت بها إدارة الموارد البشرية ، في إطار تحسين الكفاءة المهنية للعامل بشكل خاص و الحياة الاجتماعية للعامل بصفة عامة.

المؤشر الرابع : العدالة في الترقية و الجهد في العمل .

من تحليلنا للنتائج المحصلة في الجدولين رقم (37) و (38) ، و التي لها علاقة مباشرة بهذا المؤشر أي بالترقية و الجهد المبذول في العمل، يتضح بأن للترقية دور فعال للعمل بنسبة 96% ،حيث أن العامل يبذل مجهود من أجل غاية أساسية و هي إقرار المسؤول بصفة مباشرة أو المؤسسة بصفة عامة على أن هذا العامل كفاً في أداء عمله ، و بالتالي هذا المجهود لا بد له من نظير ، هذا النظير هو ترقية هذا العامل إلى مستوى أعلى ، نظير الجهد المبذول، و الترقية في العمل هي أكثر المحاور التي أسالت الحبر في إطار نظريات تنمية الموارد البشرية ، و هذا لاتفاق الكل على أن للترقية دور مباشر في تنمية الكفاءة المهنية للعامل ، و لكن هناك اختلاف في المعايير التي تكون على أساسها الترقية، حيث نجد في هذه الدراسة أن جميع المعايير أو الاختبارات المطروحة لأفراد عينة البحث كانت ايجابية حيث أن الترقية كانت على أساس العلاقات العائلية أو القرابية ، كما أن هناك أخرى لم تذكر تدخل في طابوهات أو ما هو ممنوع داخل المؤسسة الجزائرية (من رشوة و علاقات و غيرها مما لا يسمح بالخوض فيه)، و لكن هذه المعايير تكون بصفة استثنائية و محدودة، و ذلك لما يكفله القانون لصاحب الجهد المبذول، فعلى سبيل المثال أصبحت الترقية على أساس المستوى العلمي، و على أساس التكوين المستمر، و على أساس الخبرة، أو سنوات العمل ، كل هذا يعيق من المعايير الغير مؤسسة في الترقية المهنية ، وهو ما يساهم في تحسين الكفاءة المهنية للعامل بالمؤسسة.

من خلال كل ماسبق يتضح لنا أن المتغيرات التقليدية لها دور بارز في تنمية الكفاءة المهنية للعامل ، أما دور تكنولوجيا المعلومات ومكانتها يتضح مباشرة من خلال الجدول رقم (39) ، حيث تبين أن أكثر من نصف العمال ، يرون بأن تكنولوجيا المعلومات لها الدور الفعال في تنمية الكفاءة المهنية على حساب المتغيرات التقليدية مجتمعة.

نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة

من خلال هذه الجزئية، سوف نحاول إبراز الاتجاه السلبي أو إيجابي في طبيعة العلاقة المحققة في هذه الدراسة (دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل) ، وبين النتائج المحققة في الدراسات السابقة، والتي جاءت في الفصل الأول ، وهي بمثابة مقارنة في النتائج المحققة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة ، ومعرفة مدى مصادقتها للنتائج المحققة من تعارضها معها.

1- في إطار دراسة العربي عطية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية .

خلصت دراستنا الحالية إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل وهذه النتيجة خلصت إليها الدراسة التي قام بها العربي عطية، حيث أكدت دراسته أن هناك علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين ، في حين أكدت دراستنا ايجابية العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة الانجاز من خلال النتائج المحققة في المؤشر الأول للفرضية الجزئية الأولى حيث أكد ما نسبته 67 % من المبحوثين بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يريح العامل الكثير من الوقت وهذا ما يتعارض وسلبية العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وسرعة الانجاز في دراسة العربي عطية ، كما كانت العلاقة ايجابية في الدراستين حول طبيعة العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات المهنية من خبرة وفئة وظيفية ، حيث أكدت دراستنا ايجابية العلاقة من خلال تحليل النتائج الواردة في الجدول المتعلق بالأقدمية في العمل وطبيعة الوظيفة (مثبت أو في إطار عقود ما قبل التشغيل)، حيث تبين أن غير المثبتين لم يستفيدوا بعد من تكوينات، أو تریصات أو تدريب في إطار استخدام تكنولوجيا المعلومات مقارنة مع المثبتين أو ذوي الخبرة المهنية الكبيرة .

2- في إطار دراسة بلقيدوم صباح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية.

اتفقت الدراسات على أن هناك أثر مباشر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، حيث أكدت دراسة بلقيدوم على أن تكنولوجيا المعلومات قد أحدثت طفرة في كل المجالات وقد عملت على تحويل الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد معرفي تمثل في الموارد اللامادية ، وهذا نفس الاتجاه الذي سارت فيه دراستنا حيث أكدت العلاقة الايجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال جملة من المؤشرات التي أدخلت على المؤسسة الاقتصادية كدور أجهزة الإعلام الآلي ، والانترنت وشبكة التواصل الاجتماعي ، والشبكة الخاصة بالبريد والمواصلات ، كل هذه المؤشرات تدل على الأثر المباشر لتكنولوجيا المعلومات على المؤسسة الاقتصادية.

كما أكدت دراستنا على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من كفاءة العامل المهنية، من خلال كل غالبية المؤشرات التي تدل على الكفاءة المهنية ، من جهد ووقت وتركيز في العمل وسرعة في الأداء وقلة الأخطاء في العمل باستخدام التكنولوجيا ،وسرعة الاسترجاع من خلال التخزين الالكتروني للمعلومة ، وسهولة الاتصال من خلال الربط بالشبكة الداخلية بين المراكز الفرعية والمركز الرئيسي ،وقد جاءت دراسة بلقيدوم لتؤكد ايجابية العلاقة ، حيث أكدت بأن المؤسسة أصبحت على وعي وإدراك بأن أداء العامل بكفاءة فعالية يتطلب استخدام تكنولوجيا متطورة واستخدام في طاقاتها البشرية ، وهذا من خلال إيجاد برامج تدريبية لتبسيط وتسهيل إجراءات العمل ، وهذا أيضا أكدته دراستنا في الجانب المتعلق بالتدريب حيث أكدت أن هناك علاقة ارتباطية بين الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات، والبرامج التدريبية ،كما أكدت دراسة بلقيدوم حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية، أن تحقيق الأهداف في العمل يتطلب تغيير في الثقافة التنظيمية وروح الفريق للوصول إلى تحقيق النتائج المرجوة ، وهذه العلاقة الايجابية

بين الروح الجماعية والانجاز في العمل أكدته دراستنا خاصة في السؤال المباشر حول علاقة الانتماء إلى الجماعة بتكاتف الجهود في العمل والتي أفرغت في الجدول رقم (34) أن 98 % من المبحوثين وهم يمثلون الأغلبية الساحقة يقررون بأن هناك علاقة بين المتغيرين وأنه يؤثر على الكفاءة المهنية للعامل ، وبدوره على المؤسسة ككل .

