



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة المسيلة

كلية : العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

رقم:...../2015

دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية الموارد البشرية

دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر - بالمسيلة -

مذكرة تكميلية ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنمية الموارد البشرية

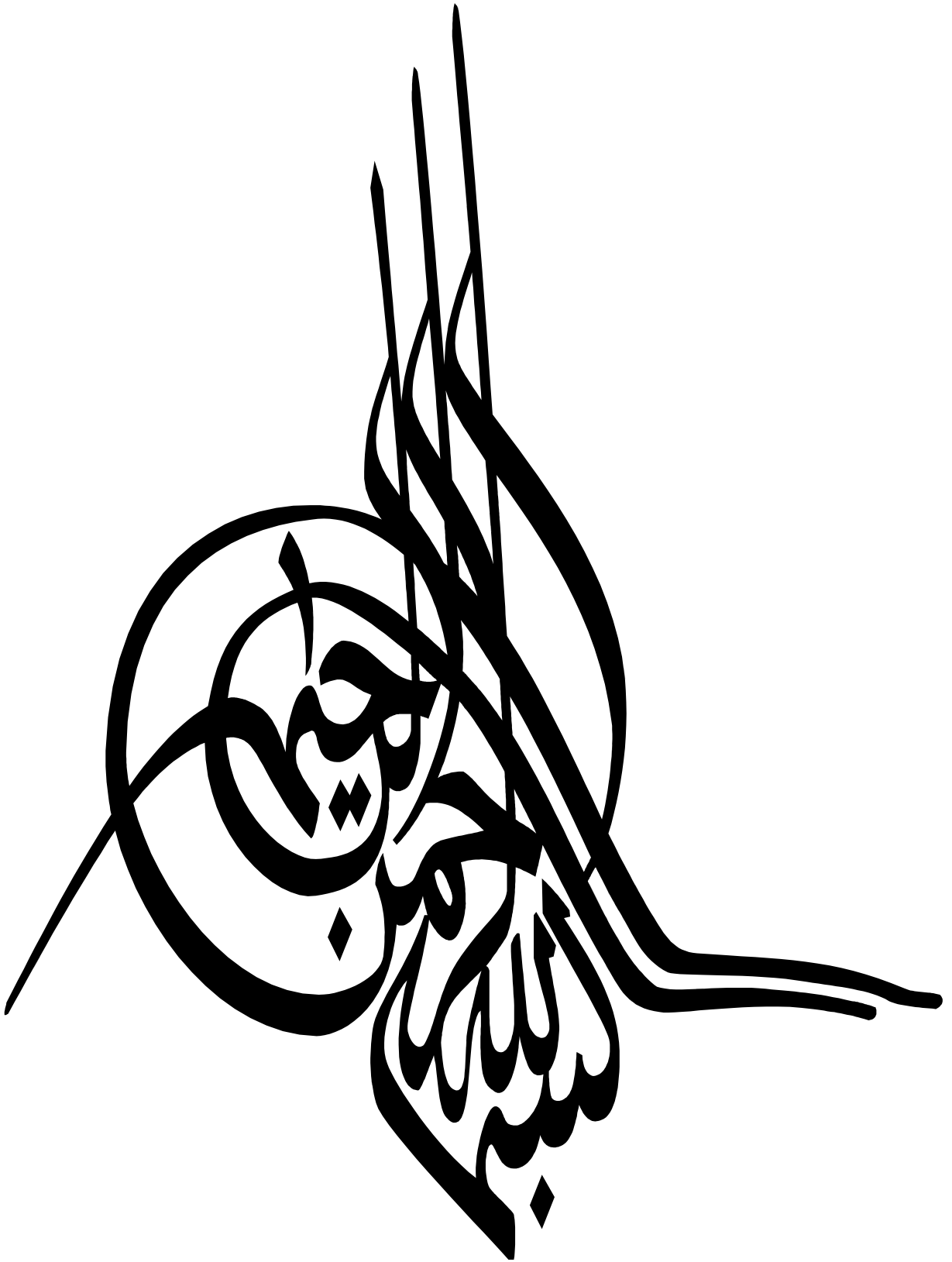
تحت إشراف الأستاذ:

- د. علي دربالي

من إعداد الطالب:

- ناصرالدين غزي

السنة الجامعية : 2015/2014



إلى من علمني بأن الصبر هو السبيل
في مواجهة الصعاب وأن النجاح يكمل بالأخذ بالأسباب
إلى من رباني وبعطفه حماني .. أبي
والى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها
من علمتني وعانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه
وعندما تكسوني الهموم أسبح في بحر حنانها ليخفف
من آلامي .. أمي (رحمها الله)
إلى أهلي وعشيرتي
إلى أساتذتي
إلى زملائي وزميلاتي
إلى الشموع التي تحترق لتضيء للآخرين
إلى كل من علمني حرفاً
أهدي هذا البحث المتواضع راجياً من المولى
عز وجل أن يجد القبول والنجاح

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بينت هياكله محمد الحامد بنو لادي مييزداد شكر الشاكرين، الحمد لله الذي خلقنا للإنسان وعلمها البيان، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. ونشكر الله تعالى لهذا المؤلف الذي أماننا على إنجاز هبتوفيقه، ثم نتقدم بال

شكر

والتقدير الكلي من يد العون والمساعدة لإكمال هذا البحث، ونخص بالشكر الأستاذة بونوية نصيرة المشرفة على الرسالة، التي أكرمتنا بتواضعها وحسن تعاملها وخلقها وتوجيهاتها التي كان لها الأثر في تذليل الصعوبات الخطية العقبات.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع السادة أساتذة قسم علم الاجتماع على كل مساعدة قدموها لنا، كما لا يفوتنا أن نقدم تحية تقدير لأساتذة ثانوية محمد الشريف مساعدية الذين لم يبخلوا علينا بالعطاء العلمي.

ونتقدم بالشكر والعرفان لجامعة المسيلة التي فتحت لنا أبوابها ومكتباتها

لمساعدتنا في إنهاء دراستنا.

فهرس الدراسة

الصفحة

الموضوع

كلمة شكر

فهرس الدراسة

قائمة الأشكال والجداول

مقدمة

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

04.....	تمهيد
05.....	I. الإشكالية.....
07.....	II. فرضيات الدراسة.....
07.....	III. أسباب اختيار الموضوع.....
08.....	IV. أهمية الدراسة.....
08.....	V. أهداف الدراسة.....
08.....	VI. تحديد المفاهيم.....
15.....	VII. المقاربة النظرية.....
16.....	VIII. الدراسات السابقة والمشابهة.....

الفصل الثاني : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

20.....	تمهيد
21.....	المبحث الأول : المعلومات ونظام المعلومات
21.....	I. مفهوم المعلومات.....
23.....	II. أنواع وخصائص وأهمية المعلومات.....
27.....	III. نظم المعلومات، مفهومها وتطورها.....
29.....	IV. أنشطة ومكونات وأبعاد نظام المعلومات.....
33.....	المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
33.....	I. مفاهيم عامة عن التكنولوجيا.....
36.....	II. مفاهيم عامة عن الاتصال.....

38.....	مفهوم وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
40.....	خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأسباب التوجه نحو استخدامها.....
43.....	المبحث الثالث : الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات.....
43.....	أ. مفهوم وخصائص وأنواع الحواسيب.....
45.....	ب. المكونات المادية للحاسوب.....
46.....	ج. البرمجيات.....
50.....	د. قواعد البيانات.....
54.....	المبحث الرابع : نظم وشبكات الاتصالات.....
54.....	أ. نظم الاتصالات.....
56.....	ب. الشبكات Les réseaux.....
64.....	خلاصة.....

الفصل الثالث : ماهية تنمية الموارد البشرية

66.....	تمهيد.....
67.....	المبحث الأول : ماهية تنمية الموارد البشرية.....
67.....	أ. مفهوم تنمية الموارد البشرية.....
71.....	ب. طبيعة وأبعاد تنمية الموارد البشرية.....
72.....	ج. أهمية تنمية الموارد البشرية.....
72.....	د. أهداف تنمية الموارد البشرية.....
73.....	هـ. عناصر تنمية الموارد البشرية.....
74.....	و. خصائص تنمية الموارد البشرية.....
75.....	المبحث الثاني : الأهمية الإستراتيجية لتنمية الموارد البشرية.....
75.....	أ. الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية.....
77.....	ب. تنمية الموارد البشرية عبر الثقافات.....
77.....	ج. تكاليف تنمية الموارد البشرية وعلاقتها بباقي وظائف الموارد البشرية.....

المبحث الثالث : الاتجاهات المعاصرة في تنمية الموارد البشرية.....80

1. تنمية الموارد البشرية نظام للتعلم الاستراتيجي المستمر.....80

2. تحول تنمية الموارد البشرية من سياسة إلى إستراتيجية.....81

3. التوافق مع التغيير واحتياجاته.....81

4. المؤسسة المتعلمة.....81

5. تنمية الموارد البشرية استثمار بشري.....83

6. التنبؤ مسألة حتمية في تنمية الموارد البشرية.....84

7. تدريب وتنمية المديرين.....85

المبحث الرابع : دور القطاعات في تنمية الموارد البشرية.....86

1. دور قطاع الصحة.....86

2. دور قطاع التربية.....87

3. دور قطاع العمل.....89

المبحث الخامس : العوامل المؤثرة على تنمية الموارد البشرية.....90

1. العوامل التعليمية.....92

2. العوامل الاجتماعية.....93

3. العوامل السياسية والقانونية.....93

4. العوامل الاقتصادية.....93

المبحث السادس : تنمية الموارد البشرية في الجزائر.....94

المبحث السابع : مداخل تنمية الموارد البشرية.....96

1. مدخل سلسلة القدرات.....96

2. مدخل تصميم العمل.....99

خلاصة.....101

الفصل الرابع : منهجية البحث وعرض النتائج وتحليلها

تمهيد:103

104.....	.I	مجالات الدراسة.....
107.....	.II	المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة.....
109.....	.III	العينة وطريقة اختيارها من مجتمع البحث.....
110.....	.IV	عرض وتحليل النتائج.....
140.....	.V	نتائج الدراسة.....
142.....	.VI	الاقتراحات والتوصيات.....

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	01
30	يبين الأنشطة الأساسية لنظام المعلومات	02
32	يوضح الأبعاد الجوهرية لنظام المعلومات	03
34	يبين تصور متسلسل ومتطور لمفهوم التكنولوجيا	04
50	يوضح أنواع البرمجيات	05
52	يوضح مكونات قاعدة البيانات	06
86	يوضح التفاعل بين مختلف القطاعات الاجتماعية	07
91	يوضح التفاعل بين المنظمة والبيئة الخارجية	08
92	يوضح العوامل البيئية المؤثرة على إدارة الموارد البشرية	09
99	يوضح سلسلة المقدرات	10
106	يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة	11

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح الوظائف الرئيسية لعملية الموارد البشرية	69
02	يوضح توزيع الموارد البشرية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة	104
03	يوضح الخصائص الشخصية والاجتماعية للمبحوثين	110
04	يوضح استخدام الحاسب الآلي في تنمية الموارد البشرية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة	113
05	يوضح دور استخدام الحاسب الآلي في فعالية العملية التكوينية	114
06	يوضح استخدام الحاسب في عملية التكوين	115
07	يوضح دور طريقة تقديم المحتوى التكويني على التكوين الالكتروني	116
08	يوضح دور أسلوب التكوين في تحديث المحتوى التكويني	117
09	يوضح دور أسلوب التكوين في تغيير طريقة العمل	118
10	يوضح دور تكرار التكوين في تفعيل العملية التكوينية	119
11	يوضح التواصل المستمر بالقائم على التكوين عن طريق الحاسب الآلي	120
12	يوضح تقييم التكوين عن طريق الحاسب الآلي	121
13	يوضح نوع المعلومات التي تنشر عبر المواقع الالكترونية ودورها في عملية الاستقطاب	123
14	يوضح الوسائط التي تستخدم في الإعلان عن الوظائف	124
15	يوضح نوع المعلومات التي يتم نشرها على الموقع الالكتروني ودورها في استقطاب المهارات	125
16	يوضح إجراء مقابلات واختبارات التوظيف عبر شبكة الانترنت / الانترنت	126
17	يوضح دور التوظيف الالكتروني في توفير الوقت والتقليل من الإجراءات التقليدية	127

128	يوضح مساهمة الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال على العملية التوظيفية	18
130	يوضح إدخال التكنولوجيا ودورها في نمط التغيير	19
131	يوضح رأي المبحوثين حول إذا ما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	20
132	يوضح مظاهر تحسين الاتصال الداخلي والتي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	21
133	يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حسنت من مستوى الإنتاجية	22
134	يوضح مظاهر تحسين الإنتاجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23
135	يوضح آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمحيط العمل	24
136	يوضح مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	25
137	يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سلبيات	26
138	يوضح سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	27

مقدمة :

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقه في كافة مناحي الحياة أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في جل الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة.

ويعد قطاع الاتصالات من أهم القطاعات التي تساهم في التنمية المستدامة بشكل فعال لكونه عامل من عوامل الاستدامة في التنمية و التي تتجسد من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة و التجديد المستمر والبحث والتطوير بالإضافة إلى توفر عنصر المنافسة في هذا الميدان.

من دون شك في أن الإنسان أو الفرد هو أساس النهضة في أي بلد، إذ يمثل الرقم الصعب في معادلة التنمية بمختلف أبعادها، وانطلاقا من المؤشرات الثلاثة الأساسية للتنمية البشرية والمعتمدة و المعتمدة من طرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية في دليل التنمية البشرية (حياة مديدة وصحية، اكتساب المعرفة، مستوى معيشة لائق)، وحتى يكون هذا الفرد مواكبا لكل التغيرات العصرية المحيطة به، وفي جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية، السياسية والثقافية، فإنه وجب على الدولة الجزائرية الاهتمام بهذا العنصر الذي يعتبر وسيلة أساسية من وسائل التنمية وغايتها في نفس الوقت.

وعليه فمن الضروري استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة على مستوى المؤسسات وذلك بالاستفادة من خدمة شبكات الانترنت واستخدامها في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة بالمؤسسة في الجزائر، والعمل على تسخيرها لصالح الموارد البشرية في المؤسسات خاصة في الوقت الحالي والمستقبلي، من خلال التعليم ولتكوين والتدريب والتوظيف عن بعد (الالكتروني)، ونقصد هنا ضرورة الاستثمار في الرأس المال البشري القادر على استيعاب هذه التكنولوجيات الجديدة بسرعة واستخدامها بفعالية، من أجل تطوير كفاءته وقدراته المعرفية والإدارية لتحقيق أهداف المؤسسة المختلفة.

وعليه من خلال كل ما سبق حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية، ومن خلال التطرق في الجانب النظري إلى ثلاثة فصول، فصل التمهيدي وتم فيه تحديد الإشكالية، والفروض، وأهداف وأهمية الدراسة، واهم المفاهيم المتعلقة بالموضوع مع تحديد المقاربة النظرية الخاصة بالدراسة، وعرض الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا.

أما في الفصل الثاني فقد تناولنا تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطرقنا فيه إلى أربعة مباحث، المبحث الأول كان حول المعلومات ونظام المعلومات: مفهوم المعلومات، أنواع وخصائص وأهمية المعلومات، نظم المعلومات مفهومها وتطورها، أنشطة ومكونات وأبعاد نظام المعلومات، أما المبحث الثاني كان حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : مفاهيم عامة عن التكنولوجيا، مفاهيم عامة عن الاتصال، مفهوم وتطور تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات، خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأسباب التوجه نحو استخدامها، أما المبحث الثالث فكان حول الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات : مفهوم وخصائص وأنواع الحواسيب، المكونات المادية للحاسوب، البرمجيات، قواعد البيانات، أما المبحث الرابع كان حول نظم وشبكات الاتصالات: نظم الاتصالات، الشبكات Les réseaux.

وفيما يخص الفصل الثالث فقد تمحور حول ماهية تنمية الموارد البشرية وذلك في سبع مباحث، حددنا في الأول ماهية تنمية الموارد البشرية : مفهوم تنمية الموارد البشرية، طبيعة وأبعاد تنمية الموارد البشرية ، أهمية تنمية الموارد البشرية، أهداف تنمية الموارد البشرية، عناصر تنمية الموارد البشرية ، خصائص تنمية الموارد البشرية، أما المبحث الثاني كان حول الأهمية الإستراتيجية لتنمية الموارد البشرية : الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية، تنمية الموارد البشرية عبر الثقافات، تكاليف تنمية الموارد البشرية وعلاقتها بباقي وظائف الموارد البشرية، أما المبحث الثالث الاتجاهات المعاصرة في تنمية الموارد البشرية تناولنا فيه : تنمية الموارد البشرية نظام للتعلم الاستراتيجي المستمر، تحول تنمية الموارد البشرية من سياسة إلى إستراتيجية، التوافق مع التغيير واحتياجاته، المؤسسة المتعلمة، تنمية الموارد البشرية استثمار بشري، التنبؤ مسألة حتمية في تنمية الموارد البشرية، تنمية فرق العمل، تدريب وتنمية المديرين، أما المبحث الرابع كان حول دور القطاعات في تنمية الموارد البشرية: دور قطاع الصحة، دور قطاع التربية، دور قطاع العمل، والمبحث الخامس تمحور حول العوامل المؤثرة على تنمية الموارد البشرية : العوامل التعليمية، العوامل الاجتماعية، العوامل السياسية والقانونية، العوامل الاقتصادية، والمبحث السادس تمحور حول تنمية الموارد البشرية في الجزائر، أما المبحث الأخير فقد تناولنا فيه مداخل تنمية الموارد البشرية : مدخل سلسلة القدرات، مدخل تصميم العمل.

وفيما يخص الجانب الميداني فقد تناولناه في الفصل الرابع الذي تضمن كل من التعريف بالجانب الميداني للدراسة، المنهج والأدوات المستعملة لجمع البيانات، وتحديد العينة، وبعدها قمنا بعرض وتحليل البيانات في ظل فرضيات الدراسة، وفي الأخير عرضنا أهم النتائج التي تم التوصل إليها، وامت ثم عرضنا أهم التوصيات.

تمهيد :

يعتبر اختيار موضوع الدراسة مثارة لعدة تساؤلات تدفع الباحث الاجتماعي إلى الانطلاق في دراسته، سعياً لإيجاد إجابات علمية موضوعية لها، من خلال الانتقال من الطابع المجرد إلى الطابع الإجرائي، عن طريق النقصي العلمي في شكل فرضيات تكون بمثابة الإجابات المؤقتة التي تخضع إلى المنطق العلمي انطلاقاً من الأدب النظري أو من أجل التحقق منها امبريقياً، مستعينا في ذلك باختياره للمنهج الذي تفرضه طبيعة الموضوع، إلى جانب الأدوات الأنسب لجمع المعلومات التي ستسمح باختيار الفرضيات.

ومن هذا المنطلق جاء هذا الفصل لي طرح فيه الباحث إشكالية البحث مع تحديد أبعادها، بالإضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وأهميته، وتحديد الأهداف المرجوة منه، ثم تحديد أهم المفاهيم الأساسية المستعملة، وفي الأخير اقتراح الأسباب التي أدت إلى إشكالية البحث المطروحة في شكل فروض، إلى جانب استعراض مختلف الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة.

1. الإشكالية:

تمثل الموارد البشرية لأي دولة أهم مواردها الطبيعية بحكم ما تمتاز به من إمكانيات النمو والقدرة على تسخير باقي الموارد الأخرى، لذا تزايد الاهتمام بموضوع الموارد البشرية في معظم دول الاقتصاد النامي، إذ تشكل الموارد البشرية لهذه الدول أكثر الموارد الطبيعية توافرا وأقلها استخداما.

فالاهتمام والتكفل بالموارد البشري باعتباره العنصر الفعال في أي تحول و تقدم اقتصادي يعتبر من العناصر التي تضمن الأداء الجيد والفعالية التنظيمية، ومع ازدياد نوعية وحجم المنافسة المحلية والعالمية بين المؤسسات على اختلاف نشاطها، وتسابقها لتقديم الجديد والأجود من السلع والخدمات، من أجل تحقيق رضا زبائنها وتوسيع مجالاتها، فقد أصبح التكوين المتواصل خيارا استراتيجيا لتنمية الموارد البشرية، وأصبح ينظر إليه على انه استثمار بشري، شأنه شأن الاستثمارات الأخرى.

وقد تجاوزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي وظيفتها في تنمية القدرات البشرية على التحكم في منصب العمل إلى وظيفة أكثر اتساعا تنظر إليه باعتباره أداة لتسيير وعقلنه الموارد البشرية، ويمثل مجالا أكثر أهمية في صيرورة التأهيل الوظيفي للموارد البشرية، باعتباره عنصرا فعالا في المنظمة للارتقاء بالأداء، واعتباره ضرورة أساسية لبناء كفاءة الأفراد عند الالتحاق بالعمل ومعالجة مشكلاتهم الأدائية وتطوير قدراتهم المختلفة وتمكينهم من التجاوب مع المستجدات المعلوماتية المتسارعة.

وتعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي أهم ما يميز العصر الحالي في خضم التحولات التي تعيشها اليوم حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات، خاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات وساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالتقوا إعلامية ومعلوماتية واحدة. وجعلت العالم رقعة جغرافية صغيرة بما توحى به كلمة القرية من علاقات قرابة وجوار ومحدودية في الزمان والمكان.

وقد كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الأثر الكبير في إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمنظمات، وبناء علاقات تشابك، علاقات اقل وضوحا وأكثر تعقيدا ولكن بدون شك أكثر كفاءة و اقل تكلفة، هكذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للموارد، مما ينجر عنه سرعة تأدية المهام، تخفيض تكلفة الإنتاج، خلق منتجات جديدة، زيادة الحصة السوقية، تحسين مستوى الجودة وبالتالي تحسين مستوى الأداء العام بها.

إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع الاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصالات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الاتصالات خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية وتساعد في زيادة فعالية أدائها. وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات كما قال " غيرهارد شولماير Gerhard Shulmeyer" ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمراد وديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات . (فرانسوا ليسلي، نقولا ماركيز: 2001، ص 91)

فالمؤسسات الجزائرية بعد الاستقلال احتوت على مورد بشري غير مؤهل، ورغم الجهود المبذولة في ميدان التربية والتكوين منذ الاستقلال إلى حد الآن والتي أدت إلى رفع مستوى الأفراد، إلا أن هناك بعض النقائص والممارسات السلبية والتي يرجع بعضها إلى عدم استجابة هياكل التنمية لمتطلبات هياكل الاستخدام، مما أدى إلى مشاكل على مستوى المؤسسة الجزائرية، وعدم توازن الكفاءات والمهارات التي أخرجتها الأنظمة التربوية، مما ترتب على ذلك ضعف العائد الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات، وضعف إنتاجية عمالها وتدهور الخدمات فيها، ومنه وجب على هذه المؤسسات الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات من أجل تنمية مواردها البشرية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تنمية الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر، وما يعترضها من معوقات ومشكلات وما تقدمه هذه التكنولوجيا للموارد البشرية .

وهذا لا يتسنى لنا إلا بالوقوف ميدانيا على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها على الإدارة الإستراتيجية لمنظمات اليوم، تظهر معالم الإشكالية، التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية عامة ومؤسسة اتصالات الجزائر خاصة ؟

و ينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية و هي:

- ماهي المساهمة التي يقدمها استخدام الحاسب الآلي في تضمين العملية التكوينية داخل المؤسسة ؟
- كيف يساهم استخدام شبكة الانترنت / الانترنت في تامين العملية التوظيفية في المؤسسة ؟
- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة ؟

II. فرضيات الدراسة :

- الفرضية الرئيسية :

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

- الفرضيات الفرعية :

- 1- يساهم استخدام الحاسب الآلي في تضمين العملية التكوينية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة .
- 2- يساهم استخدام شبكة الانترنت / الانترنت في تامين العملية التوظيفية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة .
- 3- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

III. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية :

- الرغبة الشخصية في الاطلاع على واقع تنمية الموارد البشرية في المؤسسة وأساليب تميمتها.
- أن الموضوع يعتبر حديث الساعة، فهو موضوع حديث نسبيا، وكل مؤسسة تحتاجه من اجل تنمية مواردها البشرية، كما انه موضوع حساس ومن المواضيع التي تطرح إشكالا مما يجعله جديرا بالدراسة .
- ندرت الدراسات التي تتناول هذا الموضوع من هذه الزاوية التي نسعى من خلالها لدراسته .
- التخصص العلمي والمتمثل في التحصل على شهادة ليسانس في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية .
- دخول المؤسسة الجزائرية إلى عالم المنافسة، وهو ما يحتم عليها ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة التي يفرضها الواقع .
- إعادة هيكلة وتنظيم المؤسسات الاقتصادية وتكيفها مع المقترضات الحديثة، مما اقتضى اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية من أجل تحسين الوضعية.

- التطور الاجتماعي والذي أدى إلى إحداث نقلة نوعية في حياة المجتمع، دفعت إلى تصعيد الحاجة ومضاعفة احتياجاته وزيادة مطالبه من أجل تحسين المنتجات، وكذا الخدمات المقدمة إليه.

IV. أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مساهمة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيريهها بدور هذه تكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تنمية مواردها البشرية، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

V. أهداف الدراسة :

- يعد موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الإنتاجية أو الخدماتية، من مواضيع الساعة ومنه جاء هذا البحث لتسليط الضوء على دوره في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات .
- جمع معلومات وافرة ومتنوعة والقيام بتشخيص موضوعي دقيق المنهجية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المؤسسات، وأهدافها الجديدة بالنسبة للتحويلات الراهنة.
- معرفة هل استطاع المشرع وكذا مسئولو المنظمات الجزائرية، أن يأخذوا بعين الاعتبار التغيرات والتطورات التكنولوجية الجديدة التي عرفت الساحة لوضع قوانين تتماشى مع الواقع الحالي.
- الوصول إلى وضع مجموعة من التوصيات والمقترحات للوقوف على المشاكل التي تعاني منها المؤسسة الاقتصادية ومحاولة التخفيف من هذه المشاكل من خلال عملية تنمية الموارد البشرية.

VI. تحديد المفاهيم :

تعتبر مسألة تحديد المفاهيم، الإطار النظري للبحث والبناء الفكري له، لأنها نقطة البداية في التحليل دون الخوف من اختلاط المعاني وتشابكها، والتراث العلمي لم يترك مجالا إلا وخاض فيه وان اختلفت درجة المعالجة، ولهذا لا يمكن لأي باحث أن يدخل مباشرة في بحثه دون الإشارة والرجوع إلى ما كتب. ومن هذا المنطلق، فقد حرصنا على عرض بعض التعاريف لبعض العلماء والباحثين للخروج بالتعاريف الإجرائية.

1- مفهوم التكنولوجيا :

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني مهارة أو حرفة أو صنعة، والكلمة (logoy) وتعني علما أو فنا، أو دراسة، وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أو فن الصنعة أو منطق الحرفة، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة . (محمد محمود الحيلة: 2000، ص20)

ووفقا للتطور التاريخي انصف مفهوم التكنولوجيا وارتباطه بالتقنية بالغموض والانتساع في آن واحد، نظرا لتعدد تخصصات الباحثين الذين تعرضوا لدراسته وكذا ارتباطه بالتغيرات السريعة التي تتصف بها تعاملات الأفراد مع البيئة المادية خلال فترة زمنية متلاحقة . (علي محمد منصور: 1999، ص282)

- تعريف التكنولوجيا :

تتعدد تعاريف التكنولوجيا وتختلف باختلاف الزمان والمكان، وكذا اختلاف الشخص أو الهيئة القائمة بالتعريف، وعليه سنحاول إدراج التعاريف التالية :

لغة : كلمة " تكنولوجيا " مكونة من مقطعين هما : " تكنيك " و " الذي معناه " الطريق " أو " الوسيلة " و " لوجي " التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها " علم الوسيلة " والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده. (عبد الباسط، محمد عبد الوهاب: 2005، ص 82)

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: " مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب".(محمد الزعبي: 1998، ص85)

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: " التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب".

كما قيل أنها : " التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي ". (يعقوب فهد العبيد: 1989، ص 19)

وإذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم " (عبد الحميد بهجت فايد: 1997، ص 80) ، وهذا ما يشير له "محمد عواطف" في تعريفه " المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات

الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال ملائمة الإنتاج، السلع والخدمات، ويضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع تطوراتها، معنى ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والتي من خلالها يدعم استمرار حياته " (محمد عاطف غيث: 1997، ص 484)

كما أخذت التكنولوجيا بعدا أنثروبولوجيا، وهذا ما يظهر في التعريف الآتي : " التكنولوجيا مساق ثقافي رئيسي في حياة الناس كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية، وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواح تكنولوجية " . (يعقوب فهد العبيد: 1989، ص 20)

2- تعريف المعلومات :

" تعرف المعلومات بأنها بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، أي أنها بيانات معالجة " . (نجم عبد الله الحميدي وآخرون : 2005 ، ص 35)

وتعرف الموسوعة البريطانية المعلومات بأنها " الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع " . (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي : 2002 ، ص 29)

3- تكنولوجية المعلومات :

" تشير إلى مجموعة من العناصر التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات وهذا بسرعة عالية " . (هند علوي : 2009 ، ص 27)

وهي أيضا " مجموعة من الوسائل المستعملة لإنتاج ومعالجة، وتخزين، وإرسال، واسترجاع المعلومات سواء في شكل كلامي، أو كتابي، أو صورة " . (جعفر حسن جاسم الطائي : 2007 ، ص 58)

4- الاتصال :

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن، وسنحاول الآن تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال.

حيث يرجع أصل كلمة " اتصال " communication إلى الكلمة اللاتينية communis، ومعناها common أي " مشترك " أو " عام "، وبالتالي فإن : " الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما " . (حسن عماد مكاي، نيلي السيد: 2003، ص 23)

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من " وصل " والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه ويعني أيضاً المواصلات والبلاغ. (فضيل دليو: 1998، ص9)

ويعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه : " نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات "بالإضافة للتوزيع والتفاوض".

كما يعرفه " كارل هوفلند " على أنه : " العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلية الرسالة) ". (جيهان أحمد رشتي: 1978، ص 50 - 52) ويرى الباحث " جورج لندبرج " أن كلمة " اتصال " تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.

وتتفق كل هذه التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر، والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل للرسالة.

ويذهب " تشارلس موريس " إلى أن الاتصال : " يتناول أي ظروف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين"، ولكن موريس يقصر الاتصال على:"استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى (جيهان أحمد رشتي: 1978، ص 50)، وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه " سمير حسن "، حيث يقول أن الاتصال : " هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات، من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين ". (حسن عماد مكوي، ليلي السيد: 2003، ص 24)

والملاحظ على كل هذه التعاريف أنها تقصر الاتصال على البشر فقط، فيما يوسع بعض العلماء عملية الاتصال على الكائنات الأخرى وحتى الآلات، حيث يرون أن الاتصال : " أي نشاط فيه معلومات مشتركة".(عبد العزيز شرف: 2003، ص 22)

وقد عرف " أحمد ماهر " الاتصال بأنه : " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر ". (أحمد ماهر: 2000، ص 24 - 25)

حيث نستخلص من هذا التعريف أنه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية (مرسل، رسالة، مستقبل، وسيلة)، كما وصف العملية بأنها مستمرة ودائرية.

5- تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية :

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية لابد أن نعرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبن وبرت" أنها : " أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات". (حسن عماد مكايي: 1997، ص 63)

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها : " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات." (محمد منير حجاب: 2004، ص 166)

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات، لذا ارتأينا أن نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات، حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : " عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته". (محمود علم الدين: 2005، ص 141)

بينما يرى الأستاذ " سعد لبيب " أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن : " ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة "، وبناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وبذلك فقد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال :

من خلال التعاريف السابقة نجد أن التكنولوجيا هي مجموعة من الأدوات والوسائل التي تساعد الإنسان على تسيير شؤون حياته، منها ما هو قديم يكون أقل اعتمادا على التجهيزات والمعدات الآلية والالكترونية، ومنها ما هو حديث (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) يتضمن تقنيات معقدة تتطلب الاعتماد على الحاسبات الالكترونية والتقنيات الرقمية، تمكن الفرد والمؤسسة من تلبية مختلف الحاجات الأساسية والكمالية، للتحكم أكثر في سير الأعمال ونظم المعلومات وطرق الاتصالات لتحقيق الأهداف المسطرة .

6- تعريف التنمية :

- لغة :

اشتقت من النماء، الزيادة، ونمي، زاد وكثر (ابن منظور: 1997، ص262)

- اصطلاحاً :

اختلف العلماء والمفكرين حول تحديد مفهوم التنمية كل وفق تخصصه ، وفيما يلي سنعرض بعض هذه التعريفات.

تعريف " شرام ، ليرنر " **lerner.Schram** " >> التنمية هي ذلك التغيير نحو الأنماط المجتمعية التي تسمح لمجتمع ليس فقط بتحقيق القيم الإنسانية الأفضل، بل وأيضا بزيادة قدرته على التحكم والسيطرة على بيئته ومكانته السياسية وبزيادة مدى سيطرة أفراده وتحكمهم في توجيه أمورهم وشؤونهم << . (نبيل رمزي، عدلي أبو طاحون: دون سنة نشر، ص12)

تعريف "عبد الهادي الجوهري" >> عملية تغيير اجتماعي مخطط يقوم به الإنسان للانتقال بالمجتمع من وضع إلى وضع أفضل ، وبما يتفق مع احتياجاتها ومكانياتها الاقتصادية والاجتماعية والفكرية <<. (عبد الهادي الجوهري: 1998، ص72)

من خلال هذه التعريفات نجد أن المحور الرئيسي والأساسي للتنمية هو الإنسان والمجتمع، فهي تتألف من مجموعة من المبادئ والقواعد الإنسانية الهادفة ، إلى الانتقال بالمجتمع من موضع إلى وضع أفضل .
ولدى المصلحين الاجتماعيين هي >> توفير التعليم والصحة والمسكن الملائم والعمل المناسب لقدرات الإنسان، والدخل الذي يوفر له احتياجاته، وكذلك الأمن والتأمين الاجتماعي المجدي، وكافئ الفرص، والانتفاع بالخدمات الاجتماعية <<. (أحمد مصطفى خاطر : 2003، ص35)

فالتنمية من خلال هذين التعريفين عملية متكاملة تتداخل وتسهم فيها جميع الأنظمة والفروع الاجتماعية من أجل الوصول إلى الأهداف التي يسعى المجتمع لتحقيقها.

ومما سبق يمكن أن نعرف التنمية بأنها >> عملية تهدف إلى تطوير المجتمع عبر استخدام كافة الوسائل المادية والبشرية بالشكل الذي يضمن تغيرات إيجابية لصالح الفرد والمجتمع <<.

7- تعريف الموارد البشرية :

تحولت النظرة إلى الأفراد في المنظمات من كونها عنصر من عناصر التكلفة التي يجب خفضها إلى أدنى حد، إلى كونها أصل من أصول المنظمة التي يمكن الاستثمار فيها وزيادة قيمتها بالنسبة للمنظمة، وقد أدى هذا التحول في النظرة إلى اعتبار الأفراد موردا من موارد المنظمة.

يعرف " حسن إبراهيم بلوط " الموارد البشرية على أنها >> مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجازات العمال التي تقوم بها المؤسسات و تقسم هذه الموارد إلى خمسة مجموعات وهي التالية : (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص 16)

- 1- الموارد الاحترافية.
- 2- الموارد القيادية.
- 3- الموارد الإشرافية.
- 4- باقي الموارد المشاركة.
- 5- الاتحادات العمالية.

يقصد بالموارد البشرية تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع، من ذلك نتعرف إلى صفتين أساسيتين في تركيب الموارد البشرية هما: (علي غربي وآخرون: 2002، ص 19)

- أ- صفة القدرة على أداء الأعمال.
 - ب- صفة الرغبة في أداء الأعمال.
- من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص أن الموارد البشرية :
- أ- مجموعة الأفراد المؤهلين يمتلكون المهارة لأداء أنواع معينة من الأعمال.
 - ب- هؤلاء الأفراد يمتلكون الرغبة في أداء أعمالهم.
 - ج- بذل جهود معتبرة من أجل تحقيق أهدافهم.

من خلال هذه النقاط، يمكننا استخلاص التعريف الإجرائي للموارد البشرية على أنها >> مجموعات الأفراد الذين يسهمون بطريقة فعالة في تنمية المجتمع ويمكنهم استلام مسؤوليات مختلفة، وأداء أعمالهم على أحسن وجه << .

8- تعريف تنمية الموارد البشرية :

تعرف تنمية الموارد البشرية، على أنها >> تغيير في مستويات المعرفة والمهارات والاهتمامات والقيم والاتجاهات والميول والقدرات والاستعدادات والخبرات والمعارف الخاصة بأبناء المجتمع <<. (عبد الرحمن العيسوي: 1998، ص 129)

ويرى " علي عبد الرزاق جليبي " بأنه >> لا يشمل مفهوم تنمية الموارد البشرية تنمية المهارات والقدرات والاتجاهات البشرية اللازمة لتعزيز النمو الاقتصادي ونتاجية العمل والكفاءة فقط، بل يشمل أيضا نطاقا أوسع يضم العناصر الاجتماعية والثقافية كالخصائص الفكرية الضرورية للمواطن أو الانفتاح الفكري، والتي تمكن الفرد أن يعيش حياة أفضل و تحقيق المزيد من الرخاء الاجتماعي <<. (علي عبد الرزاق جليبي: 2003، ص 420)

تعرف حسب تقارير الأمم المتحدة >> تنمية الناس بواسطة الناس، ومن أجل الناس، ويتوجه إلى حاجات الناس في المأكل والملبس والمعاش والعمل والسكن والثقافة <<. (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص ص 235 ، 236)، فتنمية الموارد البشرية تشمل إحداث تغييرات إيجابية في جميع جوانب حياة الأفراد العلمية والفنية والسلوكية من خلال زيادة معرفهم ومهاراتهم قدراتهم واستثمارها بطريقة فعالة.

وخلاصة يمكن تعريف تنمية الموارد البشرية تعريفا إجرائيا >> بأنها عملية توسيع القدرات البشرية والانتفاع بها << .

9- التكوين :

عرف التكوين على أنه " محاولة لتحسين الأداء الحالي والمستقبلي للعاملين عن طريق زيادة قدراتهم على الانجاز ". (جمال الدين محمد المرسي : 2006 ، ص 16)

ويعرف بأنه : " الوسيلة التي من خلالها يتم اكتساب الأفراد العاملين المعارف والأفكار الضرورية لمزاولة العمل، والقدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال، واستخدام نفس الوسائل بطرق أكثر كفاءة " .

VII. المقاربة النظرية :

لقد أدى التقدم التكنولوجي دورا هاما في تقدم المجتمعات الإنسانية لاسيما المجتمعات الحالية التي أصبحت فيها التكنولوجيا المحور الأساسي لكل التحولات والتطورات، وأصبح التغيير أمرا ضروريا لمواكبة هذه التطورات والمستجدات، مما استوجب على المنظمات مهما كان نوعها وطبيعة نشاطها إجراء تغييرات تنظيمية تحقق لها التوازن والتكامل والتكيف مع البيئة الخارجية والداخلية لنسقها التنظيمي، وتضمن لها كذلك الاستمرارية.

وقد عبر " بارسونز " عن هذه التغييرات بالمتطلبات الوظيفية التي يجب أن تتوفر في أي منظمة تريد البقاء والاستمرار والاستقرار في ظل وجود تطورات تكنولوجية وتقنية سريعة ومتابعة، وتشمل هذه المتطلبات الوظيفية تهيئة العلاقة بين البيئة الداخلية والخارجية للنسق التنظيمي وترتكز هذه المتطلبات الوظيفية على أربعة عمليات أساسية : التكامل، تحقيق الهدف والكمون، التكيف.

ومن خلال ما سبق ذكره فان البحث يعتمد في اقتراجه النظري لهذه الدراسة على البنائية الوظيفية كإطار نظري عام باعتبار المؤسسة احد الأنساق الفرعية للنسق العام (المجتمع)، والتي تقوم بمجموعة من الوظائف والمهام المتكاملة فيما بينها، لذلك ركزت مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة على وظيفة التكوين عند إدخالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تحقيق التكامل داخل النسق العام، أي من خلال التفاعل مع البيئة الخارجية للنسق الفرعي وتحويل المدخلات إلى مخرجات موجهة نحو حاجات النسق العام، فالتغيير المحدث في

البناء العام للمؤسسة تطلب تكوين العمال للحصول على مهارات والخبرات اللازمة للوصول إلى أعلى مستويات الأداء لتحقيق أهدافها وبالتالي ضمان الاستقرار والتكيف مع النسق الخارجي.

VIII. الدراسات السابقة والمثابفة :

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن اضطلاع على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من نقادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مثابفة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراستين، الأولى دراسة جزائرية والثانية عربية.

- الدراسة الأولى :

وهي دراسة بعنوان " أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية " دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية لـ " طراد خوجة سميرة "، جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، سنة 2004-2005 .

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان.

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل الآتي:

ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية ؟
وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

- ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

- ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري ؟

- ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية ؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر،

التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وتهدف هذه الدراسة إلى :

- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.

- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.
 - الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.
- وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة.
- وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.
- ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشتمل على أربعة وعشرين (24) سؤالاً موزعة على أربعة محاور:
- المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري، أما المحور الثالث فقد تناول معوقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، واشتمل المحور الرابع على موضوع سياسة الإدارة في رفع الكفاءات البشرية.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياساً بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.
- وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعاً أشمل وهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما نتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والذي يعد الحاسوب من على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب.
- كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمتا للوصول إلى النتائج استمارة استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة.
- وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيراً في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

- الدراسة الثانية:

وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـ " التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة 1999 .

لقد تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية :

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي .
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة .
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي.
- ولاختبار هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتباع المنهج الوصفي، كما استعان باستمارة استبيان مكونة من تسعة وعشرين (29) سؤالا موزعة على محورين:

المحور الأول تضمن معلومات سوسيو ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) على الأعمال المكتبية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل، وبينما تركز دراستنا على در تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية ، تركز هذه الدراسة على دراسة الأثر فيما يخص العمل المكتبي.

وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.

تمهيد :

يعتبر اختيار موضوع الدراسة مثارة لعدة تساؤلات تدفع الباحث الاجتماعي إلى الانطلاق في دراسته، سعياً لإيجاد إجابات علمية موضوعية لها، من خلال الانتقال من الطابع المجرد إلى الطابع الإجرائي، عن طريق النقصي العلمي في شكل فرضيات تكون بمثابة الإجابات المؤقتة التي تخضع إلى المنطق العلمي انطلاقاً من الأدب النظري أو من أجل التحقق منها امبريقياً، مستعينا في ذلك باختياره للمنهج الذي تفرضه طبيعة الموضوع، إلى جانب الأدوات الأنسب لجمع المعلومات التي ستسمح باختيار الفرضيات.

ومن هذا المنطلق جاء هذا الفصل لي طرح فيه الباحث إشكالية البحث مع تحديد أبعادها، بالإضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وأهميته، وتحديد الأهداف المرجوة منه، ثم تحديد أهم المفاهيم الأساسية المستعملة، وفي الأخير اقتراح الأسباب التي أدت إلى إشكالية البحث المطروحة في شكل فروض، إلى جانب استعراض مختلف الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة.

1. الإشكالية:

تمثل الموارد البشرية لأي دولة أهم مواردها الطبيعية بحكم ما تمتاز به من إمكانيات النمو والقدرة على تسخير باقي الموارد الأخرى، لذا تزايد الاهتمام بموضوع الموارد البشرية في معظم دول الاقتصاد النامي، إذ تشكل الموارد البشرية لهذه الدول أكثر الموارد الطبيعية توافرا وأقلها استخداما.

فالاهتمام والتكفل بالموارد البشري باعتباره العنصر الفعال في أي تحول و تقدم اقتصادي يعتبر من العناصر التي تضمن الأداء الجيد والفعالية التنظيمية، ومع ازدياد نوعية وحجم المنافسة المحلية والعالمية بين المؤسسات على اختلاف نشاطها، وتسابقها لتقديم الجديد والأجود من السلع والخدمات، من أجل تحقيق رضا زبائنها وتوسيع مجالاتها، فقد أصبح التكوين المتواصل خيارا استراتيجيا لتنمية الموارد البشرية، وأصبح ينظر إليه على انه استثمار بشري، شأنه شأن الاستثمارات الأخرى.

وقد تجاوزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي وظيفتها في تنمية القدرات البشرية على التحكم في منصب العمل إلى وظيفة أكثر اتساعا تنظر إليه باعتباره أداة لتسيير وعقلنه الموارد البشرية، ويمثل مجالا أكثر أهمية في صيرورة التأهيل الوظيفي للموارد البشرية، باعتباره عنصرا فعالا في المنظمة للارتقاء بالأداء، واعتباره ضرورة أساسية لبناء كفاءة الأفراد عند الالتحاق بالعمل ومعالجة مشكلاتهم الأدائية وتطوير قدراتهم المختلفة وتمكينهم من التجاوب مع المستجدات المعلوماتية المتسارعة.

وتعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي أهم ما يميز العصر الحالي في خضم التحولات التي تعيشها اليوم حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات، خاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات وساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالتقوا إعلامية ومعلوماتية واحدة. وجعلت العالم رقعة جغرافية صغيرة بما توحى به كلمة القرية من علاقات قرابة وجوار ومحدودية في الزمان والمكان.

وقد كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الأثر الكبير في إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمنظمات، وبناء علاقات تشابك، علاقات اقل وضوحا وأكثر تعقيدا ولكن بدون شك أكثر كفاءة و اقل تكلفة، هكذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للموارد، مما ينجر عنه سرعة تأدية المهام، تخفيض تكلفة الإنتاج، خلق منتجات جديدة، زيادة الحصة السوقية، تحسين مستوى الجودة وبالتالي تحسين مستوى الأداء العام بها.

إذ يعيش العالم اليوم تقدما تكنولوجيا كبيرا، احتل فيه قطاع الاتصالات الصدارة بين القطاعات التقليدية الأخرى، حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصالات مصدرا أساسيا ذات تأثير قوي وواضح على جميع الأنشطة التي يقوم بها الأفراد أو المؤسسات، وقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الاتصالات خصوصا إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة، تعمل على تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية وتساعد في زيادة فعالية أدائها. وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد، ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة، التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، حيث لا يمكن اليوم إحداث تغييرات قصوى إلا إذا كانت تتحملها التغييرات في الاتصالات كما قال " غيرهارد شولماير Gerhard Shulmeyer" ذلك أن التغييرات في الاتصالات تؤدي إلى تحولات سريعة في العمق، فشبكات الاتصالات المتطورة بمرء وديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة، فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات . (فرانسوا ليسلي، نقولا ماركيز: 2001، ص91)

فالمؤسسات الجزائرية بعد الاستقلال احتوت على مورد بشري غير مؤهل، ورغم الجهود المبذولة في ميدان التربية والتكوين منذ الاستقلال إلى حد الآن والتي أدت إلى رفع مستوى الأفراد، إلا أن هناك بعض النقائص والممارسات السلبية والتي يرجع بعضها إلى عدم استجابة هياكل التنمية لمتطلبات هياكل الاستخدام، مما أدى إلى مشاكل على مستوى المؤسسة الجزائرية، وعدم توازن الكفاءات والمهارات التي أخرجتها الأنظمة التربوية، مما ترتب على ذلك ضعف العائد الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات، وضعف إنتاجية عمالها وتدهور الخدمات فيها، ومنه وجب على هذه المؤسسات الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات من أجل تنمية مواردها البشرية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تنمية الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر، وما يعترضها من معوقات ومشكلات وما تقدمه هذه التكنولوجيا للموارد البشرية .

