



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

القسم : الإدارة والتسيير الرياضي الرقم التسلسلي:.....

الشعبة : تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية الرمز:.....

التخصص: الإدارة والتسيير الرياضي

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين فعالية أداء الموارد

البشرية في المؤسسات الرياضية

(دراسة ميدانية لمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة)

إشراف الأستاذ:

- د. مرنيذ امنة

إعداد الطالب:

- الياس خوجة

السنة الجامعية: 2019 - 2020





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

القسم : الإدارة والتسيير الرياضي

الرقم التسلسلي:.....

الشعبة : تسيير المنشآت الرياضية والموارد البشرية

الرمز:.....

التخصص: الإدارة والتسيير الرياضي

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

دور تكنولوجيا الحديثة في تحسين فعالية أداء الموارد

البشرية في المؤسسات الرياضية

(دراسة ميدانية لمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة)

إشراف الأستاذ:

- د. مرنيذ أمانة

إعداد الطالب:

- الياس خوجة

السنة الجامعية: 2019 - 2020

# إهداء

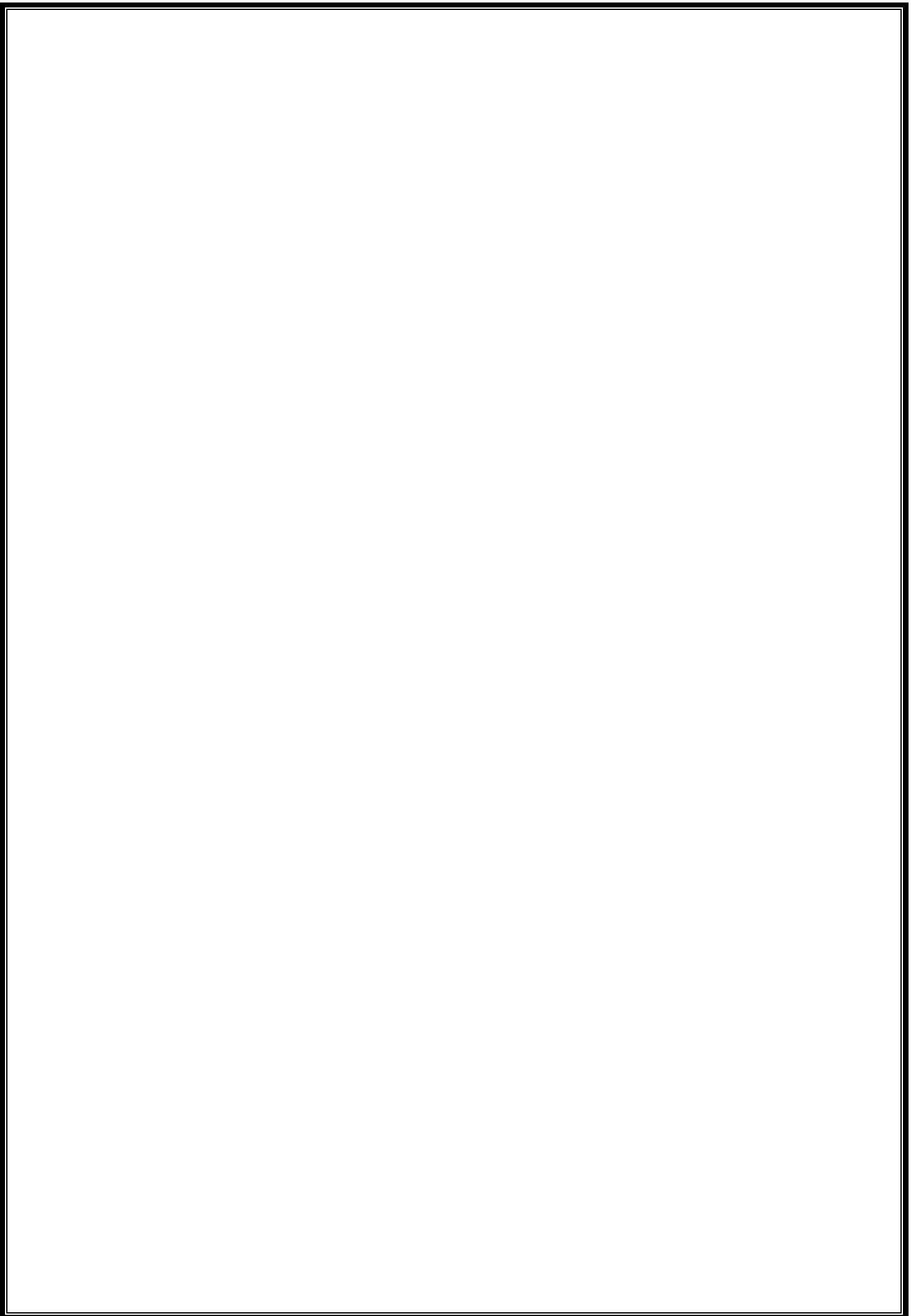


اهدي هذا العمل إلى الوالدة الكريمة التي كانت السند  
والدعم والتي لم تبخل علي بالدعاء والتوفيق .

كما لا أنسى زوجتي وعائلي الكريمة .  
إهداء وامتنان للأساتذة الكرام الذين كانوا سببا في تكويننا .  
إهداء خاص للزملاء الذين قاسموني سنوات الدراسة .

الياس خوجة





# كلمة شكر

شكر و عرفان

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

(رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني  
برحمتك في عبادك الصالحين )

سورة النمل . الآية 91.

كما أتقدم بالشكر الجزيل و الامتنان و التقدير إلى الأستاذة المشرفة: " مرنيز امينة" التي  
لم تبخل علي بعلمها و من كل التوجيهات والنصائح القيمة لانجاز هذا العمل، كما أتقدم بالشكر  
إلى من أعانني بتوجيهاته ونصائحه من أساتذة وزملاء من قريب او بعيد .

كما أتقدم بالشكر و العرفان إلى كل من دعمني وساندني ووقف الى جانبي.

كما اشكر من أسهم وأفاد بقليل أو كثير لانجاز هذا العمل ولا أملك لهم سوى خالص الدعاء.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

### قائمة المحتويات

	الشكر
	الإهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الملخص باللغة الإنجليزية Abstract
أ	مقدمة
<b>الجانب المنهجي</b>	
<b>الإطار العام للدراسة</b>	
5	1-1- الإشكالية
5	1-2- فرضيات الدراسة
6	1-3- أهمية الدراسة
6	1-4- أهداف الدراسة
6	1-5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
9	1-6- الدراسات السابقة
13	1-7- مميزات الدراسة الحالية
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات</b>	
17	تمهيد
18	1-1 مفهوم المعلومة
18	1-2 تعريف البيانات والمعلومات والعلاقة الموجودة بينهما
19	1-3 خصائص المعلومة
20	1-4 أهمية المعلومة
21	1-5 أنواع وطرق الحصول على المعلومة
22	1-6 قيمة وجودة المعلومات
23	2-1 تعريف نظم المعلومات
24	2-2 أهداف نظام المعلومات
24	2-3 وظائف نظام المعلومات

## قائمة المحتويات

24	2-4 خصائص نظام المعلومات
25	3-1 تعريف التكنولوجيا
26	3-2 عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
27	3-4 مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
27	3-5 أهمية تكنولوجيا المعلومات
28	3-6 خصائص تكنولوجيا المعلومات
29	3-7 وظائف تكنولوجيا المعلومات
30	3-8 متطلبات تكنولوجيا المعلومات
31	4-1 معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
31	4-2 تجهيزات تكنولوجيا المعلومات
38	4-3 شبكة المعلومات
43	خلاصة
<b>الفصل الثاني: إدارة الموارد البشرية</b>	
45	تمهيد
46	3-1-المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية.
46	المطلب الأول: الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية
58	المطلب الثاني: التحديات والتوجهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية
60	3-2-المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية.
61	3-3-المبحث الثالث: المهارات البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات
62	المطلب الأول:المهارات البشرية
65	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية
70	المطلب الثالث: مفهوم وأهمية ومبادئ المؤسسة الرياضية
72	الخلاصة
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الأول : منهجية البحث</b>	
74	تمهيد
75	4-1-الدراسة الاستطلاعية
75	4-2-منهج الدراسة
76	4-3-متغيرات الدراسة

## قائمة المحتويات

76	4-4-مجتمع وعينة الدراسة
77	4-6-أدوات جمع البيانات
78	4-7-الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (صدق، ثبات، موضوعية)
81	4-8-تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية
81	4-9-خطوات اجراء الدراسة الميدانية
83	الخلاصة
الفصل الثاني : عرض وتحليل ومناقشة النتائج	
85	5-1-عرض النتائج
91	5-2-تحليل النتائج
100	5-3-مناقشة النتائج في ظل الفرضيات
الفصل الثالث : الاستنتاجات والاقتراحات	
103	6-1-الاستنتاج العام
103	6-2-الاقتراحات والفرضيات المستقبلية
105	- قائمة المصادر والمراجع
	- قائمة الملاحق

قائمة الجداول

- قائمة الجداول

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
50	01	
77	02	يوضح مقياس ليكارت الخماسي
78	03	يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الأول
79	04	يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثاني
80	05	يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثالث
80	06	يوضح ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان
81	07	يوضح معامل الثبات للاستبيان
85	08	يوضح توزيع افراد العينة على متغير الجنس
86	09	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن
87	10	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
88	11	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة
89	12	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية
90	13	يوضح توزيع إجابات افراد العينة على المحور الأول
94	14	يوضح توزيع إجابات افراد العينة على المحور الثاني
97	15	يوضح توزيع إجابات افراد العينة على المحور الثالث

## قائمة الأشكال

- قائمة الاشكال

الصفحة	رقم الشكل	عنوان الشكل
19	01	يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات
24	02	يوضح نظام المعلومات
26	03	يوضح تجهيزات ومكونات تكنولوجيا المعلومات
33	04	يوضح مكونات الحاسوب الالي
36	05	يوضح تصور تطور البرمجيات
40	06	يبين الشبكة النجمية
40	07	يبين الشبكة الحلقية
54	08	يبين عجلة الجودة المرتكزة على رضا الزبون
85	09	يوضح توزيع افراد العينة على متغير الجنس
86	10	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن
87	11	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
89	12	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة

## دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية

### (دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة)

ولقد تضمنت هذه الدراسة ثلاثة جوانب مختلفة منها الجانب المنهجي، حيث تناول فيه الباحث إشكالية الدراسة وفرضيات الدراسة وأهمية وأهدافها، ثم تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة بالإضافة إلى مميزات الدراسة الحالية، وتطرق في الجانب الثاني وهو النظري إلى تناول فصلين أولهما فصل تكنولوجيا المعلومات ثم فصل إدارة الموارد البشرية، ثم تناول الباحث الجانب الثالث وهو التطبيقي متطرقاً إلى منهجية الدراسة، وقد تناول فيها الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة ومتغيراتها ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة بالاعتماد على برنامج تحليل النتائج SPSS ومخرجاته، ثم تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية، وتناول في الفصل الخامس عرض وتحليل ومناقشة النتائج في ظل الفرضيات والتي أكدت صحتها حيث خلصت النتائج إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين فعالية أداء الموارد البشرية الشاملة في المؤسسات الرياضية وذلك من خلال استخدام كل من الأجهزة والمعدات الحاسوبية والبرمجيات والمعالجات المختلفة والمعلومات قواعد والبيانات.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية، المؤسسات الرياضية.

#### **:Summary**

#### ***The role of information technology in achieving overall quality in sports institutions (Field study at the Directorate of Youth and Sports of M'sila)***

*This study included three different aspects, including the methodological side, in which the researcher approached the problem of the study and the hypotheses of the study and its importance and objectives, then defining the concepts and terms of the study and previous studies in addition to the characteristics of the current study, and addressed the second theoretical aspect to address two chapters, the first being the separation of information technology then the chapter human management, then the researcher addressed the third aspect, which is applied, referring to the study methodology, in which he examined the exploratory study, the study approach and its variables, the company and the sample of the study, in addition to the data collection tools and the psychometric characteristics of the study tools by relying on the SPSS results analysis program and its results, then by designing the study and the treatment. In the fifth chapter, he presented, analyzed and examined the results in the light of the hypotheses which were confirmed as being correct. The results concluded that information technology has a role to play in achieving overall quality in sports institutions through the use of each computer hardware and equipment, software, various processors, information, databases and data.*

**Keywords:** *information technology .human management, sports institutions.*

# مقدمة

المقدمة:

إن ما يميز عصرنا هذا الانتشار الواسع للتكنولوجيا الحديثة التي سيطرت على كثير من المجالات الحياتية بدء من الاحتياجات الشخصية البسيطة وانتهاء بالغزو الفضائي، ومحاولات كشف المجهول خارج كوكبنا.

فقد هرع كافة المختصين في شتى الميادين للاستفادة من التكنولوجيا الحديثة لتحسين وإتقان أعمالهم في ظل التنافس الشديد الذي أفرزته العولمة وصراع الحضارات في الشؤون الحياتية المتعددة من شؤون الثقافة والسياسة والاقتصاد والتربية والاجتماع والصناعة والتجارة والطب والعلوم الطبيعية غيرها، وكل ذلك من اجل إيجاد موقع قدم في الطريق نحو الأهداف المرسومة. وكان من أبرز معالم التكنولوجيا الحديثة هي المعلوماتية التي بزغت مع الثورة المعرفية الهائلة في ظل التدفق المعلوماتي المتسارع، مما أدى إلى ظهور علم جديد يطلق علم تقنية المعلومات Information Technologie وتم اختصارها بـ IT كمصطلح شائع. (عباس حسن القصاب، 2010، ص3)

ويشهد العالم اليوم ثورة معلوماتية هائلة وعلى كافة الأصعدة، حيث أصبحت المعلومات تمثل مصدر قوة لكل المنظمات العامة والخاصة، وتعد تكنولوجيا المعلومات من اهم الوسائل التي تستخدمها مختلف منظمات الأعمال الهادفة والغير هادفة إلى الربح في عملياتها الخاصة، لما لها من دور كبير في نمو وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها.

إذ لعبت سرعة نقل المعلومات ودقتها من تغيير طبيعة المنافسة، الشيء الذي حتم على منظمات الأعمال إعادة النظر في التكنولوجيا التي تعتمد عليها لإنجاز عملها بكفاءة ومهارة ومرونة عالية، وذلك من خلال العتاد والأجهزة التي تعتبر وسيلة ذات كفاءة عالية لإدارة كم هائل من المعلومات والبرمجيات التي تمكن المؤسسات من تنفيذ مهامها بتطبيق القواعد والإرشادات واللوائحيات المستعملة في الأجهزة وكذا الشبكات التي تسهل على المؤسسة تدفق المعلومات وتسهيل التواصل مع المؤسسات الأخرى.

وإن استخدام تكنولوجيا المعلومات في ظل اعتماد نظام معلومات فعال يزود الإدارة بالمعلومات الدقيقة الخاصة بحاجات المستهلك ورغباته وكذا بالمنافسة، فإذا ما تم تخطيط وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات بطريقة سليمة فإنها تدعم بصورة كبيرة التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية وتحسن معدل الربحية وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وتحسين علاقات الموظفين وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

ويتميز هذا العصر بتغيرات سريعة تتمثل في سرعة نقل المعلومة عبر وسائل الاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة، فهو عصر الاختراعات والابتكارات في جميع المجالات وهو عصر الانفجار المعرفي والسكاني وعصر التنافس بين دول العالم المتقدمة علميا وصناعيا وتقنيا.

ونتيجة للتغيرات المتسارعة فان دول العالم الثالث تواجه عددا من التحديات من أهمها تدريب وتنمية القوى العاملة، وزيادة الانفتاح الاقتصادي وما يتبعها من مشكلات وما تتطلبه من مهارات

وخبرات، وبدأت الحركة العلمية في التنظيم الإداري بتوجيه اهتمامات نحو البحوث والتجارب التي تنصب على تحسين الكفاءة وزيادة الفاعلية في العمل الإداري. (جوادى خالد، 2008، ص1) وقد سارعت دول مختلفة إلى تحديث التشريعات وتسيير الأساليب وتبسيط الإجراءات الإدارية في القطاع العام، فعملت على تعزيز استخدام المعلوماتية وتوسيع الاتصال بجهود المتعاملين عبر الشبكة الالكترونية، وإعادة هندسة الإدارة العامة، وإنشاء ما عرف بالحوكمة الالكترونية عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبصورة خاصة الانترنت في تقديم المعلومات والخدمات، بأكثر الطرق ملائمة، والموجهة لصالح المستهلك. (لينا مأمون البلاني، 2015، ص13).

وتعتبر الجزائر واحدة من الدول التي سخرت إمكانيات مادية وبشرية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور كبير في زيادة وسرعة ودقة المعلومات في كل القطاعات لتحقيق وثبة نوعية وجودة تشمل جميع المنظمات لاسيما المؤسسات الرياضية، وبضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة. (سهام عبد الكريم، 2013)

ولقد تضمن هذا البحث ستة فصول بالإضافة الى قائمة المحتويات من الجداول والأشكال وملخص الدراسة ومقدمة الموضوع وهي مرتبة حسب الخطوات التالية:

**الجانب المنهجي:** والمتمثل في الإطار العام للدراسة حيث تناول فيه الباحث إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية وفرضيات الدراسة وأهمية وأهداف الدراسة ثم تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والدراسات السابقة بالإضافة إلى مميزات الدراسة الحالية.

**الجانب النظري:** تناول الباحث في الفصل الأول محور تكنولوجيا المعلومات انطلاقا من ماهية المعلومة ونظم المعلومات ثم التطرق الى عموميات حول تكنولوجيا المعلومات فخصائص ومتطلبات ووظائف تكنولوجيا المعلومات وأخيرا تجهيزات تكنولوجيا المعلومات وشبكة المعلومات.

ثم الفصل الثاني وقد تناول البحث فيه محور إدارة الجودة الشاملة معرجا على ماهية الجودة ثم التطرق إلى تكاليف الجودة ثم إدارة الجودة الشاملة ومزايا ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

**الجانب التطبيقي:** تمثل الفصل الأول في منهجية الدراسة وقد تناول الباحث فيه الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة ومتغيراتها ومجتمع وعينة الدراسة بالإضافة الى أدوات جمع البيانات والخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة وتصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية وخطوات وإجراءات الدراسة الميدانية.

ثم الفصل الثاني حيث تناول فيه الباحث عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها في ظل الفرضيات وأخيرا الفصل الثالث تم فيه الاستنتاج العام للدراسة والاقتراحات والفرضيات المستقبلية بالإضافة الى قائمة المصادر والمراجع والملاحق وكذا استبيان الدراسة.

# الجانب النظري

# الإطار العام للدراسة

## 1-1- الإشكالية:

لقد شهدت الآونة الأخيرة انفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا نتج عنه تطورات متلاحقة وسريعة في شتى المجالات، فكان للمجال التقني الأولوية في ذلك، فظهر الحاسوب، ثم الشبكات المحلية واستمرت هذه التطورات لتشهد في عصرنا الحالي ثورة جديدة أطلق عليها تكنولوجيا المعلومات التي شكلت الميزة التنافسية لهذا العصر، حيث سمحت بتبادل كميات هائلة من المعلومات في جميع المجالات عبر مسافات بعيدة، فأصبحت المعلومة متوفرة في كل وقت وفي كل مكان.

وعلى اثر ذلك شاع استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع في المؤسسات الرياضية على اختلاف أنواعها وأشكالها وأنشطتها، وبات تطبيقها بشكل جدي ضرورة ملحة وحتمية للمؤسسات الخدمائية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية وتطوير أدائها، حيث أثبتت التجارب إن المؤسسات الخدمائية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات تتفوق في أدائها على المؤسسات التي لا توظفها، وخاصة في ظل حرصها المتواصل على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء المطلوب على المدى البعيد لضمان بقائها واستمرارها، ولعل هذا ما يؤكد ان تكنولوجيا المعلومات قد غدت مطلبا أساسيا للمؤسسات الرياضية الباحثة عن تحقيق الجودة والكفاءة والفعالية في أدائها.

ومن هنا تتبلور فكرة موضوع الدراسة التي تتمحور حول دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة والكفاءة والمهارة والقدرات البشرية في المؤسسات الرياضية في مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة، ومن هنا تم طرح التساؤل العام التالي:

- هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية ؟

### الأسئلة الفرعية:

- هل لاستخدام الإمكانيات والأجهزة والمعدات دور في تحقيق فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية؟

- هل لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحسين مردود الاداء البشري في المؤسسات الرياضية؟

- هل لاستخدام البيانات والمعلومات دور في تحقيق جودة الخدمات في المؤسسات الرياضية؟

### 1-2- الفرضية الرئيسية:

- لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية

### الفرضيات الفرعية:

- لاستخدام الامكانيات و الأجهزة والمعدات دور في تحقيق فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية .

- لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحسين مردود الاداء البشري في المؤسسات الرياضية

- لاستخدام البيانات والمعلومات دور في تحقيق جودة الخدمات في المؤسسات الرياضية.

### 1-3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها إضافة علمية جديدة، وتساهم في إثراء المجال المعرفي، وتدعيم الباحثين والمهتمين بمجال تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية، اللتان يعتبران من أهم متطلبات كل إدارة تهدف إلى البقاء والتطور، والى كل الذين يشتغلون بشأن الإدارة الالكترونية بالمؤسسات الرياضية.

### 1-4- أهداف الدراسة:

نوجز أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية .
- التوجه نحو الاعتماد على مناهج وبرامج حديثة تستثمر في المؤسسات الرياضية .
- معرفة دور البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية .
- معرفة دور البيانات والمعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الرياضية .

### 1-5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

إن تحديد المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة، من اهم الخطوات العلمية والمنهجية التي ينبغي ان يخطوها أي باحث، لأنها تحدد المجال العلمي والنظري والتطبيقي للدراسة، وهي تساعد على الفهم الجيد لما يريد الباحث ان يصل اليه، واهم المفاهيم التي تبنى عليها الدراسة هي:

### 1-5-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

#### 1-1-5-1- التعريف اللغوي لتكنولوجيا المعلومات:

تعريفها من حيث اللفظ فهي مركب من مقطعين " (Techno) وتعني في اللغة اليونانية الفن أو صناعة يدوية و (Logie) تعني علم أو نظرية، وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي".

#### 1-5-1-2- التعريف الاصطلاحي لتكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات تعاريف عديدة تختلف من باحث إلى آخر نذكر منها:  
1-تعرف على " أنها تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحسوبة، فهي قوة رئيسية لتغييرين المنظمي والإداري، وأداتها في اتخاذ القرارات وتصميم الهياكل الإدارية ومهمات العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط العالمي. (اللامبي، والبياتي، 2010، ص 20)  
2-يعرفها سلاك وزملائه على انها" المكائن والمعدات والوسائل التي تساعد على تحويل المدخلات الى مخرجات من اجل تحقيق أهداف إستراتيجية العمليات. (العبادي، والعارضى، 2012، ص 20)  
3-كما يعرفها اوبرين "بانها المعدات والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات وتكنولوجيا معالجة المعلومات الأخرى.

4-ويعرفها مارتن وبراون على انها" تكنولوجيا الحاسوب (أجهزة وبرمجيات) لمعالجة وتخزين المعلومات

وتكنولوجيا الاتصالات اللازمة لبحث المعلومات. (الكساسبة، 2012، ص34)

### 1-5-1-3-التعريف الاجرائي:

من وجهة نظري نقول ان تكنولوجيا المعلومات هي " تلك التكنولوجيا المتولدة بين تكنولوجيا معالجة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من أرقام صناعية، فاكس، شبكات... الخ بغرض جمع وتخزين ومعالجة وبحث المعلومات سواء كانت في شكل صوتي، رموز، اشكال ورسوم، نصوص او صور ونستخلص ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من التجهيزات والبرمجيات التي تستعملها المؤسسة من اجل تحسين الأداء.

### 1-5-2-2- تعريف الموارد البشرية :

مع التطور العلمي للإدارة بصورة عامة، وفي التوجه إلى العنصر البشري بصورة خاصة، أصبح ينظر إلى الافراد العاملين كموارد بشرية وإنسانية.

وتعرف الموارد البشرية على أنها مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات. (حسن إبراهيم بلوط، 2002، ص17)

وتعرف أيضا: الموارد البشرية فرد منتج، إذا أحسن احترامه وتدريبه.

ويعرفها Tezenas H. Simon الموارد البشرية بأنها " مجموعة الأفراد داخل المؤسسة التي يملكون المهارات المكتسبة والوسائل اللازمة، وليس بمجرد عامل من عوامل الإنتاج، بل في حقيقة الأمر هو السبب الرئيسي في وجود المؤسسة وليس فقط وسيلة من وسائل تسييرها<sup>(1)</sup>.

### 1-5-2-2-2- تعريف إدارة الموارد البشرية : تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف في

المؤسسة لهذا اختلفت وجهات نظر في تحديد مفهوم موحد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية ويمكن التمييز بين وجهتين نظر أساسية هما :

**(1) وجهة نظر التقليدية :** يرى بعض المدراء أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المؤسسات وتقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية مثل حفظ ملفات العاملين وضبط أوقات الحضور و الانصراف والإجازات ولم تحظ باهتمام هؤلاء المديرين حيث يرون بأنها لا تؤثر في نجاح المؤسسة<sup>(2)</sup>. (مصطفى يوسف الكافي، 2014، ص16).

**(ب) وجهة نظر الحديثة :** إن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسات ولا تقل أهمية عن باقي الوظائف، وشملت أنشطة رئيسية منها : تخطيط الموارد البشرية، جذب واستقطاب المورد البشري المناسب، تدريبه، وتنميته... الخ<sup>(3)</sup>. (مصطفى يوسف الكافي 1014.ص16)

إدارة الموارد البشرية هي الإدارة التي تنتج عنها سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والعاملين فيها، أو هي العملية الخاصة باستقطاب الأفراد وتطويرهم

والمحافظة عليهم، في إطار تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق أهدافهم وبالتالي فإن إدارة الموارد البشرية في المنظمة ما هي إلا مجموعة المهام المرتبطة بالحصول على الأفراد وتدريبهم وتطويرهم وتنظيمهم والمحافظة عليهم<sup>(4)</sup>. (فيصل حسونة.2011.ص7)

وتعرف إدارة الموارد البشرية بأنها : مجموعة من الأنشطة المتمثلة في تحليل العمل، والاختيار والتعيين، وتقويم أداء العاملين، وترقيتهم، ونقلهم، وتصميم هيكل أجورهم، وتدريبهم، وتوفير سبل الأمن والسلامة لهم<sup>(5)</sup>. (محمد جاسم شعبان.2014.ص36)

وتعرف أيضا : هي تخطيط وتنظيم ومراقبة واستقطاب وتنمية ومكافأة وتكامل وصيانة الموارد البشرية لغرض تحقيق أهداف المنظمة<sup>(6)</sup>.

و عرفها "Grant G and Smith" بأنها مسؤولية جميع المدراء في المنظمة وأيضا توصيف لما يقوم به الموارد البشرية المتخصصون في إدارة الأفراد). (سنان الموسوي.2004.ص19)

وتعرف كذلك : هي عبارة عن مجموعة من العمليات، بدءا من تخطيط هذه الموارد، ومرورا بإعداد نظم التحليل وإعداد نظم الاختبار والتعيين، ونظم تقويم أداء العاملين، ونظم الحوافز، وانتهاء بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية، بما يحقق أهداف المنظمة<sup>(7)</sup>.

كما عرفها "french" إدارة الموارد البشرية بأنها عملية اختيار واستخدام وتنمية الموارد البشرية العاملة بالمنظمة.

وتعرف أيضا : على أنها ذلك النشاط الإداري الذي يهتم بالعنصر البشري كمورد يجب استخدامه الاستخدام الأمثل وتنميته واستثماره بما بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال نظام متكامل من الوظائف يضم أنشطة خاصة بالفرد من : تخطيط، واستقطاب، وتوجيه، وتدريب، وتنمية، وأنشطة خاصة بالوظيفة تشمل وصف الوظائف وتخطيط المسار المهني، الأجور، الرواتب... الخ (بوحنية قوي.2008.ص47)

وتعرف إدارة الموارد البشرية على أنها : الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية<sup>(8)</sup>. (بوحنية قوي.2008.ص48)

إن إدارة الموارد البشرية هي إدارة إستراتيجية هامة لا يمكن الاستغناء عنها وتعمل في إطار المفاهيم الآتية:

- إن إدارة الموارد البشرية ووظيفة إدارية أساسية في المنظمة شأنها شأن بقية الوظائف التنفيذية الأخرى، كوظيفة الإنتاج ووظيفة التسويق؛
- إن إدارة الموارد البشرية تشترك في التخطيط الاستراتيجي الشامل للمنظمة؛
- إن إدارة الموارد البشرية تتعامل مع العنصر البشري (موظفين) على أساس أنهم اصولا استثمارية يجب ادارتها وتطويرها بفعالية وكفاءة إذا أرادت المنظمة ان تحقق مردودا جيدا في الأمد الطويل ممثلا في زيادة الانتاجية وتفوق الأداء . (محمد إقبال العجلوني، 2011، ص 05).