كما اتفقتا الدراستان أيضا حول الثقافة المضادة للتطورات التكنولوجية ، حيث أكدت الدراسة السابقة لبقيدوم على أن هناك مقاومة التغيير ونقص ثقافة المؤسسة يؤثر سلباً على النظام الجديد للمعلومات ، وهذا ما أكدته دراستنا في نقص الثقة من خلال المؤشر المتعلق بالتخزين ، والذي كان التخزين الورقي يلعب دوراً مباشراً ، وهذا كما سبقنا وأن حللناه يرجع إلى نقص الثقة الإضافية إلى عوامل أخرى ، كما أن عدم القبول والمشاركة من قبل الزبائن في العملية التكنولوجية، وذلك من خلال عدم إقدامهم على الاستعمال الجيد لتكنولوجيا المعلومات المتاحة من وسائل وخدمات (خدمة رصيدي ، عدم تنظيم الطابور الالكتروني ، عدم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل جيد في التواصل أو طلب الخدمات ، أين احتل التواصل التقليدي (البريدي) المركز الأول، كل هذا يعيق من العملية التنموية ولا يشجع المؤسسة على تقديم خدمات أكثر خاصة اليكترونيا لعدم الاستغلال الأمثل لها ، وهذا كله بمثابة مقاومة للمتغيرات الجديدة وتعد تكنولوجيا المعلومات أهم هذه المتغيرات .

3- في إطار دراسة شهرزاد زقليل . تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية .

خلصت هذه الدراسة (تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية) بأن هناك علاقة ارتباطيه بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل كأحد أو أهم عناصر تنمية الموارد البشرية ، وهذا الاتجاه الذي أكدته دراستنا الراهنة حيث تدخل تنمية الكفاءة في إطار تنمية الموارد البشرية الشاملة .

كما خلصت الدراسة السابقة إلى أن هناك مساهمة فعالة بين استخدام الانترنت ، وزيادة التنسيق بين الوحدات ، من خلال البريد الالكتروني كأحد عناصر تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما أكدته أيضاً دراستنا حيث باستخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة الانترنت أو الشبكة الداخلية الخاصة بالبريد إلى زيادة التنسيق بين المراكز الفرعية والمركز العام ، كما أن وسائل الاتصال الاجتماعي أصبحت إحدى الوسائط المهمة في العملية الاتصالية بين المؤسسات في علاقاتها الداخلية، أو بين المؤسسة والزبائن في علاقاتها الخارجية رغم أن النسبة ليست كبيرة وأن العملية ليست واسعة إلا أن لها دور ولو كان بسيط .

إن الدراسة السابقة حول تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية ، أكدت فعالية أو إيجابية العلاقة بين الموقع الالكتروني وتجدد المعلومة ، في حين نجد سلبيتها في دراستنا حيث لم تكن بتلك الايجابية حيث أن نسبته 90% من المبحوثين يقرون بأن تجديد المعلومات على الموقع يكون خلال سنة أو أكثر، وهذه كما سبق وأن ذكرنا فترة زمنية طويلة مقارنة بعصر السرعة أو عصر تجدد المعلومة ، وسرعة عرضها على الموقع ، فهناك مواقع متجددة يومياً .

4- في إطار دراسة ماجد محمد الزيودي : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي في تنمية المهارات الحياتية لطلاب المدارس الحكومية بالأردن .

خلصت هذه الدراسة السابقة إلا أن لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية وبدرجة عالية ، وهذا ما خلصت إليه دراستنا أيضاً حيث أكدت على الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات والكفاءات المهنية .

ذهبت الدراسة السابقة إلى وجود فروق في دور تكنولوجيا المعلومات وتنمية المهارات بين الطلاب ، يرجع بالأساس إلى عامل الجنس حيث الطالبات أكثر استفادة من الطلاب ، وهذا المؤشر لم يثبت في دراستنا سواءً لعدم اعتبار هذا المؤشر من الأساس أي أن دراستنا كانت تسعى إلى معرفة تكنولوجيا في المؤسسة

بغض النظر عن متغير الجنس، أو لأنه لم يظهر بشكل كبير لأنه لو كان له أثر بالغ لا تتضح من خلال النتائج أو من خلال الملاحظة ، وكان لا بد من التأكيد عليه في الدراسة الميدانية .

أكدت الدراسة السابقة على وجود فروق في درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات على تنمية المهارات الطلابية باعتبار متغير الإقامة أي فرق بين الأقاليم الجنوبية المتخلفة والأقاليم الشمالية المتقدمة وفي هذا الاتجاه سارت دراستنا حيث أن هناك فرق في استخدام تكنولوجيا المعلومات بين المناطق الحضرية والمناطق الريفية ويتضح ذلك من تحليل النتائج الواردة في الجدول المتعلق باستخدام اللوح الإلكتروني وبالتحديد العتاد ، كما يرجع إلى عوامل ضمنية لم يسرح بها في البحث، حيث أن المناطق الريفية (مركز القل) والتي لم تنزل المنطقة معزولة ولم تربط بشبكة الانترنت على مساحة كبيرة ، وهذا ما يقلل من استخدام العروض الالكترونية المختلفة ، على عكس مراكز الممرات والمركز الكبير ، والذي يمثل وسط المدينة التي تغطي نسبة كبيرة منها بالانترنت ، لها علاقة بدرجة استخدام الانترنت.

5- في إطار نتائج دراسة عمر بن عبد الله مصطفى مغربي الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية .

خلصت الدراسة السابقة إلى أن هناك علاقة ارتباطيه بين جملة من المؤهلات الشخصية على رأسها الذكاء من جهة والكفاءة المهنية للعامل من جهة ثانية ، وهذا ما خلصت إليه دراستنا أيضًا ، فقد أكدت على أن الكفاءة المهنية تتطلب من العامل جملة من المؤهلات وقدرات ومهارات حتى يكون عاملاً حقاً، وتجلي ذلك في المؤهلات العلمية للمبحوثين، بالإضافة إلى التحاقهم بالدورات التكوينية .

كما خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطيه، بين التواصل الاجتماعي للعمال والكفاءة المهنية ، وفي نفس الاتجاه سارت دراستنا ، أين نجد هناك علاقة ارتباطيه بين المرودية والزمالة في العمل ، حيث أكد ما نسبته 99 % بأن هناك علاقة بين المتغيرين ، بالإضافة إلى هذا نجد دراستنا تتوافق مع الدراسة السابقة حول الذكاء الانفعالي والكفاءة المهنية ، فنجد هذه الأخيرة أكدت على أن هناك دور إيجابي للتعاطف بين العمال ،

ونحن نجد دراستنا تخلص إلى أن هناك علاقة ارتباطيه بين الانتماء للجماعة والجهد المبذول في العمل ،كأحد دلائل الكفاءة المهنية للعامل حيث أكد ما نسبته 98 % على وجود علاقة بين المتغيرين .

