

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير عمومي

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء

الموارد البشرية

(دراسة ميدانية بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة)

إشراف الأستاذ:

- د. شريف مراد

من إعداد :

• علال عادل

• بوبعاية وليد

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	
مشرفا و مقرا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	د. شريف مراد
مناقشا	جامعة محمد بوضياف-المسيلة	

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي جَعَلَ الْمَوْتَ
وَالْحَيَاةَ وَالَّذِي
يُعِيدُ النَّاسَ
وَالَّذِي يُعَذِّبُ
وَالَّذِي يُرِيهِمْ
وَالَّذِي يُعَذِّبُ
وَالَّذِي يُرِيهِمْ

شكر وعرقان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه
الصادق الأمين وعلى صحابته
الغر الميامين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، أ ما بعد:
نشكر الله ونحمده حمدا كثيرا ومباركا على هذه النعمة الطيبة
والنافعة نعمة العلم والبصيرة.
ويشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل والثناء الخالص والتقدير الخاص،
إلى كل من مد لنا يد العون والمساعدة وساهم في تذليل
ما واجهتنا من صعوبات ونخص
بالذكر: الأستاذ شريف مراد المشرف على المذكرة،
الذي لم يبخل علينا
بتوجيهاته وإرشاداته ونصائحه القيمة طوال فترة إنجاز هذه المذكرة،
أيضا جزيل
الشكر موصول إلى كل موظفي الوكالة الولائية للتشغيل
بالمسييلة على حسن استقبالهم وتعاونهم.
وصلى الله على محمد النبي الأمي وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا.

علال عادل

بوعاينة وليد

اهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى قرة عيني، إلى من جعلت الجنة تحت قدميها،
إلى التي وهبتني كل شيء إلى
أعلى إنسان، أمي الغالية حفظها الله.
إلى الرجل العظيم، صاحب الصبر الجميل،
إلى الذي أفنى حياته من أجل تعليمي إلى
أعز إنسان، أبي العزيز حفظه الله.
إلى جميع الإخوة والأخوات والأبناء
إلى الزوجة الغالية
إلى جميع الأهل والأقارب.
إلى جميع الزملاء والأصدقاء أينما كانوا.

علاء عادل

بوعايدة وليد

فهرس المحتويات:

الصفحة	فهرس المحتويات
	إهداء
	شكر
	فهرس المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات و أداء الموارد البشرية	
08	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات
08	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
08	أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات
10	ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات
12	ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات
14	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات وآثار استخدامها
14	أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات
21	ثانياً: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
24	ثالثاً: فوائد تكنولوجيا المعلومات
26	المبحث الثاني: أداء الموارد البشرية
26	المطلب الأول: ماهية الموارد البشرية
26	أولاً: تعريف الموارد البشرية
28	ثانياً: أهمية الموارد البشرية
28	ثالثاً: خصائص الموارد البشرية
31	المطلب الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية .

31	أولاً- مفهوم أداء الموارد البشرية
33	ثانياً- محددات أداء الموارد البشرية والعوامل المؤثرة فيها
40	ثالثاً: معايير أداء الموارد البشرية
الفصل الثاني: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة	
46	تمهيد
46	المبحث الأول: الإطار النظري للوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة
46	المطلب الأول: تقديم عام حول الوكالة
47	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة
48	المطلب الثالث: أهداف ونشاطات الوكالة
57	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
57	المطلب الأول: مجتمع وعينة والدراسة وأداتها
61	المطلب الثاني: اختبار التوزيع بيانات العينة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
65	المطلب الثالث: الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)
67	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
67	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
70	المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة
74	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
89	خلاصة الفصل
92	الخاتمة
97	المراجع
	الملاحق

فهرس الأشكال
والجداول

فهرس الأشكال والجداول

*فهرس الأشكال:

الصفحة	الشكل
و	الشكل (01) النموذج الفرضي للدراسة
35	الشكل رقم (2): محددات الأداء
47	الشكل (3): الهيكل التنظيمي للوكالة
59	شكل (04) النموذج الفرضي للدراسة
68	شكل رقم (05): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
68	شكل رقم (06): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن
69	شكل رقم (7): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
69	شكل رقم (8): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
87	شكل رقم: (09): يبين النموذج الميداني للدراسة

*فهرس الجداول:

الصفحة	الجدول
58	الجدول رقم (1): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي
59	الجدول رقم (2): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح
62	الجدول رقم (3): يبين نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة
65	الجدول رقم (4): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان
67	الجدول رقم (5): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الشخصية
70	الجدول رقم (6): عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول من الاستبيان
71	الجدول رقم (9): جدول ترتيب الأبعاد
72	الجدول رقم (10): جدول عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني من الاستبيان
76	الجدول رقم (11): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية العامة
79	الجدول رقم (12): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الأولى
81	الجدول رقم (13): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الثانية
83	الجدول رقم (14): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الثالثة
85	الجدول رقم (15): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية رقم 4

مقدمة

تُعد تكنولوجيا المعلومات واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف، وحفظ البيانات، والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة، من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، وعلى مجالات العمل في المنظمة كافة، حيث شهدت المنظمات العامة والخاصة نقلة كبيرة في أنظمة المعلومات، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال، بالإضافة للوسائل التكنولوجية الأخرى التي ساهمت في وجود نظام معلومات يعتمد بشكل أساسي على استخدام الحاسب.

ويجب أن تحظى تنمية الموارد البشرية بأكبر قدر من الرعاية والاهتمام، إلى جانب التركيز على وضع آليات وخطط تنموية متكاملة لدعم هذه الموارد بحيث تتمكن من المنافسة ومواكبة التطورات المستقبلية وتحقيق المستوى المطلوب من المرونة. ولن يتأتى لنا ذلك إلا من خلال دراسة عميقة وتحليل علمي وأسلوب فاعل يتناول كافة المنهجيات الحديثة والتطبيقات العالمية الرائدة ويختار أفضلها أسلوباً وأكثرها ملائمة لبناء قدرات مواردنا البشرية بعناية ومصداقية وتأهيلهم لإثبات جدارتهم وتحقيق الاستفادة من طاقاتهم بايجابية وكفاءة.

وتُعد تكنولوجيا المعلومات الإدارية عاملاً حيوياً في تطوير الموارد البشرية، ومصدراً للتنافسية والقوة لتحقيق النجاح التنظيمي، لما لها من دور مهم في إيجاد السياسات والإستراتيجيات الناجحة والتي تؤدي إلى امتلاك المنظمات لموارد بشرية مؤهلة تستطيع القيام بأعباء العمل في شتى الميادين والمجالات. ولذلك جاءت هذه الدراسة لاستقصاء أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل اداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة .

"ما مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة؟"

ومن أجل البحث في هذا الموضوع تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية؟
- ماذا نقصد بأداء الموارد البشرية؟
- ما مدى استخدام الأجهزة والبرامج وقواعد البيانات في تفعيل أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة؟

الفرضيات:

لمعالجة إشكالية البحث، تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

- الفرضية الرئيسية: تكنولوجيا المعلومات له أهمية كبيرة في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الأولى: تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من المكونات المتناسقة من العناصر المادية والمعنوية، للتجميع والتخزين والمعالجة، بهدف إنتاج معلومة مفيدة وإيصالها للمسؤولين بالشكل الملائم والوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة.
- الفرضية الثانية: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل المورد البشري و تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرفه ، من خلال الاستخدام العقلاني و المدروس لهاته التكنولوجيا .

- **الفرضية الثالثة:** المقصود بأداء الموارد البشرية هو قيام الفرد بأداء عمل مكلف به من خلال بذل جهد و الذي يقام على أساس الدقة و القدرة على التخطيط و التنفيذ و الإشراف واتخاذ القرار المناسب .

- **الفرضية الرابعة:** إن استخدام الأجهزة والبرامج المتطورة وقواعد البيانات من الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة ساهم في تفعيل أداء الموارد البشرية بها .

أسباب اختيار الموضوع:

1-دوافع ذاتية:

تتمحور أسباب ومبررات اختيار الموضوع على اعتبارات ذاتية التي تنطلق من الاهتمام الشخصي لموضوع تكنولوجيا المعلومات واهميتها في تفعيل أداء الموارد البشرية ، الذي يؤدي إلى تحديث داخل المؤسسات العمومية وما ينشده تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات بدرجة عالية من الكفاءة باستعمال التقنيات الحديثة.

2-دوافع موضوعية:

فهي تشمل القيمة العلمية لموضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الموارد البشرية، وهو ما يشجع ويفتح أمام الدارسين مزيدا من الاجتهاد ومحاولة إثراء موضوع تكنولوجيا المعلومات، الذي يبقى موضوعا مهما يستحق البحث والدراسة في جوانبه النظرية والتطبيقية.

الأهداف: يمكن تخيص أهداف البحث فيما يلي:

• معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة

الولائية للتشغيل بالمسيلة؛

• معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين و تطوير أداء الموارد البشرية

في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة ؛

• معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية المقدمة من

طرف الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة؛

المنهج المتبع:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من أجل الوقوف على حقائق العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تفعيل أداء الموارد البشرية .

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة المتوفرة في المكتبة الجزائرية والتي تتمحور حول موضوع، تكنولوجيا المعلومات، إدارة الموارد البشرية ، أداء الموارد البشرية ... الخ.

1- دراسة مراد رايس (2006): أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة -دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط- ، هدفت الدراسة إلى بحث أهم آثا تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية، أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على الموارد البشرية ويرجع ذلك إلى : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لا ت ا زل في م ا رحلها الأولى وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى المورد البشري في استخدام هذه التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية.

2- دراسة عبد الرحمان القري (2007) :تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشري -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بمسيلة-، هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبيين هما :أولا الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة وترقية هذ الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات.

3-دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي (2010) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية -دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية-، تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفاً، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة نهاية إلى :استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة ، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، والاتصال و التعلم الإلكتروني.

هيكل البحث:

تماشياً مع أسس البحث فقد تم تقسيمه وفق الخطة التالية:

تضمن الفصل الأول الإطار النظري التعريف بتكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية وقد اشتمل على مبحثين، خصصنا المبحث الأول للتعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات، ومن خلاله سنتطرق في المطلب الأول إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات، أهمية تكنولوجيا المعلومات ، وخصائصه، وسنتطرق في المطلب الثاني إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات، و آثار استخدامها و فوائدها.

ونتناول فيه أيضاً الإطار النظري في المبحث الثاني أداء الموارد البشرية ، وقسم إلى مطلبين ، وسيتضمن المطلب الأول ماهية الموارد البشرية ، والذي أظهرنا فيه تعريف الموارد البشرية ، أهميتها ، و خصائصها ، أما المطلب الثاني فقد تضمن ماهية أداء الموارد البشرية ، والذي أظهرنا فيه مفهوم الأداء ومحدداته ومعايير أداء الموارد البشرية .

الفصل الثاني وهو الجانب التطبيقي وهو عبارة عن محاولة لاختبار وتطبيق ما تم التطرق إليه في الجانب النظري على الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة، حيث سنقوم بتقديم

نظرة شاملة على المؤسسة محل الدراسة، منهجية الدراسة وأدوات جمع المعلومات، عرض وتحليل نتائج الاستبيان، مناقشة الفرضيات، ثم نختم البحث بخاتمة عامة مبرزين أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها.

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات و أداء الموارد البشرية .

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: أداء الموارد البشرية .

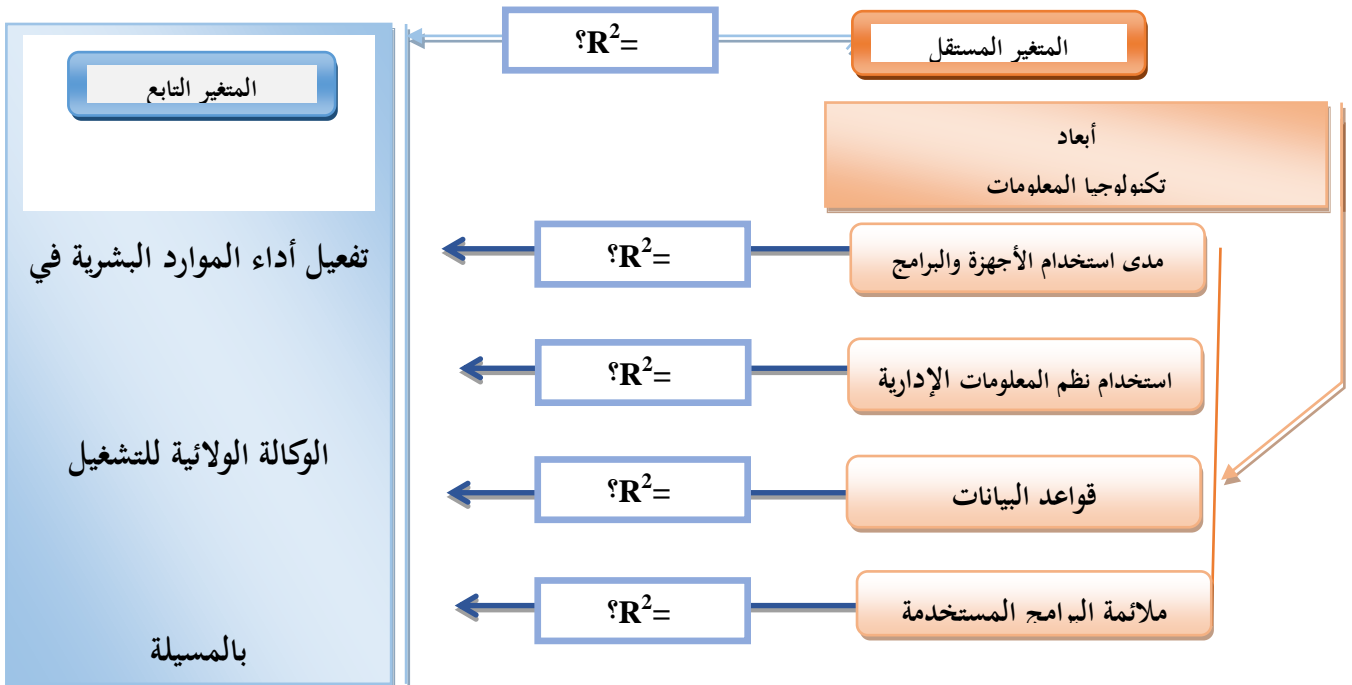
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية.

المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

الشكل (01) النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الجانب النظري والدراسات السابقة

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

في هذا المطلب سوف نعطي مجموعة التعريفات التي أعطيت لتكنولوجيا المعلومات، ثم نذكر خصائصها التي ميزتها عن باقي التكنولوجيات، والتي كانت سببا مباشرا في سرعة انتشارها واختراقها لمختلف مجالات الحياة، لنختم هذا المطلب بأهم مجالات تطبيقها.

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات - كغيرها من المصطلحات الجديدة - خاصة مع ظهور الاقتصاد الجديد بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعريفات وتتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها، لذا سندرج عدة تعريفات حتى تبرز لنا أوجه الاختلاف والاتفاق بينها، لنعطي في الأخير تعريفا لها.¹

- **التعريف الأول:** "تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة."²

- **التعريف الثاني:** "تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة."³

- **التعريف الثالث:** "تكنولوجيا المعلومات تعد نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال."⁴

¹ محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص 23.

² Michel Paquin, Management of information technology, Agency editions, Canada, 1990, P17. 3. Roger

³ carter, Information technology, (MADE simple books, without place, London, 1991), P 08.

⁴ محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات 13-15 ديسمبر 1994، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، ص 153.

- التعريف الرابع: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.¹
من خلال التعريفات السابقة نستنتج عنصرين هامين:

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

- الثاني: التركيز على عمليات الاستقطاب، التخزين والمعالجة المعلوماتية، و عملية البث (الاتصال).

أما من وجهة نظرنا فإننا نرى أن تكنولوجيا المعلومات هي: تلك التكنولوجيا المتولدة نتيجة التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات ... إلخ) بهدف جمع، تخزين، معالجة وبث المعلومات سواء أكانت في شكل صوتي، رموز، أشكال، رسوم، نصوص أو صور. وبهذا يمكن التعبير عن تكنولوجيا المعلومات بالمعادلة الآتية:

$$\text{تكنولوجيا المعلومات} = \text{الحاسوب} + \text{الاتصال}^2$$

لهذا نجد أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات اقترن بهذه الأنواع من التكنولوجيا، فنجد مصطلح تكنولوجيا المعلومات الإعلام والاتصال (TIC)، أو بمصطلح آخر يشير أكثر إلى الديناميكية التي يعرفها هذا القطاع من ابتكارات ب: تكنولوجيا المعلومات الإعلام والاتصال الحديثة (NTIC) وذلك للدلالة أكثر على طبيعة هذه التكنولوجيا المتجددة والمتطورة.

¹ بومايله سعاد وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد 03، مارس 2004، ص 205 .

² Derek Anderson and Michel Greenhalgh, Computing for non- scientific applications, (Leicester university press, without place, and town, 1987), P17.

ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن أهمية تكنولوجيا المعلومات تكمن في كونها منظمة وموجهة لتحقيق أهداف وعمليات المنظمة الاستراتيجية باستخدام المعلومات ذات المعنى والفائدة، وهي إدارة مرنة ومتطورة باستمرار وقابلة للتغيير والتجديد، وتمثل قيمة مضافة بحد ذاتها في المنظمات التي تظهر فيها المخرجات والخدمات المقدمة، وتسعى لإيجاد الهيكل التنظيمية التي تساعد في التطوير، والتركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتوظيفها بفاعلية؛ كما تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في أنها لا تركز على ناتج العمل الذي يقوم به الفرد فقط، بل تستفيد من خبراته ومعرفته وتحدث تفاعلا في معرفة الأفراد مما يشجع على نشر ثقافة الإبداع في المنظمة.¹

وتكتسب تكنولوجيا المعلومات أهميتها من خلال الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وأن الهدف الأساسي للنظم المعلومات الإدارية" هو توفير الإمكانيات والقدرات التنافسية المميزة، وتقوم نظم المعلومات بتوفير قدرات وإمكانيات واسعة في تقنية المعلومات؛ لتعكس جميعها على سلوك الأفراد في المنظمة وتلامس قدراتهم وإمكاناتهم وتؤثر على نماذج الأعمال والتقنية المعتمدة التي تعمل على تحقيق الانسجام بين الممارسات والتوجهات الحالية والمستقبلية، والمتابعة المستمرة للتأكد من بناء القدرات المعرفية والعمل المستمر على تطويرها وإدامتها.²

وحتى تحقق المنظمة النجاح المطلوب فإنه ينبغي أن تتبنى مدخلا شاملا متكامل في تكنولوجيا المعلومات، ويرى "المصري"³ أن هذا المدخل ينبغي أن يكون قادرا على:

1. تزويد المنظمة بالمعلومات الضرورية واللازمة لعمليات التطوير والتحسين.