### 1-5-4-المؤسسة الرياضية :

### 1-54-1-التعريف اللغوي :

المؤسسة هي ترجمة لكلمة فرنسية *entreprise* وتعني في القاموس العربي (المورد) مشتق من فعل أسس، يؤسس، مؤسسة، وحسب القاموس الشامل تعني جمعية أو معهد أسس لغاية اجتماعية أو خيرية او اقتصادية. (القاموس العربي الشامل، ص 517)

### 1-5-4-2-تعريف المؤسسة الرياضية اصطلاحا:

عرفها محمد حافظ حجازي على انها كيان او ترتيب اجتماعي يشيد بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف جماعة مشتركة من خلال طابع بنائي وممارسات إدارية. (حجازي، 2009، ص 15)

### 1-5-4-3-التعريف الإجرائي:

هي مؤسسات تنشؤها الدولة لخدمة القطاع الرياضي بحيث يكون لها هيكل تنظيمي يتفق مع حجم هذه المؤسسة وأهدافها بما يعود بالنفع لخدمة ذلك المجتمع رياضيا متماشيا مع اهداف المؤسسة المراد تحقيقها.

### 1-6-الدراسات السابقة:

هناك بعض الدراسات التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وارتباطها بإدارة الجودة الشاملة نذكر منها ما يلي:

### 1-6-1-المطلب الأول: الدراسات العربية

#### - الدراسة الأولى:

- عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة
- من إعداد الطالبة: سهام عبد الكريم
- مكان الدراسة: ولاية الجزائر

- زمان الدراسة: 2012/2013
- طبيعة الدراسة: أطروحة دكتوراه جامعة الجزائر
- إشكالية الدراسة: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة .
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي
- أدوات الدراسة: أداة استمارة استبائية
- أهداف الدراسة: الوصول إلى أن استخدام TIC يساهم في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أم لا.
- أهم النتائج المتوصل إليها: تم التوصل إلى النتائج التالية
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم تطبيقات التكنولوجيا المتقدمة
- لقد تطورت هذه التكنولوجيا بتطور مكوناتها المختلفة والمتمثلة في الأجهزة والبرمجيات
- تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نظام المعلومات الذي يضمن معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات .
- الدراسة الثانية :
- عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
- من إعداد الطالب شوقي الشاذلي
- مكان الدراسة: ولاية الجزائر
- زمان الدراسة: 2007/2008
- طبيعة الدراسة: شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة -إشكالية الدراسة: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع معلومات؟
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي
- أدوات الدراسة: أداة الاستبيان موجه لـ 41 مؤسسة تم معالجتها بنظام SPSS
- أهداف الدراسة: الوصول إلى أن استخدام TIC يساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أم لا.
- أهم النتائج المتوصل إليها: تم التوصل إلى النتائج التالية
- معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال: الهاتف، الفاكس البريد الإلكتروني.
- المؤسسات التي تستخدم البريد الإلكتروني تستخدمه كواجهة لعرض معلومات عن المؤسسة.
- العديد من المؤسسات تسجل تأخر في استخدام التكنولوجيا.
- الدراسة الثالثة:
- عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة (دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بورقلة)

- من اعداد الطالبة: بركة فضيلة
- مكان الدراسة: ولاية ورقلة
- زمان الدراسة: 2012/2011
- طبيعة الدراسة: مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي،
- إشكالية الدراسة: إلى أي مدى يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بريد الجزائر في تحسين جودة الخدمة؟
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي
- أدوات الدراسة: أداة الملاحظة والاستبيان موجه لعينة تتكون من زبائن وموظفي بريد الجزائر
- أهداف الدراسة: معرفة مدى استخدام TIC في تحسين جودة الخدمة في بريد الجزائر
- أهم النتائج المتوصل إليها: معظم أفراد العينة أجابوا بان TIC ساهمت في تحسين جودة الخدمة بنسبة 52.5%.
- الدراسة الرابعة:
- عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية (دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة)
- من إعداد الطالب: كاوجة بشير
- مكان الدراسة: ولاية ورقلة
- زمان الدراسة: 2013/2012
- طبيعة الدراسة: مذكرة شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير.
- إشكالية الدراسة: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ان تساهم وتؤدي دورا مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي
- أدوات الدراسة: أداة المقابلة والاستبيان موجه لعينة تتكون من 43 موظف بالمستشفى.
- أهداف الدراسة: التعرف على الدور الذي تلعبه TIC في تحسين الاتصال الداخلي بمستشفى محمد بوضياف في الولاية.
- النتائج المتوصل إليها:
- اهتمام من طرف المسؤولين في الإدارة بالاتصال الداخلي.
- أغلبية الموظفون يرون ان هناك سهولة في اجراء الاتصال الداخلي بالمستشفى بنسبة 95%
- الدراسة الخامسة:
- عنوان الدراسة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادار الجودة الشاملة (دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح بورقلة

- من إعداد الطالبة: قورمي فريدة
- مكان الدراسة: ولاية ورقلة
- زمان الدراسة: 2014/2013
- طبيعة الدراسة: مذكرة ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق خدمي،
- إشكالية الدراسة: كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الجودة الشاملة لدى موظفي جامعة قاصدي مرباح؟
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي
- أدوات الدراسة: أداة الاستبيان موجه لعينة تتكون من 39 موظف بكليات الجامعة
- أهداف الدراسة: معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الجودة الشاملة.
- أهم النتائج المتوصل إليها: أشارت الدراسة على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الجودة الشاملة، مما يدل على أن جامعة قاصدي مرباح تولي أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق الجودة الشاملة في إدارتها.
- الدراسة السادسة:
- عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية (دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية )
- من إعداد الطالبة: مهيبيل وسام
- مكان الدراسة: ولاية الجزائر
- زمان الدراسة: 2013/2012
- طبيعة الدراسة: رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 03
- إشكالية الدراسة: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية
- منهج الدراسة: المنهج الوصفي
- أدوات الدراسة: أداة الاستبيان موجه لعينة تتكون من زبائن وموظفي مديرية الموارد البشرية
- أهداف الدراسة: معرفة مدى استخدام TIC في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية
- أهم النتائج المتوصل إليها: عرفت إدارة الموارد البشرية من حيث الوظيفة والأهداف والأدوار تغيرات متعددة تلازمت مع التغيرات التي شهدتها نمو المؤسسات أو الصناعة أو العلوم أو الحاجات المتعلقة بالموارد البشرية وكل هذه التطورات ساهمت بشكل كبير بتنامي دور هذه الإدارة واختلاف النظرة لدورها وأهميتها ومكانتها .

1-6-2-المطلب الثاني:

الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات في دعم تطبيق الجودة الشاملة في القطاع العام في ماليزيا.

انجاز: ang et la

مكان الدراسة: ماليزيا

زمان الدراسة: 2001

إشكالية الدراسة: هل لتكنولوجيا المعلومات دور في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام في ماليزيا،

منهج الدراسة: المنهج الوصفي

أدوات الدراسة: أداة الاستبيان

أهداف الدراسة: التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

أهم النتائج المتوصل إليها:

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق كافة إبعاد إدارة الجودة الشاملة وفي مقدمة ذلك زيادة الإبداع، والمعلومات، والتحليل وكذلك التأكيد على جودة الموردين، ونتائج الجودة.

الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية.

انجاز: Martinez Lornte

مكان الدراسة: اسبانيا

زمان الدراسة: 2006

أهداف الدراسة: التعرف على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة. النتائج المتوصل إليها: أشارت النتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تطبيق إبعاد إدارة الجودة الشاملة. كما بينت الدراسة أن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق إبعاد الجودة الشاملة يؤثر في الأداء المؤسساتي من حيث التشغيل والجودة، في حين لم يؤثر في الأداء المرتبط بالربحية.

1-7- مميزات الدراسة الحالية:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات سواء كانت إنتاجية او خدمية، ومنه تأتي هذه الدراسة في كونها من الدراسات القليلة التي ربطت موضوع الدراسة، التي تناولت موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة.

ففي الدراسة الأولى الخاصة كانت أوجه التشابه في المتغير المستقل دور تكنولوجيا المعلومات وكذلك في المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي وأداة الدراسة هي الاستبيان، ومن أهم النتائج المتوصل إليها تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في نظام المعلومات، الذي يقوم بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة وبخصوص أوجه الاختلاف كان في المتغير التابع وهو تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك في العينة التي كانت موجهة للمؤسسات الاقتصادية عكس عينة دراستنا التي كانت موجهة لموظفي المؤسسة .

أما الدراسة الثانية لها نفس خصائص الدراسة الأولى، وأهم النتائج المتوصل إليها هي أن معظم المؤسسات تستخدم وسائل الاتصال كالهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني.

أما الدراسة الثالثة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي مؤسسة البريد وان المتغير التابع يتمثل في تحسين جودة الخدمة بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة وأهم النتائج المتوصل إليها أن نسبة 52.5% من أفراد العينة أجابوا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين جودة الخدمة.

أما الدراسة الرابعة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي المؤسسات الاستشفائية وأن المتغير التابع يتمثل في تحسين الاتصال الداخلي بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة وأهم النتائج المتوصل إليها أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي.

أما الدراسة الخامسة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي الجامعة، وان المتغير المستقل يدرس الأثر بدل دور تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع يدرس إدارة الجودة بدل من تحقيقها يتمثل في تحسين جودة الخدمة بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة، وأهم النتائج المتوصل إليها انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الجودة الشاملة، أما الدراسة السادسة تتشابه مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة كانت موجهة لموظفي وزارة المالية، وان المتغير التابع يتمثل في تفعيل وظيفة الموارد البشرية بينما في دراستنا يتمثل في تحقيق الجودة وأهم النتائج المتوصل إليها انه عرفت إدارة الموارد البشرية من حيث الوظيفة والأهداف والأدوار تغيرات متعددة تلازمت مع التغيرات التي شهدتها نمو المؤسسات أو الصناعة وكل هذه التطورات ساهمت بشكل كبير بتنامي دور هذه الإدارة واختلاف النظرة لدورها وأهميتها ومكانتها .

ومن خلال الدراسات الأجنبية نجد أنها تتلاقى مع دراستنا في معظم الخصائص ماعدا العينة موجهة للقطاع العام والمؤسسات الصناعية في حين في دراستنا كانت موجهة لموظفي للمؤسسات الرياضية وأهم النتائج المتوصل إليها أن أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطبيق كافة إبعاد إدارة الجودة الشاملة وفي مقدمة ذلك زيادة الإبداع، والمعلومات، والتحليل وكذلك التأكيد على جودة الموردين، ونتائج الجودة.

كذلك وجود علاقة طردية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تطبيق إبعاد إدارة الجودة الشاملة. وان النتائج المتوصل إليها في دراستنا أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

# الجانب النظري

# الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات

تمهيد:

إن التطورات التكنولوجية الأخيرة التي يشهدها العالم اليوم، أدت إلى استحداث تغييرات كبيرة على كل المؤسسات، فظهر على الصعيد الاقتصادي اقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات، والتي أصبحت ضرورة حتمية من أجل معرفة كل المتغيرات الآنية والمعاصرة، حيث تعد هذه الأخيرة من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات من أجل التطور والبقاء.

ولقد أصبحت المعلومة قوة مؤثرة في قرارات الدول وعلى جميع المؤسسات مهما كان نوعها ونشاطها حيث باتت جميع عمليات وأنشطة المؤسسات، تعتمد على حد كبير على حجم ونوعية المعلومة المتوافرة حيث لا تستطيع جمع هذه المعلومة وتخزينها وتحليلها واسترجاعها دون وجود أساليب وتقنيات حديثة ، ومن هنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات ،والدور الذي تلعبه في تنمية مهارات وقدرات العاملين وفي تحقيق التنسيق والتكامل وزيادة قدرة المؤسسة للاستجابة السريعة للمتغيرات البيئية ،وهذا ما ينعكس إيجابيا على مستويات الأداء وزيادة الإنتاجية ورفع كفاءة أدائها الوظيفي والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها.

وقصد الإلمام بمختلف المفاهيم للتفصيل أكثر في تكنولوجيا المعلومات قمنا بتقسيم الفصل إلى أربعة جوانب رئيسية وهي:

- ماهية المعلومة ونظم المعلومة
- أساسيات حول التكنولوجيا
- عموميات حول تكنولوجيا المعلومات
- تجهيزات تكنولوجيا وشبكة المعلومات

## أولاً: ماهية المعلومة ونظم المعلومات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات لابد من معرفة المصطلحات المشكلة لها والقريبة منها وهي المعلومة، نظم المعلومات، التكنولوجيا.

### 1- مفهوم المعلومة

تعتبر البيانات الركيزة الأساسية للمعلومة، لأن المعلومة عبارة عن بيانات تم معالجتها، وتنوع البيانات يؤدي بالضرورة إلى تنوع المعلومات.

#### 1-1- تعريف البيانات: يمكن تعريف البيانات على أنها:

✓ حقائق وأفكار وأراء تصف حدثاً معيناً، ولكن دون إجراء تعديل أو تفسير أو مقارنة، حيث يتم الوصف لها بكلمات أو أرقام أو رموز ولذلك تعتبر البيانات هي المواد الخام التي تشتق منها المعلومات. (دباس الحميد، 2007، ص 17)

✓ مجموعة من الحقائق الغير منظمة قد تكون في شكل أرقام او كلمات او رموز لا علاقة لها ببعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها. (البكري، وسلطان، 2001، ص 97) ومما سبق نستنتج أن البيانات هي عبارة عن كلمات أو أرقام ليس لها معنى، غير مفهومة وغير واضحة يتم معالجتها للحصول على معلومات لها معنى

#### 1-2- تعريف المعلومات: للمعلومة تعاريف عديدة ونذكر منها:

- يعرفها "Christel وآخرون" بأنها حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفاً محدداً أو ظرفاً محدداً أو تشخص تحديداً ما أو فرصة محددة، وتبعاً لذلك فإن المعلومات هي نتيجة البيانات.
- كما يعرفها كل من "Prusak وDavenport" بأنها رسالة على شكل وثيقة أو اتصال صوتي أو مرئي، هدفها تغيير الطريقة أو الأسلوب الذي يدرك به المتلقي شيئاً ما فيكون لهذه الرسالة أثر في أحكامه وسلوكه، وهذا هو الفرق بين المعلومات والبيانات التي لا تحدث أي أثر. (عليان، 2012، ص 273).

• وتعرف المعلومة أيضاً على أنها "عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معني وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها. (البكري، وسلطان، 2001، ص 97)

ونستخلص مما سبق ان المعلومات هي:

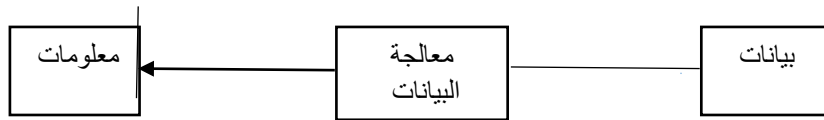
- بيانات تم معالجتها
- المعلومات لها معنى
- المعلومة يستطيع فهمها عند قراءتها على عكس البيانات

#### 1-3- العلاقة الموجودة بين البيانات والمعلومات:

تعتبر البيانات هي المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، وإذا طبقنا مفهوم النظم على تلك العلاقة فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن المعلومات التي ينتهجها النظام.

والشكل التالي يوضح تلك الفكرة.

**الشكل رقم (1): العلاقة بين البيانات والمعلومات.**



المصدر : من إعداد الطالب

**1-4- خصائص وأهمية المعلومة:**

إن المعلومة تساعد في زيادة المعرفة وتقليل عدم التأكد وتدعم عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة، ولكي تحقق المعلومة الفائدة المرجوة منها يجب أن تتصف بعدة خصائص وهي خلال فترة محددة من الزمن، وبشكل عام فإن تحقيق مستويات دقة أعلى يؤدي غالباً إلى زيادة التكاليف ولذلك يتم تحديد المستوى المطلوب من الدقة في ضوء تحليل التكلفة والعائد.

**ب- الشكل:** تقسم المعلومات حسب شكلها إلى معلومات كمية ومعلومات وصفية ومعلومات رقمية ومعلومات بشكل رسوم ومخططات بيانية الذي يضمن سرعة فهمها من قبل الأفراد الموجهة إليهم. **ج- التكرار:** يقيس التكرار مدى الحاجة إلى المعلومات المجمعة والمخزنة في الحاسوب فالمعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات والتي يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار، أما المعلومات الراكدة وغير المستخدمة فيمكن التخلص منها أو حفظها في وسائط تخزين رخيصة التكاليف

**د- المجال:** يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها، ويحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات.

**هـ- المصدر:** يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المنظمة أو خارجها، ويجب أن يهتم نظام المعلومات بتجميع ومعالجة البيانات الإدارية من مختلف المصادر المتاحة.

**و- التوقيت المناسب:** أهمية المعلومة ترتبط بشكل مباشر في توقيت الحصول عليها، فالمعلومة المفيدة الآن قد تفقد قيمتها لو حصلنا عليها بعد ساعة أو أقل.

**ز - اكتمالية المعلومة:** أن المعلومة الدقيقة والتي يتم الحصول عليها في الوقت المناسب قد تكون غير مفيدة إذا لم تكن مكتملة، فالاكتمالية يعني توفير المعلومات التي تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها، ويعتبر تقديم المعلومات الكاملة من الأهداف الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية.

ح-الصلة: يجب أن تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة التي تجري معالجتها، ولذلك فإنه يجب يقوم نظم المعلومات بالاهتمام بالمعلومات المتعلقة بالموضوع بصلة. (برهان، ورحو، 2015، ص29)

م-المرونة: يجب أن تتوفر في المعلومات خاصية القدرة على التشكيل، أي القدرة على تشكيلها إلى أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو صلوات ناطقة.... الخ.

ي-سهولة النسخ: أي أن مستقبل المعلومة يستطيع نسخ ما يتلقاه من معلومات بسهولة. (بدير، 2010، ص128)

سبق نستخلص أن من خصائص المعلومة أيضا هي القدرة على إعادة صياغة المعلومة المكتوبة في شكل قوائم أو في شكل منحنيات بيانية (أعمدة، دوار نسبية) أو في شكل مخططات وجدول.

**1-5-أهمية المعلومة:**

تكمن شدة المعلومة من شدة الحاجة إليها:

- 1-لأنها تساعد المؤسسة في اتخاذ القرارات الصحيحة التي تحقق الأهداف المرجوة.
- 2-المعلومات تمكن المدراء ومتخذي القرارات من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم بشكل سليم ودقيق.
- 3-أصبحت المعلومات أكثر أهمية لأنها اعتبرت موارد اقتصادية ذات قيمة، وتحدد قيمتها بمدى ملاءمتها من حيث الكم والكيف، والتوفيق في بيئة الأعمال التي تتصف بسرعة التغيير والتطور الدائم في الأهداف والبدائل والوسائل، ويجب ان يكون تدفق دائم للمعلومات ليستطيع متخذو القرار التخطيط والرقابة على الأعمال، بالإضافة الى تحديد نتيجة نشاط وقياس المركز المالي لأي مؤسسة.
- 4-المعلومات مهمة جدا في المؤسسة، لأنها تمكن الإدارة من اتخاذ القرارات السليمة وتتكفل بتحقيق الأهداف، ويجب أن تتوفر خصائص في المعلومات بحيث تكون مفهومة وصحيحة ودقيقة، حتى يتم استخدامها بإيجابية في اتخاذ القرار وبذلك تؤدي لنجاح المؤسسة وتحقيق الصفة التنافسية لديها.
- 5-تساعد المؤسسة في زيادة معرفتها، وتحديد البديل الأفضل لها، ويمكن استخدام المعلومات في نشاطات المؤسسة ومنها ما يلي:

- تحديد المشاكل ومعرفة عناصرها
- التخطيط ووضع القرار
- وضع أساليب متابعة ومراقبة

- الحصول على النتائج الدقيقة والصحيحة . (فرحي، 2013، ص6-7)

وما سبق نستنتج ان المعلومة مهمة بالنسبة لأي مؤسسة، والحصول عليها في الوقت المناسب يساعدها على مواجهة التهديدات وزيادة الفرص.

## 1-6- أنواع المعلومة:

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها وهدفها وحجمها وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع، ويمكن تصنيف المعلومات إلى مجموعة رئيسية نذكر منها على سبيل المثال:

- **المعلومات التاريخية:** وهي المعلومات التي يتم جمعها عبر الزمن وتتعلق بقدرات زمنية
- **المعلومات العلمية:** وهي المعلومات التي تخضع إلى اختبارات وتجارب قبل تعميمها حول الموضوع الذي يتعلق به مثل المعلومات الفيزيائية، الكيميائية، الرياضية.
- **المعلومات الأدبية:** وهي المعلومات التي تعكس الاتجاهات والآراء والمعتقدات والأفكار للأشخاص الذين قاموا بإعدادها.
- **المعلومات الفنية:** وهي المعلومات التي توضح كيفية أداء وإنجاز وتنفيذ الأمور الفنية والأعمال المتخصصة مثل المعلومات الطبية الهندسية، القانونية.
- **المعلومات الوظيفية:** وهي المعلومات التي تتعلق بأي المجالات العامة مثل المعلومات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية.
- **المعلومات الإدارية:** وهي المعلومات التي تتعلق بكافة مجالات وأنشطة ووظائف المنظمات. (السمرائي، والزعبي، 2004، ص25)

وهناك معلومات أخرى للمعلومات وهي:

- **المعلومات التطويرية أو الإنمائية:** مثل قراءة كتاب أو مقال والحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه.
- **المعلومات الإعجازية:** وهي المعلومات التي يحصل الإنسان من خلالها على مفاهيم وحقائق تساعده على إنجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار.
- **المعلومات التعليمية:** وهذه تتمثل في قراءة الطلبة في مراحل حياتهم العملية للمقررات والمواد التعليمية.

- **المعلومات الفكرية:** وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات عناصر المشكلة. (المدادحة، والذيابات، 2004، ص119)

ومما سبق نستنتج أن تصنيف المعلومات يختلف من باحث إلى آخر، فالفرق بين التصنيفين هو أن التصنيف الأول يعتمد على نوع المعلومة من حيث الموضوع الذي تتبناه أما التصنيف الثاني فيعتمد على نوع المعلومات بصفة عامة.

## 1-7- طرق الحصول على المعلومات:

هناك طرق عديدة للحصول على المعلومات، والتي يمكن تقسيمها إلى

- 1-7-1- **الحصول على المعلومات بشكل الغير مقصود:** أي عن طريق المعلومات المنشورة في الصحف والمجلات، وتعتبر المعلومات الواردة عن هذه الطرق اقل المعلومات تكلفة.

**1-7-2- الحصول على المعلومات بشكل مشروط:** ونعني بهذه الطريقة هي استقبال المعلومات وإدارتها وتحليلها لتقييم مدة فائدتها لعملية التخطيط مثل قراءة المجالات المتخصصة.

**1-7-3- البحث غير الرسمي:** ونعني بها هي الجهود الغير منظمة او الغير مخططة المبذولة للحصول على المعلومات المرتبطة بتحقيق هدف محدد.

**1-7-4- البحث الرسمي:** وتعبّر عن الجهود المنظمة والمخططة لاستقبال معلومات محددة لأغراض معينة مثل: بحوث التسويق، والإنتاج... الخ.

وعادة تكون تكلفة الحصول على المعلومات بطريقة رسمية مرتفعة تتطلب جهود تخطيطية مسبقة وتتمثل أهم طرق البحث الرسمي فيما يلي:

- وسيلة المقابلة الشخصية: تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات، حيث هناك من المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها الا بالمقابلة وجها لوجه، وفي مناسبات عديدة قد يدرك الباحث انه من الضروري رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث.

- وسيلة الاستبيان: عبارة عن وسيلة لجمع المعلومات عن طريق استمارة يجري ملؤها من قبل المستجوب ونجد ان هذا الأخير هو سيد الموقف، ونستخدم هذه الوسيلة لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجوبين، بشأن الحقائق التي هي على علم بها ولهذا يستخدم الاستبيان لكشف عن حقائق الممارسات الحالية والاستطلاعات الرأي وميول الأفراد.

- الملاحظة: تشمل هذه الطريقة على إرسال ملاحظين لتسجيل ما يحدث فعلا كما يندرج القياس الفعلي او الحساب ضمن هذه الطريقة، وأمثلة ما يحدث في إحصائيات الرقابة على الجودة.

التقارير: تقوم على أساس الملاحظات أو الأحاديث الغير رسمية، وقد تكون هذه التقارير قاصرة ومتحيزة، ولكنها في أحوال أخرى قد تكون مفيدة للغاية.

### **1-8- قيمة المعلومة**

ان قيمة نتائج المعلومات او النشاط من قبل متخذي القرار الذين يستخدمون هذه المعلومات لتحسين الربحية تتلخص في:

تخفيض التكاليف الغير ضرورية تطبيق فنون تسويقية تحليل أفضل مسافات التكاليف تحسين التقنيات. (سيد صابر، 2011، ص47)

### **1-9- جودة المعلومة:**

حتى وان تم إرسال المعلومات بطريقة فعالة فان جودة المعلومات تتحدد بطريقة استخدامها بواسطة متخذ القرارات، بمعنى اخر ان جودة المعلومات تتحدد بقدرتها على تحفيز الفرد متخذ القرارات ليتخذ موقفا معينا، وان يصل الى قرارات أكثر فعالية وهناك ثلاثة عوامل تحدد درجة جودة المعلومة وذلك من قبل من يستخدم هذه المعلومة وذلك من قبل من يستخدم هذه المعلومات وهذه العوامل الثلاثة وهي:

- منفعة المعلومات لنتخذ القرار

- درجة الرضا عن المعلومات من قبل متخذ القرار
- الأخطاء والتحيز. (ملوخية، 2009، ص54)
- ويمكن القول أن قيمة وجودة المعلومة:
- تكون عند الحصول عليها في الوقت المناسب
- تكون عند الحصول عليها بأقل تكلفة
- وأن تكون من مصدر موثوق به

## 2- مفهوم نظم المعلومات

يعتبر نظام المعلومات مهما للمنظمات للتعامل مع جميع أنشطة تشغيل البيانات وتزويد المستخدمين بالمعلومات اللازمة خاصة المسيرين وأصحاب القرار .

### 2-1- تعريف نظم المعلومات:

عرف (ALTER) عام 1960 نظم المعلومات على انه" النظام الذي يستعمل تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق نقل وتخزين وجمع تحريك او نشر المعلومات المستعملة في العديد من العمليات . (جودي، 2017، ص101).

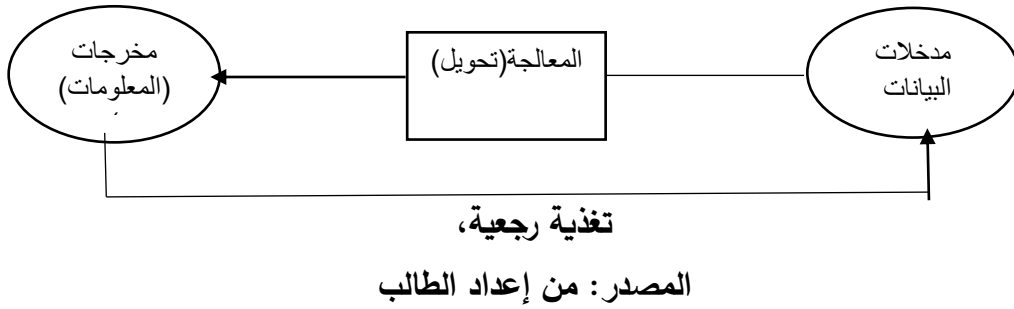
- أما نظام المعلومات من منظور إدارة الأعمال فهو ذلك الحل التنظيمي الذي تتوجه إليه وتتخذ الإدارة في المنظمة مستخدمة ومسندة على تقنيات تكنولوجيا المعلومات فيها لما تفرضه معطيات البيئة والمحيط من واقع مشكلات. (بوطيية، 2012، ص48)

- وإضافة إلى إسناد عمليات اتخاذ القرارات وتنسيقها ومتابعة التنفيذ فان نظم المعلومات تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكلات والمفاضلة بين البدائل الحل لكل منها واختيار الحلول التي تتفق مع المعايير والمقاييس التي تضعها إدارة المنظمة عموماً لعملياتها.

- مجموعة من المدخلات التي تمثل بيانات ومعطيات مختلفة، يتم معالجتها للوصول إلى مجموعة من المخرجات للحصول على نتائج أفضل مقارنة بالمعايير المحددة لقياس الفائدة أو المردود. (النجار، 2010، ص39).

من التعاريف سابقة الذكر نستخلص أن نظام المعلومات هو عبارة عن عناصر مادية تستعملها المؤسسة لمعالجة البيانات التي تعتبر مدخلات للحصول على معلومات التي تعتبر كذلك مخرجات إضافية إلى التغذية العكسية والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (02): نظام المعلومات.