نتائج الدراسة في ظل الفرضية العامة :

من خلال كل ما سبق وفي إطار التحقق من صدق الفرضية العامة، والتي مؤداها هناك علاقة ارتباطيه بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل ، يتضح لنا ايجابية العلاقة بين المتغيرين ، وذلك من خلال مايلي :

- صدق الفرضيات الجزئية الثالثة التي وضعت خدمة للتحقق من صدق الفرضية العامة حيث أنه :
- سير نتائج الدراسة الراهنة في ضوء الفرضية العامة في نفس الاتجاه الذي حققتة الدراسات السابقة حيث أننا نجد الوصول إلى نفس النتائج، والإقرار بطبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، سواءً في إطار تنمية الموارد البشرية بصفة عامة وفي إطار أداء العامل ، أو في مختلف المتغيرات ذات الصلة بالكفاءة المهنية للعامل .
- تحقيق الفرضية العامة من خلال بعض الأسئلة المباشرة ذات الصلة بالفرضية العامة ومن بينها .
- النتائج المحققة في الجدول الأخير والمتعلقة بأكثر العوامل تأثيراً على تحسين الكفاءة المهنية للعامل من بين كل المتغيرات التي طرحتها الدراسة ، سواءً الظروف المادية للعامل ، الظروف الاجتماعية ، العدالة في الترقية والحوافز والشعور بالانتماء إلى جماعة العمل تبين أنه :
- التحكم في تكنولوجيا المعلومات أكثر العوامل تأثيراً على الكفاءة المهنية بنسبة 54 % وهي نسبة تفوق النسبة المحققة في جميع المتغيرات الأخرى ، وهذا راجع إلى وعي العامل بالدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل ، بالإضافة إلى التحليلات المستنبطة من الجداول يتبين لنا:
- أن هناك دور ايجابي لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل .

موقع الدراسة الراهنة من نظرية الموارد البشرية :

تناولت دراستنا الراهنة والمتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، أحد المتغيرات الحديثة والدخيلة من عناصر تنمية الموارد البشرية .

حيث كانت الموارد البشرية في تنميتها للكفاءة المهنية للعامل تعتمد بشكل كبير على بعض المتغيرات مثل :

تحسين الظروف المادية للعامل، و النظريات الكلاسيكية هي السبابة التي نادى بذلك، أين نجد الماركسية تصب جل اهتماماتها بتحسين الظروف المادية للعامل، وتعتبره المحور الأساسي بين عناصر العملية الانتاجية ، بل ذهبت إلى أبعد من ذلك حين اعتبرت بأن هذه الظروف هي التي تقود إلى أنهيار النظام الرأسمالي ، في إطار ما يعرف بفائض القيمة الذي بدوره يؤدي إلى الإفقار البوليتاري، كأحد أهم عوامل الثورة العمالية.

- ثم جاءت النظريات الحديثة والتي سبق وأن تحدثنا عنها ، محاولة إبراز الاهتمام بالعامل، ليس داخل المؤسسة فقط ، بل تعديده إلى الاهتمام بتحسين الظروف الاجتماعية الشاملة له ، من رعاية صحية إلى غاية الجزئيات التي لها تأثير على إنتاجيته، والتي تساهم في الرفع من كفاءته المهنية، والتي من خلالها تحقق المؤسسة الربح والتنمية، و يحقق المجتمع التنمية الشاملة .

- أما موقع دراستنا من هذه النظريات (نظرية الموارد البشرية) فهو لا يقل أهمية عن العناصر السابقة إذا لم نقل يتعداها، وإن نقص الاهتمام التنظيري بهذا العامل، فهو ليس راجع إلى عدم أهميته بالقدر الذي يراجع بالدرجة الأولى إلى حداثة هذا المتغير، واعتباره من العناصر الدخيلة الجديدة على الموارد البشرية فتكنولوجيا المعلومات وعلى الرغم من حداثةها، إلا أنها استطاعت في ظرف وجيز أن تحجز لها مكاناً بارزاً بين عناصر نظرية الموارد البشرية ، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد أهم المتغيرات الدخيلة التي لها بالغ التأثير في تنمية الموارد البشرية .

- وتعد الكفاءة المهنية الشغل الشاغل لمختلف المؤسسات في إطار تنمية الموارد البشرية ، حيث تسعى إدارة الموارد البشرية إلى رفع الكفاءة المهنية للعمال من أجل تحقيق جملة من المكاسب كالسرعة في الأداء

والعمل بأقل جهد ، والإلتصاف من الأخطاء في العمل وتقديم خدمات راقية ، إلى غيرها من الفوائد التي تصب كلها في زيادة الإنتاج للمؤسسة.

إذن ومن خلال ما سبق تبين لنا بأن تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، قد حجزت لنفسها موقعاً هاماً، بين عناصر تنمية الموارد البشرية .

القضايا التي تثيرها الدراسة الراهنة :

في إطار تعرضنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل ، حاولنا إيجاد نوعية العلاقة والتأثير، وحاولنا من خلال كل ما سبق إحاطة الموضوع من كل جوانبه ، ولكن في حقيقة الأمر فإن هذه الدراسة ما هي إلا إضافة بسيطة إلى حقل تنمية وتسيير الموارد البشرية ، ويجب أن تكون هناك دراسات لاحقة لهذا الموضوع بالذات مع تدعيمه بالمتغيرات التي تطرأ على الساحة ، وهذا الشيء الذي أكدنا عليه نظرياً وميدانياً بأن تكنولوجيا المعلومات متجددة بسرعة كبيرة ، وبالتالي يجب مجارات هذا التجدد التكنولوجي بعمال أكفاء ، ويجب إبراز العلاقة القائمة من خلال المتغيرات الجديدة التي ربما مع مرور الوقت يكون لها الدور السلبي على الكفاءة المهنية للعامل، أو أن هناك بعض المؤسسات الاقتصادية ذات الحالات الخاصة، قد أثير إدخال تكنولوجيا المعلومات بالسلب على الكفاءة المهنية للعمال ، وهذا في إطار نفس الموضوع وهو تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية، أي يجب دراستها في مكان وزمان مختلف حتى نثري الساحة العلمية بنتائج جديدة.

أما القضايا والموضوعات التي أثارها الدراسة، والتي تتطلب من المختصين والباحثين والطلبة النقطة العلمية من خلال دراستها، أو البحث في حيثياتها نجد جملة من القضايا أبرزها:

- الانترنت والكفاءة المهنية .
- وسائل الاتصال و تسريع وتيرة العمل .
- وسائل التواصل الاجتماعي وتقريب المؤسسة من الزبون .

- علاقة تكنولوجيا المعلومات بالتدريب.
- دور تكنولوجيا المعلومات في التحصيل الدراسي للطلاب .
- دور تكنولوجيا المعلومات في تكوين العمال .

خاتمة

إن من خلال ما سبق ذكره، يتبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات، أصبحت رغم قصر عمرها كدخيل جديد على تنمية الموارد البشرية، أهم العوامل المؤثرة فيها، خاصة من خلال الدور الذي تلعبه في تنمية المهارات والكفاءات العالمية، حيث استطاع هذا المتغير أن يفرض نفس بين عناصر تنمية الموارد البشرية مستفيداً من خصوصية التغير والتطور السريع للتقنيات التكنولوجية :

كما تبين لنا أيضاً أن تكنولوجيا المعلومات زادت في اختراقها لمختلف الجوانب الحياتية للفرد، أين لاحظنا الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في الحياة الاجتماعية، والثقافية، وتأثيرها على المنظومة السياسية وغيرها من المجالات الأخرى، كما نجد الدور الجديد ألا وهو دورها في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالمؤسسة .

ولكن نجد هناك بعض التقصير سواء من المؤسسة في الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، أو في العمال في ضعف المهارة في استغلالهم لتكنولوجيا المعلومات، أو من جانب أفراد المجتمع في تقبلهم لهذا المتغير الجديد في الحياة اليومية وحسن استغلالهم له رغم ما يقدمه من خدمات راقية .

ولهذا يجب أن يكون هناك وعي من جميع الجهات المعنية بأهمية دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الشاملة للمؤسسة بدرجة أولى، وبتنمية الكفاءة المهنية للعامل بالدرجة الثانية .