وهذا لا يتسنى لنا إلا بالوقوف ميدانيا على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها على الإدارة الإستراتيجية لمنظمات اليوم، تظهر معالم الإشكالية، التي نعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية عامة ومؤسسة اتصالات الجزائر خاصة ؟

و ينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية و هي:

- ماهي المساهمة التي يقدمها استخدام الحاسب الآلي في تضمين العملية التكوينية داخل المؤسسة ؟
- كيف يساهم استخدام شبكة الانترنت / الانترنت في تامين العملية التوظيفية في المؤسسة ؟
- هل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في تحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة ؟

II. فرضيات الدراسة :

- الفرضية الرئيسية :

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

- الفرضيات الفرعية :

- 1- يساهم استخدام الحاسب الآلي في تضمين العملية التكوينية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة .
- 2- يساهم استخدام شبكة الانترنت / الانترنت في تامين العملية التوظيفية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة .
- 3- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

III. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة أسباب نوجزها في النقاط الآتية :

- الرغبة الشخصية في الاطلاع على واقع تنمية الموارد البشرية في المؤسسة وأساليب تميمتها.
- أن الموضوع يعتبر حديث الساعة، فهو موضوع حديث نسبيا، وكل مؤسسة تحتاجه من اجل تنمية مواردها البشرية، كما انه موضوع حساس ومن المواضيع التي تطرح إشكالا مما يجعله جديرا بالدراسة .
- ندرت الدراسات التي تتناول هذا الموضوع من هذه الزاوية التي نسعى من خلالها لدراسته .
- التخصص العلمي والمتمثل في التحصل على شهادة ليسانس في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية .
- دخول المؤسسة الجزائرية إلى عالم المنافسة، وهو ما يحتم عليها ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة التي يفرضها الواقع .
- إعادة هيكلة وتنظيم المؤسسات الاقتصادية وتكيفها مع المقترضات الحديثة، مما اقتضى اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية من أجل تحسين الوضعية.

- التطور الاجتماعي والذي أدى إلى إحداث نقلة نوعية في حياة المجتمع، دفعت إلى تصعيد الحاجة ومضاعفة احتياجاته وزيادة مطالبه من أجل تحسين المنتجات، وكذا الخدمات المقدمة إليه.

IV. أهمية الدراسة :

تظهر أهمية هذا البحث من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مساهمة المؤسسة للتطورات التكنولوجية، من المهم التعرف على واقع المؤسسات محليا ومستواها في تكنولوجيا المعلومات، ومدى وعي مسيريه بها بدور هذه تكنولوجيا الحديثة واستخداماتها الفعلية وذلك من أجل تنمية مواردها البشرية، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيا تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

V. أهداف الدراسة :

- يعد موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الاقتصادية الإنتاجية أو الخدماتية، من مواضيع الساعة ومنه جاء هذا البحث لتسليط الضوء على دوره في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات .

- جمع معلومات وافرة ومتنوعة والقيام بتشخيص موضوعي دقيق المنهجية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المؤسسات، وأهدافها الجديدة بالنسبة للتحويلات الراهنة.

- معرفة هل استطاع المشرع وكذا مسئولو المنظمات الجزائرية، أن يأخذوا بعين الاعتبار التغيرات والتطورات التكنولوجية الجديدة التي عرفتها الساحة لوضع قوانين تتماشى مع الواقع الحالي.

- الوصول إلى وضع مجموعة من التوصيات والمقترحات للوقوف على المشاكل التي تعاني منها المؤسسة الاقتصادية ومحاولة التخفيف من هذه المشاكل من خلال عملية تنمية الموارد البشرية.

VI. تحديد المفاهيم :

تعتبر مسألة تحديد المفاهيم، الإطار النظري للبحث والبناء الفكري له، لأنها نقطة البداية في التحليل دون الخوف من اختلاط المعاني وتشابكها، والتراث العلمي لم يترك مجالاً إلا وخاض فيه وان اختلفت درجة المعالجة، ولهذا لا يمكن لأي باحث أن يدخل مباشرة في بحثه دون الإشارة والرجوع إلى ما كتب.

ومن هذا المنطلق، فقد حرصنا على عرض بعض التعاريف لبعض العلماء والباحثين للخروج بالتعاريف الإجرائية.

1- مفهوم التكنولوجيا :

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني مهارة أو حرفة أو صنعة، والكلمة (logoy) وتعني علما أو فنا، أو دراسة، وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أو فن الصنعة أو منطق الحرفة، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة . (محمد محمود الحيلة: 2000، ص20)

ووفقا للتطور التاريخي انصف مفهوم التكنولوجيا وارتباطه بالتقنية بالغموض والانتساع في آن واحد، نظرا لتعدد تخصصات الباحثين الذين تعرضوا لدراسته وكذا ارتباطه بالتغيرات السريعة التي تتصف بها تعاملات الأفراد مع البيئة المادية خلال فترة زمنية متلاحقة . (علي محمد منصور: 1999، ص282)

- تعريف التكنولوجيا :

تتعدد تعاريف التكنولوجيا وتختلف باختلاف الزمان والمكان، وكذا اختلاف الشخص أو الهيئة القائمة بالتعريف، وعليه سنحاول إدراج التعاريف التالية :

لغة : كلمة " تكنولوجيا " مكونة من مقطعين هما : " تكنيك " و " الذي معناه " الطريق " أو " الوسيلة " و " لوجي " التي تعني العلم، ويكون معنى الكلمة كلها " علم الوسيلة " والذي بها يستطيع الإنسان أن يبلغ مراده. (عبد الباسط، محمد عبد الوهاب: 2005، ص 82)

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها: " مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات، كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب".(محمد الزعبي: 1998، ص85)

وهذا التعريف حصر التكنولوجيا في مجرد آلات ووسائل، على عكس بعض التعاريف التي وسعت مفهوم التكنولوجيا إلى مجموع معارف وتطبيقات علمية، على غرار التعريفين الذين قدمهما يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: " التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب".

كما قيل أنها : " التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي ". (يعقوب فهد العبيد: 1989، ص 19)

وإذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم " (عبد الحميد بهجت فايد: 1997، ص 80) ، وهذا ما يشير له "محمد عواطف" في تعريفه " المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات

الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال ملائمة الإنتاج، السلع والخدمات، ويضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية ولكنها تتبع تطوراتها، معنى ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة والتي من خلالها يدعم استمرار حياته " (محمد عاطف غيث: 1997، ص 484)

كما أخذت التكنولوجيا بعدا أنثروبولوجيا، وهذا ما يظهر في التعريف الآتي : " التكنولوجيا مساق ثقافي رئيسي في حياة الناس كالفلسفة والدين والتنظيم الاجتماعي والنظم السياسية، وبالمعنى الواسع جميع هذه الأشياء هي نواح تكنولوجية " . (يعقوب فهد العبيد: 1989، ص 20)

2- تعريف المعلومات :

" تعرف المعلومات بأنها بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، أي أنها بيانات معالجة " . (نجم عبد الله الحميدي وآخرون : 2005 ، ص 35)

وتعرف الموسوعة البريطانية المعلومات بأنها " الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع " . (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي : 2002 ، ص 29)

3- تكنولوجيا المعلومات :

" تشير إلى مجموعة من العناصر التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات وهذا بسرعة عالية " . (هند علوي : 2009 ، ص 27)

وهي أيضا " مجموعة من الوسائل المستعملة لإنتاج ومعالجة، وتخزين، وإرسال، واسترجاع المعلومات سواء في شكل كلامي، أو كتابي، أو صورة " . (جعفر حسن جاسم الطائي : 2007 ، ص 58)

4- الاتصال :

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن، وسنحاول الآن تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال.

حيث يرجع أصل كلمة " اتصال " communication إلى الكلمة اللاتينية communis، ومعناها common أي " مشترك " أو " عام "، وبالتالي فإن : " الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما " . (حسن عماد مكاي، نيلي السيد: 2003، ص 23)

أما في اللغة العربية فقد ورد تحديدها في قاموس المحيط ولسان العرب، على أنها مشتقة من " وصل " والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء وصولاً وتوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه ويعني أيضاً المواصلات والبلاغ. (فضيل دليو: 1998، ص9)

ويعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه : " نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات "بالإضافة للتوزيع والتفاوض".

كما يعرفه " كارل هوفلند " على أنه : " العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية)، لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلية الرسالة) ". (جيهان أحمد رشتي: 1978، ص 50 - 52) ويرى الباحث " جورج لندبرج " أن كلمة " اتصال " تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.

وتتفق كل هذه التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر، والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل للرسالة.

ويذهب " تشارلس موريس " إلى أن الاتصال : " يتناول أي ظروف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين"، ولكن موريس يقصر الاتصال على:"استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى (جيهان أحمد رشتي: 1978، ص 50)، وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه " سمير حسن "، حيث يقول أن الاتصال : " هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات، من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين ". (حسن عماد مكوي، ليلي السيد: 2003، ص 24)

والملاحظ على كل هذه التعاريف أنها تقصر الاتصال على البشر فقط، فيما يوسع بعض العلماء عملية الاتصال على الكائنات الأخرى وحتى الآلات، حيث يرون أن الاتصال : " أي نشاط فيه معلومات مشتركة".(عبد العزيز شرف: 2003، ص 22)

وقد عرف " أحمد ماهر " الاتصال بأنه : " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر ". (أحمد ماهر: 2000، ص 24 - 25)

حيث نستخلص من هذا التعريف أنه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية (مرسل، رسالة، مستقبل، وسيلة)، كما وصف العملية بأنها مستمرة ودائرية.

5- تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية :

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصالات الالكترونية لابد أن نعرج على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبن وبرت" أنها : " أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات". (حسن عماد مكايي: 1997، ص 63)

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها : " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جميع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات." (محمد منير حجاب: 2004، ص 166)

وتكنولوجيا الاتصال كثيرا ما تتداخل مع مصطلح آخر هو تكنولوجيا المعلومات، لذا ارتأينا أن نقدم تفصيلا عن تكنولوجيا المعلومات، حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : " عملية جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته". (محمود علم الدين: 2005، ص 141)

بينما يرى الأستاذ " سعد لبيب " أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن : " ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات التي كانت نتيجة لتفجر المعلومات وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف المجالات، وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة "، وبناء على ما سبق فإنه لا يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال، وارتبطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات، وبذلك فقد انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال وتطور كل منهما.

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال :

من خلال التعاريف السابقة نجد أن التكنولوجيا هي مجموعة من الأدوات والوسائل التي تساعد الإنسان على تسيير شؤون حياته، منها ما هو قديم يكون أقل اعتمادا على التجهيزات والمعدات الآلية والالكترونية، ومنها ما هو حديث (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) يتضمن تقنيات معقدة تتطلب الاعتماد على الحاسبات الالكترونية والتقنيات الرقمية، تمكن الفرد والمؤسسة من تلبية مختلف الحاجات الأساسية والكمالية، للتحكم أكثر في سير الأعمال ونظم المعلومات وطرق الاتصالات لتحقيق الأهداف المسطرة .

6- تعريف التنمية :

- لغة :

اشتقت من النماء، الزيادة، ونمي، زاد وكثر (ابن منظور: 1997، ص262)

- اصطلاحاً :

اختلف العلماء والمفكرين حول تحديد مفهوم التنمية كل وفق تخصصه ، وفيما يلي سنعرض بعض هذه التعريفات.

تعريف " شرام ، ليرنر " **lerner.Schram** " >> التنمية هي ذلك التغيير نحو الأنماط المجتمعية التي تسمح لمجتمع ليس فقط بتحقيق القيم الإنسانية الأفضل، بل وأيضا بزيادة قدرته على التحكم والسيطرة على بيئته ومكانته السياسية وبزيادة مدى سيطرة أفراده وتحكمهم في توجيه أمورهم وشؤونهم << . (نبيل رمزي، عدلي أبو طاحون: دون سنة نشر، ص12)

تعريف "عبد الهادي الجوهري" >> عملية تغيير اجتماعي مخطط يقوم به الإنسان للانتقال بالمجتمع من وضع إلى وضع أفضل ، وبما يتفق مع احتياجاتها ومكانياتها الاقتصادية والاجتماعية والفكرية <<. (عبد الهادي الجوهري: 1998، ص72)

من خلال هذه التعريفات نجد أن المحور الرئيسي والأساسي للتنمية هو الإنسان والمجتمع، فهي تتألف من مجموعة من المبادئ والقواعد الإنسانية الهادفة ، إلى الانتقال بالمجتمع من موضع إلى وضع أفضل .
ولدى المصلحين الاجتماعيين هي >> توفير التعليم والصحة والمسكن الملائم والعمل المناسب لقدرات الإنسان، والدخل الذي يوفر له احتياجاته، وكذلك الأمن والتأمين الاجتماعي المجدي، وكافئ الفرص، والانتفاع بالخدمات الاجتماعية <<. (أحمد مصطفى خاطر : 2003، ص35)

فالتنمية من خلال هذين التعريفين عملية متكاملة تتداخل وتسهم فيها جميع الأنظمة والفروع الاجتماعية من أجل الوصول إلى الأهداف التي يسعى المجتمع لتحقيقها.

ومما سبق يمكن أن نعرف التنمية بأنها >> عملية تهدف إلى تطوير المجتمع عبر استخدام كافة الوسائل المادية والبشرية بالشكل الذي يضمن تغيرات إيجابية لصالح الفرد والمجتمع <<.

7- تعريف الموارد البشرية :

تحولت النظرة إلى الأفراد في المنظمات من كونها عنصر من عناصر التكلفة التي يجب خفضها إلى أدنى حد، إلى كونها أصل من أصول المنظمة التي يمكن الاستثمار فيها وزيادة قيمتها بالنسبة للمنظمة، وقد أدى هذا التحول في النظرة إلى اعتبار الأفراد مورداً من موارد المنظمة.

يعرف " حسن إبراهيم بلوط " الموارد البشرية على أنها >> مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجازات العمال التي تقوم بها المؤسسات و تقسم هذه الموارد إلى خمسة مجموعات وهي التالية : (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص 16)

- 1- الموارد الاحترافية.
- 2- الموارد القيادية.
- 3- الموارد الإشرافية.
- 4- باقي الموارد المشاركة.
- 5- الاتحادات العمالية.

يقصد بالموارد البشرية تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع، من ذلك نتعرف إلى صفتين أساسيتين في تركيب الموارد البشرية هما: (علي غربي وآخرون: 2002، ص 19)

- أ- صفة القدرة على أداء الأعمال.
- ب- صفة الرغبة في أداء الأعمال.

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص أن الموارد البشرية :

- أ- مجموعة الأفراد المؤهلين يمتلكون المهارة لأداء أنواع معينة من الأعمال.
- ب- هؤلاء الأفراد يمتلكون الرغبة في أداء أعمالهم.
- ج- بذل جهود معتبرة من أجل تحقيق أهدافهم.

من خلال هذه النقاط، يمكننا استخلاص التعريف الإجرائي للموارد البشرية على أنها >> مجموعات الأفراد الذين يسهمون بطريقة فعالة في تنمية المجتمع ويمكنهم استلام مسؤوليات مختلفة، وأداء أعمالهم على أحسن وجه << .

8- تعريف تنمية الموارد البشرية :

تعرف تنمية الموارد البشرية، على أنها >> تغيير في مستويات المعرفة والمهارات والاهتمامات والقيم والاتجاهات والميول والقدرات والاستعدادات والخبرات والمعارف الخاصة بأبناء المجتمع <<. (عبد الرحمن العيسوي: 1998، ص 129)

ويرى " علي عبد الرزاق جليبي " بأنه >> لا يشمل مفهوم تنمية الموارد البشرية تنمية المهارات والقدرات والاتجاهات البشرية اللازمة لتعزيز النمو الاقتصادي وإنتاجية العمل والكفاءة فقط، بل يشمل أيضا نطاقا أوسع يضم العناصر الاجتماعية والثقافية كالخصائص الفكرية الضرورية للمواطن أو الانفتاح الفكري، والتي تمكن الفرد أن يعيش حياة أفضل و تحقيق المزيد من الرخاء الاجتماعي <<. (علي عبد الرزاق جليبي: 2003، ص 420)

تعرف حسب تقارير الأمم المتحدة >> تنمية الناس بواسطة الناس، ومن أجل الناس، ويتوجه إلى حاجات الناس في المأكل والملبس والمعاش والعمل والسكن والثقافة <<. (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص ص 235 ، 236)، فتنمية الموارد البشرية تشمل إحداث تغييرات إيجابية في جميع جوانب حياة الأفراد العلمية والفنية والسلوكية من خلال زيادة معرفهم ومهاراتهم قدراتهم واستثمارها بطريقة فعالة.

وخلاصة يمكن تعريف تنمية الموارد البشرية تعريفا إجرائيا >> بأنها عملية توسيع القدرات البشرية والانتفاع بها << .

9- التكوين :

عرف التكوين على أنه " محاولة لتحسين الأداء الحالي والمستقبلي للعاملين عن طريق زيادة قدراتهم على الانجاز ". (جمال الدين محمد المرسي : 2006 ، ص 16)

ويعرف بأنه : " الوسيلة التي من خلالها يتم اكتساب الأفراد العاملين المعارف والأفكار الضرورية لمزاولة العمل، والقدرة على استخدام وسائل جديدة بأسلوب فعال، واستخدام نفس الوسائل بطرق أكثر كفاءة " .

VII. المقاربة النظرية :

لقد أدى التقدم التكنولوجي دورا هاما في تقدم المجتمعات الإنسانية لاسيما المجتمعات الحالية التي أصبحت فيها التكنولوجيا المحور الأساسي لكل التحولات والتطورات، وأصبح التغيير أمرا ضروريا لمواكبة هذه التطورات والمستجدات، مما استوجب على المنظمات مهما كان نوعها وطبيعة نشاطها إجراء تغييرات تنظيمية تحقق لها التوازن والتكامل والتكيف مع البيئة الخارجية والداخلية لنسقها التنظيمي، وتضمن لها كذلك الاستمرارية.

وقد عبر " بارسونز " عن هذه التغييرات بالمتطلبات الوظيفية التي يجب أن تتوفر في أي منظمة تريد البقاء والاستمرار والاستقرار في ظل وجود تطورات تكنولوجية وتقنية سريعة ومتابعة، وتشمل هذه المتطلبات الوظيفية تهيئة العلاقة بين البيئة الداخلية والخارجية للنسق التنظيمي وترتكز هذه المتطلبات الوظيفية على أربعة عمليات أساسية : التكامل، تحقيق الهدف والكمون، التكيف.

ومن خلال ما سبق ذكره فان البحث يعتمد في اقتراجه النظري لهذه الدراسة على البنائية الوظيفية كإطار نظري عام باعتبار المؤسسة احد الأنساق الفرعية للنسق العام (المجتمع)، والتي تقوم بمجموعة من الوظائف والمهام المتكاملة فيما بينها، لذلك ركزت مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة على وظيفة التكوين عند إدخالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تحقيق التكامل داخل النسق العام، أي من خلال التفاعل مع البيئة الخارجية للنسق الفرعي وتحويل المدخلات إلى مخرجات موجهة نحو حاجات النسق العام، فالتغيير المحدث في

البناء العام للمؤسسة تطلب تكوين العمال للحصول على مهارات والخبرات اللازمة للوصول إلى أعلى مستويات الأداء لتحقيق أهدافها وبالتالي ضمان الاستقرار والتكيف مع النسق الخارجي.

VIII. الدراسات السابقة والمثابفة :

من المهم جدا لأي باحث اجتماعي أن يضطلع على البحوث التي سبقت بحثه، لأن اضطلاع على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من نقادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، فضلا عن أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها، فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مثابفة لهذه الدراسة، وقد أسفر جهدنا هذا على الحصول على دراستين، الأولى دراسة جزائرية والثانية عربية.

- الدراسة الأولى :

وهي دراسة بعنوان " أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية " دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية لـ " طراد خوجة سميرة "، جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، سنة 2004-2005 .

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث ودوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال والإجراءات الإدارية، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان.

وعلى ضوء ما ذكر صاغت الباحثة إشكالياتها في التساؤل الآتي:

ما هي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسيير شؤون الإدارات الجزائرية ؟
وقد تفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية جاءت كما يأتي:

- ما هي آثار المعلوماتية على أداء العمل الإداري؟

- ما هي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري ؟

- ما هي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية ؟

ولهذه الدراسة أهمية كبيرة حيث أنها جزء بسيط في محاولة فهم أبعاد تبني الأسلوب الآلي في العمل الإداري في المؤسسات، خاصة منها الجزائرية من خلال دراسة ميدانية بكل من مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر،

التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وتهدف هذه الدراسة إلى :

- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.

- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.
 - الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيا.
- وقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي والمنهج المقارن، الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات الثلاث المدروسة.
- وقد غطت هذه الدراسة عينة طبقية من العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث، وعينة عشوائية بسيطة للمتعاملين مع الإدارات.
- ومن أجل جمع البيانات استعانت الباحثة باستمارة استبيان تشتمل على أربعة وعشرين (24) سؤالاً موزعة على أربعة محاور:
- المحور الأول متعلق بالبيانات الشخصية، المحور الثاني أجاب عن الأسئلة المطروحة حول علاقة الحاسوب بالعمل الإداري، أما المحور الثالث فقد تناول معوقات استغلال المعلوماتية وتنظيم العمل الإداري، واشتمل المحور الرابع على موضوع سياسة الإدارة في رفع الكفاءات البشرية.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة، قياساً بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقية نتيجة لجملة من العراقيل.
- وتعتبر هذه الدراسة فرعاً من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعاً أشمل وهو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما نتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة والذي يعد الحاسوب من على المؤسسة ككل وليس على العمل الإداري فحسب.
- كما تتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا، حيث يندرج كليهما ضمن الدراسات الوصفية، وقد استخدمتا للوصول إلى النتائج استمارة استبيان بالإضافة إلى الوسائل الأخرى المساعدة على غرار المقابلة والملاحظة.
- وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيراً في الإحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

- الدراسة الثانية:

وهي دراسة لمركز البحوث والدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية، معدة من طرف الباحث عجلان بن محمد الشهيري، ومعنونة بـ " التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية"، والتي قام بها سنة 1999 .

لقد تناول صاحب هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين ومواقفهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال ومحيط العمل.

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية :

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحدث تحسنا في الإنتاجية بصورة أفضل في مجال العمل المكتبي.
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي .
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة .
 - يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى تدريب مناسب في مجال العمل المكتبي.
- ولاختبار هذه الفروض اختار الباحث عينة مقصودة تتمثل في المرشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتباع المنهج الوصفي، كما استعان باستمارة استبيان مكونة من تسعة وعشرين (29) سؤالا موزعة على محورين:

المحور الأول تضمن معلومات سوسيو ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الإنترنت) على الأعمال المكتبية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة (الحاسوب، شبكة الإنترنت) واستخدامها لتحسين أداء العمل، وبينما تركز دراستنا على در تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية ، تركز هذه الدراسة على دراسة الأثر فيما يخص العمل المكتبي.

وقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن الاختلافات الموجودة.

تمهيد

نعيش اليوم في عصر المعلومات حيث تزداد الحاجة باستمرار إلى حيازة المعلومات واستخدامها ونشاركها، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداة الأساسية لهذا العصر التي أحدثت ثورة المعلومات بفضل التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة التي حققت إمكانيات تتاقل كميات هائلة من المعلومات عبر العالم بسرعة فائقة بغض النظر عن الزمان والمكان، وتأتي في مقدمتها شبكة الإنترنت التي تعتبر من أعظم ابتكارات القرن الماضي بالنظر لتأثيرها الكبير والشامل الذي مس جميع مجالات الحياة المعاصرة.

إن التطورات الحاصلة في مضمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أخذت تغير الكثير من الأشياء في حياتنا اليومية، ابتداء بالعلاقات، وطرق العمل، وحتى مناهج التفكير، فعالم اليوم هو فضاء للتكتلات المعلوماتية والعلاقات الأكثر تشابكا، عالم لا مكان فيه لمن يتخلف عن ركب هذه التطورات وتسخيرها لخدمة أغراض التقدم والرقي في مختلف المجالات.

المبحث الأول : المعلومات ونظام المعلومات

تتزايد أهمية المعلومات بشكل كبير في الحياة العامة للأفراد والمؤسسات، وما يزيد من أهميتها قابليتها للتجميع والمعالجة والتخزين والاسترجاع والنقل بفضل نظم المعلومات التي أصبح وجودها ضرورة في مؤسسات اليوم.

وستتناول من خلال هذا المبحث مفهوم المعلومات وأنواعها وأهميتها، ثم نتطرق إلى نظم المعلومات بتبسيط الضوء على مفهومها وتطورها التاريخي وأنشطتها ومكوناتها، وفي الأخير نتناول أبعاد نظام المعلومات في المؤسسة.

1. مفهوم المعلومات

من أجل تحديد مفهوم المعلومات يقتضي الأمر التطرق إلى مفهومين آخرين شديدا الارتباط به وهما البيانات والمعرفة، حيث الكثير من يخطئ باستخدامهما كمرادفات للمعلومات، فمن خلال إبراز العلاقة بين المعلومات وبين هذين المفهومين، نتمكن من الوصول إلى المدلول الصحيح لمفهوم المعلومات.

1. تعريف البيانات:

" تعرف البيانات بأنها مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير المنظمة، قد تكون أرقاما، أو كلمات، أو رموزا أو حروفا ". (سلوى أمين السامرائي: 2005 ، ص 35)

كما تعرف البيانات على أنها " مجموعة من الحروف والجمل والعبارات والأرقام والرموز غير المنظمة وغير المرتبطة بموضوع واحد، والتي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل والشرح، والتي إذا ما فرزت وصنفت وبوبت ونظمت، فإن هذه البيانات تتحول إلى معلومات " . (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى: 2004 ، ص 24)

من خلال هذين التعريفين يتضح لنا أن البيانات هي المواد الخام التي ينتج عن معالجتها وربطها ببعضها بشكل منطقي معلومات ذات قيمة ومدلول.

2. تعريف المعلومات:

" تعرف المعلومات بأنها بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، أي أنها بيانات معالجة ". (نجم عبد الله الحميدي وآخرون: 2005 ، ص 35)

وتعرف الموسوعة البريطانية المعلومات بأنها " الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة، وعبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع ". (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 29)

كما تعرف المعلومات على أنها " مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها. (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 29)

من خلال هذا التعريف الأخير يتضح لنا ارتباط المعلومات بمفهوم آخر ألا وهو المعرفة.

3. تعريف المعرفة:

" هي عبارة عن مجموعة من المعلومات الموجهة والمختبرة التي تخدم موضوع معين، تمت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيتها، بحيث نحصل من تراكمية هذه المعلومات وخصوصيتها على معرفة متخصصة في موضوع معين ". (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى: 2004 ، ص 24)

كما تعرف المعرفة على أنها " حصيلة خبرة ومعلومات وتجارب ودراسات فرد أو مجموعة من الأفراد أو مجتمع معين أو مؤسسة في وقت محدد ". (سليمان مصطفى الدلاهمة: 2008 ، ص 31)

يتبين من خلال هذه التعاريف أن هناك علاقة وطيدة بين المعلومات والمعرفة باعتبار أن المعلومات تؤدي عادة إلى المعرفة، والتي قد تكون معرفة جديدة لا نعرف عنها شيئاً من قبل، أو تضيف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها.

ومن خلال ما ورد من تعاريف للمعلومات وللمفاهيم الأخرى المرتبطة بها، وهي البيانات والمعرفة، نخلص

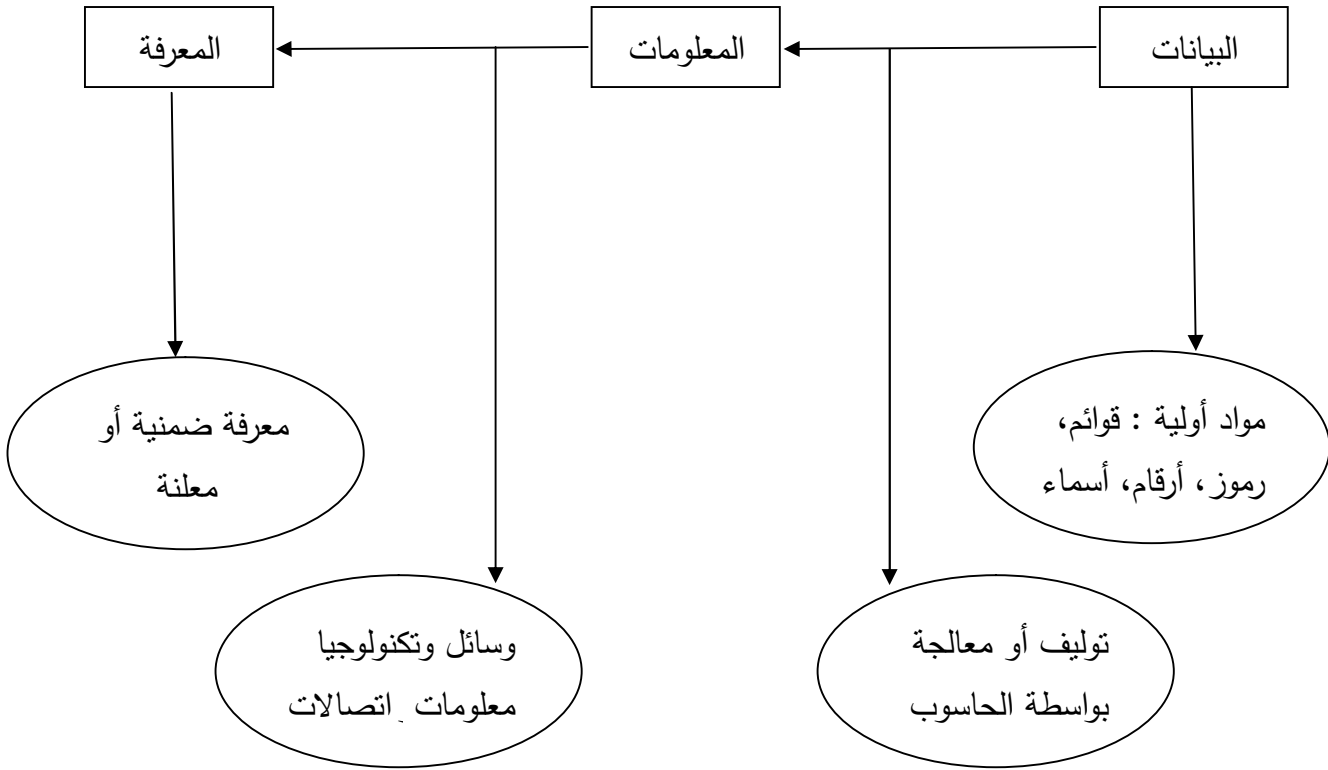
إلى النقاط التالية:

- المعلومات هي بيانات تمت معالجتها لتصبح ذات قيمة.
- المعلومات إذا ما تمت معالجتها وترقيتها تفقدنا عادة إلى المعرفة.
- المعلومات كعملية، أي أنها فعل الإعلام، أي توصيل المعرفة أو الأخبار الخاصة بحقيقة معينة أو حدث معين . (ربحي مصطفى عليان: 2010 ص 105)

وبهذا يمكن القول أن المعلومات تقع في مرتبة وسيطة بين البيانات والمعرفة، فالبيانات عبارة عن حقائق متفرقة عندما تجمع وتعالج وترتبط معا تصبح معلومات، وعندما تصبح المعلومات قادرة على التأثير في سلوك الفرد والمجتمع تتحول إلى معرفة . (ربحي مصطفى عليان: 2010 ص 105)

ويمكن التعبير عن العلاقة المترابطة بين كل من المعلومات والبيانات والمعرفة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01) : العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة



المصدر: (ربحي مصطفى عليان: 2010 ص 140)

نلاحظ من خلال الشكل أن وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر ضرورية لعمليات تحويل البيانات إلى معلومات وتحويل المعلومات إلى معرفة.

II. أنواع وخصائص وأهمية المعلومات

بعد تحديد مفهوم المعلومات سننتقل في هذا المطلب لمختلف أنواع المعلومات، وخصائصها التي تعبر عن جودتها، ثم نبرز في الأخير أهميتها.

1. أنواع المعلومات:

هناك عدة أنواع من المعلومات، حيث يمكن تصنيفها وفق عدة معايير كما يلي:

1.1. تصنيف المعلومات حسب مجالات استخدامها: يمكن تصنيف المعلومات بحسب مجالات استخدامها واستثمارها في نشاطات الأفراد والمؤسسات والمجتمع إلى الأنواع التالية: (ربحي مصطفى عليان: 2010 ص 140)

- **معلومات تخطيطية:** وهي المعلومات التي تركز عليها عمليات التخطيط، ويتطلب الأمر أن تكون هذه المعلومات وافية ودقيقة ومناسبة لكي تتم عملية التخطيط بنجاح.

- **معلومات إنجازية** : وهي المعلومات التي يعتمد عليها في إنجاز الأعمال والمشروعات، والتي يجب أن تتوفر بالمواصفات المطلوبة وفي الوقت المناسب.
 - **معلومات تعليمية** : وتعد تلك المعلومات أساس العملية التعليمية وهي مهمة في التحصيل العلمي وزيادة المعارف.
 - **معلومات بحثية** : وهي المعلومات التي يحتاجها الباحثون بمختلف اتجاهاتهم وتخصصاتهم الموضوعية في إنجاز أبحاثهم.
 - **معلومات إنمائية** : وهي المعلومات التي يحتاجها الفرد بغرض تنمية حصيلته العلمية والمهنية والثقافية بما ينعكس إيجاباً على أدائه في عمله، فالمعلومات تعد أساسية لتطور ونماء المجتمعات وازدهارها.
 - **معلومات صناعية وتجارية** : وهي معلومات تحتاجها المؤسسات الصناعية والتجارية لتطوير منتجاتها وتحسين أدائها وقدراتها التنافسية في السوق لضمان استمراريتها فيه.
- 2.1. تصنيف المعلومات حسب مصادرها الرسمية وغير الرسمية :**

وفق هذا المعيار تصنف المعلومات إلى: (محمد الصيرفي: 2009، ص ص 289 - 290)

- 1.2.1. معلومات رسمية** : تعتبر المعلومات الرسمية المنتج الأول لنظم المعلومات الجيدة وهي تشمل على عدة أنواع من المعلومات منها:
- الاحتياجات الرقابية.
 - التشريعات الحكومية.
 - الإجراءات المحاسبية.
 - المتطلبات الثانوية.
 - الميزانيات للمؤسسة.
 - عمليات اتخاذ القرارات.
 - المتطلبات التخطيطية.

- 2.2.1. معلومات غير رسمية** : وتتمثل في الآراء والأفكار والخبرات الشخصية وغيرها من المعلومات التي لا تستند لجهة رسمية، وقد تتكامل مع المعلومات الرسمية، كما قد تستخدم كبديل لها في حالة عدم توفر هذه الأخيرة. وتتوقف قيمة المعلومات غير الرسمية على المستفيد منها.

3.1. تصنيف المعلومات حسب طبيعة المعلومات نفسها: (سليمان مصطفى الدلاهمة: 2008 ، ص 32)

- **معلومات تاريخية** : وهي معلومات يتم تجميعها عبر الزمن وتتعلق بفترات زمنية سابقة.

- **معلومات علمية** : وهي المعلومات التي تخضع إلى اختبارات وتجارب قبل تعميمها حول الموضوع الذي تتعلق به.
- **معلومات أدبية** : وهي المعلومات التي تعكس اتجاهات وآراء وأفكار الأشخاص الذين قاموا بإعدادها.
- **معلومات تقنية** : وهي المعلومات التي توضح كيفية أداء وإنجاز وتنفيذ الأمور الفنية والأعمال المتخصصة.
- **معلومات وظيفية** : وهي المعلومات التي تتعلق بأي من المجالات العامة مثل المعلومات السياسية والاقتصادية والثقافية..الخ.
- **معلومات إدارية** : وهي المعلومات التي تتعلق بكافة مجالات وأنشطة ووظائف المؤسسات.

2. خصائص المعلومات الجيدة:

- حتى نقول عن المعلومات أنها ذات جودة، يجب أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص نذكرها فيما يلي: (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبي: 2004 ، ص 27 - 28)
- 1.2. **الدقة** : وهي أن تكون المعلومات محددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى حقائق.
 - 2.2. **الملائمة** : وهي أن تكون المعلومات مناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام دون زيادة أو نقص أو خروج عن الموضوع.
 - 3.2.2. **الوضوح** : وهي أن تكون المعلومات بسيطة ومفهومة وغير معقدة أو غامضة، وتكون سهلة الفهم والتطبيق.
 - 4.2.2. **الشمول** : وهي أن تغطي المعلومات جميع جوانب الموضوع الذي خصصت له وجمعت من أجله.
 - 5.2.2. **التوقيت** : وهي أن تتوفر المعلومات وتصل إلى الجهة التي تطلبها في التوقيت السليم والمناسب وبالسرعة الممكنة.
 - 6.2.2. **المرونة** : وهي قدرة المعلومات على تلبية احتياجات المستخدم ورغباته، وأن تخدم أكثر من غرض في نفس الوقت.
 - 7.2.2. **التكلفة** : وهي أن لا تزيد تكلفة الحصول على المعلومات عن العائد المتوقع من استخدامها.
 - 8.2.2. **الموضوعية** : حيث يجب أن لا تميل المعلومات إلى جهة معينة أو تتحاز إلى رأي معين، أو تخلط فيها الأهواء الشخصية.
 - 9.2.2. **القابلية للقياس** : وتعني هذه الخاصية إمكانية القياس الكمي للمعلومات.

3. أهمية المعلومات:

تعد المعلومات عنصراً أساسياً في حياتنا المعاصرة لارتباطها بمختلف مجالات الحياة، ويمكن إبراز أهمية المعلومات من خلال النقاط التالية:

1.3. المعلومات وصناعة القرارات:

إن عملية صنع واتخاذ القرارات من الأمور الأساسية والمهمة للأفراد والمؤسسات، ويعرف القرار بأنه "الاختيار المدرك والواعي بين أكثر من بديل واحد متاح وممكن لصاحب القرار". (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 68)

وعليه فإن الفرد يحتاج للوصول إلى القرارات إلى قدرة على جمع وتحديد المعلومات المناسبة وفي الوقت المناسب، فالمعلومات هي أساس أي قرار يتخذه كل مسؤول في موقعه. (محمد الصيرفي: 2009، ص 284) وتشير الدراسات المعاصرة إلى أن المعلومات تمثل نسبة كبيرة من مستلزمات القرار الناجح، ويؤكد الكتاب على أن القرارات بمختلف أنواعها ومستوياتها تحتاج إلى ما نسبته 85% فأكثر من المعلومات، يقابلها ما نسبته 25% فأقل من القابليات الفردية الذاتية الممثلة في الذكاء والفتنة وغيرها من المهارات الفردية لمتخذ القرار. (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 68 – 69)

1.3. المعلومات والاقتصاد والثروة:

في العصر الصناعي كانت الثورة الصناعية قد حولت المواد الخام والطاقة الطبيعية التي لم يكن لها قيمة إلى مصدر للثروة قادت الكثير من الأمم والمجتمعات إلى التطور والازدهار، وفي العقود القليلة الماضية، أخذت ثورة المعلومات تغير ثانية مصدر الثروة من مواد إلى معلومات ومعرفة تطبق على الأعمال لخلق القيمة، وهو ما يعبر عنه باقتصاد المعلومات الذي تشكل فيه المعلومات المورد الاستراتيجي والأكثر أهمية من موارد الإنتاج التقليدية الأخرى، كمفتاح للإنتاجية والتنافسية والأداء الاقتصادي.

وعلى هذا الأساس فإن المعلومات غدت مورداً رئيسياً سيغير كل شيء، ابتداءً من كيفية أداء الأعمال وإدارة المؤسسات وإن المنافسة في الحصول على أفضل وأجود المعلومات هي التي ستحدد مسيرة تطور الأفراد والمؤسسات والمجتمعات في مختلف المجالات. (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 77 – 78)

3.3. المعلومات والإدارة: تعد المعلومات من أهم موارد الإدارة المعاصرة، وهناك من يرى أن المعلومات هي الفيصل بين الإدارة بالتجربة والخطأ والإدارة بالمخاطرة المحسوبة (محمد الصيرفي: 2009، ص 284)، حيث تؤثر المعلومات على مختلف الأنشطة والعمليات الإدارية في المؤسسات وكذا على الوظائف المسؤولة عن إدارتها.

- وتبرز أهمية المعلومات في الإدارة وحاجات هذه الأخيرة لها من خلال الدور الذي تؤديه في كل من الوظائف الإدارية الأساسية التالية: (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 74 - 75)
- **التنظيم** : إن التنظيم كوظيفة إدارية أساسية يعتمد بشكل كبير على معلومات تساعد في تحديد طبيعة الهيكل الإداري والتنظيمي المطلوب للمؤسسة المعنية، وكذلك معلومات تساعد على توزيع الأعمال والواجبات بين الأقسام والإدارات المختلفة.
 - **التوظيف** : باعتباره الوظيفة المسؤولة عن تأمين القوى أو الموارد البشرية، يحتاج التوظيف إلى معلومات تفصيلية ودقيقة عن الحاجات الفعلية للقوى البشرية التي تحتاجها المؤسسة، وعن نوعيتها وتخصصاتها، وكذلك عن المعاهد والمؤسسات التعليمية والتدريبية التي تقوم بتأمينها وتأهيلها.
 - **التمويل** : باعتبار التمويل الوظيفة المسؤولة عن توفير الموارد المالية التي تحتاجها المؤسسة، بالتالي فإن هناك حاجة دائمة للمعلومات الخاصة بالموازنات السنوية للمؤسسة، ومعلومات عن أساليب الصرف المختلفة، وكذلك معلومات عن مصادر التمويل المناسبة.
 - **الإشراف والرقابة** : إن وظيفة الإشراف والرقابة تحتاج إلى معلومات وافية تقود إلى أساليب علمية مؤثرة في عملية الإشراف والرقابة الصحيحة، وكذلك معلومات لوضع مؤشرات لتقييم الأداء والانجاز، كما أنها تحتاج إلى معلومات تساعد على تشخيص الأخطاء والانحرافات وتحديد طرق معالجتها.

III. نظم المعلومات، مفهومها وتطورها

تحتاج كل مؤسسة لأن تتعامل مع المعلومات والبيانات بفاعلية وكفاءة باعتبارها موردا هاما وأساسيا، لذلك تلح الحاجة دائما إلى تجميعها وتشغيلها بشكل مناسب يسمح لمستخدميها بحيازتها والاستفادة منها بشكل سلس يمكن من تحقيق الأهداف التي جمعت من أجلها، وهو ما تحققه نظم المعلومات.

1. مفهوم نظام المعلومات:

لغرض تحديد مفهوم نظام المعلومات لا بد في البداية من تعريف مصطلح النظام والذي يعرف على أنه "عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة، والأجزاء المتكاملة التي تعمل ضمن حدود، وتتفاعل مع بعضها لكي تحقق واحدا أو أكثر من الأهداف والأغراض المحددة". (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 61)

ويمكن تحديد مفهوم نظام المعلومات من خلال استعراض التعاريف التالية:

" نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات النمطية التي تتضمن تجميع، وتشغيل، وتوزيع، ونشر، واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المؤسسة بهدف تدعيم اتخاذ القرارات والرقابة داخل المؤسسة ". (فايز جمعة صالح: 2005 ، ص 7)

" نظام المعلومات هو النظام الذي يتكون من مجموعة من الأجزاء (المعلومات، الأفراد، التجهيزات، الإجراءات) المترابطة، والتي تعمل معا بشكل متناسق من خلال مجموعة من العمليات المنتظمة (تجميع، تخزين، معالجة، تحليل)، وعرض المخرجات والنتائج بالأشكال المختلفة للمعلومات (تقارير، أشكال، رسومات، مخططات)، بحيث تزود النتائج للمستخدمين من هذا النظام بطريقة تدعم وتخدم قراراتهم وتسهل أعمالهم وتمكنهم من التخطيط والرقابة على نشاطات المؤسسة. (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى: 2004 ، ص 34) وقد أدخل فريق من الكتاب الحواسيب ضمن تعريفهم لنظم المعلومات للتعبير على ما يعرف بنظم المعلومات الحاسوبية أو القائمة على الحاسوب.

ويمكن تعريف نظم المعلومات الحاسوبية بأنها " مجموعة مترابطة من المكونات المادية للحواسيب (Hardware) ، وغير المادية (Software) ، والأفراد، وقواعد البيانات، والاتصالات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع، وتخزين، ثم تحويل البيانات إلى معلومات تفيد عمليات اتخاذ القرارات". (طارق طه: 2007 ، ص 62)

كما يعرف نظام المعلومات الحاسوبي على أنه " نظام المعلومات الذي يستخدم الحاسوب، وبرمجيات الحاسوب، وقواعد البيانات، والإجراءات، والأفراد لتجميع وتحويل وإرسال المعلومات في المؤسسة". (بشار يزيد الوليد: 2009 ص 116)

وباعتبار أن نظم المعلومات المعاصرة تعتمد على وجود الحواسيب ضمن عناصرها الأساسية، فقد أصبح مصطلح نظم المعلومات هو المرادف لنظم المعلومات الحاسوبية.

2. التطور التاريخي لنظم المعلومات:

مرت نظم المعلومات بعدة مراحل تاريخية في مسار تطورها، وذلك منذ بداياتها الحديثة في منتصف القرن الماضي إلى غاية أيامنا هذه، ويمكن تبيان هذه المراحل والسمات التي ميزت نظم المعلومات خلال كل مرحلة كما يلي : (سناء عبد الكريم الخناق: 2009، ص 39)

- 1950 - 1960: اتسمت بالبساطة واقتصرت على معالجة المعاملات.
- 1960 - 1970: ارتكزت على تزويد المستخدمين والمدراء بالتقارير المعلوماتية التي يحتاجونها لأغراض دعم عملية اتخاذ القرارات عن طريق استخدام نظم المعلومات الإدارية.

- 1970-1980 : ظهور نظم معلومات التقارير التي تلبي احتياجات المدراء في عملية صنع القرارات الروتينية، وظهر نظم دعم لقرارات لتقديم بدائل لصنع القرارات المعقدة.
- 1980 - 1990 : ظهور أدوار جديدة وأكثر اتساعا لهذه النظم ترافقت مع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والبرمجيات ونظم التشغيل وشبكات الاتصالات التي سهلت عملية نقل وتبادل المعلومات داخل وخارج المؤسسات، وقد ظهرت نتيجة لهذه التطورات مجموعة من النظم، منها نظم معلومات المدراء والنظم الخبيرة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.
- 1990-2000 : ظهور النظم الخبيرة جدا، ونظم المعلومات الإستراتيجية.
- ما بعد سنة 2000 : ظهور نظم إدارة المعرفة والعمل الجماعي.