2-2- أهداف نظام المعلومات: يتمثل الهدف الرئيسي لنظام المعلومات في تزويد كافة المستخدمين بالمعلومات الضرورية والتي تساهم في تحقيق الأهداف التي يسعون إليها، وتتمثل أهداف نظام المعلومات فيما يلي:

- توفر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة وذلك للتخفيف من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات.
- الوصول إلى الفعالية لاتخاذ قرارات ذات جودة أفضل بالتحليل المفصل لتدفق العمل في المنظمة.
- تحقيق الكفاءة والمقصود بها القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة اقل.
- التعرف على الفرص واستغلالها، وذلك بتوفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة او خارجها.
- تحسين أداء المنظمة بتقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالجم الكافي.

2-3- وظائف نظام المعلومات:

- فيما يتعلق بالوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات يمكن القول أنها تتلخص فيما يلي:
- تجميع البيانات وتشغيلها: ادخال البيانات الى النظام وتقييمها والتحقق من صحتها ثم تبويبها ثم تصنيفها وترتيبها في دفعات متشابهة لتتحول الى معلومات قابلة للاستخدام.
  - تخزين واسترجاع المعلومات: يتم حفظ البيانات والمعلومات وتخزينها بطريقة يسهل الرجوع اليها عند الحاجة لاستخدامها في القرارات المستقبلية.
  - رقابة وحماية البيانات والمعلومات: تتضمن التأكد من خلو البيانات والمعلومات من الأخطاء خلال مراجعتها وضمان عدم التلاعب والعبث بها.
  - تحديد المسؤولية: تساعد في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنظمة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء، ومنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

2-4- خصائص نظام المعلومات:

- تتميز نظم المعلومات بخصائص أساسية تعتبر بمثابة معايير مساعدة على تقييم كفاءة هذا النظام وفعاليتها في المنظمة، ومن بين أهم هذه الخصائص نجد:
  - التوازن: يعمل على تحقيق التوازن بين الأهداف المرجوة، وبين دقة المعلومات وتكلفة الحصول عليها.
  - التكامل بين عناصر النظام: يمثل وحدة متماسكة، حيث يوفر التكامل مع كل وحدات المنظمة والتي يخدمها النظام.
  - توفير المعلومات اللازمة: من حيث درجة دقتها وزمن وصولها.
  - تحقيق الكفاءة والفاعلية: إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية.
  - تحديد التغيرات البيئية: من خلال عملية التردد واليقظة المستمرة التي تمكن من استغلال الفرص المتاحة وفي نفس الوقت تجنب العراقيل والتهديدات الخارجية.
  - التواصل: يعتبر نظام المعلومات شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها.
- ثانياً: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات**

إن وجود التكنولوجيا في المؤسسات مهم جداً مهما كان نوعها وشكلها، وهذا نظراً لأهميتها وحتمية وجودها وانتشاره

#### 1- تعريف التكنولوجيا: للتكنولوجيا تعريف عديدة تختلف من باحث إلى آخر نذكر منها:

✓ هي الأسلوب المنهجي المنظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية، والتكنولوجية الحديثة تتمثل في الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب مع الأجهزة الأخرى. (كمال، 2012، ص117-118)

✓ هي الأدوات والأجهزة والكمائن والأساليب والأفكار التي تتجسد في أهداف العمل والطرق المستخدمة استخداماً اقتصادياً.

✓ يعرفها "Jean Perin" بأنها المعرفة المنظمة المشكلة للتقنيات.

✓ كما يعرفها "Root" بأنها مجموعة المعارف التي يمكن أن تستعمل في إنتاج وإنشاء سلع جديدة.

أما من حيث تعريفها من حيث اللفظ فهي مركب من مقطعين "Techno" وتعني في اللغة اليونانية الفن أو صناعة يدوية و(Logiie) تعني علم أو نظرية، وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي". (زمام، وسليمان، 2013، ص165) ومن التعاريف سابقة الذكر نستنتج ان التكنولوجيا هي مجموعة من العناصر المادية (الحاسوب، البرمجيات، الأنظمة... الخ) بالإضافة إلى العناصر الغير مادية أي المعنوية (المعارف والأفكار... الخ) المستعملة من اجل تحسين الأداء والإنتاجية.

## 2-عموميات حول تكنولوجيا المعلومات

لقد تم التطرق في المباحث السابقة إلى المصطلحات التي تتشكل منها تكنولوجيا المعلومات، أما في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات أهدافها، أهميتها.

### 2-1-تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد تعددت التعاريف التي تخص تكنولوجيا المعلومات ومنها ما يلي:

✓ تكنولوجيا الحاسوب الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات وغيرها من تكنولوجيا معالجة المعلومات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب.

(العمرى، والسمراني، 2009، ص 132)

✓ كل أداة حاسوبية يستخدمها الأفراد في عملهم مع المعلومات، ولدعم أنشطة معالجة المعلومات في المؤسسة.

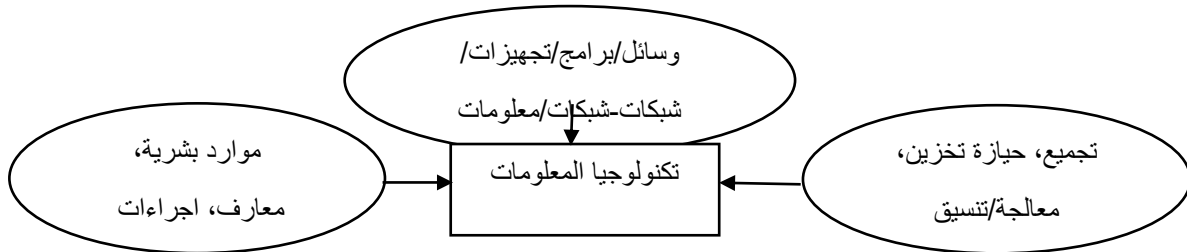
✓ وجاء في تعريف منظمة "اليونيسكو" بانها تطبيق التكنولوجيات الالكترونية ومنها الكمبيوتر والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها، واسترجاعها، وتوزيعها، ونقلها الى مكان اخر.

✓ كما يعرفها "اوبرين" بأنها المعدات والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات وتكنولوجيا معالجة المواد الأخرى.

✓ ويعرفها "مارتن وبراون" على أنها تكنولوجيا الحاسوب (أجهزة وبرمجيات) لمعالجة وتخزين المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات اللازمة لبث المعلومات (الكساسبة، 2001، ص34)

✓ ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص ان تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من التجهيزات والبرمجيات التي تستعملها المؤسسة من اجل تحقيق جودتها وتحسين الأداء.

الشكل رقم(3): تكنولوجيا المعلومات



المصدر: عبد الرزاق حميدي، تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتعزيز المصارف، مجلة المعارف، العدد13، الجزائر، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، 2012، ص158.

## 2-3- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات:

مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور مترابطة والتي تتحصر في خمسة مراحل وهي:

• المرحلة الأولى:

وتتمثل في اختراع الكتابة السومرية او المسمارية ثم الكتابة التصويرية ثم مختلف الأنواع الأخرى.

• المرحلة الثانية:

وتتمثل في اختراع الطباعة ابتداء من الحجرية الثابتة ثم الحروف المعدنية الثابتة ثم بعد ذلك الطباعة المعدنية المتحركة.

• المرحلة الثالثة:

وتمتد بثورة المعلومات ابتداء من اختراع الطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، واختراع الحاسوب وصولاً إلى إنشاء الشبكات المعلوماتية.

• المرحلة الرابعة:

وتتمتد من أوائل محاولات بناء حاسوب الأجيال الأولى للحاسبات وبداية عمليات تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحاسبات، ومراحل الحواسيب الصغيرة.

• المرحلة الخامسة:

وتبدأ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلقت عليها اسم الدوائر الالكترونية المتكاملة، والجيل الرابع للحاسبات والتي تتميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجة المايكروية والحاسبات المايكروية، ونظم الأقراص المكتتزة والانترنت والتطورات.

2-4- أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن تكنولوجيا المعلومات ليست مسألة فنية فحسب، ولكنها مسألة حضارية وثقافية فهي ترتبط بتغيير قيم ومفاهيم وعادات سائدة في المجتمع، وان يسبقها إقرار بان المعلومات أكثر أهمية من التكنولوجيا بقدر كبير، ولا تدعوا الحاجة هنا لإثبات فوائد المعلومات، إذ أنها أصبحت معروفة لدى القاصي والداني، كما ان صانعي القرارات في أرجاء الوطن يكثرون ترديد كلمة معلومات في كل مرة يتحدثون فيها عن التنمية والتطوير في القطاعات المختلفة. (احمد، 1993، ص42)

وبهذا الصدد يضيف سعد غالب ياسين إلى أن تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيسي لنشاطات الأعمال في عالم اليوم، وذلك بسبب القرارات والإمكانيات لهذه التكنولوجيا، والمتمثلة في

- السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات في أرجاء العالم.
- تقديم وبوضوح معلومات تتحدى العقل البشري.
- تخزين كميات كبيرة من المعلومات في مكان صغير وسهل الوصول اليه.
- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة.
- تشغيل عمليات الأعمال شبه الآلية والمهام المنجزة يدويا بشكل آلي. (الخفاجي، وآخرون، 2008، ص85).

كما أصبحت تكنولوجيا المعلومات وما يرافقها من تقدم علمي وتقني وتغيير نوعي في حقول المعرفة فضاء رحبا من خلال انبثاق ثورة المعلومات وشبكة الانترنت، الأمر الذي جعل منها ومن أدواتها القاعدة التقنية للانطلاق في مجال الأعمال، فقد أصبح استخدام التكنولوجيا في الحصول على المعلومة ونقلها من أهم الركائز التي تمكنها من مواكبة التطور والتقدم في المجالات كافة، إضافة إلى أثر ذلك في توفير الوقت والجهد والمال، سواء كان ذلك في مجال الحصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها. (العبادي، والعارض، 2012، ص 27)

## 2-5- خصائص تكنولوجيا المعلومات

- لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:
  - تقليص المسافات: فالتكنولوجيا تجعل الأماكن متجاورة إلكترونيا
  - تقليص المكان: حيث ينتج عن وسائل التخزين استيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي يمكن التوصل إليها بيسر وسهولة. (العبادي، والعارض، 2012، ص 29)
  - الكونية: البيئة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة ان تتبع المسارات المعقدة تكف المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية ذهابا وإيابا أقصى مكان في الأمر إلى أدناه. (شطاح، 2006، ص 26)
  - الجماهيرية: ومعناه أن المعلومات قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير)، أو قد توجه إلى فرد بعينه.
  - النمومة: بمعنى آخر أسرع، أرخص، ... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
  - الذكاء الصناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هي تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج. (بديسي، 1994، ص 5)
  - قابلية التوصيل: أي إمكانية الربط بين مختلف الأجهزة الاتصالية على اختلاف أنواعها وشركات أنتاجها والبلدان المصنعة لها.
  - اللاتزامنية: ويعني إمكانية استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدمين مما يجعلهم غير مطالبين باستخدام الأنظمة في نفس الوقت.
  - الثبات: تميزت تكنولوجيا المعلومات بقدرتها على أداء نفس الأعمال والوظائف، وبنفس الوتيرة والتكرار نفس المهام، فالحاسوب يمتاز بقدرته على تكرار العمل بصورة ثابتة أي إجراءه مرة بعد أخرى بنفس الأسلوب ويحصل على نفس النتائج تماما، ولأي عدد من المرات. (الصباغ، 1998، ص 184)
  - تكوين شبكات الاتصال: وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين ومنتجي الآلات مما يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى. (بديسي، 1994، ص 5-6)
  - التفاعلية: لأن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكنه أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت وهذا ما يعرف في العملية الاتصالية برفع الصدى ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- اللامركزية: ما يوفر نوعاً من الاستقلالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت مثلاً يتمتع بالاستمرارية في العمل وذلك في كل الحالات لأنه لا يمكن لأي جهة مهمة كانت أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

- قابلية التحرك والحركية: وذلك لأنها تسمح للمستخدمين بالاستفادة من خدماتها في أي مكان وحتى أثناء التنقل مثل استعمال الحاسب الآلي النقال وحتى الهاتف النقال.

- قابلية التحويل: هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

## 2-6- وظائف تكنولوجيا المعلومات

1- **تحصيل المعلومات:** ويكون عن طريق جمع البيانات والمعطيات التي تمكن المستفيد منها فيما بعد وذلك في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة إلى وقت الحاجة وهذه المعلومات يمكن أن تأخذ عدة أشكال نصية، أرقام، صور، إحصائيات... الخ.

2- **المعالجة:** وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها فالمعالجة حيث تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك ومعنى المعالجة هو تحويل أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر ويمكن تمييز عدة أنواع من المعالجة

- معالجة النصوص

- معالجة الأشكال

- معالجة الأصوات

3- **الخلق:** وهناك من يشير إلى مصطلحات التخليق، لكن المهم تكنولوجيا المعلومات تتيح لنا إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.

4- **التخزين والاسترجاع:** من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والتي تعبر مما يميز به هي قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات، يمكن المحافظة على المعلومات في أقل حيز ممكن واسترجاعها عند الحاجة. (تومي، 2016، ص 69)

5- **نقل وإرسال المعلومات:** لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات في أي نقطة في العالم، عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال الحديث، وظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات والشبكة العالمية للمعلومات.

لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإنسان إمكانيات التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود وإرسال المعلومات إلى حيث يشاء. (تومي، 2016، ص 70).

## 2-7- متطلبات تكنولوجيا المعلومات

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات والمؤسسات يتطلب القيام بدراسات وافية لما تحتاجه وما تتطلبه من تحقيق التدفق الحر للمعلومات وإنجاز الأهداف المنشودة من وراء تطبيق هذه التكنولوجيا، وقبل أن تقوم بشراء أدوات تكنولوجيا المعلومات يجب ان نطرح على أنفسنا مجموعة من الأسئلة وهي:

- ماهي الأسباب التي أدت بنا إلى التفكير في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات؟  
- ماهي الوسائل والمعدات التي نحتاجها؟

- هل لدينا الإمكانيات المادية والبشرية والبنى التحتية لإدخال هذه التكنولوجيا؟  
- ما هو الحل البديل في حالة فشل هذه الخطوة في إثبات ثمارها؟

- هل إدخال هذه التكنولوجيا سيؤثر على العاملين والمؤسسة ككل؟

- هل لدينا القدرة على تجاوز الأخطار التي تتعرض لها تكنولوجيا المعلومات؟

ان طرح هذه الأسئلة وغيرها تجعلنا أكثر دراية ومعرفة بالشئ المراد استحداثه لكيلا يقبل الإنسان على شراء هذه التكنولوجيا بأثمان باهظة ثم تتسبب له في تحقيق نتائج وخيمة، والعيب ليس في تكنولوجيا المعلومات بل في عدم توفر متطلبات تطبيقها ومن أهمها:

1- الاستعمال الفعال والتطبيق الأنجح لتكنولوجيا المعلومات غالبا ما يتطلب بعض التغييرات في الهياكل الاجتماعية والأنظمة الإدارية التي تتعامل مع التكنولوجيا.

2- توفير المكان المناسب والجو الملائم لان تكنولوجيا المعلومات عرضة لكثير من الأخطار سواء كانت طبيعية مثل الزلازل والفيضانات والرطوبة والحرارة، او البشرية مثل التخريب والسرقة.

3- الاهتمام بتوجيهات الإدارة والمحتوى الضمني الذي تستخدمه لتدعيم التغيير التكنولوجي المبتكر

(حسن، 2003، ص 463)

4- توفير متخصصين على درجة عالية من القدرة على التفكير والتخطيط والتجديد والإدارة حتى يتمكن من الدخول الى سوق المعلومات الرائجة التي يشتد فيها التنافس بين الشركات والهيئات.

5- توفير الرغبة لدي الإدارة في تبني توجهات واضحة اتجاه تخريب وتحمل المخاطر، وان لا يبقى دوره فقط هو الالتزام بالاستجابة للطلبات وردود الأفعال اتجاه ما يحدث.

6- ضرورة رفع مستويات التعليم الأساسي والجامعي والتدريب وتظافر سياسة التشغيل مع غيرها من السياسات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.

7- الحاجة المستمرة للمهارات الفردية والخلقية والتعليمية الملائمة للعمل على تطوير الذكاء الاصطناعي والحرص على حسن استخدامه حيث ان الطلب يزداد أكثر فأكثر على الخبراء للتعامل مع تكنولوجيا

المعلومات تصميما وتطويرا. (قندليجي، 2008، ص 28)

3- معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

رغم الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات في التحول الذي يشهده العالم إلا أن الاستفادة القصوى من الخدمات وتطبيقات هذه التكنولوجيا فتحول دونها بعض المعوقات والتي تضاف إلى عدم توفر متطلبات تكنولوجيا المعلومات ونذكر منها:

- ضعف البنية التحتية التي تواكب ثورة المعلومات، والتي تتمثل أما في غياب الاعتمادات المالية التي تخصصها الدول لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وقلة الخبرات
- وعدم توفرها بالشكل الذي يقابل التطورات المتوالية لهذه التكنولوجيا، أو لعدم وجود الكفاءات التي تتوافر لها الخبرة والعلم لإدارة القطاع التكنولوجي.
- الكلفة الباهظة لأجهزة تكنولوجيا المعلومات نتيجة احتكار سوقها من طرف الشركات الكبرى.
- عدم وجود ثقافة الوعي حول ما يمكن أن توفره تكنولوجيا المعلومات.
- وجود العقبات الإجرائية والتنظيمية وفرض أعلى الرسوم على الواردات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات.
- محدودية توفر المهارات اللازمة . (تومي، 2016، ص30)

#### 4- تجهيزات تكنولوجيا المعلومات

##### 4-1- الحاسوب:

**4-1-1- تعريفه:** يعرف الحاسوب بأنه "آلة تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل الكترونية، وتحت تحكم البرامج المخترنة به ، (محمد، وكامل، 1999، ص7) فالحاسوب يعتبر آلة مادية تقوم بمعالجة البيانات من خلال إجراء عمليات حسابية ومنطقية عليها عن طريق مجموعة من البرامج الموجهة لها الحاسوب، ويعرف أيضا بأنه "عبارة عن مجموعة من الأسلاك والدوائر الكهربائية والالكترونية، فالحاسوب لا يفهم لغة البشر وإنما يتم به إدخال المعلومات بلغة الآلة ، (احمد، 1985، ص307)

ويشيد هذا التعريف إلى أن الحاسوب مجموعة من الأجهزة المترابطة والمتصلة ببعضها البعض لتأدية وظيفة معينة، ويتم من خلالها إدخال المعلومات ومعالجتها بواسطة لغاته أو برامجه واستخراجها بسرعة بالغة، وقدرة الحاسوب لا تفوق العقل البشري وإنما ينفذ أوامر يتلقاها من الإنسان فقط .

##### 4-1-2- تطور الحاسوب:

لقد تطورت الحاسبات الالكترونية بعدة أجيال، بدءا من أول استخدام للحاسوب في بحوث العمليات ثم تطور وأصبح يستقبل البيانات الذهنية إلى جانب الأرقام، وبذلك بدأ يحقق انطلاقة النهائية وأصبح بإمكان استخدامه في مجالات واسعة، وفي ما يلي نستعرض مسيرة هذا التطور .

##### • الجيل الأول (1940-1956)

تكونت أول شركة لإنتاج الحاسبات على المستوى التجاري باسم UNIVC. (مكاوي، 1993، ص60)

الجيل الثاني (1956-1963)

في أوائل الستينيات، حيث حل الترنزيستور محل الصمامات المفرغة ليصبح أصغر وأكفأ أسرع.-  
الجيل الثالث (1964-1971)

جاء نتيجة استخدام شرائح الدارات المتكاملة. (نبيل، 1999، ص60)

• الجيل الرابع (1971-1981)

ولا يختلف عن سابقه الا في كثافة العناصر الالكترونية التي أمكن دمجها في رقيقة السليكون. (عبد  
الحق، 2000، ص144)

الجيل الخامس (1981 الى يومنا هذا)

تبدأ هذه المرحلة مع ظهور الحاسبات الشخصية الى يومنا هذا، حيث تميزت هذه الحاسبات بصغر  
الحجم وبسهولة التشغيل.

**4-1-3- مكونات الحاسوب:**

يتكون الحاسب الالكتروني من ثلاث وحدات رئيسية ولا يمكن ان يعمل بدون واحد منها وهي:

○ **وحدات الادخال :**

وهي المسؤولة عن ادخال البيانات والبرامج الى الحاسب وفق لغة يفهمها تسمى لغة الحاسب،  
وتعرف بانها الأجزاء الصلبة المستخدمة لإدخال البيانات. (الداهمة، 2007، ص339)

فهي تمثل حلقة الوصل بين مستخدم الحاسب والحاسب نفسه، فمن خلال هذه الوحدات يستطيع  
مستخدم الحاسب ادخال البيانات والبرامج الى ذاكرة الحاسب، وتتولى هذه الوحدات تحويل الحروف  
والأرقام والرموز التي يدخلها المستخدم الى ما يناظرها من الشفرات او الرموز الثنائية، وفقا لنظام الترميز  
المستخدم في الحاسب ثم ارسالها الى الذاكرة، (سيد صابر، 2007، ص193)

وتتمثل اهم وسائل ادخال البيانات في ما يلي:

○ لوحة المفاتيح، الفارة، الماسح الضوئي، شاشة اللمس، وحدات الإخراج، الشاشة، الطابعة، عارض  
البيانات، مكبرات الصوت.

○ **وحدة المعالجة المركزية:**

تعتبر وحدة المعالجة المركزية اهم جزء في الحاسوب، وهي المكان الذي تتم فيه معظم العمليات  
الحسابية او في الحواسيب الصغيرة يطلق عليها بالمعالج، 4 وتتكون وحدة المعالجة المركزية من ثلاث  
وحدات رئيسية وهي:

○ **وحدة لحساب المنطق:** تقوم بعمليات الحسابية، والمقارنات المنطقية المتكررة التي تضمن الحاسب  
والمنطق على عدد كبير من السجلات ودوائر الجامع والعدادات، وتقوم هذه الوحدة بمعالجة الفعلية  
للبيانات بتوجيه من البرنامج المعين الذي تتحكم فيه وحدة الرقابة. (السيد، 2004، ص32)

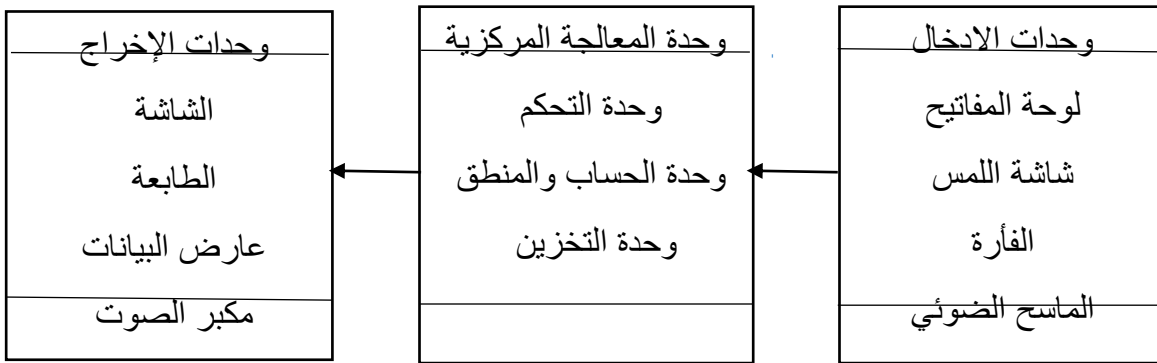
○ **وحدة التحكم والمراقبة:**

وهذه الوحدة تقوم بأعمال التحكم والرقابة الآلية والتنظيم والتنسيق بين وظائف الوحدات المختلفة، وتقوم بالإضافة الى ذلك بتفسير التعليمات الموجودة بالبرامج، ومن ثم توجيه العمليات اللازمة لجميع وحدات الحاسب. (حلمي، 1991، ص124)

○ وحدة الذاكرة والتخزين:

وظيفتها تخزين البيانات والبرامج في الذاكرة سواء في الذاكرة الرئيسية او المخزنة داخل الحاسب او وحدات التخزين الخارجية (الثانوية) كالقرص الصلب، او القرص المضغوط، والأقراص الليزرية. (بدر، 2003، ص34).

شكل رقم (4): مكونات الحاسوب الالي:



4-1-4-أنواع الحواسيب:

لقد أدى التطور الهائل في صناعة الحواسيب، وكذا الانتشار الواسع في استخدامها الى ظهور حواسيب كثيرة، تختلف عن بعضها البعض في الحجم والتمن والأداء، ويمكن تقسيم الحواسيب وفقا لمعيارين مختلفين:

4-1-4-1-من حيث الحجم:

يمكن أن نميز بين الأنواع التالية:

-**الحواسيب الكبرى:** وهي حواسيب كبيرة ذات قوة عالية وسرعة فائقة على الشركات والمنظمات الكبرى وعادة ما تكون في شكل حاسوب مركزي تتصل به طرفيات تقوم بإدخال وإخراج البيانات وترتكز كفاءة الحاسب الالكتروني في عظمة ذاكرته الالكترونية وسرعته الفائقة في عمله. (محمد، وآخرون، 2004، ص6)

-**الحواسيب المتوسطة:** وهي حواسيب صغيرة نسبيا في الحجم واقل سعرا، بعضها يكون في حجم المكتب وبعضها يكون أصغر من هذا مما يمكن وضعها فوق المكتب. (بشادي، 1983، ص16).

-**الحواسيب المصغرة:** وهي أكثر استخداما وانتشارا في العالم، لصغر حجمها وانخفاض ثمنها، وهي بدورها لها العديد من الأشكال، مثل الحواسيب المحمولة . (سونيا البكري، 1999، ص162)

4-1-4-2-من حيث طريقة العمل:

الحاسبات القياسية: وهي تلك الحاسبات التي تقوم بتشغيل البيانات المتعلقة بالظواهر الطبيعية كالتغيرات في درجة الحرارة، وابتسط مثال لهذه الحاسبات هو الترمومتر الذي يرتفع فيه الزئبق او ينخفض متجاوبا مع ظاهرة طبيعية هي الحرارة . (سيد صابر، 2011، ص61)

الحاسبات الرقمية: وهي الحاسبات التي تعالج الأرقام والحروف وذلك بان تحول الحروف الى ارقام وتقوم بتشغيل هذه الأرقام لتحويلها من بيانات الى معلومات مفيدة. (بشادي، 1983، ص18)

#### 4-2- الأقراص الضوئية:

هناك عدة وسائل للمعلومات لقيت اهتماما كبيرا من جانب اخصائي المعلومات والباحثين فالأقراص الضوئية هي وسائل لتخزين المعلومات، او عينة معلوماتية مصنوعة من المواد المختلفة وغالبا ما تصنع من البلاستيك وتغطي بطبقة فضية، وفي بعض الأحيان تصنع من مواد صلبة لها خصوصيات تمكنها من الصمود وعدم التأثر بالأشعة الضوئية التي تستخدم لتسجيل المعلومات عليها او لاسترجاع المعلومات منها، وهي عدة أنواع:

- أقراص بصرية قياسية.

- أقراص القراءة المباشرة.

- الأقراص الضوئية فقط.

- الكتابة مرة واحدة وقراءات عديدة.

- الأقراص المكثفة التفاعلية.

- الأقراص المرئية للقراءة فقط.

كما يمكن تقسيمها الى ثلاث أنواع رئيسية:

- الأقراص ذات القراءة فقط.

- الأقراص ذات الكتابة مرة واحدة فقط.

- الأقراص القابلة للمحو. (عبد المالك، 2004، ص59).

#### 4-3- الماسح الضوئي:

هو أحد الأجهزة والمعدات الملحقة بالحاسوب، يقوم بفحص وإدخال مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمصورة والمرسومة والمخطوطة إلى ذاكرة الحاسوب، عن طريق تحويلها إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب، وذلك عن طريق برنامج خاص يقوم بالتعرف على الخطوط، يطلق عليه اسم برنامج التعرف على السمات الضوئية. (قندليجي، والسمرائي، ص 313)

و للماسحات الضوئية عدة أنواع نذكر منها:

4-3-1- الماسح اليدوي: تتم عملية المسح بتمرير الماسح على الوثيقة المراد مسحها

4-3-2-الماسح الضوئي الرأسي: في هذه الحالة الوثيقة تخضع لنظام متحرك دوريا، يعرضها على المجال لقراءتها ويطلق عليه أيضا بماسحات الكتب، ويتميز بالحد من مخاطر اتلاف المصدر اثناء عملية المسح الضوئي ناهيك عن تجاوزه عائق انحناء الكتب والمجلدات.

4-3-3-الماسح الضوئي المسطح: تشبه آلة تصوير المستندات حيث يتم وضع الصورة فوق شاشة زجاجية ثم يتحرك الراس الماسح فوقها داخل الوحدة نفسها، وهذا النوع المسطح هو أشهر أنواع المسطحات وأكثرها استخداما لسهولة استخدامه ومعالجته للوثائق والصور A3،A4.