¹ أوليد بشار، نظام المعلومات الإدارية، دار الرؤية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

² الطائي، محمد عبد، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان: دار وائل للنشر، 2005.

³ المصري احمد محمد، الإدارة الحديثة، الاتصالات المعلومات القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر،

2. تحديد نوع وطبيعة رأس المال الفكري والمعرفة اللازمة؛ لتحقيق رسالة المنظمة وأهدافها، وتحقيق ميزة تنافسية قادرة على العمل بنجاح في البيئة التنافسية.
3. تزويد المنظمة بالدعم الكافي لبناء بنية تحتية متينة تحقق للمنظمة أهدافها.
4. توفير المعلومات الكافية والضرورية لتحقيق عملية توجيهه وقيادة فاعلة.

ويشير "الخطيب وزوغان"¹ إلى أن أهمية نظم المعلومات الإدارية تتمثل في:

- أ. تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، كما تعمل على تحسين خدمات العملاء، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.
- ب. زيادة العائد المادي، عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكثر، بتطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في التحسين المستمر، وابتكار منتجات وخدمات جديدة.
- ج. تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية. فنظم المعلومات أداة لحفز المنظمات على تشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية، لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
- د. تنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- هـ. تعزيز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

¹ الخطيب أحمد وزوغان خالد، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، ط1، دار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2009، ص

ثالثا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يلي:

1. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن - إلكترونيا - متجاوزة.
2. تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.
3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.¹
4. قليلة الكلفة والسرعة في وقت معا: وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
5. الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
6. تدريب شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.²
7. التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

¹ محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 155 .

² جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، مايو 1994، ص 5 - 6.

8. اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
9. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.
10. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
11. قابلية التحرك والحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال ... الخ.
12. قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
13. الجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.
14. الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
15. العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي

يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.¹

16. نظم معلومات أسواق الأوراق المالية الهدف منها: فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.

17. التصميم بمساعدة الكمبيوتر: سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات وآثار استخدامها

أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات

لقد اتفق معظم الباحثين مثل: الديلمي والطائي، Henso, O. Brin، أن لها خمس مكونات أساسية هي: المكونات المادية (الأجهزة)، المكونات غير المادية (البرمجيات وشبكات الاتصال، دقية البيانات، المستخدمين.²

1. الأجهزة: تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، سرعاتها، وإمكانيات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ، خزن، معالجة البيانات³ كل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها. "وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسوب باعتباره الجهاز

¹ أسامة الباز، مصر في القرن 21، الكمال والتحديات، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، مصر، 1996، ص 140.

² ندى اسماعيل الجبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 22، 2009، ص 142.

³ فاروق حريزي، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/، 2011، ص 15.

الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آليا وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحيانا المقارنة بين شيئين أو أكثر¹ وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية ومنطقية مشفرة، بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0، 1) وتسمى "Bits² وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes .

2. البرمجيات: يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد، والذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بدونها، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني موقعه على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهنا على ارتقاء الفكر عن المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية طبيعية كانت أو مالية.³

ويوجد ثلاثة أنواع رئيسية من البرامج:

¹ فضيل حمد عبد القادر القردوح، رسالة ماجستير بعنوان اثر المعلوماتية في اداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري - الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، ص 44.

² أفنيني عقيلة، رسالة ماجستير حول إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب البليدة، 2007، ص 149.

³ فضيل حمد عبد القادر القردوح، المرجع نفسه، ص 46.

أ. **برامج النظام:** "وهي عبارة عن سلسلة البرامج المعدة والمخزنة داخليا في الحاسوب من قبل الشركة المصنعة له، والتي تعد جزء لا يتجزأ من الحاسوب نفسه¹، ويقصد بها مجموعة البرامج العامة التي تتولى إدارة موارد الحاسوب مثل: المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى، ومن أمثلتها برامج نظم التشغيل ومن أشهرها Dos و Ms Windows.

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

ج. **برمجيات التأليف:** وهي جملة البرامج المهمة بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالمي إلى لغة الآلة.²

3. **البيانات:** من دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة، وهي تمثل تلك البيانات الخام التي يتم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزين³ هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلتها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، وعادة ما يطلق عليها بقواعد البيانات.

4. **الاتصالات:** لقد كان رد المكتب الأمريكي واضحا عن السؤال: " ما الذي نعنيه بالبنية التحتية للاتصالات؟

إذ عبر عنها بالتركيبة التي تشمل التسهيلات التكنولوجية والإجراءات الدستورية التي تساند الاتصالات⁴ وتساعد على نشر وتوزيع البيانات، فهي مشابهة لحد ما وسائل

¹ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، لأردن، 2007، ص169.

² غسان قاسم اللامي، المرجع السابق، ص 169.

³ ندى اسماعيل الجبوري، المرجع السابق، ص 143.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط، الأردن، 2010، ص 27.

النقل التي ساعدت على ربط جهات العالم مثل: الهواتف، الفاكس، الألياف الضوئية، ولعل أبرز مكونات هذه الأخيرة هي الشبكات.

5. الشبكات: " تعد الشبكات محصلة ما أفرزته الاتصالات عن بعد، لما لها من فعالية وسرعة في نقل البيانات والمعلومات¹.

ويمكن تعريفها " كترتيب منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة بغية تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر مما لو حاولت كل وحدة مستقلة أن تحققها منفردة² وذلك من خلال مجموعة من الأجهزة وتقنيات اتصال مناسبة كأجهزة الهواتف، التلنكس، فاكسميلي، الأقمار الصناعية، البريد الإلكتروني... ولعل أبسط مثال للشبكات: شبكة الحاسوب باعتبارها " مجموعة كابلات تربط مجموعة حواسيب بعضها ببعض بغية توزيع وتقسيم العناصر المعلوماتية للمنظمة على نقاط عدة"³

وتصنف هذه الشبكات جغرافيا إلى:

- شبكات محلية: Local Area Network - LAN في حيز جغرافي محدود.
- شبكات مدينة: Metro politain Area Network - MAN تغطي عاصمة، إقليم معين.
- شبكات واسعة: Wide Area Network - WAN مجال جغرافي واسع لعدة دول.

وتأخذ هذه الشبكات داخل كل تنظيم عدة أشكال: مثل " شبكات ذات هيكلية نجمية بنقطة مركزية تمثل الموزع الشبكي Hub، شكل حلقة، خطية، ترابطية في كل عقدة في

¹ فاروق الحريزي، المرجع السابق، ص 16

² . ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005، ص 87.

³ Olivier Pavie, Monter son réseau, Compus Press, Paris, 2007 ,p 7.

الشبكة، نجمية موسعة، شجرية من خلال جهاز كمبيوتر يمثل دور الموزع الشبكي في هيكلية نجمية.¹

ولقد شملت تكنولوجيا الشبكات عدة مصطلحات تشير إلى معاني متقاربة، تفصل بينها حدود دقيقة، ديناميكية مثل: الأنترنت، الإكسترانت والأنترانت والتي ينسبها العديد إلى الشبكات الواسعة WAN.

أ. شبكة الأنترنت: هي كلمة إنجليزية مكونة من لفظتين inter: وتعني بينية و net وتعني شبكة فهي إذن: الشبكة البينية². يسميها البعض بشبكة الشبكات كونها نتيجة الاتصال بين آلاف الشبكات بمختلف أنواعها، في جميع أنحاء العالم والتي تعمل بنظام مفتوح وبإدارة مستقلة لكل منها، حيث يتم إتصال حواسيب هذه الشبكة وفق لغة مشتركة هي مراسيم TCP/IP (Transfer control Protocol/ internet Protocol)³ والتي لها الفضل في خلق نوع من التفاعل في سرعة ومرونة تبادل المعلومات، وبطريقة لا مركزية.

ولقد عرفها: "كارول أوكوتور" على أنها: ذلك النظام العملاق الواحد يتجلى في مجموعة شبكات الحواسيب المستقلة كلياً، والموزعة عبر أنحاء العالم، إذ تشرف كل شبكة على الصيانة الذاتية لها كأولوية خاصة وتتفرد بمسؤولية الإدارة.⁴

¹ شادلي شوقي، رسالة ماجستير بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جامعة قاصدي مرياح، تخصص علوم اقتصادية، ورقة، 2008 - 2007، ص 15.

² محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي والمعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2011، ص 167.

³ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005، ص 91.

⁴ بوخاوة اسماعيل، عطوي عبد القادر، التسويق والتجارة الإلكترونية، جامعة فرحات عباس سطيف، ص 2.

إن شبكة الأنترنت هي ثمرة جهود عدة منظمات، مؤسسات وجامعات، ولقد كانت في بداية عهدها حكرًا على المؤسسات الكبيرة، إلا أن هذا الوضع قد تغير في الوقت الحاضر، وخاصة بعد ظهور شبكة الويب العالمية والتي أنشأها "Tim Berners Lee" عام 1992، وبهذا توسعت الأنترنت، وازداد عدد مستخدميها وعدد الشبكات المحلية والواسعة¹ عموماً تقدم شبكة الأنترنت عدة خدمات منها:

• البريد الإلكتروني: E-mail.

• تصفح المواقع .

• تحميل الوثائق عن بعد File Transfer Protocol FTP

• جلسات الحوار والدرشة: forums de discussion

• التجارة الإلكترونية: E- Commerce

• التعليم والتدريس الإلكتروني: E- educ

• خدمة الربط عن بعد: "Telnet"

• مجموعة الأخبار: News groups²

ب. شبكة الأنترنت **Intranet**: لقد كان من الضروري على المؤسسة اتقان فن الاتصال لمواجهة العقبات الاقتصادية الحالية، والسعي لتطوير هيكلتها وجعلها أكثر تكيفاً مع أدوات الأنترنت، فكانت الأنترنت المنطق الجديد للتنظيم بغية تخفيض التكاليف، والرد على حاجة كل منظمة تسعى إلى ترقية العمل التعاوني لموظفيها، عصرة معارفهم والمساعدة على إتخاذ القرار، فتصبح بذلك أحسن أداء ونشاطاً وكفاءة وأكثر " ذكاء"، ولقد ظهر المصطلح هذا لأول مرة سنة 1996 في مقرر ل " Forrester

¹ نور الدين شارف، رسالة ماجستير بعنوان التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية مؤسسة جواب فرع اتصالات الجزائر، تخصص التسويق، جامعة سعد دحلب البلدية، 2007، ص21.

² ابراهيم بوسمغون، رسالة ماجستير بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر 2009، ص 70.

Research"، كمجموعة حلول تكنولوجية مطبقة داخل المؤسسة تعتمد على شبكة الأنترنت.¹

وتعرف الأنترنت على أنها شبكة داخلية تستخدم بروتوكولات الأنترنت وأدواتها، ولها طابع الخصوصية لكل مؤسسة تابعة لها.²

أو هي ذلك التطبيق الداخلي لمؤسسة أو إدارة، يستغل التكنولوجيات وجميع الأدوات المستخدمة في عالم الأنترنت، إذ يضمن هذا التطبيق: ملكية، أمن مراقبة المعلومات، وقواعد البيانات ومختلف موارد المنظمة³، وهي مصممة خصيصا لتلبية الاحتياجات اليومية داخل المنظمات من بيانات ومعلومات، وهي تتميز بخاصية الحضر للدخول إليها على كل من لا ينتمي للمؤسسة.

إذ يقوم المستخدم بالدخول إلى الشبكة باستخدام متصفح المكتب بدلا من الأنترنت، إذ تسمح بالدخول إلى الملفات، البريد الإلكتروني وسطح الطابعات ... كما لو كانوا يتصفحون الويب.⁴

ج. شبكة الإكسترنات Extranet: إن الإزدهار في قطاع الأعمال وما يقتضيه من تطور في العلاقات وبناء شراكات وتحالفات في عالم افتراضي، يستدعي سرية المعلومات وتبادلها عبر شبكات، هنا نشأت فكرة Extranet.

إن الإكسترنات هي ثمرة التزاوج بين الأنترنت والأنترنت، أو بعبارة أخرى هي شبكة أنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي لمؤسسات المتعاونة فيما بينها، والتي تربط بينها شراكة عمل في مشروع واحد"، بيد أنها تحافظ على خصوصية كل شبكة أنترنت على حدى.

¹ Michel Germani, l'Intranet , economica ,paris, 1998, p 8.

² Gode Fray darg Nuguyen , Lentreprise numérique , Economica , Paris, 2001,p 209.

³ Bekkali Meriem ,Opcite,p 41.

⁴ ابراهيم بوسمغون، المرجع السابق، ص 67

إن الإكسترنانت هي همزة الوصل بين المؤسسة ومحيطها الخارجي من شركاء ومتعاملين، باعتبارها تضمن الاتصال الدائم بهم من خلال تطبيقات شبكة الأنترنت من نقل وتحويل للبيانات والمعلومات، كما تعمل أيضا على تزويدهم بكافة التطورات الداخلية والخارجية للمنظمة، ولها دور فاعل في تسويق الإنتاج والخدمات، ومن هذا المنظور فإن شبكة الإكسترنانت لها عدة أنواع منها:

- شبكة إكسترنانت التزويد.
- شبكة إكسترنانت التوزيع .
- شبكة إكسترنانت التنافسية.¹

ثانيا: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خير خالص بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب، وهذا ما سيتجلى لنا من خلال هذا المطلب في إطار الحديث عن الآثار الايجابية والسلبية لاستخدامها.²

- الآثار الإيجابية.

1. الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات،... إلخ، ولقد زادت من شعور الإنسان بالحرية، ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.
2. أما في المجال العلمي، ساهمت الإنترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفاقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.

¹ شادلي شوقي، المرجع السابق، ص 22.

² انظر تفاصيل ذلك: بخيت محمد، نقمة ثورة المعلومات، مجلة العربي، العدد 468، نوفمبر 1998، ص 144 - 145.

وانظر: شاهر أحمد نصر، عصر المعلوماتية (1-2) www . rezgar . com (2004/08/19)

3. تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كاللغو، السفر والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الالكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر.
4. تساعد الإنترنت الأنظمة والحكومات والتنظيمات التابعة لها. كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.
5. كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فتمت التجارة الالكترونية، ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.
6. تؤدي الصحافة الالكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتتوير والتواصل بين الشعوب.
7. تساهم شبكة الإنترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب، وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها بعض الحكومات.

- الآثار السلبية

1. استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.
2. أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.
3. تأثير شبكة الإنترنت على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الإنترنت والانتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.

4. خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.
5. يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول وللمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية.
6. إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنتشرها هذه التكنولوجيا، لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة... الخ، لذا يجب أن تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية.
7. مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.
8. ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية، مثل تجارة المخدرات وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة... الخ.
9. أن ثورة المعلومات لم تحقق شيئا يذكر لدعم الديمقراطية، على الأقل حتى الآن، فبالرغم من الوعود بدعم عمليات المشاركة الجماهيرية من خلال الوسائل الالكترونية التي تحقق الفورية والتفاعلية والحوارية وما يقال عن الإجماعات الالكترونية من خلال شبكات الاتصال، لم يحدث شيء ذو بال، حتى الآن، وتشير استطلاعات الرأي التي أجريت في الدول التي تصنف أنها مجتمعات المعلومات، أن 33% من المراهقين لم يكن بمقدرتهم تحديد أسماء ممثليهم في المجالس التشريعية، كما أن ثورة المعلومات ألحقت تدمير فادحة بموارد البيئة الطبيعية ليس أقلها ما تحدثه صناعة الكمبيوترات من ملوثات كما أنه على النقيض من القول بأن الالكترونيات سوف تقلل من الورق، فإن الطلب يزداد.¹

¹ حامد الشافعي دياب، الإنترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1- 4 نوفمبر 1999، القاهرة، مصر، ص 362.

ثالثاً: فوائد تكنولوجيا المعلومات:

إن التكنولوجيا المعلومات فوائد عديدة لا يمكن حصرها، ولكن ليست كل نتائجها تعود بالفائدة؛ فيمكن القول بأنها سلاح ذو حدين، فهي تتكون من مزيج من الفوائد والمضار، إذ يتم تحديد نتائجها من قبل الشخص في كيفية استخدامها للحصول على النتائج، إما الجيدة التي تساهم في تطوير الشخص والمجتمع، وإما السيئة التي تكون وبالاً عليه¹، وقد ساعدت التكنولوجيا على إيجاد أسلوب متحضر للحياة، فلا يمكن لأحد إنكار فوائد تكنولوجيا المعلومات، ومن هذه الفوائد:

- ادخار الوقت، وتأتي هذه الميزة في مقدمة المزايا؛ فنقل المعلومة من خلال جهاز يمثل البديل الفعال عن تقديم المعلومات بالطرق التقليدية باستخدام الورقة والقلم، أو الاتصال بالشخص عن طريق الهاتف، فالمعلومة متوفرة طوال الوقت أمام مستخدميها ويمكن استرجاعها وقتما شاء.
- زيادة إنتاجية السلع وتوفير الخدمات، والتقليل من الأعمال الشاقة والممطرة على حياة الإنسان.
- تطوير حياتنا في جميع المجالات سواء أكانت في التعليم، أو الطب، أو الفضاء، أو الهندسة، أو التشييد والبناء، أو الحاسبات وأجهزة المحمول، أو البحث والاستكشاف، وغيرها .
- تنمية قدرات التعلم الذاتي، فلكي يصبح الفرد متطورة ومنجزة لا بد أن يتعلم ويحاول ويجرب .

¹ عبد الهادي، محمد فتحي، المعلومات وتكنولوجيات المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة دار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 200، م، ص 76.

- تسهيل مهام البحث العلمي والوصول إلى المعلومة بأقصر وقت وأقل تكلفة من السابق؛ حيث توفر شبكة الإنترنت على سبيل المثال للجميع إمكانية الحصول على المعلومة التي يرغبون بمعرفتها دون أي صعوبة.¹
- الازدياد الملحوظ في طرق التواصل الاجتماعي بين الناس؛ حيث أدى ظهور الوسائل الحديثة من أنظمة التكنولوجيا العالمية؛ والاهتمام الكبير بوسائل التواصل الاجتماعي إلى حدوث هذا التواصل بأسهل ما يمكن.²
- توفير آلاف فرص العمل للعديد من مستخدميها؛ حيث فتحت المجال لهم الإنشاء شركاتهم الخاصة، واستحدث مفهوم التجارة الإلكترونية.

¹ محمد محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، دن، 1989 م.

² جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر،

المبحث الثاني: أداء الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية ركنا أساسيا في غالبية المؤسسات، حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية للفرد، وتمكين المؤسسات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، فهي الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسة الحديثة. كما أن المورد البشري هو الأداة الحقيقية لتحقيق أهداف الإدارة ويمكن أن يساهم وبقوة نجاح المؤسسة واستمرارها إذا ما أعطيت له الاهتمام الكافي ووضعه في قمة اهتماماتها .