IV. أنشطة ومكونات وأبعاد نظام المعلومات

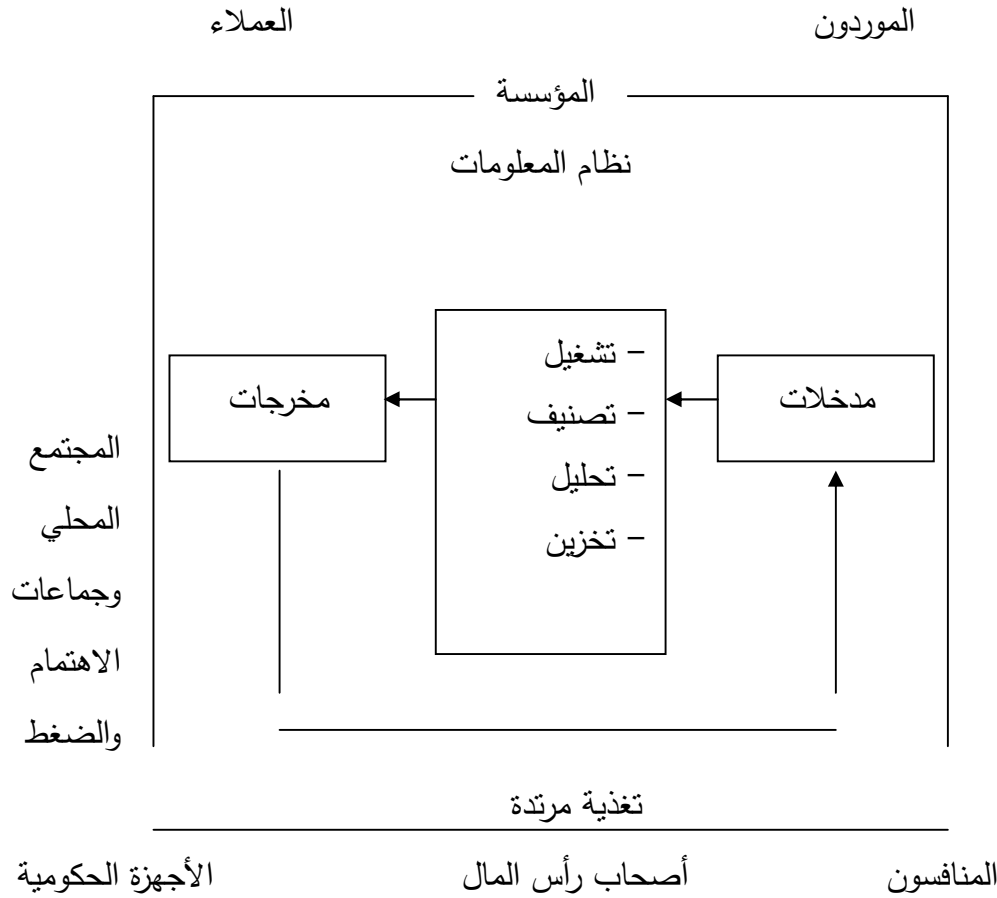
سنتناول من خلال هذا المطلب الأنشطة الأساسية لنظام المعلومات، كما سنتطرق للعناصر المكونة له، وفي الأخير سنتعرف على الأبعاد الجوهرية لنظام معلومات المؤسسة.

1. الأنشطة الأساسية لنظام المعلومات:

يحتوي أي نظام معلومات على مجموعة من الأنشطة الأساسية تتولى إنتاج المعلومات التي تحتاج إليها المؤسسة لاتخاذ القرارات وتنفيذ العمليات، وتتمثل هذه الأنشطة فيما يلي: (ثابت عبد الرحمن إدريس : 2005 ، ص 125)

- **المدخلات :** وتتعلق بجمع وتوفير البيانات والحقائق الخام من داخل المؤسسة أو من البيئة المحيطة بها، وذلك لأغراض تشغيلها والاستفادة منها في التطبيق العملي.
 - **عمليات التشغيل :** وتتولى تحويل البيانات التي سبق جمعها لتصبح ذات معنى ودلالة.
 - **المخرجات :** وتتمثل في المعلومات ونقلها إلى الأفراد الذين يحتاجون إليها أو إلى الإدارات والأقسام والفروع التي تحتاج إليها عند ممارسة الأعمال والوظائف.
 - **الأثر المرتجع :** ويمثل ردود أفعال الأطراف المختلفة التي حصلت على المعلومات، ومن ثم تقييم مخرجات نظام المعلومات، واحتمالات لتعديل أو تغيير المدخلات أو عمليات التشغيل في هذا النظام.
- ويمكن تلخيص مختلف الأنشطة السالفة الذكر من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02) : الأنشطة الأساسية لنظام المعلومات



المصدر: (ثابت عبد الرحمن إدريس : 2005 ، ص 125)

من خلال الشكل رقم (02) يتضح أن نظام المعلومات هو نظام مبني على تكامل أنشطته الأساسية من جهة، وعلى تفاعله مع البيئة المحيطة بما تحويه من متغيرات تؤثر وتتأثر بمدخلاته ومخرجاته من جهة أخرى.

2. مكونات نظام المعلومات:

يتكون نظام المعلومات من عدة عناصر يكمل بعضها بعضاً، وتتمثل هذه العناصر فيما يلي: (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 64 - 65)

- القوى والعناصر البشرية المؤهلة والمدربة لتنفيذ النشاطات المختلفة.
- النظم والأساليب الفنية المتبعة، وتشتمل هذه النظم على البرمجيات التطبيقية المطلوبة لمعالجة البيانات ولخزنها واسترجاع معلوماتها.
- أجهزة وتكنولوجيا معلومات واتصالات بمختلف أنواعها سواء كانت حواسيب، أو معدات اتصال لبيث المعلومات إلى المواقع المطلوبة، أو أي أجهزة ومعدات أخرى.
- البيانات والمعلومات المطلوب إدخالها في نظام المعلومات والتي تمثل مدخلات النظام.

- المستفيدون بمختلف شرائحهم الوظيفية والاجتماعية الذين يستخدمون مخرجات النظام، وهم أنفسهم سيكونون عناصر مهمة في تزويد النظام بمدخلات جديدة بعد أن ينجزوا بحوثهم ويتخذوا قراراتهم وينتجوا معلومات جديدة.

3. أبعاد نظام المعلومات في المؤسسة:

في عالم اليوم يتم العمل من أجل دمج نظم المعلومات مع البنية الداخلية للعمليات والأنشطة الإدارية وغير الإدارية للمؤسسات بهدف تعزيز المنافسة المستندة على القدرات، وذلك من خلال تكريس نظم المعلومات لإسناد العمليات الرئيسية في المؤسسة والتي من شأنها تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات بمواصفات عالية، وهذا يعني أن نظم المعلومات هي ضرورة إستراتيجية لتنافسية المؤسسة.

هذا الفهم لنظم المعلومات يقودنا إلى تأكيد الأبعاد الجوهرية لنظام المعلومات في المؤسسة، والمتمثلة

فيما يلي: (سعد غالب ياسين: 2009 ، ص ص 44 - 54)

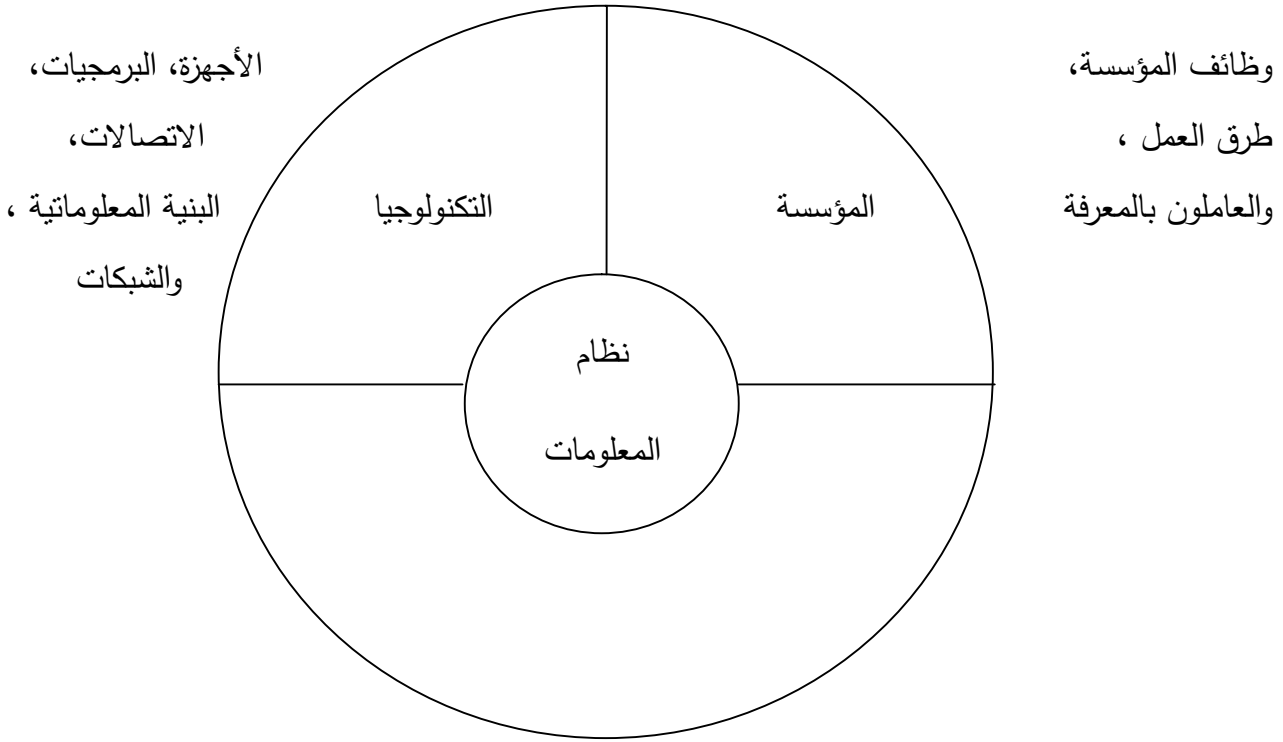
1.3. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات : وتعتبر عن مختلف الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها، وتكنولوجيا الاتصالات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات بأنواعها المختلفة، فالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل قاعدة انطلاق تقنية لجميع النظم المستخدمة في المؤسسة.

2.3. المؤسسة : ونقصد هنا بالمؤسسة بنيتها التنظيمية ونظمها الوظيفية الفرعية المتمثلة بمجالات الأنشطة الرئيسية، مثل العمليات، التسويق، الموارد البشرية وغيرها من الوظائف، ويقع نظام المعلومات ضمن هذه البنية ويعمل في إطارها، فنظام المعلومات لا يوجد في فراغ ولكن ضمن بيئة تنظيمية ووظيفية محددة.

3.3. الإدارة : تعتبر الإدارة العنصر الأهم في توليفة نظم المعلومات، ويتوقف نجاح نظام معلومات المؤسسة على كفاءة الإدارة في استثمار موارده واستخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال المعلومات التي يقوم بإنتاجها، والدعم المقدم للأنشطة والعمليات الإدارية في المؤسسة.

ويمكن التعبير عن هذه الأبعاد الثلاث لنظام معلومات المؤسسة من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (03) : الأبعاد الجوهرية لنظام المعلومات



الإدارة العليا والوسطى والإشرافية

المصدر : (فريد النجار وآخرون: 2006 ، ص 16)

ويتكامل أبعاد نظام المعلومات السالفة الذكر، يتحقق للمؤسسة ما يلي: (عبد الرزاق محمد قاسم: 2004 ،

ص ص 19 - 20)

- أداء الوظائف الرئيسية للمؤسسة من خلال توصيفها لكافة العمليات والإجراءات وكيفية تنفيذها.
- تحسين وزيادة الكفاءة التشغيلية للمؤسسة من خلال رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين، وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء.
- تخفيض تكاليف إنجاز الأعمال في المؤسسة.
- تقديم المعلومات التي تساعد الإدارة في صنع القرارات بفاعلية عالية.
- تمكين المؤسسة من تطوير منتجات وخدمات تنافسية تساعد في اكتساب ميزة إستراتيجية.

المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سمة أساسية في عصرنا الحالي، حيث تطورت وانتشرت ودخلت مختلف مجالات حياتنا، لذلك فهي من القضايا التي تستحق فهما دقيقا يضعها في سياقها العلمي والعملية الصحيح، وسنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بداية بالتعرض لمفاهيم عامة عن التكنولوجيا وعن الاتصال، ثم نتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطورها التاريخي، وخصائصها الفريدة، وفي الأخير نتناول أهم أسباب توجه المؤسسات نحوها.

1. مفاهيم عامة عن التكنولوجيا

منذ القديم وضعت التكنولوجيا بصماتها الواضحة على كافة مجالات الحياة، فهي تشكل جانبا أساسيا من جوانب المعرفة الإنسانية المسخرة لخدمة المجتمعات في سعيها الدائم للتطور والازدهار. وسنتطرق من خلال هذا المطلب لمفهوم التكنولوجيا ومركزاتها الأساسية، ثم نتطرق لمجالات التكنولوجيا في المؤسسة.

1. مفهوم التكنولوجيا:

إن مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الالتباس والتداخل، حيث يعتبرها البعض مرادفا للتقنية (Technique)، بينما يجد آخرون اختلافا واضحا بينها، وإعطاء نظرة أكثر وضوحا لمفهوم التكنولوجيا، سنتناول بعض التعاريف التي وردت لهذا المصطلح كما يلي:

" كلمة تكنولوجيا هي تعريب لكلمة (Technology) والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية (Techno) وتعني فنا أو مهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة (Logy) فهي مأخوذة من (Logos) والتي تعني علما أو دراسة " (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 35)، وجمع الكلمتين نحصل على علم الفنون (أو المهارة).

" التكنولوجيا هي نقل المعرفة العلمية والتقدم العلمي من المجال النظري إلى حيز التطبيق والعمل على الاستفادة منه في إنجاز الأعمال " . (سناء عبد الكريم الخناق: 2009، ص 28)

يعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها " اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي ، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الأفراد ورفاهيتهم ". (غسان قاسم اللامي: 2007 ، ص 27)

" إن مفهوم التكنولوجيا يعبر عن الإمكانيات العقلية والمعرفية وتراكم الخبرات والإبداع لدى الأفراد، من أجل تقديم تقنية أكثر تطورا مما هو موجود ". (ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي: 2004 ، ص 24)

من خلال التعاريف السابقة للتكنولوجيا يتضح لنا الفرق بين مفهوم التكنولوجيا ومفهوم التقنية، ذلك أن الأول يحتوي الثاني، فالتقنية نتاج التكنولوجيا، والتكنولوجيا تمثل نتاج العقل البشري الذي يقوم بعملية استقبال المعلومات وجمعها وتصنيفها وتحليلها بهدف التوصل إلى إيجاد التقنيات المناسبة التي تلبي حاجياته الحالية والمستقبلية. (ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي: 2004، ص 25)

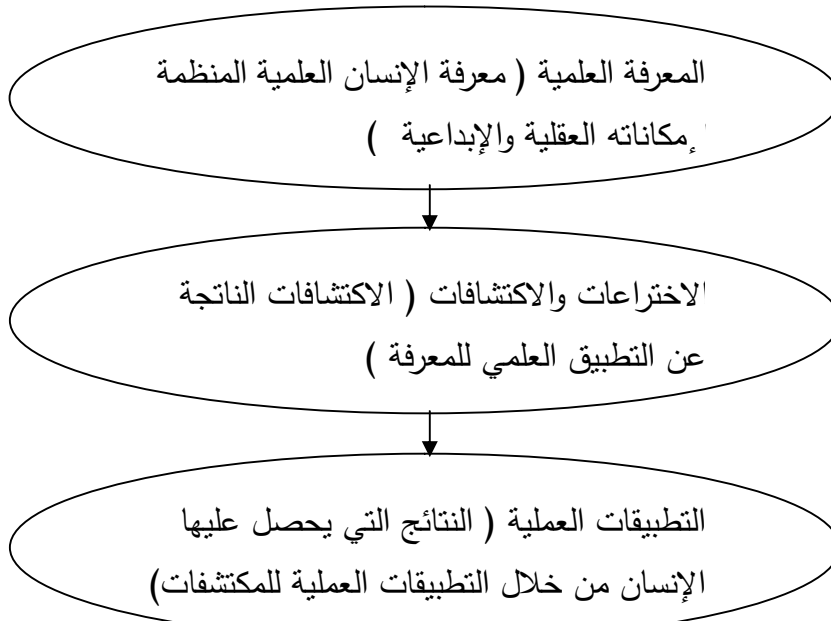
ويمكن أن يرتبط مفهوم التكنولوجيا باتجاهات ثلاث هي: (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002، ص 35 - 36)

- **المعرفة العلمية** : وتعني تسخير معرفة الإنسان العلمية المنظمتموا إمكاناته العقلية والإبداعية من أجل تحقيق أغراض وتطبيقات علمية مطلوبة، مثال ذلك تفكير الإنسان المبدع في تخزين ومعالجة أكبر قدر من المعلومات واسترجاعها بأسرع وأفضل الطرق المناسبة.
- **الاكتشافات والاختراعات** : تتمثل في الأجهزة والأدوات والاكتشافات الناتجة عن التطبيق العلمي للمعرفة العلمية، ومثال ذلك اختراع الإنسان للحاسوب وتطوير أجياله المختلفة.
- **التطبيقات العملية** : وتتمثل في النتائج التي يحصل عليها الإنسان من خلال التطبيقات العملية للاكتشافات والاختراعات، (في المثال السابق تحسين أداء الإنسان من خلال مختلف تطبيقات الحاسوب).

ويمكن التعبير عن التصور المتسلسل والمتربط لمفهوم التكنولوجيا وفق ما أشرنا إليه آنفاً من خلال

الشكل الموالي:

الشكل رقم (04) : تصور متسلسل ومتربط لمفهوم التكنولوجيا



المصدر : (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002، ص 37)

2. مرتكزات التكنولوجيا:

تتداخل المقاييس النوعية والكمية في تحديد طبيعة الكيان التكنولوجي لمجتمع أو آخر، وتتداخل المحددات البشرية مع المحددات المادية في تحديد خيارات التكنولوجيا، وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا سلوك إنساني متكامل ذو مجموعة من المرتكزات يمكن تحديدها فيما يلي: (سناء عبد الكريم الخناق: 2009، ص 31)

1.2. المرتكز المفاهيمي : وهو مجموعة القيم والمفاهيم التي تحكم الفعالية التكنولوجية، وتحدد توجه الممارسات التقنية الجزئية المستخدمة لمواجهة مشكلة معينة، كما تحكم مجموعة الابتكارات التي يتم تطويرها وتطبيقها فيظهر الكيان التكنولوجي ليلبي تلك الحاجة عن طريق إطار فكري معين، ويحدد هذا المرتكز تبعاً للكل الاجتماعي والثقافي والاقتصادي للمجتمع، فهو جزء من وسائل المجتمع لإظهار أهمية المشكلة وتعامله معها.

2.2. المرتكز التقني : وهو يعبر عن مجموعة الأفعال والممارسات التصحيحية والتنفيذية والإنتاجية في معالجة المواد والأدوات والعدد وتنظيمها لإنتاج سلعة معينة أو لخدمة غرض معين، ويعتمد هذا المرتكز على كفاءة وتعددية الأدوات المتوفرة، وفعالية الطاقة المستخدمة، والأسلوب التنظيمي للجهود المعتمدة التي تتراوح بين اعتماد اليد المجردة إلى الاعتماد التام على المكننة.

3.2. المرتكز المادي : وهو مجموعة المنقول من المنتجات والسلع والخدمات التي يملكها المجتمع ويتمكن من استخدامها، وتتحدد بما يملك من وسائل كالمواد الأولية، الأجهزة، الأدوات والعدد.

3. مجالات التكنولوجيا في المؤسسة:

تتضمن التكنولوجيا ثلاث مجالات أساسية وهي : (غسان قاسم اللامي: 2007، ص 36 - 37)

1.3. تكنولوجيا المنتج : وتهتم بتحويل الأفكار إلى منتجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج، والتي تتطلب التنسيق بين مختلف عمليات المؤسسة لتلبية رغبات واحتياجات الزبائن، وتتطلب عملية البحث عن التقنيات الجديدة للمنتج التعاون بين مختلف الأقسام في المؤسسة لتحديد كيفية إنتاج السلع أو الخدمات بكفاءة عالية.

2.3. تكنولوجيا العملية : تهتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المؤسسة، فهي عبارة عن المكنات والتجهيزات التي تؤدي إلى إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات.

3.3. تكنولوجيا المعلومات : وترتكز على التقنيات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المؤسسة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة، لا سيما التقنيات المستندة على الحاسوب.

II. مفاهيم عامة عن الاتصال

إن الاتصال كظاهرة اجتماعية مرتبطة بطبيعة الإنسان تأخذ حيزا كبيرا في حياتنا اليومية، نظرا لكونها الوسيلة الأساسية لتحقيق التفاعل مع الآخرين، ويمتد تأثيرها من الأفراد إلى المؤسسات إلى المجتمعات ككل.

1. مفهوم الاتصال :

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه أو الانتهاء إليه. (رحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي : 2005 ، ص 27)

أما كلمة (Communication) مشتقة من الكلمة اللاتينية (Communic)، وتعني المشاركة في الرأي أو الحديث أو المشورة أو اتخاذ القرار، أي أن الاتصال هنا يعني الاشتراك في المعلومات أو تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات. (محمد الصيرفي، عبد الغني حامد : 2006 ، ص 7)

وقد ظهر لمصطلح الاتصال عدة تعاريف لا حصر لها اختلفت حسب التوجه العلمي لأصحابها، غير أنها عكست في معظمها أهمية الاتصال في حياة الأفراد والمجتمعات.

ومن بين التعاريف التي وردت لمفهوم الاتصال، نذكر منها ما يلي: "الاتصال هو عملية تتكون من سلسلة من الأنشطة تتضمن الاستماع، التأمل، التعبير، والاختيار وكذلك التغيرات في الشعور والسلوك". (صباح حميد علي، غازي فرحان أبو زيتون : 2007 ، ص 17)

"الاتصال عملية تفاعل مشتركة بين طرفين (شخصين أو أكثر) لتبادل فكرة أو خبرة معينة عن طريق وسيلة". (رحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي : 2005 ، ص 30)

يعرف كل من أبو بكر والبريدي الاتصال على أنه "سلسلة من العمليات المركبة والهادفة، العقلية والمعرفية والنفسية والإجرائية لتحقيق منافع مشتركة بين عدة أطراف، تستلزم خلق إطار من التواصل الفعال، باستخدام رموز وأدوات معينة بما يضمن جودة مخرجاته ومدخلاته وعملياته في بيئة ذات أبعاد ثقافية وتنظيمية واقتصادية ومادية". (مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن البريدي : 2008 ، ص 48)

من خلال التعاريف السابقة لمفهوم الاتصال يمكن استخلاص أن الاتصال هو:

- عملية تفاعلية مشتركة بين المرسل والمستقبل.
- عملية هادفة لإحداث تأثير معين.
- عملية ديناميكية وليست جامدة.
- عملية مركبة من أجزاء مترابطة تشكل في مجموعها سيرورة عملية الاتصال.

2. نموذج الاتصال :

تتطلب عملية الاتصال وجود عدد من العناصر والمكونات الأساسية المتكاملة والمترابطة فيما بينها والتي تعتبر ضرورية لتحقيق عملية الاتصال ونجاحها، وعموما يتفق معظم المختصين في هذا المجال على أربع عناصر أساسية هي: المرسل، الرسالة، الوسيلة أو القناة، والمستقبل.

وقد حاول الباحثون وضع تصور لهذه العناصر في شكل نموذج يوضح هذه الأخيرة ويسهل التعامل مع متغيرات عملية الاتصال وجزئياتها الأساسية وفق مدخل منهجي، وبالتالي جاء الباحثون بكثير من النماذج يعد أقدمها وأبسطها نموذج أرسطو للاتصال اللفظي، ثم تبعه عدة نماذج أخرى أكثر تطورا، وفي العموم يتكون النموذج الأساسي للاتصال من مجموعة من العناصر التالية : (شريف أحمد شريف العاصي : 2006 ، ص 147 - 150)

1.2. المصدر / المرسل : ويتمثل في الشخص أو الطرف الذي يملك أفكار وأراء وحاجات معينة، ولديه معلومات يسعى لإيصالها إلى المستقبل.

2.2. ترميز الرسالة : تعني هنا عملية الترميز وضع الأفكار والمعلومات المراد إيصالها من قبل المرسل في شكل رموز، كلمات، صور يسهل فهمها من قبل المستقبل.

3.2. الرسالة : تؤدي عملية الترميز إلى رسالة تتطوي على المعلومات أو المعاني التي يأمل المرسل إرسالها إلى المستقبل، وقد تكون الرسالة شفوية أو مكتوبة أو رمزية، ومن الضروري وضع الرسالة في شكل يسمح بنقلها.

4.2. القناة : وهي الوسيلة التي يتم من خلالها إيصال أو نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتتعد وسائل الاتصال في الوقت الحالي منها الشفوية كالمحاضرات، المكتوبة كالجرائد والكتب، السمعية كالراديو، السمعية البصرية كالتلفزيون، والإلكترونية كالإنترنت.

5.2. التفسير : وهي العملية التي يقوم من خلالها المستقبل بفك رموز الرسالة وتحويلها إلى أفكار ومعاني، وتتأثر هذه العملية إلى حد كبير بالإطار المرجعي للمستقبل أو ما يسمى بمجال الخبرة، والذي يشير إلى الخبرة والإدراك والاتجاهات والقيم التي يستحضرها المستقبل حين استقباله للرسالة، وبالتالي فهي تؤثر على مدى فهمه للرسالة وتفسيره لمحتواها.

6.2. المستقبل / المتلقي : وهو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها وتفسيرها، ويقاس نجاح عملية الاتصال بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على تحقق الهدف من هذه العملية الاتصالية.

7.2. الضوضاء : تتعرض الرسالة خلال عملية الاتصال إلى عوامل خارجية من الممكن أن تتداخل مع الرسالة أثناء استقبالها وتؤدي إلى تحريفها، وهذا التحريف أو التداخل غير المقصود يسمى بالضوضاء، ومن أمثلة الضوضاء الأخطاء التي تحدث في عملية ترميز الرسالة، فهي تؤثر سلبا على فهم المستقبل للرسالة ومن ثمة على فعالية عملية الاتصال.

8.2. الاستجابة : تعبر الاستجابة عن السلوك الصادر عن متلقي الرسالة كرد فعل على ما تحتويه الرسالة من أفكار ومعاني.

9.2. المعلومات المرتدة : وتسمى أيضا بالتغذية العكسية، وتمثل المعلومات المرتدة الجزء من الاستجابة الذي يصل إلى المرسل، وقد تكون إيجابية تؤكد للمرسل أن التأثير المقصود من الرسالة قد تحقق، كما قد تكون سلبية تعلم المرسل بأن التأثير المقصود من الرسالة لم يتحقق.

III. مفهوم وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

سبق وأن تعرفنا على مفهوم كل من التكنولوجيا، والمعلومات، والاتصال، وسنحاول في هذا المطلب تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عرض بعض التعاريف التي وردت لهذا المصطلح، كما سنقف عند مختلف المراحل الزمنية التي مرت بها في مسار تطورها التاريخي.

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فمنها ما يتجه نحو التركيز على الأجهزة التي تشملها، ومنها ما يركز على الأنشطة التي تؤديها تلك الأجهزة، ومنها ما يركز على الأجهزة والأنشطة معا، وهناك اتجاه رابع يركز على الأجهزة والأنشطة وكذلك العنصر البشري الذي يستخدم تلك الأجهزة في أداء تلك الأنشطة.

ومن بين التعاريف التي وردت لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، سنتناول بعضا منها مع مراعاة مختلف الاتجاهات السالفة الذكر كما يلي:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي " اندماج ثلاثي الأطراف بين الإلكترونيات الدقيقة ، والحواسيب، ووسائط الاتصالات الحديثة التي تشمل جميع الأجهزة ، و النظم ، و البرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات أليا". (جمال داود سليمان : 2009 ، ص 54)

يرى البعض أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل في " معالجة، وتخزين، وإرسال، وعرض وإدارة، وتنظيم، واسترجاع المعلومات ". (عبد الله فرغلي علي موسى : 2007، ص 24)

" تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة مترابطة ومتكاملة من الأدوات التقنية، تتفاعل مع بعضها في حيز المعلومات وإنتاجها، وتخزينها، واسترجاعها وإيصالها ". (نوفيل حديد:2007، ص 53)

" يعرف قاموس ماکملان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها حيازة، معالجة، تخزين وبيث معلومات ملفوظة، مصورة، متتية، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسوب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة ". (محمد الصيرفي: 2009، ص 54)

ويرى " Turban " أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " تتضمن جميع أنظمة المعلومات بالمؤسسة المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك جميع المستفيدين منها ". (عبد الله فرغلي، علي موسى : 2007، ص 27)

من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي التكنولوجيا المسؤولة عن الاستخدام الفعال للحواسيب وبرمجياتها ومختلف الأجهزة الأخرى، إلى جانب شبكات الاتصالات، للقيام بأنشطة تداول المعلومات آليا والمتضمنة حيز وإنتاج، وتخزين، واسترجاع وإيصال المعلومات.

وتقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على فرعين أساسيين هما : (الهادي بوقفلول : 2006، ص ص 56 - 57)

- **تشغيل المعلومات** : ويشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، وتعتبر الأساس في عملية التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي بأشكاله المختلفة.
- **نقل و إيصال المعلومات** : ويشمل هذا الفرع نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة ، وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد (Télécommunications).

2. التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

ظهر مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كبديل لكل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثل مزجا للأنشطة المتضمنة في معالجة المعلومات، إلى جانب المستحدثات التي قللت من تكلفة الاتصالات عبر المسافات. (حسن عماد مكوي، محمود سليمان علم الدين: 2002، ص 88)

ويمكننا القول أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات رغم حداثة وارتباطه الكبير بالحواسيب إلا أنه في حقيقة الأمر ليس وليد الساعة، حيث ارتبط بالمعلومات والاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها

الحديث، هكذا نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة فيما بينها مرت بخمسة مراحل تاريخية نذكرها كما يلي : (سليمان مصطفى الدلاهمة: 2008 ، ص ص 326 - 327)

1.2. مرحلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأولى : وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها، وقد

عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية.

2.2. مرحلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الثانية : وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها، والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادتها.

3.2. مرحلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الثالثة : وتتمثل في ظهور مختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، كالهاتف، والراديو، والتلفاز، والأسطوانات والأشرطة الصوتية، واللاسلكي، إلى جانب المصادر المطبوعة والورقية، وقد ساعدت هذه المصادر في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات.

4.2. مرحلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الرابعة : وتتمثل في اختراع الحاسوب وتطوره ومراحل وأجياله المختلفة، مع كافة مميزاته وفوائده وأثاره الإيجابية على حركة نقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب.

5.2. مرحلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخامسة : وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة التي حققت إمكانيات تناقل كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة، بغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمتها شبكة الإنترنت.

IV. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأسباب التوجه نحو استخدامها

سننتظر في هذا المطلب إلى الخصائص الفريدة التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما سنسلط الضوء على أهم الأسباب التي تقف وراء ازدياد توجه المؤسسات نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

إن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عدة خصائص تميزها عن التكنولوجيات الأخرى فيما يتعلق بمعالجة المعلومات وتطبيقاتها المختلفة، وتفاعل الإنسان مع الحاسوب، وما لذلك من انعكاسات عملية اقتصادية وثقافية، ويمكن تحديد أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي : (يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي : 2008 ، ص 61)

1.1. تقليص المسافات : فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجعل المسافات المتباعدة جغرافياً متقاربة إلكترونياً.

2.1. تقليص المكان : حيث تستطيع وسائط التخزين الإلكترونية استيعاب حجما هائلا من البيانات والمعلومات المخزنة ، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

3.1. تقليص الوقت : حيث أنه مع كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة للطلبات.

4.1. اقتسام المهام مع الآلة : وذلك نتيجة حدوث تفاعل بين الإنسان والحاسوب للقيام بمختلف المهام.

5.1. تزايد النظم الشبكية : حيث عرفت نظم الاتصالات والشبكات تطورا وانتشارا كبيرا بما يحقق إمكانية الربط بين النظم الداخلية مع بعضها البعض، فضلا عن إمكانية ربطها بنظم خارجية.

6.1. تطوير البيئة الإلكترونية فكريا : حيث أن التفاعل لوقت طويل مع نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد.

2. أسباب التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

ازداد اهتمام وتوجه المؤسسات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في السنوات الأخيرة، وذلك نظرا للضغوط التي تواجهها في بيئة الأعمال، ولقد أوضح Turban et al مجموعة من هذه الأسباب نذكرها كما يلي : (عبد الله فرغلي علي موسى : 2007، ص ص 28 - 32)

1.2. تعقد وتقلب بيئة الأعمال : حيث أصبحت البيئة التي تدور المؤسسات في فلكها وتعمل في ظلها أكثر تعقيدا وتقلبا، فالتقدم في الاتصال والنقل والتكنولوجيا يخلق الكثير من التغيرات فضلا عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية، وفي ظل هذا الوضع يمكن النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما لو كانت أداة مدعمة لكل الأنشطة التي تهدف إلى حماية المؤسسات من تعقد وعدم استقرار بيئة الأعمال.

2.2. المنافسة القوية والاقتصاد العالمي : هناك العديد من الضغوط تمارس من قبل المؤسسات الدولية، وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة وإمكانات الاتصال عن بعد، حيث أدت هذه العوامل إلى حدة المنافسة العالمية، وهذه المنافسة تكون قوية خاصة عندما تتدخل الحكومات باستخدام الدعم أو من خلال السياسات الفردية وحوافز التصدير، والمنافسة العالمية لا تركز فقط على الأسعار بل تركز أيضا على الجودة ومستوى الخدمة وسرعة التسليم وخدمة ما بعد البيع ، وتقديم منتجات وخدمات حسب طلب العميل، وفي هذا الصدد يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد المؤسسات التي تتنافس عالميا في الحصول على عدة مزايا تمكنها من مواجهة المشاكل واستغلال الفرص.

3.2. المسؤولية الاجتماعية : لاشك أن التفاعل بين المؤسسات والمجتمع لا ينقطع، وأصبحت مؤسسات الأعمال في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا لهذا التفاعل وأهميته، وتسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات

الاجتماعية، وهذه المساهمة تعرف بالمسؤولية الاجتماعية، وتتمثل أهم مجالاتها في الرقابة البيئية، والصحية والسلامة المهنية، وتكافؤ الفرص، والمزايا الاجتماعية للعاملين، والتوظيف والإسكان، ومراعاة حقوق المستهلك، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية السالفة الذكر.

4.2. الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة : أصبحت القوى العاملة متنوعة كما أن تركيبها تتغير بسرعة، فهناك عدد متزايد من النساء والأطفال في سوق العمل فضلا عن المعاقين وذلك في كل المواقع، وأيضا هناك العديد من العمال الذين يعملون لسنوات أكثر من طاقاتهم، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في تحقيق التكامل بين مختلف العمال داخل المؤسسة.

5.2. توقعات المستهلكين : أصبح المستهلك في عالم اليوم أكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات وجودتها، وهذا يؤدي به إلى طلب أفضل المنتجات من السلع والخدمات، وكذلك تلك المنتجات التي تنتج حسب الطلب، كما أن المستهلكين يطلبون معلومات أكثر تفصيلا عن السلع والخدمات التي يريدونها، لذلك فإن المؤسسات تحتاج لأن تكون قادرة على إيصال تلك المعلومات بالسرعة اللازمة لإشباع حاجات ورغبات المستهلكين، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أداة قادرة على تمكين المؤسسة من تحقيق ذلك.

6.2. الاختراعات والابتكارات التكنولوجية : إن التكنولوجيات الحديثة والمتطورة أدت إلى خلق بدائل عديدة للمنتجات والخدمات وإلى ارتفاع مستوى الجودة، وهناك تكنولوجيات عديدة تؤثر على المؤسسة في مجالات تبدأ من تصنيع الأغذية إلى الهندسة الوراثية، وهذه عوامل كلها تزيد من حدة المنافسة، وفي هذا الصدد نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور متزايد في التصنيع والخدمات فهي تحقق تأثيرا شاملا.

7.2. تغير هيكل الموارد : في العصر الصناعي ساد الاعتقاد أن هناك أربع موارد رئيسية متاحة لمؤسسات الأعمال هي الأفراد، الآلات والمعدات، المواد الخام، والأموال، أما الآن فهناك عامل رئيسي خامس هو المعلومات، ما يعني أنه حان الوقت لأن تتعامل المؤسسات مع المعلومات كمورد يمكن الاستفادة منه، وهنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بهذا الغرض.

8.2. العولمة : أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمثابة المحرك الأساسي تجاه العولمة وذلك باستخدام الحواسيب الآلية وتكنولوجيا الاتصالات، كطاقة محركة للعولمة بكل ما تحمل من أساليب جديدة وتقنيات حديثة.

المبحث الثالث : الحواسيب والبرمجيات وقواعد البيانات

لقد سبق وأن رأينا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقوم على فرعين أساسيين أحدهما تشغيل المعلومات، والذي يعتمد بشكل أساسي على المعالجة الآلية للمعلومات من خلال الحاسوب. وعليه سنتناول في هذا المبحث الحاسوب ومكوناته المادية والبرمجية ، كما سنتطرق إلى قواعد البيانات باعتبارها أداة أساسية لإدارة موارد البيانات والمعلومات في مؤسسات اليوم.

1. مفهوم وخصائص وأنواع الحواسيب

منذ منتصف القرن الماضي بدأ العالم يتجه نحو المعلوماتية بخطوات متسارعة ، وصرنا اليوم نعتمد على الحاسوب في تنفيذ مختلف الأعمال من أبسطها إلى أعقدها ، وكلما زادت كفاءة الحاسوب زاد ارتباطنا به. وسنتناول من خلال هذا المطلب مفهوم الحاسوب وخصائصه، ثم نتعرف على أهم أنواع الحواسيب.

1. مفهوم الحاسوب :

" يعرف الحاسوب على أنه جهاز إلكتروني صمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، وتخزينها ومعالجتها ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة قابلة للاستخدام حسب الحاجة والطلب، وذلك بموجب إيعازات وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج أو برمجيات التشغيل" . (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى: 2004 ، ص 121)

كما يعرف الحاسوب على أنه " جهاز إلكتروني يستقبل مختلف أنواع البيانات عن طريق لوحة مفاتيح أو المساح الإلكتروني أو أية وسيلة إدخال أخرى، ثم يقوم بمعالجة مثل تلك البيانات عن طريق تنفيذ جميع العمليات الحسابية والمنطقية المطلوبة آلياً، ومن دون تدخل بشري في عملياته هذه وفقاً لمجموعة من التعليمات والأوامر الصادرة إليه، المنسقة تنسيقاً منطقياً بضوء خطة وبرنامج متفق عليه مسبقاً، ومن ثم إعطاء المعلومات والنتائج عن عملية المعالجة" . (عامر إبراهيم قنديلجي : 2003 ، ص 97)

2. خصائص الحاسوب :

يتميز الحاسوب بعدة خصائص يمكن تحديدها كما يلي : (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى: 2004 ، ص 123 - 125)

- جهاز يعمل بطريقة أوتوماتيكية : أي أن العمليات المطلوبة تتم آلياً من دون تدخل الإنسان.
- جهاز مبرمج : أي أنه ينفذ خطوات وتعليمات محددة يقدمها له الإنسان في صورة برامج أو تعليمات لأداء عمل محدد.

- **جهاز يعمل بطريقة رقمية** : ويقصد بذلك أن الحاسوب يتعامل مع الثنائية الرقمية (الصفر، الواحد)، وتمثل مجاميع الأرقام بحروف وأرقام ورموز تسمى محارف (caractères).
- **معالجة البيانات** : إن البيانات تعالج بطريقة تعتمد على برنامج خاص مخزن في ذاكرة الحاسوب، ومازالت أجهزة المعالجة تتطور بشكل سريع ومذهل؛
- **التخزين** : للحاسوب قدرة فائقة على تخزين البيانات والمعلومات والبرامج داخل ذاكرته إما بصورة مؤقتة أو بصورة دائمة.

ولقد عرفت الحواسيب تطورات كبيرة خلال السنوات الأخيرة، وهي تسير في اتجاهات ثلاث هي: (عامر

إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 112)

- **التصغير** : أي الاتجاه نحو تصغير حجم الحواسيب مع استكمال لكل العمليات والإجراءات والمعالجات الممكنة والمطلوبة، وهو ما زاد من إمكانية نقل وحمل الحواسيب.
- **السرعة** : أي تنامي سرعة معالجة البيانات واسترجاع مختلف أنواع المعلومات نتيجة ارتفاع سرعة تأدية العمليات.
- **إمكانية الاقتناء** : ازدياد إمكانات اقتناء الحواسيب من قبل الأفراد بسبب انخفاض تكاليف الشراء من جهة، والحاجة الماسة إلى استثمار إمكاناتها في مختلف الأنشطة والفعاليات الحياتية للإنسان المعاصر من جهة أخرى.

3. أنواع الحواسيب :

تختلف الحواسيب من حيث أحجامها، وإمكاناتها التشغيلية، ومجالات استخدامها إلى جانب اختلافات

أخرى، وعلى العموم يمكن أن نذكر الأنواع الأساسية للحواسيب التالية :

1.3 الحواسيب الفائقة السرعة : تعتبر أضخم الحواسيب وأسرعها في العالم، وهي مصنعة بشكل خاص للتعامل مع المسائل والمهام المركزة والعالية الدقة، وأغلبيتها تستخدم للأغراض العلمية والبحثية في مختلف التخصصات، وقد كانت شركة IBM الأولى في إنتاج الحواسيب الفائقة السرعة ، قبل أن يظهر الحاسوب الصيني Tianhe سنة 2010 كأسرع حاسوب في العالم بسرعة (2.5 Petaflops/S)، ليتفوق عليه الحاسوب الياباني K Computer في سنة 2011 بسرعة (10Petaflops/S). (مزه شعبان العاني : 2009 ، ص 97)

2.3 الحواسيب الكبيرة : يستخدم هذا النوع من الحواسيب في نظم المشاريع الكبيرة، كالتطبيقات المالية في المؤسسات الكبيرة وتحليلات الاستثمار والتنبؤات الجوية وحجوزات الخطوط الجوية، وهي حواسيب لا تدار بواسطة شخص واحد كما هو الحال في الحواسيب الشخصية، بل إنها تستخدم عادة من قبل عدة أشخاص وفي

وقت متزامن، وبالرغم من ارتفاع أسعارها وتكاليفها إلا أنها لازالت تستخدم منذ ظهورها في أوساط الخمسينات من القرن الماضي وحتى وقتنا الحاضر. (عمر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 123)

3.3 الحواسيب المتوسطة : هي الحواسيب التي تم تطويرها في السبعينات من القرن الماضي، وتكون ذاكرتها التخزينية أقل من الحواسيب الكبيرة، إلا أنها مكنت العديد من المؤسسات التي تتجه نحو حوسبة إجراءاتها وعملياتها من الحصول على مثل هذه الحواسيب الأقل تكلفة من سابقتها، وعادة ما يوصل هذا النوع من الحواسيب عن طريق الطرفيات. (عمر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 123)

4.3 محطات العمل : يقع هذا النوع من الحواسيب بين الحواسيب المتوسطة والحواسيب الشخصية، وهو أكثر تطوراً منها ويشتمل على أدوات إنتاج أكثر مما يزيد في أهليتها وقدراتها، والحواسيب المستخدمة في محطات العمل في الوقت الحاضر تقوم بمهام كانت الحواسيب العملاقة والكبيرة تقوم بها في سنين سابقة، وأكثر مستخدمي هذا النوع من الحواسيب هم من المهندسين والمصممين. (عمر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 124)

5.3 حواسيب الشبكات : هي الحواسيب التي حلت محل الطرفيات المرتبطة بالحواسيب الكبيرة والمتوسطة، وبدأ هذا النوع من الحواسيب يتطور بشكل كبير في السنوات الأخيرة، وهي تقوم بوظائف إدخال البيانات والطلبات من مواقع مختلفة إلى الحاسوب المركزي الذي يقوم بتجميع أكبر قدر من البيانات، وتختلف هذه الحواسيب الفرعية عن الحواسيب الشخصية في أن قابليتها للمعالجة أقل ولا تحتاج إلى متابعة وعناية فردية، لأن تحديث البرمجيات والمعالجة تتم على مستوى الحاسوب المركزي. (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى: 2004 ، ص 124)

6.3 الحواسيب الصغيرة : وتسمى أيضاً بالحواسيب الشخصية، وهي حواسيب صغيرة الحجم حيث بإمكان الشخص تحريكها من مكان إلى آخر، ويعتبر الحاسوب المكتبي أكثر الأنواع شيوعاً من هذه الحواسيب. (مزهر شعبان العاني : 2009 ، ص 94)

7.3 الحواسيب المحمولة : هي حواسيب مزودة ببطارية تسمح باستخدامها في أي مكان ينتقل إليه مستخدم الحاسوب ومنها اشتقت اسمها، وهناك عدة أنواع منها نذكر حواسيب المفكرة (book Net) وحواسيب اللوحة (Tablette pc) .

II. المكونات المادية للحاسوب

يتكون الحاسوب من مجموعة من العناصر والأجزاء المادية التي تشكل بنيته الهيكلية الملموسة، ورغم تباين الحواسيب من حيث الحجم وسرعة المعالجة وغيرها من التفاصيل الأخرى، إلا أن جميعها تحتوي بشكل عام على نفس المكونات الأساسية والتي سنتطرق إليها من خلال هذا المطلب.

تحتوي جميع الحواسيب على المكونات الأساسية التالية: (مزهر شعبان العاني : 2009 ، ص ص 331-335).

1. وحدة المعالجة المركزية CPU: (أو المعالج المركزي) ، وهي عبارة عن مجموعة من المسارات الإلكترونية وتمثل أهم جزء في نظام الحاسوب، فهي المكان الذي تتم فيه معظم عمليات المعالجة الأساسية في الجهاز ، وتتكون من وحدة المنطق والحساب التي تقوم بالعمليات الحسابية والمنطقية، ووحدة السيطرة التي تأخذ الأوامر من الذاكرة وترجمها وتنفذها وتستدعي وحدة المنطق والحساب عند الضرورة.

2. الذاكرة المركزية : وتعد ضرورية لتخزين البيانات والبرامج التي يفترض معالجتها من قبل وحدة المعالجة المركزية، وتتكون من عدة أقسام منها ذاكرة التعامل العشوائي (RAM) ، ذاكرة القراءة فقط (ROM) ، والذاكرة المؤقتة (Cash) .

3. أجهزة الإدخال : وهي الوسائل التي يتم من خلالها إدخال البيانات والإيعازات إلى منظومة الحاسوب لأغراض المعالجة (عبد الرحمن الصباح : 2008، ص 131)، ومن أهمها لوحة المفاتيح، الفأرة، الماسح الضوئي، آلة التصوير، المايكروفون.

4. أجهزة الإخراج : وهي مختلف الأجهزة المستخدمة في إخراج البيانات التي تمت معالجتها (المعلومات) من قبل منظومة الحاسوب ومن أمثلتها الشاشات، والطابعات، إلى جانب المخرجات الصوتية.

5. أجهزة التخزين الثانوي : وتضم أجهزة الوسائط التي يتم تخزين البيانات والمعلومات بها مثل الأسطوانات الصلبة، والأسطوانات المرنة، والأسطوانات الضوئية، والشرائط الممغنطة.

6. أجهزة شبكات الاتصال : وتتضمن الأجهزة والوسائط المستخدمة في شبكة اتصالات الحواسيب التي تربط بين أكثر من حاسوب، أو تربط بين حاسوب وبعض الوحدات الآلية الأخرى كالطابعات، ومن أمثلة هذه الأجهزة المحولات، وبطاقات واجهة الشبكة.

III. البرمجيات

بعد أن تحدثنا عن الجانب المادي للحاسوب ومكوناته الملموسة، سنتناول في هذا المطلب الجانب المكمل لمنظومة الحاسوب والذي لا يمكن الاستغناء عنه لتشغيل وتوجيه الأجهزة، إنها البرمجيات، حيث سنحدد مفهومها ومراحل تطورها التاريخي، وفي الأخير سنتطرق لأنواعها الأساسية.