4-3-4-الماسح القياسي: تقوم فيه أنظمة القراءة المتعددة بقراءة الوثيقة، ورقمتها مع مراعاة جميع القياسات، وتوازن النصوص والصور والأشكال.(عبد الجواد،2006، ص57)

### ثالثا: البرمجيات

1-تعريف البرمجيات: البرمجيات هو مصطلح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب، وتنظيم وحداته، وكذلك تنسيق العلاقة بين هذه الوحدات، ويشمل هذا التعريف نظم التشغيل وكذلك البرمجيات التي يقوم مصنعو الحاسوب بإعدادها والتي تمكن المستخدمين من استغلال عمل الحاسوب على أكمل وجه (العقلي،1993، ص327).

### 2-تطور البرمجيات:

#### المرحلة الأولى(1950-1960)

تميزت السنوات الأولى ببدايات ظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات، والتي يعرف باسم batch system حيث يكون العمل المحوسب غير الفوري او مباشر، وكذلك فقد اتسمت هذه المرحلة بتوزيع وتسويق محدود للنظم او البرمجيات، وكذلك برمجيات منجزة بضوء طلبات لتطبيقات محددة عليها (قنديلجي،2002، ص161)

#### ○ المرحلة الثانية (1960-1975)

تميزت هذه المرحلة بظهور نظم تعدد المستخدمين والمنتجات البرمجية بالإضافة الى تطور نظم البحث الالي المباشر وقد ظهرت بدايات الجيل الأول من نظم إدارة قواعد البيانات.(اللاهمة،2007،ص357)

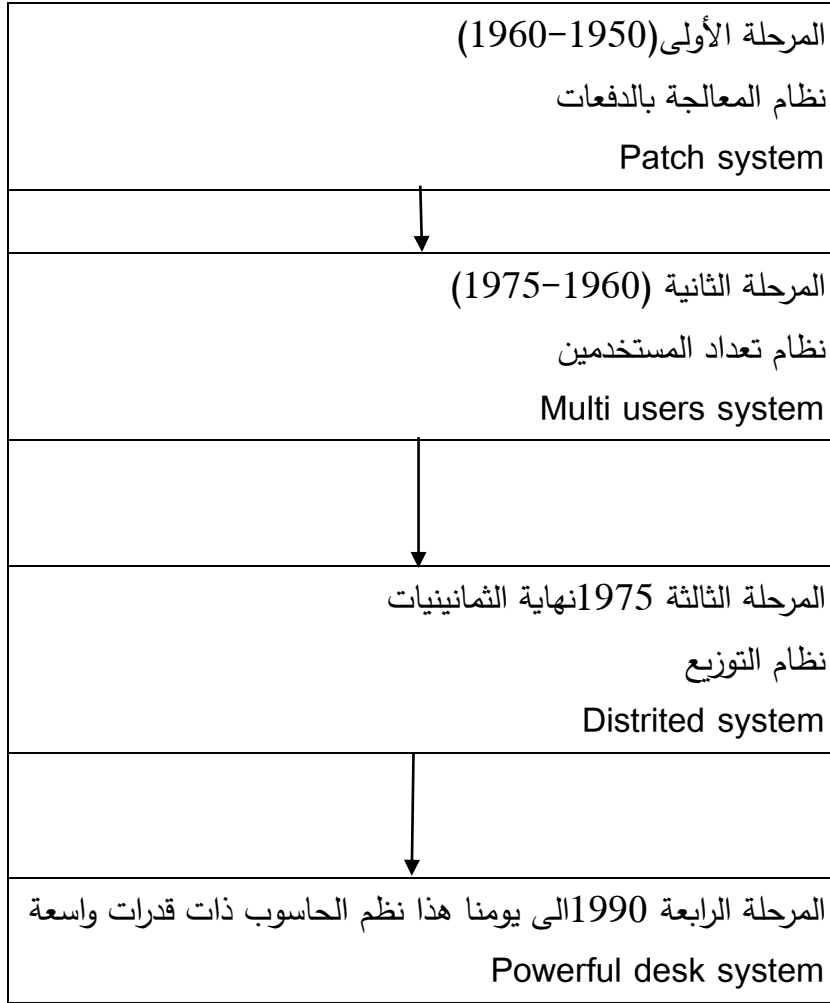
#### ○ المرحلة الثالثة (1975-إلى نهاية الثمانينات)

فقد بدا التطور في مجال البرمجيات في منتصف السبعينات من القرن الماضي، وأدى إلى ظهور نظم تراسل وتقوم بتوزيع البيانات والبرمجيات الخاصة، على مستوى شبكات المعلومات، وكذلك فقد أدى ظهور الأجهزة الحاسوبية قليلة الكلفة، وكذلك شركات ومؤسسات البرمجيات لتسويق عشرات أو لربما آلاف محددة من البرمجيات التي تم تسويقها في المرحلة السابقة.

#### ○ المرحلة الرابعة (1990الى يومنا هذا)

وفي هذه المرحلة ظهرت النظم الخبيرة ونظم الذكاء الاصطناعي، ولقد واكبت (هذه المرحلة الجيل الرابع من تطور الحاسوب) التوجه نحو الجيل الرابع مع تطور البرمجيات، جوانب ومستجدات عدة أهمها: - الأجهزة والمكونات المادية.

- القدرات المتوفرة لبناء برمجيات عديدة. (قندليجي، والسمرائي، 2002، ص163)  
الشكل رقم (5): تصور لتطور البرمجيات



المصدر: قندليجي والسمرائي، 2002، ص 163

### 3- أنواع البرمجيات:

3-1- البرامج الأساسية: وهي البرامج العامة والتي تقوم بإدارة موارد الحاسب الآلي، وتشمل برامج الحاسب جميع البرامج التي تدير وتراقب أجهزة الحاسب بالإضافة إلى ما تقوم بتنفيذه من عمليات (حلمي، 1997، ص126)

وتشمل هذه البرامج على العديد من الأنواع المختلفة ونذكر منها:

- نظم التشغيل: وهي تمثل حلقة الاتصال بين المستخدم والحاسب، حيث ان الخطوة الأساسية في التعامل مع هذا الحاسب هي التعرف على نقطة نظام التشغيل المتبع فيه، ونظام التشغيل هو مجموعة

من البرامج الأساسية التي صممت لإدارة عمليات الحاسب وملحقاته والتنسيق بين برامج التطبيقات المختلفة، ولقد ظهرت أنواع مختلفة من نظم التشغيل نظرا للاختلافات الفنية الكبيرة من الحاسبات الكبيرة والمتوسطة والصغيرة ومن الأمثلة حول نظم التشغيل الشائعة.

نظام التشغيل: os,unix,multi finder. (حسان، 2008، ص157)

- لغة الحاسب: يتكون الحاسب من مكونات كهربائية والإلكترونية يطلق عليها الدوائر المتكاملة، ومواد مغناطيسية، وكل من هذه الدوائر تكون على حالة من الحالتين، فهي إما في حالة توصيل للتيار أو في حالة عدم توصيل، أو ان الجهد الكهربائي موجودا أو غير موجود، كما أن المواد المغناطيسية أما أن تكون ممغنطة أو غير ممغنطة، وبالتالي فإن كافة البيانات والتعليمات يتم تمثيلها داخل الحاسب من خلال هاتين الحالتين الأمر الذي جعل من نظام الأعداد الثنائي الذي يحتوي على رقمين فقط هما الصفر والواحد هو النظام الذي يصلح لتمثيل هاتين الحالتين، وبالتالي تمثيل كافة العمليات التي تتم داخل الحاسب من خلال لغة يفهمها نظام الحاسب. (محفوظ، 2005، ص137)

**3-2- البرامج التطبيقية:** وهي عبارة عن مجموعة من البرامج الجاهزة والمصممة للإنجاز تطبيقات مختلفة يحتاجها مستخدمو الشبكة بإحدى لغات البرمجة وذلك لغرض تأدية تطبيقات معينة.

بالتالي فإن برامج التطبيقات مصممة لأجل مشاكل محددة يحتاجها مستخدم نظام الحاسب. (طارق، 2008، ص414)

ويستخدم المستخدم النهائي برمجية التطبيق لغرض تأدية النشاطات مثل معالجة الكلمات أو تطوير صفحة على الشبكة العنكبوتية. (قنديلجي، والجنابي، ص295)

وتنقسم برمجيات التطبيق الى قسمين أساسيين هما:

**3-2-1- برمجيات التطبيقية العامة:** وتعد من أوائل الأنواع للبرمجيات الجاهزة في العالم ولا تزال منتشرة ومستخدمة في مختلف أنواع واختصاصات الشركات، ومن أشهرها حزم وبرمجيات معالجة النصوص وحزم الجداول الإلكترونية.

**3-2-2- برمجيات التطبيقات الخاصة:** هذه البرمجيات تقوم شركات خاصة ومتخصصة في موضوعات معينة بتطويرها ثم تسويقها محليا أو عالميا، وقد انتشرت انتشارا كبيرا نتيجة لفوائدها خاصة ما يتعلق بإمكانيات التطوير والتحدث والتوثيق والالتزام بتدريب المستخدمين وتزويدهم بالمعلومات الخاصة بإجراءات التطبيق. (الداهمة، 2007، ص363)

**رابعا: شبكة المعلومات**

**1- تطور شبكات المعلومات:** ان فكرة التشابك فكرة قديمة قدم التعاون بين المكتبات، ولكن الشبكات المعروفة اليوم ظهرت نتيجة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويعود الاهتمام بها الى سنة 1950، وهي سنة دخول مصطلح الشبكات القاموس الإنجليزي، ويبقى هذا المصطلح مرتبط بشبكات السكك الحديدية والانهار والقنوات، وفي سنة 1960 تم انشاء اول شبكة تعاون في العالم وكانت

تستعمل لحجز التذاكر للطيران بين شركة PM او شركة الخطوط الجوية الامريكية ،2 وفي عام 1976 تم استخدام مصطلح الشبكة في مجال المكتبات ومراكز التوثيق للإشارة الى شبكات المعلومات وظهرت في المرحلة أجهزة الحواسيب المتوسطة كنظم ترتبط بفعالية للاستخدامات المتعددة في المنظمات والمؤسسات وفي عام 1984 قامت مختبرات البحوث الخاصة بمؤسسة زيروكس بتطوير بروتوكول اثيرنت IATHERENT الخاص بالشبكات المحلية .(بروش اودري،1999،ص214)

**2- أهمية شبكات المعلومات:** تقوم الشبكات بدعم سرعة الاتصال وسهولة نقل تبادل المعلومات، وبالتالي تكمن أهميتها في:

- التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها.
- المشاركة في البرمجيات، فالبرامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن ان تكون متاحة للعناصر الأخرى. - المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.
- اتاحت إمكانية تخزين ومعالجة احجام هائلة من البيانات وتمكين من استرجاعها بسرعة عالية مما ساندت إدارة المؤسسة في الحصول على المعلومات اللازمة بسرعة ودقة وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على اتخاذ القرارات الأكثر واقعية وبناء أنظمة معلومات إدارية.
- زيادة كفاءة العاملين من خلال امتلاكهم المهارات وقدرات جديدة. ( كامل،2000،ص15)

### 3- مزايا شبكات المعلومات:

لقد حل الحاسوب محل الآلة والمطبعة التقليدية، وأصبحت اغلب المؤسسات تستخدم الحاسوب في أداء أعمالها المتنوعة، ولقد ارتبطت الحواسيب الآلية عن طريق وسائل اتصال أفضل، ولقد أصبحت المؤسسة تنشأ شبكات المعلومات لما توفره هذه التقنية من مزايا.

-**السرعة:** توفر الشبكات طريقة سريعة جدا لمشاركة الملفات ونقلها ضمن نطاقها، حيث كان يتم نقل المعلومات من حاسب لآخر عن طريق نسخ هذه الملفات على الأسطوانات المرنة او أقراص CD، او أي حامل ثم تحميلها على الحاسب وهذه الطريقة كانت مضيعة للوقت، فضلا عن الجهد المبذول لإتمام عملية النقل ( كمال،2006،ص280)

-**التكلفة:** تتيح بعض البرمجيات الشهيرة المعدة خصيصا للشبكات بتخفيضات هائلة مقارنة بالنسخ الموجهة للحاسبات المنفردة، وبالتالي فان الشبكة تساهم في ترشيد الانفاق حيث ان العائد من الاستثمارات الإلكترونية يكون مرتفعا جدا في حالة العمل الانفرادي، ومنه فان الشبكة تساهم في التقليل من التكلفة. (محمد الهادي، ص2004، ص333) .

-**المشاركة في الموارد:** لا يمكن توفير خدمات عن الموارد المتاحة في تطبيقات ومهام معينة الى فئات مختلفة من المستخدمين، وتعد المشاركة في الموارد من اهم الخصائص التي تميز شبكات المعلومات، حيث ان اغلب المؤسسات لا تستطيع تحمل تكلفة شراء عدد كبير من الطابعات، أجهزة الفاكس، أجهزة

الموديم لكل حاسب على حدى والتي تكون في غنى عنها في حالة الربط بالشبكة أين يمكن لكل المستخدمين المشاركة. ( محمد الهادي، 2001ص132).

-الأمن: يمكن وصف الملفات والبرامج المتاحة عبر الشبكة بانها نسخ محظورة، بمعنى انه لا داع للخوف او القلق من نسخ الغير قانوني للبرامج، كما يمكن تخصيص كلمات مرور معينة، بشكل يسمح للأشخاص معينين للوصول اليها واستخدامها، كما ان معظم الشبكات تتمتع بمواصفات امن عالية تقوم بحماية الأنشطة التي يؤديها مستخدموها من خلال برمجيات متخصصة بذلك مما يسمح بحماية الملفات والبيانات المتبادلة من حيث الدخلاء ويحافظ على خصوصية هذه الأنشطة .

( الحسيني وسرحان ،2006،ص22)

#### 4-أنواع شبكات المعلومات:

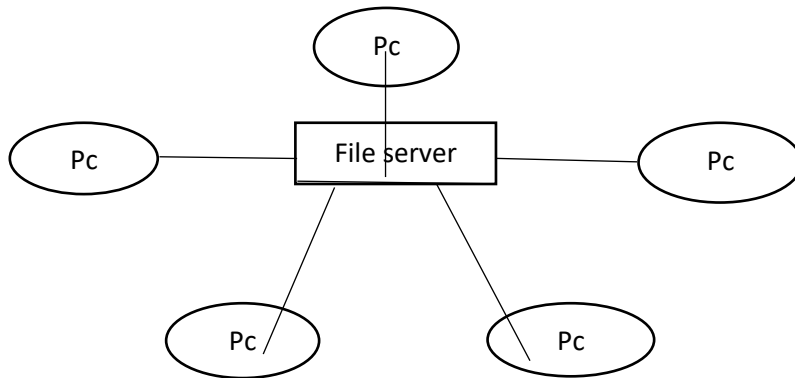
هناك أنواع عديدة لشبكات المعلومات، وقد تصنف هذه الأنواع تبعا للعديد من المقومات وفيما يلي استعراض لهذه الأنواع:

#### 4-1-من حيث الهيكلية:

#### 4-1-1-الشبكة النجمية:

وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال، وقد سميت بهذا الاسم لان شكلها يشبه النجمة حيث يكون الحاسب الرئيسي في الوسط والحواسيب الأخرى حوله مرتبطة به وهي من ابسط الشبكات، حيث يعمل الحاسب المركزي كنظام تحكم يتم من خلاله السيطرة على كافة أنواع الاتصالات من بين الأجهزة المتصلة به فأى انتقال للمعلومات يتم من خلاله (السالمي، 2005،ص30) .

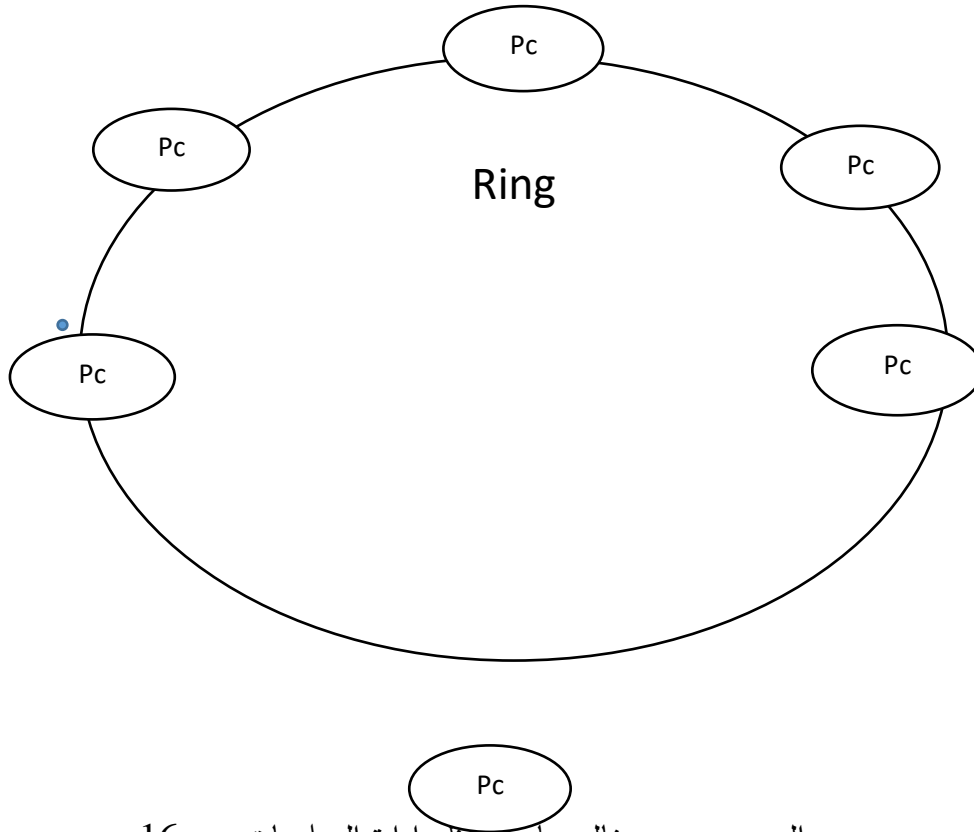
الشكل(6) يبين الشبكة النجمية



المصدر: سعد غالب ياسين ،نظم المعلومات الإدارية ص14

4-1-2-الشبكة الحلقية: ترتبط جميع الحواسيب في الشبكة الحلقية بواسطة دائرة مغلقة مع بعضها البعض مباشرة على شكل حلقة من حاسوب إلى آخر دون الحاجة إلى وجود حاسب مركزي وليس بالضرورة أن تتعطل الشبكة إذا عجز أحد الحواسيب في الدخول إلى الشبكة نظرا لوجود خط اتصال بديل عن الخط المتعطل. (النجار، 2007، ص208)

الشكل رقم (7) صورة الشبكة الحلقية



المصدر: سعد غالب ياسين نظم إدارة المعلومات ص 16

**4-1-3- الشبكة الهرمية:** تأخذ شكل شبكة شجرية أحيانا، وفي هذا الشكل من شبكات الحواسيب المتوفرة في مراكز ومؤسسات المعلومات وفي هذه الشبكة يكون ارتباط حاسوب مركزي عبر نقاط اتصال متعددة بالحواسيب والطرفيات الثلاثة موزعة على شكل يشبه الشجرة. (الدلاهمة، 2007، ص393)

**4-2- من حيث التغطية الجغرافية:**

**4-2-1- الشبكة المحلية:** هي شبكة موجودة في مساحة جغرافية، وينذر ان تتغذى الشبكة المحلية ميلا واحدا. (عبد الباعث، وايهاب، 2006، ص393).

**4-2-2- الشبكة المتوسطة:** وهي شبكة مرتبطة بالحواسيب الصغيرة نسبيا في الحجم واكل سعرا، بعضها يكون كحجم المكتب العادي، وبعضها يكون أصغر من هذا، بما يمكن وضعها فوق المكتب. (سونيا البكري، 1999، ص162).

**5- نماذج عن شبكات المعلومات:**

**5-1- الانترنت:** لم تحظ الانترنت بمفهوم موحد بين المختصين وهذا الاختلاف في التعريف صاحبه اختلاف في المسميات فنجد مثلا: الطريق السريع الرسمي شبكة المعلومات الرقمية، طريق البيانات السريع، المجتمع العالمي، شبكة الخدمات الرقمية المفضلة وشبكة الشبكات. (حامد الشافعي، 1999، ص416)

وسنتناول أكثر من تعريف حتى نتجلى لنا أوجه التشابه والاختلاف بالنسبة للتعريف المعطاة: عرفت ب: مجموعة من شبكات الحواسيب على اختلاف أنواعها وأحجامها وشبكة الاتصالات فيما بينها لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات بين الأفراد والجماعات، تعتمد نظم تراسل عالمية عرفت ب(TCP/IP) وبرمجيات لتشكل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بالإنترنت تساعد على نقل وتبادل المعلومات.

وكذلك "تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك شبكة عالمية أكبر .

وأيضاً "الإنترنت هي شبكة الشبكات.

كما أنها مزيج عدد كبير من الشبكات الفرعية التي تعمل بنظام مفتوح يسمح بالاتصال بين مجموعة هائلة من الحواسيب وفق لغة مشتركة واحدة هي TCP/IP التي تسمح بخلق نوع من التفاعل عن طريق تبادل المعلومات بسرعة عالية وبطريقة مرنة ولا مركزية. ( العفسي، وغنيم، 1999، ص416)

### 5-1-1- خصائص شبكة الإنترنت:

▪ **الإنترنت مفتوحة مادياً ومعنوياً:** بإمكان أي شبكة فرعية أو محلية في العالم أن ترتبط بشبكة الإنترنت وتصبح جزءاً منها دون قيودا شروط، سواء من حيث الموقع الجغرافي أو التوجه السياسي أو الاجتماعي.

▪ **الإنترنت عملاقة ومتنامية:** فالإنترنت حققت ما لم تحققه أية تقنية سابقة في تاريخ الإنسان من حيث السرعة في الابتكار والنمو فحيث احتاج المذيع 38 سنة ليصبح لديه 50 مليون مشترك واحتاج التلفاز الى 13 سنة، وفي حين احتاج الحاسوب الى 16 سنة اما الإنترنت فإنها احتاجت الى 04 سنوات فقط هذا بالإضافة الى ان عدد المستخدمين لها في تزايد.

▪ **العشوائية:** فالمعلومة المتواجدة في الإنترنت هي بشكل عشوائي ومتناثرة ولذلك قامت عدو جهات غير ربحية وأخرى تجارية بإنشاء فهارس وتطوير برامج تقوم بالبحث عن المعلومة التي يطلبها المستخدم، ومن القضايا الشائكة هي ان شبكة الإنترنت يصعب الرقابة أو المحاسبة على ما ينشر فيها.

▪ **الإنترنت شعبية:** فلا توجد وسيلة حالياً تضاهي شعبية الإنترنت لأنها وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة، فسرعة التواصل عبر شبكة الإنترنت هي سرعة الضوء ناقلة معها البيانات والمراسلات والمعارف، والمداولات المالية والعقود والاستثمارات فقد أصبح العالم كوكبا لا يعرف فيه التواصل نوما.

▪ **الإنترنت وسيلة تجارة إلكترونية هائلة:** فالإنترنت تعتبر وسيلة تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى (الجرائد، التلفاز، المذيع... الخ)، فالتجارة في المستقبل وفي اسواقها ستكون في الشبكة.

▪ **الإنترنت متطورة باستمرار:** فالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات خاصة الشبكات هي متطورة ومستمرة في النمو نحو الأحسن، فعالم الإنترنت كل يوم يعدنا بالجديد والمفاجئات والاختراعات والابتكارات المذهلة. (عباس، 2001، ص98-100)

5-2- شبكة الإنترنت: تعرف الأنترنت نت على أنها "شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، لكنها تستخدم بروتوكولات الإنترنت وكل أدواتها (بختي، 2003، ص158).

▪ وتعرف أيضا "الانترنت عبارة عن شبكة معلومات محلية خاصة بمؤسسة معينة، وتعمل الانترنت بروتوكولات وقواعد التي تبني عليها الانترنت خصوصا TCO/IP وذلك ليتمكن للأفراد داخل المؤسسة الاتصال فيما بينهم والوصول الى المعلومات وذلك عن بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، واقل تكلفة. (ميلاد، 2004، ص158)

▪ كما تعرف كذلك انها " شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة او شركة معينة. (لعلام، 2004 )

▪ وبهذا يمكن النظر إلى شبكة الانترنت أنها عبارة عن شبكة محلية (LAN) تستخدم او تطبيق عليها تكنولوجيايات وتطبيقات الانترنت (بروتوكولات)، حيث يمكن التعبير عنها بالصيغة التالية: الأنترانت =شبكة محلية (LAN)+بروتوكولات.

### خلاصة :

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاستثمار فيها، أصبح مطلباً أساسياً لجميع المنظمات والهيئات، لا سيما منها المؤسسات الرياضية التي تسعى جاهدة للنهوض بمستوى خدماتها والارتقاء بها، في ظل وجود الكم الهائل من المعلومات والتطورات المتسارعة في ابتكار التقنيات الحديثة، من الحواسيب والبرمجيات ووسائل الاتصال وشبكة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت التي أضفت تغيراً جذرياً في بيئة الإدارة الرياضية وتحويلها من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية من خلال الاعتماد على نوعية وجودة التقنيات الحديثة المتعددة والتي ساهمت في تطوير خدماتها وتقديمها بأسلوب آلي وتوفير مصادر المعلومات الإلكترونية التي تتماشى مع رغبات المستفيدين وتلبي حاجياتهم من أجل الارتقاء بمستوى خدماتها لتكون مؤسسات عصرية قادرة على مواكبة مختلف التحديات البيئية والتكيف معها لضمان الجودة ومن ثم البقاء والاستمرار.

# الفصل الثاني

## الموارد البشرية

تمهيد:

سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم إدارة الموارد البشرية وأهم الوظائف التي تقوم بها وأهم التحديات والتوجهات الحديثة التي تواجهها في التعامل مع الأفراد، تم بعد ذلك نتناول بالذكر عن نظم المعلومات الموارد البشرية باعتباره أهم في تطبيق تكنولوجيا المعلومات من خلال الدور الذي يقدمه وأهم مزاياه على أداء المورد البشري، ثم نختم هذا الفصل بالمهارات البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات وكذلك

دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية.

وبالتالي فهذا الفصل يتضمن على مايلي:

المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية.

المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية.

المبحث الثالث: المهارات البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات.

### المبحث الأول : ماهية إدارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد) من النشاطات المستقلة عن الوظائف الإدارية الأخرى، لأنه يتعلق بالعنصر الإنساني في التقييم، وإن شاء حقل إدارة الأفراد جاء متأخرا بالنسبة للحقول الأخرى حيث كان التركيز على النواحي المادية في الإنتاج بدلا من العنصر البشري، ولأن العنصر الإنساني هو العنصر الفاعل في العملية الإنتاجية أخذت الإدارة تهتم بهذا الجانب كون هذا أحد عناصر الإنتاج الأساسية.

### المطلب الأول: الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية

#### الفرع الأول : مفهوم إدارة الموارد البشرية HRM..

نظرا لأهمية المورد البشري في المؤسسة، فإن إدارة هذا المورد الهام والاستراتيجي يعتبر من أهم الوظائف في المؤسسة.

#### 1- تعريف الموارد البشرية :

مع التطور العلمي للإدارة بصورة عامة، وفي التوجه إلى العنصر البشري بصورة خاصة، أصبح ينظر إلى الافراد العاملين كموارد بشرية وإنسانية.

وتعرف الموارد البشرية على أنها مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات. (حسن إبراهيم بلوط، 2002، ص17)

وتعرف أيضا: الموارد البشرية فرد منتج، إذا أحسن احترامه وتدريبه.

وتستعمل المنظمة هذه الموارد البشرية من أجل تحقيق أهدافها، وتصميم وتنفيذ إستراتيجيتها، ويتطلب إجراء التغيير لصالح المنظمة، اهتماما وتخطيطا مسبقا لتوجيه الأفراد وتغيير تصرفاتهم في مختلف المجالات (شهرزاد زقايل. 2008. 2009. ص1)

ويعرفها Tezenas H. Simon الموارد البشرية بأنها " مجموعة الأفراد داخل المؤسسة التي يملكون المهارات المكتسبة والوسائل اللازمة، وليس بمجرد عامل من عوامل الإنتاج، بل في حقيقة الأمر هو السبب الرئيسي في وجود المؤسسة وليس فقط وسيلة من وسائل تسييرها". (Pierre, Torrone, 1986, page03.)