المطلب الأول: ماهية الموارد البشرية

إن الاستخدام الأمثل لمختلف موارد المؤسسة (مثل: المالية والمادية...) لا يتحقق إذا كانت المؤسسة تفتقر إلى الأفراد ذوي المهارات والمؤهلين والقادرين على أداء وظائفهم المطلوبة منهم. فالموارد البشرية هي العنصر الأساسي لنجاحها؛ وقبل تناول مفهوم إدارة الموارد البشرية لابد من توضيح معنى مصطلح المورد البشري وأهميته وأهم الخصائص التي يتميز بها وهذا نظرا لكون المورد البشري يمثل محور اهتمام الإدارة.

أولا: تعريف الموارد البشرية:

بالرغم من عدم تحديد مفهوم شامل وكامل للموارد البشرية إلا أن هناك مجموعة من المبادئ التي تقدم لهذا المدخل وهي:¹

1. الأفراد هم استثمار إذا أحسن إدارته وتنميته يمكن أن يحقق مكافآت طويلة الأجل للمؤسسة في شكل زيادة الإنتاجية.

2. السياسة والبرامج والممارسات لابد من أن تخلق لإشباع الحاجات النفسية والاقتصادية والاجتماعية للفرد.

¹ فضيل دليو، أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك فرجيوة)، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص: تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006/2005، ص - ص 46-47.

3. بيئة العمل لابد أن تخلق، بحيث تشجع الأفراد على تنمية واستغلال مهاراتهم لأقصى حد.

4. برامج وممارسات الموارد البشرية لابد أن تنفذ وحقق بطريقة تراعي فيها التوازن بين حاجات الأفراد وأهداف المؤسسة.

حيث تعرف الموارد البشرية على أنها: "حجم القوة العاملة، أي مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة، ويختلف هؤلاء الأفراد من حيث تكوينهم وخبرتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم وطموحهم. كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية".¹

كما تعرف الموارد البشرية على أنها مجموعة الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها هذه المؤسسات وتقسم هذه الموارد إلى خمس مجموعات:²

- الموارد الاحترافية .
- الموارد القيادية .
- الموارد الإشرافية .
- باقي الموارد المشاركة .
- الاتحادات العمالية.

ومنه يمكن القول بأن الموارد البشرية "هم جميع من يعملون في المؤسسة رؤساء ومرؤوسين، وتم توظيفهم لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت بنيتها التنظيمية التي توضح وتضبط أنماط سلوكهم في ضوء الخطط والسياسات التي تنظم الأداء لتحقيق أهداف المؤسسة في ظل تبادل المنفعة بتعويضات متنوعة من رواتب وأجور ومزايا وظيفية".

¹ حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2004، ص.25.

² محمد حسين سيد، أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف الشركات، بحث مقدم إلى الأكاديمية العربية البريطانية للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية، متاح على الموقع www.abahe.co.uk.

ثانيا: أهمية الموارد البشرية:

تمثل الموارد البشرية من أهم الموارد الاستراتيجية في المؤسسة حيث تعمل على تحسين أدائها وتحقيق أهدافها، وهذا باستعمال مختلف المعارف والمهارات التصميم وتنفيذ استراتيجياتها وتحقيق قيمة مضافة لها. وحتى يصبح الفرد موردا لابد أن يمتلك الخبرة المهارة والقدرة والاستعدادات اللازمة لأداء مهام متخصصة ومميزة . كذلك تكمن أهمية الموارد البشرية فيما يلي:

- الموارد البشرية هي بالدرجة الأولى طاقة ذهنية وقدرة فكرية ومصدر للمعلومات والاقتراعات والابتكارات.
- يكون لدى الدولة عموما والمؤسسة خصوصا استقلالاً ونفوذاً اقتصادياً إذا ما امتلكت موارد بشرية ذات خبرة وكفاءة وقدرة على الأداء وابتكار الأفكار الجديدة والمؤثرات العقلية مما يؤدي لنمو الأعمال وتميبتها.
- للموارد البشرية القدرة على القيام بالأداء الفعلي لكثير من الأعمال والمهام التي تعجز الآلة عن القيام بها، كما تعوض النقص في بعض الموارد الأخرى؛ • تعظم الموارد البشرية القيمة المضافة إذا ما تم العمل على تنميتها وتطويرها لتواكب وتوائم التغيرات الحاصلة، سيما التكنولوجية منها.
- للموارد البشرية أثر فعال على اقتصاديات الدول في جميع مراحل نموها وتطويرها، فهي مصدر كل نجاح، إذا تم إدارتها بشكل جيد، وهي مصدر كل فشل إذا ساءت إدارتها.
- الموارد البشرية أداة تنافسية عالمية.

ثالثا: خصائص الموارد البشرية:

يمتلك المورد البشري مجموعة من الخصائص لا تمتلكها أية موارد أخرى، فهو يمتلك القدرة على التناسق والتنسيق والتكامل والحكم والتقدير والتصور، وهذا ما يمثل خصائص ارتقائه.

كما أننا لا بد أن ننظر للعامل في عمله كإنسان باعتباره مخلوق معنوي واجتماعي، وإن هذا يدعونا إلى التساؤل عن كيفية تنظيم العمل ليناسب خصائص هذا المورد والذي يمتلك مجموعة من الخصائص تمكنه من أن يسيطر سيطرة كاملة على ما يعمل شريطة أن يحفز دائماً للعمل والإنجاز، ومن بين هذه الخصائص نذكر:¹

1. النتائج الجيدة هي السلوك وليست الإمكانيات المادية: عندما ذهب خبراء أوروبا

إلى الولايات المتحدة الأمريكية تحت مشروع مارشال" لدراسة الأسباب التي تكمن وراء ارتفاع مستوى النتائج الأمريكية دهشوا عندما وجدوا أن الإمكانيات والأدوات والأساليب التي تستخدمها المنظمات الأمريكية سواء العسكرية، والاقتصادية هي نفسها ولا تختلف كثيراً عنها في أوروبا ومن ثم أدركوا أن الإمكانيات المادية ليست السبب ولكن وراء كل صور التقدم الآلي والأدائي والإجرائي هو سلوك الإنسان العامل، ومن ثم استنتجوا شعار عام لا يزال سارياً إلى اليوم وهو: " أن الإنتاجية سلوك " أي أن النتائج الجيدة تأتي بفضل سلوك الإنسان وليست بفضل أدوات العمل.

2. التحفيز بالترغيب: إن التحفيز التقليدي، أي التحفيز بالقهر لم يعد له وجود في المجتمعات المتقدمة وإن هذه المجتمعات قد حققت نتائج أعلى مما كانت تحققه تحت سياسة التخويف، وفي حد ذاته لا يمكن خلق الحافز للعمل فلذلك لا بد أن نستبدله بدوافع إيجابية، ويمثل الوصول إلى هذه الدوافع من أصعب وأهم واجبات ومسؤوليات القائد حالياً.

3. قدرة الإنسان على التحكم والسيطرة: إن المورد البشري دون كل الموارد الأخرى

يمكنها أن تتحكم وتسيطر على جودة ما تعمل، وكم، ومتى، وأين تعمل، ولماذا؟ فهي تساهم مساهمة كبيرة وإيجابية، عكس الموارد الأخرى التي تعتبر مساهمتها مرتبطة

¹ فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص- ص. 48-49.

بإرادة الإنسان وفقا لشروطه ودوافعه التي يحددها. ونأخذ على سبيل المثال:
الكمبيوتر فهو أحدث الآلات دقة لا يزيد على نظام يلعب الإنسان فيه الدور الأول
في كفاءة تشغيله بل وفي أصل وجوده، هذا ناهيك عن الأعمال والواجبات التي
تحتاج إلى تصورات وتخيلات الإنسان وأحاسيسه وعواطفه وتقديراته.

4. **الميول الاجتماعي للإنسان:** فالمخلوق البشري اجتماعي يميل للعمل دائما في شكل
أو آخر من أشكال الجماعة بل إنه يسعى عمدا إلى تكوين هذه الجماعة التي تلتف
حول عمل مشترك يتبادل التأثير بينه وبين أفراد جماعته، ولذلك يجب أن ينسق
ويوفق بين الفرد ككيان له ذاتيته وبين الجماعة كتكوين له اعتبره.

5. **تطور الإنسان وتنميته عملية داخلية ذاتية:** فالإنسان يتميز بأن تنميته وتطويره
ليست عملية من خارجه تصنع له، ولكنها شيء داخلي اسمه النمو، لأن النمو يبدأ
من الداخل والذات، وإن خصائص التفوق أقوى دائما وأكثر دوما إذا بدأت من
الداخل، ومع ذلك فإن نوع العمل لا بد وأن يساعد على خلق وتشجيع الجو الذي
يخلق لدى الفرد الشعور والسعي للنمو والتطور.

6. **طاقة الإنسان على إحداث التغيير:** إن الكائن البشري له طاقة التغيير فهو يسعى
دوما إلى الأشياء الجديدة والمغايرة، وكل ما هناك هو أنه يتعين توفير عدد من
الشروط التي تهيأ الإنسان نفسيا لقبول التغيير، ومن هذه الشروط أن يبدوا له التغيير
منطقيا ورشيدا أو أن يطلب منه أن يتعلم الجديد فهو يتعلم بسرعة مذهلة، ولا يمكن
أن يتحقق تعريف الفرد بالوظيفة بطريقة فعالة بدون الفهم الواضح لمتطلبات الوظيفة
فلا بد من تعريف الواجبات ومسؤوليات الوظيفة بوضوح قبل أن يتعلم الفرد الجديد
كيفية أداء الوظيفة.

المطلب الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية .

نظرا لما للأداء من أهمية بالغة في المؤسسة فقد أخذ قسطا كبيرا من اهتمامات الباحثين في تحديد مفهوم شامل له والعوامل التي تؤثر عليه. فعلى أساسه تتحدد قدرة المؤسسة على الاستمرار والتكيف مع المحيط.

أولا- مفهوم أداء الموارد البشرية:

تعددت واختلقت التعاريف التي أوردها الكتاب والمهتمون بهذا الموضوع، وهذا الاختلاف راجع إلى البعد أو الزاوية التي كان كل منهم يتناول الأداء في إطارها.¹

يعتبر قاموس اللغة الفرنسية " Larousse " كلمة الأداء " Performance " كلمة إنجليزية مشتقة من الكلمة الفرنسية القديمة " Performance " المأخوذة من كلمة " Performer " والتي تعني أتم أو أنجز أو أدى " Accomplir "

وعموما فقد ارتبط مفهوم الأداء لدى الكثير من الباحثين بالموارد البشري، حيث تم إهمال بقية الموارد الأخرى، ويرجع سبب الاتجاه نحو التركيز على أداء العنصر البشري إلى أن الإنتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل ك رأس المال، المعرفة، العمل... أما الأداء فينحدر مباشرة من عنصر العمل.

وفي هذا السياق نجد هناك العديد من التعاريف التي تناولت أداء المورد البشري، وفيما يلي عرض لأهمها:

- يعرفه عاشور على أنه " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء ".²

¹ Dictionnaire Larousse de la langue française, 2001, p.766.

² عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص - ص. 25-26.

- وحسب "Christian Batal" فإن الأداء البشري هو نتيجة لتفاعل ثلاثة عناصر أساسية وهي:¹
- المهارات والتي تعد مصدرا للأداء البشري، والتي يمتلكها الفرد العامل ويستعملها في عمله.
 - التحفيز.
 - مستوى تنظيم العمل والوسائل المتاحة لذلك.
- ويعرفه البعض على أنه "جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، أقصر وقت وأقل تكاليف".²
- كما يمكن تعريف أداء الموارد البشرية على أنه "انجاز الأعمال كما يجب أن تتجز وهذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال درجة تحقيق إتمام مهام وظيفته حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة".³
- من خلال التعاريف السابقة الذكر، فإن أداء الموارد البشرية هو:
- سلوك تقاس به قدرة الفرد على القيام بوظيفته مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
 - تفاعل بين ثلاثة عوامل رئيسية، الدافعية، مناخ العمل والقدرة على انجاز العمل.
 - ذلك الجهد الذي يقام على أساس الدقة وأقصر وقت، وأقل تكلفة ممكنة.

¹ Christian Batal, La gestion des ressources humaines dans le secteur public, 2eme editoin, editions d'organisation, Paris, 2000, p.95.

² الخلفية زياد سعيد، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007، ص.11.

³ سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، يومي 8-9 مارس 2005، ص.35.

بناء على ما تم استخلاصه يمكن تعريف أداء الموارد البشرية على أنه " قيام الفرد بأداء عمل مكلف به من خلال بذل جهد، والذي يقام على أساس الدقة والقدرة على التخطيط، والتنفيذ والإشراف، واتخاذ القرار المناسب، مما يحقق نتائج معينة بمستويات مختلفة تبعاً لتأثر الفرد بمناخ العمل، الدافعية وقدرته على إنجاز العمل، بالإضافة إلى عدة عوامل تتعلق بالعاملين من مهارات وقدرات وخبرات".

وهناك من يميز بين السلوك، الإنجاز والأداء فيما يلي:¹

- يعتبر السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسات التي يعملون بها.
- أما الإنجاز هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل.
- أما الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا.

ثانياً - محددات أداء الموارد البشرية والعوامل المؤثرة فيها :

يتطلب تحديد مستوى أداء الموارد البشرية معرفة مختلف العوامل التي تحدد هذا المستوى، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد هذه العوامل ومدى التفاعل بينها، فقد اختلفوا في حصر هذه المتغيرات، فمنهم من يميز ثلاث محددات للأداء وهي:²

1. الجهد: حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

¹ محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، رسالة ماجستير، العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص.71.

² حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص.216.

2. القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة.

3. إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

$$\text{محددات الأداء الوظيفي} = \text{الجهد} \times \text{القدرات} \times \text{إدراك}$$

فأداء المورد البشري ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين. كما يرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي: الرغبة، القدرة وبيئة العمل.¹

1. الرغبة: هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة:

- اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها.
 - يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.
2. القدرة: المواقف التي تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتتألف بدورها من محصلة:

- المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.
- المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة.

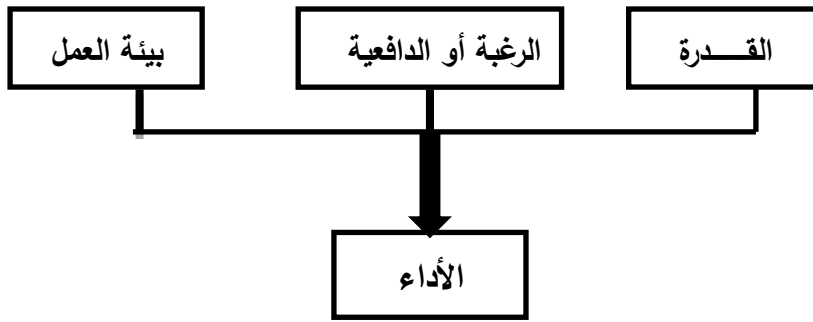
¹ مصطفى أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، 2000، ص.147.

• مدى وضوح الدور.

3. بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

والشكل الموالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (2): محددات الأداء



المصدر: مصطفى أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي، مرجع سبق ذكره، ص.146.

والبعض يرى أن الأداء هو مجموعة من العناصر التي تشكل المعادلة التالية:¹

$$Ph = MC^2$$

وهي الحافز، المهارة، الثقافة بحيث :

- الحوافز (M): تعرف بأنها مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على خير وجه عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية.²

¹ عبد البارى إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشرية في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص.25.

² خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي، دار وائل للطباعة، عمان، 2003، ص.255.

- المهارة (C): تعرف المهارة على أنها قدرة الفرد لترجمة معرفة ما في عمله، بحيث تسمح بتحقيق النتائج المرغوبة أو المتوقعة¹، وتشير إلى مستوى النبوغ والبراعة والتميز في مهام مجالات محددة.²
- الثقافة (C): ويقصد بها حسب تعريف "Lund" نموذج من القيم المشتركة والمعتقدات التي تساعد الأفراد على فهم المنظمة وتزويدهم بالمعايير الخاصة بالسلوك في المنظمة.³
- مما سبق يمكن القول بأنه يمكن التأثير على أداء الموارد البشرية من خلال التأثير في العوامل المكونة له (الجهد، القدرات، إدراك الدور، الرغبة، الحافز ...).
- ونظرا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمنظرين في مجالها على محددات معينة تحكم الأداء . لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات، وأن تحديد العوامل التي تحكم الأداء ليس أمرا سهلا نظرا للأسباب التالية:⁴
- إن محددات أداء فئة معينة ليست هي محددات أداء فئة أخرى.
 - إن محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة معينة ليست بالضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى .
 - إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو إيجابي في تحديد محددات الأداء .
- إضافة إلى ذلك، نجد هناك بعض العوامل التي قد تؤثر سلبيا على أداء الموارد البشرية، لذلك وجب على الإدارة والتي تسعى إلى رفع كفاءة أداء مواردها البشرية أن تعمل

¹ S.Schermerhorn, S.G.Hunt et R.N.Osborn, Comportement Humain et Organisation, (Village mondiale, 2eme édition, Paris, France, imprimé au Canada, 2002, p.15.

² باشا فانت، بنوناس صباح، واقع التسيير التقدير للوظائف والمهارات، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني: التسيير التقديري للموارد البشرية ومخطط الحفاظ على مناصب العمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 27-28 فيفري 2013، ص.4.

³ فهد يوسف الدولية، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات الإدارية والمالية، جامعة عمان العربية للدراسات، 2007، ص.12.

⁴ الحربي، خديجة أحمد عبد المؤمن، التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الأداء في المنظمة: دراسة تطبيقية على مدينة جدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، 2003، ص.161.

دائماً على إزالة ما يعيقهم ويؤثر على إنتاجهم وذلك لبلوغ الأهداف المنشودة. وفيما يلي بعض العوامل التي تؤدي إلى تدني مستوى الأداء، والتي تتمثل في:

1. **غياب الأهداف المحددة**¹: إن المؤسسات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال، ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وأن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفصيلية محددة فإن المؤسسة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج، ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذي يكون أدائه محدودة أو معدومة، وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء حيث لا يكافأ الموظف المنتج بما يستحقه مما قد يؤدي إلى تعميق شعورهم بعدم المبالاة، ومن ثم تدني مستوى الأداء.²

2. **عدم المشاركة في الإدارة**: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا. وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا

¹ محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة، 2006، ص.40.

² المرجع نفسه، ص. 41.

في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في تحليل المشكلات أثناء أداء الأعمال والمشاركة في وضع الحلول المناسبة التي تعترض سبيل التنفيذ، وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.

3. **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات أدائهم والمردود المعنوي والمالي الذي يحصلون عليه، فكلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل الحفز على الأداء مؤثرة وهذا يتطلب نظام لتقييم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج، كذلك فإن وجود نظام للحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطى للموظفين الذي يتميز أدائهم من العوامل التي تساهم في دفعهم في الأداء وبالتالي رفع معدلات إنتاجهم.