1. مفهوم البرمجيات :

" تعرف البرمجيات بأنها مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما، أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين". (سليمان مصطفى الدلاهمة: 2008 ، ص 356)

ويعرفها **Szymanski etal** بأنها " الإرشادات المكتوبة بلغة برمجة الحاسوب، والتي توجه عمليات الحاسوب وتجعل المكونات المادية للحاسوب تنجز الأعمال". (سناء عبد الكريم الخناق: 2009، ص 74)

2. التطور التاريخي للبرمجيات :

كان لتطور البرمجيات طريقها الخاص والذي يمكن تحديده بأربع مراحل أساسية وهي : (عمر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص ص 146 - 147)

1.2. المرحلة الأولى : تمتد للفترة (1950 - 1960)

تميزت مرحلة السنوات الأولى لظهور البرمجيات بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات والذي يعرف باسم (Batch system) ، حيث يكون العمل المحسوب غير فوري أو غير مباشر، كذلك فقد اتسمت هذه المرحلة بتوزيع وتسويق محدود للنظم والبرمجيات، وكذلك برمجيات منجزة لتلبية طلبات لتطبيقات محددة عليها.

2.2. المرحلة الثانية : تمتد للفترة (1960 - 1975)

تميزت هذه الفترة بظهور نظم تعدد المستخدمين ونظم الاسترجاع الفوري وبالوقت الحقيقي وبناء قواعد البيانات، وبالإضافة إلى تطور نظم البحث الآلي المباشر، فقد ظهر الجيل الأول من نظم إدارة قواعد البيانات.

3.2. المرحلة الثالثة : تمتد للفترة (1975 - 1990)

شهدت هذه المرحلة ظهور نظم تراسل وتوزيع البيانات وبرمجياتها الخاصة على مستوى شبكات المعلومات، كذلك فقد أدى ظهور الحواسيب منخفضة التكلفة وطلبات المستهلكين وكذا ظهور الحواسيب الشخصية إلى بلورة نمو سوق البرمجيات، وقد تم في هذه المرحلة تسويق مئات الآلاف من البرمجيات.

4.2. المرحلة الرابعة : ما بعد 1990

في هذه المرحلة تطورت نظم الحواسيب المكتبية ذات القدرة الكبيرة، وظهرت النظم الخبيرة ونظم الذكاء الاصطناعي التي تحولت من المختبرات إلى مجال التطبيقات العملية لمواجهة المشاكل في عالم الحوسبة الحقيقية.

3. أنواع البرمجيات :

تنقسم البرمجيات عموماً إلى قسمين رئيسيين هما برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات كما يلي:

1.3. برمجيات النظام : تشير برمجيات النظام إلى تلك البرامج التي تتحكم في موارد الحاسوب المختلفة وتنسق بين عملياتها التشغيلية " ، وتعتبر هذه البرمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته بعضها ببعض. (طارق طه: 2007 ، ص 387)

وتتكون برمجيات النظام من مجموعتين وظيفيتين أساسيتين هما : (سليمان مصطفى الدلاهمة: 2008 ، ص 361 - 362)

1.1.3. برمجيات إدارة النظام : تتولى هذه البرمجيات مسؤولية إدارة المكونات المادية وغير المادية للحاسوب إضافة إلى البيانات خلال عمليات التشغيل، وتضم كل من نظم التشغيل، نظم مراقبة الاتصالات، ونظم إدارة قواعد البيانات.

أ. **نظم التشغيل :** يعرف نظام التشغيل بأنه أحد برامج النظم الذي يتولى إدارة العمليات التشغيلية لموارد الحاسوب، وهو نظام متكامل من البرامج التي تتولى إدارة وحدة المعالجة المركزية CPU والتحكم في أنشطة المدخلات والمخرجات والتخزين، وتوفير الدعم عند قيام الحاسوب بتنفيذ التطبيقات المختلفة الخاصة بالمستخدم.

ب. **برمجيات مراقبة الاتصالات :** هي عبارة عن برمجيات تستخدم لضبط الاتصالات ما بين الحواسيب، كالاتصالات ما بين الحاسوب المركزي والحواسيب الفرعية أو المرتبطة بها سواء داخل المؤسسة أو المستخدمة عبر الشبكات، أو ما بين الحواسيب الخاصة بالمستفيدين (الزبائن)، والحواسيب الخادمة (client/ server computer) .

ج. **نظم إدارة قواعد البيانات :** وتشمل الأنواع المختلفة من نظم تصميم وبناء قواعد البيانات التي تعد داخل المؤسسة وتكون عادة من الأنواع غير الجاهزة، حيث تكون معدة لتصميم قواعد بيانات ذات خصوصية معينة تتناسب مع أهداف وحاجات المؤسسة وخدماتها وإجراءاتها.

2.1.3. برمجيات تطوير النظام : تستخدم هذه البرمجيات بشكل أساسي لتطوير الإجراءات المتعلقة بنظم المعلومات، ومن أشهرها البرمجيات الخاصة بالترجمة، والترجمة تعني هنا ترجمة التعليمات التي تتضمنها البرمجيات من شكلها القابل للقراءة من قبل الإنسان إلى الشكل المقروء آلياً وهو ما يعرف بلغة الآلة (Machine Language) ، ومن أشهر لغات البرمجة لغة Forton التي طورت من قبل شركة IBM، وهي من أقدم الأنواع وتستخدم للتطبيقات الهندسية والعلمية، وكذلك لغة Prolog حيث تعد من اللغات المتطورة والتي تستخدم في التعامل مع النظم الخبيرة .

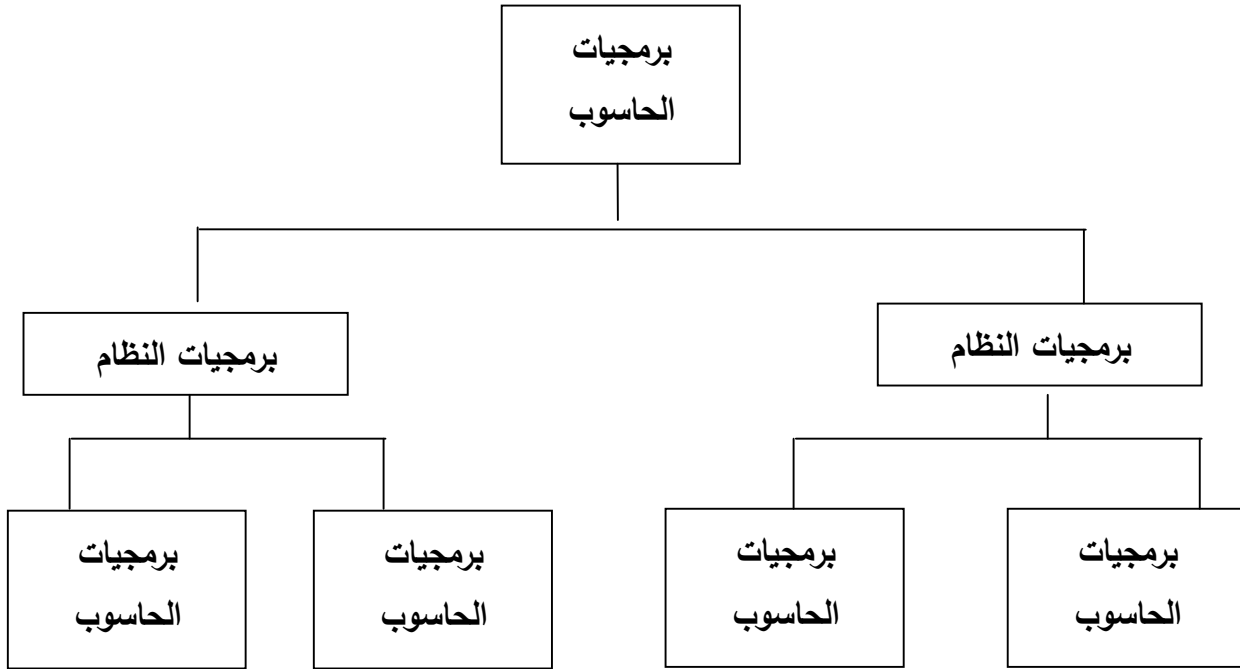
2.3. برمجيّات التطبيقات : تشير برمجيات التطبيقات إلى مجموعة البرامج الجاهزة والمصممة للإنجاز تطبيقات مختلفة يحتاجها مستخدمو النظام (طارق طه: 2007 ، ص 412)، وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها مع تغييرات طفيفة في مؤسسات مختلفة، ويتم إعداد برمجيات التطبيقات وكتابتها بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي، وتشتمل هذه البرمجيات على التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها (عمر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 169)، وفي العموم تصنف برمجيات التطبيقات إلى نوعين رئيسيين هما : (سليمان مصطفى الدلاهمة: 2008 ، ص 363)

1.2.3. برمجيات التطبيقات العامة : وتعد من أوائل أنواع البرمجيات الجاهزة في العالم وكانت ولا تزال مهمة ومستخدمة ومنتشرة في مختلف أنواع واختصاصات المؤسسات، ومن أشهرها برمجيات معالجة النصوص المتعلقة بكتابة وطباعة النصوص وعرضها وتخزينها على وسائط التخزين الثانوية، وبرمجيات البريد الإلكتروني، ومتصفحات الويب. (سعد غالب ياسين: 2009 ، ص 145)

2.2.3. برمجيات التطبيقات الخاصة أو المتخصصة : وهي برمجيات يتم تطويرها من قبل مؤسسات خاصة ومتخصصة في موضوعات معينة ومن ثم تسويقها محليا أو عالميا، ويوجه هذا النوع من الحزم البرمجية لمجالات أنشطة أعمال معينة كالمحاسبة، إدارة المخزون، إدارة علاقات الزبون، إدارة سلسلة التوريد، وغيرها من التطبيقات الخاصة، وقد عرف هذا النوع من البرمجيات انتشارا كبيرا نتيجة لمزاياها الكثيرة خاصة فيما يتعلق بإمكانيات التطوير والتحديث لإجراءات التطبيق، وتختص هذه البرمجيات في عدة مجالات منها التسويق والمحاسبة والإنتاج.

ويمكن التعبير عن مختلف أنواع البرمجيات السالفة الذكر من خلال الشكل الموالي :

الشكل رقم (05) : أنواع البرمجيات



المصدر : (سعد غالب ياسين: 2009، ص 145)

وفي وقتنا الحالي أصبحت البرمجيات أكثر أهمية من الأجهزة وأغليتها، وأصبحت صناعة عالمية هائلة لها مؤسساتها وعملائها وبائعيها، وقد كان لها أثرا مباشرا في ظهور مصطلح صناعة المعلومات. (سليمان مصطفى الدلاهمة: 2008 ، ص 363)

IV. قواعد البيانات

تلعب قواعد البيانات دورا أساسيا في إدارة موارد البيانات في المؤسسات، حيث تسمح بتخزين المعلومات بشكل منظم يتيح استرجاعها بالسرعة والسلاسة المطلوبة لخدمة أغراض المؤسسة. وسنتناول في هذا المطلب نشأة قواعد البيانات ومفهومها ومكوناتها الأساسية، كما سنتناول الأنواع الأساسية لهياكل قواعد البيانات، وفي الأخير نتطرق لنظام إدارة قاعدة البيانات.

1. نشأة قواعد البيانات :

مع التوسع الكبير لأنشطة المؤسسات وزيادة حجم معاملاتها وتعدد أطراف المصالح، زاد حجم البيانات في المؤسسات وأصبح من الصعب عليها التعامل مع ذلك الكم الهائل منها بالطرق اليدوية التقليدية، وبظهور الحواسيب في الخمسينيات من القرن الماضي ظهرت نظم الملفات التقليدية لإدارة موارد البيانات بطريقة آلية، حيث سهلت الاستخدام وقللت الوقت اللازم للوصول إلى البيانات والمعلومات المطلوبة.

ورغم ما حققته نظم الملفات التقليدية من مزايا حينها، فإنها عجزت عن مواجهة مشاكل كثيرة في العمل، وبالتالي ظهرت تقنية قواعد البيانات لتحل المشاكل الموجودة في نظام الملفات التقليدية بحيث أصبحت تحقق الكفاءة والسرعة المطلوبة في استخدام البيانات والوصول إليها. (مزهرة شعبان العاني : 2009 ، ص 156)

2. مفهوم قاعدة البيانات :

يمكن تعريف قاعدة البيانات بأنها "مجموعة متكاملة من الملفات تحوي عناصر بيانية مرتبطة". (طارق طه: 2007 ، ص 80)

ويعرف "Laudon and Laudon" قاعدة البيانات على أنها " عبارة عن تجميع للبيانات في مؤسسة لخدمة العديد من التطبيقات في وقت واحد من خلال تخزين البيانات وإدارتها، ومن ثم فإنها تظهر في مكان أو موقع واحد ". (ثابت عبد الرحمن إدريس : 2005 ، ص 437)

وفي تعريف آخر ، تعرف قاعدة البيانات على أنها " مجموعة من البيانات الخام، والمعلومات المعالجة والمرتبطة ذات العلاقة المتبادلة فيما بينها، والمخزنة بطريقة نموذجية (ملفات وسجلات متكاملة)، ويمكن استرجاعها وتحديثها والتعامل معها بسهولة لخدمة أغراض المؤسسة ". (سنة عبد الكريم الخناق: 2009، ص 78) وبصفة عامة يمكن القول أن قاعدة البيانات عبارة عن مجموعة من الملفات المرتبطة منطقياً والمخزونة بتنظيم يحسن وصول الأنظمة التطبيقية لمؤسسة ما إلى المعلومات، ويقلل من تكرارها إلى الحد الأدنى. (علاء السالمي وآخرون : 2009 ، ص 16)

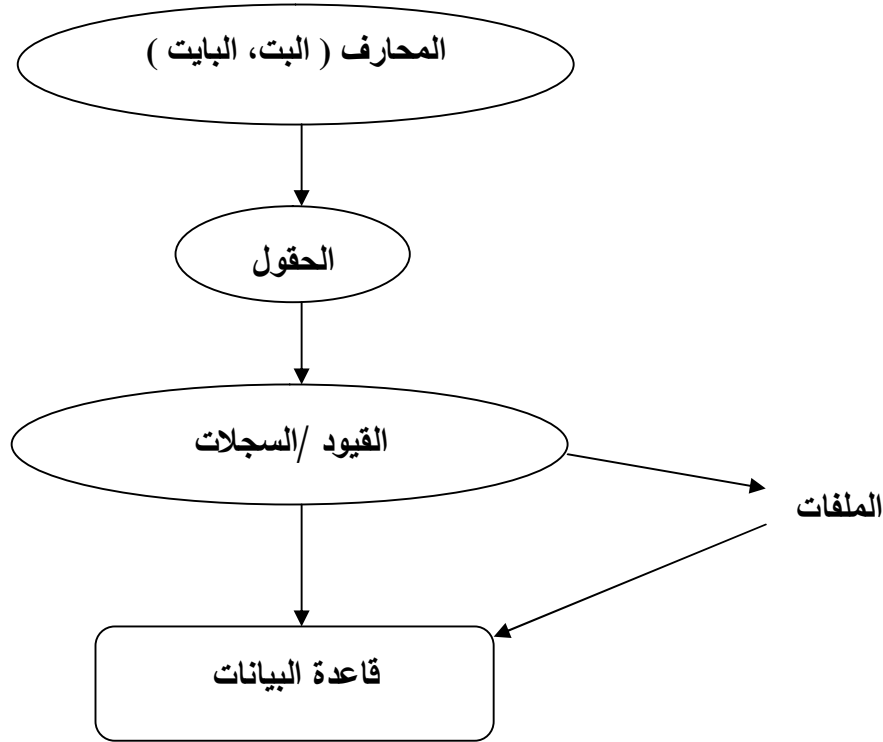
3. المكونات الأساسية لقاعدة البيانات :

تشتمل قاعدة البيانات على وحدات وأجزاء لها تسمياتها وارتباطاتها، وتتمثل هذه الوحدات فيما يلي : (مزهر شعبان العاني : 2009 ، ص 156)

- **البت (bit) :** وتعد أصغر وحدة للبيانات التي يتعامل معها الحاسوب وتمثل بالصفير والواحد.
- **البايت (byte) :** يمثل مجموعة البتات التي ترمز إلى حرف أو رقم أو رمز، ويتكون البايت من ثمانية بتات.
- **الحقل :** يمثل مجموعة الحروف في الكلمة أو مجموعة الكلمات أو الأرقام، أي يمثل بيانات لعمود واحد كاسم شخص مثلاً.
- **السجل (Record) :** ويمثل مجموعة الحقول ذات العلاقة كاسم طالب في قسم معين مع تاريخ تسجيله وعلاماته، أي أنها تمثل البيانات المتكاملة لحالة واحدة.
- **الملف (File) :** يمثل مجموعة السجلات من نفس النوع كأسماء الطلبة في نفس القسم، ويعني ذلك مجموعة البيانات التي تمثل موضوع معين.

ويعبر الشكل التالي عن مجموع هذه الوحدات المكونة لقاعدة البيانات:

الشكل رقم (06) : مكونات قاعدة البيانات



المصدر: (عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي: 2002 ، ص 189)

4. أنواع هياكل قاعدة البيانات :

يوجد عدة أنماط لهياكل قاعدة البيانات، نذكر من بينها مايلي : (سعد غالب ياسين: 2009، ص ص 154 -

156)

1.4. قاعدة البيانات الهرمية (هيكل هرمي) : ظهرت قواعد البيانات الهرمية مع نظم الحواسيب الكبيرة، وقد صممت هياكلها من علاقات بين السجلات التي تشكل هيكل شجري مقلوب ومستويات هرمية تبدأ من قمة هرم البيانات وهو الجذر وتنتهي بعناصر البيانات الأخرى، لذا تعبر هذه التركيبة عن نمط علاقات بين السجلات واحد إلى الكثرة (One to Many).

2.4. قاعدة البيانات الشبكية (هيكل شبكي) : يتم في هذا النوع تخزين البيانات في صورة سلاسل مترابطة من البيانات، وبالتالي يمثل هذا الهيكل علاقات منطقية أكثر تعقيدا للبيانات، وهي تعبر عن نمط علاقات الكثرة إلى الكثرة (Many to Many) بين السجلات.

3.4. قاعدة البيانات العلائقية (الهيكل العلائقي) : هي من أكثر أنماط قواعد البيانات استخداما وانتشارا خاص بعد ظهور حزم نظم إدارة قواعد البيانات مع نظم الحواسيب الشخصية، وهي تتكون من جداول (ملفات) وتسمى علاقات، ويتكون كل جدول من أعمدة تمثل الحقول، وصفوف تمثل السجلات ويتم ربط الجداول من خلال الحقول المفتاحية.

4.4. قاعدة البيانات متعددة الأبعاد (الهيكل متعدد الأبعاد) : هو نموذج مشتق من النموذج العلائقي، ويستخدم هياكل متعددة الأبعاد لتنظيم وتصنيف البيانات والعلاقات الموجودة ضمنها والتبصير (Visualisatio) ويفيد هذا النموذج في تطبيقات تكنولوجيا مستودعات البيانات، التنقيب عن البيانات، والمعالجة التحليلية الفورية OLAP.

5. نظام إدارة قاعدة البيانات :

تدار قاعدة البيانات باستخدام نظام يدعى نظام إدارة قاعدة البيانات، ويعرف بأنه " برنامج يقوم بإدارة وتنفيذ أنشطة تكوين قاعدة البيانات، تخزين البيانات، معالجة البيانات، استرجاع البيانات، وتحديث البيانات في قاعدة البيانات لتلبية احتياجات المستخدمين ". (سعد غالب ياسين: 2009، ص 152)

ويعمل نظام إدارة قاعدة البيانات عمل التنسيق بين برامج التطبيق وملفات البيانات، فعندما تستدعي بيانات معينة من قبل برامج التطبيق، يقوم نظام إدارة قاعدة البيانات بإيجاد البيانات المطلوبة في قاعدة البيانات، ويعرضها على برنامج التطبيق، وذلك خلافاً لنظام الملفات التقليدية أين يتوجب على المبرمج تحديد شكل وحجم البيانات المطلوبة لكل برنامج، وموقعها في الحاسوب. (مزهر شعبان العاني : 2009 ، ص 163)

ويتكون نظام إدارة قاعدة البيانات من ثلاثة مركبات أساسية تتمثل في كل من لغة تعريف البيانات، لغة معالجة البيانات، وقاموس البيانات. (مزهر شعبان العاني : 2009 ، ص 164)

ويحقق استخدام نظم إدارة قواعد البيانات عدة مزايا يمكن سردها في النقاط التالية: (ياسر مطيع وآخرون: 2010 ، ص ص 23 - 24)

- **عدم التكرار في البيانات :** ويقصد بالتكرار هنا وجود نفس المعلومة في أكثر من ملف وهو ما يؤدي إلى حدوث مشاكل كثيرة للاحقا، فقواعد البيانات تصمم بحيث لا يظهر تكرار البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة وتوفير مساحة تخزينية إضافية.
- **عزل البيانات عن البرامج :** أي عدم الاعتمادية، حيث يعتمد البرنامج في نظم الملفات التقليدية اعتمادا كبيرا على صيغ الملفات وأشكالها، وتؤدي هذه الاعتمادية إلى صعوبة التحديث المستقبلي للبيانات

بشرط تعديل البرنامج، بينما قواعد البيانات فبرامجها مستقلة عن البيانات وبالتالي فإن هناك مرونة عالية لإجراء التعديلات مستقبلا.

- **تناسق البيانات وترابطها** : نتيجة عدم وجود علاقات بين الملفات في نظم الملفات التقليدية فقد تظهر مشكلة عدم التناسق بين البيانات في الملفات المختلفة المكونة للنظام، وبالتالي يكون هناك عدة نسخ من هذه البيانات في عدة ملفات، بينما في قواعد البيانات، ونتيجة لوجود العلاقات بين الجداول فلا وجود إلا لبيانات متوافقة ومتناسقة ومترابطة مع بعضها.
- **تمثيل البيانات المخزنة للواقع الحالي** : يصعب تمثيل البيانات كما هو الواقع الحالي بشكل دقيق باستخدام الأنظمة التقليدية، فمثلا إذا أردنا عرض معلومات متكاملة عن حجوزات الطيران لشهر كامل بشركة طيران ما، نجد صعوبة في تجميع المعلومات في نظام الملفات التقليدية لوجودها في ملفات مختلفة، بينما يسهل ذلك في قواعد البيانات.
- **توفير لغة معالجة متعددة المستخدمين** : حيث في الملفات التقليدية هناك صعوبة في توفير بيئة تساعد على تعدد المستخدمين، بعكس قواعد البيانات التي تحقق ذلك في نفس الوقت بطريقة تحافظ على تناسق قواعد البيانات، ويتطلب ذلك وجود بقاعدة البيانات برمجيات خاصة لذلك.
- **أمن البيانات** : تعاني نظم الملفات التقليدية من ضعف في أمن وسرية البيانات حيث لا يوجد ما يمنع أي شخص من الاطلاع على معلومات غير مسموح له بالاطلاع عليها، بينما في نظم قواعد البيانات فهناك محددات تعطي الصلاحيات لأصحاب العلاقة بالاطلاع على المعلومة التي تخصهم فقط.

المبحث الرابع : نظم وشبكات الاتصالات

تمثل الاتصالات مرتكزا أساسيا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة بعد التطور الذي حدث في مجال تكنولوجيا الاتصالات السلكية واللاسلكية، وظهور مفهوم الحاسوب الاتصالي وارتباطه بالشبكات وعلى رأسها شبكة الإنترنت التي حولت العالم إلى قرية كونية صغيرة. وستنطرق من خلال هذا المبحث لنظم الاتصالات وشبكات الحاسوب، ثم نتطرق إلى شبكة الإنترنت.

1. نظم الاتصالات

تلعب نظم الاتصالات دورا أساسيا في تحقيق الاتصالات بين الحواسيب المتواجدة في مختلف المواقع سواء كانت متقاربة أو متباعدة مكانيا، وعليه سنتناول في هذا المطلب نظم الاتصالات، حيث سنبدأ بتحديد مفهوم الاتصالات، ثم نتطرق إلى مفهوم نظام الاتصالات ومكوناته الأساسية.

1. مفهوم الاتصالات :

عرفت الاتصالات على أنها " عملية نقل الأشكال المختلفة من البيانات (نصية، مكتوبة، صور، رسومات) م مجموعة أجهزة إلكترونية إلى مجموعة أجهزة إلكترونية أخرى منفصلة مكانيا عن طريق وسائط أو قنوات ". (طارق طه : 2007 ، ص 430)

ونتيجة لارتباط الحواسيب بالاتصالات فقد توسع مفهوم الاتصالات ليشمل تناقل المعلومات وتبادلها عبر المسافات بغض النظر عن المكان أو الموقع الجغرافي وبالاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات عن بعد (Télécommunications)، كالوسائل السلكية واللاسلكية والوسائل الإلكترونية كالشبكات بأنواعها المختلفة. (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى: 2004 ، ص 145)

2. مفهوم نظام الاتصالات :

يعبر نظام الاتصالات عن مجموعة متوافقة من المكونات المادية وغير المادية للحواسيب مرتبة بحيث تتيح تبادل المعلومات من موقع لآخر.

كما يعبر نظام الاتصالات عن الطريقة التي يتم على أساسها تبادل البيانات عبر شبكة حاسوب، حيث يتم توزيع الوظائف الأساسية لعملية الاتصال على مجموع الأجهزة والمعدات المرتبطة بالشبكة. (جعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داود: 2006، ص 29)

3. مكونات نظام الاتصالات :

بشكل عام تتكون نظم الاتصالات من العناصر التالية : (فايز جمعة صالح: 2005 ، ص 230)

1.3. الحواسيب :

وتتمثل في مجموعة الحواسيب الآلية المرتبطة ببعضها داخل الشبكة، والتي تقوم بتشغيل المعلومات.

2.3. المحطات الطرفية :

تتمثل في وحدات إلكترونية تستقبل أو ترسل البيانات المتداولة عبر شبكة الحاسوب، وبالتالي فقد تكون تلك المحطات الطرفية حواسيب آلية شخصية أو أجهزة صرف ذاتي أو غيرها من الأجهزة .

3.3. قنوات الاتصالات :

هي الوسيلة التي تنتقل البيانات من إحدى المعدات إلى معدة أخرى في الشبكة، فهي الممرات التي ترسل البيانات عن طريقها، ويمكن أن تستخدم القناة أنواع متعددة من وسائط الاتصال والتي يمكن تصنيفها إلى:

أ. وسائل الاتصال السلكية : ومن بينها :

• الأسلاك النحاسية الاعتيادية.

- الأسلاك المحورية.

- الألياف الضوئية.

ب. وسائل الاتصال اللاسلكية : ومن بينها:

- الموجات الدقيقة أو المايكروويف.

- الأقمار الصناعية.

4.3. معالجات الاتصالات :

تقوم بمهمة دعم عمليات بث واستقبال البيانات من المحطات الطرفية والحواسيب، حيث تؤدي مجموعة من وظائف الرقابة والدعم في شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية فهي مثلا مسؤولة عن تحويل البيانات من شكلها الرقمي إلى شكلها التناظري أو العكس، وتقوم كذلك بتشفير البيانات والسيطرة على سرعة ودقة وكفاءة تدفق الاتصالات بين الحواسيب والمحطات الطرفية في الشبكة، ومن هذه الأجهزة المحولات، المرردات، المجمعات، المركزات، الموجهات والجسور. (جعفر صادق الحسني، سرحان سليمان داود: 2006، ص 85)

5.3. برمجيات الاتصالات :

هي برمجيات تقوم بالتحكم في أنشطة المدخلات والمخرجات وإدارة الوظائف الاتصالية الخاصة بشبكة الحاسوب، أي أنها المسؤولة عن نقل الرسائل عبر الشبكة، وعادة ما يتم تخزين برامج الاتصالات في الحاسوب المضيف أو المشغلات الطرفية حتى تتمكن الحواسيب والمحطات الطرفية المتصلة بالشبكة من تبادل البيانات والبرامج.

II. الشبكات Les réseaux

إن النمو الكبير والمتزايد للمعلومات لدى المنظمات أدى إلى ظهور الحاجة الملحة لاستخدام الحاسوب في معالجتها، تخزينها واسترجاعها بالكم والكفاية المطلوبة والمناسبة وفي الوقت المناسب، وبما إن هذه الأجهزة لم تكن متصلة فيما بينها فقد كان تبادل المعلومات يتم باستخدام الأقراص المرنة، والذي لا يعتبر أسلوبا فعالا لتبادل المعلومات بين أجهزة الكمبيوتر كثيرة ومتعدد في المنظمة.

ومن هنا ظهرت ضرورة إيجاد حل يعالج المشكلات الثلاثة التالية :

- كيفية تجنب تعدد التجهيزات والموارد في المنظمة.

- كيفية الاتصال بشكل فعال باستخدام جهاز الكمبيوتر.

- كيفية إعداد شبكة الاتصال الالكترونية للمنظمة وإدارتها.

وكان أول الحلول الأولية هو إنشاء الشبكة المعلوماتية. (جمال لعامرة، علاوي : 2007، ص 8)

وتعرف الشبكة المعلوماتية في مراكز المعلومات على أنها مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة، تتفق فيما بينها على تشاطر المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الاتصال الحديثة، فهي إذن مشروعات تعاونية توفر فرصا لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات عن طريق التوزيع أو البث من خلال وسائل الاتصال عن بعد لخدمات المعلومات. (عامر إبراهيم القنديلجي: 2002، ص)

1. شبكات الاتصال الالكترونية داخل المنظمة :

تأثرت الاتصالات الرسمية الداخلية في المنظمة بالمتغيرات التكنولوجية الحديثة إلى حد كبير، فقد كان لانتشار استخدام الحاسوب في إدخال البيانات التي تصل إلى المنظمة وما فيها من أجهزة حواسيب مركزية وفرعية اثر واضح في تهيئة البيئة الداخلية لنقل البيانات الرقمية، وقد كان نتيجة ذلك ظهور شبكات داخلية مهمة لعل أهمها :

1.1. شبكات الاتصال المحلية (LAN) :

يستخدم هذا المصطلح للدلالة على الحاسبات المتصلة معا في إطار شبكة منتشرة على مدى جغرافي ضيق، أي التي توجد في مبنى او مباني مجاورة للشركة نفسها، وترتبط حواسيبها عادة بكابلات، وهذا ما يسمح للمشاركين فيها بتقاسم التجهيزات والبرامج والبيانات المتوفرة كالبرامج الإحصائية، وبرامج معالجة الكلمات، والبرامج التطبيقية. (بلمولاي بدرالدين: 2012، ص 50)

2.1. شبكة الانترنت :

" الانترنت عن شبكة معلوماتية محلية، خاصة بمؤسسة معينة وتعمل الانترنت ببروتوكولات والقواعد التي يبنى الانترنت خصوصا TCP/IP ، وذلك كي يمكن للأفراد والعالمين في تلك المنظمة من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وقل تكلفة "

كما تعرف كذلك " أنها شبكة محلية تعتمد تقنية الانترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيئي الذي تتميز به الحواسيب، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المنظمة أو شركة معينة". (مراد رايس: 2006، ص 46 ، 47)

من أهم المزايا الأساسية التي توفرها شبكة الاتصال الداخلية الانترنت للمنظمة نجد : (سعد غالب ياسين: 2006، ص 58)

- **الاقتصاد في التكاليف** : يعمل المزود أو الخادم في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، حيث تسمح بنية شبكة الانترنت بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة، كما

يمكن للمنظمة أن تستغن عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية، حيث تقدم الانترنت حلولاً إلكترونية لها مثل دليل الهاتف، طلبات الصيانة والخدمات الإدارية المتعددة.

- **تامين الدقة والسرعة وتوفير الوقت** : حيث يخفف استخدام الانترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين إدارات وأقسام المنظمة الواحدة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها.
- **الاستقلالية والمرونة** : حيث تمكن هذه الخاصية المستخدمين من الولوج إلى محتويات جهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الوقت الحقيقي ولا يحتاج لأي عملية إعداد مسبقة.
- **توفير خدمات الانترنت**: حيث تقدم شبكة الانترنت جميع خدمات الانترنت وتقنيات الويب لمستخدميها.

2. شبكات الاتصال خارج المنظمة

ترتبط المؤسسات أو الهيئات المختلفة، التي تمتلك نظم اتصالات إلكترونية خاصة مثل الشبكات المحلية والشبكة الداخلية (الانترنت)، فيما بينها بواسطة الاتصالات الرقمية المبنية على الحاسوب، وبالتالي يصبح التبادل الإلكتروني للبيانات ممكناً من خلال الشبكات العامة للاتصالات الخارجية.

1.2. شبكة الاكسترنات :

تعد الاكسترنات نتاج لتزاوج كلا من الانترنت والانترانت فهي شبكة اتصالات مفتوحة على العالم الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء أعمال المنظمة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول إلى معلومات المنظمة (أو على الأقل جزء منها) وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين أو موزعين أو عملاء، أو مراكز أبحاث تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، بالتالي هي شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل الخارجي من الوصول والولوج فيها لأسباب محددة، وعادة ما يكون الوصول فيها للمعلومات جزئياً. (بشير كاوجة: 2013، ص 42)

وتصنف شبكات الاكسترنات إلى ثلاثة أنواع : (عصام عثمان: د س ن، ص ص 30-31)

أ. شبكة التزويد أو التكميل :

ترتبط هذه الشبكات المخازن و المستودعات الخاصة بالبضائع، فهي تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز والمحافظة على كميات ثابتة من المخزن.

ب. شبكات اكسترنات التوزيع :

يعتبر هذا النوع من الاكسترنات أكثر الأنواع تواجد، فهو يقدم خدمة الطلب الالكتروني للعملاء من حجز واشتراكات في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتغيرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفات.

ج. شبكات اكسترنات الند او المنافسة :

يكثر استخدام هذا النوع في مجالات الإنتاج والصناعة ، فهي تسمح بتبادل الأسعار والمنتجات بين الشركات الصغيرة والشركات الكبيرة المشتركين في مجال واحد للنهوض بحركة البيع والشراء مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع.

والمزايا الأساسية لاستخدام الاكسترنات تتمثل في :

- أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية والصفقات.
- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات وسرعة نقلها والمقدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التوريد.
- وتتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها، ووضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم.

2.2. شبكات الاتصال الواسعة (WAN)

وهذه الشبكة تتصل بالشبكات المحلية LAN ، وهي توفر إمكانية التعامل والاتصال بين مختلف محطات العمل المتباعدة جغرافيا والتي تزيد مسافتها عن 1 كلم ، فهي يمكن أن تغطي مدينة أو دولة أو مواقع منتشرة في جميع أنحاء العالم. (محمد صلاح سالم: 2002، ص 78) ومن مميزات هذا النوع أنها تربط آلاف الأجهزة وتنقل كم كبير من البيانات لا تنقل إلا بها ومن عيوبه تحتاج إلى برامج وأجهزة ثمينة وكذلك صعوبة تشغيلها وصيانتها. (عصام عثمان: د س ن، ص ص 25)

3. الانترنت Internet

تعد الإنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، بل ربما هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.

1.3. مفهومها وتطورها : الإنترنت هي جزء من ثورة الاتصالات، ويعرف البعض الإنترنت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة، ويمكن تعريفها بشبكة الشبكات، كما

يعرفها " بوب نورتن " " Bob Northen " و "كاتي سميث" " Katy Smith " : " الانترنت كلمة انجليزية مختزلة لعبارة " Interconnection of net work " وهي تتجزأ إلى كلمتين : "Interconnection" وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين "Net work" وتعني الشبكة. (سميرة رايح بوعيشة : 2003، ص 32)

بدأت الإنترنت سنة 1969 كشبكة تجربة في الولايات المتحدة الأمريكية (USA)، وكان من أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت "أريانت" "Arpanet" منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم "ميل نات" "Milnet"، وتقوم بوصل المواقع العسكرية والثانية احتفظت باسم "Arpanet"، واختصت بوصل المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الإنترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم (NCE) الأمريكية باستعمال هذه الشبكة، وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية، وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالإنترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الإنترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأريانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل " قوفر " "Gopher"، والنسيج العالمي للربط بين الشبكات "Wide. Web،World" " (www)، " ونت سكيب " "Net Scape" وكان دخول ميكروسفت "Micro soft" سنة 1995 ميدان التنافس إذانا بالتطور الواسع في الشبكة (غالب عوض النوايسة: 2000، ص ص 283 - 285)، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 إلى حوالي 245 مليون مستخدم.

2.3. خدماتها : وتتمثل أهم خدماتها في :

أ. البريد الإلكتروني **E-Mail** : وهو اختصار لـ Electronic Mail وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات. (مراد شلباية ، علي فاروق: 2001، ص 21)، وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت Micro soft أطلقت عليه اسم " هوت مايل " "Hot Mail". (محمد بشير: 2002، ص ص 33-34)

ب. التخاطب أو الدردشة **Chat**: وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن

لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري ويمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد (عبد الحميد بسيوني: د س ن، ص 61)، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

ج. تلفونات الإنترنت : حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الإنترنت، من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

هـ. بروتوكول نقل الملفات FTP : وهو اختصار لـ File transfer protocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة المضيفة Hosts البعيدة عبر الإنترنت ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الإنترنت باستخدام هذا البرنامج. (بهاء شاهين: 1999، ص 314)

و. نظام الفهرسة : وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول، وهو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت دون الحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد. (هشام مرسى: 1998، ص 18)

ز. مجموعة الأخبار : وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، ويستطيع أي مشترك في الإنترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.

ح- التلنت Télé Net : وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الإنترنت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد، كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات Databaz.

ط- خدمة التقصي أو البحث : معظم حاسبات الإنترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث. (عاطف السيد: 2001، ص 49)

3.3. استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسات : أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم

دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية وواقية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء.

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الواقية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها: (محمد محمد الهادي: 2001، ص ص 257-260)

أ. **دراسة السوق والتأثير على التسويق**: ساهمت الإنترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبايعين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج المبيعات، دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها.

ب. **خدمات الاتصال**: عن طريق استخدام الإنترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الإنترنت أيضا في:

- الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية... الخ، وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تصل إلا إلى المعني بالرسالة.

- توفير الوقت حيث عن طريق البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.

- سهولة البيعوا مكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.

ج. **خدمات المؤتمرات المفتوحة**: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها.

وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة :

- تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.
 - توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه.
 - سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.
 - سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الإنترنت.
 - زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.
- وبذلك فالإنترنت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة التي سبق وأن تطرقنا لها، ولكن هذه الشبكة تفكك عنها شبكات أخرى أضيق منها ولكنها تؤدي أيضا وظائف عديدة في المؤسسة، سوف نتطرق لها في العناصر الموالية.

خلاصة الفصل

أصبحت المعلومات في العصر الذي نعيش فيه تكتسي أهمية بالغة، وبالنسبة للمؤسسات فهي تمثل لها موردا هاما وأساسيا مما يجعلها تبحث دائما عن أنسب الطرق لمعالجتها حتى تستفيد منها في تحقيق أهدافها، وقد ظهرت نظم المعلومات لتلبي حاجة المؤسسة لتجميع البيانات من مختلف المصادر الداخلية والخارجية وتشغيلها للحصول في الأخير على معلومات ذات أهمية تزود بها الأفراد والإدارات التي تحتاج إليها لممارسة مختلف الأعمال والوظائف، وتشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة انطلاق أساسية لنظم المعلومات الحديثة.

وترتكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جانبيين أساسيين أولهما تشغيل المعلومات، ويتعلق بمختلف التطبيقات المعلوماتية لمعالجة المعلومات بالاعتماد بشكل أساسي على الحاسوب بما يحتويه من بنية مادية متمثلة في الأجهزة، إلى جانب البرمجيات التي تمثل الجزء اللامادي لتكنولوجي المعلومات والاتصالات والمسئولة عن إدارة الأجهزة والمعدات، وترتبط الحواسيب بمجموعة من التطبيقات المعلوماتية من أهمها قواعد البيانات، حيث تعد أداة مهمة لإدارة موارد البيانات في المؤسسات لما تحققه من كفاءة في استخدام البيانات وسرعة الوصول إليها.

وتشكل الاتصالات الجانب الثاني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي يحقق نقلوا يصل المعلومات بين المواقع المتباعدة للحواسيب عبر نظم الاتصالات وشبكات الحاسوب، وفي مقدمتها شبكة الشبكات الإنترنت التي أصبحت اليوم تشكل أداة لنشر المعرفة، وفضاء فسيحا تتلاشى فيه الحدود الجغرافية والسياسية للدول بما يجعل العالم قرية كونية صغيرة.

تمهيد:

أكدت نظريات النمو الجديدة أن القوة المحركة للتقدم هي الإنسان، وأخذ الاهتمام ينصب على قدرات الناس الإنتاجية من خلال ما يعرف باسم تنمية الموارد البشرية الذي يعامل الناس على أنهم رأسمال بشري ومدخل إنتاجي يتساوى مع رأس المال المادي والموارد الطبيعية.

وبدءاً من عام 1990 تم دمج هذه الأفكار التنموية وغيرها في رؤية جديدة للتنمية، فظهر مفهوم التنمية البشرية كمفهوم متطور يؤكد أن النمو الاقتصادي الجيد هو الذي يولد العمالة الكاملة، ويؤمن الرزق، ويعزز حرية الناس وتمكينهم ويوزع الفوائد توزيعاً عادلاً، ويعزز التماسك الاجتماعي ويصون التنمية البشرية في المستقبل، أو تحقق تنمية بشرية مستدامة. (علي عبد الرزاق جليبي: 2003، ص 417)

وقد نمت الحاجة إلى مصطلح تنمية الموارد البشرية في مواجهة متطلبات الإنتاج وخاصة في مجالات الاجتماع والاقتصاد، وفي ضوء إفرزات النسق العالمي الجديد، كما جاءت تلك الحاجة كرد فعل للنظرة التقليدية من قبل المتخصصين من اعتبار إدارة الأفراد وظيفية روتينية تتعلق بأشياء ثانوية ليس لها تأثير في أهداف المؤسسة وعلى اعتبار الموظف غير قابل للنمو، ونظراً للضغوط الاقتصادية وتعدد أسواق الشراكة العالمية تغيرت النظرة نحو تنمية الموارد البشرية بدلاً من إدارة الأفراد بحيث يمارس عليهم آليات التطوير والتنمية حيث يصبحون قوة عمل مستقرة ومنجزة نحو زيادة الكفاءة الإنتاجية في ضوء الأهداف المصاغة للإدارة العليا.

المبحث الأول : ماهية تنمية الموارد البشرية :

1. مفهوم تنمية الموارد البشرية:

لم تعد التنمية تلك الفلسفات التي وضعها المفكرون في العصور الماضية بل تم تجسيدها إلى عمليات تساهم في حل المشاكل العالقة التي تعرفها جل البشرية، حيث بينت إسهاماتها في الفترة ما بعد الحرب العالمية الثانية على النتائج العظيمة التي حصلت عليها الدول الأوروبية بعد الدمار الاقتصادي الذي حل بها بسبب تلك الحرب، ولعل ارتباط مفهوم التنمية لدى الغير بالاقتصاد نابع عن تلك النتائج المحققة لهذا ينبغي الإشارة إلى أن أهداف التنمية لا تنحصر فقط في الاقتصاد و حسب بل تشمل ميادين أوسع من ذلك نذكر على سبيل المثال السياسة والثقافة وغيرها من الميادين الأخرى، إلى أنها لم تقف عند ذلك الحد فبعدما كانت التنمية الأداة التي تخدم الفرد من أجل الارتقاء به إلى مستويات معيشية أفضل، تم وضع الفرد كأحد الأهداف المراد تدميته ولعل مصطلح تنمية الموارد البشرية أهم دليل على ذلك، لهذا تم إعداد المبحث كمدخل نحاول من خلاله توضيح أهمية تنمية الموارد البشرية انطلاقاً بتحديد ماهية التنمية إلى تحديد مفهوم تنمية الموارد البشرية، وبعدها بتحديد أوجه التباين بين مفهوم تنمية الموارد البشرية و المصطلحات الأخرى

وفي الثمانين عام الماضية ساد مدخلين أساسيين في مجال إدارة الأفراد وهما مدخل الإدارة العلمية ومدخل العلاقات الإنسانية واللذان حل محلها اليوم مدخل الموارد البشرية. (راوية محمد حسن: 2000، ص 15)

1- مفهوم الموارد البشرية:

تعتبر الموارد البشرية عن الثروة الأساسية في أي منظمة إنتاجية أو خدمية، وهي عنصر الإنتاج الرئيسي والذي تغطي أهميته على ما سواه من عناصر الإنتاج، وتضم الموارد البشرية كل العاملين في المنظمة من مختلف النوعيات والجنسيات، ومهما اختلفت وتنوعت مستويات المهارة وأنواع الأعمال التي يقومون بها، أي أنها تشمل كل من هيئة الإدارة والعاملين في مجالات الإنتاج ومجال الخدمات والمهن المساعدة. (علي السلمي: 1997، ص 47)

فالموارد البشرية الفاعلة لأي دولة أو منظمة هي تلك المجموعات من الأفراد القادرين على أداء العمل والراغبين في هذا الأداء بشكل جاد وملتزم لأنهم رأسمال عقلي أي لهم عقولاً قادرة على التعلم والنمو والإسهام المؤثر في تعزيز أداء وموارد المنظمة. (محمد سعيد سلطان: 1993، ص 19)

أما الموارد البشرية وكما ذكرنا من قبل تشمل في المنظمة جميع الأفراد الذين يعملون بها، وفي الدولة جميع السكان المقيمين بها بدءاً من الأطفال الرضع حتى الشيوخ المسنين.

تتميز الموارد البشرية عن غيرها من الموارد المادية والمعنوية بالسمات التالية: (علي السلمي: 1997، ص 47-48)

- 1- الموارد البشرية تفكر وتعقل وتتمثل ما يتاح لها من معلومات فهي قادرة على الاختيار .
- 2- الموارد البشرية لها أحاسيس ومشاعر وانفعالات ومن ثم لها اتجاهات وميول فهي قادرة على التحزب.
- 3- الموارد البشرية لها قدرات ومهارات ومن ثم فهي قادرة على العطاء .
- 4- الموارد البشرية عنصر إنتاجي يستطيع أن يساهم في الإنتاج وله إدارة تتحكم فيه كما وكيف .
- 5- إضافة إلى أن الموارد البشرية تتميز عن غيرها لكونها تتحكم في كمية وجودة الإنتاج، لأنه المورد الذي يستطيع أن يتحكم في كفاءة الموارد الأخرى ويحدد مدى استخدامها ومن الذي يحدد مدى ما يستطيع من إسهام في الإنتاج هو المورد البشري، وبهذا يعتبر العنصر البشري الأداة الموجهة للنشاطات التي تقوم بها المنظمة. (زهير الكايد: 1997، ص 138)

2- مفهوم تنمية الموارد البشرية :

تمثل الموارد البشرية مورداً من أهم موارد المنظمة وأصلاً من أهم الأصول التي تمتلكها، فلا يمكن تحقيق الأهداف بدون هذه الموارد، لأن المنظمة بدون أفراد ما هي إلا مجموعة من المباني والمعدات والآلات، فالأفراد هم القادرين على صنع وخلق المنظمات، لذلك من الضروري الاهتمام بهذه الموارد والاستثمار في تنمية مهاراتها. (راوية محمد حسن: 2000، ص 98)

فالموارد البشرية الأفضل لا تأتي صدفة ولا تتحقق لها الخصائص الإيجابية بالتمني، ولكن التخطيط السليم والتنفيذ الدقيق لعناصر خطة تنمية الموارد البشرية هما الضمان للوصول إلى المستوى المرغوب من الإنتاجية والاستقرار والفعالية في قوة العمل .