وفي الختام ما عسانا القول سوى أن هذا مجرد بحث بسيط نحاول من خلاله تسليط الضوء، على جانب من جوانب تنمية وتسيير الموارد البشرية في إطار علم الاجتماع العام، وهو دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل .

التوصيات:

في إطار تناولنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية، في كل أطوار الدراسة سواءً الجانب النظري أو الجانب الميداني ، وخاصة في إطار تحليل النتائج تبيننا لنا جملة من العيوب أو النقصان التي يجب تداركها ، سواء من قبل أفراد المجتمع ، أو من قبل المؤسسة ، أو من قبل العمال، أوحى من قبل الحكومة ككل، من بين أبرز هذه التوصيات نقد م:

- ضرورة وضع تخطيط شامل للتنمية البشرية لكل الفئات العمالية في مختلف المؤسسات، سواء العمومية أو الخاصة ، وذلك من أجل مسايرة التطور التكنولوجي الذي تشهده الساحة العالمية .
- خلق مراكز تدريب داخل المؤسسة ، حتى يستفيد العامل الجديد من الخبرات التي حصلها العامل القديم مع مرور السنوات ، بالإضافة إلى ضرورة خلق مراكز تدريب خارجية تعتمد بالأساس على تكنولوجيا المعلومات في برامجها التدريبية .
- تجديد العتاد التكنولوجي لمسايرة التطور والاستفادة القصوى من الابتكارات والاختراعات الحديثة في جوانب تكنولوجيا المعلومات ، وتجاوز ذهنية التجديد للعطب فقط .
- ضرورة توعية المواطن بالاستغلال الأمثل للخدمات المقدمة والفرص المتاحة ، وذلك باشتراك كل الوسائط الأسرة المدرسة ، الجامعة ، وسائل الإعلام ، هذا حتى يكون هناك تشجيع للمؤسسة على العمل بالتقنيات الحديثة، وحتى لا تشعر بأن الجهد المبذول يذهب جفاءً .
- وضع معايير جديدة في الانتقاء للوظائف ، من أبرزها حصول المترشح للوظيفة على شهادة تثبت حسن استعماله للتكنولوجيات الحديثة إلى جانب الشهادة المطلوبة للوظيفة ، وهذا حتى يكون لدينا عامل قابل للتعامل مع الوسائط التكنولوجية ومحسن الاستغلال لها ، وتكون له قابلية لمسايرة التطور التكنولوجي الحديث حتى يدرب على آخر الاختراعات وآخر التقنيات ، وليس يدرب على كيفية تشغيل جهاز الكمبيوتر.

- خلق منتديات فكرية إلكترونية عمالية، وضرورة توعية العمال بالاشتراك في هذه المنتديات حتى يتسنى لهم التبادل الخبرات فيما بينهم ، بالإضافة إلى الاشتراك في المنتديات العالمية لمعرفة آخر المستجدات على الساحة واكتشاف طرق جديدة في العمل .
- التقليص من الوسائل التقليدية في العمل مثل التخزين الورقي ، والتواصل البريدي، حتى يكون الزبون والمواطن بصفة عامة مجبر على استخدام الوسائط الحديثة ، مثل تكنولوجيا المعلومات وما توفره كوسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، توتر وغيرها) .
- حث العمال على تقوية إمكانياتهم للتحكم في اللغة الانجليزية، لأن هذا الأخيرة هي لغة تكنولوجيا المعلومات ومن خلال تحكم العامل في هذه اللغة تسمح بالاطلاع ومعرفة آخر التطورات التكنولوجية، وليس الانتظار إلى ترجمتها إلى اللغة الفرنسية أو العربية ،وهذا ما تبين من ضعف للعمال بشكل كبير في هذه اللغة الحية.
- توسيع تخصص التكنولوجيا في مختلف الجامعات والمراكز الجامعية ،وجعلها مادة تدرس في الأطوار التعليمية ،حتى يهيأ الفرد منذ المراحل الأولى لحياته لعالم تكنولوجيا المعلومات ، وحتى يكون المجتمع كله على خط سير واحد ،وبالتالي تكون الشراكة في التنمية من خلال العروض للمؤسسة والاستقبال للفرد .

خاتمة

إذن من خلال ما سبق ذكره، يتبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات، أصبحت رغم قصر عمرها كدخيل جديد على تنمية الموارد البشرية، أهم العوامل المؤثرة فيها، خاصة من خلال الدور الذي تلعبه في تنمية المهارات والكفاءات العالمية، حيث استطاع هذا المتغير أن يفرض نفس بين عناصر تنمية الموارد البشرية مستفيداً من خصوصية التغير والتطور السريع للتقنيات التكنولوجية :

كما تبين لنا أيضاً أن تكنولوجيا المعلومات زادت في اختراقها لمختلف الجوانب الحياتية للفرد، أين لاحظنا الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في الحياة الاجتماعية، والثقافية، وتأثيرها على المنظومة السياسية وغيرها من المجالات الأخرى، كما نجد الدور الجديد ألا وهو دورها في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالمؤسسة .

ولكن نجد هناك بعض التقصير سواء من المؤسسة في الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، أو في العمال في ضعف المهارة في استغلالهم لتكنولوجيا المعلومات، أو من جانب أفراد المجتمع في تقبلهم لهذا المتغير الجديد في الحياة اليومية وحسن استغلالهم له رغم ما يقدمه من خدمات راقية . ولهذا يجب أن يكون هناك وعي من جميع الجهات المعنية بأهمية دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الشاملة للمؤسسة بدرجة أولى، ويتنمية الكفاءة المهنية للعامل بالدرجة الثانية .

وفي الختام ما عسانا القول سوى أن هذا مجرد بحث بسيط نحاول من خلاله تسليط الضوء، على جانب من جوانب تنمية وتسيير الموارد البشرية في إطار علم الاجتماع العام، وهو دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل .

التوصيات:

في إطار تناولنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية، في كل أطوار الدراسة سواءً الجانب النظري أو الجانب الميداني ، وخاصة في إطار تحليل النتائج تبينت لنا جملة من العيوب أو النقص التي يجب تداركها ، سواء من قبل أفراد المجتمع ، أو من قبل المؤسسة ، أو من قبل العمال، وأحتى من قبل الحكومة ككل، من بين أبرز هذه التوصيات نقد م:

- ضرورة وضع تخطيط شامل للتنمية البشرية لكل الفئات العمالية في مختلف المؤسسات، سواء العمومية أو الخاصة ، وذلك من أجل مسايرة التطور التكنولوجي الذي تشهده الساحة العالمية .
- خلق مراكز تدريب داخل المؤسسة ، حتى يستفيد العامل الجديد من الخبرات التي حصلها العامل القديم مع مرور السنوات ، بالإضافة إلى ضرورة خلق مراكز تدريب خارجية تعتمد بالأساس على تكنولوجيا المعلومات في برامجها التدريبية .
- تجديد العتاد التكنولوجي لمسايرة التطور والاستفادة القصوى من الابتكارات والاختراعات الحديثة في جوانب تكنولوجيا المعلومات ، وتجاوز ذهنية التجديد للعطب فقط .
- ضرورة توعية المواطن بالاستغلال الأمثل للخدمات المقدمة والفرص المتاحة ، وذلك باشتراك كل الوسائط الأسرة المدرسة ، الجامعة ، وسائل الإعلام ، هذا حتى يكون هناك تشجيع للمؤسسة على العمل بالتقنيات الحديثة، وحتى لا تشعر بأن الجهد المبذول يذهب جفاءً .
- وضع معايير جديدة في الانتقاء للوظائف ، من أبرزها حصول المترشح للوظيفة على شهادة تثبت حسن استعماله للتكنولوجيات الحديثة إلى جانب الشهادة المطلوبة للوظيفة ، وهذا حتى يكون لدينا عامل قابل للتعامل مع الوسائط التكنولوجية ومحسن الاستغلال لها ، وتكون له قابلية لمسايرة التطور التكنولوجي الحديث حتى يدرّب على آخر الاختراعات وآخر التقنيات ، وليس يدرّب على كيفية تشغيل جهاز الكمبيوتر .