4. **مشكلات الرضا الوظيفي:** من العوامل الأساسية التي قد تساهم في تدني معدلات الأداء هو عدم الرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية والاقتصادية، فمن العوامل الاجتماعية -على سبيل المثال- العادات والتقاليد، كما يتأثر بعوامل معنوية داخل البيئة - خاصة بيئة العمل كالترقي والتكليف بمسئوليات أكبر، إضافة إلى المشاركة في، العمل، وأسلوب التعامل، وعوامل مادية كالراتب والحوافز المادية وغيرها.

5. **التسيب الإداري:** يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين، فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسئول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به. وينشأ التسيب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والإشراف، فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت انتماء وحماسة للعمل، فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذي بسلوكها، فضلا عن ذلك

فإن هذه القيادات سوف يكون لديها الشجاعة على تطبيق النظام على الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت، وإلى جانب القيادات الإدارية العليا فإن المشرفين الإداريين كل في مستواه إذا كانوا أيضا قدوة في الالتزام بالنظام واحترام الوقت مع أداء دورهم في المتابعة والإشراف فإن ذلك سوف يسهم في دفع موظفيهم إلى التقيد بمواعيد وبذل الجهد لإنجازه.

6. **مشكلات التطوير التنظيمي:** تعتبر المشكلات الناتجة عن التطوير التنظيمي من الظواهر التي لها أثر على انخفاض معدلات الأداء للعاملين، إذ أن الهدف الأسمى للتطوير التنظيمي هو تحسين آليات حل المشكلات التنظيمية المعقدة ومعالجة الأمراض الفنية والتي تعاني منها المنظمات بهدف جلب بيئة مناسبة للابتكار والإبداع بين العاملين وإشاعة الثقافة والحضارة وتطبيق تقنيات التدخل والتجريب بهدف تحسين الأداء .

7. **مشكلات البيئة المادية:** تهتم الكثير من المنظمات بمختلف أنواعها ببيئة العمل المادية المناسبة من ناحية الإضاءة أو العمل على إقلال الضوضاء وتوفير الهدوء للعاملين والتهوية والتدفئة والاهتمام بالنظافة بهدف تحسين ظروف العمل، إن عجز المؤسسة عن توفير بيئة مادية مناسبة للعاملين يؤدي إلى ترك آثار سيئة في نفوس العاملين وانخفاض روحهم المعنوية وبالتالي إلى قلة إنتاجهم وضعف في مستوى أدائهم.

8. **ضعف نطاق الإشراف:** نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقنية التي يشهدها المجتمع فإن عبء المسؤولية التي تتحملها المنظمات تزايد، ونظرا لكبر حجم المنظمات وتعدد العلاقات بين المؤسسة والعاملين والرؤساء فإن النطاق الإشراف دورة في التأثير على الأداء الوظيفي. فيترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض في الروح المعنوية للعاملين وخلق جو من عدم الثقة والاحترام في التعامل مع الرؤساء وبالتالي يترك أثر على أداء العاملين وإنتاجهم.

9. ضعف نظم الحوافز: لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أداءهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل، وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم الموقف. إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها معنوياتهم وعلى رغبتهم في تنمية قدراتهم ومعارفهم وعدم التوصل إلى أفكار جديدة ومنجزات عالية، والتزامهم وبالتالي على أدائهم.

مما سبق يمكن القول بأن التباين في الأداء ناتج في الأصل عن متغيرات عديدة منها الفيزيولوجية، المادية، التنظيمية، الاجتماعية، البيئية والتقنية وهو تفاعل لسلوك الموظف وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته، ويعمد أغلب المديرين إلى التأثير على السلوك والأداء من خلال التوجيه والإرشاد، وثم مجموعة أخرى من المحركات تتبع إتمام العمل ولها أثر رجعي على الجهود والسلوك والأداء اللاحق ففي ظروف مماثلة نرى أن جهد الفرد وسلوكه وأدائه يحدث استجابة لمؤثرات بيئية وجوانب شخصية ودوافع وقدرات وإدراك وتعليم لازمة جميعا لحدوث الفعل وأنها عوامل ترتبط بعضها ببعض ارتباطا وثيقا وتؤثر على السلوك والأداء.¹

ثالثا: معايير أداء الموارد البشرية:

تعتبر معايير الأداء عن الأساس الذي ينسب إليه الفرد فهي المؤشر الرئيسي لقياس أداء الموارد البشرية. حيث أن تحديد معايير الأداء أمر ضروري من أجل الحكم على ما إذا كان الأداء جيدا ومرضيا، كما أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص تحقيق أهداف المؤسسة. ويمكن تقسيم معايير الأداء إلى نوعين: تقديرية وتسمى بعناصر الأداء، ومعايير موضوعية وتسمى بمعدلات الأداء .

¹ العميرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة أمراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2003، ص.52.

1. المعايير الذاتية (السلوكية أو التقديرية): وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن

تتوفر في العامل وتختلف طبقاً للفروقات بين الوظائف وهي:

- مهارة العامل في أداء مهامه.
- توفر المعلومات المهنية الكافية لدى العامل واستعداده لزيادتها وتطويرها .
- إدراك العامل لتوجيهات ونظم وأساليب العمل والالتزام بها.
- الاهتمام بسلامة وكفاءة ما يستخدم في الأداء من معدات وأدوات.
- الانضباط والالتزام بمواعيد الدخول والخروج.
- المبادرة والإيجابية في الأداء في جميع المواقف العادية وغير العادية والتفكير في أفكار واقتراحات جديدة من شأنها أن تحسن من الأداء كما ونوعاً.
- طريقة التعامل مع الزملاء والرؤساء والمرؤوسين والعملاء من حيث التعاون والاحترام والإدلاء بمختلف الآراء وقبول التوجيهات وإدراكها.
- المهارات الاتصالية والقيادية لدى الرؤساء وقدرتهم على تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.
- الأخطاء الفنية المرتكبة أثناء العمل ومدى رجوعها لعدم الانضباط والإهمال أو لنقص مهارات معينة أو حتى لظروف خارجة عن إرادة الفرد.

2. المعايير الموضوعية (معدلات الأداء): والتي تعبر عن المقومات الأساسية التي

تستلزمها طبيعة العمل مثل: كمية الإنتاج، النوعية السرعة جودة المنتج، فهي تعبر عادة عن حجم المخرجات، جودة المخرجات والزمن المحدد للإنجاز؛ ويفضل البعض تسمية هذه المعايير بمعدلات الأداء وتجدر الإشارة إلى ضرورة استخدام المعايير السلوكية والموضوعية معا في تقييم الأداء لتكون النتائج أكثر دقة، حيث هناك بعض الأعمال يصعب استخدام المعدلات في قياسها والعكس صحيح، بينما هناك أعمال يستحسن استخدام النوعين معا.

الفصل الثاني

اهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل اداء
الموارد البشرية بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الدراسة الميدانية وهذا لإبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية ومعالجتها بواسطة مجموعة من الأدوات المنهجية المناسبة، من أجل الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة، كوصف وتحليل ظاهرة الموضوع للدراسة والخروج بمجموعة من النتائج والاقتراحات.

المبحث الأول: الإطار النظري للوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

المبحث الأول: الإطار النظري للوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة

المطلب الاول : تقديم عام حول الوكالة

يتم تنظيم وتسيير سوق العمل في جميع بلدان العالم من طرف الدولة، وذلك عن طريق المرفق العمومي للتشغيل، حيث ظهرت المرافق العمومية للتشغيل في البلدان الصناعية في أواخر القرن 19 م بسبب مخاوف الآثار الاقتصادية والاجتماعية على البطالة، حيث وبعد الاستقلال أنشأت الجزائر بمقتضى المرسوم 62-99 المؤرخ في 1962/11/29 الديوان الوطني لليد العاملة الذي تولى مهمة تسيير اليد العاملة، والذي يصبح في ما بعد الوكالة الوطنية للتشغيل بمقتضى المرسوم التنفيذي 259-90 المؤرخ في 1990/09/08 حيث تعتبر مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي 06-77 المؤرخ في 2006/02/17 وهي تعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

وتتضمن هيكل الوكالة الوطنية للتشغيل وكالات جهوية، وأخرى ولائية، وأخرى محلية والتي تندرج ضمنها الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة التي هي موضوع دراستنا حيث افتتحت الوكالة في سبتمبر 1985.

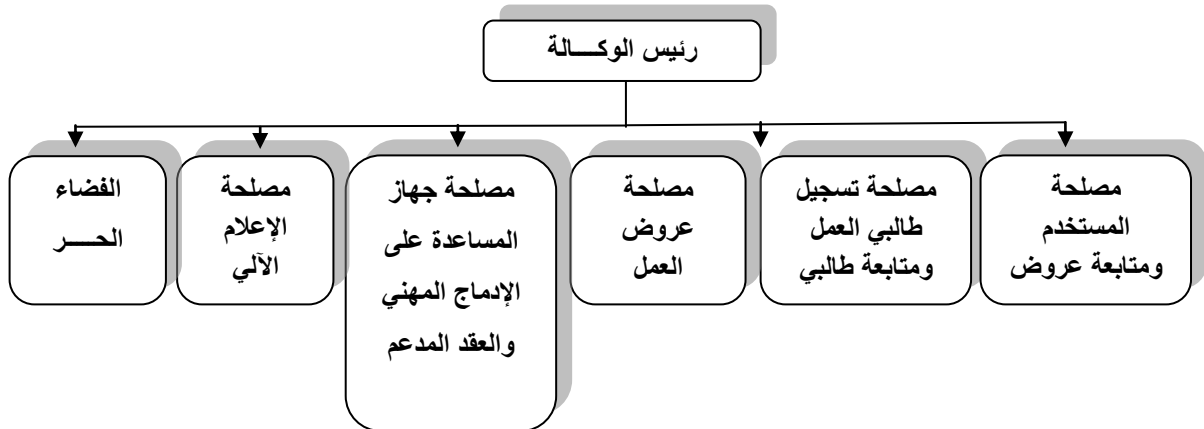
Fiche Technique

Agence locale de l'emploi M'sila

- **Date d'ouverture d'alem** : Septembre 1985.
- **Date du relogement d'alem** : 1 juin 2014.
- **Nature juridique du siège d'alem** : bien domanial (PSD)
- **Nombre de bureaux** : 05
- **Superficie d'alem** : 245 M 2
- **superficie de la zone de libre accès** : 125 M 2.
- **Disponibilité de logement** : Non
- **Adress** : Rue de ichbilia en face cité 600 logts-M'sila.
- **Téléphone** : 035-34-54-17
- **Fax** : 035-34-54-17
- **Email** : alem_msila@yahoo.fr
- **Nombre de communes rattachées à l'alem** : 16
- **Nombre de d'aira rattachées à l'alem** : 04
- **Population totale relevant de l'alem** : 925257
- **Distance kilométrique de l'alem de rattachement** : 500 m.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة

الشكل (3): الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر : الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة

1- مصلحة المستخدم:

تهتم بتسجيل المستخدمين وتوجيههم والتفاوض معهم ومتابعة عروض العمل ابتداء من توجيه طالبي العمل إلى غاية تنصيبهم، والتنقيب عن عروض العمل وتطهير عروض العمل.

2- مصلحة طالبي العمل:

تهتم بتسجيل طالبي العمل ومتابعتهم ومحادثتهم ومراقبتهم.

3- مصلحة عروض العمل:

ربط العلاقة بين طالبي العمل والمستخدمين باستدعاء وانتقاء وتوجيه طالبي العمل.

4- مصلحة جهاز المساعدة على الإدماج المهني والعقد المدعم:

- تعمل على إصدار رسائل التوجيه عقود ومحاضر التنصيب.
- ومتابعة كشوف الحضور للمستفيدين من الجهاز.
- التنسيق مع الوكالة الولائية ومديرية التشغيل في ما يخص (التحويل، التمديد،.....).
- استقبال الملفات الخاصة بعقود العمل المدعمة ومتابعتها.

5- مصلحة الإعلام الآلي:

- تسيير مواقع التواصل الاجتماعي للوكالة.
 - تأكيد تسجيل طالبي العمل عن بعد.
 - متابعة التطبيقات الخاصة بالوكالة.
 - اعداد التقارير الدورية الخاصة بالوكالة.
 - تنشيط الأيام الإعلامية.
- 6- الفضاء الحر: يقوم بتنشيط وتسيير منطقة الفضاء الحر.

المطلب الثالث : اهداف ونشاطات الوكالة

اولا : أهداف الوكالة

- تكون على مستوى الدوائر أو البلديات، تتخصص في البحث عن فرص العمل أينما كانت وتوجيه عروض العمل الى السكان المقيمين، وتهدف إلى:
- أ- تنظيم معرفة وضعية السوق المحلية للتشغيل واليد العاملة وتطويرها.
 - ب- جمع عروض وطلبات العمل والربط فيما بينها.
 - ت- متابعة تطور اليد العاملة الأجنبية بالجزائر.

ث-ضمان تطبيق التدابير الناجمة عن الاتفاقيات ولا سيما الاتفاقيات الدولية والوطنية والمحلية في مجال التشغيل.

ج-ضمان تطبيق تدابير الرقابة المنبثقة عن أحكام القانون رقم 19-04 المؤرخ في 2004/12/25 والمتعلق بتنصيب العمال ومراقبة التشغيل فيما يخصها.

ثانيا : نشاطات الوكالة

1. النشاط الأساسي وتفعيل دور الوساطة:

- تنشيط وتسيير منطقة الفضاء الحر.
- المحادثة وتسجيل طالبي العمل ومرافقتهم.
- التتقيب عن العروض.
- استقبال وتسجيل وتعيين عروض العمل وكذا التفاوض مع المستخدمين.
- متابعة عروض العمل الخاصة بالموافقة المبدئية.
- ربط العلاقة بين طالبي العمل والمستخدمين (استدعاء، انتقاء، وتوجيه طالبي العمل.....)
- متابعة نتائج توجيهات طالبي العمل المترشحين.
- متابعة التوصيات في إطار البحث النشط عن العمل.
- متابعة عروض العمل المسجلة (العروض الملابة والعروض غير الملابة والعروض المتوفرة والعروض المعلقة).
- تطهير عروض العمل (التمديد أو الإلغاء من طرف المستخدم).
- تحيين نشر العروض وقوائم طالبي العمل الموجهين على مستوى منطقة الفضاء الحر.
- تنشيط الورشات (تقنيات البحث عن العمل).

2. النشاط الإداري المتعلق بجهاز المساعدة على الإدماج وعقود العمل المدعمة:

- إصدار رسائل التوجيه، عقود ومحاضر التنصيب الخاصة بجهاز المساعدة على الإدماج وعقود العمل المدعمة.

- متابعة كشوف الحضور الخاصة بالمستفيدين من جهاز الإدماج.
- متابعة واستقبال ملفات التحصيل والتعويض الخاصة بعقود العمل المدعمة.
- متابعة تسيير ملفات الإدماج المهني (التحويل، التمديد..) على مستوى مديرية التشغيل عن طريق الوكالة الولائية للتشغيل.

3. النشاط المتعلق بالإعلام والاتصال والإعلام الآلي:

- تسيير موقع التواصل الاجتماعي للوكالة.
- تحيين تطبيق جهاز المساعدة على الإدماج المهني.
- تأكيد تسجيل طالبي العمل والمستخدمين عن بعد.
- متابعة التطبيقات الخاصة بالوكالة الوطنية للتشغيل (wassit- support help desk).
- متابعة عرائض خلية الإصغاء من خلال تطبيق Ecoute.
- متابعة البريد الإلكتروني الخاص بالوكالة (outlook).
- إعداد التقارير الدورية الخاصة ورشات TRE.
- تنشيط الأيام الإعلامية.

4. التسجيل في الوكالة:

- فضاء طالبي العمل:

طالب العمل هو كل شخص يبحث عن عمل ويتكون من ثلاثة أصناف- مبتدئ (لم يسبق له العمل) -وسبق له العمل -وقيد العمل ويبحث عن عمل آخر
الوكالة المحلية للتشغيل بالمسيلة ترافق وتقدم العديد من الخدمات لطالبي العمل وذلك من أجل تسهيل الإدماج المهني:

- عندما يكون طالب العمل بصدد البحث عن عمل أو تكوين.
- عندما يكون لديهم تساؤلات حول قانون العمل
- عندما يكونوا يرغبون في انشاء شركة خاصة بهم.

حيث الوكالة الوطنية للتشغيل تقدم لهم فرصة الظهور في السجل الوطني وذلك بالتسجيل في الوكالة المحلية التابعة لمقر إقامتهم أو التسجيل على الموقع الإلكتروني ، وتضع الوكالة للتشغيل تحت تصرفهم الوظائف المعروضة في المساحة المخصصة لها داخل الوكالة من استقبال وترافقهم في تطوير وتنفيذ مشاريعهم المهنية.

كما تعلمهم بالتقدم الى الوكالة الوطنية للتشغيل الأقرب الى مقر اقامتهم مرفوقين بالوثائق التالية: بطاقة التعريف الوطنية. شهادات تعليمية ومهنية. السيرة الذاتية.الخبرة المهنية ان وجدت

كما باستطاعتهم أيضا التسجيل مباشرة عبر الموقع الإلكتروني. www.anem.dz أو
wassit online

- البحث النشط:

حيث تضع الوكالة الوطنية للتشغيل تحت تصرف طالبي العمل استمارة البحث النشط وذلك من أجل البحث عن العمل الخاص بهم. وبإمكانهم الحصول على النموذج في الوقت الراهن وذلك بتحميل واختيار الاستمارة المناسبة والملائمة لطلبهم.

- تدابير تشجيعية للمستخدمين:

حيث يمكنهم تشغيل طالبي العمل في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني DAIP والاستفادة من التكفل التام بالأجرة الشهرية والاشتراكات في الضمان الاجتماعي.حيث :

• 15000 دج لحاملي شهادات التعليم العالي.

• 10000 دج للتقنيين السامين.

• 8000 دج لخريجي التعليم الثانوي والتكوين المهني.

كما يمكنهم الاستفادة من تكوين لفائدة طالبي العمل لتكثيف مؤهلاتهم مع مناصب العمل عن طريق التكفل بنسبة 60% من تكاليف التكوين.

التشغيل في إطار عقد العمل المدعم CTA والاستفادة من مساهمة الدولة في أجره المنصب
ب:

• 12000 دج لحاملي شهادات التعليم العالي.

• 10000 دج للتقنيين السامين.

• 8000 دج لخريجي التعليم الثانوي والتكوين المهني.

• 6000 دج لعديمي التكوين.

والاستفادة أيضا من تخفيض حصة اشتراك المستخدم والدفع عوضا عن 25%:

• 15% عند تشغيل طالب عمل سبق له العمل.

• 5% عند تشغيل طالب عمل مبتدئ.

• 2.5% لكل تشغيل في ولايات الهضاب العليا والجنوب.

كما أن أصحاب المؤسسات المصغرة المنشأة في إطار الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC ، يمكنهم توظيف طالبي عمل مبتدئين إثنين في إطار جهاز المساعدة على الإدماج المهني DAIP

-الملف المطلوب:-

على كل مستخدم يرغب في الاستفادة من واحدة من المزايا التي يقدمها هذا الجهاز

تقديم ملف لمصلحة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي يحتوي على الوثائق التالية:

• طلب الحصول على منحة (ملف يقدم من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي).