ويقصد بتنمية الموارد البشرية تلك العملية المتكاملة المخططة موضوعياً والقائمة على معلومات صحيحة والهادفة إلى إيجاد قوة عمل متناسبة مع متطلبات العمل في منظمات محدودة والمتفهمة لظروف وقواعد وأساليب الأداء المطلوب ومكانياته، والقادرة على تطبيق تلك القواعد و الأساليب والراغبة في أداء الأعمال باستخدام ما لديها من قدرات ومهارات. (علي السلمي: 1997، ص 216)

وتعرف أيضاً على أنها زيادة عملية المعرفة والمهارات والقدرات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات مختلفة بغية رفع مستوى كفاءتهم الإنتاجية لأقصى حد ممكن. (بن زاهي منصور، الشايب محمد الساسي: 2004، ص 179)

ويشير أدب التسيير والإدارة إلى أن مفهوم تنمية الموارد البشرية بمضمونه المعاصر لم ينطلق ويصبح مصطلحا واسع الانتشار إلا مع الكاتب والمفكر الأمريكي "ليونارد نادلر" (LEONARD NODLER) بعد عشر سنوات من التاريخ السابق.

في البداية ساوى "ليونارد نادلر" بين مفهوم تنمية الموارد البشرية وأية نشاطات مخططة تستهدف إحداث التغيير السلوكي من قبل أي جماعة، ثم عدّ نادلر فكرته في مرحلة لاحقة عندما صرّح بأن مفهوم تنمية الموارد البشرية يوازي فكرة التجربة التعليمية المنظمة و التي تنفّذ في فترة زمنية معينة، مع توقع حدوث تغيير في الأداء. وفي وقت لاحق قدّم "نادلر" مفهوم تنمية الموارد البشرية، كأحد الفروع الثلاثة المكونة لعملية الموارد البشرية وهي : (برقي حسين: 2007، ص 89)

- تنمية الموارد البشرية.

- إدارة الموارد البشرية.

- تحسين إدارة الموارد البشرية.

ويمكن التمييز بين مضامين هذه الوظائف الرئيسية الثلاث المتكاملة والمكوّنة لعملية واحدة حسب رأي نادلر على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01) : الوظائف الرئيسية الثلاثة لعملية الموارد البشرية :

تنمية الموارد البشرية	إدارة الموارد البشرية	تحسين بيئة الموارد البشرية
- التدريب	- الاستقطاب، الاختبار، التعيين	- الإثراء الوظيفي
- التعليم	- تقويم الأداء، الفوائد والتعويضات	- التوسع الوظيفي
- التطوير	- تخطيط القوى العاملة	- التطوير الوظيفي

المصدر : (برقي حسين: 2007، ص 90)

مما تقدم يمكن القول أنه توجد عدة مفاهيم لنشاط تنمية الموارد البشرية :

- مفهوم تنمية الموارد البشرية باعتباره نظاما فرعيا : (برقي حسين: 2007، ص 95)

من وجهة النظر التي تعتمد على مدخل النظم، يمكن اعتبار تنمية الموارد البشرية أداة أساسية تستخدم في تحقيق أهداف المنظمة، فأنشطة تنمية الموارد البشرية من هذه الوجة ليست هدفا في حد ذاته بل أداة تسييرية تتكامل مع بقية الإدارات الأخرى وتتفاعل معا بغرض تحقيق أهداف المنظمة، وكذلك أهداف الأفراد العاملين، وبما يضمن الارتقاء بمستوى الأداء .

- من هنا فإنه يمكن تقديم مفهوم لتنمية الموارد البشرية في إطار مدخل النظم، على أنها نظام فرعي ضمن مجموعة الأنظمة الفرعية لنظام تسيير الموارد البشرية، والذي يركز على الارتقاء بالمستوى البشري، وبما يتكامل مع الأنظمة الفرعية الأخرى داخل المنظمة.

- مفهوم تنمية الموارد البشرية باعتبارها نشاطا مستمرا:

تظهر الحاجة الدائمة إلى تنمية الموارد البشرية بصفة مستمرة لملاحقة التطورات و التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، فتنمية الموارد البشرية في هذا الإطار لا تظهر فقط عند حدوث مشكلة معينة يمكن علاجها عن طريقها، وإنما تظهر لإحداث التكيف بين المنظمة و إمكانياتها وقدراتها والمتغيرات التي تواجهها في بيئتها الداخلية والخارجية.

في هذا الإطار، فإن تنمية الموارد البشرية هي نشاط مستمر باستمرار المنظمات ككائنات ديناميكية متفاعلة تهدف إلى تقليل الفجوة بين واقع المنظمة بإمكانياتها الحالية والبيئة المحيطة بها بمتغيراتها وتطوراتها وما تفرزه من فرص وتهديدات، وبما يضمن استغلال كل ما يتاح لها من فرص، وتقليل الآثار التي تترتب على ما يواجهها من تهديدات. (علي السلمي: 1997، ص193)

- مفهوم تنمية الموارد البشرية باعتبارها نشاطا شاملا :

توجه عملية تنمية الموارد البشرية إلى جميع العاملين، ويرجع السبب في ذلك إلى مصاحبة تنمية الموارد البشرية للعامل منذ التحاقه بالعمل بالمنظمة وحتى انتهاء مدة خدمته، فالعامل الجديد يحتاج إلى التعرف على المنظمة التي سيعمل بها، وأهدافها وإدارتها التي تتكون منها، بالإضافة إلى التعرف على الحقوق والواجبات التي يكتسبها العامل نتيجة انضمامه للمنظمة، وكذلك من المهم أن يتعرف العامل على مجموعة . العمل التي سينتمي إليها، بالإضافة إلى أنهم بحاجة إلى إعداد أنفسهم للترقية أو النقل و ملاحقة التغيرات التكنولوجية السريعة التي تحيط بالمنظمة.

وفي هذا الإطار نجد أن تنمية الموارد البشرية هي نشاط شامل يمتد ليشمل جميع العاملين بالمنظمة بداية من التحاقهم بها، وبما يضمن زيادة مقدرتهم على الأداء المتميز، وكذلك مساعدة العاملين على التخطيط السليم لمستقبلهم الوظيفي وكذلك في الأجلين القصير والطويل.

- مفهوم تنمية الموارد البشرية باعتبارها نشاطا واقعا :

تعني واقعية الموارد البشرية ضرورة أن يتم التدريب في ظروف مماثلة لظروف العمل، والذي لن يتحقق إلا عن طريق تطابق ما يتم تدريب العاملين عليه وما يحتاجونه فعلا، وبما يضمن نقل ما يتلقاه العاملون من برامجهم التدريبية داخل القاعة التدريبية في أماكن العمل والاستفادة منه لتطوير أساليب العمل بالمنظمة.

ويمكن القول أن العائد من نشاط تنمية الموارد البشرية لن يتحقق إلا عند ارتباطه بمشاكل العمل الحقيقية، وهو ما يمكن أن يساهم في زيادة دافعية الأفراد اتجاه نشاط التدريب و التنمية. (برقي حسين: 2007، ص 96)

II. طبيعة وأبعاد تنمية الموارد البشرية:

يرى الباحث أن تنمية الموارد البشرية هي تلك الجهود المخططة والمنظمة المستمرة الهادفة إلى تحسين قدرات الأفراد، أي معارفهم ومهاراتهم واتجاهاتهم في سبيل تحسين سلوكهم وأدائهم الوظيفي، في وظائفهم الحالية وإعدادهم لوظائف أو مهام مستقبلية أو تمكينهم من مواكبة نمو المؤسسة وتطورها، وذلك من خلال ثلاث وظائف رئيسية، هي التدريب والتعليم والتطوير، على أن يكون ذلك في إطار الجهود الكلية للتطوير التنظيمي، التي تهيئ المناخ والظروف والعوامل المواتية لتحقيق نتائج تنمية الموارد البشرية بصفة خاصة، وفعالية المؤسسة في تحقيقها بصفة عامة.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك ملاحظات أساسية مرتبطة بالوظائف الرئيسية لتنمية الموارد البشرية (التدريب - التعليم - التطوير) هي:

1- هناك اختلاف بين مفهوم التعليم، التدريب، من حيث الأهداف والأسلوب والمنهاج المستخدم وكذلك طرق التقييم، وهو الاختلاف الذي أكده الكثير من الباحثين وأثبتته الممارسة الفعلية والتطبيقية. وعلى الرغم من الاختلاف بين التعليم والتدريب، من حيث الأهداف والأسلوب والمنهاج المستخدم وكذلك طرق التقييم، وهو الاختلاف الذي أكده الكثير من الباحثين وأثبتته الممارسة الفعلية والتطبيقية.

وعلى الرغم من الاختلاف بين التعليم والتدريب، إلا أنه لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستغناء عن التعليم كمدخل أساسي لفاعلية التدريب، بمعنى أنه لا يمكن إلغاء التقديم النظري لموضوعات البرنامج، على أساس أنه لا توجد ممارسة تطبيقية لا تعتمد على المعرفة العلمية والقواعد الفلسفية الأكاديمية.

كما أنه في الحياة العملية يصعب وضع حدود فاصلة بين التدريب والتعليم، فمثلا قد يعد برنامج للتدريب، ولكنه في نفس الوقت يتناول موضوعات تتعلق بجوانب المعرفة بصفة عامة دون أن تتعلق بوظيفة معينة، كذلك نجد أنظمة التعليم قد تتضمن موضوعات تتعلق بالتدريب، كما يحدث في المدارس الصناعية والزراعية، ولذلك يمكن اعتبار التعليم والتدريب نشاطين مكملين لبعضهما. (محمد عثمان إسماعيل ، حمدي محمد المعاذ: 1990، ص 224)

2- يختلف التدريب عن التطوير، في كون أن الأول يشمل الجزء الكبير العام منه العاملين أو الموظفين الذين يعملون في مستويات إشرافية، في حين أن التطوير أو التنمية تطل الموظفين والمدراء الذين يعملون في المستويات المتوسطة أو العليا ولأهداف تقريرية وتنفيذية مستقبلية. (حسين إبراهيم بلوط: 2002، ص 236)

III. أهمية تنمية الموارد البشرية : (بن عبد الرحمن نصيرة: 2006، ص 74)

- ✓ تمثل تنمية الموارد البشرية استثمارا للمؤسسة يظهر في شكل زيادة الإنتاجية الكلية وتحسينها ومن ثم الوصول إلى معايير الجودة ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف التنافسية .
- ✓ إن تنمية الموارد البشرية تساعد على خلق رأسمال بشري مؤهل، ومن ثم فهي تزود المؤسسة بقدرات مميزة تساعدها على التكيف مع التغيرات البيئية المعقدة.
- ✓ إن تنمية الموارد البشرية تمكن المؤسسة من الفوز بمركز تنافسي متقدم في ظل النظام العالمي الجديد.
- ✓ توظيف الطاقة الكامنة لدى العاملين وإطلاق دوافعهم نحو الانجاز والتفوق وجعل التكنولوجيا الجديدة ركيزتهم الأساسية.

وتتضح أهميتها أكثر فأكثر من خلال تحقيق التدريب للأهداف المرجوة منه، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص237)

- زيادة الإنتاج عن طريق ضمان تدريب أداء الأفراد للعمل بكفاءة وفاعلية.
- الاقتصاد في النفقات التي يمكن أن تتكبدها المنظمة، نتيجة التغيير أو الاستبدال في موارد معينة (ألات، معدات، مواد).
- تحفيز الأفراد وتوفير الدوافع الذاتية للعمل وذلك عن طريق مد الأفراد بالمهارات والقدرات التي تساعدهم على القيام بمسؤوليات الأعمال التي توكل إليهم.
- الاستقرار في دوران العمل بما يؤمن متابعة إنتاج المنظمة لمشاريعها المختلفة، وبما يوفر الاستقرار الوظيفي للأفراد المدربين على تلبية حاجات وشروط مختلف مشاريع المنظمة الإنتاجية.

IV. أهداف تنمية الموارد البشرية : (محمد حسنين العجمي: 2008، ص 21)

- 1- تفعيل المشاركة الإيجابية من خلال اكتساب المبدأ و الشعور بالثقة بالنفس بدلا من السلبية و الاعتمادية.
- 2- تنمية القدرة على حل المشكلات المختلفة و ذلك بتدريب مساعدي قادة على كيفية التعرف على الأسس المشكلة و أسبابها الحقيقية و ذلك يخلق جيلا من القادة الفعالين.
- 3- اكتشاف و تنمية مختلف المواهب و القدرات الطاقات و اعتبارها مجالات لتحقيق الذات.
- 4- بناء الشخصية المتكاملة للطلاب من خلال تسليحهم بالخبرات و القدرات التي يمكنهم من النجاح في الحياة العملية.
- 5- تنمية الولاء و الانتماء لدى الجماعة لوطنهم و هذا يتطلب تضافر كل الجهود لحسن استغلال و استثمار القدرات.
- 6- تدريب أفراد الجماعة على التعامل مع الموارد المختلفة سواء أن كانت موارد مادية أو بشرية.

٧. عناصر تنمية الموارد البشرية : (على السلمي: 1997، ص 216 ، 218)

يمكن فرز العناصر التالية في عملية تنمية الموارد البشرية :

تحليل النظم والعمل، توصيف العمل والأفراد، الاستقطاب الاختيار، التعيين، الإشراف، القيادة، التحفيز والتشجيع، تقييم الأداء، التدريب، إعادة التأهيل، الترقية (الترقية).

كل هذه العناصر تتداخل وتتكامل وتتفاعل بحيث لا يمكن فصلها والاكتفاء ببعضها دون الآخر والتصور

العام لتسلسل هذا العناصر يمكن عرضه على النحو التالي :

٧ في ضوء معطيات خطة الموارد البشرية يتحدد أمام الإدارة المسؤولة مواصفات الفرد (الأفراد) المطلوب لأداء عمل محدد .

٧ بناء على ذلك تتجه الإدارة إلى سوق العمل (محلي وخارجي) بحثاً عن المصادر التي يمكن أن يتوافر بها الأفراد بالمواصفات المطلوبة (وفي هذا الصدد تعتبر المنشأة ذاتها جزءاً من السوق الذي يمكن أن يوجد في جانب منه بعض الأفراد المناسبين لشغل الوظائف الشاغرة بها).

٧ وتنتهي عملية الاستقطاب بفرز مجموعات من الأفراد الذين يبذلون رغبتهم (أو استعدادهم) للعمل في القطاع الباحث عن عاملين (الذي توجد به وظائف شاغرة يريد ملؤها)

٧ ثم تبدأ العملية الأصعب وهي الاختيار (أي المفاضلة بين المتقدمين لتحديد انسبهم وأكثرهم احتمالاً للنجاح في أداء العمل المطلوب) ويركز الاختيار على جوانب مختلفة في الفرد منها: التعليم، الخبرة، المواصفات الشخصية، التركيب النفسي، والاجتماعي للفرد، الاهتمام في العمل، القدرات والمهارات .

- وبانتهاء الاختيار إلى أفراد معينين يصير تعيينهم أي إسناد مهام وظيفية محددة لهم (الأساس أن تكون متناسبة مع مواصفاتهم ورغباتهم)، وهنا تجدر الإشارة إلى أن عملية التعيين يساء فهمها عادة وتتحصر في استكمال الأوراق والمستندات الدالة على مؤهلات الفرد وبياناته الشخصية ولكن الأهم في معنى التعيين أن تسند إلى الفرد المهام الوظيفية التي كان اختياره من أجل القيام بها.

٧ وتستمر عملية التنمية من خلال الإشراف والتوجيه والإرشاد الذي يحصل عليه الفرد من رئيسه (رؤسائه) في العمل والذي يعتبر بمثابة التدريب أثناء العمل تحت ملاحظة المشرف ، فالإشراف السليم والقيادة الفعالة يجنبان الفرد كثيراً من مواطن الخطأ والزلل وتتجهان به إلى الأداء السليم المحقق لغايات الفرد ومطالب العمل في آن واحد .

٧ يواكب عملية القيادة والإشراف عملية الحفز والتشجيع أي استخدام الحوافز بكافة أنواعها للتأكد وتدعيم السلوك الايجابي من جانب الفرد وتشجيعه على مواصلته الاستمرار فيه، أو لردعه عن السلوك السالب واقناعه بالعدول عنه والتحول إلى ما يحقق مطالب العمل .

❖ لا بد من أن تركز عناصر تنمية الموارد البشرية على معلومات موضوعية عن مستوى الأداء الفعلي الذي يصل إليه الفرد في عمله وبالتالي يعتبر قياس أو تقييم الأداء احد عناصر التنمية المهمة التي تكشف ايجابيات وسلبيات الفرد في عمله، وبالتالي تنير الطريق أمام اختيار وسائل العلاج المناسبة للسلبات أو الدعم والتأكيد الموضوعي للايجابيات .

❖ ويأتي التدريب كحلقة مهمة في خطة التنمية ليحقق أيا من الأغراض التالية:

- تصويب أو تعديل أو تطوير مجمل معارف ومعلومات الفرد عن العمل وأساليبه ومتطلباته، ومجمل مهاراته وقدراته وأسلوب أداء العمل، إضافة إلى التركيب السلوكي له بالتعامل مع دوافعه واتجاهاته ومعتقداته وإدراكه للعمل وظروفه ومجتمع العمل من زملاء ورؤساء ومرؤوسين .

❖ وفي بعض الأحيان تكون تنمية الموارد البشرية بإعادة تأهيلها (أي إكسابها مهارات أو فدرات أو معارف جديدة ومختلفة تكون مطلوبة لنوع آخر من العمل أكثر تناسبا مع الفرد وميوله أو رغباته، أو يكون عملا بديلا عن عمل آخر لم يعد متاحا لسبب أو لآخر) مثال ذلك إعادة تأهيل المحاسبين الذين اعتادوا أعمال الحسابات وفقا للنظم اليدوية التقليدية ليصبحوا قادرين على التعامل مع نظم الحسابات الآلية باستخدام الحسابات الالكترونية .

- وتأتي الترقية في قمة أعمال التنمية حين تصل قدرات ورغبات الفرد إلى مستوى يناسب وظيفة أعلى .

VI. خصائص تنمية الموارد البشرية:

تدعيما لمفهوم تنمية الموارد البشرية، فإن من الضروري تقديم الخصائص التي تتمتع بها تنمية الموارد البشرية. (يرقى حسين: 2007، ص 96)

1- **تنمية الموارد البشرية عملية إستراتيجية** : ينظر في الوقت الحاضر إلى تنمية الموارد البشرية على أنها عملية إستراتيجية، تأخذ شكل نظام فرعي مكون من أجزاء متكاملة، وتعمل ضمن نظام وإستراتيجية المؤسسة، ضمن إطار و دور تسيير الموارد البشرية فيها.

و تتكون إستراتيجية تنمية الموارد البشرية من مجموعة مخططة من برامج التدريب والتنمية المستمرة، التي تهدف و تسعى إلى تطوير و تحسين أداء كل من يعمل في المؤسسة و تعليمه كل جديد بشكل مستمر، من أجل مساعدة الجميع على تحقيق مكاسب و وظيفة و مستقبل وظيفي جيد، و في الوقت نفسه نسعى هذه الإستراتيجية إلى تشكيل بنية تحتية من المهارات البشرية التي تحتاجها المؤسسة في الحاضر و المستقبل، لرفع كفاءتها الإنتاجية و فاعليتها التنظيمية باستمرار لتحقيق الرضى لدى زبائنها الذي يتوقف وجودها على هذا الرضا، وكذلك التأقلم و التكيف مع التغيرات التي تحدث في البيئة، و ينعكس أثرها على نشاط المؤسسة في المدى القصير و البعيد حيث تحتاج هذه التغيرات إلى تعليم و اكتساب مواردها البشرية المهارات الجديدة و

المتنوعة لاحتوائها و التعايش معها فهذه المهارات الجديدة التي تخلفها التنمية تساعد إلى حد كبير على تحقيق الضغوط التي تشكلها التغيرات على الموارد البشرية فلقد أنفقت المؤسسات الأمريكية التي عدد العاملين فيها أكثر من مائة فرد سنة 1994 ، مبلغ 45 مليار دولار على برامج التدريب، حيث تنظر هذه المؤسسات إلى مسألة تنمية مواردها البشرية على أنها مسألة إستراتيجية تخدم مصالحها البعيدة الأجل.

2- تنمية الموارد البشرية عملية تعلم مستمرة: إن تنمية الموارد البشرية كإستراتيجية و عملية منتظمة تعتمد على التعلم، وتهدف إلى بناء معارف ومهارات واتجاهات وسلوكيات لدى الموارد البشرية من أجل تطوير وتحسين أدائها الحالي والمستقبلي، والتكيف مع التغيرات البيئية، وهي مساعي حيثية و حادة لأحداث المطابقة والمواءمة بين خصائص الموارد البشرية من جهة وخصائص أعمالها الحالية والمستقبلية من جهة ثانية، وجعل أدائها في حالة تحسن دائم ومستمر.

المبحث الثاني: الأهمية الإستراتيجية لتنمية الموارد البشرية

مع تزايد حجم ونوعية المنافسة المحلية والعالمية بين المؤسسات الاقتصادية على اختلاف أنواعها، وتسابقها لتقديم الجديد والأجود في السلع والخدمات لتحقيق الرضا لدى زبائنها وتوسيع حصتها السوقية، زاد الاهتمام والتأكيد من قبلها على الدور الاستراتيجي الذي يمكن أن تلعبه وظيفة تنمية الموارد البشرية من أجل رفع مستوى أداء مواردها البشرية إلى أعلى المستويات.

1. الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية:

تحتاج المؤسسات على اختلاف أنواعها وأحجامها، إلى موارد بشرية مدربة ومؤهلة لتنفيذ كافة نشاطاتها وعملياتها، ومن الطبيعي أن تزداد الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية، مع ظهور وظائف جديدة، ومع اتساع استخدام المؤسسات لتكنولوجيات حديثة ومعقدة، ومع تزايد التنافس بين المؤسسات.

إن أبرز الأسباب الكامنة وراء الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية ما يلي: (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص 237) - مواكبة التحول الحاصل في انتقال الوظائف من قطاع الصناعة إلى قطاع الخدمات: فالإحصائيات التي أوردتها مجلة "Business Week" في عددها الصادر في 20 سبتمبر 1993 ، بينت أن 84 % من الأمريكيين (العاملين) أصبح يعمل في وظائف ذات الطابع الخدماتي.

- توجيه الأفراد الجدد أو تعريفهم بشتى أنواع النشاطات والوظائف المعطاة لهم، وإرشادهم أو تعليمهم كيفية ونوعية الأداء المتوقع منهم.

- تحسين مهارات وزيادة قدرات الأفراد ورفع مستوى أدائهم بما يطابق معايير الأداء المحدد لهم.

- تهيئة الأفراد لتبوأ وظائف مستقبلية أو تحضيرهم عدة وعددا، لمواجهة كافة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية والتسويقية التي تؤثر على إنتاجهم وأدائهم.

- تهيئة الأفراد لمواجهة التحديات التي تفرضها المحيطات الخارجية على المؤسسات في مجالات عدة، منها عولمة اليد العاملة وانتشار المساحات التنافسية بين السلع والخدمات المنتجة وذات المواصفات والأحجام والمزايا والنوعيات المختلفة بما لها من تصاميم وتجهيزات وتركيبات وتشغيلات متنوعة.

يتضح مما سبق بأن وظيفة تنمية الموارد البشرية، أصبحت من أكثر الوظائف الرئيسية الهامة التي تشغل بال مدراء الموارد البشرية، فالإبداعات التكنولوجية في مجال البرمجيات والفضائيات والإلكترونيات وثورة الاتصالات والمعلوماتية، أثرت تأثيرا مباشرا على الموارد البشرية، وفرضت برامج تدريبية وتطويرية تتناسب مع حجم التطور التكنولوجي، بدورها المنافسة بين المؤسسات تبدلت أسلوبا ووسائل، إذ لجأت معظم المؤسسات إلى خلق إدارة للجودة الشاملة (Total Quality Management) والتي من بين أهدافها تدريب الموظفين على توفير الجودة المطلقة للسلع والخدمات التي يطلبها المستهلكون، بالإضافة إلى تدريب الأفراد على أفضل الطرق التي تخدم إشباع وسعادة الزبائن وتتجاوز مع توقعاتهم وحاجاتهم إلى أقصى الحدود الممكنة.

كما أن ظاهرتي التقليلص (Restructuring) وإعادة الهيكلة (Downsizing)، فرضتا إلى حد كبير على المؤسسات تدريب موظفيها وعمالها ومدعمهم بالمهارات والقدرات التي تمكنهم من مواجهة أعباء المسؤوليات الجديدة التي سوف توكل إليهم.

كما أن التنوع (Diversity) والتعدد الثقافي (Multiculturalism) للموارد البشرية داخل المؤسسة الواحدة يشكل المحطة الأولى التي دفعت بإدارة الموارد البشرية إلى المبادرة لإعداد البرامج والحلقات التدريبية، وذلك بهدف الاستفادة بقدر الإمكان من حسنات هذا التنوع والتعدد الثقافي، والتي أبرزها التفوق التنافسي (Competitive advantage) وسهولة الدخول من خلال التنوع والتعدد إلى تجمعات استهلاكية متنوعة في الأسواق.

بينما تشكل هرمية أو شيخوخة الموارد البشرية (The aging of the human resources) العاملة المحطة الثانية التي سارعت لإيجاد الحاجة إلى إعادة التدريب (Retraining) كون هذا الأخير يساعد الأفراد الذين بلغوا سنا متقدمة، من التسلح مجددا بمهارات وقدرات ومعارف قد تمكنهم من مواكبة التطور التكنولوجي والتطور المهني معا.

II. تنمية الموارد البشرية عبر الثقافات:

لقد أدى الاتجاه إلى العولمة إلى إدراك المؤسسات لضرورة البحث عن طرق لتسيير مؤسساتها على أسس ومبادئ عالمية، خاصة فيما يتعلق بتسيير مواردها البشرية المكلفة بأداء المهام الدولية، إذ يمثل الاختيار الخطوة الأولى لضمان نجاح الأفراد المكلفين بمهام دولية في ظل الشركات متعددة الجنسيات لكن الفرد يحتاج بعد ذلك إلى تدريب وتنمية، لاكتساب المهارات المطلوبة لأداء المهام الدولية.

ولكن أي نوع من التدريب يحتاجه الأفراد المكلفين بمهام في ظل الشركات متعددة الجنسيات؟

توجد أربعة مكونات رئيسية مقترحة للبرنامج الفعال لتنمية الموارد البشرية والتدريب عبر الثقافات، والذي يصمم لإعداد الأفراد، للتفاعل الناجح في الثقافات المختلفة عن ثقافتهم.

وهذه المكونات هي: الوعي، المعرفة، التحديات العاطفية، المهارات، السلوك. (راوية حسن: 2005، ص 496)

فيجب أولاً أن يفهم أي متدرب هذه الأبعاد الأربعة، والتي يمكن أن ينميها بمفرده أو من خلال ورشة عمل، ثم بعد ذلك يمكن اختيار وسائل تعليم هذه المهارات مع تقديم بعض الأمثلة للسلوكيات في الثقافات المختلفة والتي يمكن تعلمها أثناء التدريب.

ويشير التدريب عبر الثقافات إلى الجهود الخاصة المبذولة لإعداد الأفراد، للتعامل بفعالية مع الأفراد من ثقافات مختلفة.

ان كثيرًا من المؤسسات مثل Monsanto, Xerox, Mobil oil قامت بتقديم تدريب أطلق عليه تسمية تدريب إدراك التنوع، وذلك لمساعدة الأفراد في أن يدركوا حدود ثقافتهم ويدركون أيضاً أخطار ومشكلات التنوع وبما يمكنهم من تعلم العمل معاً، حيث أن العمل والحياة داخل بيئة متنوعة ومتعددة الثقافات يتطلب شخصاً يستخدم المهارات التفاعلية عندما يتعامل مع الآخرين، كما يستطيع نقل واكتساب المهارات من وإلى المجموعة التي ينتمي إليها. (سيد محمد جاد الرب: 2005، ص 260)

إن برنامج إدراك التنوع يساعد الأفراد في كيفية معالجة الصراع، وهذا يؤدي إلى تخفيض حدة الضغوط ومعالجة الطاقة والنشاط لدى فرق العمل المتنوعة.

III. تكاليف تنمية الموارد البشرية وعلاقتها بباقي وظائف الموارد البشرية:

تتجلى أهمية تنمية الموارد البشرية بوضوح تام، من خلال دراستنا للقاتورة التي تدفعها المؤسسات على تدريب وتنمية أفرادها.

1- تكاليف تنمية الموارد البشرية (التدريب):

بلغت تكاليف التدريب التي تدفعها المؤسسات الأمريكية في سنة 1992 حوالي 45 مليار دولار، وحسب مجلة التدريب الأمريكية (Training Magazine) فإن هذه التكلفة السنوية التي دفعت مقابل التدريب الرسمي للأفراد، لم تشمل تكلفة رواتب وتعويضات الأفراد خلال فترات التدريب أو تكلفة تدريبهم ورشادهم وتوجيههم في أمكنة عملهم.

وفي سنة 1998، ارتفعت فاتورة التدريب بحسب المجلة لتصل إلى 60,7 مليار دولار سنويا في الولايات المتحدة الأمريكية، وصرفت على برامج تناولت إدارة الجودة الشاملة، وبناء علاقات مميزة مع الزبائن والقيادة الإدارية وإدارة التغيير وسواها من البرامج التدريبية وما تزال بالمؤسسات.

والملاحظ أن تكاليف التدريب بقيت محصورة ببعض المؤسسات المؤمنة بالتدريب والقادرة على تحمل نفقاته، في حين لا تدفع بعض المؤسسات أي شيء يذكر على تدريب أفرادها، بحسب الكاتب "كونت" (Conte) فإن البعض الآخر من المؤسسات يركز على تدريب المدراء والموظفين التقنيين والاحترافيين دون سواهم، والحل كما يراه بعض الباحثين، ومن بينهم "ثورنبورغ" (Thornburg) و"كار" (Karr) يكمن في رفع النسبة المخصصة للتدريب والبالغة حاليا 2% في حدها الأقصى إلى 5% والتركيز على التدريب وإعادة التدريب كلما اقتضت الضرورة. (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص 240)

يرى "غولدستاين" (Goldstein) و"جوليام" (Gilliam) أن التدريب سوف يتطلب مزيدا من الوقت والكلفة في الحقبة الحالية والمقبلة وذلك للأسباب التالية: (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص 241)

- ارتفاع عدد الأفراد غير الماهرين وغير المثقفين الذين سوف يعملون في وظائف إعدادية.
- التطور الحاصل في التكنولوجيات المعقدة التي ترتب تنمية الموارد البشرية عند استخدامها.
- ازدياد عدد المؤسسات التي استعانت بمجموعات وفرق العمل المدربة والقادرة على استخدام أدوات الإبداع والابتكار.

- حاجة المؤسسات إلى تنمية الموارد البشرية كأداة فاعلة في مواجهة تحديات المحيطات التنافسية العالمية.

2- علاقة تنمية الموارد البشرية بباقي وظائف تسيير الموارد البشرية:

تهتم الغالبية العظمى من المؤسسات بتنمية الموارد البشرية، وتولي وظيفة تدريب الموارد البشرية عناية مميزة، نظار للفوائد العديدة التي تتأتى من نتائجها، ونظرا لارتباط وظيفة تنمية الموارد البشرية ارتباطا وثيقا بباقي وظائف تسيير الموارد البشرية.

والملاحظ أن بعض المؤسسات يربط مثلا بين وظيفة الاختيار والتعيين، وبين وظيفة تنمية الموارد البشرية، ويعتبر بأن التدريب يكون أحيانا بديلا لاختيار وتعيين موارد بشرية إضافية كما يرى بعض المدراء، في هذا

المجال بالذات، أن تكاليف الاستقطاب والتعيين من الأفضل استخدامها لأغراض تدريبية، كون تنمية الموارد البشرية تحقق النتائج المرجوة سلفا من عمليات الاستقطاب والتعيين، وبأقل مخاطرة ممكنة قد تنتج عن سوء اختيار بعض الأفراد، حين وضعهم في شواغر أو وظائف معينة، عكس ذلك، يرى البعض الآخر من المدراء بأن اختيار النخبة والنوعية من الأفراد المجربين يقلل من حجم وتكاليف التدريب، ويزيد أحيانا من فرص استفادة المؤسسات من معلومات ومهارات وخبرات جديدة يحملها معهم الأفراد، وقد توظف لاحقا لأغراض عدة ومن ضمنها انخراط ومشاركة هؤلاء الأفراد الجدد في برامج تدريبية مختلفة.

البارز في العلاقة التي تجمع بين وظيفتي تنمية الموارد البشرية والاختيار أو التعيين ما يتعلق بارتباط حجم التكاليف والبرامج لهاتين الوظيفتين، إما تقليصا أو اتساعا بالاستناد إلى مدخلات الوظيفة الواحدة، منها على حساب مخرجات الوظيفة الأخرى. فالاختيار المبني على اختبارات دقيقة وموثوقة لاكتشاف ثقافات وخبرات الأفراد المراد توظيفهم، يقلل في نجاحه من حاجة المؤسسة إلى تدريب هؤلاء لاحقا، ويخفف بالتالي من فاتورة التدريب.

بالمقابل فإن التدريب النوعي داخل المؤسسة للأفراد بهدف ترقيتهم وسد شواغر معينة يقلص من الحاجة إلى اختيار مرشحين ذوي مهارات معينة، إذ بمقدار ما تقلص المؤسسة من برامجها التدريبية ولفترات زمنية متواصلة، بمقدار ما تتدنى تكاليف التدريب، وبمقدار ما تكبر الحاجة إلى اختيار وتعيين أفراد جدد مما يرتب تكاليف استقطاب وتوظيف أعلى على المؤسسة، أما إذا قررت المؤسسة الاستغناء عن الاستقطاب، واستبدلته بالتدريب النوعي واكتفت باختيار وتعيين القلة القليلة من الأفراد الجدد، فإنها تكون قد اعتمدت على التدريب النوعي، بغض النظر عن فاتورته، وأضافت إلى بيئتها نوعية قليلة من الأفراد القادرين على الانفتاح مع باقي أفرادها المدربين والمجربين على كافة مستجدات وتحديات محيطها. (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص 242)

إلى جانب ارتباط وظيفة الاختيار والتعيين بتنمية الموارد البشرية، فإن وظيفة تقييم الأداء مرتبطة بدورها بوظيفة تنمية الموارد البشرية، فمن المتوقع أن التدريب يدفع الأداء أشواطاً إلى الأمام، بعد انتهاء الفترة الزمنية المحددة له، وأن يعطي نتائج طيبة ما بعد مرحلة تطبيقه وتقييمه، أضف إلى ذلك أن تقييم أداء الأفراد هو بعد ذاته وسيلة للتنبؤ بمعرفة الأداء، كون التقييم يكشف عن حجم التدريب اللازم للوصول بالفرد إلى الأداء المحدد والمطلوب، إذ يكشف التدريب عن الفوارق والنواقص التي قد تصيب أداء بعض الأفراد، والتي قد لا تتطابق مع معايير ومقاييس الأداء الفعلي المطلوب منهم، يرتبط تقييم الأداء أيضا بالتدريب من خلال استخدام الأداء كمعيار هام لتقييم فاعلية التدريب.

كما ترتبط تنمية الموارد البشرية أيضا بوظيفة التعويض، إذ أن الوظائف التي تعمل بموجب نظام التعويض المهاري (Pay for skills system) يستخدم التدريب كأداة لتحديد مستوى تعويضات الأفراد، فالأفراد الذين تحدد رواتبهم وتعويضاتهم بمقياس تعدد المهارات التي يتقنون، والذين أنجزوا برامج تدريبية متنوعة زادت من مستوى مهاراتهم يتوقعون مقابل هذا التدريب زيادة ملحوظة في أساس رواتبهم وتعويضاتهم. (حسن إبراهيم بلوط: 2002، ص 243)

المبحث الثالث : الاتجاهات المعاصرة في تنمية الموارد البشرية:

تشكل مجموعة الاتجاهات المعاصرة في مجال تنمية الموارد البشرية البعد والعمق الاستراتيجي لهذا الموضوع، وتوضح لنا ما يجب تبنيه من قبل المؤسسات، وعلى اختلاف أنواعها، عند رسم استراتيجياتها في هذا الحقل من المعرفة التسييرية، وسنعرض فيما يلي أهم هذه الاتجاهات:

1. تنمية الموارد البشرية نظاماً للتعليم الاستراتيجي المستمر:

تؤكد معظم الأدبيات المعاصرة في مجال التسيير بوجه عام، وتسيير الموارد البشرية بشكل خاص، على النظر إلى المؤسسة على أنها مكان للتعليم والعمل بأن واحد (Work place Learning) واعتبار مسألة تنمية الموارد البشرية جزءاً من إستراتيجية المؤسسة، التي هي بمثابة مفتاح استراتيجي لتحقيق نمو المؤسسة وبقائها، انطلاقاً من ذلك أصبحت إستراتيجية تنمية الموارد البشرية نظاماً استراتيجياً للتعليم المستمر يتكون من أربعة عناصر رئيسية أساسية هي ما يلي: (عمر وصفي عيلى: 2005، ص 441)

1- المدخلات : وتشتمل على متدربين من فئات ونوعيات مختلفة من الموارد البشرية، لديها حاجات تدريبية متنوعة يتطلبها أداء أعمال المؤسسة الحالية، وحاجات تنموية يحتاجها إنجاز استراتيجياتها المستقبلية، كما تشتمل المدخلات على برامج تنمية الموارد البشرية وما تحتويه من مدربين ومدراء ومستلزمات تدريبية وموارد مالية.

2- الأنشطة : وتمثل ما يقوم به المدربون والمتدربون في البرامج التدريبية من فعاليات وأنشطة تعلم لتحقيق أهداف إستراتيجية تنمية الموارد البشرية، حيث يتعلمون كيف تؤدي الأعمال بشكلها الصحيح، وتعلم الأشياء الجديدة.

3- المخرجات : وتمثل تطور وتحسين أداء الموارد البشرية الحالي، وبيئتها لأداء مهام وأعمال مستقبلية جديدة، تلبية لاحتياجات إنجاز إستراتيجية المؤسسة.

4- التغذية العكسية : وتمثل تقييم مدى الاستفادة من برامج تنمية الموارد البشرية، وتحديد الثغرات التي حدثت في تنفيذ تلك البرامج، للاستفادة منها في البرامج القادمة.

II. تحول تنمية الموارد البشرية من سياسة إلى إستراتيجية:

تعد تنمية الموارد البشرية في الوقت المعاصر إستراتيجية تعمل في خدمة إستراتيجية المؤسسة، حيث توضع في ضوء متطلبات إنجازها من الكفاءات البشرية الحالية والمستقبلية، وبالتالي فقد أصبحت جزءا مكملا لها ضمن إستراتيجية تسيير الموارد البشرية، في ظل هذا التوجه، استلزم الأمر التحول من سياسة للتدريب (التوجه القديم) إلى إستراتيجية تنمية الموارد البشرية تتكامل وتتوافق مع احتياجات إنجاز الإستراتيجية الكلية للمؤسسة، هذا التحول ليس مجرد تغيير في التسمية، بل هو تغيير في الهدف والبعد الزمني والمادة التعليمية وأساليب التدريب، وفي القواعد والمبادئ التي تقوم عليها سياسة التدريب سابقا. (عمر وصفي عقيلي: 2005، ص 441)

III. التوافق مع التغيير واحتياجاته:

شهدت ساحات العمل في المؤسسة بوجه عام والصناعية والخدمية بشكل خاص، تغيرا واسعا وكبيرا في مجال تصميم الأعمال وإدارتها، ففي إطار التوجه الحديث في هذا المجال، أصبحت الموارد البشرية فيها بحاجة إلى تنوع وتعدد وتحديث مستمر في مهاراتها، من أجل تمكينها من ممارسة عدة أعمال سواء على صعيد المؤسسة، أو صعيد فرق العمل، لقد استلزم هذا التوجه الاستغناء عن مواد التدريب القديمة وأساليبه، والاستعاضة عنها بمواد وأساليب حديثة ومتطورة تركز على مهارات العمل الجماعي، فتعلم الفرد كيف يعمل مع الآخرين من أجل إنجاز مهمة محددة مشتركة، وكيف يتبادل العمل مع زملائه أعضاء الفريق، وكيف يندمج في العمل الجماعي التعاوني. (عمر وصفي عقيلي: 2005، ص 442)

لقد غير هذا التوجه من طبيعة برامج التدريب لتتسجم وتتوافق مع التصميم الجديد للعمل وإدارته داخل المؤسسات، ولم يقتصر هذا التوجه على العمل في الخط الأول من الهرم التنظيمي، بل يشمل كافة المستويات الإدارية، فالمديرون والرؤساء لم يعد الواحد منهم يعمل منفردا، فالمطلوب منهم أن يمارسوا العمل الجماعي التعاوني مع بعضهم بعضا وتنسيقه، وجعله عملا مشتركا متكاملا، هذا الأمر استوجب تزويدهم بالمهارات التي يحتاجها تصميموا إدارة العمل الجديد، وتمييزهم باستمرار من أجل مواجهة التغيرات المستقبلية المحتملة.

IV. المؤسسة المتعلمة:

إن المؤسسة المعاصرة اليوم هي مؤسسة تعلم (Learning organization) تتصف بوجود جهود مستمرة فيها من أجل تعليم مواردها البشرية وبشكل دائم أشياء جديدة، وكيف يطبقوا ما تعلموه في واقع عملهم، على سبيل تحسين جودة منتجاتها وتحقيق الرضا لدى زبائنهم وكسب ولائهم له، والمحافظة على بقائها واستمراريتها في السوق، فمؤسسة التعلم لا تعتبر تنمية الموارد البشرية عملية ظرفية مؤقتة بل تعتبرها عملية مستمرة، لأن البيئة دائمة التغيير وفيها متغيرات تجعل المؤسسة بحاجة إلى مواصلة مواردها البشرية معها، من خلال جهود التعلم المستمر.

إذ يمكن القول بأن التعلم المستمر صفة تتحلى بها المؤسسة المتعلمة، التي تسعى إلى تقديم كل جديد ومبتكر وبسعر مناسب لزيائنها، فالتطوير والتحسين المستمر للمنتج أصبح حاجة ملحة في المؤسسات اليوم وهدف استراتيجي يضمن لها البقاء والاستمرار، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا بواسطة موارد بشرية متعلمة وبمستوى عالي من المهارات، ولقد حدد المختصون في هذا المجال مجموعة من الخصائص تتصف بها المؤسسة المتعلمة، هي ما يلي: (عمر وصفي عقيلي: 2005، ص 443)

- التعلم وسيلة للتكيف مع المتغيرات التي تحدث في البيئة وبشكل مستمر .
- يجب أن يكون التعلم مستمرا ومتسارعا وذلك لتعليم الموارد البشرية في المؤسسة الأشياء الجديدة قبل المؤسسات الأخرى، فتجديد وتحسين المهارات البشرية المستمر والسريع مطلب أساسي فيها، وذلك من أجل ألا تصبح هذه المهارات متقدمة لا تتماشى ولا تتواكب مع التطورات الحديثة والمعاصرة التي تحدث في البيئة من جهة، ولكي لا تسبقها مؤسسة أخرى في تقديم الجديد المبتكر للسوق من جهة ثانية.
- المؤسسة المتعلمة تستخدم وسائل تعليمية حديثة.
- يركز التعلم في المؤسسة المتعلمة على جانب الابتكار والإبداع.
- المؤسسة المتعلمة هي التي توفر مستلزمات العملية التعليمية.
- المؤسسة المتعلمة هي التي تعتبر التعلم وسيلة للتحرك إلى المستقبل.
- مؤسسة التعلم هي التي تنظر إلى كل من يعمل فيها على أنه موظف معرفة وتعلم.
- مؤسسة التعلم هي التي تعتبر مسألة التعلم مسؤولية مشتركة بين الرؤساء والمرؤوسين في كافة المستويات الإدارية، فالرؤساء عليهم تعليم مرؤوسيه، والرؤساء إلى جانب ما تقدمه مؤسساتهم لهم من تدريب، وعليهم تنمية ذاتهم.
- المؤسسة المتعلمة هي التي توفر إدارتها العليا الدعم المادي والمعنوي لعملية التعلم فيها.
- المؤسسة المتعلمة هي التي تنظر إلى التعلم على أنه استثمار بشري له عائد كبير، يتمثل بتحقيق المهارة العالية وبشكل مستمر لدى مواردها البشرية، بحيث يمكنها تقديم منتج يحقق الرضا لدى زيائنها.
- تنظر المؤسسة المتعلمة إلى مسألة التعلم على أنها إستراتيجية مكونة من شقين، الأول تدريب رسمي والثاني تدريب غير رسمي.
- تعتبر المؤسسة المتعلمة على ضرورة شمولية التدريب لجميع الموارد البشرية أي لكل من يعمل فيها مديرون ورؤساء ومرؤوسين، وعلى كافة المستويات الإدارية، وهذا يعد تحولا عن الاتجاه القديم الذي كان يرى أن الخط الأول (قاعدة الهرم التنظيمي) والإدارة المباشرة هما فقط بحاجة لتدريب وتنمية، فمؤسسة التعلم وانطلاقا من

مفهوم البيئة المتغيرة التي تطالع المؤسسات في فترات متقاربة بأشياء جديدة، ترى أن الجميع بحاجة لتدريب مستمر، وأن الإدارة العليا متخذة القرارات هي بحاجة لذلك أكثر من أي مستوى آخر.

إن إدارة أو تسيير المعرفة يرتكز على المعرفة كمصدر جديد لإنشاء الثروة والسلاح التنافسي الجديد، ولكي تكون المعرفة لا الأشياء المادية هي الجدارة الجوهرية وبؤرة التركيز في عمل المؤسسة، فلا بد من التحول من المؤسسات التقليدية التي تجعل المعرفة مسؤولية الإدارة (التي تضع الأهداف والخطط والسياسات)، وإن العاملين الآخرين عليهم التنفيذ، إلى النمط الجديد من مؤسسات التعلم التي تجعل العمل المعرفي مسؤولية الجميع والتعلم هو مسؤولية الجميع من أجل تقاسم المعرفة وإنشاء القيمة في كل أنماط المؤسسة. (نجم: 2004، ص 266)

V. تنمية الموارد البشرية استثمار بشري:

يرى التوجه المعاصر في مجال تنمية الموارد البشرية أن الإنفاق في هذا المجال هو إنفاق رأسمالي وحقل استثماري خصب، فما ينفق فيه هو ليس بتكلفة إنما هو إنفاق استثماري له عائد شأنه شأن أي استثمار آخر في الآلات أو في برامج التسويق، وبالتالي يجب اعتباره بندا استثماريا في الموازنة التخطيطية أو الاستثمارية في المؤسسة الحديثة.

ويؤكد هذا التوجه إلى استبدال مصطلح التكلفة (Cost) بمصطلح الاستثمار (Investment) وهذا الاستبدال يجب على المسؤولين في المؤسسة اعتباره استثمارا طويل الأجل لا تتحقق عوائده في المدى القصير، بل تتحقق في المدى الطويل.

لذلك خصصت له بعض المؤسسات الكبرى حصصا كبيرة من كتلة الأجر، فنجد أن شركة IBM تخصص له نسبة 12%، بينما شركة Bull نسبة 8% وشركة كهرياء فرنسا 7%. (محمد مرعي: 1999، ص 253)

فهذه المؤسسات تعتبر تنمية الموارد البشرية أحد أشكال الاستثمار في المؤسسة لأنه يسمح لها باستخدام التقنيات الجديدة، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية والقدرة على المنافسة ودخول الأسواق الجديدة.