- خلق منتديات فكرية إلكترونية عمالية، وضرورة توعية العمال بالاشتراك في هذه المنتديات حتى يتسنى لهم التبادل الخبرات فيما بينهم ، بالإضافة إلى الاشتراك في المنتديات العالمية لمعرفة آخر المستجدات على الساحة واكتشاف طرق جديدة في العمل .
- التقليص من الوسائل التقليدية في العمل مثل التخزين الورقي ، والتواصل البريدي، حتى يكون الزبون والمواطن بصفة عامة مجبر على استخدام الوسائط الحديثة ، مثل تكنولوجيا المعلومات وما توفره كوسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، توتر وغيرها) .
- حث العمال على تقوية إمكانياتهم للتحكم في اللغة الانجليزية، لأن هذا الأخيرة هي لغة تكنولوجيا المعلومات ومن خلال تحكم العامل في هذه اللغة تسمح بالاطلاع ومعرفة آخر التطورات التكنولوجية، وليس الانتظار إلى ترجمتها إلى اللغة الفرنسية أو العربية ،وهذا ما تبين من ضعف للعمال بشكل كبير في هذه اللغة الحية.
- توسيع تخصص التكنولوجيا في مختلف الجامعات والمراكز الجامعية ،وجعلها مادة تدرس في الأطوار التعليمية ،حتى يهيأ الفرد منذ المراحل الأولى لحياته لعالم تكنولوجيا المعلومات ، وحتى يكون المجتمع كله على خط سير واحد ،وبالتالي تكون الشراكة في التنمية من خلال العروض للمؤسسة والاستقبال للفرد .

قائمة المراجع .

1- باللغة العربية

ا- الكتب

- 1- أبو بكر محمد الهوش ، نظم وشبكات المعلومات ، عصمي للنشر والتوزيع ، القاهرة 1996 .
- 2- أحمد الخطيب . رداح الخطيب، اتجاهات حديثة في التدريب ، عالم الكتب الحديثة . عمان ، 2008 .
- 3- أحمد الخمسي، أحمد كرمود وآخرون ،الربيع العربي ، دار شرق للكتاب ، لبنان 2013 .
- 4- أحمد طرطار ، الترشيد الاقتصادي للطاقات الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1993
- 5- أحمد عزمي إمام ، التنمية البشرية والإبداع الإداري . المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، القاهرة ، 2014 .
- 6- أحمد عارف العساف ، محمود حسين الوادي ، اقتصاديات الوطن العربي ، دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان . 2010.
- 7- أحمد فاروق محمد صالح ، التدريب الإلكتروني في الخدمة الاجتماعية ، دار النهضة ، مصر 2011 .
- 8- أحمد محمد سالم ، تكنولوجيا التعليم والتعلم الإلكتروني ، مكتبة الراشد للنشر والتوزيع . الرياض 2004 .
- 9- أسعد خطاب ، اقتصاديات تنمية الموارد البشرية . دار الكتاب الحديث ، القاهرة دون سنة نشر .
- 10- أشرف السعيد أحمد ، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، مطابع الشرطة القاهرة 2013 .

- 11- أشرف الموسوي ، التدريب الإلكتروني وتطبيقاته في تنمية الموارد البشرية في دول الخليج العربي ، منشورات جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، 2010.
- 12- المجموعة العربية للتدريب ، أساسيات تكنولوجيا المعلومات ، دار ناشرون ومؤرخون ، الأردن 2009 .
- 13- الوردى ركي حسين، مصادر المعلومات وخدمات المستخدمين ، الوداد للطبع و النشر،الأردن ، 2005 .
- 14- أنطونيوس كرم ، العرب أمام تحديات التكنولوجيا ، دار عالم المعرفة ، بيروت 1982.
- 15- إبراهيم الأخرس ، الآثار الاقتصادية والاجتماعية لثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على الدول العربية إيتراك للنشر والتوزيع ،القاهرة 2008 .
- 16- إبراهيم دويب وآخرون ، مقدمة في تقنية المعلومات ، منشورات جامعة قابوس ، عمان 2011.
- 17- إبراهيم مراد الدعمة ، التنمية البشرية الانسانية ، دار المناهج للنشر والتوزيع . الأردن دون سنة نشر .
- 18- ابراهيم مشورب ،الاقتصاد السياسى مبادئ مدارس وأنظمة ، دار المنهل اللبناني ، لبنان 2002.
- 19- باسل البستاني ، تمويل التنمية البشرية في الوطن العربي ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا نيويورك ، 1996 .
- 20- باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية ، دار الفاروق للنشر ، القاهرة ، 2013 .
- 21- بدر خضر ، هندسة الحوار، دار نينوى للنشر والتوزيع، دمشق 2014.
- 22- بوحنية قوي ، التعليم الجامعى في ظل ثورة المعلومات ، مجلة كلية العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة العدد 8 . 2005
- 23- بويعقوب عبد الكريم ، المحاسبة التحليلية ، ديوان المطبوعات الجامعية . الجزائر 2005 .

- 24- جعفر حسن جاسم ، مقدمة في الاقتصاد الرقمي ، الطبعة الأولى، دار البداية ، الأردن 2010 .
- 25- جمال محمد أبو شنب ، نظريات الاتصال والاعلام ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2008 .
- 26- حاتم مهني ، نماذج نقل التكنولوجيا ، مركز أسكوا للتكنولوجيا ، بيروت 2011 .
- 27- حبيب الصحاف ، معجم إدارة الموارد البشرية ، مكتبة لبنان الناشر، بيروت 1997 .
- 28- حسان خضر، الاستثمار الأجنبي المباشر، المعهد العربي للتخطيط ، الكويت 2004.
- 29- حسان زيدان ، السلامة الصحية المهنية ، دار الفكر عمان 1994.
- 30- حسن شحاتة ، التعلم الإلكتروني وتحرير العقل دار العالم العربي ، القاهرة 2013 .
- 31- حسين أبو شحاته، التلوث الضوضائي، الدر العربية للكتاب ، مصر 2000.
- 32- حسين فهمي ، قصة الانثروبولوجيا ، عالم المعرفة ، الكويت 1986 .
- 33- حمدي ياسين ، علم النفس الصناعي، دار الكتاب الحديث، الكويت 1999 .
- 34- خالد عبد الرحمان الهيتي ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر الأردن 2005 .
- 35- رأفت عبد الحميد ، سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية، دار الفكر العربي القاهرة 2007 .
- 36- رأفت عبد الفتاح، سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية ، دار الفكر العربي القاهرة 2001 .
- 37- راوية حسن ، إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة ، الإسكندرية 2003.
- 38- رحشمت قاسم : مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات ، دار غريب ، القاهرة، 2007.
- 39- زياد القاضي ، محمد سالم ، محمد الفحام ، يوسف مجدلاوي ، مقدمة في الانترنت ، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، القاهرة 1995 .
- 40- سعد الدين إبراهيم ، التنمية في مصر ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة 1982.
- 41- سمير أبو زيد وآخرون ، حوارات ما بعد الثورة ، مركز نهاء للبحوث والدراسات بيروت ، لبنان ط1 2012