• وثيقة تثبت تسجيل لدى وكالة التوظيف "كشف الحضور"(الوثيقة المقدمة من وكالة

التشغيل Bulletin).

• طلبات العضوية (Secu01 وثيقة تقدم من طرف الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي).

• قائمة طلبات العمل المعنية.

● نسخة من عقد العمل موقعة من الطرفين (المستخدم وطالب العمل) لتحديد مدة تشغيل طالب العمل من قبل المستخدم.

- مشاريع التعاون:

أ - PROFASC+/-

- ما هو المشروع PROFAS C+ ؟

هو مشروع يندرج في سياق وثيقة إطار الشراكة الموقعة بين الحكومتين الجزائرية والفرنسية لتكريس التعاون بين الجزائر وفرنسا.

وفي هذا الإطار، يرغب الطرفان الجزائري والفرنسي في تعزيز أعمال التعاون التي تسهم في تطوير قدرة الإدارة الجزائرية من خلال تعزيز الروابط بين المؤسسات، وتشجيعهم على تبادل المهارات ونقل الخبرات. كما يهدف إلى تحسين نوعية وكفاءة الخدمات العامة الجزائرية.

على هذا النحو، فإن PROFAS C+ يدعم المشاريع التنموية، التي تنطوي على إجراءات ملموسة ومتكاملة، أقيمت في إطار شراكات بين المؤسسات الجزائرية والفرنسية.

الهدف العام لمشروع PROFAS C+ هو تعزيز الرؤية للوكالة الوطنية للتشغيل ANEM، للقيام بالدور الرئيسي في سوق العمل.

ويقترح مراقبة الوكالة الوطنية للتشغيل في تطوير عروض خدماتها من خلال تقييم

مرجعها للوظائف والمهن NAME.

- شركاء المشروع:

- قطب التشغيل (فرنسا) كهيئة عمومية ضامنة لحمل المشروع

- الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM (الجزائرية) كهيئة عمومية مستفيدة

- مدة المشروع: 12 شهرا

- قائمة فريق المشروع PROFAS C+

- رئيسا المشروع : سليم امزال عن الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM وماري كريستين بروبييه
قطب التشغيل

- خبراء ANEM و PROFAS C+

هذا المشروع هو امتداد لمشروع المدونة الجزائرية للوظائف والمهن (2009-2014). وكان قد تم تنفيذها في إطار التعاون الثنائي بين الوكالة الوطنية للتشغيل وقطب التشغيل في اتصال مع دائرة التعاون (SCAC) لسفارة فرنسا في الجزائر. وقد سمح بإنتاج 422 بطاقة "وظيفة/مهنة" من خلال منهجية العمل المتبعة من طرف قطب التشغيل خلال تطوير المرجع الفعلي للوظائف والمهن (ROME V3). المدونة الجزائرية للوظائف والمهن مدمجة حاليا في النظم المعلوماتي "الوسيط" (NAME).

- **موضوعات مشروع PROFAS C+ :**

توطيد وتعزيز المدونة الجزائرية للوظائف والمهن وتقييم المعلومات حول المهن هذا الهدف يركز على :

- التحيين.

- تنشيط قائمة المدونة الجزائرية للوظائف والمهن على الموقع الالكتروني للوكالة الوطنية للتشغيل وبوابة "عملي".

- اثناء المدونة عن طريق خلق تصنيفات موضوعتيه

- الترويج للمدونة الجزائرية للوظائف والمهن عن طريق:

- انجاز نسخة ورقية للمرجع، المدونة الجزائرية للوظائف والمهن.

- الإشهار بالمدونة الجزائرية للوظائف والمهن.

- خطة عمل النسخة المطبوعة للمدونة الجزائرية للوظائف والمهن.

- خطة نشر النسخة الورقية للمدونة الجزائرية للوظائف والمهن.

- إقامة ورشات عمل لصالح مستشاري التشغيل للوكالة الوطنية للتشغيل.

- تنشيط ورشات حول الوظائف والمهن في (الجزائر، عنابة، تلمسان).

ب- مشروع (PASEA (Projet d'appui au secteur de l'emploi en Algérie)

هو مشروع ' دعم قطاع التشغيل في الجزائر ' هو برنامج تعاون تمّ الامضاء عليه في شهر ديسمبر 2010 لفائدة الوكالة الوطنية للتشغيل و الوزارة المذكورة و قد تمّ تمديده (من ديسمبر 2014 إلى 31 مارس 2016) بميزانية تساوي 15,3 مليون يورو منها مساهمة أوروبية بقيمة 14,1 مليون يورو.

حيث كانت نتائج مشروع ' دعم قطاع التشغيل في الجزائر (PASEA) تحت عنوان "نفس جديد للتشغيل" يتمثل في إظهار المفعول الإيجابي للتعاون الجزائري الاوروبي في قطاع التشغيل و كذلك التطوّرات التي ساهمت في تغيير الخدمات العموميّة المتعلّقة بالتشغيل في الجزائر."

ومن بين هذه النتائج، التسمية الجزائرية للحرف والوظائف "NAME" المستعملة حاليا لمعالجة أي طلب أو عرض عمل بالجزائر، السجل الوطني للتوظيف العام لجميع الهياكل التابعة لوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، نظام المعلومات "وسيط"، أداة فعالة وطنية للوساطة بين الباحثين عن العمل وأصحاب العمل، أسلوب التوظيف عن طريق المحاكاة الذي توج بنجاح خلال عملية التوظيف في قطاع صناعة السيارات والتجارة العامة، طريقة التواصل الجديدة للوكالة بما في ذلك استعمال شبكات التواصل الاجتماعي، خدمة الاستماع ومركز التواصل الجديدين للباحثين عن العمل، إنشاء شبكة من الوكالات لتشغيل الإطارات السامية، تدريب المدربين بمن فيهم موظفي الوكالة الوطنية للتشغيل التي ستسمح للعمل على تنفيذ برنامج تطوير المهارات الذي أطلق عام 2013.

- خلية الاستقبال والإصغاء:

في إطار تحسين وعصرنة خدمات الوكالة الوطنية للتشغيل اتجاه مستخدميها، وتنفيذا لتعليمات السيد معالي وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بضرورة تقرب الإدارة من المواطن، تم إنشاء الخلية الوطنية للاستقبال والإصغاء وفروعها المحلية سنة 2013 بموجب المقرر الصادر عن المدير العام للوكالة الوطنية للتشغيل السيد محمد الطاهر شعلال.

أ- مهامها:

- استقبال المتعاملين مع الوكالة (طالبو العمل والمستخدمون) والإصغاء إليهم ومرافقتهم للتكفل الفعال والآني بانشغالاتهم.
- دراسة ومعالجة عرائض المتعاملين بغرض تسوية وضعيتهم وفقا للإجراءات القانونية السارية المفعول ومتابعتها.

ب- أهدافها:

- المساهمة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة على مستوى هياكل القطاع.
- إضفاء الطابع الإنساني على العلاقات العامة بين الوكالة الوطنية للتشغيل والمتعاملين.
- دعم الثقة بين المواطنين والمؤسسات العامة.
- مركز النداء.
- وفي نفس السياق ومن أجل إضفاء ديناميكية أكثر، ارتأت الوكالة الوطنية للتشغيل إنشاء مركز النداء الكائن مقره بباب الزوار، المجهز بمعدات وأدوات الاتصال لاستقبال مكالمات المواطنين على للتكفل بانشغالهم وتساؤلاتهم، يسهر عليه فريق من المستشارين في التشغيل ذوي خبرة وكفاءة مهنية، تم تكوينهم خصيصا لهذا الغرض.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث كيفية إعداد الدراسة الميدانية، حيث يتضمن تحديد المنهج العلمي الذي تم اعتماده في إنجاز هذه الدراسة من خلال التطرق إلى منهج وعينة الدراسة، مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات، وفي الأخير سنتناول معالجة الاستبيان واختبار صحة الفرضيات.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأداتها

في هذا المطلب سنتناول كل من منهج وعينة الدراسة كآلي:

أولاً: منهج الدراسة

لمعالجة مشكلة الدراسة وإثبات صحة الفرضيات من عدمها، يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب التطبيقي من خلال تحليل البيانات المتحصل عليها من إجابات، المبحوثين وقمنا بمعالجتها إحصائياً بالاستعانة برنامج SPSS V 25 واستخدمنا أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث

شملت الدراسة الميدانية أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تفعيل أداء الموارد البشرية، وكان مكان إجراء الدراسة على مستوى الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة، أما زمانياً فقد امتدت الدراسة من أواخر شهر جوان 2020 إلى نهاية شهر جويلية من نفس السنة.

وركزنا في الدراسة على جمع، تخزين، معالجة ونشر المعلومات كمكونات لتكنولوجيا المعلومات، كما اعتمدنا على اتخاذ القرارات المتعلقة بتفعيل أداء الموارد البشرية في الأبعاد الكلاسيكية لها والمتمثلة في البعد الاقتصادي والاجتماعي.

ثالثا: أداة الدراسة

تضمنت الاستبانة جزئين على النحو التالي:

1. الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية

2. الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الاستبيان كما يلي:

المحور الأول: المتغير الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة واستطلاع عام عن وضعية تكنولوجيا المعلومات (مدى استخدام الأجهزة والبرامج/استخدام نظم المعلومات الإدارية/قواعد البيانات/ملائمة البرامج المستخدمة).

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة: دراسة مدى تفعيل أداء الموارد البشرية (الموظفين) بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر المستجوبين. يمكن الإجابة عليها باعتماد مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، موافق بدرجة متوسطة، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقميا (1،2،3،4،5) على التوالي:

الجدول رقم (1): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

بدائل القياس	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى ويساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = (5-1) = 4 وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = $0.8 = 5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا : $1.80 = 0.8 + 1$ فنحصل على مجال [1 - 1.80] وهو

مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المُشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الجدول رقم (2): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

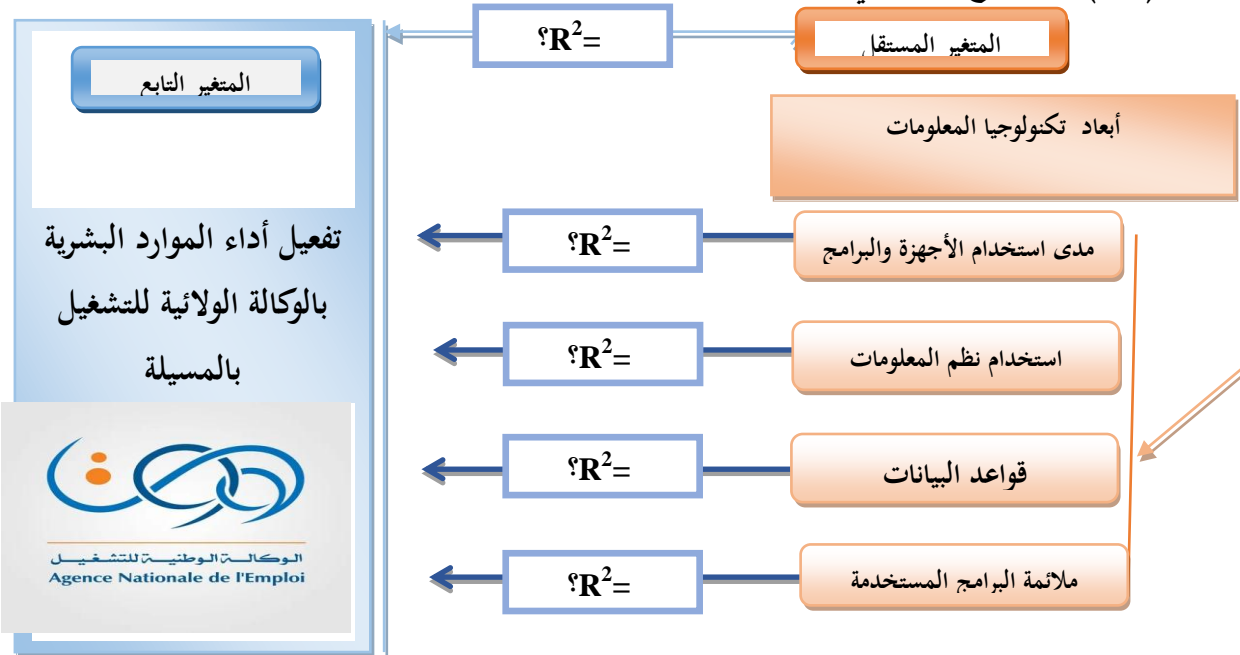
اتجاه العام	مجال المتوسط الحسابي
درجة منخفضة جدا	من 01 إلى 1.80 درجة
درجة منخفضة	من 1.81 إلى 2.60 درجة
درجة متوسطة	من 2.61 إلى 3.40 درجة
درجة عالية	من 3.41 إلى 4.20 درجة
درجة عالية جدا	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار اقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

رابعاً: النموذج الفرضي للدراسة

شكل (04) النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الجانب النظري والدراسات السابقة

معامل التفسير R^2 : يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي.

خامسا: تعريف بمتغيرات الدراسة

1- تكنولوجيا المعلومات : هي مجموعة من المكونات المتناسقة من العناصر المادية والمعنوية، للتجميع والتخزين والمعالجة، بهدف إنتاج معلومة مفيدة وإيصالها للمسؤولين بالشكل الملائم والوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة.

2- أداء الموارد البشرية: المقصود به هو قيام الفرد بأداء عمل مكلف به من خلال بذل جهد و الذي يقام على أساس الدقة و القدرة على التخطيط و التنفيذ و الإشراف واتخاذ القرار المناسب .

سادسا: فرضيات الدراسة

1- الفرضية العامة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر موظفي الوكالة.

2- الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الأجهزة والبرامج على تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر موظفي الوكالة.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر موظفي الوكالة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لقواعد البيانات على تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر موظفي الوكالة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لملائمة البرامج المستخدمة على تفعيل اداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر موظفي الوكالة.

وتم اختيار مستوى الدلالة 0.05: لاختبار الفرضيات الدراسة وهو مستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن الاحتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

ومن اجل اتخاذ القرار فإننا نقارنه مع مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value) وهو يظهر في مخرجات برامج الإحصائية مثل SPSS، وعلى أساسه يتم اختبار دلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة للقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05. قاعدة القرار اختبار الفرضية: نقارن بين قيمة المستوى المعنوية (sig) المصاحبة لقيمة اختبار F (F-test) والمحسوبة باستخدام برنامج SPSS، مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت (Sig) للاختبار (F-test) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فان العلاقة بين المتغيرات دلالة إحصائية. أي نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

المطلب الثاني: اختبار التوزيع بيانات العينة والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أولاً: اختبار كشف التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات

يجب تحديد ما إذا كان بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على المتغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم من التوزيعات الاحتمالية اخرى، وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، طريقة حساب معاملي الالتواء والتقلطح وطريقة اختبار Shapiro-Wilk)

وبالاستعانة ببرنامج SPSS وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فان اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معا لكل من اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار Shapiro-Wilk) في جدول واحد، أي منهما نستدل على نوع التوزيع؟ فاننا نعتمد على القاعدة التالية:

أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا كان عدد العينة أكبر أو يساوي من 50، في حين نستدل بنتائج اختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة اقل من 50¹ والجدول التالي بين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality):

الجدول رقم (3): يبين نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnova			اختبار نوع التوزيع البيانات إجابات العينة
	Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
طبيعي	0.088	34	.8850	0.135	34	.1560	المحور الأول:
طبيعي	0.058	34	.9370	0.147	34	.1310	المحور الثاني:

قاعدة: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) أكبر من 0.05 فان البيانات تتبع توزيع طبيعي.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

ومن خلال الجدول أعلاه نجد وبما ان افراد عينة الدراسة اقل من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائجاختبار (Shapiro-Wilk) وتظهر أن مستوى المعنوية sig (المحور الأول) تكنولوجيا المعلومات بلغت sig=0.088 هي أكبر من (0.05)، وأيضا بالنسبة لبيانات (المحور الثاني) اداء الموارد البشرية بلغت قيمة sig=0.058 وهي أكبر من 0.05.

ومنه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) على إتباع البيانات إجابات أفراد العينة على جميع العبارات محاور الاستبيان للتوزيع الطبيعي.

ومنه في دراستنا سنستخدم الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والاستدلالية في تحليل إجابات وأراء افراد العينة واختبار فرضيات الدراسة.

¹أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية 2005، ص 156.

ثانيا: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

وفيما يلي شرح للأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS: V25) (SPSS: Statistical Package for the Social Sciences) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية:

1- التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.

المتوسط الحسابي: يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما، حيث أن استخدامه لإجابات عينة الدراسة على الاستبانة يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛ هو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (01- 05 درجات) تبعا لدرجات المعطاة لبدائل لمقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان.

2- الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

3- معامل الثبات ألفا كرو نباخ: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.

4- معامل الارتباط بيرسون: استخدام في تحديد اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين؛ وقيمه محصورة بين ± 1 .

اختبار التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) لمعرفة واستكشاف نوع توزيع بيانات العينة نحو كل المتغيرات الدراسة.

نموذج الانحدار الخطي البسيط: وهو نموذج إحصائي يعبر عن علاقة بين متغير تابع وبين متغير واحد مستقل والغرض منه هو دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير تابع ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر، وبتطبيق الانحدار الخطي البسيط من خلال الاستعانة ببرنامج SPSS فإننا نحصل على عدة مخرجات تكون

مرتبة في جداول وهي: (جدول نموذج الانحدار (R^2, r) ، جدول تحليل التباين ANOVA يضمن قيم (F, Sig) ، جدول معاملات الانحدار (b_0, b_1) ، يضم قيم اختبار $(T-Test)$ وقيم Sig لكل معلمة انحدار وفي دراستنا سنركز ونهتم فقط بالمؤشرات الإحصائية التي تخدم العلاقة للظاهرة المدروسة في بحثنا وهم: معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين، ومعامل التحديد R^2 و يقيس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائى، وقيمته تتراوح بين 0 و 1 ومعامل الانحدار (التأثير) B وهو معامل الذي يعبر عن قيمة التي يزداد بها المتغير التابع عندما نغير ونزيد في قيمة المتغير المستقل بمقدار الوحدة واحدة.

5- اختبار F (F-test) لمعرفة العلاقة بين المتغيرين: وهي القيمة التي تشير الى جودة نموذج العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig اقل من 0.05 فإن العلاقة معنوية. ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

6- اختبار T (T-test) لمعرفة التأثير بين المتغيرين: للتحقق من معنوية التأثير (حقيقي وله دلالة إحصائية) ويتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة T فإذا كانت قيمة Sig اقل من 0.05 فإن التأثير معنوية. أي إن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) للمتغير المستقل على المتغير التابع.