VI. التنبؤ مسألة حتمية في تنمية الموارد البشرية:

بما أن تنمية الموارد البشرية إستراتيجية طويلة الأجل، وتخطيط للتعلم المستمر ضمن إطار المؤسسة المتعلمة، فلا بد من تبني التنبؤ عند رسم هذه الإستراتيجية. لأن العمل الاستراتيجي إنما هو تخطيط طويل الأجل، والتخطيط الناجح لابد من قيامه على أساس من التنبؤ لما سوف يحدث في المستقبل، للاستعداد له ومواجهته والتعايش معه.

من هذا المنطلق نجد أن على إدارة الموارد البشرية التي هي المسؤولة عن رسم إستراتيجية تنمية الموارد البشرية، تولي زمام المبادرة والتنبؤ باحتياجات المؤسسة المستقبلية من المعارف والمهارات ضمن إطار إستراتيجية المؤسسة الكلية، التي رسمت أصلا في ضوء نتائج التنبؤ بمتغيرات البيئة المتوقعة.

إن إستراتيجية تنمية الموارد البشرية لم تعد تنتظر حدوث التغييرات لتقوم بتكييف الموارد البشرية معها، كما كان عليه الحال في السابق عندما كان التدريب سياسة تتعامل مع المستجدات الحالية فقط، بل أصبحت إستراتيجية التعلم المعاصرة تعتمد على التنبؤ والتوقع لما سيحدث من تغييرات في العمل والاستعداد لها قبل وقوعها.

VII. تنمية فرق العمل:

يؤكد التوجه المعاصر في مجال تنمية الموارد البشرية على تبني موضوع تدريب وتنمية فرق العمل، وذلك بعد أن تحول أسلوب تنفيذ الأعمال في المؤسسات إلى فرق عمل مسيرة ذاتيا. بموجب ذلك، يقوم هذا التدريب والتنمية بتعليم أعضاء الفريق مهارات وأشياء تمكنهم من العمل بشكل جماعي، وأهم هذه المهارات:

- مهارة الاتصال مع الآخرين بشكل يدعم الرغبة في العمل الجماعي.
- مهارة التفاعل والتعاون مع الآخرين.
- مهارة المشاركة في وضع الأهداف وتخطيط العمل.
- مهارة اتخاذ القرار الجماعي وتبني روح المسؤولية.
- إثارة روح التحدي وقبول التغيير والتفاعل معه.
- مهارة التصدي للمواقف غير المتوقعة.
- تعليم سلوكيات تؤدي إلى تماسك الفريق.
- مهارة التفكير مع الآخرين.
- مهارة تنسيق العمل مع الآخرين.
- مهارة التوصل إلى أشياء جديدة ومبتكرة مع الآخرين.

ولقد أشار "دراكر" (Drucker) في معرض مقارنته بين المؤسسات الأمريكية واليابانية، إلى أن اليابانيين يستطيعون أن يكونوا فريقا في الأقسام المتعددة، بينما في المؤسسات الأمريكية فإن الأفراد المتعاونين مع فريق فيه أعضاء من الأقسام الأخرى يعتبرون خونة من القسم الذي يتقاضون منه أجورهم. (بيتر ف دراكر:

1994، ص53)

VIII. تدريب وتنمية المديرين:

يؤكد التوجه المعاصر في مجال تنمية الموارد البشرية إلى حد كبير على مسألة رفع مستوى مهارة المديرين التنفيذيين الذين يتخذون القرارات التنفيذية لوضع إستراتيجية المؤسسة موضع التنفيذ الصحيح، فمهارة هؤلاء يتوقف عليها نجاح العمل في المؤسسة باعتبارهم يمثلون الإدارة العليا فيها، وهم خط التماس الأول مع ما يحدث في البيئة، فإذا لم يكونوا أعلى مستوى عالي من المهارة، ستكون المؤسسة التي يقودونها في موقف حرج بل خطير، فعلى سبيل المثال، خصصت شركة "موتورولا Motorola" وفديرال أكسبريس (Federal Express) الأمريكيتين سنة 1999 نسبة 3% قائمة الرواتب والأجور السنوية فيها من أجل الاستثمار في تدريب وتنمية رجال الإدارة العليا التنفيذيين. (عمر وصفي عقيلي: 2005، ص 446)

من هنا يجب أن يضم تطوير وتنمية المديرين جميع المديرين في المؤسسة، يجب أن تهدف مبادئ تنمية المديرين إلى تحفيز الجميع نحو النمو وتطوير الذات، وأن تركز على الأداء بدلا من التبشيرية وعلى متطلبات الغد بدلا من اليوم، من هنا تتجلى الممارسة الأفضل لتنمية المديرين في النقاط التالية: (رعد حسن العدن: 2002، ص 41)

- النوعية العالية لحياة العمل (Quality of work life) التي تجعل المديرين أكثر انسجاما مع عمالهم والبيئة الكلية للعمل بأبعادها الإنسانية المضافة للأبعاد الفنية والاقتصادية العادية.
- استعمال التنوع الواسع في الأدوات النفسية لدعم الفهم والإدراك الذاتي بهدف مساعدة الأفراد والمديرين على إظهار قدراتهم والشعور بأهميتهم، وكيف يمكن أن يتعاملوا مع الآخرين.
- إن التنمية الإدارية بمتزلة قلب الأعمال، لذلك يجب أن تساعد في تحقيق التنمية الإستراتيجية والتوجيه طويل الأجل، فزيادة الوعي الاستراتيجي والتكيف مع الأوضاع الجديدة والحساسية للثقافات المختلفة، والقدرة على العمل في الفرق الدولية ومهارات تشكيل وتكوين العلاقات والتوجيه العالي للمهام، كلها من فعل الممارسة الأفضل للتنمية الإدارية.
- إن مدخل الكفاءة الذي يستعمل بشكل واسع يجب أن يتكامل مع الإدارة والتنمية التنظيمية، وهذا المدخل يمكن أن يدعم ويعزز الفهم الذاتي، وهو هام جدا لأن الأفراد يتحركون ضمنه، وخارج المؤسسات المختلفة في المراحل المختلفة لحياة أعمالهم، وربما ينظرون إلى التوازن بين العمل والجوانب الأخرى لحياتهم.
- تدعيم وتعزيز العلاقة بين المعارف والتجارب والأحكام الشخصية، فكلما كانت هذه العلاقة قوية بين هذه المفاهيم، تحققت الممارسة الأفضل للتنمية الإدارية.

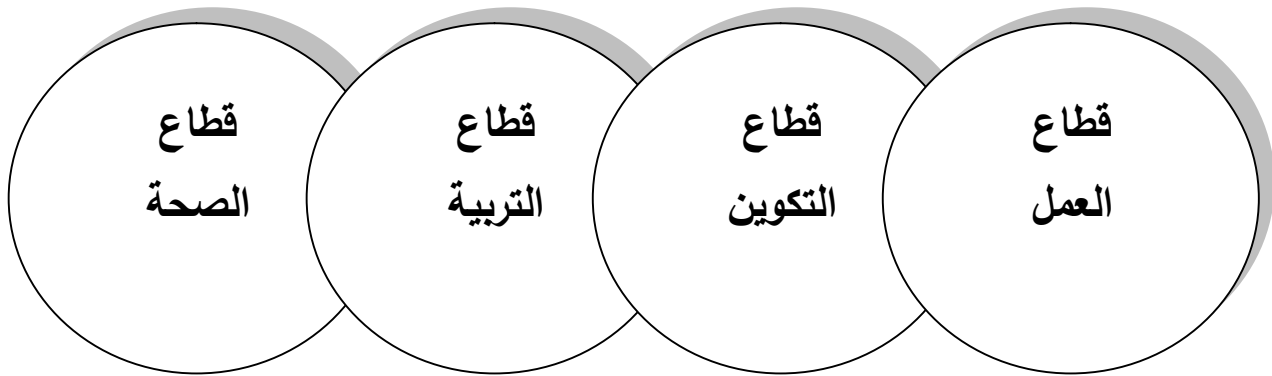
المبحث الرابع : دور القطاعات في تنمية الموارد البشرية:

إن التنمية مسؤولية المجتمع كله، وإن دفع عملية التنمية في أي بلد تتطلب تفعيل كل الطاقات المحلية ضمن إستراتيجية تنمية شاملة توسع خيارات الناس وقدراتهم، فعملية التنمية عملية طويلة وقد يترافق مع النمو الاقتصادي آفات اجتماعية كثيرة كسوء توزيع الدخل مثلا والفقر والتلوث البيئي وانتشار العنف والجرائم والإدمان على المخدرات وتفكك الأسر وغير ذلك من الآفات الاجتماعية التي تعرقل عملية التنمية على المدى الطويل.

ويرى "د. محمد مصطفى السعد" أن النمو الاقتصادي وإن كان ضروريا لعملية التنمية البشرية فهو غير كاف ولا بد لهذا البعد أن يتكامل مع الأبعاد الأخرى الاجتماعية والثقافية والإعلامية والبيئية والإدارية وغيرها من أجل الوصول إلى تمتين الصلة بين الإنسان والمجتمع والموارد البيئية". (محمد مصطفى الأسعد: 2000، ص 11)

فسياسة تنمية الموارد البشرية تتطلب من الدولة إقامة علاقة ترابط وتنسيق بين مختلف قطاعاتها، كقطاع التربية والتكوين وقطاع الصحة وقطاع العمل، وهذا يعني تخطيط سياسة عامة تقيم هذه العلاقة، وهذا الترابط والتنسيق بين هذه القطاعات المختلفة، كما يبينها الشكل الموالي :

شكل رقم (07) : يوضح التفاعل بين مختلف القطاعات الاجتماعية.



المصدر : (منصور أحمد منصور: 1976، ص 207)

1. دور قطاع الصحة في تنمية الموارد البشرية:

إن التحدث عن دور القطاع الصحي في تنمية الموارد البشرية يفرض علينا الإشارة إلى الدور الذي يلعبه هذا القطاع للنهوض بالقطاعات الأخرى التي يبينها الشكل السابق، فنشاط الصحة يجب أن يساهم في رقي الإنسان وإعداده لأنه يعيش في عالم هو في تحول وتغير مستمر نفسيا واجتماعيا وثقافيا، والعلاقة بين التنمية والصحة تتضح من الفوائد الكبيرة التي تصبغها التنمية الاقتصادية والاجتماعية على الناحية الصحية.

ومما لا شك فيه أن انتشار الأمراض وانخفاض مستوى الرعاية الصحية ينعكس سلبا على كل جهود التنمية ويشكل تهديدا للقوى العاملة ويعرقل التقدم الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع، علاوة على أن الرعاية الصحية

من أهم الجهود البشرية لإيجاد نمط أفضل من الحياة، ورغم ذلك نجد أن هناك نسبة من دول العالم لازالت تفتقر إلى الرعاية الصحية الكاملة والكافية (سلوى عثمان الصديقي: 1999، ص 9) فقد أحرز التقدم العلمي نصرا ملموسا في إطالة متوسط العمر عند الإنسان في كافة الدول بصفة عامة وفي الدول المتقدمة بصفة خاصة، وكان لهذا التقدم أثره البالغ على المدة التي يتوقع الإنسان أن يعيشها الأمر الذي يطيل من مدة قدرته على العمل، ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلا ثبت أن الطفل الذي ولد في عام 1960 يتوقع أن يعيش ثمانية عشر عاما زيادة على قرينه المولود في السنوات الأولى من القرن الماضي.

ويمكن إجمال النتائج المترتبة على إطالة متوسط عمر الإنسان في ثلاثة نقاط وهي:

أ- إطالة المدة التي يظل فيها الإنسان طالب علم.

ب- إطالة المدة التي يظل الإنسان فيها قادرا على العمل.

ج- إطالة المدة التي يبقى الإنسان غير قادرا على العمل، وهو ما يعبر عنه بالمدة التي تلي الإحالة إلى المعاش. (منصور أحمد منصور: 1976، ص 207)

ومن هنا تظهر أهمية النهوض بهذا القطاع، لتنمية الموارد البشرية، ومدى التقدم الذي يجب أن تحرز به الدولة في هذا الشأن، فقد أثبتت الأبحاث أن متوسط عمر الإنسان يتراوح ما بين 25 عاما كما هو في قارة إفريقيا (جابون)، و 72 عاما كما هو الحال في السويد، وبالتالي فإن إطالة متوسط العمر تزيد من المدة التي يستطيع الفرد أن يكون قادرا على العمل، وهذا بدوره يزيد من حجم الطاقات البشرية في الدولة كما وكيفا.

وخلاصة القول فإن الاهتمام بصحة الفرد من النواحي المختلفة العلاجية والطبية والدوائية وغيرها ومدى التقدم الذي تحرز به الدولة في هذه المجالات كفيل لحماية مواردها البشرية وزيادة قدرتها الكلية، ويمكن للدولة الاعتماد عليها في دفع عجلة الإنتاج والتقدم والرخاء، ومن ناحية أخرى فإن قطاع الصحة يشمل النواحي الوقائية التي تقي الموارد البشرية من الأمراض، ولذلك فإن التأمين الصحي يعتبر من الأساسيات للإنسان ليست فقط في مرحلة الطفولة أو التعليم بل أيضا حينما يكون الفرد مشتغلا أو عاملا في قطاعات العمل، فقطاع الصحة يعطي أبعاد حياة الإنسان ومراحلها المختلفة، ابتداء من مرحلة الطفولة، مرحلة التعليم، مرحلة العمل فمرحلة الشيخوخة، ولهذا يعتبر هذا القطاع دعامة خلق موارد بشرية سليمة وقادرة وخلاقة.

II. دور قطاع التربية في تنمية الموارد البشرية:

إن محور التربية هو الإنسان، وكذلك التنمية، وبالتالي فإن العملية التربوية هي عملية تنموية تهدف إلى تنمية وتطوير الموارد البشرية فغايتها ووسيلتها الأساسية هي الإنسان.

وتعد التربية عامل مهم من عوامل التغيير الاجتماعي، لا تعكس التغيرات التي تحدث في المجتمع، بل تقوم بدور فعال في صنع التغيير والتجديد وتسييرهما والتمهيد لهما والقيام بالتوعية الضرورية لهما وتوجيههما الوجهة

الصالحة والتخفيف من حدة الصراع الناتج عنهما والمساهمة في حل المشاكل المترتبة عليهما، كذلك تقوم بدور فعال في نشر المخترعات الحديثة وجعلها تؤدي وظيفتها كاملة في حياة المجتمع، وفي إعداد الأسرة للتغيرات الاجتماعية المصاحبة والناتجة عنها وفي التبشير بالتغير الاجتماعي وإعداد العقول لهوا كساب الأفراد المعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة له وتجديد تعليمهم وتربيتهم باستمرار ليستطيعوا التكيف مع الحياة المتغيرة وفي إعادة الفحص المستمر للآراء والأفكار والمعتقدات والمؤسسات الاجتماعية وفي مساعدة الأفراد على أن يواجهوا مشكلاتهم الاجتماعية بحزم وجرأة. (عمر التومي الشيباني: 1985، ص 91)

وبعد التعليم كأداة للتربية ينظر إليه كأحد الضرورات الحياتية، وذلك للمحافظة على الثقافة ونقلها من جيل إلى جيل كما تساهم في تغير اتجاهات وأفكار الأفراد وتساهم في عملية التنمية، حيث يتبين ذلك من خلال تعريف " د. منير المرسي سرحان " للتنمية >> هي عملية تغيير في الاتجاهات، إلى جانب أنها عملية تحريك للمتطلبات الطبيعية وتحويلها إلى مادة اقتصادية عن طريق العلم وتطبيقاته التكنولوجية <<(منير المرسي سرحان: 1981، ص 266)، فالتعليم أداة يساهم في نقل التكنولوجيا وتبسيطها للأفراد وجعلهم يتكيفون معها.

وقد حاول بعض الباحثين في مجال اقتصاديات التعليم التعرف على أثر المتعلمين على قطاعات العمل سواء كان ذلك من ناحية زيادة الإنتاجية أو الأجور وتوسيع فرص العمل، وقد استخدموا في ذلك عدة طرق كمية ونوعية، مثل طريقة البواقي وطريقة معدل العائد وطريقة الارتباط وطريقة متطلبات القوى العاملة، وقد وجد علماء اقتصاديات التربية أن التعليم والتكوين من أهم المدخلات في العملية الإنتاجية وأن التعليم يمكن أن ننظر إليه كإستراتيجية قريبة المدى في موضوع العمالة ولذا نادوا بضرورة مراعاتهما في سياسات تطوير وتنمية الموارد البشرية. (محمد احمد موسي: 2002، ص 142)

وتتفق الدول عامة في تطبيق مبدأ " إجبارية التعليم " على جميع أفرادها، بحيث لا يجوز للفرد دخول قطاع العمل مشتغلا إلا بعد انتهاء مرحلة التعليم الإجباري، إلا أن بعض الدول تهتم بالتعليم بعد المرحلة الإلزامية وتشجيع الأفراد على البقاء طالب علم، ومنحه الفرص الممكنة لإعداد نفسه علميا للمشاركة في تحريك مجتمعه نحو التقدم والرخاء ويتمثل هذا الاتجاه في أمور ثلاثة :

أ- زيادة عدد السنوات التي يظل فيها الإنسان طالب علم للحصول على المؤهل المطلوب.

ب- الاهتمام بنوعية التعليم ومحاولة ربطه بالاحتياجات الفعلية للمجتمع.

ج- محاولة إقامة علاقة وثيقة بين قطاع التعليم وقطاع العمل، عن طريق " التكوين العلمي " أثناء الدراسة

وإدخالها ضمن مقررات التعليم وركائزه. (منصور أحمد منصور: 1976، ص 209)

والملاحظ في الدول المتقدمة أن على الطالب في الكليات العلمية أن يلتحق أثناء العطل بإحدى المنظمات

التي يكون نشاطها له علاقة بنوع دراسته، وعليها- المنظمة -تقييم عمله وإعداده في صورة تقرير يتقدم به

الطالب إلى كليته ويحسب في تقديراته العامة، وهو ما تسعى الدول النامية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة تطبيقه في جامعاتها ومعاهدها.

III. دور قطاع العمل في تنمية الموارد البشرية:

يساهم قطاع العمل في تنمية الموارد البشرية، من خلال المساهمة في تكوين القوى العاملة وتحسين ظروف العمل والرعاية الصحية ومختلف الخدمات التي تقدم لهم، فعندما يدخل الإنسان مرحلة العمل يحصل على نوع من الحماية والرعاية تتمثل هذه الحماية والرعاية في نظم الأمن الصناعي تطبقاً لمبدأ وقاية وحماية الموارد البشرية من أخطار العمل والصناعة، كما تتمثل في التأمينات الاجتماعية تطبيقاً لمبدأ رعاية وحماية الموارد البشرية في حالات إصابات العمل وأمراض المهنة والعجز والوفاة وكذا في حالات الشيخوخة والأمومة.

ويرى الدكتور " أحمد عادل راشد" أن الرعاية الاجتماعية هي استمرار لوظائف إدارة الموارد البشرية والتي تهدف إلى:

- الحصول على أعلى كفاية ممكنة من العنصر البشري.

- العمل على سعادة الأفراد أنفسهم عطائهم شعور بالأمن والاستقرار.

ولا شك أن برامج الرعاية الاجتماعية تؤدي في النهاية إلى ضمان ولاء الأفراد وتعاونهم مع الإدارة، وبالتالي إلى رفع الروح المعنوية بينهم بما ينعكس في نهاية الأمر إلى وجود علاقات إنسانية قوية تؤدي إلى زيادة واستقرار في الكفاية الإنتاجية للأفراد. (احمد عادل راشد: 1981، ص 345)

هناك عدة أنواع من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة لأفرادها بقصد زيادة قدرتهم على التكيف والتأقلم والاندماج في المجتمع الإنتاجي، وكذلك رفع وتحسين أحوالهم الصحية و الثقافية والاجتماعية، بهدف خلق علاقات إنسانية عطاء الأفراد شعور بالاستقرار الوظيفي، وتتمثل هذه الخدمات في : (احمد عادل راشد: 1981، ص 350 ، 359)

V الخدمات التعليمية والثقافية:

ويقصد بها كل ما من شأنه رفع المستوى الثقافي للطبقة العاملة والقضاء على الأمية بينها، فالعلم أصبح ضرورة اجتماعية واقتصادية من حيث العلاقة الوثيقة بين المستوى الثقافي للعامل وبين سلوكه وتصرفاته وعلاقاته برؤسائه وأقرانه في المصنع وخارجه وكذا بين كفايته الإنتاجية.

V الرعاية الاقتصادية :

لكي يتسنى المحافظة على الأفراد العاملين من أي تدهور في معنوياتهم أو في إنتاجهم، ولكي يستمروا في إخلاصهم وولائهم للمؤسسة وعلى درجة عالية من القناعة والرضا في أعمالهم ، يؤمن كثير من أصحاب الأعمال بأهمية تضمين برامج الخدمات الاجتماعية لونا من الرعاية المادية تهدف إلى النهوض بأحوال العمال

الاقتصادية ومساعدتهم ماليا وقت الشدة والحاجة، وكذلك الإقلال من شعورهم بالخوف وعدم الاطمئنان وغير ذلك من العوامل التي جلبتها أخطار التصنيع الحديث، فقد أثبتت الدراسات أن المزايا المالية التي يتمتع بها أعضاء النقابات العمالية تزيد من قوة تمسكهم بعضويتها ومن ولائهم نحو نقاباتهم.

٧ الرعاية الاجتماعية والنفسية:

فالفرد العامل يتعرض ويواجه أثناء حياته المهنية لمشاكل وضغوطات قد تنعكس سلبا في نفسيته، وبالتالي تؤثر على إنتاجيته وغالبا ما يعجز عن حل مشكلاته بمفرده، لذلك فهو يرحب بكل فرصة تتاح له لمناقشتها بصراحة مع شخص محايد يشاركه عواطفه وإحساسه، ويقوم بهذه المهنة عادة الأخصائي الاجتماعي أو النفسي.

٧ الرعاية الترفيهية:

يمكن تنظيم وقت فراغ العامل داخل المؤسسة وخارجها عن طريق إنشاء المؤسسات الخاصة كالأندية والمكتبات والساحات الرياضية والمراكز الاجتماعية والثقافية على أن توضع هذه المؤسسة تحت إدارة فنية صالحة تعديلها البرامج اللازمة.

٧ توفير سبل الانتقال:

على المؤسسة أن تعرف جيدا التوزيع السكني لعمالها وما هي سبل الانتقال المستخدمة في حضورهم إلى مكان العمل، فالاهتمام بتسيير سبل الانتقال للعمال ليس ضرورة إنسانية اجتماعية فحسب، بل بمثابة ضرورة اقتصادية أيضا، حيث يترتب على راحة العامل مهمة انتقاله من وإلى مقر عمله انتظام الإنتاج وزيادته.

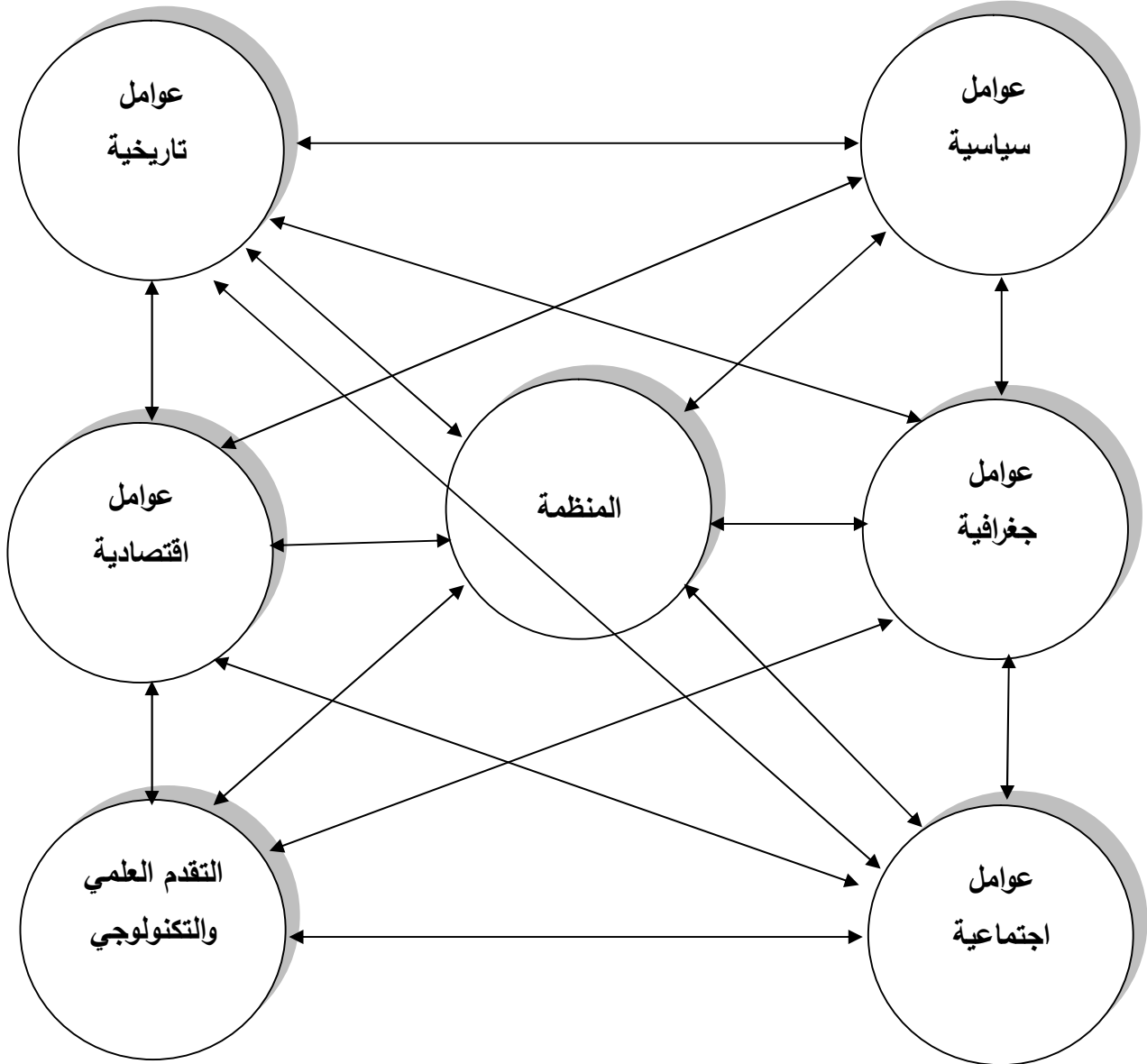
٧ توفير السكن الملائم:

فسوء حالة السكن وعدم استيفائه لوسائل الصحة ومقومات الحياة يؤثر على العامل تأثيرا بالغا في التكوين الاجتماعي وفي صحته، وبالتالي في إنتاجه، مما تقد يتضح لنا أهمية الجانب الصحي في أداء الأفراد، وبالتالي يضحى قطاع الصحة درعا واقيا للموارد البشرية على مستوى المجتمع وعلى مستوى المؤسسات، حفاظا على هذه الموارد ووقاية لها من المخاطر الطبيعية أو المهنية ورعاية لها في حالات وقوع أحد الأخطار.

المبحث الخامس : العوامل المؤثرة على تنمية الموارد البشرية:

يركز المدخل الاستراتيجي على اعتبار أن المنظمات تتفاعل مع البيئة المحيطة بكل مدخلاتها، فالمنظمة لا تعمل بمعزل عن البيئة الموجودة بها، فهي تؤثر وتتأثر بما يحدث من تغيرات خارجية، والتي تفرض بدورها بعض التغيرات الداخلية، لذا فهي لا تستطيع أن تقف مكتوفة الأيدي أمام تلك التغيرات ولكن يجب أن تبادر بالتنبؤ بالتغيرات المحتملة وتخطط لها مقدما حتى تستطيع أن تواجهها.

الشكل رقم (08) : يوضح التفاعل المتبادل بين المنظمة والبيئة الخارجية.



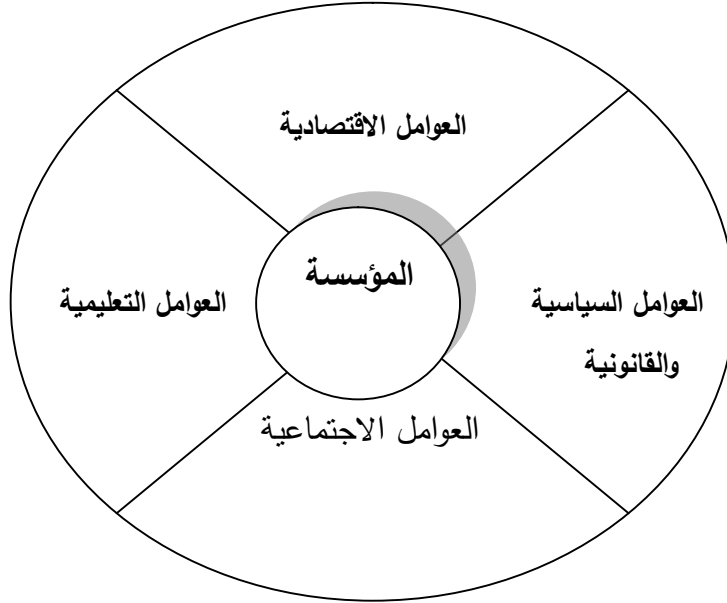
المصدر : (محمد عاطف، غيث غريب محمد: دون سنة نشر، ص 43)

فدراسة البيئة المحيطة بالتنظيمات الإدارية تعتبر من أولويات الإدارة لأن المؤسسة تتأثر كثيرا بالبيئة التي تنمو فيها، إذ أن هناك تفاعل متبادل بين المنظمة والبيئة الخارجية، فدراسة البيئة وجمع المعلومات عنها وتحليلها يقدمان للإدارة بعدا علميا يساعد على تجاوز المعوقات والمشاكل ويعطيها فرصة للاستعداد لتطوير آليات عمل جديدة تساعدها في التصدي لكل المتغيرات البيئية المحيطة.

والموارد البشرية هي أول من يتأثر بهذه التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية، ومن ثم فإن إدارة الموارد البشرية هي من أكثر الإدارات التي تتأثر بهذه التطورات نظرا لكونها المسؤولة عن الأنشطة المتعلقة بالموارد البشرية، ويتطلب هذا من إدارة الموارد البشرية أن تكون شريكا في إعداد وتنمية وتطبيق الخطط الإستراتيجية

على مستوى المنظمة، وأن تتبنى دوراً في التنبؤ بكل الظروف و المتغيرات التي تؤثر على إدارتها لمواردها البشرية بفاعلية.

الشكل رقم (09) : يوضح العوامل البيئية المؤثرة على إدارة الموارد البشرية.



المصدر : (صلاح الدين عبد الباقي: 2002، ص 62)

هناك تداخل وترابط بين العوامل البيئية للمؤسسة بحيث لا يمكن فصلها عن بعضها البعض، ومعرفة تأثير كل منها مع ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.

وفيما يلي نعرض لبعض هذه العوامل والتغيرات وأثرها على تنمية الموارد البشرية.

1. العوامل التعليمية:

تعتبر العوامل التعليمية من أهم المؤثرات الخارجية بالنسبة لإدارة الموارد البشرية، فالنظام التعليمي هو الذي يمد المؤسسات باحتياجاتها من القوى العاملة، من حيث أنواع، التخصصات والأعداد المطلوبة من كل تخصص، وعجز النظام التعليمي عن أداء هذه المهمة ينعكس على كفاءة الموارد البشرية في تحقيق أهدافها، وفي هذه الحالة تعتبر العوامل التعليمية من معوقات تنمية الموارد البشرية.

ومن هذه المعوقات نجد : (صلاح الدين عبد الباقي: 2002، ص 63)

- ✓ ارتفاع نسبة الأمية بين المواطنين .
- ✓ قصور نظام التعليم عن توفير بعض التخصصات الفنية والمهنية .
- ✓ تضخم خرجي الجامعات عن الحاجة في بعض التخصصات غير المصلوبة لخطط التنمية الاقتصادية، ويتسبب ذلك في وجود فائض وبطالة بين الخريجين.
- ✓ قصور في برامج التدريب والتنمية الإدارية التي تقوم بها أجهزة التدريب الحكومية ومؤسسات الأعمال.

وتقع على إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة مسؤولية تنمية الكفاءات التي تتطلبها مجالات العمل، وذلك من خلال برامج تكوينية.

II. العوامل الاجتماعية:

ويقصد بها مجموعة العوامل المتعلقة بالقيم والعادات والتقاليد، وتأثيراتها على السلوكيات العامة للناس، وهناك الكثير من الجوانب التي تؤثر على أداء المؤسسة الإدارية والأفراد كذلك، وهذه الجوانب تعود للعوامل الاجتماعية، ويمكن حصر هذه الجوانب فيما يلي: (موسى اللوزي: 2000، ص 252)

V المسؤولية الاجتماعية:

فهيئات الأعمال تضم الأفراد والجماعات ذات المصالح المختلفة، لذا على الإدارة ضرورة مراعاة هذه الأمور، خاصة أنها تستطيع خلق وممارسة ضغوطات كبيرة على التنظيم وبالتالي قد يؤثر على أداء المنظمات.

V الجوانب الأخلاقية:

وهذه الجوانب تشير إلى مجموعة من القواعد والأعراف التي تشكل دليلاً للأفراد لبيان ما هو خاطئ وما هو صحيح، حيث تؤدي هذه القواعد إلى تبني أنماط سلوكية معينة إضافة إلى اتجاهات إيجابية.

V الزيادة السكانية:

يشير هذا الجانب إلى أن الزيادة السكانية سوف يترتب عليها زيادة في الطلب على السلع والخدمات، الأمر الذي يتطلب ضرورة وضع استراتيجيات معينة تساعد التنظيم على تجاوز ما قد يظهر من معوقات.

III. العوامل السياسية والقانونية:

إن النظام السياسي للدولة وما يفرضه من قيود والتزامات وآراء سياسية يمثل عاملاً هاماً مؤثراً على تنمية الموارد البشري وعلى كفاءتها، وتلعب أجهزة الإدارة العامة دوراً مهماً في التأثيرات الإيجابية على التنظيمات، فأنظمة الرقابة وإجراءاتها على السلع والأجور يساعدان على تخفيف الاستقرار والأمن الوظيفي، إضافة إلى وجود الأنظمة والقوانين التي تنظم عمليات التصنيع والتسويق والمحافظة على البيئة ومنع التلوث.

من ناحية أخرى أصبحت العوامل القانونية ذات تأثير قوي على سياسات الموارد البشرية بالمؤسسة، حيث أنها تشكل الإطار الذي يجب أن تعمل إدارة الموارد البشرية من خلاله وتلتزم بتطبيق التشريعات والقوانين التي تهم العاملين.

IV. العوامل الاقتصادية:

للظروف الاقتصادية دور كبير في التأثير على التنظيمات الإدارية وعلى كفاءات هذه التنظيمات، إلا أن العلاقة بين الوحدات التنظيمية والظروف الاقتصادية هي علاقة قوية الأمر الذي يتطلب ضرورة القيام بدراسة الظروف والأوضاع الاقتصادية والعمل على تطوير استراتيجيات تساعد الإدارة على التصرف وعلى مواجهة هذه

الظروف، فإذا كانت الأوضاع الاقتصادية مزدهرة فإن ذلك يؤثر إيجابيا على التنظيم أما إذا كانت الظروف والأوضاع الاقتصادية في حالة ركود فإن ذلك يؤثر تأثيرا سلبيا على التنظيم، ففي وقت الازدهار والنمو الاقتصادي يكون حجم المال المتداول كبيرا وهذا يتطلب وضع استراتيجيات للتعامل مع هذه الأوضاع، أما إذا كانت الظروف في حالة تراجع أو ركود فإن ذلك يتطلب من الإدارة ضرورة اتخاذ إجراءات وتدابير معينة.

المبحث السادس : تنمية الموارد البشرية في الجزائر:

الجزائر على غرار الدول النامية تحاول أن تلحق بالدول المتقدمة والتطورات الهائلة التي تحدث في شتى المجالات بعدما أنهكتها قوى الاستغلال والتبعية، وبما أن الموارد البشرية تعتبر دعامة النظام الاقتصادي لأي بلد، وهي من عوامل الإنتاج الرئيسية، حيث تساهم هذه القوى على رسم سياسة رشيدة لتنمية هذه الموارد تنمية تتماشى مع خطط التنمية الشاملة، لذلك ترى هذه البلدان ضرورة التركيز على تنمية الموارد البشرية والاستفادة من قدراتها الإنتاجية.

ويرى " أحمد زكي" أن الاستفادة من الموارد البشرية في العالم العربي يرتبط بقيادة الجهات المسؤولة بعملية مسح شامل للقوى العاملة خصوصا من ناحية: (علي غربي واخرون : 2000، ص 198، 199) أ- حصر الإمكانيات المتاحة من الموارد البشرية في الوطن العربي (التخصصات، المستويات الفنية...الخ).

ب- التوظيف والتكامل بين النقص والزيادة في قوى العمل وتخصصاتها ومستوياتها الفنية والمهنية المختلفة على نطاق العالم العربي.

ج- التنسيق بين إمكانيات وجهود الأقطار العربية في تعبئة الموارد البشرية بما يزيد من حصيلتها ويرشد عملياتها.

ومن هنا يظهر دور إدارة الموارد البشرية والمتمثل في تخطيط القوى العاملة وتنميتها وحسن توزيعها واستغلالها استغلالا أمثل.

ويتمثل دور إدارة الموارد البشرية في الدول النامية في تحقيق الأهداف التالية : (مهدي حسن زويلف: 1998، ص 16، 18)

v تخطيط القوى العاملة :

فهذه الدول تمر بمرحلة هامة من مراحل تطويرها لتحقيق أهدافها، لذا فإن تحقيق هذه الأهداف يتطلب جهدا وعملا موجها لتخطيط النشاط الإنتاجي وحشد كافة الجهود والموارد البشرية لوضعها موضع التنفيذ، فالتخطيط القومي يمكن لها حشد مواردها البشرية لمقابلة الحاجات المتطورة التي تحتاجها الخطط التنموية من خلال توزيع القوى العاملة توزيعا عادلا في مختلف القطاعات الاقتصادية.

٧ الحفاظ على خير العلاقات العمالية أو علاقات للعمل :

من خلال العمل على تدعيم كل ما من شأنه تثبيت العلاقات الديمقراطية في العمل وتجنب كل ما من شأنه تعكير تلك العلاقات وتهيئة الإطارات المتفهمة لكافة القرارات والقوانين التي تضعها الدولة من أجل خلق علاقات إنسانية بين العمال.

٧ إيجاد نظم وسياسات تؤمن بإنسانية العامل والابتعاد عن كل ما يهينه :

والعمل على رفع الروح المعنوية للعامل عن طريق توفير شروط عمل تليق بكرامة الإنسان وإعطائه فرص متساوية لممارسة دوره في العملية الإنتاجية والإبداع.

٧ تنمية روح الالتزام بقواعد العمل :

وتشجيع وسائل النقد الذاتي، من خلال إيجاد طرق جديدة لتقييم كفاءة العاملين، و تقديم الحوافز المتعددة. لقد شهدت الجزائر تحولات كبيرة في مختلف مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية و من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من هذه التحولات لابد أن تكون هناك دعائم أساسية تركز عليها هذه العملية، واتسمت مرحلة المخططات التنموية في الجزائر (1967 ، 1990)، بتطلعات جسيمة جسدت مختلف المخططات بمجهود عالي معتبر، قصد تحقيق الأهداف المرسومة في مختلف القطاعات.

1 - مرحلة المخطط الثلاثي (1967 - 1969)

2 - مرحلة المخططين الرباعيين (1970 - 1980)

3 - مرحلة المخططين الخماسيين (1980 - 1990)

ورغم هذه التعديلات والتغيرات التي أجريت على طرق التسيير، حيث انتقلت من نظام رأسمالي موروث إلى التسيير الذاتي إلى التسيير الاشتراكي للمؤسسات إلى استقلالية المؤسسة ثم اقتصاد السوق، إلا أنه رغم ذلك لم تستعمل أي طريقة لتطوير التنظيمات ومساعدة العمال والمسيرين على مسايرة هذه التغيرات.

ويرى "بوفلجة غيات" أن السلطات كانت تعتمد على الهياكل الحزبية، التي استغلت الإصلاحات لأهداف سياسية دعائية، وقد اعتمد المسؤولون الحزبيون على الخطاب الإيديولوجي والعاطفي، وغيرها من الطرق العقيمة واللاعلمية لتقديم التغيرات في طرق الإدارة والتسيير وهو ما يشرح فشل كثير من المشاريع التي تتدخل فيها الأحزاب السياسية كبديل لأهل العلم والاختصاص سواء من حيث الإعداد أو الشرح أو التنفيذ ". (غيات بوفلجة: 2004، ص 204، 205)

فالملاحظ أن التغيرات والتحولات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها الجزائر لم يصاحبها تحول بنفس المستوى في تنمية مواردها البشرية، إذ ركزت الحكومات المتعاقبة على توفير التجهيزات الأساسية القاعدية

وأهملت تنمية الموارد البشرية وتكوينها وهذا ما نتج عنه وجود اختلال كبير بين تطور النواحي المادية في عملية التنمية والنواحي الإنسانية.

المبحث السابع: مداخل تنمية الموارد البشرية:

إذا كان مفهوم تنمية الموارد البشرية هو المدخل الحقيقي لخلق الميزة التنافسية لأي مؤسسة، وإذا كانت هناك خصائص وصفات مرغوب توافرها في الموارد البشرية حتى تحقق مساهماتها الإيجابية في خلق تلك الميزة فإن التساؤل يثور حول كيفية تكوين تلك الخصائص المرغوبة. إن أغلب تلك الخصائص والصفات الإيجابية المطلوب توافرها في المورد البشري تكون عادة مكتسبة من البيئة الاجتماعية والحضارية التي يعيشها الإنسان . وبالتالي فإن اكتساب المورد البشري الخصائص والصفات المستهدفة تتحقق من خلال أساليب وأليات يمكن إخضاعها جميعا على أساس الاختيار الصحيح للمدخل الذي سوف تتبنى عليه عملية تنمية الموارد البشرية . ومن بين أهم تلك المداخل نجد مدخل سلسلة المقدرات (المعرفة المهارة، الاستعدادات) ومدخل تصميم العمل.

1. مدخل سلسلة المقدرات:

يشكل الجهد الإنساني أحد الموارد المتاحة في المؤسسة، بحيث تتشكل هذه الجهود من مهارات ومعارف ودوافع تساعد في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة (Jacques Igalensm. 2000. Np 109)، لذلك أصبحت المؤسسات العصرية تولي أهمية كبرى للمقدرات الفردية (المهارات والمعرفة) في الموارد البشرية العاملة عندها، إلى أن تلك الأهمية لا تنحصر في عملية تنمية تلك القدرات بل الاهتمام أيضا بتخطيطها واكتسابها واستخدامها بحيث تشكل تلك الخطوات مجتمعة ما يسمى بسلسلة المهارات والمعرفة في المؤسسات (سلسلة المقدرات) و فيما يأتي توضيح مختصر لتلك الخطوات.

1- تخطيط المهارات و المعرفة:

تبدل العديد من المؤسسات الجهد في سبيل تخطيط الجوانب الكمية والكيفية أو النوعية لهذه المهارات والمعرفة، وغالبا ما يتمثل الإجراء المتبع في هذا الشأن في تقدير الاحتياجات المستقبلية، ثم مقارنتها بالموقف الحالي في المؤسسة، وتكون النتيجة وجود فجوة في المهارات والمعرفة التي تحاول المؤسسة سدها، وعادة ما يتم ترجمة هذه الفجوة على أساس العدد المطلوب تعيينه والمجالات التي تحتاج لهذا العدد. وقد يأخذ الشكل الأكثر تعقيدا لتخطيط المهارات في حساباته الحراك الداخلي في المؤسسة، مثل انتقال الأفراد من وظيفة إلى أخرى أو ترقية، وهذا المدخل يتطلب تخطيط فعال ونشط للمسارات الوظيفية داخل المؤسسة، أيضا قد يحتاج هذا المدخل إلى تحليل الخصائص الديموغرافية، لتحديد معدلات إنهاء الخدمة، ودوران العمل والحراك الداخلي. (راوية حسن: 2001، ص 247)

2- الحصول على المهارات و المعرفة :

إن عملية الحصول على المهارات و المعرفة تتم من خلال اللجوء إلى سوق العمل الخارجي و من بين التقنيات المستعملة في اكتساب تلك المهارات نجد طريقة استقطاب الأفراد جدد أو شراء خدمات استشارية ،أو التعاون مع المؤسسات أخرى و فيما يلي عرض بسيط لكل من هذه الأنواع:

- الاستقطاب :

إن نجاح عملية الاستقطاب تتبني على الشدة والحرص في مواكبة التطور والفعالية في البحث عن المترشح بين المؤهلين واستخدام التقنيات الحديثة والعادلة في عملية التصفية والاختيار. (Jean ,Marie: 1994. Np 75)

أما فيما يخص عملية الحصول على المهارات و العرفة التي تحتاجها المؤسسة فإنها تتم وفقا لإستراتيجيتين مختلفتين أولهما عملية الاستقطاب الخارجي لأفراد على درجة عالية من التعليم والخبرة ، ثانيهما تنمية المهارات والمعرفة داخليا بحيث تعتبر كوسيلة لدفع الأفراد للحصول على المستويات متقدمة وأعلى من المؤهلات ، وعادة تفضل المؤسسات الاعتماد على السوق العمل الداخلي، أما بعض المؤسسات فهي تستثمر مبالغ اقل في تأهيل الأفراد داخل المؤسسة، وبدلا من ذلك، تقوم بتقديم أجور وحوافز ومزايا تنافسية لجذب الأفراد المؤهلين من سوق العمل الخارجي . وبهذا تكون قد حملت تكلفة تدريبهم لشركات أو مؤسسات أخرى.(راوية حسن: 2001، ص247)

- شراء خدمات استشارية :

تلجأ المؤسسة في بعض الأحيان إلى الاستعانة ببعض الاستشاريين الخارجيين نظرا للمهارات و الخبرات المتخصصة التي يتمتعون بها وذلك من اجل إيجاد حلول جذرية لمشكلة معينة بحيث لا يكون هناك حاجة دائمة لهذه النوعية من المهارات والمعرفة بعد انقضاء المشكلة ومن الأمثلة على ذلك المراجع الخارجي والخبير المحاسب والمستشار الجبائي ومكاتب دراسات وغيرهم من الحالات الشبيهة.

- التعاون بين المؤسسات :

من النادر جدا أن نجد التعاون بين المؤسسات خاصة في ظل بيئة تنافسية، لكن كلما قلّة المنافسة بين هذه المؤسسات كلما كان التشابه والتكامل في مجال العمل وهو ما يساعد في توسيع قاعدة المهارات والمعرفة بينهما، فلقد أشارت بعض الدراسات إلى هناك بعض المزايا المتحققة نتيجة التعاون بين المؤسسات ومن أهمها نجد : التكامل في حجم الموارد، كذلك تنمية التسهيلات المشتركة للإنتاج ونظام المبيعات وأخيرا انخفاض تكاليف التبادلات .