- 42- سناء خولي ، التغير الاجتماعي والتحديث ، دار المعرفة الجامعية ، القاهرة ، دون سنة نشر .
- 43- سيد عبد الحميد مرسي ، علم النفس والكفاية الانتاجية، مكتبة وهبة القاهرة 1981 .
- 44- شريف درويش اللبان . تكنولوجيا الاتصال المدينة برس للطبع والنشر القاهرة 2003 .
- 45- شفيق الوكيل ، مبادئ التخطيط العمراني ، مكتبة النهضة، القاهرة 2006 .
- 46- شوقي محمد علي سالم ، صناعة المعلومات ، مركز الاسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات ، الاسكندرية 1996 .
- 47- صالح الحناوي وآخرون ، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا ، الدار الجامعية للنشر الاسكندرية ، 2004
- 48- صالح عودة سعيد ، إدارة الأفراد ، الجامعة المفتوحة، طرابلس ليبيا 1994 .
- 49- ضياء مجيد الموسوي ، النظرية الاقتصادية الاقتصاد الجزئي، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 1989 .
- 50- طارق محمود عباس ، مجتمع المعلومات الرقمي ، المركز الأصيل للطبع والنشر ، القاهرة ط 1 2004 .
- 51- عادل مختار الهواري ، أسس علم الاجتماع ، مكتبة نهضة الشرق ، القاهرة 1983 .
- 52- عاطف محمد علم الدين ، تاريخ الهندسة والتكنولوجيا ، جامعة قناة السويس للنشر ، مصر 2008 .
- 53- عبد الباسط محمد حسن ، أصول البحث الاجتماعي ، مكتبة وهبة، القاهرة 1998 .
- 54- عبد الغني عماد ، الثقافة وتكنولوجيا الاتصال ، مركز دراسات الوحدة العربية ، القاهرة دون سنة نشر .
- 55- عبد المجيد الرفاعي ، المعلومات بين النظرية والتطبيق ، دار الإعلام ، دمشق 1998 .
- 56- عز الدين دخيل ، الادماج والندماج ، منشورات جامعة تونس ، تونس دون سنة نشر .
- 57- عزيزة عبد الرحمان العتيبي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية ، دار الجامعة، الكويت
- . 2010
- 58- عقيلي محمد وصيفي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل للنشر ، الأردن 2005 .

- 59- علي أحمد نجيب ، صناعة الاختيارات التكنولوجية، مركز الدراسات السياسية والاستراتيجية لطبع والنشر، القاهرة 1996.
- 60- علي السلمي ، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية ، مكتبة غريب للنشر ، القاهرة 1985 .
- 61- علي عزت سلامة ، الحاسب الآلي .مركز الاهتمام للترجمة والنشر ، القاهرة 1998 .
- 62- علي غربي ،بلقاسم سلاطنية ،إسماعيل قبيرة ، تنمية الموارد البشرية . دار الهدى للطباعة والنشر الجزائر 2002 .
- 63- علي ليله ،، تاريخ الفكر الاجتماعي ، مطبعة الجامعة ،القاهرة 2000 .
- 64- عمار الطيب كشرود ،علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث ،دار الكتاب الوطنية ، بنغازي ليبيا ،1995 .
- 65- عمر سعد الله، قانون التجارة الدولية، النظرية المعاصرة ، دارهومه، الجزائر 2007، ص 197.
- 66- فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة 2001.
- 67- فاطمة الزهراء بوكرمة ، الكفاءة مفاهيم ونظريات ،دار هومة للتوزيع والنشر ، الجزائر 2008 .
- 68- فليب برونو .ترجمة لحسن بوتلاي. بناء الكفاءات انطلاقا من المدرسة، منشورات عالم التربية ، المغرب 2004
- 69- لحسن بوعبد الله ،محمد مقداد ،تقويم العملية التكوينية في الجامعة،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر،1998.
- 70- مجدي عبد النبي هلال ، سلسلة دراسات في الأنشطة التربوية ،المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ،2007.
- 71- محسن شفيق ،المشروعات ذو القوميات المتعددة ،مطبعة جامعة القاهرة ، مصر 1998 .
- 72- محمد أحمد سالم ، تكنولوجيا التعليم والتعليم الإلكتروني ، مكتبة الرشد الرياضي،القاهرة، 2004 .
- 73- محمد أحمد نابلسي وآخرون ، الصدمة النفسية ،دار النهضة العربية، بيروت لبنان،1991.

- 74- محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، ص 13 .
- 75- محمد الفيومي محمد ، سمير كامل ، الحاسب الآلي في المجال التجاري ، مطبوعات المعرفة ، مصر 1999 .
- 76- محمد زيدان حمدان ، عمل التدريب ، مؤسسة الرسالة للنشر ، بيروت ، 1982.
- 77- محمد شفيق ، الخطوات المنهجية لاعداد البحوث المنهجية ، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر 2001.
- 78- محمد عبدالهادي . تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها . دار الشرق ، الطبعة الأولى، دون سنة نشر، القاهرة .
- 79- محمد عبد اللطيف موسى، التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في التدريب الإداري ، دار السعادة للطبع والنشر ، القاهرة 2010.
- 80- محمد عبد الوهاب حسن عشاوي ، الإدارة الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية ، الشركة العربية المتحدة ، القاهرة 2014 .
- 81- محمد علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة 1990.
- 82- محمد علي محمد ، علم اجتماع التنظيم دار المعرفة الجامعية الاسكندرية، 1986.
- 83- محمد فتحي عبد الهادي ، مقدمة في علم المعلومات ، مكتبة غريب ، القاهرة 1983 .
- 84- محمد محمد الهادي ، نظم المعلومات في المنظومات المعاصرة ، دار الشرق، القاهرة 1989.
- 85- محمد محمود عطا ، تكنولوجيا التعليم في رياض الأطفال ، دار طيبة للطباعة ، القاهرة ، دون سنة نشر .
- 86- مصطفى عشوي ، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائر 1992 .
- 87- مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية ، الاسكندرية 2011
- 88- معروف دويكات ، معاد الأسمر ، التدريب الإلكتروني في المؤسسة المالية والمصرفية ، منشورات جامعة النجاح الوطنية . فلسطين 2008 .