2- تعريف إدارة الموارد البشرية : تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف في المؤسسة لهذا اختلفت وجهات نظر في تحديد مفهوم موحد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية ويمكن التمييز بين وجهتين نظر أساسية هما :

(1) **وجهة نظر التقليدية** : يرى بعض المدراء أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المؤسسات وتقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية مثل حفظ ملفات العاملين وضبط أوقات الحضور و الانصراف والإجازات ولم تحظ باهتمام هؤلاء المديرين حيث يرون بأنها لا تؤثر في نجاح المؤسسة<sup>(9)</sup>. (مصطفى يوسف الكافي 1014.ص16)

(ب) **وجهة نظر الحديثة** : إن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسات ولا تقل أهمية عن باقي الوظائف، وشملت أنشطة رئيسية منها : تخطيط الموارد البشرية، جذب واستقطاب المورد البشري المناسب، تدريبه، وتنميته... الخ<sup>(10)</sup>. (فيصل حسونة.2011.ص7)

إدارة الموارد البشرية هي الإدارة التي تنتج عنها سلسلة القرارات الخاصة بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فعالية المنظمة والعاملين فيها، أو هي العملية الخاصة باستقطاب الأفراد وتطويرهم والمحافظة عليهم، في إطار تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق أهدافهم وبالتالي فإن إدارة الموارد البشرية في المنظمة ما هي إلا مجموعة المهام المرتبطة بالحصول على الأفراد وتدريبهم وتطويرهم وتنظيمهم والمحافظة عليهم<sup>(11)</sup> (محمد جاسم شعبان.2014.ص36)

وتعرف إدارة الموارد البشرية بأنها : مجموعة من الأنشطة المتمثلة في تحليل العمل، والاختيار والتعيين، وتقويم أداء العاملين، وترقيتهم، ونقلهم، وتصميم هيكل أجورهم، وتدريبهم، وتوفير سبل الأمن والسلامة لهم<sup>(12)</sup>. (علي محمد رباعية، 2003.19)

وتعرف أيضا : هي تخطيط وتنظيم ومراقبة واستقطاب وتنمية ومكافأة وتكامل وصيانة الموارد البشرية لغرض تحقيق أهداف المنظمة<sup>(13)</sup>.

وعرفها "Grant G and Smith" بأنها مسؤولية جميع المدراء في المنظمة وأيضا توصيف لما يقوم به الموارد البشرية المتخصصون في إدارة الأفراد<sup>(14)</sup>. (سنان الموسوي، 2004، ص19)

وتعرف كذلك : هي عبارة عن مجموعة من العمليات، بدءا من تخطيط هذه الموارد، ومرورا بإعداد نظم التحليل وإعداد نظم الاختبار والتعيين، ونظم تقويم أداء العاملين، ونظم الحوافز، وانتهاء بوضع نظم التأديب ونظم السلامة المهنية، بما يحقق أهداف المنظمة<sup>(14)</sup>. (برحايل زينب، 2013-2014، ص 15).

كما عرفها "french" إدارة الموارد البشرية بأنها عملية اختيار واستخدام وتنمية الموارد البشرية العاملة بالمنظمة).

وتعرف أيضا : على أنها ذلك النشاط الإداري الذي يهتم بالعنصر البشري كمورد يجب استخدامه الاستخدام الأمثل وتنميته واستثماره بما بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال نظام متكامل من الوظائف يضم أنشطة خاصة بالفرد من : تخطيط، واستقطاب، وتوجيه، وتدريب، وتنمية، وأنشطة خاصة بالوظيفة تشمل وصف الوظائف وتخطيط المسار المهني، الأجور، الرواتب... الخ<sup>(15)</sup>. (بوحنه قوي، 2008، ص 47).

وتعرف إدارة الموارد البشرية على أنها : الأنشطة الإدارية المتعلقة بحصول المنظمة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ عليها بما يمكن من تحقيق الأهداف التنظيمية بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية<sup>(16)</sup>. (بن يمينة سعيد، 2007-2008، ص61).

إن إدارة الموارد البشرية هي إدارة إستراتيجية هامة لا يمكن الاستغناء عنها وتعمل في إطار المفاهيم الآتية:

- إن إدارة الموارد البشرية وظيفه إدارية أساسية في المنظمة شأنها شأن بقية الوظائف التنفيذية الأخرى، كوظيفة الإنتاج و وظيفة التسويق؛

- إن إدارة الموارد البشرية تشترك في التخطيط الاستراتيجي الشامل للمنظمة؛

- إن إدارة الموارد البشرية تتعامل مع العنصر البشري (موظفين) على أساس أنهم أصولا استثمارية يجب ادارتها وتطويرها بفعالية وكفاءة إذا أرادت المنظمة ان تحقق مردودا جيدا في الأمد الطويل ممثلا في زيادة الانتاجية وتفق الأداء<sup>(17)</sup>. (محمد اقبال العلجوني.2011.ص5)

### 3- أهمية إدارة الموارد البشرية

تبرز أهمية إدارة الموارد البشرية من واقع أن العنصر البشري هو محور عملية الإنتاج وإدارته، وتتجلى أهميتها في الجوانب التالية :

- تقدم النصح والإرشاد للمديرين التنفيذيين في الأمور المتعلقة بالعاملين، فذلك يساعد هؤلاء المديرين

على صياغة وإدارة وتنفيذ السياسات وحل المشاكل المتعلقة بالأفراد العاملين بالمنظمة ؛

- تساعد المديرين على كشف الصعوبات والمشاكل الأساسية للقوى العاملة والمؤثرة على فعالية التنظيم

- وتتمثل أهمية إدارة الموارد البشرية كجزء مهم في الإستراتيجية التنافسية للمؤسسة فإن المديرين

العموميين أصبح لديهم دافعا أكبر الآن لضمان تحقيق تواؤم وانساقا للإستراتيجية مع ممارسات

وسياسات الموارد البشرية (محمد اقبال العلجوني.2011.ص5)

- زيادة الفعالية التنظيمية وإشباع حاجات الأفراد

إدارة الموارد البشرية تمثل إحدى الوظائف الأساسية لأي منظمة إلى جانب وظائف أخرى، كالإنتاج،

التسويق، والإدارة المالية) .

### 4- أهداف إدارة الموارد البشرية

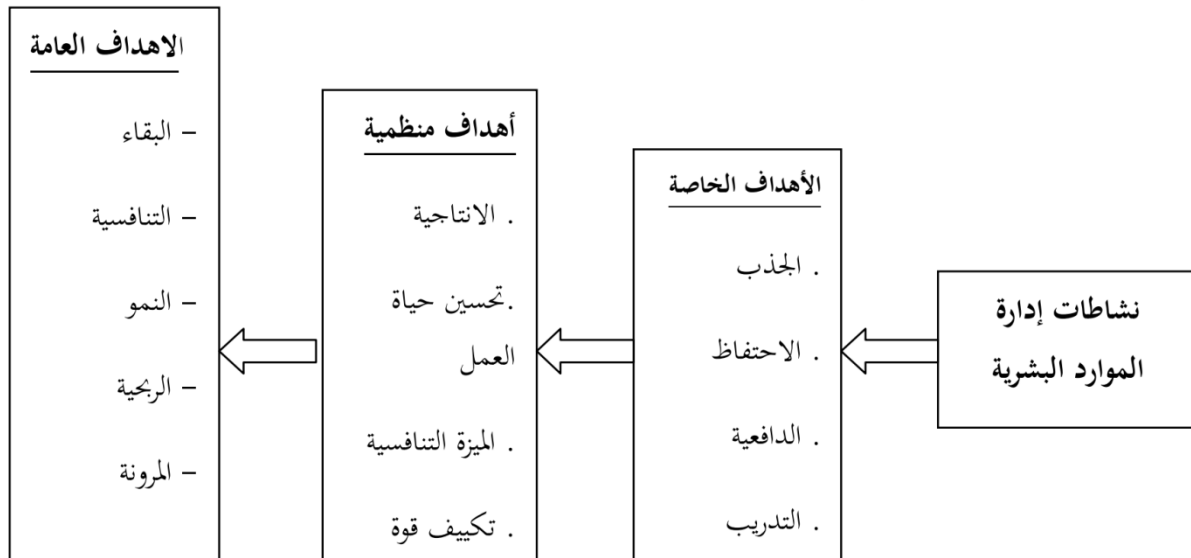
تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية بجذب المرشحين والاحتفاظ بالجيد من منهم ودفعهم للعمل، وتعتبر هذه

الأهداف خاصة بإدارة المورد البشري للوصول إلى أهداف أعم وأشمل تتمثل بالانتاجية ونوعية حياة العمل

وتحقيق الميزة التنافسية وتكييف قوة العمل للتغيرات البيئية وهذه الاهداف كما يصورها أحد الكتاب ترتبط

وتتفاعل فيما بينها لتحقيق غايات البقاء والنمو والتنافسية والربحية والمرونة . وهذا سوف نوضحه في الشكل الموالي<sup>(18)</sup> خالد عبد الرحيم الهيتي. 2005، ص34).

شكل رقم (2-01): شاطات وأهداف إدارة الموارد البشرية



مصدر : خالد عبد الرحيم الهيتي، نفس المرجع، ص34.

ويمكن بلورة أهداف إدارة الموارد البشرية على النحو التالي:

- الحصول على الأفراد الأكفاء للعمل في مختلف الوظائف، من أجل إنتاج السلع أو الخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف ؛
- الاستفادة القصوى من جهود العاملين في إنتاج السلع أو الخدمات ح؛
- تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة المتغيرات التكنولوجية والإدارية في البيئة ؛

➤ إيجاد سياسات موضوعية تمنع سوء استخدام العاملين، وتفادي المهام التي تعرضهم للأخطار غير ضرورية ؛

➤ توقع العاملين وجود ضمان اجتماعي وصحي جيد<sup>(19)</sup>؛ (محمد جاسم الشعبان، 45.46)

➤ توجيه النصح إلى الإدارة بشأن السياسات الخاصة بالموارد البشرية اللازمة لضمان أن المؤسسة لديها قوة عاملة على مستوى عال من الكفاءة والتحفيز ؛

➤ تنفيذ والحفاظ على استمرارية استخدام كل الإجراءات والسياسات الضرورية الخاصة بالموارد البشرية حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها.

ويمكن تقسيم أيضا أهداف إدارة الموارد البشرية إلى أهداف اجتماعية، تنظيمية، وظيفية، إنسانية من خلال الجدول الموالي:

جدول رقم (1-2) أهداف إدارة الموارد البشرية

أهداف إجتماعية	أهداف تنظيمية	أهداف وظيفية	أهداف إنسانية
- أي تطبيق أهداف المجتمع بتشغيل الأفراد حسب قدراتهم وخلق جو ملائم لهم وحمايتهم من الاخطار .	- اي تؤدي وظيفتها بشكل مترابط مع بقية الفروع في المنظمة وتقديم النصح والإرشاد فيما يتعلق بشؤون الأفراد في المنظمة .	- قيام إدارة الموارد البشرية بالوظائف الخاصة بها والمتعلقة بالأفراد العاملين بالمنظمة وفق لحاجاتهم .	- أي إشباع حاجات ورغبات الأفراد كونهم عنصرا مهما في العملية الإنتاجية .

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على: رحمون خديجة، دور نظام معلومات تسيير الموارد البشرية كأداة لتحسين كفاءة المؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة عين تموشنت، 2013-2014، ص13.

الفرع الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية هي المعنية بقضايا تخطيط وتكوين هيكل الموارد البشرية المناسب مع احتياجات المنظمة، وإعداد وتنفيذ خطط وبرامج استثمار طاقات أفراد وجماعات العمل وتنمية قدراتهم ومهاراتهم والعمل على التحسين المستمر لمستوى ادائهم لمهام وظائفهم. ومن أهم هذه الوظائف مايلي :

✓ في مجال تخطيط وتكوين الموارد البشرية :

1. دراسة الاستراتيجية العامة للمنظمة وتبين أهدافها ورؤيتها المستقبلية ومتطلباتها من الموارد البشرية المتميزة ؛
2. دراسة سوق العمل المحلي ونظم واتجاهات إدارة الموارد البشرية في المنظمات الأخرى في المحيط المحلي وحتى في المحيط الإقليمي والدولي، ومتابعة مستويات الرواتب ونظم الحوافز ووسائل استقطاب الموارد البشرية المتميزة ؛
3. عمل دراسات القياس المرجعية Benchmarking لمقارنة ممارسات المنظمة ونظم إدارة الموارد البشرية فيها بغيرها من المنظمات المتميزة الوطنية أو الأجنبية ؛
4. صياغة إستراتيجية للموارد البشرية تبين التوجهات الرئيسية للمنظمة في المجالات التالية :
  - تكوين واختيار وتشغيل الموارد البشرية المتميزة ؛
  - تطوير معايير ترشد في تسكين الأفراد في الوظائف المختلفة ؛
  - قياس الكفاءة وتقييم الأداء ؛
  - تدريب وتنمية الموارد البشرية وتطوير القدرات والمهارات ؛
  - المحافظة على الموارد البشرية وتعميق انتماءهم للمنظمة ؛
5. مراجعة وتطوير سياسات الموارد البشرية لتتوافق مع معطيات ومتطلبات الإستراتيجية المعتمدة ؛
6. تصميم وتطبيق نظام لتخطيط الموارد البشرية يبين الاحتياجات من مختلف العناصر ومستويات الخبرة والمهارة والتكوين النفسي والاجتماعي للفرد ؛
7. تخطيط عمليات الاستقطاب Recruitment والاختيار Selection ومساندة عمليات المقابلات والاختيارات واتخاذ قرارات التعيين .

✓ في مجال تنمية وتطوير الموارد البشرية :

1. تخطيط عمليات التدريب وتنمية الموارد البشرية بناء على تحديد الاحتياجات التدريبية وفي ضوء نتائج عمليات تقييم الأداء، وبالتوافق مع متطلبات التطور التنظيمي ؛

2. تصميم البرامج والأنشطة التدريبية التي يتم تنفيذها ذاتيا داخل المنظمة وتوفير متطلبات والوسائل والتدريبية المناسبة ؛
3. إدارة مراكز التدريب والعمل على تطويرها وتحسين إمكانياتها في أداء الأنشطة التدريبية ؛
4. تطوير نظام و معايير قياس فعالية التدريب وتقييم العائد على الاستثمار في الأنشطة التدريبية ؛
5. تنمية الحافز لدى العاملين نحو التنمية الذاتية وتقديم المساندة والمساعدة بتوفير المصادر المعرفية المناسبة .

✓ في مجال التطوير التنظيمي :

1. إجراء الدراسات التنظيمية لتقييم كفاءة الهياكل والعلاقات التنظيمية في تحقيق أهداف المنظمة، واقتراح التعديلات المناسبة؛
2. دراسة مقترحات تعديل وتطوير واستحداث الوظائف في مختلف إدارات المنظمة وتحليل جدواها ومدى توفر المقومات لتفعيلها ؛
3. إعداد بطاقات ووصف الوظائف ومتابعة توافقها مع الأوضاع الفنية والتنظيمية وما قد يطرأ من متغيرات تستدعي تطويرها وتحديثها ؛
4. تخطيط برامج الاتصالات داخل المنظمة وتطوير وسائلها بما يضمن تدفق المعلومات الصحيحة من الإدارة الى العاملين على مختلف المستويات؛
5. دراسة اللوائح الداخلية واقتراح التطوير المناسب فيها بما يحقق مزيدا من تحسين الأداء<sup>(20)</sup>. (علي السلمي. 2008. 112.113.114)

وأيا هناك من قسمها إلى ثلاث وظائف وهي :

- **الوظائف التخصصية :** وتعتبر الوظائف المختصة التي أولها غدارة الموارد البشرية في المنظمة سواء كانت هذه المنظمة تابعة لقطاع الدولة أو للقطاع الخاص، ويختلف عدد الوظائف من منطقة لأخرى تبعا لفلسفة الإدارة العليا وحجم المنظمة ونوع التكنولوجيا المستخدمة، وخصائص سوق العمل وكفاءة ومهارة العاملين وتتمثل أهم الوظائف التخصصية كالاتي :

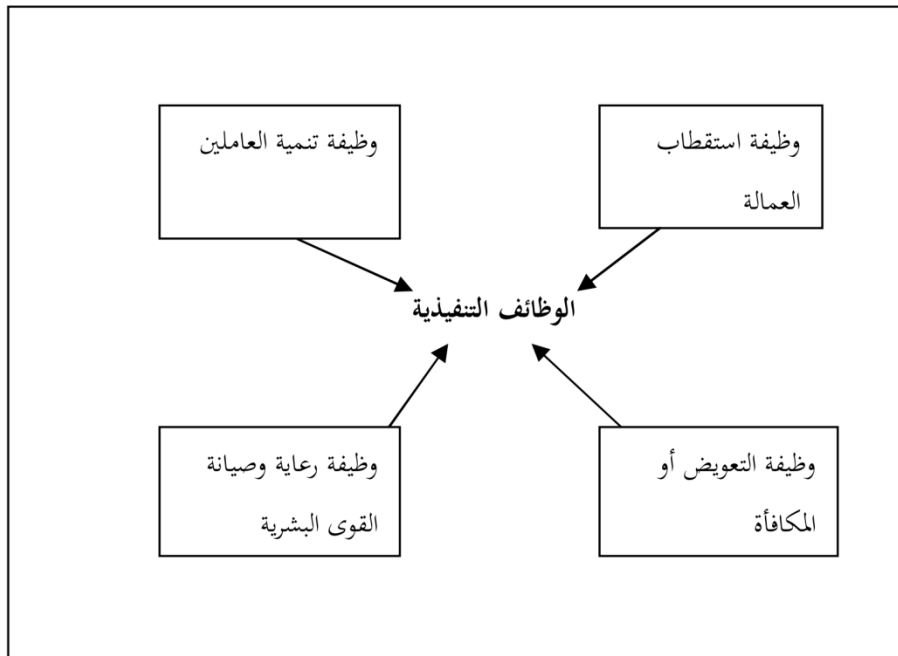
- تحليل وتوصيف وترتيب وتقييم الوظائف ؛
- تخطيط الموارد البشرية ؛
- التوظيف ويشمل :
  - استقطاب المرشحين لشغل الوظائف؛
  - اختيار أفضل المرشحين في ضوء الوظائف الشاغرة ؛
  - تعيين وتثبيت الموظفين ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب .
- تقييم سلوك العاملين وأداءهم ؛
- تحديد الأجر والمكافئة التي تتناسب مع مستوى الوظيفة ؛
- تحديد وتصميم وتنفيذ ومتابعة برامج التدريب والتطوير ؛
- مراقبة وتقييم بيئة العمل ورفع الروح المعنوية للعاملين.

- الوظائف التنفيذية (الإدارية) لإدارة الموارد البشرية : تنقسم الوظائف الإدارية إلى أربعة وظائف وهي

ممثلة في الشكل

التالي :

شكل رقم (2-02) : الوظائف التنفيذية لإدارة الموارد البشرية



من إعداد الطالب

1. تعتبر أولى الوظائف التنفيذية لإدارة الموارد البشرية، وتهتم بتحديد احتياجات المؤسسة من وظيفة استقطاب العمالة البشرية كما ونوعاً، بحيث تضمن تحقيق أهداف المؤسسة، ويتحدد نطاق هذه الوظيفة فيما يلي:

- تحديد احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية ؛
- تحديد مصادر الحصول على الموارد البشرية اللازمة للمؤسسة ؛
- اختيار الموارد البشرية، وإجراء الاختبارات اللازمة لانتقاء الكفاءات التي تتناسب مع احتياجات المؤسسة، وذلك عن طريق الاختبارات النفسية، والمقابلات الشخصية، وغيرها... الخ ؛
- تعيين الأفراد في مناصب عملهم .

2. وظيفة تدريب وتنمية العاملين : بعد حصول المؤسسة على موارد بشرية اللازمة كما ونوعاً، لابد من تنمية مهاراتهم بصفة مستمرة، لرفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء .

3. وظيفة التعويض أو المكافأة : وتعتبر وظيفة التعويض أو المكافأة من الوظائف المهمة لإدارة الموارد البشرية، ويعود السبب في ذلك لأثر مباشر على مستوى المعيشي للعاملين، وتخص هذه الوظيفة بتحديد هيكل الأجور أو المكافآت مما يتفق مع الجهد المبذول من الموارد البشرية في المؤسسة ؛

4. وظيفة رعاية وصيانة الموارد البشرية : تهتم هذه الوظيفة برعاية وصيانة الموارد البشرية من خلال توفير الرعاية الصحية والثقافية والترفيهية والاجتماعية ، وكذلك الرعاية عند ترك الخدمة.

- الوظائف الاستشارية : تشمل هذه الوظائف على :

- الحصول على الموارد البشرية بالنوعية والكمية المطلوبة ؛
- تكييف واندماج الأفراد العاملين وتقليل الفجوة بينهم وبين المنظمة والمجتمع ؛
- الحفاظ على القوى العاملة من حيث تحديد السياسات المتعلقة بنقل الأفراد وتقاعدهم والاستغناء عنهم، وكذلك الحفاظ عليهم من حوادث العمل وتوفير الشروط الملائمة بعيداً عن مخاطر المتعلقة بالعمل).

وتحظى إدارة الموارد البشرية بمهام سبعة إلا وهي :

1. إعداد البنية الأساسية اللازمة للضبط الإداري والتنظيمي للمؤسسة ؛
2. استقطاب العمالة المتميزة اللازمة للوفاء باحتياجات المؤسسة ؛
3. إدارة وتنظيم دخول الموظفين الجدد إلى المؤسسة ؛

4. تنفيذ نظام متابعة وتقييم أداء العاملين بالمؤسسة ؛

5. التأهيل والتدريب المستمر ؛

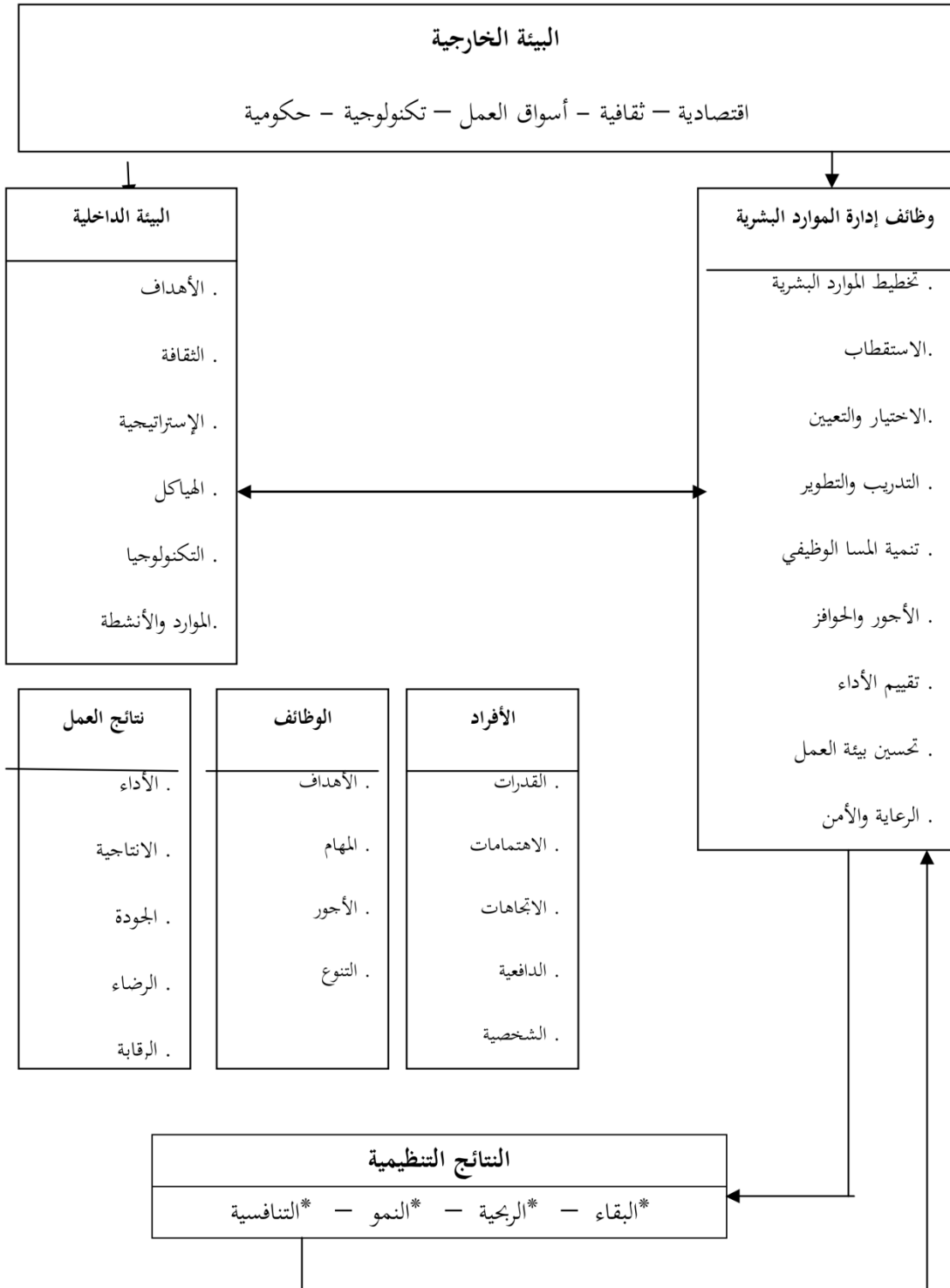
6. التحفيز المستمر للعاملين بالمؤسسة ؛

7. إدارة وتنظيم العلاقات (الحقوق والواجبات) بين الأفراد والمؤسسة.(عزام علي . 2014.ص13)

وكخلاصة إن إدارة الموارد البشرية تمثل نظاما لإدارة العنصر البشري باعتباره أهم العوامل المؤثرة في تحقيق تكييف المنظمة مع المتغيرات السائدة في بيئة أعمالها، ومن ثم قدراتها على تحقيق أهدافها المحددة .

ويعرض الشكل رقم 3 المفهوم المتكامل لإدارة الموارد البشرية :

شكل رقم (2-03) أبعاد إدارة الموارد البشرية



المصدر : أنس عبد الباسط، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص.24

المطلب الثاني : التحديات والتوجهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية

الفرع الأول : التحديات الحديثة لإدارة الموارد البشرية

لقد حدثت في الآونة الأخيرة تحولات جذرية في عالم الأعمال، أثرت في طبيعة الإدارة عموماً وفي إدارة الموارد البشرية خصوصاً، هذه التغيرات أوجدت تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياستها، ومن أهم هذه التحديات مايلي :

### 1- التحديات التكنولوجية :

لقد لعب التطور التكنولوجي وتحديات ثورة المعلومات والاتصالات دوراً بارزاً في إحداث الكثير من التطورات الاقتصادية والاجتماعية والحضارية مما أدى بالمنظمات إلى تغيير سبل تعاملها مع القوى العاملة في ضوء تعدد الثقافات والقيم السائدة بالمجتمعات من ناحية وتعدد المهارات والتخصصات التي أفرزتها متطلبات التطور الحاصل في مختلف مجالات عرض وطلب القوى البشرية، كما لعب هذا التنوع الثقافي للأفراد على تأكيد قيم جديدة أملتتها ضرورات التعامل مع المستجدات التكنولوجية من احترام العمل ومواعيد تنفيذه واعتبار الوقت كلفة وتحسين نوعية حياة الأفراد العاملين وغيرها من الآثار التنظيمية والإدارية المختلفة). (خضيره كاظم حمود. 2010ص.25)

### 2- التغيرات في تركيبة القوى العاملة :

لقد لوحظ أن هناك تغيير في تركيبة القوى العاملة الحالية بمختلف المنشأة ومن هذه التغيرات زيادة نسبة النساء العاملات والمشاركات في قوى العمل سوف يخلق متطلبات جديدة لزيادة المساواة في الدفع وفرص الترقى الوظيفي إضافة إلى إعداد سياسات خاصة بالنساء (بن عنتر عبد الرحمان .2010.ص27)

### نظم معلومات في إدارة الموارد البشرية :

لكي تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المنشأة بطريقة أفضل فأنها تحتاج إلى نظم معلومات حديثة تشمل على كل البيانات والخطط لإدارة الموارد البشرية في شكل قسم مخصص يقدم النصح للإدارة والتحدي الذي تولجه معظم المنشأة في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على اتخاذ قرارات رشيدة اتجاه الموارد البشرية

### 3- تغير القيم والاتجاهات :

تلعب القيم والاتجاهات والمعتقدات دورا هاما بالنسبة للإدارة الموارد البشرية حيث أنها تؤثر على دوافع وسلوك العاملين مختلف المستويات التنظيمية، حيث يجب على إدارة الموارد البشرية أن تواجه وتساير تغيرات واختلافات في تسيير الأفراد وتواجه هذه المعوقات وتخلص منها أو على الأقل التخفيف منها ويتطلب ذلك إعداد سياسات عمالة قادرة على الاستفادة الكاملة من قوى العمالة بالمنشأة. (عياد سيد محمد. 2008ص.95)

### 4- العائد وتعويض العاملين :

يؤدي التضخم الاقتصادي إلى مطالبة العاملين بزيادة ورفع أجورهم، وعدم إمكانية المؤسسة بدفع هذه الأجور التي تتناسب مع هذا التضخم وضعف مستوى الأجور، وعدم توفر الحوافز الإيجابية بحيث يعتبر عاملا مؤثرا على مستوى الأداء في كثير من المنشآت فقد يؤدي إلى عدم الانتظام في العمل والبحث عن عمل إضافي خارج المؤسسة.