المطلب الثالث: الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

أولاً: صدق المحكمين

بعد إعداد الأسئلة أداة الدراسة (الاستبيان) في صورتها الأولية تم توزيعها على مجموعة من المحكمين من أجل تعديلها وتنقيحها من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعيتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله.

ثانياً: حساب ثبات الاستبيان

1-تعريف ثبات الاستبيان: ويقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات أبعاد الاستبيان الدراسة، وتم تحقق من ثبات الاستبيان من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ، وفي دراستنا تم استعانة ببرنامج SPSS في حساب الثبات بطريقة ألفا الكرونباخ وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (4): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

النتيجة الاختبار	معامل ألفا كرونباخ	محاور وأبعاد الاستبيان	
ثابت	0.749	14 عبارة	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات
ثابت	0.779	14 عبارة	المحور الثاني: تفعيل أداء الموارد البشرية
ثابت	0.827	28 عبارة	جميع الفقرات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ ذات قيم جيدة حيث بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بقياس مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات (0.749) والذي يضم 14 عبارة وبلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بقياس تفعيل أداء الموارد البشرية (0.779) والذي يضم 14 عبارة وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.827 بإجمالي 28 عبارة وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة

الدراسة وتجدر الإشارة أنه معامل ألفا كرون باخ كلما اقتربت قيمته من 01 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة حيث المجالات المختلفة لدرجة الثبات لمعامل الفا كرونباخ هي :

- إذا كانت $a > 0.6$ (غير كافية)؛
- إذا كانت قيمه بين $0.6 < a < 0.65$ (ضعيفة)؛
- إذا كانت قيمه بين $0.65 < a < 0.70$ (مقبولة نوعا ما)؛
- إذا كانت قيمه بين $0.70 < a < 0.85$ (حسنة)؛
- إذا كانت قيمه بين $0.85 < a < 0.90$ (جيدة)؛
- إذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة

هنا نقوم بتحليل بيانات أفراد عينة الدراسة حيث يتوزعون حسب متغيرات البيانات

الشخصية والجداول التالية توضح التكرارات والنسبة المئوية حسب كل متغير:

الجدول رقم (5): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الشخصية

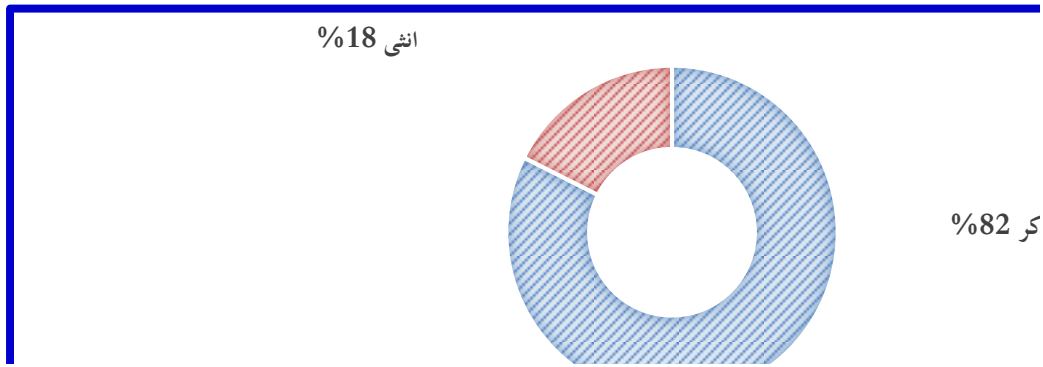
Percent	Frequency		
82.4	28	ذكر	الجنس
17.6	6	أنثى	
100.0	34	Total	
Percent	Frequency		
17.6	6	أقل من 30 سنة	العمر
47.1	16	ما بين 30 و 40 سنة	
32.4	11	ما بين 41 و 50 سنة	
2.9	1	ما بين 51 و 60 سنة	
100.0	34	Total	
Percent	Frequency		
2.9	1	ابتدائي	مستوى التعليمي
2.9	1	متوسط	
52.9	18	ثانوي	
38.2	13	جامعي	
2.9	1	مهني	
100.0	34	Total	
Percent	Frequency		
20.6	7	أقل من سنتين	سنوات الخبرة:
8.8	3	من سنتين إلى 5 سنوات	
35.3	12	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
35.3	12	أكثر من 10 سنوات	
100.0	34	Total	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

أولاً: حسب الجنس

من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة شملت كلا الجنسين من ذكور وإناث وان نسبة الذكور أكبر من الإناث ، حيث كان عدد الذكور 28 ذكر بنسبة 82.40%، وكان عدد الإناث 06 أنثى بنسبة 17.6%.

شكل رقم (05): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

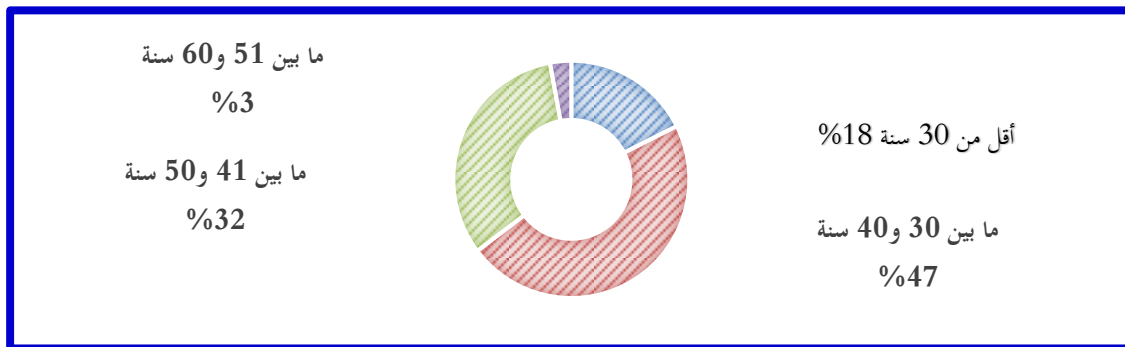


مخرجات برنامج اكسل إصدار 2016

ثانياً: حسب السن

من الجدول نلاحظ أن العينة المستجوبة يتكون أساساً من الفئة التي تتراوح أعمارهم من من 30 الى 40 سنة بنسبة 47.10% وتليها الفئة التي تكون أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة وبنسبة 32.40% تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من 51 - 60 سنة بنسبة 2.9%

شكل رقم (06): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن

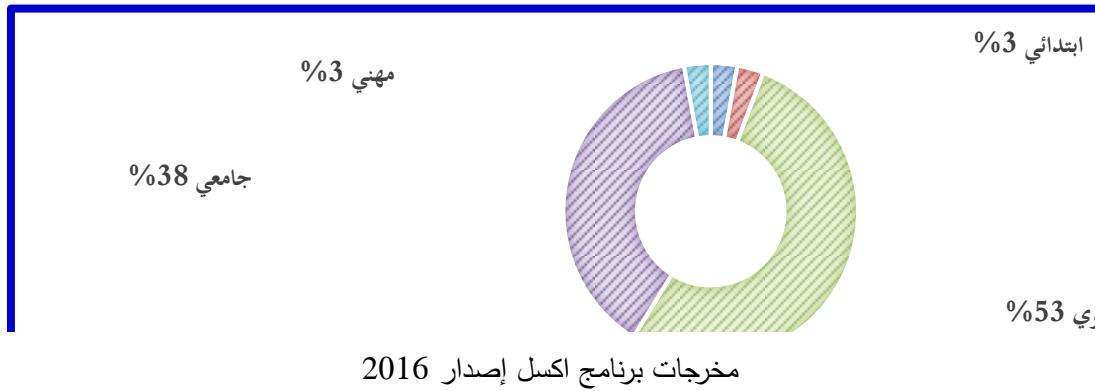


مخرجات برنامج اكسل إصدار 2016

ثالثا: حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول يتضح لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة جامعيين وثانويين حيث كان عددهم بالنسبة ذوي المستوى الجامعي ب 13 فرد بنسبة 38.20% وفئة الثانويين الذي كان عددهم 18 بنسبة 52.90%،

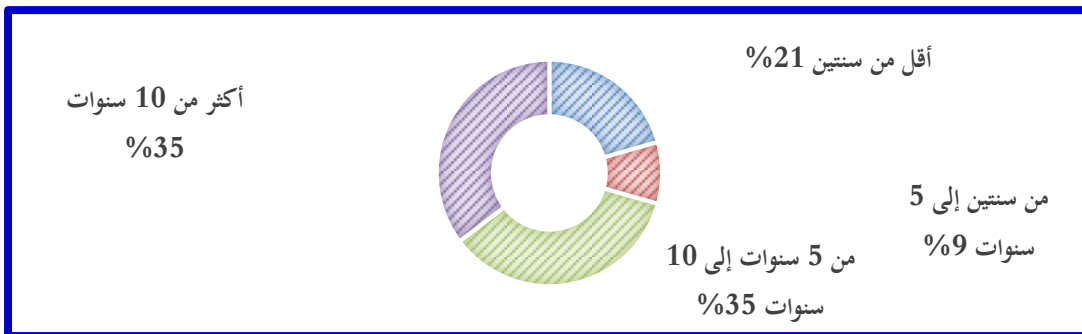
شكل رقم (7): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



رابعا: حسب سنوات الخبرة

من الجدول نلاحظ أن العينة المستجوبة يتوزعون حسب متغير الخبرة بنسبة 35.30% للفئة الخبرة من 05 سنوات الى 10 سنوات وتليها الفئة الخبرة أكثر من 10 سنوات ب 35.30% وبالنسبة للفئة اقل من سنتين عمل بعدد 07 افراد بنسبة 20.60%.

شكل رقم (8): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المطلب الثاني: تحديد مستويات توفر المتغيرات بالمؤسسة محل الدراسة
أولاً: عرض وتحليل الوصفي لإجابات لأفراد العينة على عبارات المحور الأول من الاستبيان
الموجه للأفراد والمتعلق بقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة.

الجدول رقم (6): عرض وتحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول من الاستبيان

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال الوكالة	4.41	0.743	01	موافقة عالية جدا
02	تقوم الوكالة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	4.06	0.776	02	موافقة عالية
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في الوكالة	4.00	0.739	03	موافقة عالية
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	3.82	0.673	04	موافقة عالية
05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية	3.71	0.760	05	موافقة عالية
البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج		4.0000	0.51405	مستخدمة بدرجة عالية	
06	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	3.94	0.776	01	موافقة عالية
07	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	3.82	0.758	02	موافقة عالية
البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية		3.8824	0.66354	مستخدمة بدرجة عالية	
08	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	4.06	0.776	01	موافقة عالية
09	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها	3.74	0.710	04	موافقة عالية
10	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح	3.88	0.769	03	موافقة عالية
11	تساعد قواعد البيانات في سرعة نقل المعلومة	3.97	0.797	02	موافقة عالية
البعد الثالث قواعد البيانات		3.9118	0.57367	متوفرة بدرجة عالية	
12	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	4.09	0.753	01	موافقة عالية
13	تتصف البرامج المستخدمة بتقدم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	3.74	0.618	02	موافقة عالية
14	تحرص المؤسسة على توفير أمنا لشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	3.62	1.101	03	موافقة عالية
البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة		3.8137	0.63134	ملائمة بدرجة عالية	
مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالوكالة		3.9181	0.37514	مطبقة بدرجة عالية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد: المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول والمتعلق باستطلاع آراء المستجوبين حول مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة إذ بلغ 3.91 هو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20) وبلغ بالانحراف معياري قيمة 0.375 وهو اقل من الواحد وهذا ما يشير إلى قلة تشتت إجابات المستجوبين وبالتالي تقارب وتمركز وجهة نظرهم أي على انه هنالك تقارب في الإجابات لدى أفراد العينة المستجوبين ومنه أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة (استخدام الأجهزة والبرامج/ استخدام نظم المعلومات الإدارية/ قواعد البيانات/ ملائمة البرامج المستخدمة) هو بدرجة عالية، وفيما يلي ترتيب أهميتهم في المؤسسة محل الدراسة حسب وجهة نظر المستجوبين:

الجدول رقم (9): جدول ترتيب الأبعاد

المرتبة الأولى	مستخدمة بدرجة عالية	0.514	4.00	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج
المرتبة الثانية	متوفرة بدرجة عالية	0.573	3.91	البعد الثالث: قواعد البيانات
المرتبة الثالثة	مستخدمة بدرجة عالية	0.663	3.88	البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات الإدارية
المرتبة الرابعة	ملائمة بدرجة عالية	0.631	3.81	البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

بالنسبة لجودة مؤشر استخدام الأجهزة والبرامج بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي (4.00) حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد معظمها موفوقون عليها بدرجة عالية إذ أن متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.81 ادني قيمة و4.00 أعلى قيمة) و منه يمكن أن نستنج أن الوكالة تتوفر على أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمالها وتقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة كما تتناسب البرمجيات والأجهزة المستخدمة مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة وهذا ما يساهم في اتخاذ القرارات بفعالية وزيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة.

بالنسبة لجودة مؤشر قواعد البيانات بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي (3.91) حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد معظمها موافقون عليها بدرجة عالية إذ أن ومتوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.74 أدنى قيمة و 4.06 اعلي قيمة) ومنه يمكن أن نستنتج أن الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة تتوفر على قواعد بيانات تستعمل في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح وتساعد على سرعة نقل المعلومة واتخاذ القرارات.

بالنسبة لجودة مؤشر نظم المعلومات الإدارية بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الثالثة بالمتوسط الحسابي (3.88) حيث تبين لنا ان إجابة المستجوبين على عبارات البعد معظمها موافقون عليها بدرجة عالية إذ أن ومتوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.75 أدنى قيمة و 3.94 أعلى قيمة).

بالنسبة لجودة مؤشر ملائمة البرامج بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد أنه أحتل المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي (3.81) حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد معظمها موافقون عليها بدرجة عالية.

ثانيا: عرض وتحليل الوصفي إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني من الاستبيان الموجه للأفراد والمتعلق بتفعيل أداء الموارد البشرية بالوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة

الجدول رقم (10): جدول عرض وتحليل الوصفي إجابات أفراد العينة على عبارات

المحور الثاني من الاستبيان

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
01	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي	4.47	0.825	موافقة عالية جدا
02	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	4.03	1.029	موافقة عالية
03	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	3.44	1.133	موافقة عالية
04	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	3.97	0.904	موافقة عالية
05	أداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة	3.88	0.913	موافقة عالية

06	تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بغية تحقيق أداء فعال	3.71	0.938	09	موافقة عالية
07	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة	3.50	0.929	11	موافقة عالية
08	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	3.74	0.898	08	موافقة عالية
09	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	3.44	1.050	13	موافقة عالية
10	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم	3.44	0.927	12	موافقة عالية
11	تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الأداء	3.68	0.945	10	موافقة عالية
12	عند تقديم خدمتك هل تحس أنها ذات قيمة	4.15	0.744	02	موافقة عالية
13	عند تقديم خدمتك هل هناك رضا وارتياح من طرف العملات مقابل تلقيهم خدماتك	3.94	0.694	06	موافقة عالية
14	استخدام نظم المعلومات يساعدك على تقديم أحسن الخدمة بأقل وقت ممكن	4.03	0.758	03	موافقة عالية
درجة تحسين الخدمة العمومية بالمؤسسة		3.8151	0.46462	جودة خدمة بدرجة عالية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

من خلال الجدول أعلاه نجد المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني والمتعلق ب باستطلاع آراء المستجوبين حول تفعيل أداء الموارد البشرية الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة إذ بلغ 3.81 هو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20) وبلغ بالانحراف معياري قيمة 0.464 وهو أقل من الواحد وهذا ما يشير إلى قلة تشتت إجابات المستجوبين وبالتالي تقارب وتمركز وجهة نظرهم أي على انه هنالك تقارب في الإجابات لدى أفراد العينة المستجوبين ومنه أن تفعيل أداء الموارد البشرية الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة هو بدرجة عالية، حيث تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات المحور معظمها موافقون عليها بدرجة عالية إذا أن متوسطاتها الحسابية محصورة بين (3.44 أدنى قيمة و4.47 أعلى قيمة) .

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: شرح الأداة إحصائية لاختبار فرضيات الدراسة

تتمحور فرضيات الدراسة في الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في: ما مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة ؟ ، حيث سوف نقوم بدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) والمتغير التابع (تفعيل أداء الموارد البشرية) وهذا من خلال استخدامنا نموذج الانحدار الخطي البسيط لكشف وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغير المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع حيث سنركز على معامل الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson)، ويستخدم لقياس اتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين -1 إلى +1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، فإذا كنت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الأخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط :

ضعيفة	أقل أو يساوي 0.30
متوسطة	من 0.3 إلى 0.7
عالية	أكبر من 0.7

اختبار **F (F-test)**: من اجل معنوية العلاقة بين متغير المستقل والمتغير التابع للعلاقة المدروسة يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة sig المرافقة للاختبار **(F-test)** فإذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين متغيرين ذات دلالة إحصائية:

قاعدة معنوية العلاقة بين المتغيرين بالاستخدام نموذج الانحدار من خلال اختبار تحليل التباين	تحليل التباين ANOVA اختبار F (F-test)	
فإذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 يستلزم توجد علاقة دالة إحصائياً بين المتغيرين	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة

1- معامل الانحدار B_1 و b_0 : حيث b_0 يمثل مقدر الثابت ذلك ان الثابت b_0 ومعامل B_1

فهو القيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحد في المتغير المستقل.

2- اختبار T (T-test) من اجل معنوية التأثير بين المتغيرين: ويستخدم لاختبار معنوية

تأثير المستقل في التابع، بكلمة أخرى يستخدم لتحقيق من معنوية معاملات (b_1, b_0) للنموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث اذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فان معامل الانحدار (b_1, b_0) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.

معامل التفسير (Correlation of determination): ويرمز له بالرمز R^2 ويعتبر مقياس لجودة العلاقة المدروسة وهو مربع معامل الارتباط بيرسون وكلما اقتربت قيمة معامل التفسير من 100% دل ذلك على جودة توفيق النموذج (جودة العلاقة المدروسة) وهو يمثل أيضا النسبة المئوية للتباين (المساهمة) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في التغيرات التي تؤدي إلى تحسين المتغير التابع. وتقع قيمة R^2 بين: $0 \leq R^2 \leq 1$.

ويمكن التعبير عن مجالات التفسير بين المتغيرين بناء على إحصائية R^2 وفق معيار كوهن (Cohen)، 1988:

0.5 فأكثر $R^2 \leq 0.5$	$0.30 \leq R^2 \leq 0.49$	$0.01 \leq R^2 \leq 0.29$	مجال معامل التفسير R^2
مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	درجة التفسير (التباين)
أكبر أو يساوي من 50.00%	من 30.0% الى 49.0%	أقل من أو يساوي 9.00%	النسبة المئوية التفسير

هدفنا من وضع هذه مجالات هو تفسير التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل في تحسين المتغير التابع بناءً على إحصائية R^2 وذلك من خلال تحديد مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إحداث تغيرات في تفعيل أداء الموارد البشرية وهل هناك مساهمة ضعيفة أم متوسطة، مرتفعة، أي مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل

¹زيد رشيد، الدلالة الإحصائية وحجم التأثير وقوة الاختبار الإحصائي المستخدم في البحوث الماجستير والدكتوراه -دراسة تحليلية تقييمية جامعة وهران <https://portal.arid.my/Publications/f399a112-eda9-4d.pdf> بتاريخ الاضطلاع 2019/06/01 على ساعة 10.58

أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة، وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة:

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات:

1- اختبار الفرضية العامة:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر موظفي الوكالة.