3- تنمية المهارات والمعرفة :

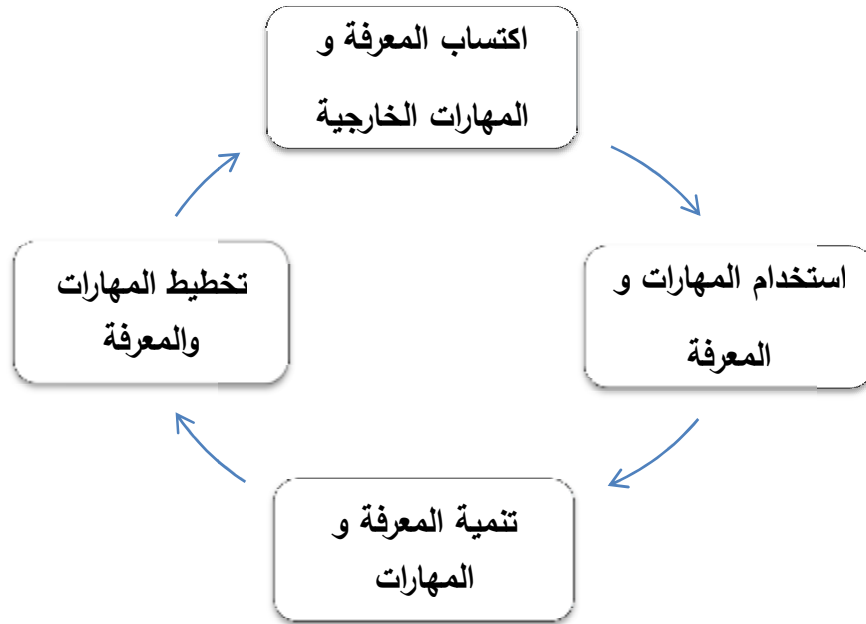
تتكون المهارات و المعرفة من بعض البرامج المخططة والأنشطة المنظمة ، مثل الأشكال المختلفة من التعلم غير الرسمي، وتدخل مجالات متعددة في هذه التنمية مثل تدريب الأفراد، التطوير الإداري، و تخطيط

المسارات الوظيفية، و برامج التدريب المهني، والأشكال الداخلية من التعاون مثل حلقات البحث العلمي، وجماعات العمل، دوائر الجودة. لذا فإن الخاصية الأساسية للتعلم، هي إحداث تغييرات دائمة نسبيا في السلوك ويعني هذا أن هناك أنواع من التعلم لا تعكس نفسها في سلوك الأفراد و لا تؤثر في السلوك المحتمل للتغيرات السلوكية في المستقبل و في الواقع أنه يمكن افتراض أن كل تنمية المهارات والمعرفة تتضمن عملية تعلم، الذي يعرف على أنه العمليات التي تؤدي إلى تغيير واحد أو أكثر من الأبعاد التالية : المعرفة المهارات، الاتجاهات. لذلك لا بد من تصنيف برامج تنمية المهارات و المعرفة حتى تتضح مدى درجة المشاركة في هذه البرامج وتزداد إمكانية الحكم و التفارقة على أنشطة التعلم الفعالة وغير الفعالة .

4- استخدام المقدرات (توظيف المهارات والمعرفة) :

تمثل آخر خطوة من خطوات سلسلة المقدرات بحيث من خلالها تقوم المؤسسة بجني ثمار جهودها في مجال التدريب و إكساب المهارة أما السؤال الواجب على المؤسسة أن تطرحه على نفسها يتمحور موضوعه عن المنفعة المحققة من هذه الجهود التدريبية المبذولة، إن الإجابة عن هذا السؤال لا تتم بصفة مباشرة بل تتجه بنا مباشرة إلى أبعاد توظيف واستخدام المقدرات بحيث لا يمكن استخدام المهارات والمعرفة والاستعدادات بمعزل عن الهياكل، والعمليات التي تعمل في إطارها أو من خلالها، بمعنى آخر أن هذه الهياكل و لعمليات تحدد الإطار الذي يحكم استخدام وتوظيف هذه المهارات والمعرفة بصورة فعالة ويرتبط هذا الكلام بمجال أكثر شمولاً وهو قضية تقسيم العمل أي أن كل مؤسسة تحاول أن تجد الطريقة المثلى لاستخدام وتوظيف مهارات ومعرفة مواردها البشرية ، وفقا لبعض الأهداف أو المعايير التي تحددها. (راوية حسن: 2001، ص 253)

الشكل رقم (10) : سلسلة المقدرات.



المصدر : (راوية حسن: 2001، ص 246)

II. مدخل تصميم العمل :

لا يمكن اعتبار سلسلة المقدرات المدخل الوحيد في تنمية الموارد البشرية بل ينبغي الإشارة إلى أن العمل وبصفة اصح الطريقة التي يتم بها تصميم العمل ذات تأثير كبير على طبيعة الموارد البشرية في المؤسسة، وعليه عند القيام بعملية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة ينبغي الأخذ بتصميم العمل كأحد أهم المداخل في تحقيق تنمية فعالة، وسوف نبين تلك الأهمية من خلال دراسة علاقة تصميم العمل والأداء التنظيمي والتعرف على الاستخدام الأمثل للموارد البشرية .

1- علاقة تصميم العمل و الأداء التنظيمي :

إن عملية تصميم العمل تمثل العامل المهم في الوظيفة و بالخصوص فيما يتعلق بالكفاءة المطلوبة، بحيث إن نجاح عملية الاستقطاب أو ترقية ترجع إلى الطريقة التي صمم بها العمل لذلك يجب أن تكون هناك معلومات كاملة و هادفة، كما يجب أن يكون تصميم العمل ممثل للواقع وهنا ما يشير إلى أهمية تحليل المعقم للوظائف. (Jean-Marie. 1994. Np 154)

أما فيما يخص تحقيق الفعالية التنظيمية فانه تتم وفق تحسين أو إعادة تصميم العمل والوظائف وفيما يخص بناء فعالية الأداء البشري فإنها تتم وفق الاستخدام الرشيد والعقلاني للعناصر الآتية : (راوية حسن : 2001، ص 267، 269)

✓ العمل : وهو يمثل جوهر الأداء التنظيمي، وهو محصلة مجموع الأنشطة والعمليات التي يجب أدائها لتحقيق وإنجاز الأهداف التنظيمية .

✓ **هيكل أنظمة العمل** : أي الوسائل والمعايير والمعدات والبيئة التي قد تكون عاملا مساعدا وميسرا، أو عائقا ومقيدا للأداء ويجب تصميم أنظمة العمل كجزء متكامل من التصميم الأساسي للعمل.

✓ **الهيكل التنظيمي** : ويعني التقسيم الرأسي والأفقي للوظائف التنظيمية، لتحديد الدرجات المختلفة من التخصص والسيطرة والمسئولية . ويجب تنمية الهيكل التنظيمي بحيث يكون مرنا وقابل للتغيير عند تصميم العناصر الداخلية للعمل و عوامله الداخلية .

✓ **أنظمة الأفراد المساعدة** : وهي الاختيار والتدريب وغيره . وهي تمثل الوظائف والمهام التقليدية للأفراد والمطلوبة لتنمية والحفاظ على الأداء البشري في المؤسسة، ويجب أن تصمم هذه الأنظمة وفقا للعناصر الهامة للعمل و تنظيمه.

بالرغم من التحديات التي تقدمها العناصر السابقة للمؤسسة إلا انه لا يمكن حل عديد من المشاكل المتعلقة بالفعالية التنظيمية، دون الدخول بعمق في مجال تصميم وهيكل العمل ذاته، أي أن استخدام الموارد البشرية بكامل طاقاتها لا يمكن أن يتحقق دون تحسين تصميم العمل.

2- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية :

لقد جاء التركيز المنهجي على قدرات الإنسان من خلال أبحاث الاقتصادي الأمريكي " ثيدور شولتز" في الخمسينيات والستينيات عندما اكتشف على هامشها دور الخبرة والمهارة المكتسبة كعامل مستقل في نمو إنتاجية العمل، ومن اجل أن تتم عملية الاستغلال الأمثل للخبرات والمهارة ينبغي أن تكون هناك توزيع للوظائف في إطار تلك الخصائص، إلى أن الدراسات والأبحاث التي أجراها بعض الباحثين أظهرت انه هناك سوء في توزيع الوظائف مما يؤدي إلى ضياع تلك الطاقات وهو ما يفوت على المؤسسة فرصة الاستفادة من المواهب والخبرات التي تحتويها الطاقات البشرية عندها ولعل المثل الذي يمثل هذه الظاهرة أحسن تمثيل في المؤسسات العربية وخصوصا العمومية منها هو: << الرجل مناسب في المكان الغير المناسب >> وان دل هذا القول على شيء فانه يدل على الاستخدام اللاعقلاني أو بالأحرى عدم الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، وعدم استغلالها أحسن استغلال، ومن اجل تفادي تلك المواقف ينبغي على المؤسسة إيجاد حل جذري لذلك المشكل خاصة على المدى الطويل بحيث تفضل المؤسسة في مثل هذه المواقف التركيز على تحسين الاختيار وتخطيط المسار الوظيفي إلى أن المخرج الوحيد لمثل هذا النوع من المشاكل يكمن في إعادة تصميم العمل وذلك من خلال الاستعانة بالاستشاريين ذوي الخبرة و المعرفة في مثل هذه الأوضاع .

خلاصة الفصل:

لقد أدركت المؤسسات المعاصرة الأهمية الإستراتيجية لتنمية الموارد البشرية من أجل الارتقاء إلى مستوى الأداء المتميز للعاملين ومن ثم للمؤسسة، من أجل المحافظة على بقائها وتطويرها، خاصة مع التحولات والتغيرات التي تشهدها المؤسسة.

وينطلق هذا الاهتمام المتزايد بتنمية الموارد البشرية من الاعتراف بأهمية الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في خلق وتنمية القدرات التنافسية للمؤسسات، وفي تطوير وابتكار السلع والخدمات وتفعيل الاستخدام الكفاء للتقنيات والموارد المتاحة للمؤسسات.

إن تنمية الموارد البشرية تعتبر الوسيلة الفعالة التي تستخدمها المؤسسة لتحقيق الاستفادة الكاملة من الموارد البشرية، حيث يهدف بصورة أساسية إلى التطوير والتحسين المستمر في معارف ومهارات وقدرات الأفراد بالشكل الذي يضمن تضيق الفجوة بين معارف ومهارات وقدرات الأفراد وبين متطلبات الوظائف في المؤسسة. إن المؤسسات التي استطاعت أن تحقق أهدافها بفعالية وكفاءة عالية هي تلك التي أعطت لتنمية مواردها البشرية أهمية قصوى، وما ينطبق على المؤسسات ينطبق على الأفراد أيضا، حيث أصبح كل موظف مطالب أن يرى ويكتشف طبيعة التطور للوظائف والمهام، وأن يعمل على التعامل معها واستيعابها، وتطوير قدراته ومعارفه واتجاهاته بما ينسجم مع ضرورتها واشتراطاتها، وأن يعمل على التجديد المستمر مع تجديدها وتغييرها، وإلا فإنه سيواجه أزمة تكييفية قد تنتهي إلى تخلفه ولفظه، وتمثل تنمية الموارد البشرية المدخل الأساسي الذي يساعد على تحقيق ذلك.

تعتبر تنمية الموارد البشرية مطلبا أساسيا لبقاء وتطوير المؤسسات على اختلاف أنواعها، فتنمية الموارد البشرية تفرضها التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات، وما لم يكن لدى المؤسسات الاستعداد للتجاوب مع تلك التغيرات من إتباع استراتيجيات تواكب متطلبات التغيير والتطوير، والتي من أهمها تنمية مواردها البشرية فإن مصيرها الزوال. ومن هنا فإن الاستثمار في مجال تنمية الموارد البشرية يعتبر ضرورة لامناص منها للمحافظة على استمرارية المؤسسة، وهذا ما سنتناوله في الفصل الموالي.

تمهيد:

بعدما تناولنا في الفصول السابقة المفاهيم المتعلقة بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتنمية الموارد البشرية سوف نحاول في هذا الفصل تجسيد ما طرح من أهداف وما أثارته الإشكالية من قضايا وتساؤلات تحتاج إلى التحقق الإمبريقي.

ونتطرق في هذا الفصل المعنون بمنهجية البحث وعرض النتائج وتحليلها إلى النقاط التالية : مجال الدراسة ، الأدوات البحثية والعينة.

1. مجالات الدراسة

1. المجال الجغرافي (المكاني) :

أنشئت المديرية الولائية للاتصالات بالمسيلة عام 2003 أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين بريد الجزائر و اتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات وقد دخلت رسمياً في سوق العمل في 1 يناير 2003، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية وهي تابعة إلى المديرية الإقليمية للاتصالات بولاية سطيف و التي بدورها تتبع إلى المديرية العامة في العاصمة الجزائر.

- **الموقع الجغرافي لميدان الدراسة :** تقع مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة وبالضبط في الحي الإداري يحدها جنوبا : دار المالية ، وشمالا : مديرية التجهيزات العمرانية ، وشرقا : الصندوق الوطني للتعاوض الفلاحي .

- الموارد البشرية بالمديرية العملية

أما عن الموارد البشرية بها فهي تشغل 268 عاملا حيث يقسمون إلى ثلاثة فئات و هي:

إطارات، أعوان تحكم، و أعوان التنفيذ و هم موزعون حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02) : عدد وتوزيع الموارد البشرية في المديرية العملية للاتصالات بالمسيلة

النسبة %	العدد	المستوى
18%	49	الإطارات
13%	35	أعوان التحكم
69%	184	أعوان التنفيذ
100%	268	المجموع

المصدر : مصلحة المستخدمين بالمديرية العملية للاتصالات الجزائر بالمسيلة، إحصائيات سبتمبر 2014

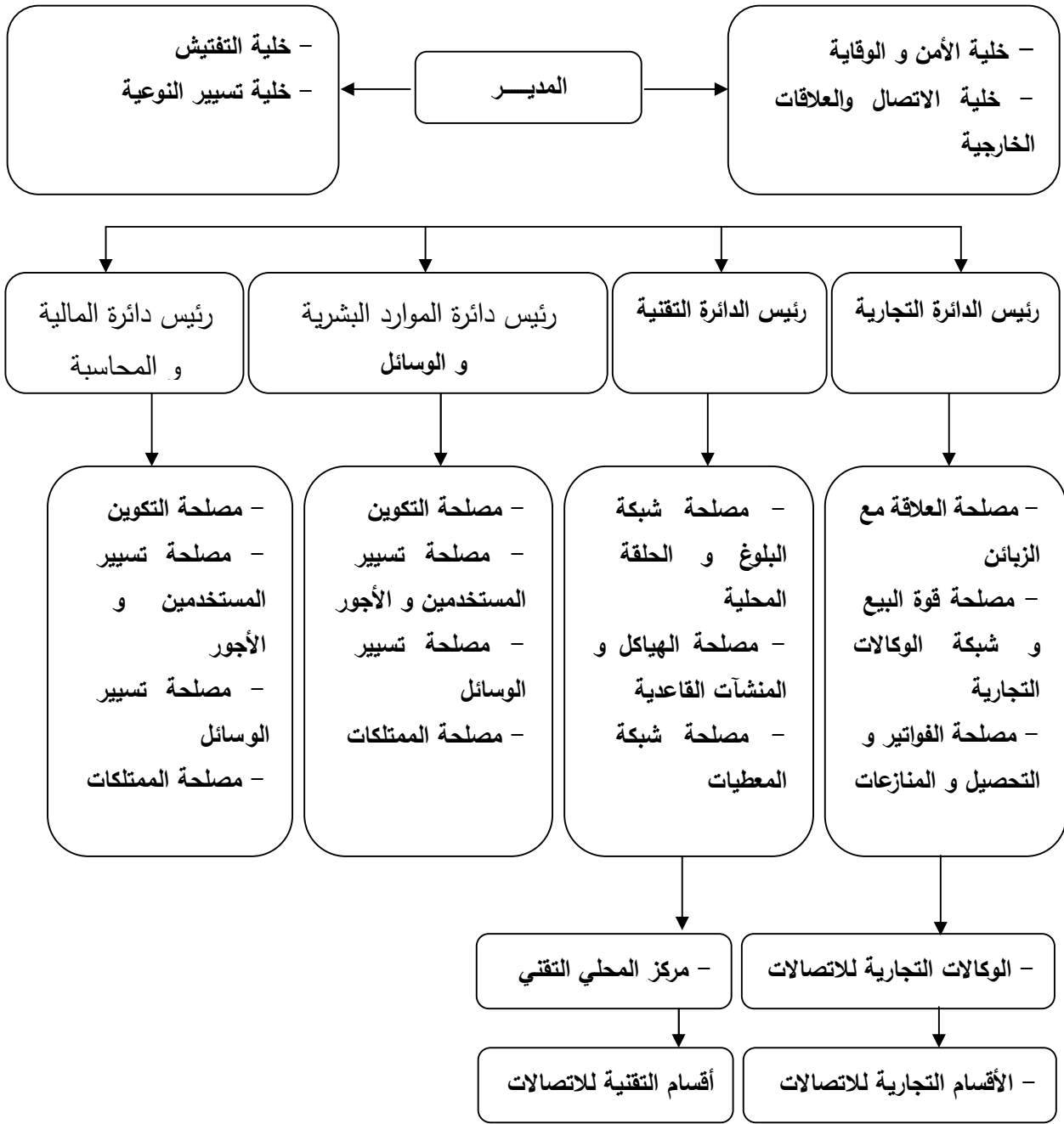
- المهام الرئيسية

- يمكن حصر مهام المديرية العملية للاتصالات الجزائر بالمسيلة في النقاط التالية :
- رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80% .
- تركيب و توسيع الشبكة الهاتفية في الولاية و زيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي.
- زيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL .
- إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية.
- تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترانت) وتزويدها بالتجهيزات التي تستخدم في نقل المعطيات (استقبال وإرسال) مثل الخطوط الخاصة spécialisée liaison.
- تزويد المديرية الإقليمية والجهوية بالإحصائيات الأسبوعية والشهرية و لسنوية وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية.

- الهيكل التنظيمي و المصالح المختلفة

بعد شهر جوان 2010 تم تغيير الصيغة الاسمية للوحدة العملية و أصبحت تسمى بالمديرية العملية للاتصالات، إذ أصبحت مستقلة ماليا عن المديرية الإقليمية بسطيف وتغير الهيكل التنظيمي لها كما هو موضح من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (10) : الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالب من خلال تعليمة مصلحيه، الصادرة بتاريخ 25 - 07 - 2010 ، عن المديرية المركزية للموارد البشرية متعلقة بالمهام و المسؤوليات الهياكل الإقليمية للاتصالات الجزائر

2. المجال الزمني:

لقد تم إجراء الدراسة وفقا لثلاثة مراحل زمنية، وذلك وفقا للإجراءات المتعلقة بالجانب النظري والميداني للبحث، فتمثلت المرحلة الأولى في تحديد موضوع البحث وإثارة المشكلة وصياغة الفروض، وقد امتدت من 25 جانفي إلى 05 مارس 2015.

أما المرحلة الثانية فقد شملت جمع الزاد النظري حول الظاهرة، التي تم تحديدها من المرحلة السابقة كموضوع للدراسة، وشملت العملية مرحلة زمنية امتدت من 15 مارس إلى 13 أبريل.

أما المرحلة الثالثة، فبعد تحديد الإشكالية وصياغة الفروض، تم تصميم استمارة الاستبيان المتعلقة بالموضوع وذلك وفقا للإشكالية وفروض الدراسة، حيث انقسمت بدورها إلى مرحلتين، شملت المرحلة الأولى جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيان واسترجاعه حيث تمت العملية في 06 - 05 - 2015، أما المرحلة الثانية فامتدت من 09 ماي إلى 15 ماي 2015 حيث تم توزيع الاستمارات وجمعها ووضع المعطيات الناتجة عن الفرز في جداول ومن ثم تحليلها.

II. المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة :

1. المنهج :

للإجابة على إشكالية بحثنا و إثبات صحة أو نفي الفرضيات الموضوعية ،اعتمدنا في معالجتنا لهذا الموضوع على المنهج الوصفي ويعرف على انه : " أسلوب من أساليب التحليل والمركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية ". (عبيدات محمد وآخرون : 1999، ص 04) ، حيث سمح لنا المنهج الوصفي بتقديم المفاهيم و التعاريف المتعلقة بمتغيرات البحث ووضعه في إطاره النظري.

2. أدوات وتقنيات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة :

- المقابلة : تعتبر المقابلة إحدى أهم أدوات جمع المعلومات ، وتعرف على أنها : " مواجهة بين الباحث والمبجوثين لتحقيق هدف محدد وهو جمع البيانات المراد جمعها عن موضوع البحث " (رشيد زرواتي : 2007 ، ص 247)، وقد استخدمنا هذا النوع في المراحل الأولى من الدراسة " المرحلة الاستطلاعية " ، وكان الهدف منها التعرف أكثر على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة، وذلك من أجل ضبط فروض الدراسة أكثر وجمع المعلومات بهدف بناء أداة البحث (الاستبيان)، وقد كانت هذه المقابلة مع مسؤول الموارد البشرية .

- **الملاحظة :** عرفها رشيد زرواتي بأنها " وسيلة يستخدمها الباحث في جمع المعلومات عن الظاهرة المدروسة، على أن يتبع منهاجاً محدداً يعينه في ملاحظته بهدف المعرفة "" (رشيد زرواتي : 2007 ، ص 257) حيث تعتبر بمثابة نقطة البداية لكل باحث ، وذلك من خلال مساهمتها في الحصول على البيانات التي لا يمكن للباحث الحصول عليها من خلال الأدوات الأخرى.

- **الاستمارة :** تعتبر من أدوات البحث الشائعة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة، وقد استخدمنا أداة الاستمارة كأداة رئيسية في البحث كونها " تساعد الباحث في جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، وتوفر كثيراً من الوقت والجهد وتساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع درجة الثبات ودقة النتائج ". (محمد عبد الحميد : 2000 ، ص 106)

وقد تم صياغة أسئلة الاستمارة بشكل يعكس مضامين الإشكالية والفرضيات وقد تضمنت 29 سؤالاً موزعة على أربعة محاور .

- **المحور الأول :** تضمن المعلومات الشخصية للمبحوثين وتحتوي على خمسة أسئلة .

- **المحور الثاني :** تضمن أسئلة حول الفرضية الأولى والتي تمحورت حول استخدام الحاسب الآلي في تضمين العملية التكوينية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ، حيث يحتوي على 10 أسئلة من السؤال 06 إلى السؤال 15 .

- **المحور الثالث :** المتعلق بمساهمة شبكة الانترنت والانترانت في تثمين العملية التوظيفية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ، ولقد ضم 07 أسئلة من السؤال 16 إلى السؤال 22 .

- **المحور الرابع :** تضمن أسئلة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة ، ولقد احتوى على 07 أسئلة من السؤال 23 إلى السؤال 29 .

3- المعالجة الإحصائية :

المقصود بالمعالجة الإحصائية، إخضاع البيانات المتحصل عليها والمتعلقة بالمؤشرات التي تم اعتمادها لقياس الظاهرة.

أما المقاييس التي تم اعتمادها والتي تم حسابها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية SPSS، فهي كاي تربيع، والذي من خلاله تم تقدير مسافات التأثير عن طريق القيمة المعنوية، أو قيمة الدلالة على قوة ومسافة التأثير، حيث أنه كلما كانت ألفا وهي 0.05 والتي تعبر على نسبة الخطأ المقدرة بـ 05 % أكبر من القيمة المعنوية كان التأثير موجوداً بقيم متفاوتة، حسب قيمة البعد

عن قيمة الخطأ، وذلك على نحو مفاده أن القيمة المعنوية إذا كانت أصغر من قيمة الخطأ فالتأثير كبير، وإذا كانت أصغر بقليل فإن التأثير متوسط، أما إذا كانت أكبر فالتأثير ضعيف وتوجد متغيرات أخرى تؤثر على الظاهرة أكثر من المتغير، معتمداً في ذلك على التوزيع الطبيعي للقيمة والذي نحدد وفقها المساحة التي تحتلها القيمة بالنسبة للمساحة التي تحتلها قيمة الخطأ في التوزيع. (سعد زغول: 2003 ، ص 114)

III. العينة وطريقة اختيارها من مجتمع البحث:

إن اختيار العينة في الدراسات الميدانية إحدى أهم الدعائم الأساسية للبحث العلمي عامة والبحث الاجتماعي خاصة، لذلك تتطلب دراسة ظاهرة أو مشكلة ما توفر معلومات و بيانات ليتمكن الباحث من اتخاذ قرار حكم مناسب حيالها، وإن التحديد الواضح لمجتمع الدراسة والذي يقصد به جميع العناصر أو المفردات التي يدرسها الباحث أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع من خلال أسلوب المسح الشامل أو أسلوب العينة وتعرف العينة على أنها: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية و هي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية. (رشيد زرواتي: 2007، ص 258)

وبخصوص العينة فقد تم الاعتماد على العينة العينة الاحتمالية العشوائية البسيطة، التي تعرف على أنها: " المساواة بين احتمالات الاختيار لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي، ومنع الباحث من جعل النتائج متحيزة ومتأثرة في اختيار الوحدات ". (صلاح الدين شروخ : 2003 ، ص 27)، فطبيعة الموضوع تفرض اختيار هذا النوع من العينة، كما أن متغير تنمية الموارد البشرية لا ينحصر على طبقة وأخرى، فالمورد البشري موجود في جميع الطبقات، كما أن طبيعة الموضوع تفرض استخدام العينة العشوائية البسيطة.

ومن أجل ذلك فإن الباحث يستطيع دراسة عينة في هذا الكل لتفي بأغراض البحث، وفي هذا الإطار يتكون مجتمع البحث من 268 موظفاً في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، والموزعين على مختلف المستويات التنظيمية والفروع المكونة للمؤسسة كتنظيم، ووفقاً لما سبق تم توزيع 54 مفردة وهي المفردات المكونة للعينة من مجتمع البحث الأصلي، علماً أنه تم تحديد العينة من مجتمع البحث الأصلي وفقاً لنسبة تمثيلية قدرها 20%، بعد توزيع الاستمارة على المبحوثين تم استرجاع 47 استمارة والتي مثلت نسبة 17.53% من مجتمع البحث الأصلي.

IV. عرض وتحليل النتائج :

1- خصائص العينة:

تشكل الخصائص الديموغرافية المدخل المناسب لمعرفة عناصر ومكونات مجتمع الدراسة، وذلك من خلال التحديد الكمي لخصائصها، الشيء الذي مكننا من دراسة وتحليل المعطيات التي نجمعها حول فرضيات الدراسة، لذلك كان هذا المحور يتكون من 05 أسئلة تدور في معظمها حول الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الرتبة المهنية، وهذا ما يسمح لنا بالتعرف أكثر على خصائص العينة و تركيبها وأبعادها الاجتماعية والنفسية لتسهيل عملية معالجة تساؤلات الدراسة بشكل جيد.

الجدول رقم (03) : يوضح الخصائص الشخصية والاجتماعية للمبحوثين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

الرتبة المهنية		الخبرة			المستوى التعليمي			السن			الجنس			
20	التكرار	إطار	15	التكرار	أقل من 5 سنوات	10	التكرار	ثانوي	17	التكرار	أقل من 25 سنة	30	التكرار	نكر
%43	%		32	%		%21	%		%36	%				
19	التكرار	عون تحكم	12	التكرار	10 - 5	15	التكرار	تقني سامي	12	التكرار	30 - 26	%64	النسبة المئوية	
%40	%		26	%		%32	%		%26	%				
8	التكرار	عون تنفيذ	11	التكرار	15 - 11	22	التكرار	دراسات عليا	4	التكرار	35 - 31	17	التكرار	
%17	%		23	%					%8	%				
			9	التكرار					10	التكرار				40 - 36
			19	%					10	التكرار				41 سنة فأكثر
%47	%	47	%	%47	%	%21	%	%36	النسبة المئوية					
47	التكرار	المجموع	47	التكرار	المجموع	47	التكرار	المجموع	47	التكرار	المجموع	47	التكرار	المجموع
100	%		100	%		100	%		100	%		100	%	

الجنس والسن :

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 36 % من المبحوثين ضمن الفئة العمرية أقل من 25 سنة، تليها نسبة 26 % في الفئة العمرية 26 - 30 ، ثم نسبة 21 % في الفئة العمرية 41 سنة فأكثر، ثم تليها نسبة 9 % في الفئة العمرية 36 - 40 ، وأخيرا 8 % ضمن الفئة العمرية 31 - 35 .
كما نجد أن معظم الموظفين من جنس الذكور وتقدر نسبتهم بـ 64 % موزعين على فئات عمرية مختلفة، أما الإناث فنسبتهم تقدر بـ 26 % .

إن طبيعة العمل في المؤسسة مجال الدراسة - اتصالات الجزائر - هي التي تفرض هذا الوضع من التقسيم، خاصة من حيث الجنس إذ نجد نسبة الإناث أقل من نسبة الذكور ، والسبب الثاني وراء ذلك عدم اقتحام المرأة للعمل إلا في السنوات الأخيرة .

كذلك معظم الموظفين ينتمون إلى الفئات الشابة، يرجع إلى ما تستدعيه الوظيفة من كفاءات شابة ومؤهلة ومدربة تدريباً جيداً من أجل مواكبة التطور الحاصل على الساحة، كذلك حرص المؤسسة على استقطاب الكفاءات الشابة خاصة الجامعيين.

المستوى التعليمي :

يوضح لنا الجدول أعلاه بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي أن نسبة 47 % من المبحوثين هم من ذوي مستوى الدراسات العليا، ثم نجد نسبة 32 % من مستوى تقني سامي، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 21 % هم من يملكون مستوى ثانوي، ومن خلال هذه النسب الإحصائية يتضح لنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد بالدرجة الأولى على الأفراد ذوي الدراسات العليا، ثم يليه حاملي شهادات تقني سامي، وأخيراً حاملي شهادات الثانوي، وهذا راجع إلى طبيعة العمل التي تتطلب مؤهلات الدراسات العليا بنسبة كبيرة، كما أن العمل ببرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب أفراد ذوي قدرات علمية، كما أن المؤسسة تسعى إلى استقطاب الجامعيين من ذوي الكفاءات والمهارات، خاصة في ظل التطور التكنولوجي المستمر كالمنافسة الحادة من المتعاملين الآخرين.

الخبرة (الأقدمية) :

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة تمثلها الفئة الثانية الأولى أقل من 5 سنوات بـ 32 %، وفي المقابل نجد أن أصغر نسبة تمثلها فئة 16 سنة فأكثر بنسبة 19 % ، أما الفئة الثالثة من 5 - 10 فتمثله بنسبة 26 % ، وأخيراً 23 % للفئة 11 - 15 سنة .

ويرجع كل هذا إلى عدة عوامل مرتبطة منها : حداثة المؤسسة فهي قد أنشأت سنة 1993 بانفصالها عن البريد والواصلات، غير أننا نجد هناك من له أقدمية في المؤسسة تفوق عمر المؤسسة نفسها وهذا يشمل سنوات العمل قبل انفصالها عن المؤسسة الأم.

ويعود السبب في كون أعلى نسبة من الموظفين ينتمون إلى الفئة أقل من 5 سنوات إلى التطور التكنولوجي الحاصل على الساحة بالمنافسة مما يفرض على المؤسسة استقطاب موارد بشرية وكفاءات مؤهلة وواكبة للتطور.

وما نستنتجه من الجدول أن المؤسسة تسعى إلى استقطاب موارد جديدة، غير أن هذا لا يمنعها من الاحتفاظ بأكبر قدر ممكن من الموظفين من ذوي الأقدمية .

الرتبة المهنية :

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين موزعين حسب الفئات المهنية كالتالي : 43% إيطارات، ونسبة 40% تمثل أعوان التحكم، أما النسبة المتبقية 17% فتمثل أعوان التنفيذ.

2- تحليل جداول الفرضية الأولى :

الجدول رقم (04) : يوضح استخدام الحاسب الآلي في تنمية الموارد البشرية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	استخدامات الحاسوب
15%	7	الأرشفة
32%	15	الحوسبة
53%	25	التكوين
100%	47	

تمثل هذه المعطيات للجدول أعلاه إمكانية تنمية الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر من خلال استخدام الحاسب الآلي (الكمبيوتر)، حيث نجد أن نسبة 53 % يستخدمون الحاسب الآلي من أجل التكوين، كما نجد نسبة 32 % اقروا أن الحاسب الآلي يستخدم في الحوسبة، أما نسبة 15 % يرون أن الحاسب الآلي يستخدم في الأرشفة .

من خلال المعطيات المأخوذة من الجدول يتضح لنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم بالعملية التكوينية، التي بدورها تساعد في تنمية الموارد البشرية من خلال تنمية مهاراتهم وقدراتهم في أداء أعمالهم مما يحسن من مستوى أدائهم، كذلك نجد ما أكد عليه " اوغبرن وليام " حيث أقر بان التنمية لا تتحقق إلا من خلال بناء قاعدة متينة وتكنولوجيا عالية ومتخصصة"، وقد اقر لنا بعض الخبراء بالمؤسسة أن هناك فئت تمثل الجيل الجديد وهم الشباب الذي يستطيع مسايرة هذا النمط من التكوين بحكم الاحتكاك مع هذه التكنولوجيات الحديثة، أما فيما يخص المبحوثين الذين يرون أن الحاسب الآلي يستخدم في الحوسبة وهذا ارجع إلى خصائصه المتميزة مثل السرعة كما انه يساعد الموظف على اكتشاف الأخطاء وتصحيحه، أما فيما يخص الأرشفة فقد نالت النسبة الأضعف، وهذا راجع إلى أن إدارة الموارد البشرية تعتمد على نظام خاص يسمح لها بالحصول على المعلومات الدقيقة والكافية، وهذا ما يؤدي إلى التخلي عن الأرشفة في أداء أعمالها.

الجدول رقم (05) : يوضح دور استخدام الحاسب الآلي في فعالية العملية التكوينية بمؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
49%	23	تطوير المهارات	نعم
21%	10	تحكم في تكنولوجيا	
30%	14	تحكم في أداء العمل	
100%	47	المجموع	

يوضح لنا الجدول استخدام الحاسب الآلي ودوره في تفعيل العملية التكوينية بمؤسسة اتصالات الجزائر، حيث سجلت نسبة 49 % من المبحوثين الذين يعتبرون أن استخدام المؤسسة للحاسب الآلي في عملية التكوين مكنهم من تطوير مهاراتهم، أما نسبة 30 % فيرون انه ساعد في التحكم في أداء العمل، أما نسبة 21 % فيعتبرون أنها ساعدت على التحكم في التكنولوجيا.

يعتبر الحاسب الآلي احد أهم الوسائل التي تستعملها المؤسسات لتسيير شؤونها ونشاطاتها وتلبية مختلف احتياجاتها لتسهيل سيرورة العمل وحل المشاكل، ومن اجل تنمية الموارد البشرية قامت مؤسسة اتصالات الجزائر قامت باستخدام الحاسب الآلي لتطوير مهارات الأفراد من اجل تحسبن أدائهم للمهام، وتمكينهم من التحكم في التكنولوجيا وكذلك التحكم في الأداء.

ومن خلال النتائج الكمية المتحصل عليها من الجدول أعلاه تبين لنا أن أغلبية المبحوثين يعتبرون العمل باستخدام الحاسب الآلي هو أمر جيد ويعمل بدوره على تطوير المهارات وهذا ما عبرت عليه نسبة 49 % ، مما ينعكس ايجابيا على تنمية المهارات والمعارف، كما نجد أن هناك من يرون انه يساعد على التحكم في الأداء اثنا أداء أعمالهم، وكذلك هناك من يرى انه ساعدهم في التحكم في التكنولوجيا.

الجدول رقم (06) : استخدام الحاسب الآلي في عملية التكوين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	استخدام الحاسب	
17%	8	قلص من المدة الزمنية للتكوين	نعم
40%	19	قلص الجهد (كالسفر)	
13%	6	قلص من النفقات	
100%	33	المجموع	

تشير المعطيات الإحصائية لهذا الجدول فيما يخص استخدام الحاسب الآلي في عملية التكوين، حيث يرى اغلب المبحوثين الذين أجابو بنعم والمقدين بنسبة 40 % انه قلص من الجهد، فيما نجد نسبة 17 % يرون انه ساعد في تقليص المدة الزمنية للتكوين، وأخيرا نسبة 13 % يرون انه ساهم في تقليص النفقات. ومن خلال النتائج الكمية المتحصل عليها من الجدول تبين لنا أن المبحوثين يعتبرون أن العمل باستخدام الحاسب الآلي هو أمر جيد وهو بدوره يعمل على تقليص الجهد وهذا ما عبرت عليه نسبة 40 % وهناك من أقر بأنه يساعد على تقليص المدة الزمنية للتكوين، وترى فئة أخرى من المبحوثين انه يساعد على تقليص النفقات، هذا كله ينعكس ايجابيا على تنمية المهارات والمعارف للعمال، حيث يؤدي استخدام الحاسب الآلي إلى ربح الوقت من خلال تقليص المدة الزمنية للتكوين، وكذلك القضاء على عوائق إجراءات التكوين القديمة من بذل جهد مثل السفر، وكذلك ساعد في تقليل النفقات التي تؤثر على المؤسسات بنسبة كبيرة، حيث كانت تتكلف بمصاريف التكوين من إقامة واكل وتطير.

الجدول رقم (07) : يوضح دور طريقة تقديم المحتوى التكويني على التكوين الالكتروني بمؤسسة اتصالات الجزائر.

القيمة المعنوية	درجة الخطأ	درجة الحرية	ك المحسوبة	استخدام الحاسب			تقديم التكوين
				نعم	لا	المجموع	
0.00	0.05	2	26.13	17	0	17	الانترنت
				%36	%0	%36	
				22	6	16	الانترنت/الاكسترنات
				%47	%13	%34	
				8	8	0	البريد الالكتروني
				%17	%17	%0	
				47	14	33	المجموع
				%100	%30	%70	

من القراءة الإحصائية لبيانات الجدول تم تسجيل 70 % من المبحوثين الذين صرحوا بأنه تم استخدام الحاسب الآلي في عملية التكوين، حيث يرى 36% بأنه تم تقديم التكوين عن طرق الانترنت، فيما نجد 34% صرحوا بأنه يتم عن طريق الانترنت والاكسترنات، وهذا ما نلاحظه في الجدول رقم ()، فيما نجد نسبة 30 % صرحوا بان لا يتم تقديم التكوين بواسطة الحاسب الآلي.

وباستخدام برنامج SPSS نجد أن القيمة المعنوية المسجلة قدرها 0.00 وكاي المحسوبة قيمتها 26.13 وذلك عند هامش حرية قدره 2 ودرجة خطأ α قسمتها 0.05 وبما أن القيمة المعنوية اصغر من قيمة α هذا ما يجعل الباحث متأكد بنسبة 95 % بوجود علاقة بين متغير استخدام الحاسب وتقديم التكوين.

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد في تقديمها للتكوين على برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لان الحاسب الآلي له دور كبير في تقديم التكوين، وتكمن أهميته في تبادل المعلومات وهذا ما يزيد من سرعة تنفيذ الأعمال، كما أن الشبكات الالكترونية عبارة عن نظام مفتوح يؤثر و يتأثر بالبيئة والتغيرات الحاصلة، ونجد أن من أهم الوظائف التي تأثرت التكوين الالكتروني والذي يعتبر من أهم الأساليب التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر من اجل

تحقيق التميز، من خلال تقليص الجهد والنفقات وريح الوقت ، كما تساعد الشبكات في نشر وتبادل الخبرات والمعارف بين العمال من خلال السماح بتلقي البرامج التكوينية عن بعد، ولا ننسى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على نقل المعلومات والبيانات، مما يمكن المرسل والمستقبل من تبادل المعلومات التي تساعد على أداء الأعمال وذلك عن طريق الشبكات، حيث نجد أن "تايلور" أولى اهتمام كبير بالتكوين وذلك من خلال دراسته الحركة والزمن.

الجدول رقم (08) : يوضح دور أسلوب التكوين في تحديث المحتوى التكويني بمؤسسة اتصالات الجزائر.

القيمة المعنوية	درجة الخطأ	درجة الحرية	ك المحسوبة	تحديث التكوين		
				المجموع	لا	نعم
0.00	0.05	2	22.45	29	0	29
				%62	%0	%62
				14	0	14
				%30	%0	%30
				4	2	2
				%8	%4	%4
				47	2	45
				%100	%4	%96

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام سار نحو صنف نعم أي بنسبة 96% أي يمكن تحديث المحتوى التكويني عبر الحاسب الآلي، حيث سجلنا نسبة 62% لمن صرحوا بأن أسلوب التكوين يكون في شكل محاضرات، فيما صرحت فئة من المبحوثين بنسبة 30% بأن أسلوب التكوين يكون في شكل منشورات، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 4% اقروا بأنه يتم في شكل ندوات ومؤتمرات، أما نسبة 4% المتبقية يرون أن التكوين لا يتم عبر الحاسب الآلي.

وباستخدام برنامج SPSS نجد أن القيمة المعنوية المسجلة قدرها 0.00 و كاي المحسوبة قيمتها 22.45 وذلك عند هامش حرية 2 ودرجة خطأ α قيمتها 0.05 ، وبما أن القيمة المعنوية اصغر من قيمة α هذا ما يجعل الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود علاقة بين متغير تحديث التكوين وأسلوب التكوين.

إن لغة التكوين من خلال الحاسب الآلي لها دور كبير في تحديث المحتوى التكويني، مما يحفظها من التلف، ويمكن له أيضا حماية المعلومات والبيانات من التلف من خلال القدرة العالية على التخزين، إن

التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات الهائلة التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة، والتغيرات المستمرة التي تحدث سواء في سوق العمل أو فيما يخص المنافسة مع باقي المؤسسات تفرض عليها مواكبة هذه التطورات والتغيرات، خاصة فيما يخص الموارد البشرية التي تعتبر أساس تطور المنظمات وبقائها، لهذا لا بد على أي مؤسسة إعداد برامج تكوينية بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما اجل تنمية مواردها وضمان بقائها.

الجدول رقم (09) : يوضح دور أسلوب التكوين في تغيير طريقة العمل بعد استخدام الحاسب الآلي بمؤسسة اتصالات الجزائر.

القيمة المعنوية	درجة الخطأ	درجة الحرية	ك المحسوبة	تغيير طريقة العمل			أسلوب التكوين
				نعم	لا	المجموع	
0.00	0.05	2	42.97	29	0	29	محاضرات
				%62	%0	%62	
				14	13	1	منشورات
				%30	%28	%2	
				4	4	0	ندوات ومؤتمرات
				%8	%8	%0	
				47	17	30	المجموع
				%100	%36	%64	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام سار نحو صنف نعم أي غيرت من طريقة العمل بنسبة 64% حيث سجلنا نسبة 62% لدى فئة المحاضرات مقابل 2% لدى فئة المنشورات، في حين جاءت نسبة 36% لصنف لا أي لم تغير من طريقة العمل مثلتها أعلى نسبة 28% لفئة منشورات مقابل 8% لفئة ندوات ومؤتمرات.

وباستخدام برنامج SPSS نجد أن القيمة المعنوية المسجلة قدرها 0.00 و كاي المحسوبة قيمتها 42.97 وذلك عند هامش حرية 2 ودرجة خطأ α قيمتها 0.05 ، وبما أن القيمة المعنوية اصغر من قيمة α هذا ما يجعل الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود علاقة بين متغير أسلوب التكوين وتغيير طريقة العمل.

أما الدلالة السوسيولوجية التي يمكن أن تفسر النتائج، فتتمثل في أن لغة التكوين عبر الحاسب الآلي لها دور كبير في تغيير طريقة العمل وتفعيلها، حيث ينظر " شنايدر ووليام اوغبرن " إلى التكنولوجيا على

أنها العنصر الوحيد المسؤول عن كل التغيرات الاجتماعية " (علي فربي وآخرون : 2007 ، ص 39)، وبما أن مؤسسة اتصالات الجزائر جزء من الكل فلا بد ان يمسه هذا التطور الذي يصاحبه تغير في الأبنية الاجتماعية، لهذا نجد أن أسلوب التكوين قد ساهم في تغيير طريقة العمل بشكل كبير، وهذا ما يدل على العلاقة المتبادلة بين المتغيرين من خلال التأثير والتأثر.

الجدول رقم (10) : يوضح دور تكرار عملية التكوين في تفعيل العملية التكوينية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

القيمة المعنوية	درجة الخطأ	درجة الحرية	ك المحسوبة	تفعيل العملية التكوينية			تكرار التكوين
				نعم	لا	المجموع	
0.00	0.05	1	22.45	43	0	43	نعم
				%92	%0	%92	
				4	2	2	لا
				%8	%4	%4	
				47	2	45	المجموع
				%100	%4	%96	

تظهر إحصائيات الجدول السابق أن الاتجاه العام مسجل لدى صنف نعم بنسبة 96% حيث سجلنا في حالة تكرار التكوين باستخدام الحاسب الآلي نسبة 92% لفئة نعم الذين صرحوا بان تكرار التكوين ساهم في تفعيل العملية التكوينية ، مقابل 4% لمن صرحوا بان تكرار التكوين لا يفعل العملية التكوينية، وعادت نسبة 4% من مجموع مجتمع البحث الكلي صرحوا بأنه لا يساهم في تفعيل العملية التكوينية.

وباستخدام برنامج SPSS نجد أن القيمة المعنوية المسجلة قدرها 0.00 وكاي المحسوبة قيمتها 22.45 وذلك عند هامش حرية 1 ودرجة خطأ α قيمتها 0.05 ، وبما أن القيمة المعنوية اصغر من قيمة α هذا ما يجعل الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود علاقة بين متغير أسلوب التكوين وتغيير طريقة العمل.

وتحمل التحليلات السابقة تأويلات سوسولوجية، مفادها أن مؤسسة اتصالات الجزائر تولي اهتماما كبيرا للتكوين مما ساعد في تفاعل الموظفين مع العملية التكوينية عبر الحاسب الآلي، والتي كان لها الأثر الكبير على أدائهم من خلال المهارات التي يتمتعون بها وهذا ما لاحظناه أثناء تواجدها بالمؤسسة، فمشاركة وتفاعل العمال مع فعالية التكوين يكون من خلال ما تم اكتسابه في الجانب الميداني، ومن هنا يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تفعيل العملية التكوينية من خلال تكرار التكوين، وذلك باستعمال طرق جديدة ومتطورة تسح للموظفين بالاطلاع على محتوى التكوين متى كانت لديهم الرغبة في التلقي، عكس الطرق التقليدية التي كانت محددة بمدة زمنية وتفرض على الموظفين الحضور إلى مكان محدد وزمن محدد، وهذا ما يسمى حاليا بالتكوين عن بعد الذي بدوره يساعد في التقليل من النفقات وتخفيض الجهود وريح الوقت.

الجدول رقم (11) : يوضح التواصل المستمر بالقائم على التكوين عن طريق الحاسوب بمؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	التواصل المستمر بالقائم على التكوين
74%	35	نعم
26%	12	لا
100%	47	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن الاتجاه العام سجل لدى صنف نعم بنسبة 74% وبالمقابل فقد سجلنا نسبة 26% لدى فئة لا .

ويمكن تفسير ذلك سوسولوجيا بان مؤسسة اتصالات الجزائر تولي أهمية للعملية التكوينية، لان التواصل المستمر بالمشرف على العملية التكوينية عن طريق الحاسوب يمكن لموظفين من اكتساب مهارات وقدرات جديد تساعدهم في أداء أعمالهم والتغلب على العقبات التي قد تقف في طريقهم، وهذا ما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائهم لأعمالهم وتطوير قدراتهم ومهاراتهم ، وهذا ما أكد عليه التون "مايو" الذي ينظر إلى التكوين على انه جزء لا يتجزأ من المكانة الاجتماعية للعمال.

الجدول رقم (12) : يوضح تقديم التكوين عن طريق الحاسوب بمؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	تقديم التكوين
74%	35	جيدة
17%	8	متوسطة
9%	4	مقبولة نوعا ما
100%	47	المجموع

يوضح لنا الجدول تقييم التكوين عن طريق استخدام الحاسب الآلي، حيث سجلت نسبة 74% من مجموع المبحوثين الذين يرون بان طريقة التكوين عن طريق الحاسوب تعتبر جيدة، في حين سجلنا نسبة 17% من المبحوثين الذين صرحوا بأنها متوسطة، فيما عادت نسبة 9% إلى المبحوثين الذين صرحوا بأنها مقبولة نوعا ما.