### 5- زيادة حجم القوى العاملة :

إن اتساع رقعة التعليم العالي أدى إلى وجود عاملين يختلفون عن العاملين منذ فترة سابقة في درجة تعليمهم وثقافتهم ومهاراتهم وهذا يلقي غدارة الموارد البشرية على مسؤوليتين :

**الأولى :** مسؤولية تعليم الأفراد وإدارة العاملين المتعلمين لذا يجب أن تتوفر في أفراد إدارة الموارد البشرية المهارة والكفاءة العالية حتى يتمكنون من التعامل مع الطوائف المهنية المختصة في المنشأة ؛  
**الثانية :** حيث أن الأمر هنا لا يقتصر على الإطاحة بالجوانب السلوكية بل يمتد إلى أبعد من ذلك ليشمل مسؤولية إدارة الأفراد عن إعداد برامج لتنمية معارف المديرين ومهاراتهم وقدراتهم الإدارية .

### 6- التشريعات واللوائح الحكومية :

إن إدارة الموارد البشرية لم تعد قادرة على إعداد سياسات للعمالة تتناسب مع ظروفها وطبيعتها، لأنها ليست حرة بصفة مطلقة في وضع سياستها وخططها فيما يخص الأفراد العاملين، ولطن هناك قيود معينة تفرضها جهات حكومية ينبغي التقيد والالتزام بها فهذه اللوائح والتشريعات تمثل الإطار الذي يجب على إدارة الموارد البشرية العمل فيه، وهذا يفرض تحدي عليها في كيفية صياغة استراتيجية خاصة بها دون تحدي أو تجاوز هذه الحدود المفروضة، وبما يسمح بتحقيق الأهداف المنشودة. (صلاح الدين محمد عبد الباقي. 1999ص.107)

### 7- الجودة الشاملة :

أصبح تحقيق الجودة وإرضاء العملاء والإنتاجية المرتفعة وتحقيق الترابط بين إدارة الموارد البشرية وإستراتيجية المنظمة من أهم أهداف المنظمات بداية تسعينات القرن العشرين.

تبنى مفاهيم وتقنيات إدارة الجودة الشاملة في عمليات إدارة الموارد البشرية، واعتبار مختلف الإدارات التي تخدمها إدارة الموارد البشرية بمثابة العملاء الداخليين الذين يجب العمل على إرضاءهم<sup>(21)</sup>. (عزام علي. 2014. ص13)

#### 8- تحديات العولمة التنافسية :

لقد أسهمت العولمة في خلق في خلق توسع شامل في الأسواق العالمية بحيث أصبح المجتمع الإنساني قرية صغيرة نستطيع من خلال ثواني أن نتعامل مع المنظمات ونحصل على مختلف البدائل السلعية المعروضة وكذلك التعامل مع مختلف الثقافات الإنسانية وإفرازاتها القيمة المتباينة بحيث أن سبل الحصول على القوى البشرية واختيارهم خضعت للعديد من الاعتبارات التي نصت عليها الاتفاقيات والمعايير الدولية ومعايير العمل السائد وهذا ما يجعل سبل التعامل مع العاملين خاضعا للعديد من التشريعات والقوانين، كما أن التنافسية المستخدمة بين الشركات المتعددة الجنسيات جعلت من سبلاختيار العاملين خاضع للعديد من الآثار والمتغيرات التشريعية المختلفة<sup>(خضيرة كاظم .2010. ص25)</sup>

#### 9- تحديات البيئية :

البيئة التي تعمل بها المنظمات سريعة التغير، ومن لا يتكيف مع هذا التغير سيؤول للزوال، فالمنظمة يحيط بها مخاطر بيئية على رأسها المنافسة السوقية الشديدة، لذلك فالكل عليه مسؤولية مشتركة وجسيمة، كما أن كل من يعمل في هذه المنظمة من مديرين وموظفين، وعمال، وفنيين هم شركاء في اتخاذ القرارات والابداع والابتكار من أجل التحسين المستمر للمنظمة).

#### الفرع الثاني : التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية

تشير الاتجاهات العامة اليوم والمتوقعة بأن إدارة الموارد البشرية تتجه إلى توسع في وظائفها ونشاطاتها مع منظور مستقبلي كما يمكن أن تكون عليه المؤسسة (محلية، دولية، عالمية)، زيادة على توسيع مشاركة

العاملين في صنع القرارات، وزيادة درجة المخاطر فيتوظيف الموارد البشرية، إضافة إلى زيادة التأثيرات الداخلية من العاملين لتحسين مستوياتهم المهنية والمعرفية.

قصد الاستجابة للتحديات السابقة، هناك جملة من الإجراءات التي ينبغي إتباعها في إدارة الموارد البشرية والتي يمكن إيجازها فيما يلي :

▪ **إيجاد ظروف عمل أفضل :** يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية تحسين ظروف العمل وإتاحة فرص للعاملين قصد تنمية قدراتهم وتحقيق ذاتهم من خلال التدريب، وبرامج التنمية، وتشجيع العمل الجماعي وأسلوب الفريق الواحد .

▪ **التوظيف الفاعل لقدامى الموظفين :** حيث يمكن الاستفادة منهم كما يلي :

- حل مشاكل نقص العمالة ؛

- إسهامه في تطوير المنظمات نظرا للخبرة التي اكتسبها ؛

- التزامهم بأخلاقيات العمل أكثر من الحديثين ؛

▪ **توفير المساواة للنساء بشكل أكبر في المنشآت .**

▪ **الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب :** وهذا تجد لإدارة الموارد البشرية للتأقلم مع

ما يطرأ من تغير في السوق أو التكنولوجيا، ومتطلبات الجودة والأسعار، وعدم تجميد الأسعار والجهود

؛

▪ **مواصلة التركيز على التخطيط الاستراتيجي لنشاطات إدارة الموارد البشرية .**

▪ **استخدام نظام معلومات الموارد البشرية والاتجاه نحو استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في**

هذا المجال (التوظيف، التدريب والتنمية، الأجور).

▪ **العلاقات مع النقابات العمالية :** وذلك بالتعامل المشترك لإحداث التغيير وفق المستجدات، وفض

النزاعات بأحسن الطرق .

▪ **التركيز على التميز :** وذلك للبقاء والنمو ومواجهة المنافسة والتحديات البيئية وفق مايلي:

- تقليص مستوى الإدارة الوسطى ؛

- تطوير المنتجات وتحسين الخدمات للعملاء، والجودة وتفويض السلطات ؛

- زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار ؛

- تحسين المنافع والحوافز ؛
- توفير الاستقرار الوظيفي ؛
- تمثيل العاملين في مجالس الإدارة ؛
- تقييم أداء العاملين بطرق أكثر فعالية ؛
- توفير تدريب مستمر للأفراد طيلة حياتهم الوظيفية<sup>(22)</sup>.

### المبحث الثالث : المهارات البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات

إن التحولات الجذرية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، غيرت وجهة نظر تجاه العديد من المفاهيم والأساليب والطرق التي تؤدي بها المهام، وبطبيعة الحال فإن المهارات البشرية اللازمة لتأدية هذه المهام سوف تتغير كذلك استجابة لهذا التحول في الوسائل والإمكانات، فاعتمادات المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات، جعلها تحتاج إلى قوى عاملة جديدة تختلف جذريا .

#### المطلب الأول : المهارات البشرية

#### الفرع الأول : مفهوم المهارات البشرية

تعرف المهارات البشرية على أنها : مجموعة المعارف وقدرات العمل وسلوكيات مهيكلة (منظمة) تبعا لهدف معين ووضعية معينة .

كما تعرف كذلك أنها : قدرة الفرد لترجمة معرفة ما في عمله، بحيث تسمح بتحقيق النتائج المرغوبة أو المتوقعة .

في حين هناك من ينظر إليها على أنها : مجموعة المعارف، قدرات والاستعدادات الخاصة للفرد أو ابةموعة المكتسبة بالممارسة المهنية والأداء المكتسب).

وتعرف كذلك : المهارة هي مقدرة ذهنية أو عقلية مكتسبة أو طبيعية في الفرد، وتشير المهارة إلى قدرة الفرد على التصرف بطريقة معينة للقيام بالعمل المطلوب منه، وتحدد المهارات المطلوبة ك القدرة على التحليل، والتفكير، والتكيف، والابتكار، والقدرة علالتدريب...الخ.

وتعرف أيضا : على أنها مجمع القدرات الفكرية والجسدية للفرد أو المجموعة والتي تمكنهم من تأدية عملهم على أحسن وجه).

### الفرع الثاني: مميزات المهارة البشرية

❖ هناك من المميزات للمهارة البشرية يمكن إعطاؤها على النحو التالي :

✓ أن المهارات ليست ملموسة ولكن لها نتائج ملموسة ؛

✓ انها تتعلق بالوضعية التي يوجد فيها الفرد، بمعنى أنها تختلف منة وظيفة لأخرى ومن مستوى لآخر

؛

✓ أنها نتيجة التفاعل بطريقة ديناميكية بين العلم (المعرفة) والممارسة، ونمط التفكير (قدرة ذهنية)؛

✓ أنها قابلة للتحويل، فكما أمكن نقلها من أفكار إلى أساليب عمل ( طريقة ) فإنه يمكن نقلها من فرد

لآخر عن طريق التكوين والممارسة ؛

✓ إن المهارات تختلف من مستوى لآخر داخل التنظيم .

## 2-2- المهارات البشرية داخل التنظيم

حسب تصور Rebert Katz يوجد ثلاثة مهارات أساسية داخل التنظيم هي المهارات التقنية (الفنية) والمهارات الإنسانية (الإجماعية)، وأخيرا المهارات التصورية (التنظيرية).

**1- المهارات الفنية (التقنية):** وهي التي تشير إلى قدرة الفرد لتأدية ما هو مطلوب منه في مهام متخصصة، تتطلب معرفة معينة أو خبرة مكتسبة عن طريق التكوين أو الخبرة العملية (الممارسة). فهذه المهارات تسمح بالاستعمال الفعال للطرق والأساليب والإجراءات المختارة تبعا للمهام الواجب أداؤها.

إذن فإن هذا النوع من المهارات يرتبط أساسا بالتعامل مع الأشياء المادية والعمليات، وتشير هذه المهارة إلى القدرة على استخدام الوسائل والأدوات والإجراءات... الخ والخاصة بإنجاز العمل.

**2- المهارة الإنسانية (الاجتماعية):** وهي التي تشير إلى القدرة في التعامل مع الآخرين بطريقة جيدة، بحيث تكون هنا للفرد القدرة على كسب ثقة الآخرين وودهم والتزامهم وولائهم، وهذا يتطلب قدرة على الاتصال والتحاور والإجتماع، فهذه المهارات في الوقت الحالي تعتبر بالغة الأهمية بالنسبة للمديرين اليوم، خاصة مع الإنفتاح العالمي.

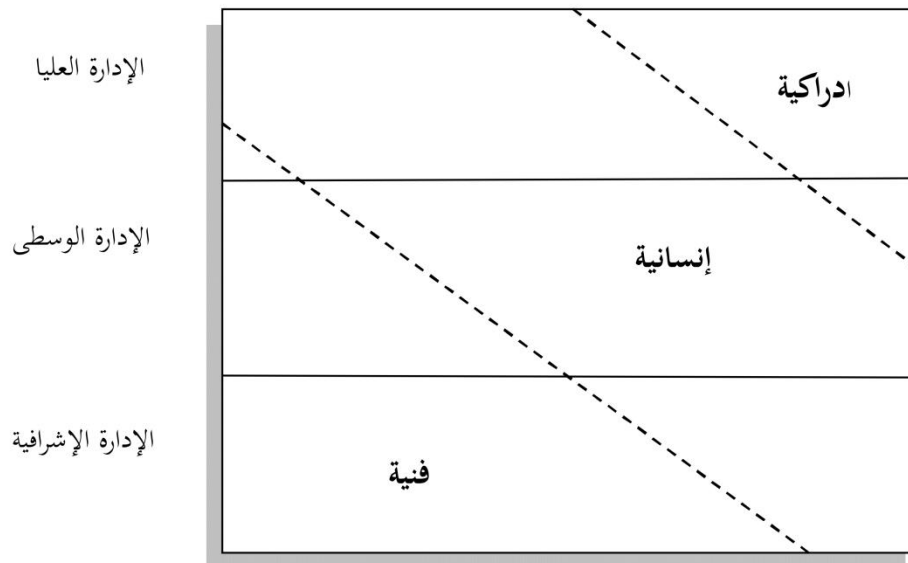
فالعامل اليوم يجد نفسه (خاصة في الشركات العالمية) يتعامل لامع آلاف العمال من شخصيات وأعراف وأديان مختلفة، لذا ينبغي أن تكون لديه دراية بهذه المهارات حتى يوفق بين هذا المزيج أو التنوع البشري، بما يسمح بتحقيق الأهداف وتلبية حاجاتهم، وهذا النوع من المهارات يعني كذلك القدرة على التعامل مع الأفراد والجماعات وقيادتهم.

**3- المهارة التنظيرية (التصورية، إدراكية):** تشير هذه إلى القدرة على التنسيق وتحقيق التكامل والربط بين الأنشطة ومصالح المنظمة من خلال النظر إلى المنظمة بمنظور شمولي، وفهمة مدى اعتماد نشاط على الآخر ومدى التأثير الخاص بتغيير أي نشاط على المنظمة ككل .

إن كل المهارات السابقة التي ذكرها R.Katz لها أهمية معينة بالنسبة للمستوى الإداري للشخص، حيث أن المهارات التقنية لها أهمية كبرى في المستويات الدنيا، في حين إلى أن المهارات التنظيرية لها أهمية كبرى في المستويات العليا نظرا لأنها تنطوي على اتخاذ قرارات كبرى طويلة الأجل تتعلق في الكثير من الأحيان بمصير التنظيم ككل، فهو المستوى المسؤول بوضع الرسالة الإستراتيجية. أما المهارات الإنسانية ونظرا

لأهميتها فإنها تتعلق تقريبا بكل المستويات، ولكن بدرجة أكبر بالمستوى الأوسط لأنه المسؤول على التنسيق والربط بين مختلف المستويات، لكن هذه المهارات لها أهمية أقل في المستوى الأعلى والأوسط والشكل التالي يوضح ذلك<sup>(23)</sup>.

شكل رقم (2-08): يوضح المهارات الضرورية وعلاقتها بالمستويات الإدارية



المصدر : مراد رايس، نفس المرجع، ص. 136

المطلب الثاني : دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية

الفرع الأول : مفهوم التنمية البشرية

يقصد بالتنمية الموارد البشرية: وفقا لما ورد في تقارير التنمية البشرية على أنها عملية إتاحة مزيد من الاختيارات أمام الأفراد، ومن حيث المبدأ يمكن هذه الاختيارات بلا حدود كما أنها تتغير مع الوقت . وأهم هذه الاختيارات أن يحيا الأفراد حياة طويلة خالية من العلل وأن يتعلموا، وتتاح لهم الموارد اللازمة لأن يعيشوا حياة كريمة .(- محمد سمير أحمد.2009.72)

والتنمية هي التي تجعل هذه الاختيارات في متناول الأفراد، بأن تخلق البيئة التي تمكن الأفراد والجماعات من تنمية قدراتهم بالشكل الكامل، كما تتيح لهم فرصة مناسبة لكي يحيوا حياة منتجة وخالقة طبقا لما تمليه عليهم احتياجاتهم واهتماماتهم .

ومفهوم التنمية الموارد البشرية يقصد به تلك العمليات المتكاملة والمخططة موضوعيا والقائمة على معلومات صحيحة والهادفة إلى إيجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل في منشآت محددة والمتفهمة لظروف وقواعد وأساليب الأداء المطلوبة وإمكانياته والقادرة على قدرات ومهارات<sup>(24)</sup>.  
وتعرف تنمية الموارد البشرية على أنها : مرحلة تأتي بعد الحصول على الأفراد الملائمين لأداء العمل، ويقصد بها رفع مستوى مهاراتهم وقدراتهم وخبراتهم وذلك عن طريق التدريب الملائم لطبيعة العمل المطلوب إنجازه<sup>(25)</sup>.

### الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتطوير الأداء البشري بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي تنظيم للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله.

وفي هذا المجال ساهمت تكنولوجيا المعلومات مساهمة فعالة، حتى أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية التنمية البشرية هي درجة إتاحة والتحكم في هذه التكنولوجيا.  
إن العملية التكوينية تعتبر السبيل الأمثل لغرض رفع وتنمية قدرات الأفراد، ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات هنا مساهمة عظيمة .

لذا سوف نأتي في آخر هذا الفصل للحديث عن الانعكاسات الإيجابية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في

- هذا المجال، وهذا من خلال مراحل ثلاث هي:
- مرحلة التخطيط والإعداد للمرحلة التكوينية .
  - مرحلة تنفيذ العملية التكوينية .
  - مرحلة قياس أو تقييم كفاءة العملية التكوينية .

أولاً : مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التكوينية : لقد ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل وترشيد عملية التخطيط للعملية التكوينية، وذلك بتوفيرها لمعلومات حديثة وفي الوقت الحقيقي للمشرفين على هذه العملية وذلك فيما يخص :

### 1- قياس الاحتياجات : وذلك بتوفير معلومات عن :

- الأهداف والتوجهات والسياسات المتبعة، وتحليل عناصر القوة ومواطن الضعف، وهذا أحد المداخل الأساسية لتحديد الاحتياجات؛
- أتاحت شبكة الانترنت إمكانية معرفة عناصر التحليل الإستراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة مواطن الضعف عن طريق التكوين بما يستجيب للتوجهات الجديدة؛
- أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تحديد التغيرات الخارجية، و التعرف على الفرص والتهديدات التي تتعرض لها، وبصورة يمكن من خلالها تحديد الجديد من الاحتياجات مع الاستفادة من الفرص وتفادي المخاطر ؛
- أتاحت شبكة الانترنت إمكانية تتبع إجراءات العمليات المختلفة، وتحديد نقاط الاختناق وأسبابها، وهي ناتجة عن نقص الخبرة والمهارة، وهذا ما يمكن من التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات .

### 2- التخطيط للاحتياجات : وتلعب هناك تكنولوجيا المعلومات دورا حيويا وهذا من خلال :

- أن شبكة الانترنت تتيح للمديرين المسؤولين عن العملية التكوينية معرفة برامج وخطط العمل الإنتاج لكافة الإدارات الأخرى، وبهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج؛
- تتيح بعض برامج الحاسبات وضع خطط مسبقة للعملية التكوينية أو المساعدة في ذلك، حيث توجد بعض البرامج الإحصائية المساعدة في ذلك ك : SPSS كما هناك كذلك بعض الأنظمة الخبيرة المتاحة مثل Parys للتسيير التنبؤي للأفراد العاملين ؛
- تتيح إمكانات الوسيط الذكي إمكانية التخطيط الديناميكي للبرامج التدريبية، بصورة مناسبة مع الواقع الحقيقي .

3- تحديد أسلوب ومتطلبات التنفيذ : حيث تتيح الشبكة العالمية الانترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالميا، وخطط تنفيذ هذه البرامج وأساليب تنفيذها وتكلفتها، بحيث يتمكن المسؤول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ (داخلي، خارجي)، ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج .

4- إعداد المحتوى : يعتبر إعداد محتوى العملية التكوينية أمرا غاية في الأهمية، لذا ينبغي وضع البرامج التكوينية وموادها التعليمية بعناية شديدة بحيث تتناسب الهدف من العملية، وكذلك مستوى الأفراد المكونين، وتكنولوجيا المعلومات ساعدت على ذلك من خلال :

- إن الشبكة العالمية سمحت بإثراء وإعداد المحتوى، وذلك بالاستفادة من النماذج المتاحة على الشبكة، فهناك الآن العديد من البرامج المعلوماتية التي تسمح بإثراء العملية التكوينية ؛
- إن الغرض من تصميم هذه البرامج هو توفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد العاملين سواء القيادية منها أو إتخاذ القرار أو التفكير الإستراتيجي... الخ .

كما تتكامل شبكة المعلومات الداخلية الانترنت في إتاحة كل المحتويات السابقة التي تم تنفيذها، وفكر المؤسسة المكتسب خلال فترة عمل الشبكة، وكذا فكر عناصر الخبرة ومؤهلاتهم بما يحقق سرعة بناء المحتوى . فعن طريق الشبكة أمكن الولوج السريع لقاعدة المعطيات المتوفرة داخل التنظيم والإطلاع على كافة البرامج التي سطرت، وكيف أنها طبقت، وكذلك معرفة النتائج التي حققتها هذه البرامج وهل هي حسنة فيقتدي بها أم أنها سلبية فيعمل المشرف على العملية التكوينية على تفاديها، وهذا سيؤدي إلى إثراء و تثمين العملية التكوينية شك لا ومحتوى .

ثانيا : مرحلة تنفيذ العملية التكوينية : ساعدت تكنولوجيا المعلومات بطريقة فعالة وكفؤة في تنفيذ البرامج التكوينية، حيث أتاحت طرق تختلف تماما عن الطرق التقليدية، حيث أوجدت هذه الأخيرة أنماط جديدة وسهلة في ممارسة العملية التكوينية في كافة مراحلها وذلك وفق ما يلي :

1- التكوين عن بعد : التكوين عن بعد طريقة اكتساب المعرفة من خلال الآخرين، فالتكوين عن بعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة . فأى حصة تلفزيونية، أو شريط فيديو، برنامج معلوماتي يمكن أن يعتبر برنامج تكوين عن بعد .

إن الدور المهم للتكوين عن بعد هو تسهيل وتبسيط العملية التكوينية اليوم وعن طريق الشبكة أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها، دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مد الأفراد المشتركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب، كما يمكن تعميم هذه البرامج التكوينية داخل التنظيم عن طريق الشبكة الداخلية حتى يستفيد منها عدد كبير من العمال، فالتكوين عن بعد لا يهمل عدد المتكويين فالقاعات هنا قاعات افتراضية مبنية على الشبكة، ولعل من

أهم مميزات التكوين عن بعد بالإعتماد على الشبكة الداخلية هو طابعه التفاعلي الذي يعادل في تأثيره الواقع الحقيقي. فعن طريق تطبيقات الواقع الافتراضي أمكن خلق بيئة افتراضية للتكوين والعمل تحاكي الواقع الحقيقي في درجة التأثير والتعامل. وهذا ما يسمح بتحصيل نتائج أحسن خاصة في بعض الميادين الحساسة كالطب والطيران، الكيمياء... الخ، وهذه الميادين لا تكتفي فقط بالدروس النظرية ولكن بدرجة أكبر بالتطبيق: إضافة إلى ما سبق ذكره فإن التكوين عن بعد يمنح المزايا التالية:

أ. أنه موجه للعمال في مكان إقامتهم أو في ترحالهم؛

ب. أنه يسمح بمتابعة العملية التكوينية وفق الأوقات المناسبة بحيث يمكن متابعتها في:

❖ خارج أوقات العمل، أثناء الراحة والعطل... الخ □ متابعتها في أي وقت؛

❖ اختيار موضوع التكوين حسب النقاط الغامضة لدى المتكون ؛

ج. تسمح بالقيام بالعملية التكوينية وفق الإمكانيات المالية والاقتصادية .

**2- التكوين بالمنزل :** حيث سمحت هنا تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائط المتعددة إمكانية تنمية المهارات بالاعتماد على النفس ودون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية، فالآن توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات، ولعل مختلف المجالات، ولعل أهم هذه القنوات في العالم العربي قناة Smart way وقنوات النيل المتخصصة، والتي تعمل على بث برامج غنية المحتوى والتي تتماشى مع المقاييس العالمية، ومن طرف محاضرين عالميين، تماشياً مع تغيرات العصر ونظراً لما تتيحه الوسائط المتعددة من تفاعل، فإنها يمكن أن تمثل طفرة في أساليب تقديم المادة العلمية.

**3- لتكوين المستمر :** لقد جعلت تكنولوجيا المعلومات من العملية التكوينية هوائية، يستطيع أي فرد ممارستها دون انقطاع على مدى حياته، خاصة مع وقتنا الحالي والذي يتميز بسرعة التحولات والتغيرات فيه، فأنماط وطرق العمل اليوم تشهد طفرات نوعية غير مسبوقة تجعل من المهارات التي نتعلمها منذ فترات قصيرة مهارات قديمة.

**4- التكوين أثناء العمل :** ن هذا النمط من العملية التكوينية معروف سابقاً لكن بشرط انقطاع العامل عن عمله وتوجيهه لمتابعة برنامجه التكويني، لكن مع تكنولوجيا المعلومات حولت العملية التكوينية أثناء وقت العمل نفسه دون الانقطاع عن العمل.

فالتكنولوجيا المعلومات تتيح اليوم إمكانية تنفيذ البرنامج التكويني بالموازاة مع العمل الحقيقي دون شعورا لفرد بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة وما يقوم بتنفيذه للتكوين حيث التفاعل بين المستخدم وقاعدة البيانات حقيقية في حالة العمل وبين المستخدم وقاعدة البيانات هيكلية عن التكوين. وهذا ما يمكن التنظيم من الاستفادة من إنتاجية العامل حتى أثناء المرحلة التكوينية، وبالتالي تقليل التكاليف نتيجة استغلال مخرجات العملية التكوينية أثناء القيام بها، والحكم على مدى فعالية البرنامج التكويني قبل الانتهاء منه .

فاليوم وعلى الشبكة هناك برامج وأقسام تكوينية مفتوحة 24 ساعة على 24 ساعة خلال أيام الأسبوع دون عطل وإجازات، فالعملية التكوينية اليوم على الشبكة لا تعترف بالحدود الزمانية والمكانية .

**5- التكوين وفق المستوى :** حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات ونظرا لما تقدمه من تسهيلات ومزايا إمكانية تقديم برامج التكوين بأكثر من مستوى من الأيسر، متوسط، المتقدم، تبعا لطبيعة وقدرات المتلقي، حيث يقوم البرنامج بالاستعانة على مجموعة اختبارات و تطبيقات الذكاء الصناعي والأنظمة الخبيرة في تحديد مستوى الطالب، ونقاط القوة والضعف فيه . و تقدم له المادة التكوينية بطريقة تناسب مستواه مع مراعاة تغير المستوى مع تقديم الدارس في البرنامج التكويني. وهذا يخلص المتكون من الضغوطات النفسية نتيجة عدم ملائمة في كثير من الأحيان البرنامج التكويني لنقاط ضعفه أو احتياجاته هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن هذا سيساعد على ترشيد السياسة التكوينية ككل.

**ثالثا : مرحلة التقييم :** لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إثراء وتسريع مرحلة تقييم العملية التدريبية حيث يمكن أن نلمس ذلك في ثلاث نقاط وهي :

- 1- تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التدريبية من خلال التفاعل بين المستخدم والبرنامج التكويني بصورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف .
  - 2- تتيح برامج التكوين الذكية إمكانية تتبع المتكون في جميع حالات التكوين، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع وتوفير جميع المعلومات أثناء العملية التكوينية وليس فقط أثناء مرحلة التقييم .
  - 3- تتيح إمكانية شبكات العمل الداخلية الانترنت استخدام أساليب تدفق العمل Workflow إمكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التكوينية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط .
- وعليه يمكن القول في الأخير أن تكنولوجيا المعلومات غيرت في عملية تنمية الموارد البشرية في النواحي التالية:

- أ. أوجدت نمطا جديدا لمتطلبات العملية التكوينية ألا وهي نمط قائم على المعرفة، فالكفاءات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتحكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التكويني على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر لدى الأفراد، خاصة وأن أغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم إسنادها بصفة تكاد تكون كلية للآلة.
- ب. أوجدت تكنولوجيا المعلومات أساليب جديدة للقيام بالعملية التكوينية، فأصبحنا نسمع بالواقع الافتراضي، تكوين عن بعد، تعلم عن بعد ... إلخ كل هذه الأنماط الجديدة في التكوين أثبتت جدارتها خاصة في الدول المتقدمة عند تطبيقها خاصة وأنها أساليب تفاعلية .
- ت. أوجدت تكنولوجيا المعلومات نمطا جديدا للمنظمات أو الهيئات المشرفة على العملية التكوينية فأصبحنا نسمع بمؤسسات بلا حدود، فمقرها وحدودها هي الشبكة تمنح شهادات عالية الجودة ومعترف بها عالميا.

### خلاصة الفصل

تعتبر الموارد البشرية أحد أهم مكونات ومدخلات النظم على اختلاف أنواعها، وذلك لأن العنصر البشري هو الذي يعظم النتائج. ويحقق الأهداف وعلى كافة الصعيد العالمي، والاقتصادي والسياسي، ومن هذا المنطلق أصبح الاهتمام بالمدخلات البشرية أو بالموارد البشرية يشغل بال المهتمين والمختصين في مجالات إدارات الأعمال، والإدارات الأخرى.

كما لا ننسى بالذكر إلى الدور الجوهري الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تنمية المهارات البشرية وقدراتهم، نظرا لما تقدمه من تسهيلات في هذا المجال تعلم عن بعد، تكوين عن بعد... الخ.



# الجانب التطبيقي

# الفصل الأول

## منهجية الدراسة

تمهيد:

يرغب كل باحث من خلال دراسته إلى إيجاد حل للإشكال الذي طرحه من خلال إثبات صحة فروضه التي وضعها أو نفيها وذلك بإخضاعها للتطبيق، ولكي يتسنى له ذلك ينبغي عليه التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية و تحديد مجالات الدراسة والمتمثلة في المجال الزمني والمجال المكاني والبشري والتي تلاءم موضوع بحثه، فيقوم بتحديد عينة الدراسة والممثلة للمجتمع المدروس ،بحيث لا بد من اعتماد منهج معين لكل دراسة ميدانية وتحديد الأدوات المناسبة لجمع البيانات التي تخدم موضوع بحثه وعليه فقد تم تطرق الباحث إلى جميع هذه النقاط بالتفصيل.