تم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

أ- نص الفرضية الإحصائية:

• الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى

(0.05) لتكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

• الفرضية البديل (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

لتكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (11): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية العامة

المعنوية الجزئية / معاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج ANOVA الانحدار	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0.089	1.752	0.908	B0 (Constant) مقدر الثابت	0.501	0.708	0.000	32.169
0.000	5.672	0.744	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

ب- التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (تكنولوجيا المعلومات و تفعيل اداء الموارد البشرية) وفقا لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون $r = 0.708$ يدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تفعيل اداء الموارد البشرية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائياً حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal} = 32.169$) وأن قيمة $SIG = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائياً وذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتكنولوجيا المعلومات و تفعيل أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2 = 0.501$ والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير مرتفعة أي ($0.50 < R^2$)، ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فإننا وجدنا أن تكنولوجيا المعلومات يساهم بنسبة 50.10% في تغيرات التي تحدث في تفعيل أداء الموارد البشرية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة مرتفعة وان باقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى $49.86\% = (100 - 50.10)$.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B = 0.744$) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات (إجراء تحسينات وزيادة في استخدام الأجهزة والبرامج / استخدام نظم المعلومات الإدارية / قواعد البيانات / ملائمة البرامج المستخدمة) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة الولائية للتشغيل بقيم 0.744 وحدة وهي قيمة مرتفعة مما نستنتج عند اهتمام المؤسسات أكثر بنظم المعلومات فإنها ستكون لها

مستقبلا انعكاسات إيجابية وفعالية الخدمات التي تقدمها المؤسسات ومن ثم تحقيق أهدافها ومكانتها في السوق.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلا بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم التي سوف تتحسن بها أداء الموارد البشرية مستقبلا في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات تكنولوجيا المعلومات أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم سيتحسن أداء الموارد البشرية لدى الوكالة من وجهة نظر مستجوبيها.

$$y = B_0 + B_1(X) + Ei$$

$$Ei + (\text{نظم المعلومات}) 0,744 + 0,908 = \text{أداء الموارد البشرية}$$

1- اختبار الفرضيات الفرعية:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام الأجهزة والبرامج على تفعيل أداء الموارد البشرية من وجهة نظر موظفي الوكالة .

تتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

- نص الفرضية الإحصائية:

• الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

لاستخدام الأجهزة والبرامج على تفعيل أداء الموارد البشرية بالوكالة محل الدراسة

• الفرضية البديل (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام

الأجهزة والبرامج على تفعيل أداء الموارد البشرية بالوكالة محل الدراسة

الجدول رقم (12): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الاولى

المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (SIG)
0.000	4.583	1.393	(Constant) مقدر الثابت	0.321	0.567	15.162	0.000
0.000	3.894	0.630	متغير: المستقل نظم المعلومات				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (استخدام الأجهزة والبرامج-تفعيل أداء الموارد البشرية) وفقا لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون $r = 0.567$ يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق استخدام الأجهزة والبرامج يؤدي إلى زيادة في أداء الموارد البشرية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal} = 15.162$) وأن قيمة $SIG = 0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ذو دالة إحصائيا وذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام الأجهزة والبرامج على تحقيق زيادة في أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2 = 0.321$ والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير متوسط أي ($0.30 \leq R^2 \leq 0.49$)،

ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فإننا وجدنا أن استخدام الأجهزة والبرامج يساهم بنسبة 32.10% في تغيرات التي تحدث في تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة وهي نسبة مساهمة متوسطة وباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى - تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة ب (0.630=B) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق استخدام الأجهزة والبرامج (إجراء تحسينات وزيادة في استخدام الأجهزة والبرامج) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات اداء الموارد البشرية بالوكالة الولائية للتشغيل بقيمة 0.630 وحدة وهي قيمة مرتفعة مما نستنتج عند اهتمام المؤسسات أكثر ب استخدام الأجهزة والبرامج فان ستكون له مستقبلا انعكاسات إيجابية على فعالية الخدمات التي تقدمها المؤسسات ومن ثم تحقيق أهدافها ومكانتها في السوق.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف يتحسن بها اداء الموارد البشرية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة ب زيادة مستويات استخدام الأجهزة والبرامج أو إجراء تحسينات عليها فأنا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم ستتحسن اداء الموظفين لدى الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة من وجهة نظر مستجوبيها.

$$y = B_0 + B_1(X) + E_i$$

$$E_i + (استخدام الأجهزة والبرامج) 0,630 + 1,393 = \text{أداء الموارد البشرية}$$

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية على تفعيل اداء الموارد البشرية بالوكالة من وجهة نظر موظفيها.

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

- نص الفرضية الإحصائية:

• الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تفعيل أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

• الفرضية البديل (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تفعيل أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة
الجدول رقم (13): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الثانية

معنوية الجزئية /معاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج ANOVA الانحدار	
المعنوية	مستوى (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	قيمة F المحسوبة
	0.000	4.074	2.196	(Constant) B0 مقدر الثابت	0.226	0.475	0.005
	0.005	3.054	0.415	متغير: المستقل نظم المعلومات B1			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (استخدام نظم المعلومات الإدارية- تفعيل أداء الموارد البشرية) وفقا لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون $r = 0.475$ يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق استخدام نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة في أداء الموارد البشرية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائيا حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal} = 9.327$) وأن قيمة $SIG = 0.005$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائيا وذات تأثير معنوي بينهما وعليه

نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على تفعيل أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2=0.226$ والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير ضعيف أي ($0.29 \leq R^2 \leq 0.30$)، ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فإننا وجدنا أن استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم بنسبة 22.60 % في تغيرات التي تحدث في تفعيل أداء الموارد البشرية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة ضعيفة وان الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B=0.415$) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق استخدام نظم المعلومات الإدارية (إجراء تحسينات وزيادة في أداء الموارد البشرية) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تفعيل أداء الموارد البشرية بالوكالة الولائية للتشغيل بقيم 0.415 وحدة.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلاً بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف تتحسن بها أداء الموارد البشرية مستقبلاً في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات استخدام نظم المعلومات الإدارية أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم سيتحسن أداء الموارد البشرية لدى الوكالة الولائية للتشغيل من وجهة نظر مستجوبيها.

$$y = B_0 + B_1(X) + Ei$$

$$Ei + (استخدام نظم المعلومات الادارية) 0,415 + 2,196 = أداء الموارد البشرية$$

ت- اختبار الفرضية الفرعية رقم 03:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لقواعد البيانات على تفعيل اداء الموارد البشرية من وجهة نظر موظفي الوكالة

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- نص الفرضية الإحصائية:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لقواعد البيانات على تفعيل اداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لقواعد البيانات على تفعيل اداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (14): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية الثالثة

المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار				معامل	معامل	معنوية الكلية لنموذج	
				التفسير	الارتباط	ANOVA	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0.021	2.436	1.227	B0 (Constant) مقدر الثابت	0.458	0.677	0.000b	27.073
0.000	5.203	0.655	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (قواعد البيانات- أداء الموارد البشرية) وفقا لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون $r=0.677$ يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق قواعد البيانات يؤدي الى زيادة في اداء الموارد البشرية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائية حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت ($F_{cal}=27.073$) وأن قيمة $SIG=0.000$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى

وجود علاقة دالة إحصائية وذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لقواعد البيانات على تفعيل اداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2=0.458$ والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير متوسط أي ($0.30 \leq R^2 \leq 0.49$)، ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فإننا وجدنا أن قواعد البيانات يساهم بنسبة 45.80% في تغيرات التي تحدث في اداء الموارد البشرية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة متوسطة وان الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B=0.655$) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق استخدام قواعد البيانات (إجراء تحسينات وزيادة في قواعد البيانات) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات أداء الموارد البشرية للوكالة الولائية للتشغيل بقيم 0.655 وحدة.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلا بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف يتحسن بها أداء الموارد البشرية مستقبلا في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات قواعد البيانات أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم سيتحسن اداء الموارد البشرية لدى الوكالة الولائية للتشغيل من وجهة نظر مستجوبها.

$$y = B_0 + B_1(X) + Ei$$

$$Ei + (قواعد البيانات) 0,655 + 1,227 = \text{أداء الموارد البشرية}$$

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لملائمة البرامج المستخدمة على تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة من وجهة نظر موظفيها .

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- نص الفرضية الإحصائية:

• الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لملائمة البرامج المستخدمة على تفعيل اداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

• الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لملائمة البرامج المستخدمة على تفعيل اداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (15): يبين ملخص مخرجات تحليل الانحدار البسيط لعلاقة الفرضية رقم 4

المعنوية الجزئية / لمعاملات الانحدار				معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية الكلية لنموذج ANOVA الانحدار	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B	المعاملات نموذج الانحدار	R2	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0.018	2.485	1.736	B0 (Constant) مقدر الثابت	0.220	0.469	0.005	9.040
0.005	3.007	0.530	B1 متغير: المستقل نظم المعلومات				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. V 25

التعليق على الجدول: يتبين من جدول تحليل الانحدار البسيط ما يلي:

- معامل الارتباط بيرسون (r): من نتائج أعلاه أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين (ملائمة البرامج المستخدمة - اداء الموارد البشرية) وفقا لأراء المستجوبين حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون $r = 0.469$ يدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين ايجابي أي بزيادة مستويات تطبيق ملائمة البرامج المستخدمة يؤدي الى زيادة اداء الموارد البشرية وأن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين دالة إحصائية حيث نجد قيمة F المحسوبة بلغت

($F_{cal}=9.040$) وأن قيمة $SIG= 0.005$ المصاحبة لقيمة (F) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة دالة إحصائية وذات تأثير معنوي بينهما وعليه نستنتج قرار اختبار الفرضية:

نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لملائمة البرامج المستخدمة على تفعيل اداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة

- معامل التحديد (R^2) (نسبة التفسير): من خلال قيمة معامل التحديد المقدر بـ $R^2=0.220$ والتي تقع ضمن مجال مستوى التفسير ضعيف أي ($0.01 \leq R^2 \leq 0.29$)، ومنه تبين لنا انه وفي الفترة التي قمنا بها باستطلاع آراء المستجوبين فإننا وجدنا أن ملائمة البرامج المستخدمة يساهم بنسبة 22.00% في تغيرات التي تحدث في اداء الموارد البشرية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة ضعيفة وان الباقي النسبة راجع إلى عوامل أخرى.

- تفسير قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B=0.530$) أنه كلما رفعنا في مستويات تطبيق استخدام ملائمة البرامج المستخدمة (إجراء تحسينات وزيادة في جودة الخدمة العمومية) بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات اداء الموارد البشرية للوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة بقيم 0.530 وحدة.

وفيما يلي نموذج الانحدار الخطي البسيط وهذا من أجل التنبؤ مستقبلا بنتيجة العلاقة بين المتغيرين حيث ومن أجل قياس القيم مستويات التي سوف يتحسن بها اداء الموارد البشرية مستقبلا في حالة ما إذا قامت المؤسسة بزيادة مستويات ملائمة البرامج المستخدمة أو إجراء تحسينات عليها فأننا نستخدم المعادلة التالية لمعرفة بكم سيتحسن أداء الموارد البشرية لدى الوكالة الولائية للتشغيل من وجهة نظر مستجوبيها.

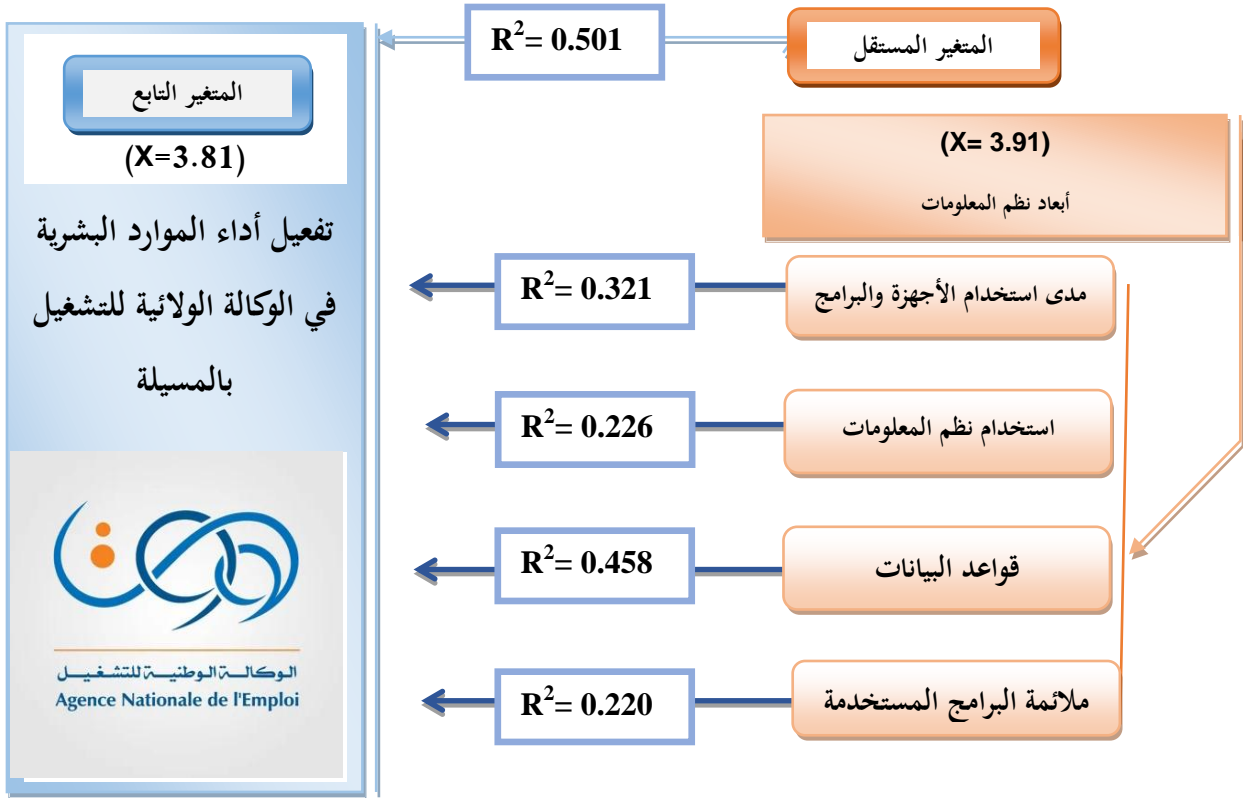
$$y = B_0 + B_1(X) + Ei$$

$$Ei + (ملائمة البرامج المستخدمة) 0,530 + 1,736 = \text{أداء الموارد البشرية}$$

ثالثا: النموذج الميداني للدراسة

من خلال عرض إجابات المستجوبين حول الظاهرة المدروسة بالمؤسسة محل الدراسة واجابة على إشكالية الدراسة من خلال اختبار الفرضيات فانه توصلنا الى رسم النموذج التالي:

شكل رقم: (09): يبين النموذج الميداني للدراسة



المصدر: من إعدادا الطالبين بالاعتماد على الجانب النظري والدراسات السابقة

رابعاً: التعليق على النموذج:

من خلال النموذج نجد:

مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالوكالة الولائية للتشغيل (استخدام الأجهزة والبرامج / استخدام نظم المعلومات الإدارية / قواعد البيانات / ملائمة البرامج المستخدمة) للوكالة هو بدرجة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي 3.91

درجة أداء الموارد البشرية للوكالة هو بدرجة عالية اذ بلغ المتوسط الحسابي 3.81. يوجد تأثير لـ نظم المعلومات على تفعيل اداء الموارد البشرية أن نظم المعلومات يساهم بنسبة 50.10 % في تغيرات التي تحدث في اداء الموارد البشرية للوكالة وهي نسبة مساهمة مرتفعة.

- يوجد تأثير لـ استخدام الأجهزة والبرامج على اداء الموارد البشرية وأن استخدام الأجهزة والبرامج يساهم بنسبة 32.10 % في تغيرات التي تحدث في اداء الموارد البشرية للوكالة وهي نسبة مساهمة متوسطة.
- تأثير لـ استخدام نظم المعلومات الإدارية على تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة وأن استخدام نظم المعلومات الإدارية يساهم بنسبة 22.60 % في تغيرات التي تحدث في تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة وهي نسبة مساهمة ضعيفة.
- يوجد لـ قواعد البيانات على تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة وأن قواعد البيانات يساهم بنسبة 45.80 % في تغيرات التي تحدث في تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة وهي نسبة مساهمة متوسطة.
- يوجد لـ ملائمة البرامج المستخدمة على تفعيل اداء الموارد البشرية للوكالة وأن ملائمة البرامج المستخدمة يساهم بنسبة 22.00 % في تغيرات التي تحدث في اداء الموارد البشرية للوكالة وهي نسبة مساهمة ضعيفة.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تعرفنا على المؤسسة محل الدراسة واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تم توزيعها على عينة من موظفي المؤسسة محل الدراسة من مختلف مصالحها، وتضمنت الاستمارة محورين أساسيين هما تكنولوجيا المعلومات و اداء الموارد البشرية بالمؤسسة، وعند استرجاع الاستمارة ثم تفريغها وتحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج "SPSS. V25" ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى أنه:يوجد تأثير ل تكنولوجيا المعلومات على تفعيل اداء الموارد البشرية ، بحيث أن تكنولوجيا المعلومات يساهم بنسبة 50.10 % في تغيرات التي تحدث على اداء الموارد البشرية للمؤسسة وهي نسبة مساهمة متوسطة.

الخاتمة

الخاتمة:

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

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

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

وبعد أن قمنا بالبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية، بجانبه النظري وكذا مساهمته في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة في جانبه التطبيقي، وقفنا على كثير من النتائج والتي يمكن أن نضع على إثرها الكثير من الحلول والمقترحات، وسنبداً بتلخيص نتائج الدراسة في جانبها النظري والميداني.

1- نتائج الدراسة النظرية: وقفنا على جملة من النتائج في الدراسات النظرية، نذكر

منها:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في دعم مراحل تحسين أداء الموارد البشرية وبعد ذات أهمية من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع؛

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في ربح الوقت؛
- يعتبر تحسين وتفعيل اداء المورد البشري غاية ووسيلة وهدف ورهان تسعى المؤسسات الخدمية الوصول إليه، من خلال عمليات التحسين المستمرة وفي جميع جوانبها.