- 89- محي الدين عبد الحليم ، فنون الإعلام وتكنولوجيا الاتصال ، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة 2006 ص 49
- 90- مهدي حسن زويلف ، إدارة الأفراد - مدخل كمي ، دار مجدلاوي للنشر، الأردن 1998 .
- 91- موسى بدوي ، الحاسبات الالكترونية ، شركة تراديسكيم للنشر ،جنيف 1988.
- 92 - ناصر دادي عدون ، اقتصاد المؤسسة ، دار المحمدية ، الجزائر 1998 .
- 93- ياغي محمد ، التدريب الإداري في تحقيق الميزة التنافسية ، مركز الاستشارات والخدمات للنشر، الأردن 2005 .
- 94- يوسف حجيم الطائي ، إدارة الموارد البشرية ، دار صفاء للطباعة الأردن، 2014 .
- ب- المجالات العلمية.**
- 95- العربي عطية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية
دراسة ميدانية جامعة ورقلة ، مجلة الباحث المنشورات الجامعية العدد 10 الجزائر 2012
- 96- الدليل الإرشادي لاستخدام نظام المحتوى الالكتروني ، منشورات معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 2013 .
- 97- بوحنية قوي ، التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات ، مجلة كلية العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة العدد 8 2005
- 98- حسن أبشر الطيب . الحالات الإدارية . المجلة العربية للإدارة ، العدد الرابع . ديسمبر 1981 القاهرة.
- 99- داود سليمان رضوان ، محمد عبد السلام جبر ، حول مفهوم التكنولوجيا والخلفية التاريخية لتطورها ، مجلة الفكر العربي جانفي 1998 طرابلس .

- 100- زرقين عبود جباري شوقي . التدريب الالكتروني مفهوم جديد لتنمية الموارد البشرية ،مجلة الواحات للبحوث والدراسات جامعة غرداية العدد 7 الجزائر سنة 2009 .
- 101- عبد العزيز تقي .علي عسكر ، التدريب كأداة لتنمية العنصر البشري في مجل العمل . دراسة لواقع التدريب في الكويت المجلة العربية للعلوم الادارية ، العدد الثاني سنة 1987 .
- 102- عبد الكريم قريشي ، التكوين والتوظيف في الجزائر، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ،ورقلة ، العدد1 1998 .
- 103- عصام محمد البحيسي : تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الادارية . مجلة الجامعة الإسلامية . العدد الأول ، فلسطين جانفي 2006 .
- 104- عفيفي الطاهر ، التكنولوجيا العربية بين التبعية للخارج والتقصير في الداخل ، مجلة الوحدة ، الرباط ، أفريل 1985
- 105- غسان قاسم داود اللامي ، تحليل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، عدد خاص بغداد 2013.
- 106- فاخر عاقل ، أنواع العمل ، مجلة العربي العدد156 سوريا نوفمبر 1971.
- 107- كريم أبو حلاوة .الآثار الثقافية للعولمة ، مجلة عالم الفكر .المجلد 29 العدد 03 (جانفي- مارس 2001)
- 108- كمال عمران ، النموذج الاجتماعي مشكلاته ومصادره ، مجلة جامعة دمشق، العدد الثالث ، دمشق 2011.
- 109- كمال منصور ، سماح صولح ، تسيير الكفاءات ، الاطار المفاهيمي والمجالات الكبرى ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية العدد 7 بسكرة جوان 2010 .
- 110- ليلي ناجي مجيد الفتلاوي، بيئة المحاسبة ومؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات،مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية عدد خاص بغداد 2013.

111- ماجد محمد الزويدي دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي (

ERFKE في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية، المجلة العربية لتطوير التفوق، مركز tdc

للتشر الأردن العدد 5 2012.

112- محمد عبد المنعم خميس ، أساليب التدريب ومقوماته وأثارها في رفع كفاية الأفراد ، المنظمة العربية

للعلوم الإدارية ، جامعة الدول العربية (20- 28) فبراير (شباط) سنة 1971 .

113- مصطفى مزيش ، مصادر المعلومات ودورها في تكوين الطالب الجامعي ، ملتقى كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية، منشورات الجامعة، قسنطينة 2009 .

114- نادية جبر عبد الله ، عثمان حسين عثمان ، التقنية الحديثة والتنمية البشرية ، مجلة مستقبل التربية العربية ،

المجلد 9 . العدد 31 الإسكندرية ، أكتوبر 2003 .

115- نورالدين أحمد قايد ، حكيمة سبيعي، التعليمية وعلاقتها بالاداء البيداخوجي والتربية،مجلة الواحات

،العدد 08 غرداية، الجزائر 2010.

ج- الرسائل الجامعية

116- العايب عبد الرحمان ، التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية،رسالة دكتوراة غير منشورة ، تحت

إشراف أ. د. بقة الشريف ، جامعة فرحات عباس سطيف 2010. 2011 .

117- بلقيدوم صباح ،أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات

الاقتصادية رسالة دكتورة غير منشورة، إشراف مبارك بوعشة ، جامعة قسنطينة 2013-2014.

118- شهرزاد زليل، تكنولوجيا المعلومات وادارة الموارد البشرية دراسة ميدانية naftal، رسالة ماجستير غير

منشورة اشراف قييرة اسماعيل جامعة سكيكدة 2008-2009.

119- عائدة عبد العزيز علي نعمان . علاقة التدريب بأداء الأفراد . رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشرق

الأوسط لدراسات العليا الجمهورية اليمنية 2008.

120- عامر شرف الدين طيب الشيشاني، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة في إكساب ميزة تنافسية

، دراسة ميدانية على الشركة الأردنية للاتصالات الخلوية موبايلكوم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل

البيت ، الأردن 2004.

121- عمر بن عبد الله مصطفى مغربي الذكاء الانفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى معلمي المستوى الثانوي

رسالة ماجستير غير منشورة تحت إشراف، محمد بن حمزة محمد سليمان ، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية

. 2008

د- النشريات والقوانين.

122-النشريات الرسمية لوزارة للتربية العدد518 الجزائر ، مارس 2015

1- livres

- 123- Ammar SELLAMI, petite moyenne industrie et développement économique, Entreprise national du livre,1985 P36.
- 124- Daniel PEMARTIN, Réussir le changement, Les éditions ESF.Entreprise moderne d'édition librairies technique, Dauphine, Paris, 1987, P: 26.
- 125- Dessler. Human resource management .practice hall 9^Redition .2003 p 17 .
- 126- Encyclopédie de la gestion et du management sous la direction de robert. led uff édition dol log . France 2004 p 271.
- 127- Emery Edwin Worren. introduction communication. New York 1960 p 8.
- 128- F .Klemn. Histoire des technique.poyote.paris 1996p10.
- 129- Gillet Bernard ,Améliorer la formation professionnelle par l'étude du travail les éditions d'organisation, Paris,1973,pp33-34.
- 130-Hmrinton jonK. Organisation structure and information technology. Prentice hall international New york.1991p31.
- 131- Maigre André et autre l'éducation psychomotrice 1975 p83
- 132- OTO KIMMINCHE . Technology trensfer and international law .YOURbook .German .1982p62.
- 133- Peter F Druker. MANAGMENT : TASKS. RESPONSIBILITIES .practices.Harber and Row .Nyo York.1974.P45
- 134- PHILIPE KAHN. Typologie des contrats de tronssfert de technologie et développent. clunet. Francfort .1977p438.

135- Ritzen George .metatheorizing in sociology . Lxiognton books. Torarto K1991 Kp32.

136- Robertson .Sociology .Worth edition. New York. 1987 p 91 .

137- Robert le duff et autres . encyclopédie de la gestion et du management . édition dalloz . paris 1999 p 344 .

138- Roger carte . information technology . cmade . simple book . London 1991 p 08

139- Ronald coase . l'entreprise .édition d'organisation .paris .2005 p 22 .