#### 4-1- الدراسة الاستطلاعية:

تعريف الدراسة الاستطلاعية : تعد الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي ينبغي للباحث أن يتبعها أثناء إجراء الدراسة الميدانية فهي تهدف إلى جعل الطالب بعيدا عن الوقوع في الأخطاء في الدراسة الأساسية. (بابا عربي، 20012، ص47)

قبل الشروع في هذه الدراسة قام الباحث بزيارة إلى مقر مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة حيث التقى ببعض الموظفين وقد طرح عليهم بعض الأسئلة التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات وطاقم الموظفين. وكان الهدف من هذه الدراسة هو:

- معرفة الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء إجراء الدراسة
- التعرف على ميدان تطبيق وإجراء هذه الدراسة
- القابلية لدى موظفي مديرية الشباب والرياضة لمساعدتنا على إجراء الدراسة
- معرفة المدة التي تستغرقها إجراءات الدراسة
- معرفة مدى سهولة أو صعوبة أسئلة الاستبيان المقدم
- التعرف على مدير المؤسسة ورؤساء المصالح
- التعرف على نوع عينة الدراسة وعدد أفرادها
- الإلمام بأكبر قدر من المعلومات الخاصة والتأكد من التصور العام للبحث.

#### 4-1- حدود الدراسة :

اشتمل البحث على المجالات التالية :

4-1-2- **المجال البشري:** شملت الدراسة عينة من موظفي مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة حيث كانت العينة الاستطلاعية (10) افراد

4-1-3- **المجال الزمني :** أجريت هذه الدراسة خلال الموسم 2020/2019 ابتداء من 28 فيفري الى غاية 30 ماي وكانت البداية بالجانب النظري قمت من خلالها بجمع المعلومات النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية ثم القيام بالجانب التطبيقي بجمع المعلومات ومناقشة وتحليل النتائج ابتداء من 15 ماي الي غاية 30 ماي 2020

4-1-4- **المجال المكاني:** تم إجراء الدراسة بمديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة

#### 4-2- منهج الدراسة:

منهج البحث يعرف بأنه :مجموعة الخطوات المنظمة ،والعمليات العقلية الواعية ،والمبادئ العامة والطرق العلمية التي يستخدمها الباحث لتفهم الظاهرة موضوع الدراسة .(بوداود عبد اليمين ،2009، ص111)

من خلال موضوع الدراسة المعنونة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية فقد اعتمد الباحث على المنهج المستخدم والمناسب هو المنهج الوصفي والذي الذي يختص بجمع البيانات والتقارير أو الجداول الكمية أو كلاهما معا .

والمنهج الوصفي " يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً دقيقاً كميًا وكما فالأول يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها أما الثاني فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه النظرة ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى .

وهو أيضا لا يتمثل فقط في جمع البيانات والمعلومات وتبويبها وعرضها بل يشتمل على التحليل الدقيق لهذه البيانات والمعلومات، حيث يفسرها من اجل الوصول للحقائق والتعميمات التي تساهم في تقدم المعرفة الإنساني. (ربحي مصطفى ، وآخرون، 2000،ص44)

#### 4-3- متغيرات الدراسة :

أن أي موضوع من ومواضيع الدراسة الخاضعة لدراسة ما يتوفر على متغيرين متغير مستقل وآخر تابع.

4-3-1- المتغير المستقل : وهو الذي يؤثر في المتغير التابع وهو السبب ويتمثل في تكنولوجيا المعلومات

4-3-2- المتغير التابع : وهو الذي يتأثر بالمتغير المستقل وهو النتيجة ويتمثل في فعالية أداء الموارد

البشرية

4-4 - مجتمع وعينة الدراسة :

4-4-1- مجتمع الدراسة :

هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. (إبراهيم علي إبراهيم، 2002، ص21)

والمجتمع المقصود في دراستنا هو مديريةية الشباب والرياضة بالمسيلة ويتمثل في 50 موظف من المؤسسة.

4-4-2- عينة الدراسة:

-تعريف العينة : هي ذلك الجزء من المجتمع التي يتم اختيارها وفق قواعد وطرق عملية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً. (ماثيو جيدي، 2004، ص28)

حرصاً منا الوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية ومطابقة للواقع قمنا باختيار عينة بحثنا بطريقة عشوائية تضم (30) فرد أي أننا لم نخص العينة بأي خصائص أو مميزات وذلك لسببين :

-العينة العشوائية تعطي فرصا لكل الأفراد لأنها لا تأخذ أي اعتبارات أو أي تميز أو إعفاء أو صفات أخرى غير التي حددها الباحث.

-العينة العشوائية لكونها ابسط طرق اختيار العينات. (خيرالدين ،1997،ص58)

#### 4-5- أدوات جمع البيانات :

بالاعتماد على نوع المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها وعلى الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها ،تم استخدام استمارة الاستبيان والتي تعرف بأنها "مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين تم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها"، كما يعرف الاستبيان بأنه "عبارة عن صحيفة او كشف يتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي عن الأسئلة نحصل على المعطيات الإحصائية التي نحن بصدد جمعها . " (البلداوي ،2007،ص22) ولهذا قمنا بقراءة و مراجعة لمختلف الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة المتوفرة لدينا من اجل إعادة الاستبيان الذي اعتمدنا في أدائه على أهم الدراسات التي قمنا باقتباس أهم العبارات منها والتي قمنا بتكييفها مع طبيعة مجتمع الدراسة وقمنا بحصر الأسئلة وإعادة صياغتها بشكل يخدم دراستنا .

وفي على ضوء الدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة التي تم الاطلاع عليها وفي ظل استطلاع رأي عينة من موظفي مديرية الشباب والرياضة وعددها (10) افراد قام الباحث ببناء الاستبيان والذي اشتمل على قسمين كما يلي: **القسم الأول:** يتناول المعلومات الشخصية والوظيفية التي تخص عينة البحث واشتمل على (05) متغيرات تمثلت في الجنس ، السن ،المستوى التعليمي ،سنوات الخبرة ، الفئة الوظيفية . **القسم الثاني:** تضمن تحديد المحاور الأساسية التي يتكون منها الاستبيان وهي (الأجهزة والمعدات البرامج والمعالجات ،المعلومات والبيانات )

-صياغة الفقرات الخاصة بكل محور وعددها (07) لكل محور

- إعداد الاستبيان في صورته الأولية والذي شمل (21) عبارة موزعة على ثلاثة محاور

-عرض الاستبيان على (3) أساتذة محكمين من معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية بالمسيلة وآخر من خارج المعهد .

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون في عدد المحاور وفي صياغة العبارات، بلغ عدد العبارات النهائية للاستبيان (21) عبارة موزعة على ثلاثة محاور حيث اعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق مقياس ليكارت الخماسي وفق الجدول رقم (02) التالي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
----------------	-----------	-------	-------	------------

5	4	3	2	1
---	---	---	---	---

4-6- الخصائص السيكومترية (صدق ، ثبات، موضوعية):

4-6-1-صدق الأداة :

صدق الاستبيان(المقياس) يعني التأكد من انه سوف يقيس ما اعد لقياسه .(صابر،2002،ص 167) وللتحقق من صدق الاستبيان عمد الباحث إلى اختيار نوعين الأول هو صدق الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل سؤال والمحور التابع له، أما الثاني فكان الصدق البنائي وهو بدوره يتم بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان.

وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (10) أفراد والجدول التالية توضح ذلك:

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

المحور الأول: دور استخدام الأجهزة والمعدات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية الجدول رقم (03): يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الأول الذي ينص على دور استخدام الأجهزة والمعدات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الأسئلة							
07	06	05	04	03	02	01	
*0.709	**0.777	**0.772	*0.656	**0.765	*0.656	**0.879	معامل الارتباط
0.022	0.008	0.009	0.039	0.010	0.039	0.01	قيمة sig
0.05							مستوى الدلالة
دال	دال	دال	دال	دال	دال	دال	الدلالة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم(03) أن معامل الارتباط لبيرسون كانت قيمته الحديتين (0.656) كأدنى قيمة و(0.879 كأعلى قيمة) وهذا يخص كل العبارات من (01-07)، حيث أن كل هذه القيم لها دلالة إحصائية وذلك بالنظر إلى نتائج قيمة sig الدلالة الإحصائية والمحصورة بين (0.008-0.039) وهذا ما يدل على أن كل قيم معامل الارتباط دالة لان كل قيمها اقل من مستوى الدلالة (0.05). الاستنتاج: من خلال كل النتائج التي تم عرضها يتضح جليا أن كل عبارات المحور الأول لها علاقة ارتباطية بالمحور التابعة له وتتفاوت قوة هذه العلاقة من قوية إلى قوية جدا ذات طابع ارتباطي طردي.

المحور الثاني: دور استخدام البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

جدول رقم (04): يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثاني الذي ينص على دور استخدام البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الأسئلة							
14	13	12	11	10	09	08	
*0.747	**0.852	*0.635	**0.840	**0.826	**0.831	**0.819	معامل الارتباط
0.013	0.002	0.048	0.002	0.003	0.003	0.004	قيمة sig
0.05							مستوى الدلالة
دال	دال	دال	دال	دال	دال	دال	الدلالة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم(04) ان معامل الارتباط لبيرسون كانت قيمته الحديتين (0.635) كأدنى قيمة و(0.852 كأعلى قيمة) وهذا يخص كل العبارات من (08-14)، حيث أن كل هذه القيم لها دلالة إحصائية وذلك بالنظر الى نتائج قيمة sig الدلالة الإحصائية والمحصورة بين (0.002-0.048) وهذا ما يدل على ان كل قيم معامل الارتباط دالة، لان كل قيمها اقل من مستوى الدلالة (0.05). الاستنتاج: من خلال كل النتائج التي تم عرضها يتضح جليا ان كل عبارات المحور الثاني لها علاقة ارتباطية بالمحور التابعة له وتتفاوت قوة هذه العلاقة من قوية الى قوية جدا ذات طابع ارتباطي طردي.

المحور الثالث: دور استخدام البيانات والمعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.  
الجدول رقم (05): يوضح ارتباط كل سؤال بالمحور الثالث الذي ينص على دور استخدام البيانات والمعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.

الأسئلة							
21	20	19	18	17	16	15	
**0.869	**0.907	**0.948	*0.724	**0.913	**0.833	**0.874	معامل الارتباط
0.001	0.000	0.000	0.018	0.000	0.003	0.001	قيمة sig
0.05							مستوى الدلالة
دال	دال	دال	دال	دال	دال	دال	الدلالة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم(05) ان معامل الارتباط لبيرسون كانت قيمته الحديتين (0.724) كأدنى قيمة و(0.948 كأعلى قيمة) وهذا يخص كل العبارات من (15-21)، حيث أن كل هذه القيم لها دلالة إحصائية وذلك بالنظر إلى نتائج قيمة sig الدلالة الإحصائية والمحصورة بين (0.018-0.000) وهذا ما يدل على أن كل قيم معامل الارتباط دالة لان كل قيمها اقل من مستوى الدلالة (0.05). الاستنتاج: من خلال كل النتائج التي تم عرضها يتضح جليا ان كل عبارات المحور الثالث لها علاقة ارتباطية بالمحور التابعة له وتتفاوت قوة هذه العلاقة من قوية الى قوية جدا ذات طابع ارتباطي طردي.  
- الصدق البنائي:

الجدول رقم (06): يوضح ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان.

المحاور			
الثالث	الثاني	الأول	
**0.796	**0.928	**0.943	معامل الارتباط
0.006	0.000	0.000	قيمة sig
0.05			مستوى الدلالة

الدلالة	دال	دال	دال
---------	-----	-----	-----

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ ان قيم معامل الارتباط لبيرسون للمحاور الثلاث (1،2،3) وبالنظر الى قيم sig الدلالة الإحصائية هي قيم اقل من مستوى الدلالة (0.05) أي لها دلالة وقيمة إحصائية وهذا ما يدل على أن جميع محاور الاستبيان لها ارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان وكذلك من خلال الجداول رقم (3،4،5) نلاحظ ان جميع أسئلة الاستبيان ترتبط ارتباطا دال إحصائيا مع الدرجة الكلية للمحاور التي تنتمي إليها، ومنه فان الاستبيان يتمتع بالصدق.

**6-4-2- الثبات:** ولحساب ثبات الاستبيان قام الباحث بدراسته بحساب معامل الثبات بمعادلة ألفا كرونباخ **2-1- معامل الثبات بحساب معادلة ألفا كرونباخ:** للتأكد من ثبات الاستبيان قمنا بإتباع طريقة الفا كرونباخ وكانت النتائج كما يلي:

**جدول رقم (07):** يوضح معامل الثبات للاستبيان.

حجم العينة	عدد البنود (الأسئلة)	قيمة ألفا كرونباخ	
10	07	0.921	المحور الأول
	07	0.920	المحور الثاني
	07	0.959	المحور الثالث
	21	0.949	المجموع

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن قيمة الفا كرونباخ للاستبيان ككل كانت عالية جدا حيث بلغت (0.949) أما في المحور الأول بلغت قيمة الفا كرونباخ (0.921) وفي المحور الثاني بلغت (0.920) أما في المحور الثالث (0.959) وهي قيم جيدة تفوق (0.70) وتؤكد لنا أن الاستبيان يتمتع بثبات عال. **تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية :**

تمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS نسخة 22 حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية التالية :

1- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص مجتمع الدراسة ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور وابعاد الدراسة التي تضمنتها الأداة .

2- معامل الثبات (الفا كرونباخ Alpha cronpach) للوقوف على مدى ثبات الأداة

2- " كا<sup>2</sup>" للمطابقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

3- خطوات إجراء الدراسة الميدانية :

4- بعد الانتهاء من صياغة استمارة الاستبيان بشكل نهائي بعد تعديله من قبل المحكمين وتحديد كل اركانه والمتمثلة في المتغيرات الخاصة بالعينة وعدد المحاور وعدد العبارات الخاصة بكل محور ،تم تنقل الباحث الى مقر مديرية الشباب والرياضة وقام بتوزيع استمارة الاستبيان على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية تمثل موظفين من المديرية وكذلك تكليف بعض الزملاء الذين نثق فيهم كوسطاء لتكملة توزيع بقية الاستمارات لان الاعمال والخدمات كانت محدودة داخل المؤسسة نظرا لانتشار فيروس كوفيد 19 ،وقد كانت مدة هذه العملية (15) يوما من 2020/05/15 الى غاية 2020/05/30 وقد تمت العملية في ظروف مقبولة وتم استرجاع كل استمارات الاستبيان في وقتها رغم الظروف الاستثنائية التي تعيشها كل المؤسسات .

**خلاصة :**

تم التطرق من خلال هذا الفصل إلى الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها إلى مديرية الشباب والرياضة والتطرق إلى منهج ومتغيرات الدراسة بالإضافة إلى مجتمع وعينة الدراسة وكذلك إلى أدوات جمع البيانات والمعلومات والخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وتصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية وخطوات إجراء الدراسة الميدانية .

# الفصل الثاني

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

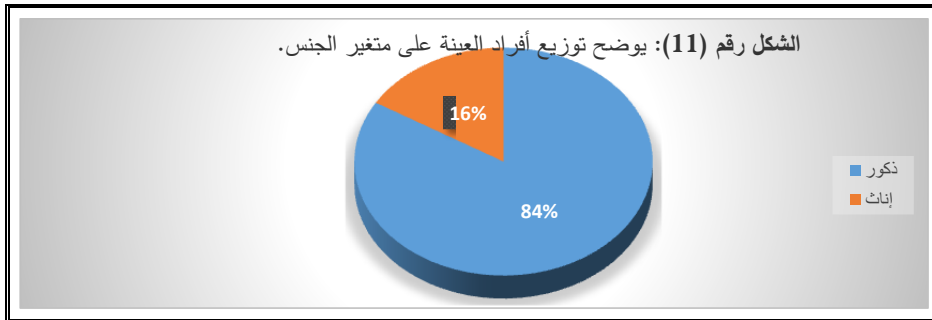
1-5- عرض النتائج وتحليلها :

1-1-5- عرض وتحليل البيانات الشخصية :

حيث عمد الباحث إلى دراسة توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الموضحة على شكل أسئلة في القسم الأول من الاستمارة المسمى بالبيانات العامة للمبحوثين، وذلك بحساب التكرارات والنسب المئوية لكل خاصية.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة على متغير الجنس.

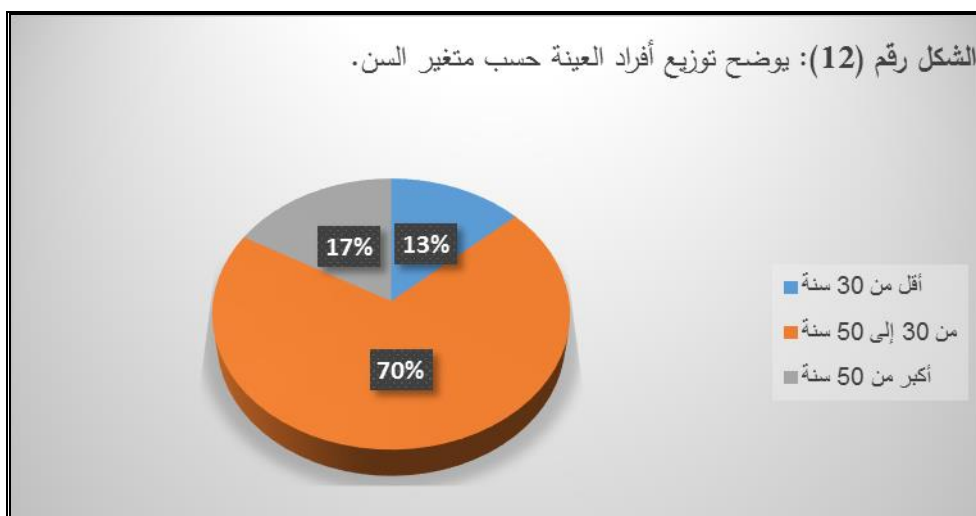
الجنس		أنثى	
التكرارات	النسبة المئوية	التكرارات	النسبة المئوية
25	% 83.3	05	% 16.3



يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن عدد أشخاص الاستبيان من جنس الذكور بلغ 25 فردا بنسبة 84% وفي المقابل بلغ عدد الإناث 05 موظفات بنسبة 16% حيث أن نسبة توظيف الذكور أكثر من الإناث حيث يشكلن 6/1 من تشكيلة الموظفين داخل المؤسسة .

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

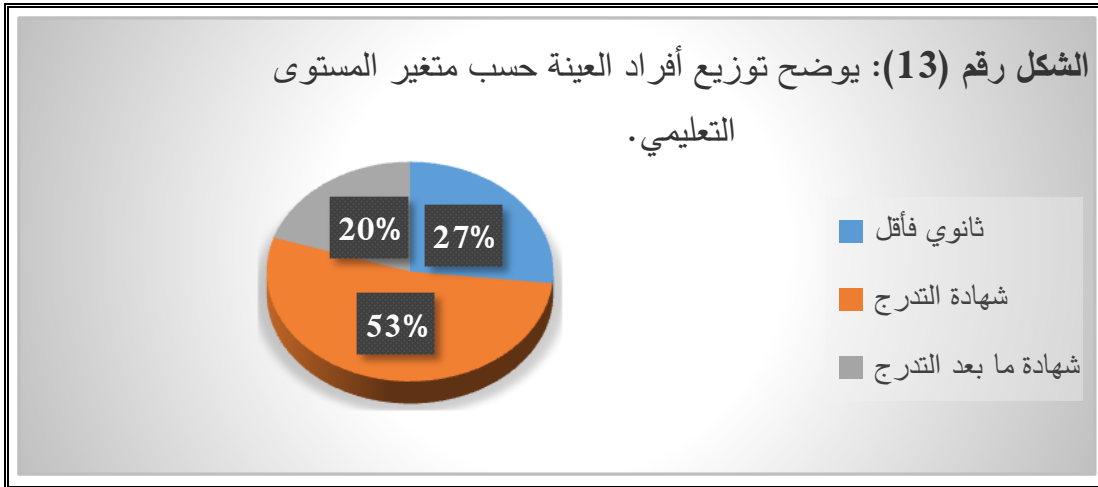
المجموع	السن			التكرارات
	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة	
30	04	21	05	
% 100	% 13.3	% 70.0	% 16.7	النسبة المئوية



يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن عدد المبحوثين من الفئة العمرية التي تقل أعمارهم عن (30 سنة) قد بلغ (04) أفراد بنسبة 13% فيما بلغ عدد المبحوثين من الفئة العمرية من (30-50 سنة) قد بلغ (21) فردا بنسبة 70% وهذا مما يدل على أن هذه الفئة فعالة ولها وزن كبير في الإجابات المحصل عليها حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق فعال لأداء المورد البشري في المؤسسات الرياضية في حين كان عدد المبحوثين من الفئة التي تفوق (50 سنة) قد بلغ (05) أفراد بنسبة 17%.

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المجموع	المستوى التعليمي			التكرارات
	شهادة ما بعد التدرج	شهادة التدرج	ثانوي فأقل	
30	06	16	08	
% 100	% 20.0	% 53.3	% 26.7	النسبة المئوية

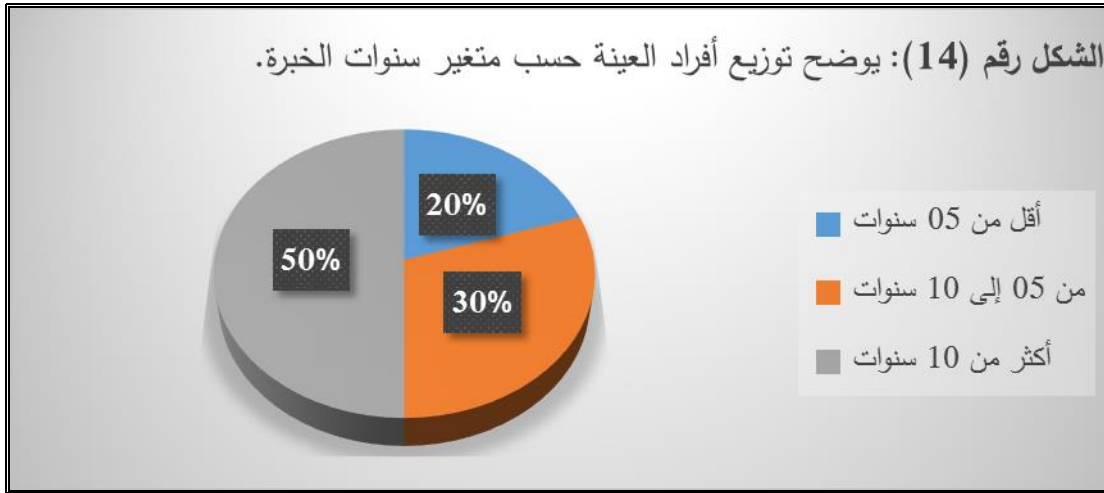


يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن أكبر نسبة من أفراد العينة من حيث متغير المستوى التعليمي كانت لمستوى شهادة ليسانس حيث بلغ عددهم (16) فردا بنسبة 53% وبلغ العدد لمستوى ما بعد التدرج (06) أفراد بنسبة 20% وهذا ما يدل على أن موظفي المؤسسة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي يمكنهم التكيف مع كل مستجدات تكنولوجيا المعلومات ، في حين بلغ العدد لمستوى ثانوي فأقل (08) أفراد بنسبة 27%.

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

المجموع	سنوات الخبرة			التكرارات
	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
30	06	09	15	
% 100	% 20.0	% 30.0	% 50.0	النسبة المئوية

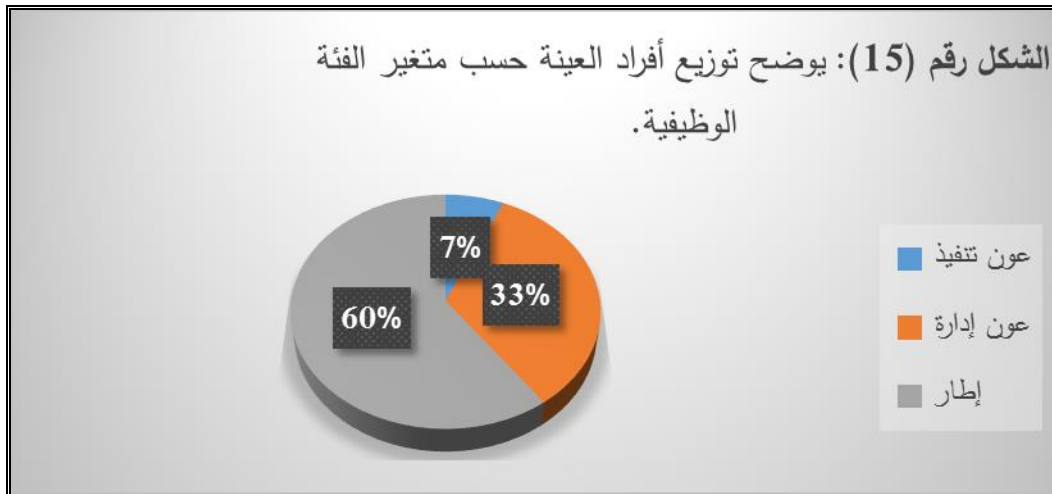
الشكل رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن عدد أفراد الفئة اقل من (05 سنوات) عمل (06) أفراد بنسبة 20% وبلغ عدد أفراد الفئة من (05-10سنوات) عمل (09) أفراد بنسبة 30% وان أكبر نسبة من أفراد العينة من حيث متغير سنوات الخبرة كانت للفئة التي تفوق (10سنوات) عمل حيث بلغ عددها (15) فردا وبنسبة 50% وهذا ما يدل على أن موظفي المؤسسة يتمتعون بخبرة عالية ومكتسبة في مجال عملهم.

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية.

المجموع	الفئة الوظيفية			التكرارات
	إطار	عون إدارة	عون تنفيذ	
30	18	10	02	
% 100	% 60.0	% 33.3	% 06.7	النسبة المئوية



يتضح من خلال الشكل والجدول أعلاه أن عدد أفراد فئة عون تنفيذ بلغ (02) فرد بنسبة 7% وبلغ عدد أفراد فئة عون إدارة (10) أفراد بنسبة 33% وأن أكبر نسبة من أفراد العينة من حيث متغير الفئة الوظيفية لفئة إطار التي تشكل أكبر عدد (18) فرداً وبنسبة 60% وهذا ما يدل على أن المؤسسة تتمتع بإطارات يمكنها الاستفادة من كفاءاتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهدافها .

3-2- أسئلة المحاور:

وفي هذا الجزء استخدم الباحث في تحليل البيانات المحصلة من أفراد عينة البحث على الأساليب الإحصائية التالية والمتمثلة في التكرارات، النسب المئوية واختبار كا<sup>2</sup>.

5-1-2- تحليل نتائج المحور الأول: دور استخدام الأجهزة والمعدات في تحقيق فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية.

الجدول رقم (13): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الأول والتحقق من دلالتها.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup> الجدولة	درجة الحرية	كا <sup>2</sup> المحسوب	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة				
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
0.05	3.84	01	2.13	0.0	0	0.0	0	0.0	0	63.	1	36.	1	1	أسئلة المحور الأول	
				0	0	0	0	0	0	3	9	7	1			
	7.81	03	9.20	0.0	0	23.	0	3.3	0	40.	1	33.	1	2		
				0	0	3	7	0	1	0	2	3	0			
			02	16.80	0.0	0	06.	0	0.0	0	66.	2	26.	0		3
					0	0	7	2	0	0	7	0	7	8		
			02	18.20	0.0	0	0.0	0	3.3	0	66.	2	30.	0		4
				0	0	0	0	0	1	7	0	0	9			
		02	18.20	0.0	0	3.3	0	0.0	0	66.	2	30.	0	5		
				0	0	0	1	0	0	7	0	0	9			
		02	16.20	0.0	0	0.0	0	3.3	0	63.	1	33.	1	6		
				0	0	0	0	0	1	3	9	3	0			
		04	4.33	13.	0	23.	0	13.	0	33.	1	16.	0	7		
				3	4	3	7	3	4	3	0	7	5			
	9.49	04	261.0	المحور												
			1													

السؤال رقم (01): تستخدم المؤسسة أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء أعمالها.

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (19) موظف أجاب بموافق بنسبة 63% وان (11) موظف الباقي أجاب بموافق بشدة بنسبة 37% بان المؤسسة تستخدم أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء أعمالها وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 02.13 وهي اقل من كا<sup>2</sup> المجدولة.  
الاستنتاج: ومنه نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر.

السؤال رقم (02): تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (12) موظف أجابوا بموافق بنسبة 40% وان (10) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 33% بأنه تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة وان (07) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 23.3% بأنه لا تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة وان موظف (01) فقط أجاب محايد بنسبة 3.3%.