2- اختبار الفرضيات: تم استنتاج قرارات اختبار الفرضيات كالتالي:

- اختبار الفرضية العامة: تكنولوجيا المعلومات له اهمية كبيرة في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة **صحيح**؛
 - اختبار الفرضية الأولى: تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من المكونات المتناسقة من العناصر المادية والمعنوية، للتجميع والتخزين والمعالجة، بهدف إنتاج معلومة مفيدة وإيصالها للمسؤولين بالشكل الملائم والوقت المناسب لاتخاذ القرارات المناسبة **صحيح**؛
 - اختبار الفرضية الثانية: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة من خلال الاستخدام العقلاني لهذه الانظمة وكذا تفعيل المورد البشري **صحيح**.
 - اختبار الفرضية الثالثة: المقصود بأداء الموارد البشرية هو قيام الفرد بأداء عمل مكلف به من خلال بذل جهد والذي يقام على أساس الدقة والقدرة على التخطيط والتنفيذ والإشراف واتخاذ القرار المناسب **صحيح**.
 - اختبار الفرضية الرابعة: إن استخدام الأجهزة والبرامج المتطورة وقواعد البيانات من الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة ساهم في تفعيل أداء الموارد البشرية بها. **صحيح**.
- ## 3- نتائج الدراسة الميدانية: وقفنا على جملة من النتائج في دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة، نلخصها فيما يلي:
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ل تكنولوجيا المعلومات على تفعيل اداء الموارد البشرية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة .

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ل استخدام الأجهزة والبرامج على تفعيل اداء الموارد البشرية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة .
 - تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ل استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية على تفعيل اداء الموارد البشرية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة .
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ل قواعد البيانات على تفعيل اداء الموارد البشرية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة .
 - يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) ل ملائمة البرامج المستخدمة على تفعيل اداء الموارد البشرية بالوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة.
- 4-الاقترحات: بناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم عدد من الاقتراحات على النحو التالي:

- إن المعلومات التي يعتمد عليها في عملية تحسين اداء الموارد البشرية يجب أن تكون بمقدورها الاستجابة الكاملة للقائم على عملية التحسين، وذلك من خلال اعتماد نظام معلومات مبني على أسس علمية بالإضافة إلى أن يكون عملية التعامل مع المخرجات من قبل مختصين؛
- يجب على المؤسسات الجزائرية عامة والوكالة الوطنية للتشغيل بالمسيلة خاصة، أن تسعى لتطوير تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها تجاوبا مع متغيرات المحيط، قصد تحقيق الرهانات الجديدة التي تطرح نفسها على أرض الواقع؛
- التزام الإدارة العليا بضرورة التغيير، وتوفير كافة السبل والوسائل لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، والتي تضمن استمرار العمل بأداء راقى لمواردها البشرية ضمن الاستراتيجية الكلية لها .

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

5- آفاق البحث:

نجد في سياق ما تم بحثه أنّ توفير المعلومات الكافية واعتماد تكنولوجيا معلومات فعالة كمرجعية معلوماتية دقيقة يمكن القائمين ببحث المشاكل التي تواجه تطوير اداء الموارد البشرية من جميع جوانبها، دراستها وتحليلها بعمق مما يساعد على تكوين فهم مشترك حولها، وتصورات متكاملة لمعالجتها، ويوصل إلى نتيجة المرجوة، وعليه يمكن سياقة بعض الإشكاليات والتي قد تكون مواضيع بحثية مستقبلية ونذكر منها:

- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية؛
- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مخرجات العملية الإدارية؛
- علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تحسين جودة الخدمة .

وبهذا نأمل أن تكون هذه الإشكاليات مواضيع بحثية مستقبلية سعياً لتطوير أبعاد تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بموضوع تحسين اداء الموارد البشرية بالمؤسسة وبالتالي جعله يتماشى مع الأهداف المسطرة.

المراجع

قائمة المراجع:

أولاً-باللغة العربية:

أ-الكتب:

- أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، دار جريب للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية 2005.
- أسامة الباز، مصر في القرن 21، الكمال والتحديات، مركز الأهرام للترجمة والنشر، القاهرة، مصر، 1996.
- اوليد بشار، نظام المعلومات الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- بخيت محمد، نقمة ثورة المعلومات، مجلة العربي، العدد 468، نوفمبر 1998.
- بوخاوة اسماعيل، عطوي عبد القادر، التسويق والتجارة الالكترونية، جامعة فرحات عباس سطيف.
- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
- حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2004.
- خالد عبد الرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية: مدخل إستراتيجي، دار وائل للطباعة، عمان، 2003.
- الخطيب أحمد وزيفان خالد، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، ط1، دار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2009
- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005.
- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود طوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005.

- الطائي، محمد عبد، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان: دار وائل للنشر، 2005.
 - عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
 - عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشرية في المنظمات الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
 - عبد الهادي، محمد فتحي، المعلومات وتكنولوجيات المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة دار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 200 م.
 - علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط، الأردن، 2010، ص 27.
 - غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا "مفاهيم ومداخل، تقنيات، تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2007.
 - محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.
 - محمد محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، دن، 1989 م.
 - محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي والمعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2011، ص 167.
 - المصري احمد محمد، الإدارة الحديثة، الاتصالات المعلومات القرارات، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008
 - مصطفى أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، 2000.
- ب- الرسائل والأطروحات :

- ابراهيم بوسمغون، رسالة ماجستير بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، نوفمبر 2009.

- أفندي عقيلة، رسالة ماجستير حول إدارة المعرفة قمة التميز في المؤسسة المعاصرة، تخصص إدارة الأعمال، جامعة سعد دحلب البليدة، 2007.
- جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، مايو 1994.
- الحربي، خديجة أحمد عبد المؤمن، التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الأداء في المنظمة: دراسة تطبيقية على مدينة جدة، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، 2003.
- الخلفية زياد سعيد، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007.
- شادلي شوقي، رسالة ماجستير بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة جامعة قاصدي مباح، تخصص علوم اقتصادية، ورقلة، 2008 - 2007.
- العميرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي من وجهة نظر العاملين في مركز الأمير سلطان لمعالجة أمراض وجراحة القلب للقوات المسلحة بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2003.
- فاروق حريزي، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010/، 2011

- فضيل حمد عبد القادر القردوح، رسالة ماجستير بعنوان اثر المعلوماتية في اداء الموارد البشرية دراسة تطبيقية لإدارة ميناء بنغازي البحري - الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.
- فضيل دليو، أساليب تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية (دراسة ميدانية بمؤسسة سوناريك فرجيو)، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص: تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006/2005.
- فهد يوسف الدولية، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات الإدارية والمالية، جامعة عمان العربية للدراسات، 2007
- محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، رسالة ماجستير، العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- محمد حسين سيد، أهمية العنصر البشري في تحقيق أهداف الشركات، بحث مقدم إلى الأكاديمية العربية البريطانية للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية.
- محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة في الجامعة الإسلامية - غزة، 2006.
- نور الدين شارف، رسالة ماجستير بعنوان التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية مؤسسة جوباب فرع اتصالات الجزائر، تخصص التسويق، جامعة سعد دحلب البلدية، 2007.

ج-المجلات والمدخلات:

- باشا فائن، بنوناس صباح، واقع التسيير التقدير للوظائف والمهارات، مداخلة مقدمة في الملتقى الوطني: التسيير التقديري للموارد البشرية ومخطط الحفاظ على مناصب العمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، يومي 27-28 فيفري 2013.
- بومايله سعاد وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد 03، مارس 2004.
- حامد الشافعي دياب، الإنترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر 1999، القاهرة، مصر.
- الردايدة، مراد خالد مصلح، مدى اهتمام الجمارك الأردنية بتطبيق الضوابط الرقابية لأمن المعلومات المحاسبية في بيئة تكنولوجيا المعلومات: - دراسة ميدانية، دورية الإدارة العامة، مجلد 47، عدد 4، 2008 .
- سناء عبد الكريم خناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، يومي 8-9 مارس 2005.
- ندى اسماعيل الجبوري، أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء التنظيمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 22، 2009.
- محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، أبحاث المؤتمر العالمي الثاني لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات 13-15 ديسمبر 1994، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر.

د-المواقع الإلكترونية :

- [www . rezgar . com](http://www.rezgar.com)
- [//.](https://portal.arid.my/Publications/f399a112-eda9-4d.pdf)

ثانياً: باللغة الأجنبية:

- Christian Batal, La gestion des ressources humaines dans le secteur public, 2eme editoin, editions d'organisation, Paris, 2000.
- Derek Anderson and Michel Greenhalgh, Computing for non- scientific applications, (Leicester university press, without place, and town, 1987).
- Dictionnaire Larousse de la langue francaise ,2001.
- Dudeja V.D, Management Information System In The New Millennium, Common Wealth Publisher, New Delhi, 2000.
- Gode Fray darg Nuguyen , Lentreprise numérique , Economica , Paris, 2001.
- Michel Germani, l'Intranet , economica ,paris, 1998..
- Michel Paquin, Management of information technology, Agency editions, Canada, 1990.
- Olivier Pavie, Monter son réseau, Compus Press, Paris, 2007 .
- Roger carter, Information technology, (MADE simple books, without place, London, 1991.
- S.Schermerhorn, S.G.Hunt et R.N.Osborn, Comportement Humain et Organisation, (Village mondiale, 2eme édition, Paris, France, imprimé au Canada, 2002.
- Wilson, David A, Managing Information, linacre House, Britainm 2000.

الملاحق

ملحق رقم (01) يتضمن الاستبيان المستخدم في دراسة الحالة

جامعة المسيئة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بغية التمكن من إثراء دراستنا حول الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيئة وذلك قصد تحضير مذكرة نهاية الدراسة من أجل الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، قمنا بإعداد استقصاء يتعلق بموضوع الدراسة والمتمثل في أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيئة وتهدف المساهمة في إعداد تقييم لهذا الموضوع، وذلك من أجل التعرف على مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين و تفعيل اداء الموارد البشرية بالمؤسسة، نضع تحت أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة

مع تشكراتنا المسبقة لتعاونكم معنا

ضع علامة (X) في المكان المناسب، مع الإجابة على الأسئلة التي تتطلب ذلك :

- الجنس: ذكر انثى
- العمر: أقل من 30 سنة ما بين 30 و 40 سنة
- ما بين 40 و 50 سنة بين 50 و 60 سنة
- المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- مهني أخرى أنكرها:
- الخبرة المهنية: أقل من سنتين من سنتين إلى 05 سنوات
- من 5 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

أولاً: نظام المعلومات

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
مدى استخدام الأجهزة والبرامج						
01	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة					
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق					
03	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة					
04	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة					
05	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في اتخاذ القرارات بفعالية					
استخدام نظم المعلومات الإدارية						
06	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في الوقت المناسب وفي أقصى الأجل					
07	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة					
قواعد البيانات						
08	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها					
09	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها					
10	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف المصالح					
11	تساعد قواعد البيانات في سرعة نقل المعلومة					
ملائمة البرامج المستخدمة						
12	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل					
13	من البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل					
14	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها					

ثانياً: أداء الموارد البشرية

الرقم	البند	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة	غير موافق
01	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي					
02	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى					
03	اشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل					
04	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال					
05	اداء العاملين هو المحدد الرئيسي للنجاح للمؤسسة					
06	و تقوم إدارة المؤسسة بتشجيع التعاون بين العاملين على مختلف المستويات بنية تحقيق أداء فعال					
07	تقوم إدارة المؤسسة بتقييم أداء العاملين بصفة دائمة ومستمرة					
08	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء					
09	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد					
10	تتاح لكافة العاملين في المؤسسة فرص كثيرة من خلال التدريب لتحسين أدائهم					
11	تهدف برامج التدريب في المؤسسة على منع الخطأ بالحصول على مستوى عالي من الأداء					
12	عند تقديم خدمتك هل تحس أنها ذات قيمة					
13	عند تقديم خدمة هل هناك رضا وارتياح من طرف العملاء مقابل تلقيهم خدماتك					
14	استخدام نظم المعلومات يساعد على تقديم أحسن الخدمة يقل وقت					

Statistical Package for the Social Sciences. SPSS:

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	28	82.4	82.4	82.4
	أنثى	6	17.6	17.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	6	17.6	17.6	17.6
	ما بين 30 و 40 سنة	16	47.1	47.1	64.7
	ما بين 40 و 50 سنة	11	32.4	32.4	97.1
	ما بين 50 و 60 سنة	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	1	2.9	2.9	2.9
	متوسط	1	2.9	2.9	5.9
	ثانوي	18	52.9	52.9	58.8
	جامعي	13	38.2	38.2	97.1
	مهني	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من سنتين	7	20.6	20.6	20.6
	من سنتين إلى 5 سنوات	3	8.8	8.8	29.4
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	12	35.3	35.3	64.7
	أكثر من 10 سنوات	12	35.3	35.3	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
A1	34	3	5	4.41	.743
A2	34	2	5	4.06	.776
A3	34	2	5	4.00	.739
A4	34	3	5	3.82	.673
A5	34	2	5	3.71	.760
البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج	34	3.00	5.00	4.0000	.51405
b6	34	2	5	3.94	.776

b7	34	2	5	3.82	.758
البعد الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية	34	2.00	5.00	3.8824	.66354
c8	34	2	5	4.06	.776
c9	34	2	5	3.74	.710
c10	34	2	5	3.88	.769
c11	34	2	5	3.97	.797
البعد الثالث قواعد البيانات	34	2.00	5.00	3.9118	.57367
d12	34	3	5	4.09	.753
d13	34	3	5	3.74	.618
d14	34	1	5	3.62	1.101
البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة	34	2.33	4.67	3.8137	.63134
المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات	34	2.50	4.50	3.9181	.37514
Valid N (listwise)	34				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y1	34	2	5	4.47	.825
y2	34	2	5	4.03	1.029
y3	34	1	5	3.44	1.133
y4	34	2	5	3.97	.904
y5	34	1	5	3.88	.913
y6	34	1	5	3.71	.938
y7	34	1	5	3.50	.929
y8	34	2	5	3.74	.898
y9	34	1	5	3.44	1.050
y10	34	2	5	3.44	.927
y11	34	1	5	3.68	.945
y12	34	3	5	4.15	.744
y13	34	3	5	3.94	.694
y14	34	3	5	4.03	.758
المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية	34	2.29	4.71	3.8151	.46462
Valid N (listwise)	34				

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.501	.486	.43211

a. Predictors: (Constant), المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	6.007	1	6.007	32.169	.000 ^b
	Residual	5.975	32	.187		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية
b. Predictors: (Constant), المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.908	.518		1.752	.089
	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	.744	.131	.708	5.672	.000

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 ^a	.317	.295	.50584

a. Predictors: (Constant), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.794	1	3.794	14.826	.001 ^b
	Residual	8.188	32	.256		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.227	.936		.243	.810
	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج	.923	.240	.563	3.850	.001

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.475 ^a	.226	.201	.53844
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), البعد الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	2.704	1	2.704	9.327	.005 ^b
	Residual	9.277	32	.290		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: تحسين أداء الموارد البشرية
b. Predictors: (Constant), البعد الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.196	.539		4.074	.000
	البعد الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية	.415	.136	.475	3.054	.005

a. Dependent Variable: تحسين أداء الموارد البشرية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الثالث قواعد البيانات ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: تحسين أداء الموارد البشرية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.458	.441	.45036

a. Predictors: (Constant), البعد الثالث قواعد البيانات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	5.491	1	5.491	27.073	.000 ^b
	Residual	6.490	32	.203		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: تحسين أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant), البعد الثالث قواعد البيانات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.227	.504		2.436	.021
	البعد الثالث قواعد البيانات	.655	.126	.677	5.203	.000

a. Dependent Variable: تحسين أداء الموارد البشرية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.196	.54032

a. Predictors: (Constant), البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.639	1	2.639	9.040	.005 ^b
	Residual	9.342	32	.292		
	Total	11.982	33			

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية
b. Predictors: (Constant), البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.736	.698		2.485	.018
	البعد الرابع: ملائمة البرامج المستخدمة	.530	.176	.469	3.007	.005

a. Dependent Variable: المحور الثاني: تحسين أداء الموارد البشرية

المخلص :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بمثابة الجهاز العصبي الذي بواسطته تتصل بكافة أجزائها و أقسامها، فهو بالتالي ركيزة أساسية داخل المؤسسة، كونه يهتم بالمعلومات التي تُمثل عصب الحياة في شتى أنواع التنظيمات، خاصة المتصلة منها بالقطاع الاقتصادي والخدماتي، بالإضافة إلى الدور البارز الذي يلعبه في محاولة تحسين الجودة في ظل ظروف البيئة سريعة التحول والتغير والتي أصبحت تلقي بمفاهيم وتحديات جديدة على غرار تطوير و تفعيل اداء الموارد البشرية والتي أضحت غاية وهدفا ورهانا تسعى المؤسسات للوصول إليه، وعليه تبلورت فكرة طرح الموضوع من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية الآتية: "ما مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة؟"

أهميتها من خلال أهمية الموضوع المدروس " أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية "، على مستوى كافة الأبعاد الاقتصادية، الاجتماعية، إن ما تعتمد على توفر تكنولوجيا معلومات فعالة، تؤمن لها السيطرة على الزخم الهائل من المعلومات تخزينا، معالجة، نشرا، بما يكفل توافر معلومات دقيقة حتى تتمكن من اتخاذ قرارات مبنية على الأسس العلمية السليمة، كما أن الدراسة وجهت على النحو الذي يتيح لنا الحكم على مدى فاعلية وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في المؤسسة مع تخصيص الاهتمام بواقع ذلك في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة، حيث انصب الاهتمام على تحديد مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات ، الاداء ، الموارد البشرية .

Summary:

The Information technology in the organization is considered as the nervous system by which it is connected to all its parts and departments, thus it is a fundamental pillar within the organization, as it is concerned with information that represents the lifeblood of various types of organizations, especially those related to the economic and service sector, in addition to the prominent role it plays in trying Improving quality in light of the rapidly changing and changing environment conditions, which have become new concepts and challenges, such as developing and activating the performance of human resources, which have become a goal, a goal and a bet that institutions seek to reach, and therefore the idea of raising the issue was crystallized by trying to answer the following problem: 'How important is The use of information technology in activating the performance of human resources in the State Agency for Employment in M'sila' ؟

Its importance through the importance of the studied topic, "The importance of using information technology in activating the performance of human resources", at the level of all economic and social dimensions. What depends on the availability of effective information technology, which secures it to control the tremendous momentum of information in storage, processing, publication, including Ensures availability of accurate information so that you can make informed decisions and that the study is now directed in such a way that we can judge the effectiveness and importance of information technology in the activation of the human resources performance of the enterprise, with the appropriate agency for Employment in M'sila. Attention has been focused on determining how it can contribute to improving the performance of human resources.

Keys words : The Information technology , the performance , human resources.