وتحمل هذه النسب تفسيرات مفادها أن التكوين عبر الحاسب الآلي ساعد في تطوير مهارات وقدرات الأفراد، وهذا ما صرح به لنا بعض المبحوثين والذين يرون أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال هام جدا في مجال الموارد البشرية لأنها تساعد على الرفع من قدرات وطاقات الأفراد مما يساعد على تحسين الأداء.

نتائج الدراسة في ظل ضوء الفرضية الفرعية الأولى :

من خلال ما تم عرضه في تحليل المعطيات الميدانية السابقة والمتعلقة بالفرضية الأولى.

نجد أن المؤسسة تعد نسق مفتوح تؤدي مجموعة من الوظائف التي تحقق لها التكيف مع متغيرات المحيط الخارجي لضمان بقائها واستمرارها داخل النسق العام، لذلك نجد مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة لجأت إلى استخدام الحاسب الآلي في العملية التكوينية لما له من استعمالات عديدة وهذا ما جاءت به نتائج الجدول رقم (04) وذلك بنسبة 53%.

من خلال الجدول رقم (07) نرى أن أغلبية المبحوثين صرحوا بان استخدام الحاسب الآلي في تقديم التكوين ساعد في تفعيل العملية التكوينية، وهذا ما تمثله إجابة المبحوثين الذين صرحوا بأنه ساعد في تطوير المهارات والتحكم في الأداء.

ونجد نسبة 70 % من المبحوثين الذين اقرروا أن لتقديم التكوين عبر الحاسب الآلي دور كبير في تغيير طريقة تقديم التكوين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وهذا ما نلاحظه في الجدول رقم (12).

أما فيما يتعلق بلغة التكوين عبر الحاسب الآلي ودورها في تحديث أسلوب التكوين فقد صرح أغلبية المبحوثين بنسبة 96 % بان لها دور كبير وهذا ما نلاحظه في الجدول رقم (08).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) ان تكرار التكوين ساهم في تفعيل العملية التكوينية وهذا ما تؤكده نسبة 96% .

كما أن نسبة 64% من المبحوثين قد صرحوا بان لأسلوب التكوين دور في تغيير طريقة العمل من خلال استخدام الحاسب الآلي في عملية التكوين وهذا ما نلاحظه في الجدول رقم (09).

وعليه يمكن القول أن معظم أفراد العينة قد صرحوا بان للحاسب الآلي دور كبير وفعال في تقديم التكوين مما ساهم في تضمين العملية التوظيفية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث يساهم في ربح الوقت وكذلك تقليص الوقت والنفقات، ومن خلال هذا يمكن أن نقول أن الفرضية قد تحققت.

3- تحليل جداول الفرضية الثانية :

الجدول رقم (13) : يوضح نوع المعلومات التي تنشر عبر المواقع الالكترونية ودرها في عملية الاستقطاب داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

القيمة المعنوية	درجة الخطأ	درجة الحرية	ك المحسوبة	المجموع	ضعيفة	مقبولة	جيدة	الاستقطاب
								نوع المعلومات
0.68	0.05	2	0.76	26	1	8	17	التوظيف
				%55	%2	%17	%36	
				21	2	4	15	التكوين
				%45	%4	%9	%32	
				47	3	12	32	المجموع
				%100	%6	%26	%68	

إن القراءة الإحصائية للجدول أعلاه توضح لنا أن الاتجاه العام بنسبة 68% سجل لدى فئة جيدة، تتصدره نسبة 36% لدى فئة المبحوثين الذين صرحوا بان التوظيف الالكتروني يلعب دورا كبيرا في عملية الاستقطاب، تليها نسبة 32% للذين صرحوا بان التكوين هو من له دور في عملية الاستقطاب، في حين نجد نسبة 26% لدى صنف مقبولة، تتصدره نسبة 17% من فئة المبحوثين الذين صرحوا بان دور التوظيف في الاستقطاب مقبول، أما نسبة 9% من فئة المبحوثين الذين صرحوا بان دور التكوين في الاستقطاب مقبول، فيما عادت اقل نسبة إلى فئة المبحوثين الذين يرونها ضعيفة بنسبة 6% .

وباستخدام برنامج SPSS نجد أن القيمة المعنوية المسجلة قدرها 0.68 و كاي المحسوبة قيمتها 0.76 وذلك عند هامش حرية 2 ودرجة خطأ α قيمتها 0.05 ، وبما أن القيمة المعنوية اصغر من قيمة α هذا ما يجعل الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود علاقة بين متغير نوع المعلومات التي تنشر الكترونيا ودوره في عملية الاستقطاب.

وتحمل هذه النتائج العديد من التفسيرات السوسيوولوجية، فالتوظيف الالكتروني يعتبر من أفضل الطرق التي تساعد على استقطاب المهارات لأنه يساهم جذب عدد كبير من طالبي العمل، وهذا ما يمكن إدارة

الموارد البشرية من ربح الوقت الذي كان من الممكن أن تهدره في البحث عن المتقدمين لشغل الوظائف، وبالتالي تكون قضت الطرق التقليدية التي كانت تستعمل في البحث عن المهارات، كما يمكن التوظيف الإلكتروني العديد من الشباب من ضمان وضائف داخل المؤسسة وهذا ما دل عليه الجدول رقم (03) الذي يؤكد أن معظم موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر هم من فئة الشباب، كما يساعد التوظيف الإلكتروني إدارة الموارد البشرية من ربح الوقت والجهد والمال وذلك من خلال إجراء العملية التوظيفية في وقت قياسي ودون جهد، وهذا ما مكنها من القضاء على معوقات الطرق التقليدية، حيث يمكن استقطاب المورد البشري من أي مكان، ويساعد كذلك في توفير كل المعلومات المتعلقة بالمرشحين من أجل اختيار الأفراد ذوي المهارات والقدرات المناسبة لشغل الوظائف.

الجدول رقم (14) : يوضح الوسائط التي تستخدم في الإعلان عن الوظائف بمؤسسة اتصالات الجزائر.

الوسائط التكنولوجية	التكرار	النسبة المئوية
الانترنت	30	64%
الانترنت / الاكسترنات	17	36%
المجموع	47	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاتجاه العام سار نحو صنف المبحوثين بنسبة 64% الذين صرحوا بان من الوسائط التي تستخدم في الإعلان الوظائف الانترنت، في حين جاءت نسبة 36% بالنسبة للذين صرحوا بأنهم عن طريق الانترنت والاكستر انت .

وتحمل هذه النتائج العديد من التفسيرات مفادها أن الانترنت ساعدت في انتقاء الموارد البشرية التي تمتلك قدرات ومهارات مما يؤهلها لشغل تلك الوظائف، وهذا يتم عن طريق عدة مواقع الكترونية التي بدرها تحتوي على قواعد بيانات تضم الكثير من السير الذاتية المتعلقة بطالبي الوظائف، كما أتاحت الفرصة وقلصت الجد والوقت أما طالبي العمل الذين يجدون صعوبة في التنقل لبعده المسافة حيث مكنتهم من إرسال سيرهم الذاتية للمؤسسة عبر قاعدة بياناتها، أما فيما يخص الاكسترنات والانترنت فنجد أنها تستعمل في العملية التكوينية لأنها تستعمل في نطاق محدود تستعمل في تبادل المعلومات والبيانات المتعلقة بالمؤسسة فقط.

الجدول رقم (15) : يوضح نوع المعلومات التي يتم نشرها على الموقع الإلكتروني ودرها في استقطاب المهارات بمؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	استقطاب المهارات
81%	38	نعم
19%	9	لا
100%	47	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن اغلبية المبحوثين بنسبة 81% صرحوا بان الإعلان عن الوظائف عن طريق الانترنت ساهم في استقطاب المهارات، في حين نجد نسبة 19% من المبحوثين أجابو ب لا .

ويمكن تفسير هذه المعطيات سوسيولوجيا، حيث أن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استقطاب المهارات، ساعد مؤسسة اتصالات الجزائر في جذب المهارات اللازمة التي تغطي احتياجاتها من الموارد البشرية، حيث يعتبر التوظيف إحدى أهم وظائف إدارة الموارد البشرية ، لان طبيعة المنافسة التي تعيشها المؤسسة تفرض عليها الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل ضمان بقائها من خلال استقطاب أفضل الكفاءات.

الجدول رقم (16) : يوضح إجراء مقابلات واختبارات التوظيف عبر شبكة الانترنت/ الانترنت بمؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	قابلات واختبارات التوظيف
36%	17	نعم
64%	30	لا
100%	47	المجموع

من خلال المعطيات الكمية المبينة في الجدول أعلاه نجد أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بـ لا أي بنسبة 36% بأنه لا يتم إجراء مقابلات واختبارات التوظيف عبر شبكات الانترنت والانترنت، فيما عادت نسبة 64% للذين صرحوا بأنه يتم إجراء مقابلات واختبارات التوظيف.

ويمكن تفسير النتائج سوسولوجيا، حيث نجد أن مقابلات أو اختبارات التوظيف لابد أن تتم مباشرة بين القائم على العملية والمرشح في حد ذاته، لأنه توجد هناك خصائص لابد أن تتوفر في المرشح للوظيفة لا يمكن أن تتضمنها سيرته الذاتية ولا يمكن معرفتها إلا من خلال إجراء المقابلة مع المشرف مثل الخصائص الجسمية والعقلية التي تتطلبها بعض الوظائف، وهذا ما يؤكد " هنري فايول " " بأنه يجب أن تتوفر في العامل قدرات جسمية وعقلية لشغل الوظيفة "، كما أن المقابلة المباشرة قد تحمل إشارات وإيماءات تمكن القائم على المقابلة من معرفة بعض الأمور المتعلقة بالمرشح.

الجدول رقم (17) : يوضح دور التوظيف الالكتروني في توفير الوقت والتقليل من الاجراءات التقليدية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	توفير الوقت والتقليل من الإجراءات التقليدية
94%	44	نعم
6%	3	لا
100%	47	المجموع

تبين المعطيات الكمية في الجدول أعلاه أن نسبة 94% من المبحوثين صرحوا بان التوظيف الالكتروني ساعد في توفير الوقت وقلل من الإجراءات التقليدية، في حين سجلت نسبة 6% حيث صرحوا بان التوظيف الالكتروني لايساهم في توفير الوقت والتقليل من الإجراءات التقليدية.

ويمكن تفسير هذه النتائج سوسيوولوجيا، لأنه من المعروف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنها تمتاز بالسرعة والدقة، هذا ما أدى بمؤسسة اتصالات الجزائر إلى الاعتماد عليها في العملية التوظيفية، لأنها تساعدها في توفير الوقت مما يسمح لها بسد عجزها من الموارد البشرية في مدة زمنية قصيرة، كما أنها تساعد في التقليل من سلبيات طرق التوظيف التقليدية وذلك من خلال توفيرها للوقت وكذلك اقتصادها في التكاليف والجهد .

الجدول رقم (18) : يوضح مساهمة الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال على العملية التوظيفية بمؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	رضا العمال
70%	33	نعم
30%	14	لا
100%	47	المجموع

من خلال المعطيات الموضحة أعلاه نجد أن نسبة 70% من المبحوثين قد صرحوا بان الشبكات الالكترونية ساهمت في رضا العمال عن العملية التوظيفية، في حين نجد نسبة 30% من المبحوثين الذين اجابو ب لا بمعنى أنهم ليسو راضين عن طريقة التوظيف.

يمكن تفسير هذه النتائج تفسيرات عديدة ، من حيث أن رضا العمال عن العملية التوظيفية التي تتم عن طريق الشبكات الالكترونية ، هذا راجع إلى أن جل العمليات التوظيفية التي كانت تشوبها بعض الأعمال الغير مرغوب فيها مثل المحاباة والرشوة كانت تؤثر على رضا العمال عن العملية، وهذا ما عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل منه ومحاولة القضاء على الحواجز البيروقراطية التي كانت تسود الطرق التقليدية، لان الشبكات الالكترونية تتعامل بمفهوم البيانات والمعلومات فقط وهذا ما يعطي مصداقية للعملية التوظيفية، مما يشعر العمال بالرضا الذي بدوره يؤدي إلى رفع الإنتاجية من خلال تنمية الحافز لأداء الأعمال.

نتائج الدراسة في ظل ضوء الفرضية الفرعية الثانية :

فيما يخص نوع المعلومات ودورها في عملية الاستقطاب نجد أن أغلبية أفراد العينة أي بنسبة 68% صرحوا بأن لنوع المعلومات المنشورة من خلال الشبكات الالكترونية دور كبير في عملية الاستقطاب وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (13)، والجدول رقم (15) .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14)، أن أغلبية المبحوثين بنسبة 64% قد صرحوا بأن شبكة الانترنت والانترانت تعتبر من أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تستعمل في الإعلان عن الوظائف داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة.

أما فيما يتعلق بمقابلات واختبارات التوظيف عبر الشبكات الالكترونية فقد صرح أغلبية أفراد البحث أن مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة لا تقوم بهذا النوع من المقابلات، لأنه هناك خصائص للمترشح لا يمكن للشبكات أن توفرها، وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (16) .

كما نجد أن نسبة 94% من المبحوثين يرون أن للتوظيف الالكتروني دور كبير في توفير الوقت والتقليل من الإجراءات التقليدية التي كانت تصعب من مهمة العملية التوظيفية وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (17) .

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (18)، نجد أن أغلبية المبحوثين يرون أن الشبكات الالكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تحقيق رضا العمال عن العملية التوظيفية وهذا بنسبة 70% .
وعليه يمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في شبكة الانترنت والانترانت دور في عملية التوظيف داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، حيث تساهم في تقليص الوقت والجهد والتقليل من النفقات، ومن جانب آخر تساعد في جذب أفضل الأفراد ذوي المهارات والقدرات العالية، وعليه يمكن القول أن الفرضية محققة.

4- تحليل جداول الفرضية الثالثة :

الجدول رقم (19) : يوضح إدخال التكنولوجيا ودورها في نمط التغيير بمؤسسة اتصالات الجزائر.

القيمة المعنوية	درجة الخطأ	درجة الحرية	ك المحسوبة	نمط التغيير		
				المجموع	لا	نعم
0.01	0.05	2	13.53	9	3	6
				%19	%6	%13
				13	0	13
				%28	%0	%28
				25	0	25
				%53	%0	%53
				47	3	44
				%100	%6	%94

إن القراءة الإحصائية للجدول أعلاه توضح لنا أن الاتجاه العام بنسبة 94% سجل لدى فئة نعم، تتصدره نسبة 53% لدى فئة المبحوثين الذين صرحوا بان إدخال التكنولوجيا احدث تغييرا في أساليب العمل، تليها نسبة 28% للذين صرحوا بان التكنولوجيا غيرت في معارف الأفراد ، في حين نجد نسبة 13% لدى الفئة التي ترى بأنها غيرت في التجهيزات، في حين نجد نسبة 6% من المبحوثين الذين صرحوا بأنها لم تحدث أي تغيير.

وباستخدام برنامج SPSS نجد أن القيمة المعنوية المسجلة قدرها 0.01 و كاي المحسوبة قيمتها 13.53 وذلك عند هامش حرية 2 ودرجة خطأ α قيمتها 0.05 ، وبما أن القيمة المعنوية اصغر من قيمة α هذا ما يجعل الباحث متأكد بنسبة 95% بوجود علاقة بين متغير إدخال التكنولوجيا ونمط التغيير.

أما الدلالة السوسيوولوجية التي يمكن أن تفسر النتائج، فتتمثل في أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير في نمط التغييرات التي قد تحدث داخل المؤسسة من حيث نجد أن أغلبية المبحوثين يرونها تغير في أسلوب العمل بمعنى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من الطرق القديمة ، والتكنولوجيا تعتبر

شكل من أشكال التجديد، لأن التغيير في أسلوب العمل من شأنه أن يؤثر بشكل إيجابي على أداء الموارد البشرية مما يسمح بتحقيق أهداف المنظمة والأفراد، وهناك من صرحوا بأنها تأثر في معارف الأفراد وذلك من خلال منح الفرد الفرصة في كسب مهارات جديدة من أجل تطوير معارفه وقدراته وبالتالي تحسن أدائه ، حيث ينظر " شنايدر ووليام اوغبرن " إلى التكنولوجيا على أنها العنصر الوحيد المسؤول عن كل التغييرات الاجتماعية " (علي غربي وآخرون : 2007 ، ص 39)، وبما أن مؤسسة اتصالات الجزائر جزء من الكل فلا بد أن يمسه هذا التطور، لهذا نجد أن استخدام التكنولوجيا قد ساهم في إحداث تغيير.

الجدول رقم (20) : يوضح رأي المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	83%
لا	8	17%
المجموع	47	100%

نلاحظ من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة 83% يرون أنها ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، بينما يرى 17% أنها لم تتمكن تحسين الاتصال.

ومن خلال هذه البيانات في الجدول يتجلى لنا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساهمت في تحسين الاتصال الداخلي، وتحسين هذا النمط من الاتصال يبرز من خلال مجموعة من المظاهر التي سنحاول معرفتها في الجدول الموالي.

جدول رقم (21) : يوضح مظاهر تحسين الاتصال الداخلي والتي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

نسبة مئوية	التكرار	الاحتمالات	
51%	20	سرعة تداول المعلومة	نعم
26%	10	سهولة الاتصال بين الموظفين	
23%	9	سرعة وصول المعلومة	
100%	39	المجموع	

نلاحظ من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة 51% يرون تحسين الاتصال داخل المؤسسة ساهم في سرعة تداول المعلومة، بينما يرى 26% أنه ساهم في سهولة الاتصال بين الموظفين، أما نسبة 23% فقد صرحوا بأنه ساهم في سرعة وصول المعلومة .

ومن هنا يمكن تفسير النتائج، حيث نجد الباحثين المعنيين بالاستجواب يرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت الاتصال الداخلي من خلال تحقيقها لسرعة تداول المعلومة، حيث قضت هذه الأخيرة على عنصر الزمان والمكان وهذا ما أدى بدوره إلى سرعة وصول المعلومة، وهذا ما أفادنا بن الباحثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال الداخلي، خاصة وأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتيح المشاركة في الملفات حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها، في أي وقت ومتابعة التغيرات التي تطرأ عليها، أولاً بأول، كما أنها تتيح نقل وتحويل الملفات من قسم لآخر ومن فرع لآخر وهذا ما كان يتم في وقت طويل، وقد أدت هذه التحسينات إلى الرفع من أداء الموارد البشرية من خلال قضائها على العوائق التي قد تنتج عن الاتصال والتي بدورها تعيق الفرد في أداء أعماله.

الجدول رقم (22) : يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حسنت من مستوى الإنتاجية.

تحسين مستوى الإنتاجية	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	24	51%
قليلا	15	32%
لم تحسن	8	17%
المجموع	47	100%

نلاحظ من خلال المعطيات الكمية المبينة في الجدول، إذ يرى 51% من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت كثيرا من مستوى الإنتاجية، كما يرى 32% من المستجوبين أنها حسنت قليلا من مستوى الإنتاجية، في حين يرى 17% أنها لم تحسن أبدا. ومن خلال هذا يمكن تحليل المعطيات، إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بعض الإدارات والأقسام المؤسسة ساهم في الرفع من مستوى الإنتاجية والتي هي نتاج تحسن في مستوى الأداء، كما وفرت الوقت وحسنت استخدام وتوجيه العقول البشرية، كما فرت جهد الموظفين وحسنت من توزيع العمل، مع الراحة الذهنية الناتجة عن التقليل من المعاناة التي عاشها الموظف في الماضي.

الجدول رقم (23) : يوضح مظاهر تحسين الإنتاجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	مظاهر تحسين الإنتاجية
25%	12	زيادة الدقة في الأداء
45%	21	السرعة في الأداء
30%	14	الرفع من كفاءة العمل
100%	47	المجموع

إن البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه توضح أن 45% من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت الإنتاجية قد تم ذلك عن طريق تحقيق السرعة في الأداء، بحيث وبالنظر إلى المهام التي تنجزها تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتم في وقت أقصر وبأقل إمكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا وتتم في فترة طويلة نسبيا.

كما يرى 30% منهم أنها حسنت الإنتاجية عن طريق الرفع من كفاءة العمل من حيث طريقة وزمن أدائه، بحيث زادت الدقة في الأداء وهذا ما يدعمه 25% من المبحوثين المعنيين بالاستجواب.

الجدول رقم (24) : يوضح آراء المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمحيط العمل بمؤسسة اتصالات الجزائر.

تحسين محيط العمل	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	23	49%
قليلا	14	30%
لم تحسن	10	21%
المجموع	47	100%

إن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى العمل المؤسساتي غير من طريقة العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى تحسين تكنولوجيا الاتصال الحديثة له، تبين البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن:

49% من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت كثيرا من محيط العمل، كما يرى 30% من المستجوبين أنها حسنت قليلا من محيط العمل، في حين يرى 21% أنها لم تحسن أبدا.

وقد نفسر هذه النسبة الأخيرة بعدم الاستخدام أو عدم تقبل التغيير الذي تعززته النظرة السلبية للمبتكرات، والتي تهدد وجود الفرد وتكرسه صعوبة تغيير عادات واتجاهات وسلوكيات الفرد. (كيت ديفيز: 1974، ص 220)

ولمعرفة مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة صممت الجدول الموالي:

الجدول رقم (25) : يوضح مظاهر تحسين محيط العمل التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر.

النسبة المئوية	التكرار	مظاهر التحسين
23%	11	رفع الروح المعنوية
45%	21	توفير بيئة أفضل
32%	15	المحافظة على صحة العاملين
100%	39	المجموع

وفي هذا الصدد تشير البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن 45% من الموافقين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت محيط العمل، كان ذلك عن طريق توفير بيئة أفضل مقارنة ببيئة العمل السابقة التي كانت تتميز بكثير من الملل.

فيما يرى 32% منهم أنها حسنت من محيط العمل بحيث ساهمت في المحافظة على صحة العاملين، ذلك أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال اختصرت الكثير من الجهد الذي كان يبذل، بحيث أن حلول الكمبيوتر محل الآلة الراقنة خفف من المعاناة.

ويرى 23% من المعنيين بالاستجواب أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في رفع الروح المعنوية، بحيث إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال خففت من الضغوط التي كان يتعرض لها الموظفون نتيجة الأعمال المتكررة الروتيني، كل هذا يساعد في تنمية قدرات ومهارات الموارد البشرية داخل المؤسسة وبالتالي تحسين أدائهم.

الجدول رقم (26) : يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سلبيات. بمؤسسة اتصالات الجزائر.

السنة المئوية	التكرار	سلبيات التكنولوجيا
55%	26	قليلة
30%	14	كثيرة
15%	7	منعدمة
100%	47	المجموع

رغم ما تحمله تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلوا من السلبيات، وهذا ما تشير إليه البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، إذ يرى 55% أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سلبيات قليلة، فيما يرى 30% أن هناك سلبيات كثيرة، في حين يرى 15% منهم أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تتوفر على سلبيات أبدا.

إن البيانات الموضحة في الجدول أعلاه تبين بوضوح وجود سلبيات، وللتعرف أكثر على طبيعة هذه السلبيات صممنا الجدول الموالي.

الجدول رقم (27) : يوضح سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر.

نوع السلبيات	التكرار	النسبة المئوية
تقليص الوظائف	6	15%
تهديد حماية المعلومات	10	25%
تقليص العلاقات الشخصية	9	22%
المخاطر الصحية لعاملين	15	38%
المجموع	40	100%

يبين الجدول الموضح أعلاه أن 38% من المعنيين بالاستجواب أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خطر على الصحة وهذا ما تأكده دراسة أجريت من قبل " داليفا وتينغ" "Daliva – tung" حيث أجريا مسح على 87 مؤسسة في سنغافورة، وقد أظهرت النتائج أن أكثر من 90% من عينة الدراسة يرحبون ويستقبلون استخدام التقنيات الحديثة، إلا أن هناك مخاطر صحية من حيث الجهد في العين، الذي يسببه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهناك آلام في الظهر خصوصا بالنسبة لهؤلاء الذين يعملون لسنوات طويلة.

وقد عبر 25% من المعنيين بالاستجواب أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة يهدد حماية المعلومات، ذلك أن الحماية في الأنظمة الشبكية غير مضمون خصوصا عن طريق اختراق النظم والشبكات، وفي هذا الصدد عملت المؤسسة على ضمان الحماية عن طريق تأمين شيفرة لكل مستخدم وهذا ما اقر به مدير الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة.

أما عن تقليص العلاقات الشخصية فيرى 22% من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حدث من معاملاتهم الشخصية، بحيث حصرت تعاملاتهم مع آلات صماء عديمة الإحساس.

وعن تقليص الوظائف يرى 15% من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسبب تقليصا للوظائف، وقد كانت هذه النسبة الأصغر لأنها لا تعني المستخدمين بكثرة نظرا لكونهم في مناصب عملهم.

نتائج الدراسة في ظل ضوء الفرضية الفرعية الثالثة :

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19)، أن اغلب المبحوثين صرحوا بان إدخال التكنولوجيا احدث تغييرا سواء في أساليب العمل أو معارف الأفراد وهذا بنسبة 94% .

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (20)، نجد أن أغلبية أفراد العينة صرحوا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة مما ساهم في تطوير أداء موردها البشري من خلال سهولة الاتصال بين الموظفين وسرعة وصول المعلومة، والقضاء على عوائق الاتصال التي بدها تعيق أداء الأفراد.

أما فيما يتعلق بآراء المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الإنتاجية فقد صرحوا بنسبة 51% أنها ساهمت بشكل كبير في تحسين إنتاجية مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من خلال زيادة سرعة ودقة موردها البشرية ورفع كفاءته في أداء الأعمال الموكلة إليه، وهذا ما أكده لنا مسؤول المصلحة التجارية، وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (22) والجدول رقم (23).

أما فيما يخص تحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمحيط العمل فقد صرح أغلبية المبحوثين بنسبة 49% بأنها حسنت كثيرا من محيط العمل وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (24)، وذلك من خلال توفير بيئة أفضل للموارد البشرية مما يساعدها في تحسين أدائها ورفع روحهم المعنوية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26)، حيث صرح أفراد العينة بنسبة 55% أنها قليلة ولكن اغلبهم اقر بأنها تأثر على صحة الموارد البشرية مما يعود سلبا على أدائها وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم (27).

وذلك يعني ثبوت فرضية الدراسة القائلة : تكنولوجيا المعلومات والاتصال حسنت مستوى أداء الموارد البشرية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر .

7. نتائج الدراسة :

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمي الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، على مجموعة نتائج، ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي:

1- وقد أثبتت نتائج البحث صحة الفرضية لأن استخدام الحاسب الآلي في العملية التكوينية ساهم في تحقيق الاستدامة على مستوى الموارد البشرية من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل وكذلك سهولة الوصول والولوج إلى المعلومة في وقت سريع مع قلة التكاليف و الحد من الاستهلاك الكبير للورق و الطاقة.

وأفضل مثال على تحقيق الاستدامة في المؤسسة هو نمط التكوين عن بعد تبين من خلال النتائج أن استخدامه يساهم في التقليل من التكاليف المالية و المادية للمؤسسة و سيحافظ على صحة الفرد و حفظه من خطر الطرق و التنقلات و ربح الوقت، ويساعد أيضا على تطوير مهارات وقدرات الأفراد من خلال تكرار المحتوى التكويني.

وقد توافقت دراستنا مع دراسة " طراد خوجة سميرة "، التي أجرتها في مؤسسات خدماتية عمومية (مؤسسة سونلغاز، بريد الجزائر، التأمينات الاجتماعية CNAS)، حيث أكدت أن الحاسوب له دور كبير في تنظيم العمل الإداري والذي يعد التكوين جزء منه.

2- أصبح تأثير التكنولوجيات الجديدة عموما وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بما فيها شبكة الانترنت والانترانت خصوصا من المسلمات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لإحداث ما أصبح يصطلح على تسميته بمجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة، وأصبح امتلاك هذه التكنولوجيا واستثمارها من المعايير الهامة التي يقاس على أساسها تطور البلدان وزيادة قوتها التنافسية، فهذه التكنولوجيات تساعد في توليد فرص عمل جديدة، وتساهم في مكافحة البطالة وتقليص الفقر، وكذلك تساهم في تقليص الوقت والجهد والتقليل من المصاريف التي كانت تستهلكها عمليات التوظيف التقليدية، وتساعد أيضا في جذب أفراد يمتلكون قدرات ومهارات عالية مما قد يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال تحقيق الرفع من إنتاجيتها، بهذا نجد أن التوظيف الإلكتروني قد ساهم في تثمين العملية التوظيفية.

3- من خلال الدراسة الميدانية يتضح لنا أن مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في فعالية الأداء داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، إذ تعتبر أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في المؤسسة رفعت أداء العمل من خلال النسبة 51% التي أكدت تحسين إنتاجية مؤسسة اتصالات الجزائر وذلك من

خلال زيادة سرعة ودقة مواردها البشرية ورفع كفاءته في أداء الأعمال الموكلة إليه، وكذلك تحسين محيط العمل من خلال نسبة 49% الذين بدورهم يساهم في رفع الروح المعنوية للعمال مما يساهم في تحسين ادائهم. وقد توافقت دراستنا مع دراسة " عجلان محمد الشهيري "، حيث أكد أن التكنولوجيا الحديثة (الحاسوب، شبكة الانترنت) لها اثر ايجابي على مستوى الأداء ونوعية الاتصال.

VI. الاقتراحات والتوصيات :

- استحداث إدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة تشترك مع إدارة الموارد البشرية للعمل على تحقيق أهداف المؤسسة.
- إعداد ندوات ودورات لتوعية الموظفين والمديرين بالمزايا والمنافع التي يمكن أن تحققها عن طريق تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جميع مستوياتها.
- يجب على المسيرين مشاركة الأفراد بقوة في القرارات الاستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا يسمح بتحقيق الأهداف المرجوة منها، فكل الجهود أو الاستراتيجيات التي تضعها المؤسسة تبقى بدون فائدة ما لم يشارك الأفراد في صنعها.
- باعتبار الزبون شريك أساسي لاستمرارية أعمال المؤسسة، فمن الضروري كسب ولائه بتطوير علاقات قوية معه من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي مقدمتها الانترنت إلى جانب الوسائط التكنولوجية الأخرى.
- استحداث قسم للتسويق الالكتروني بالمؤسسة.

خاتمة :

بات من الواضح أن المؤسسات الاقتصادية في الوقت الحالي تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر استخداما و ممارسة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، فعملت جاهدة على تحقيق التكامل بين هذين المتغيرين بحيث توفر للمورد البشري من خلال هذه التكنولوجيا جميع التسهيلات من أجل التعلم والتدريب والتكوين حتى يضمن تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية المتمثلة في زيادة الأرباح بأقل التكاليف والاجتماعية التي تتعلق بتنمية المورد البشري بالمؤسسة عن طريق تطوير المهارات و الكفاءات المهنية لديه، ضمان العدالة والإنصاف في التكوين و التعليم فضلا عن وصول المعلومة إليه بسرعة و المشاركة في اتخاذ القرار والعمل على إحساس الفرد بمكانته الاجتماعية كعنصر منتج وفعال ومبدع في مؤسسته و وطنه.

إن الرهان الحقيقي لمؤسسة اتصالات الجزائر يتمثل في مدى قدرتها على الاستغلال الكلي لفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسخيرها لصالح الفرد بالمؤسسة، و بالتالي أصبح لازما عليها في إطار المنافسة السائدة في قطاع الاتصالات بالجزائر العمل على إعطاء أولوية و أهمية كبيرة لإدخال برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال منها الانترنت في جميع دوائرها ومصالحها لما لها من دور وأثر إيجابي في تحسين مردودية الفرد والمؤسسة على حد سواء.

ختاما يبقى الفرد هو المحرك الأساسي للتكنولوجيا مهما بلغت من تطور فلا يمكن الاستغناء عنه خاصة في مجال التعليم و التكوين و حتى العلاقات مع الزبائن و الموردين هي الأخرى لا تحققها الشبكات وحدها ما لم يتدخل المورد البشري.

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

استمارة بحث

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

بغرض إعداد مشروع بحث في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة، كما أرجوا منكم التكرم بتعبئتها وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها حسب الواقع الذي تعملون به.

علما بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وتتوقف على دقتها صحة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة.

تحت إشراف :
د. دريالي علي

من إعداد الطالب:
- غزي ناصرالدين

أولاً: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: اقل من 25 سنة 26 - 30 سنة 31 - 35 سنة 36 - 40 سنة 41 سنة أكثر
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي تقني سامي دراسات عليا
- 4- الخبرة: اقل من 5 سنوات 5 - 10 سنوات 11 - 15 سنة 16 سنة فأكثر
- 5- الرتبة المهنية: إطار عون تحكم عون تنفيذ

ثانياً: البيانات المتعلقة باستخدام الحاسب الآلي وإسهامه في تضمين العملية التكوينية بمؤسسة اتصالاً بالجزائر بالمسيلة :

6- فيما تستخدمون الحاسب الآلي (الكمبيوتر) ؟

- الأرشفة - الحوسبة - التكوين

7- عن طريق ماذا تقدمون التكوين؟

- الانترنت - الانترنت / الاكسترانت - البريد الالكتروني

- أنواع أخرى أذكرها.....

8- هل تم استخدام الحاسب الآلي في عملية التكوين؟

- نعم لا

✓ في حالة الإجابة بنعم هل عمل ذلك على :

- قلص من المدة الزمنية للتكوين - قلص الجهد (كالسفر)

- قلص من النفقات

9- هل استخدام الحاسب الآلي فعل العملية التكوينية داخل المؤسسة؟ نعم لا

✓ إذا كانت الإجابة بنعم ، أين تكمن الفعالية؟

- تطوير مهاراتك - تحكّمك في التكنولوجيا - تحكّمك في أداء عملك

10- ما هو أسلوب التكوين المستخدمة عبر جهاز الحاسب الآلي؟

- محاضرات - منشورات - ندوات ومؤتمرات

- أخرى أذكرها.....

11- هل التكوين عن طريق الحاسوب يتطلب التواصل المستمر بالقائم أو المشرف على التكوين؟

نعم لا

12- هل يسمح التكوين عبر الحاسوب للمتكونين بتكرار أنشطة التكوين من أجل تطوير مهاراتهم؟

نعم لا

13- هل يوفر التكوين عبر الحاسب الآلي إمكانية تحديث المحتوى التكويني مع إدخال تكنولوجيا جديدة؟

نعم لا

14- كيف تقيم التكوين عن طريق الحاسوب؟ جيدة متوسطة مقبولة نوعا ما

15- هل تغيرت طريقة العمل بعد استخدام الحاسب الآلي في عملية التكوين؟

نعم لا

ثالثا: البيانات المتعلقة باستخدام شبكة الانترنت والانترنت في تامين العملية التوظيفية بمؤسسة
اتصالات الجزائر بالمسيلة

16- مانوع المعلومات التي يتم نشرها على الموقع؟

- التوظيف

- التكوين

17- ماهي أهم الوسائط التكنولوجية التي تستخدمونها من أجل الإعلان عن الوظائف؟

- الانترنت - الانترنت / الاكسترنانت

18- هل تقومون بإجراء مقابلات واختبارات التوظيف عبر شبكة الانترنت / الانترنت؟

نعم لا

19- كيف تقيم عملية الاستقطاب من خلال التكنولوجيا المتطورة باعتبار أننا نشهد ثورة في هذا المجال؟

جيدة مقبولة ضعيفة

20- هل الإعلان عن الوظائف من خلال التكنولوجيا الجديدة ساهم في استقطاب المهارات؟

نعم لا

21- هل التوظيف الالكتروني يساهم في توفير الوقت والتقليل من الإجراءات التقليدية؟

نعم لا

22- هل ساهمت الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال عن العملية التوظيفية؟

نعم لا

رابعا: بيانات متعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تساعد على تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر

23- في رأيك هل احدث إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجديدا في طبيعة العمل في المؤسسة؟

نعم لا

24- ماهو نمط التغيير الذي احدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

- التجهيزات - معارف الأفراد - أساليب العمل

25- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم في تحسين الاتصال داخل

المؤسسة؟ نعم لا

✓ إذا كانت الإجابة بنعم هل يرجع ذلك إلى:

- سرعة تداول المعلومة - سهولة الاتصال بين الموظفين

- سرعة وصول المعلومة

26- هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تحسين إنتاجية العمل؟

كثيرا قليلا لم تحسن

- إذا كنت تظن أنها ساهمت في تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال

- زيادة الدقة في الأداء - الرفع من كفاءة العمل

- السرعة في الأداء

27- هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد جعلت هناك تكيف في محيط العمل؟

كثيرا قليلا لم تحسن

28- إذا كنت ترى أنها حسنت محيط العمل فهل كان ذلك من خلال؟

- رفع الروح المعنوية - توفير بيئة أفضل - المحافظة على صحة العاملين

29- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

قليلة كثيرة منعدمة

- إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

- تقليص الوظائف - المخاطر الصحية للعاملين

- تهديد حماية المعلومات - تقليص العلاقات الشخصية

قائمة المراجع :

اولا: مراجع باللغة العربية:

1. المعاجم والقواميس:

1. محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004 .
2. غيث محمد عاطف: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1997.
3. قنديلجي عامر إبراهيم: المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003 .

II. الكتب:

4. أبو بكر مصطفى محمود، البريدي عبد الله بن عبد الرحمن: الاتصال الفعال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008 .
5. إدريس ثابت عبد الرحمن: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
6. الأسعد محمد مصطفى: التنمية ورسالة الجامعة في الألف الثالث، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2000 .
7. الدلاهمة سليمان مصطفى: أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008 .
8. الهادي محمد محمد: تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001 .
9. الوليد بشار يزيد: نظام المعلومات الإدارية، دار راية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2000.
10. الزعبي محمد: التغيير الاجتماعي، دار الطليعة، القاهرة، 1998.
11. الحيلة محمد محمود: تصميم وإنتاج الوسائل التعليمية التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2000 .
12. الحميدي نجم عبد الله وآخرون: نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005 .
13. الحميدي نجم عبد الله وآخرون: نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر الطبعة الثانية، عمان، 2009 .
14. اللامي غسان قاسم: إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007.
15. اللوزي موسى: التنمية الإدارية " المفاهيم، الأسس، التطبيقات "، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2000 .
16. النجار فريد وآخرون: التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006 .

17. النوايسة غالب عوض: خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء، عمان، 2000
18. السالمي علاء وآخرون: أساسات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
19. السامرائي سلوى أمين ، العبيد عبد الرحمن: نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005 .
20. السامرائي إيمان فاضل ، الزغبى هيثم محمد: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004.
21. السيد عاطف: العولمة في ميزان الفكر دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار، القاهرة، 2001.
22. السلمي علي: إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة، القاهرة، 1997.
23. العاني مزهر شعبان: نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
24. العاصي شريف أحمد شريف: الترويج والعلاقات العامة " مدخل الاتصالات الترويجية المتكاملة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006 .
25. العبيد يعقوب فهد: التنمية التكنولوجية مفهومها ومتطلباتها، الدار الدولية، الطبعة الأولى، القاهرة، 1989.
26. العجمي محمد حسين: الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008 .
27. العدن رعد حسن: صناعة التنمية الإدارية، دار الرضا للنشر، دمشق، 2002 .
28. العيسوي عبد الرحمن: الكفاءة الإدارية، الدار الجامعية، مصر، 1998 .
29. الصديقي سلوى عثمان: مدخل في الصحة العامة والرعاية الصحية والاجتماعية ، المكتب الجامع الحديث، مصر، 1999 .
30. الصيرفي محمد، حامد عبد الغني: الاتصالات الدولية ونظام المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006 .
31. القبلان يوسف بن محمد: أسس التدريب الإداري، دار عالم الكتب، الطبعة الثانية، الرياض، 1992.
32. الخناق سناء عبد الكريم: نظام هندسة المعرفة، دار القطوف للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009 .
33. الشيباني عمر التومي: الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والاعلان، طرابلس، 1985.
34. الشيباني عمر التومي: التربية وتنمية المجتمع العربي، الدار العربية للكتاب، ليبيا، 1985 .

35. إسماعيل محمد عثمان، المعاذ حمدي محمود: المدخل الحديث في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية، القاهرة، 1990.
36. بيتر ف دراكر: الإدارة للمستقبل التسعينات وما بعدها، "، ترجمة: صليب بطرس، الدار الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994 .
37. بلوط حسن إبراهيم: إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي،، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002.
38. بسيوني عبد الحميد: استخدام شبكات الإنترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس، دار سيناء القاهرة، د.س.ن.
39. بشير محمد: الإنترنت للمبتدئين، دار المعرفة، الجزائر، 2002 .
40. جاد الرب سيد محمد: إدارة الموارد البشرية، مطبعة العشري، القاهرة، 2005 .
41. جاسم الطائي جعفر حسن: جرائم تكنولوجيا المعلومات " رؤية جديدة للجريمة المعلوماتية "، دار البداية، عمان، 2007.
42. جلبي علي عبد الرزاق: علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003 .
43. دليو فضيل: مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
44. زويلف مهدي حسن: إدارة الأفراد " مدخل كمي " ، دار مجدلاوي للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 1998.
45. زرواتي رشيد: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى، الطبعة الأولى، عين مليلة، الجزائر، 2007.
46. زغلول سعد: دليلك إلى البرنامج الإحصائي spss ، الإصدار العاشر المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية، العراق، 2003 .
47. حميد علي صباح، أبو زيتون غازي فرحان: الاتصالات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007.
48. حسن راوية: مدخل استراتيجي لتخطيط و تنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
49. حسن راوية: مدخل استراتيجي لتخطيط و تنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2001 .
50. حسن راوية محمد: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإبراهيمية، مصر، 2000.
51. حسن راوية محمد: إدارة الموارد البشري ، الدار الجامعية ، 1999-2000.
52. طه طارق: نظم المعلومات والحاسبات الآلية والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
53. يوسف ردينة عثمان، الصميدعي محمود جاسم: تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004 .

54. كيت ديفيز: السلوك الإنساني في العمل، ترجمة: عبد الحميد مرسي، دار النهضة، القاهرة، 1974 .
55. ليسلي فرانسوا، نقولا ماركيز: وسائل الاتصال المتعددة، ترجمة: فؤاد شاهين، عويدات للنشر والتوزيع، بيروت، 2001 .
56. ماهر أحمد: كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
57. موسى محمد أحمد: التربية وقضايا المجتمع المعاصر، دار الكتاب الجامعي، الطبعة الثانية، العين، 2002.
58. محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
59. محمد علي منصور: مبادئ الإدارة " أسس ومفاهيم "، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 1999.
60. محمد قاسم عبد الرزاق: نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
61. مطيع ياسر وآخرون: أساسيات قواعد البيانات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2010.
62. مكايي حسن عماد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر، 1997 .
63. مكايي حسن عماد، السيد ليلي: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الرابعة، القاهرة، 2003 .
64. مكايي حسن عماد، علم الدين محمود سليمان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، مصر، 2002 .
65. منصور احمد منصور: قراءات في تنمية الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، الكويت، 1976.
66. مرعي مرعي محمد: أسس إدارة الموارد البشرية، دار الرضا للنشر، دمشق، 1999 .
67. نجم عبود نجم: إدارة المعرفة " المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات "، مؤسسة الوراق، عمان، 2004 .
68. سالم محمد صلاح: العصر الرقمي وثورة المعلومات دراسة في نظم المعلومات وتحديث المجتمع، دار روتابرينت للطباعة، مصر، 2002 .
69. سلطان محمد سعيد: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، بيروت، 1993 .
70. سليمان جمال داود: اقتصاد المعرفة، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
71. سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009 .
72. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق: الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006 .
73. سرحان منير المرسي: في اجتماعيات التربية، دار النهضة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، 1981 .

74. عبد الباقي صلاح الدين: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2002.
75. عبد الحميد محمد: البحث العلمي في الدراسات العلمية، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2000.
76. عبد الوهاب محمد، عبد الباسط: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2005.
77. عبد الرحمن الصباح: نظم المعلومات الإدارية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 .
78. عبيدات محمد وآخرون: منهجية البحث العلمي " القواعد والمناهج والتطبيقات "، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، 1999.
79. علوي هند: مجتمع المعلومات بالجزائر " قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري " ، دار الأكاديمية، الجزائر، 2011.
80. عليان ربحي مصطفى، الطوباسي عدنان محمود: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005 .
81. عليان ربحي مصطفى: إقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
82. علي موسى عبد الله فرغلي: تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007 .
83. عقيلي عمر وصفي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي- ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، حلب، 2005.
84. فايد عبد الحميد بهجت:، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997.
85. صادق الحسني جعفر، سرحان سليمان داود: تكنولوجيا شبكات الحاسوب، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2006 .
86. صالح فايز جمعة: نظم المعلومات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
87. قنديلجي عامر إبراهيم، السامرائي إيمان فاضل: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002.
88. راشد أحمد عادل: مذكرات في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية، بيروت، 1981 .
89. رمزي نبيل، أبو صاحون عدلي: التتمية، دار الفكر الجامعي، مصر، د. س. ن.
90. رشتي جيهان أحمد: الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، الطبعة الثانية، القاهرة، 1978
91. شاهين بهاء: الانترنت و العولمة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 1999.
92. شلباية مراد، علي فاروق: مقدمة إلى الانترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
93. شروخ صلاح الدين: منهجية البحث للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003 .

94. غيات بوفلجة: مبادئ التسيير البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر، 2004.
95. غيث محمد عاطف وآخرون: دراسات في علم الاجتماع التطبيقي، دار المعرفة الجامعية، مصر، د. س. ن.

96. غربي علي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الهدى، الجزائر، 2002 .

III. الأطروحات:

97. بلمولاي بدرالدين: استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في العلاقات الاجتماعية، دراسة ميدانية بجامعة بسكرة حول استخدام الانترنت والهاتف النقال في اختيار الزوج ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الانسانية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2011، 2012.

98. بن عبد الرحمن نصيرة: آليات تطوير الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحرير التجارة الخارجية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2006.

99. يرقى حسين: إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، جامعة الجزائر، 2007.

100. كاوجة بشير: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012 - 2013 .

101. نوفيل حديد: تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه دولة ، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007.

IV. الملتقيات:

102. بن زاهي منصور، شايب محمد ساسي: التدريب كاحد المقومات الأساسية لتنمية القدرات البشرية، الملتقى الدولي، حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة ، 9-10 مارس 2004.

103. جمال لعمارة، مالك علاوي: أثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي الثاني: تأثير الانكسار الرقمي شمال/جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 28/29 أبريل 2007.

104. زهير الكايد: استراتيجية ربط المسار الوظيفي بالمسار التدريبي في تنمية الموارد البشرية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ندوة جديدة بالتنمية البشرية والتدريب، عمان، 4 مارس 1997 .

.V .المجلات:

105. الهادي بوقلقول: تكنولوجيا المعلومات كأداة قوية في خدمة مسعى الجودة الشاملة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية التواصل، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، عدد 17 ديسمبر 2006 .

.VI .المنشورات والمجلات:

106. غربي علي وآخرون: المجتمع العربي " التحديات الراهنة وآفاق المستقبل"، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، 2000 .

107. ابن منظور: لسان العرب ، المجلد 06 ، دار صادر، الطبعة الأولى، بيروت، 1997 .

ثانيا: مراجع باللغة الفرنسية :

108. Jean-Marie Peretti : Ressources humain et gestion du personnel , Paris, Librairie Vuibert , 1994