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 09.20 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> المجدولة التي بلغت 07.81. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر. أي ان المؤسسة تتبنى أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

السؤال رقم (03): الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة هل من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (20) موظف أجاب بموافق بنسبة 66.7% وان (08) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% بأنه الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة من شأنها أن تحسن من جودة الخدمات المقدمة، وان موظفين (02) أجابا بغير موافق بنسبة 6.6% بان الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة ليس من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة .

وبالنظر الى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 16.80 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> المجدولة التي بلغت 05.99. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية لأكبر تكرر. أي ان الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة.

السؤال رقم (04): استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين نوعية الأداء؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ ان (20) موظف أجا بموافق بنسبة 66.7% وان (09) موظفين أجاابوا بموافق بشدة بنسبة 30% بان استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى تحسين نوعية الأداء، وان موظف (01) فقط أجااب محايد بنسبة 3.3%. وبالنظر الى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 09.20 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 05.99. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر. أي أن استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين نوعية الأداء.

السؤال رقم (05): يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (20) موظف أجااب بموافق بنسبة 67.7% وان (09) موظفين أجاابوا بموافق بشدة بنسبة 30% بأنه يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين ، موظف(01) أجااب بغير موافق بنسبة 3.3% بأنه لا يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين، وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 18.20 وهي اكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 05.99. الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر. أي انه يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الجودة الشاملة في زيادة كفاءة الموظفين.

السؤال رقم (06): يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وأنشطة المؤسسة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (19) موظف أجااب بموافق بنسبة 63.3% وان (10) موظفين أجاابوا بموافق بشدة بنسبة 33.3% بأنه يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وأنشطة المؤسسة وان موظف(01) أجااب محايد بنسبة 3.3%.

وبالنظر الى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 16.20 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 05.99.

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر. أي انه يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وأنشطة المؤسسة.

السؤال رقم (07): تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن (10) موظفين أجابوا بموافق بنسبة 33.3% وان (05) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 16.7% بأنه تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية، وان (07) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 23.3% وان (04) موظفين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 13.3% بأنه لا تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية، وان (04) موظفين أجابوا بالحياد بنسبة 13.3%.  
وبالنظر إلى قيمة  $\chi^2$  المحسوبة نجدها قد بلغت 04.33 وهي اقل من  $\chi^2$  الجدولة التي بلغت 09.49  
الاستنتاج : ومنه نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر.

5-1-3- تحليل نتائج المحور الثاني: دور استخدام البرمجيات والمعالجات في تحسين مردود الأداء البشري في المؤسسات الرياضية.

الجدول رقم (14): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثاني والتحقق من دلالتها.

مستوى الدلالة	مجدول الدرجة	درجة الحريد	كا <sup>2</sup> المحسوب	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.05	7.81	03	15.60	03.3	01	13.3	04	0.0	00	50.0	15	33.3	10	8	أسئلة المحور الثاني
	9.49	04	18.33	03.3	01	16.7	05	06.7	02	46.7	14	26.7	08	9	
		04	11.67	06.7	02	36.7	11	10.0	03	33.3	10	13.3	04	1	
	5.99	02	19.40	0.0	00	06.7	02	0.0	00	70.0	21	23.3	07	1	
	7.81	03	24.67	0.0	00	10.0	03	06.7	02	63.3	19	20.0	06	2	
	5.99	02	23.40	0.0	00	0.0	00	03.3	01	73.3	22	23.3	07	3	
	9.49	04	12.33	10.0	03	40.0	12	03.3	01	26.7	08	20.0	06	1	
			218.4	المحور											

السؤال رقم (08): تتوفر مؤسستكم على شبكة الانترنت؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان (15) موظف أجاب بموافق بنسبة 50% وان (10) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 33.3% بانه تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت ، وان (04) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 13.3% وان موظف (01) أجاب بغير موافق بشدة بنسبة 3.3% بأنه لا تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت.

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 15.6 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 7.81 الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي أنه تتوفر مؤسستكم على شبكة الانترنت.

السؤال رقم (09): يوجد في مؤسستكم كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (14) موظف أجاب بموافق بنسبة 46.7% وان (08) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% ، أنه يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة وان (05) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 16.7% وان موظف (01) أجاب بغير موافق بشدة بنسبة 3.3% بأنه لا يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة.

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 18.33 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 09.49 الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر أي انه يوجد في المؤسسة كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الإلكتروني للمؤسسة بكفاءة.

السؤال رقم (10): لدى مؤسستكم مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة؟  
عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان (10) موظفين أجابوا بموافق بنسبة 33.3% وان (04) موظفين اجابوا بموافق بشدة بنسبة 13.3% ،انه لدى المؤسسة مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة ، وان (11) موظف اجاب بغير موافق بنسبة 36.7% وان موظفين (02) أجابا بغير موافق بشدة بنسبة 6.7% بانه ليس لدى المؤسسة مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة، وان موظف (01) أجاب بالحياد بنسبة 33.3%

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 11.67 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 09.49

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر أي انه يوجد في المؤسسة مهندسون قادرون على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة.

السؤال رقم (11): توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج... الخ)؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (21) موظف أجاب بموافق بنسبة 70% وان (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.7% ، انه توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية التخزين ،الشراء ،الإنتاج... الخ) ؟ وان موظفين(02) اجابا بغير موافق بنسبة 6.7%، انه لا توفر المؤسسة البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية ،التخزين ،الشراء ،الإنتاج... الخ).  
وبالنظر الى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 19.04 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 05.99.  
**الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر أي انه توفر المؤسسة البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج... الخ).  
**السؤال رقم (12):** تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل؟  
**عرض وتحليل النتائج:**

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (19) موظف أجاب بموافق بنسبة 63.3% وان (06) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 20% ، انه تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل وان (03) موظفين أجابوا بغير موافق بنسبة 10% ،انه لا تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل، وان موظفين(02) أجابا بالحياد بنسبة 6.7% .  
وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 24.76 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 07.81  
**الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر أي انه تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل.

**السؤال رقم (13):** البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب؟

**عرض وتحليل النتائج:**

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن (22) موظف أجاب بموافق بنسبة 73.3% وان (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.3% ، ان البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب وان موظف(01) أجاب بالحياد بنسبة 3.3% ، التعلم والتشغيل، وان موظف(01) أجاب بالحياد بنسبة 3.3% .  
وبالنظر الى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 23.4 وهي اكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 05.99.  
**الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر أي أن البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب.

## الفصل الثاني : عرض وتحليل النتائج

السؤال رقم (14): تعمل مؤسستكم على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ ان (08) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% وأن (06) موظفين أجابوا بموافق بنسبة 20%، انه تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني ، وان (12) موظف اجابوا بغير موافق بنسبة 40% وان (03) موظفين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 10% وانه المؤسسة لا تعمل على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني ،وان موظف (01) أجاب محايد بنسبة 3.33% .

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 12.33 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت

09.49

الاستنتاج: ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرر أي انه تعمل المؤسسة على

استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني.

5-1-4- تحليل نتائج المحور الثالث: دور استخدام البيانات والمعلومات في تحقيق جودة الخدمات في

المؤسسات الرياضية.

الجدول رقم (15): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثالث والتحقق من دلالتها.

مستوى الدلالة	كا <sup>2</sup> الجدولة	درجة الحرية	كا <sup>2</sup> المحسوبة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		أسئلة المحور الثالث
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.05	3.84	01	3.33	0.00	00	0.00	00	0.00	00	66.7	20	33.3	10	15
		01	6.53	0.00	00	0.00	00	0.00	00	73.3	22	26.7	08	16
	5.99	02	22.40	0.00	00	06.7	02	0.00	00	73.3	22	20.0	06	17
	3.84	01	6.53	0.00	00	0.00	00	0.00	00	73.3	22	26.7	08	18
	5.99	02	23.40	0.00	00	0.00	00	03.3	01	73.3	22	23.3	07	19
	7.81	03	26.00	0.00	00	03.3	01	10.0	03	63.3	19	23.3	07	20
	9.49	04		13.67	10.0	03	13.3	04	13.3	04	46.7	14	16.7	05
			345.10	المحور										

السؤال رقم (15): تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل في الوقت المناسب؟

عرض وتحليل النتائج:

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (20) موظف أجاب بموافق بنسبة 66.7% وان (10) موظفين الباقين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 33.3% بأنه تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل في الوقت المناسب.

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 03.33 وهي اقل من كا الجدولة التي بلغت 03.84. **الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار.

السؤال رقم (16): تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية الأداء؟

**عرض وتحليل النتائج:**

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجاب بموافق بنسبة 73.3% وان (08) موظفين الباقون أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% بأنه تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية الأداء. وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 06.53 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 03.84. **الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي ان نظم المعلومات تساهم في تحسين نوعية الأداء.

السؤال رقم (17): وفرت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية؟

**عرض وتحليل النتائج :**

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجاب بموافق بنسبة 73.3% وان (06) موظفين الباقون أجابوا بموافق بشدة بنسبة 20% بأنه وفرت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية ،وان موظفين (02) اجابا بغير موافق بشدة بنسبة 06.7% بأنه لم توفر تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية

وبالنظر الى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 22.44 وهي اكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 05.99.

**الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكبر تكرار أي أن تكنولوجيا المعلومات وفرت للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية **السؤال رقم (18):** تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها .

**عرض وتحليل النتائج:**

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجاب بموافق بنسبة 73.3% وان (08) موظفين الباقون أجابوا بموافق بشدة بنسبة 26.7% بأنه تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 06.53 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 03.84.

**الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي أن قواعد البيانات تساهم في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.

**السؤال رقم (19):** تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة؟

**عرض وتحليل النتائج:**

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (22) موظف أجاب بموافق بنسبة 73.3% وان (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.7% بأنه تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة، وان موظف (01) أجاب بالحياد بنسبة 3.3%.

وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 23.40 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 05.99

**الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي أن قواعد البيانات تساهم في تبادل المعلومات بين الدوائر والأقسام المختلفة تساهم. السؤال رقم (20): أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق الجودة في المؤسسة؟

**عرض وتحليل النتائج:**

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (19) موظف أجاب بموافق بنسبة 63.3% وأن (07) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 23.3% ، انه أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق الجودة في المؤسسة وان موظف (01) أجاب بغير موافق بنسبة 3.3% بان قواعد البيانات ونظم المعلومات لا تساهم في تحقيق الجودة في المؤسسة وان (03) موظفين أجابوا بالحياد بنسبة 10%. وبالنظر إلى قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة نجدها قد بلغت 26.00 وهي أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولة التي بلغت 07.81.

**الاستنتاج:** ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأكثر تكرار أي انه أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق فعالية الأداء البشري في المؤسسة.

**السؤال رقم (21):** توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات؟

عرض وتحليل النتائج :

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن (14) موظف أجاب بموافق بنسبة 46.7% وان (05) موظفين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 16.7% ، أن توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات ، وان (04) موظف أجابوا بغير موافق بنسبة 13.3% وان (03) موظفين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 10% وان توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات لا يساهم في اتخاذ القرارات ،وان (04) موظفين أجابوا بالحياد بنسبة 13.3%.

وبالنظر إلى قيمة كاسي المحسوبة نجدها قد بلغت 13.67 وهي أكبر من كاسي الجدولة التي بلغت 09.49. الاستنتاج : ومنه نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية لأكبر تكرر أي ان توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات.

5-2- مناقشة النتائج في ظل الفرضيات :

5-2-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تتمحور الفرضية الأولى والتي مفادها: لاستخدام الأجهزة والمعدات دور في تحقيق فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (13) الخاصة بالمحور الأول أن كاسي المحسوبة (261.01) هي قيمة دالة إحصائية إذا ما قورنت بقيمة كاسي الجدولة (09.49) عند درجة حرية (04) وهذا ما يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أكبر تكرر " موافق" وهذا بدوره يظهر ان لاستخدام الأجهزة والمعدات دور في فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية.

5-2-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تتمحور الفرضية الثانية والتي مفادها: لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحسين مردود الاداء البشري في المؤسسات الرياضية.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (14) الخاصة بالمحور الثاني أن كاسي المحسوبة (218.4) هي قيمة دالة إحصائية إذا ما قورنت بقيمة كاسي الجدولة (09.49) عند درجة حرية (04) وهذا ما يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أكبر تكرر " موافق" وهذا بدوره يظهر أن لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحسين مردود الاداء في المؤسسات الرياضية .

5-2-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

## الفصل الثاني : عرض وتحليل النتائج

تتمحور الفرضية الثالثة والتي مفادها: لاستخدام المعلومات والبيانات دور في تحقيق جودة الخدمات في المؤسسات الرياضية.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (15) الخاصة بالمحور الثاني أن  $K^2$  المحسوبة (345.10) هي قيمة دالة إحصائية إذا ما قورنت بقيمة  $K^2$  المجدولة (09.49) عند درجة حرية (04) وهذا ما يدل على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أكبر تكرار " موافق" وهذا بدوره يظهر أن لاستخدام البيانات والمعلومات دور في تحقيق جودة الخدمات في المؤسسات الرياضية .

### 5-2-4- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

تتمحور الفرضية الرئيسية والتي مفادها: لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية.

الرقم	الفرضيات الجزئية	الدلالة
01	لاستخدام الامكانيات و الأجهزة والمعدات دور في تحقيق فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية .	محقة
02	-لاستخدام البرمجيات والمعالجات دور في تحسين مردود الاداء البشري في المؤسسات الرياضية	محقة
03	- لاستخدام البيانات والمعلومات دور في تحقيق جودة الخدمات في المؤسسات الرياضية	محقة

من خلال مناقشة الفرضيات الجزئية وتبين ان كل الفرضيات محقة وبالتالي ان الفرضية الرئيسية التي تنص على ان لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية هي "محقة"

# الفصل الثالث

الاستنتاجات والاقتراحات

## 6-1- الاستنتاج العام :

بعد قيامنا بهذه الدراسة المتواضعة والتي تطرقنا من خلالها إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسة الرياضية قد تم استنتاج ما يلي:

- تلعب الأجهزة والمعدات الحاسوبية الحديثة دورا مهما في تحقيق الجودة والكفاءة في اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية من خلال أداء أعمالها بصورة منظمة ودقيقة واقتصاد في الوقت والجهد والمال.

- يساهم استخدام البرمجيات والمعالجات بدور فعال في المؤسسات الرياضية.
- من خلال القيام بالأعمال الإدارية التي تتناسب مع طبيعة المهام والوظائف داخل المؤسسة
- تساهم شبكة الانترنت والانترنت بالحصول على مختلف المعلومات بشكل سريع ومن مصادر متعددة والاطلاع على مختلف القرارات في وقتها
- كما أن لاستخدام المعلومات والبيانات دور في المؤسسات الرياضية بتنظيم الأعمال اليومية بكتابة التقارير الإدارية وتبادل واستقطاب المعلومات من مصدرها ومع مختلف المنظمات

## 6-2- الاقتراحات والفرضيات المستقبلية:

- الحرص على توفير أجهزة ومعدات حاسوبية حديثة تتماشى مع طبيعة العمل في المؤسسات الرياضية
- إعطاء أهمية للإدارة الالكترونية ومختلف وظائفها
- اعداد خطط وبرامج مستقبلية لتفعيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- إقامة دورات تدريبية ورسكلة لموظفي المؤسسة الرياضية في تكنولوجيا المعلومات بتحديد الاحتياجات والمتطلبات
- تخصيص ميزانية كافية لكل متطلبات تكنولوجيا المعلومات من تجهيز وصيانة دورية وبرامج الحماية
- ضرورة إنشاء بنية تحتية قوية وتسريع شبكات ووسائط الاتصالات وتطويرها
- القيام بدراسات وبحوث تخدم وتدعم مجال تكنولوجيا المعلومات ودورها الاستثماري في المؤسسة الرياضية .

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ- المصادر:

1- القاموس العربي الشامل.

ب- قائمة لكتب باللغة العربية:

- 1- ايمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي (2004): نظم المعلومات الإدارية، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 2- احمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات (2014): اقتصاديات المعلومة والمعرفة، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 3- احمد فوزي ملوخية (2009): نظم المعلومات الإدارية، مركز الإسكندرية للكتاب والنشر والتوزيع، مصر.
- 4- الخفاجي وآخرون (2008): الفكر الاستراتيجي قراءات معاصرة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 5- الصباغ عماد عبد الوهاب (1998): علم المكتبات، دار الثقافة، عمان، الأردن.
- 6- احمد نور بدر (2003): تكنولوجيا المعلومات وإساسيات استرجاع المعلومات، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر.
- 7- الزعبي محمد، وآخرون (2004): الحواسيب والبرمجيات الجاهزة، ط6، دار وائل، عمان، الأردن.
- 8- اللامي غسان قاسم داود، البياتي اميرة شكرولي (2010): تكنولوجيا المعلومات في منظمات الاعمال الاستخدامات والتطبيقات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
- 10- الحريري رافده عمر (2012): اتجاهات إدارية معاصرة، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان
- 14- العبادي سمير عزيز، الكيلاني عثمان زيد (2010): تخطيط ومراقبة العمليات الإنتاجية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- 15- بدر احمد (1985): المدخل الى علم المعلومات والمكتبات، دار المريخ الرياض، السعودية.
- 16- بن السبتي عبد المالك (2004): محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، ج1، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 17- بروش اودري (1999): تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات، ترجمة حشمة قاسم، مكتبة عبد العزيز، الرياض، السعودية.
- 18- بوداود عبد اليمين (2010): مناهج البحث العلمي في علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 19- جمال يوسف بدير (2010): اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، ط1، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- 20- جعفر طارق الحسيني، سرحان سليمان داود (2006): تكنولوجيا شبكات الحاسب، دار وائل عمان، الاردن.
- 22- حامد الشافعي ذياب (1999): الانترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، مصر.
- 23- حسن محمد العفسي، مها احمد غنيم (1999): شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، القاهرة، مصر.
- 24- ذياب صلاح محمود (2010): إدارة خدمات الرعاية الصحية، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان.
- 25- ربحي مصطفى عليان (2012): إدارة المعرفة، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. -
- 28- سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان (2001): نظم المعلومات، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر .
- 29- سيد صابر تغلب (2011): نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- 30- سليمان مصطفى الدلاهمة (2008): اساسيات نظم المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
- 31- سونيا محمد البكري (1999): نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر
- 3234- شاکر علي کمال (2006): شبكات الحاسب لأخصائي المكتبات والمعلومات، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- 35- شاهين شريف كامل (2000): مصادر المعلومات الالكترونية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- 36- صالح الرشيد العقلي (1993): الحاسبات المعدات البرمجيات، دار الرياض ، السعودية.
- 37- طه طارق (2008): نظم المعلومات والحاسبات الالية والانترنت، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر.
- 38- عبد الحق (2000): مدخل الى المعلوماتية، البرمجة والعتاد، قصر الكتاب، البليدة، الجزائر. 39-
- عبد الجواد سامح زينهم (2006): المكتبات والارشيفات الرقمية للتخطيط وبناء الإدارة، ج 2، القاهرة، مصر.
- 40- علاء عبد الرزاق السلمي (2003): نظم إدارة المعلومات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- 41- عبد الباعث محمد، إيهاب عامر، (2006): مقدمة في تقنية المعلومات، دار الجرير، الأردن. 42-
- عبد المجيد ميلاد (2004): المعلومات وشبكة الاتصال الحديثة.

- 43-عباس حسن القصاب (2010): تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، وزارة التربية والتعليم، البحرين.
- 44-علي السلمي (1995): إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 45-عاطف السيد (2004): تكنولوجيا المعلومات وتربويات الكمبيوتر، ط1، درا طيبة للطباعة، القاهرة، مصر.
- 47-فايز جمعة نجار (2010): نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- 48-قندليجي عامر، ايمان فاضل السمراي (2002): تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 49-محمد دباس الحميد (2007): حماية أنظمة المعلومات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- 50-محمد نور برهان، غازي إبراهيم رحو (2015): نظم المعلومات المحوسبة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 51-محمد مصطفى كمال (2012): العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المناهج اللبناني للنشر والتوزيع، لبنان.
- 52-محمد وكامل (1999): الحاسب الآلي في المجال التجاري،
- 53-محمد شوقي بشادي (1983): الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.
- 54-محمد احمد حسان (2008): نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.
- 55-محمد محفوظ (2005): تكنولوجيا الاتصال، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 56-محمد الهادي (2001): توجهات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات.
- 57-
- 58-محمد حافظ حجازي (2009): إدارة الموارد البشرية، ط2، دار الوفاء لندنيا للطباعة. مصر.
- 59-محمد حسين الوادي، وآخرون (2012): إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 61-محمد شطاح (2006): قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والأيديولوجيا، دار الهدى الجزائر.
- 62-
- مكاوي حسن عماد (1993): تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

64- هاشم فوزي العبادي ، جليل كاظم العارضي(2012) : نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن.

65-وصفي عبد الكريم الكساسبة (2012): تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازري، عمان، الأردن.

66-يحي مصطفى حلمي (1997): اساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة مصر .  
اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،الأردن.

#### ب-المجلات العلمية:

1-ايسم محمود محمد (1993): اتاحة المعلومات العلمية في الوطن العربي، المجلة العربية للمعلومات ج12، ص42.

2-هشام بن عبد الله عباس (2001): المكتبات في عصر الانترنت تحديات ومواجهات، مجلة العربية ،ع2، ص 98-100

3-علي نبيل (1994). "العرب وعصر المعلومات، مجلة المعرفة، ع184، ص 60

4-عبد الرزاق حميدي (2012). "تكنولوجيا المعلومات كمدخل مصارف، مجلة المعارف، العدد 13

5-لخضر لعلام. (2004): "نظم معلومات التسيير، مطبوعات جامعية، الجزائر.

6-الغوالي محمد البشير، احمد علماوي (2001). "إدارة الجودة الشاملة مدخل فعال لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية، ملتقى الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، ورقلة، الجزائر.

7-نورالدين زمام، صباح سليمان. (2013). " تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، ص 165، جامعة احمد خيذر، بسكرة، الجزائر.

#### ج-الإطروحات والرسائل الجامعية:

1-عومار بوطيبة (2012): "واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة بقسنطينة، رسالة ماجستير، المركز الجامعي سوق اهراس، الجزائر.

2-جودي سامية (2017): "نظم المعلومات الحديثة في إعادة الهندسة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة احمد خيذر بسكرة، الجزائر.

3-إبراهيم بختي (2003). " الانترنت في مجال التسويق، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر.

4-رواية حسن (2003). "مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، دار الجامعة.

5-تومي عبد الرزاق (2006). "تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، رسالة ماجستير، علوم المكتبات، قسنطينة، الجزائر.

6-جميلة بدريسي (1994). "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر. ص158، جامعة اكلي محند الحاج، بويرة، الجزائر .

- 7-خديجة فرحي. (2013). " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رفع من الميزة التنافسية المصرفية "، رسالة ماستر، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، الجزائر.
- 8-جوادي خالد (2008):" توصيف المهن المتعلقة بالإدارة ومدى استجابتها لمعايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر.
- 9-لينا مأمون البيلاي (2015):"أثر تبسيط الإجراءات في القطاع الحكومي على تكلفة الخدمة العامة، أطروحة دكتوراه، جامعة دمشق، سوريا.
- 10-سهام عبد الكريم (2013):"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر.

25-نعمة عبد الرؤوف عبد الهادي منصور (2005). "تصور مقترح لتوظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1-Gomez (1944) :*Qualité et theroie deseoventions économiques .paris. France.*
- 2- Pat kaufman et cindy wetmore(1994) : *la bible du manager, impression bussiere saint amand .france .*



# قائمة الملاحق

## قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

التخصص: الإدارة والتسيير الرياضي

استمارة استبيان

في إطار انجاز مذكرة لنيل ال ماستر2

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية اداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية

أخي الكريم /أختي الكريمة تهدف هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية، وذلك من خلال دراسة اتجاهات موظفي مديرية الشباب والرياضة بالمسيلة. وأود أن أحيط سيادتكم علما بأن كل ما تدلون به من آراء سيكون موضع اهتمامنا ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وانتهز هذه الفرصة لأعبر لكم عن شكري وتقديري لتخصيصكم جزء من وقتكم الثمين لملء هذا الاستبيان ووضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها. ولكم جزيل الشكر

- الأستاذة

أ. د مرنيذ امنة

الطالب

- الياس خوجة-

## قائمة الملاحق

### استمارة بحث

#### البيانات العامة

- 1-الجنس: ذكر  أنثى
- 2-السن: أقل من 30 سنة  30 إلى 50 سنة  50 من سنة
- 3-المستوي التعليمي: ثانوي فأقل  شهادة التدرج  شهادة مبادئ التدرج
- 4-سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات  من 5 الى 10سنوات  أكثر من 10 سنوات
- 5-الفئة الوظيفية: إطار  عون ادارة  عون تنفيذ

#### ❖ القسم الثاني:

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		1	2	3	4	5
- دور استخدام الأجهزة والمعدات						
01	تستخدم المؤسسة أجهزة ومعدات حاسوبية لأداء أعمالها					
02	تتبنى المؤسسة أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات الحديثة					
03	الأجهزة والمعدات المتوفرة لدى المؤسسة هل من شأنها ان تحسن من جودة الخدمات المقدمة					
04	استخدام اجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في الإدارة يؤدي الى تحسين نوعية الاداء					
05	يساهم توفر أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة الموظفين					
06	يحقق استخدام أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات تنفيذ برامج وانشطة إدارة المؤسسة					
07	تقوم المؤسسة بتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين لاستخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية					

- دور استخدام البرمجيات والمعالجات

قائمة المصادر والمراجع

					تتوفر مؤسستكم على الربط بشبكة الانترنت	08
					يوجد في مؤسستكم كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الالكتروني للمؤسسة بكفاءة	09
					لدى مؤسستكم مهندسون قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بسهولة	10
					توفر مؤسستكم البرمجيات الخاصة بالتسيير (المحاسبة، المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج... الخ)	11
					تتصف البرامج والمعالجات بسهولة التعلم والتشغيل	12
					البرامج والمعالجات المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب	13
					تعمل مؤسستكم على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني	14
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الرقم	العبارة
5	4	3	2	1		
- دور استخدام البيانات والمعلومات						
					تساهم نظم المعلومات المستخدمة في سرعة انجاز العمل في الوقت المناسب	15
					تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية الأداء	16
					وفرت تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة مختلف المعلومات التنظيمية	17
					تساهم قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	18
					تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الدوائر والاقسام المختلفة	19
					أسهمت قواعد البيانات ونظم المعلومات في تحقيق الجودة في المؤسسة	20

## قائمة الملاحق

					توفر قواعد البيانات ونظم المعلومات يساهم في اتخاذ القرارات	21
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------	----

## ملخص الدراسة

- عنوان الدراسة : دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية
- أهداف الدراسة :

نوجز أهداف الدراسة فيما يلي:

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسات الرياضية .
- التوجه نحو الاعتماد على مناهج وبرامج حديثة تستثمر في المؤسسات الرياضية.
- معرفة دور البرمجيات والمعالجات في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية .
- معرفة دور البيانات والمعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الرياضية .
- منهج الدراسة: استخدم المنهج الوصفي لملاءمته موضوع الدراسة
- مجتمع وعينة الدراسة:

تكون المجتمع من موظفي مديرية الشباب والرياضة وتم اختيار عينة عشوائية ب(30) فردا

- أساليب جمع البيانات:

الاستبيان والممثل في الاستمارة وهو أداة من أدوات الحصول على الحقائق وجمع البيانات والمعلومات

- نتائج الدراسة:

- تلعب الأجهزة والمعدات الحاسوبية الحديثة دورا مهما في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية من خلال أداء اعمالها بصورة منظمة ودقيقة واقتصاد في الوقت والجهد والمال.
- يساهم استخدام البرمجيات والمعالجات بدور فعال في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- كما أن لاستخدام المعلومات والبيانات دور في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بتنظيم الاعمال اليومية بكتابة التقارير الإدارية وتبادل واستقطاب المعلومات من مصدرها ومع مختلف المنظمات
- الاقتراحات والفرص المستقبلية:
- الحرص على توفير أجهزة ومعدات حاسوبية حديثة تتماشى مع طبيعة العمل في المؤسسات الرياضية
- إعطاء أهمية للإدارة الالكترونية ومختلف وظائفها
- إعداد خطط وبرامج مستقبلية لتفعيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
- إقامة دورات تدريبية ورسكلة لموظفي المؤسسة الرياضية في تكنولوجيا المعلومات بتحديد الاحتياجات والمتطلبات
- تخصيص ميزانية كافية لكل متطلبات تكنولوجيا المعلومات من تجهيز وصيانة دورية وبرامج الحماية
- ضرورة إنشاء بنية تحتية قوية وتسريع شبكات ووسائط الاتصالات وتطويرها
- القيام بدراسات وبحوث تخدم وتدعم مجال تكنولوجيا المعلومات ودورها الاستثماري في المؤسسة الرياضية