140- Teresa lécher ;Yasser Abdel. Dictionnaire of Library and information science . elkitob édition le Caire 2008 p 431

141-Turban ;E,&Miclean, E,&we therbey,jinformation ,technologie for making connections for strategic advantage ,2nd ed ,john wiley &sons,inc,new York1999 ,p 103

2- dictionnaires.

142- Dictionnaire p'tit l'arrose. France 1984 p 102 .

143-Paul robert . le p'tit robert alphabétique française 5 éme édition. paris .1970 p139

3- Revues

144- Revue de médecine du travail ;éditions publicitaire , paris ,1984p255

3- المواقع الالكترونية

10h 11.12 www.aloalim.net 0152- يونس عبد القادر . مقاربة التدريس بالكفاءات ، مجلة المعلم الالكترونية

22.5.2014 .26H52. www.ligue.arab.COM

www.anem.dz .22.10.2014.13h25.

<http://eccp.poste.dz> 15.10.2014.

حاولنا من خلال الدراسة الراهنة دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل إلى كشف العلاقة بين المتغيرين، وذلك من خلال تقسيمنا للدراسة إلى جانبين نظري وتطبيقي .

الجانب النظري : احتوى الجانب النظري للدراسة على أربع فصول :

الفصل الأول : وقد تضمن الإطار العام للدراسة بما يحتويه من إشكالية وأهداف الدراسة وأهميتها والفرضيات، بالإضافة إلى مفاهيم الدراسة، ثم نماذج لدراسات سابقة حول الموضوع.

الفصل الثاني : وقد تضمن هذا الفصل الحديث عن تكنولوجيا المعلومات سواءً التطور التاريخي لها ، أو الأساس العام، بالإضافة إلى علاقتها بمختلف المجالات الأخرى ، كما تطرقنا إلى تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي بصفة عامة وفي الجزائر بصفة خاصة ، وأهم المعوقات التي تعيق الاستغلال الجيد لها في مختلف المجالات ، ثم ربطنا هذا العنصر بتنمية الموارد البشرية بمختلف عناصرها.

الفصل الثالث : تعرضنا في هذا الفصل إلى الكفاءة المهنية بكل عناصرها بالإضافة إلى التدريب كأهم وسائل التنمية لكفاءة العامل المهنية.

الفصل الرابع : وقد خصص إلى الجانب المنهجي المعتمد في الدراسة وذلك من حيث الإطار العام، والخاص للدراسة . والمجالات والأدوات، والعينة البحثية .

الجانب التطبيقي : واحتوى هذا الجانب من الدراسة على :

الفصل الخامس : قمنا في هذا الفصل بجمع البيانات، وتفريغها، وتبويبها، مع تحليل تلك النتائج المكممة في الجداول .

الفصل السادس : خلصنا في هذا الفصل إلى تحليل النتائج ، سواءً في إطار الفرضية العامة أو الفرضيات الجزئية الثلاث، أو في ضوء الدراسات السابقة ، ثم موقع الدراسة الراهنة من نظرية الموارد البشرية ، ثم القضايا التي تثيرها الدراسة، وفي الأخير كانت التوصيات مع خاتمة للدراسة .

وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطيه بين تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية للعامل،سواء من خلال درجة استخدامه لها ، أو من خلال معدل تحكمه فيها ، كما خلصت الدراسة أيضا الى أن تكنولوجيا المعلومات على الرغم من حداثتها كأحد متغيرات الكفاءة المهنية ، الا أنها قد حجزت مكانة مهمة بين المتغيرات التقليدية للكفاءة المهنية،مثل الترقية وظروف العمل وجماعة العمل والأجر .لخ كل هذا يوحي بمدى ارتباطية المتغيرين.

Résumé en langue française

Nous avons essayé à travers cette étude « le rôle de la technologie de l'information dans l'épanouissement de la capacité professionnelle du travailleur » a découvrir la relation entre les deux changeables en scindant l'étude en deux parties : théorique et appliquée.

L'aspect théorique:

L'aspect théorique de l'étude comprend quatre chapitres.

Le premier chapitre qui comprend le cadre général de l'étude qui renferme son problématique ; ses buts et son importance ; les théories ; en plus de notions de l'étude il y a des exemples d'études antérieures de ce sujet.

Le deuxième chapitre qui comprend la technologie de l'information, soit son évolution historique ou la base générale de l'étude en plus ses relations avec les autres domaines. Nous avons abordé, d'une manière générale, la technologie de l'information dans le monde arabe et d'une manière particulière en Algérie, et les entraves essentielles qui empêchent sa bonne exploitation dans les différents domaines ensuite nous avons lié cet élément avec le développement de ressources humaines avec ses différents éléments.

Dans le troisième chapitre nous avons abordé en plus de la capacité professionnelle avec tous ses éléments l'entraînement comme moyen essentiel des méthodes du développement de la capacité du travail professionnel

Le quatrième chapitre qui a été réservé à la méthode adopté dans l'étude et cela pour l'aspect général de l'étude ses aspects et outils et son échantillon.

Aspect appliqué qui comprend

Le cinquième chapitre

Dans ce chapitre nous avons rassemblé les données que nous avons allégées puis classées et nous avons analysé les résultats quantifiés dans des tableaux.

Le sixième chapitre

Dans ce chapitre nous avons terminé par l'analyse des résultats soit dans le cadre de l'hypothèse générale ou les trois hypothèses partielles ou dans les études antérieures puis la place dans la présente étude dans la théorie de ressources humaines puis les sujets que peut soulever cette étude .

Enfin les recommandations sont en conclusion.

L'étude a conclu qu'il y a une relation entre la technologie de l'information et la capacité professionnelle soit à travers son utilisation ou sa maîtrise. L'étude a conclu aussi que malgré sa nouveauté la technologie de l'information est l'une des causes des changements de la capacité professionnelle mais elle a pris une place importantes entre les changeables traditionnelles de la capacité professionnelle par exemple dans le développement des conditions de travail et le collectif des travailleurs, la paie ...etc...Tout cela démontre la relation des changeables.

Summary

The study in hand tries to shed light on the role of computing technology in developing worker's professional competence in order to uncover the relationship between different variables. Therefore, the study consists of two main parts. While the theoretical part forms its background of the study, the practical part forms its work field. The former is composed of four chapters. Chapter one provides the scope of the study including the problem, the hypotheses, the objectives and the importance of the study. Post importantly, a literature review has been traced back about previous studies done in the same area of research. The second one discusses the historical development of computing technology in relation to other disciplines. The chapter also emphasizes the place of computing technology in the Arab world general and in Algeria particularly. It highlights the most significant obstacles that stood against its best use and application by human resources. The third chapter reveals the notion of professional competence with all its main aspects and training as the most important procedure to develop workers' professional competence. The last chapter of the first part of the thesis is devoted to explain the methodology followed during the study both in theoretical and practical parts. It also introduces all the data collection procedures, samples and research tools used in the work.

Concerning work field part, it comprises of two main chapters. The first one represented in chapter five tackles the presentation of data collected analysis in terms of its classification and categorization in tables diagrams and charts. The last chapter that concludes the whole work analyse the results approving the hypotheses raised before situating the work among the previous theories and studies done before. On this basis, some recommendations have been suggested for future research.

Most of the conclusions that the present study achieved are: first, there is close relationship between computing technology and worker's professional competence in terms of many factors. The latter is represented either in terms of its use or its manipulation. Second, though computing technology is a newly found tool as a professional competence variable, it could hold a very interesting and workable role among the traditional professional competences as in promoting work place.