

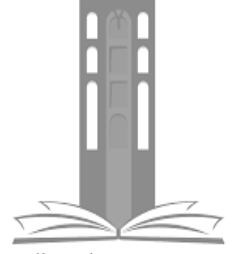
1985



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

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

1985



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

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم اجتماع

دور تكنولوجيا المعلومات في رفع الكفاءة المهنية

بالمديرية المحلية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمسيلة

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص تنمية موارد بشرية

الأستاذ المشرف:

ناجح مخلوف

إعداد الطالب:

أرفيس علي

السنة الجامعية: 2015 - 2016

تَشْكُرَات

قال تعالى

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾

سورة النمل الآية 19 .

وقال **عليه السلام**: ﴿ من لم يشكر الناس لم يشكر الله ﴾

في البداية نشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث سواء من قريب أو من بعيد، كما يشرفنا أن نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الدكتور المشرف **ناجح مخلوف** الذي لم يبخل علينا بنصائحه القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذا البحث، ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع على صبرهم معنا طوال مدة دراستنا.

أرفيس
علي

الفهرس:

الصفحة	المحتوى
	تشكرات المحتويات قائمة الجداول قائمة الأشكال مقدمة
الفصل الأول: المقاربة المنهجية للدراسة	
03	I. الإشكالية
05	II. الفرضيات
05	III. أهمية الدراسة
06	IV. أسباب اختيار الموضوع
06	V. أهداف الدراسة
07	VI. الدراسات السابقة
09	VII. الأصول النظرية لتكنولوجيا المعلومات
11	VIII. مجالات الدراسة
12	IX. منهج الدراسة
13	X. أدوات جمع البيانات
الفصل الثاني: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات	
15	تمهيد
16	أولاً: المعلومة ونظام المعلومات
16	I. مدخل إلى المعلومات
16	1. تعريف المعلومة
17	2. أهمية المعلومات
18	3. خصائص المعلومة
19	4. مصادر المعلومة
20	II. نظام المعلومات
20	III. وظائف نظام المعلومات
21	IV. أنواع نظم المعلومات
21	1. نظم المعلومات الإدارية

22	2. النظام الآلي للمعلومات
23	3. نظم دعم القرار
24	4. الأنظمة الخبيرة
25	ثانيا: تكنولوجيا المعلومات
25	1. ماهية تكنولوجيا المعلومات
25	1. مفهوم التكنولوجيا
26	2. مفهوم تكنولوجيا المعلومات
27	II. الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)
28	III. مجتمع المعلومات
28	1. مفهوم مجتمع المعلومات
29	2. خصائص مجتمع المعلومات
29	IV. أثر تكنولوجيا المعلومات ودوافع إدخالها
29	1. أثر تكنولوجيا المعلومات
30	2. دوافع إدخال TIC إلى المؤسسة
30	3. استعمال TIC في المؤسسة
31	V. فوائد ودور استخدام تكنولوجيا المعلومات
31	1. فوائد تكنولوجيا المعلومات
32	2. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
33	3. دفع عجلة التنمية من خلال تكنولوجيا المعلومات
34	ثالثا: الشبكات المعلوماتية
34	1. الحاسب الآلي وخصائصه
35	II. الشبكات المعلوماتية
35	1. مفهوم الانترنت
36	2. خدمات الانترنت
37	3. شبكات الانترنت والاكسترانت
39	III. أهمية الشبكات المعلوماتية
39	IV. أنواع الشبكات المعلوماتية
39	النوع الأول: شبكة ذات هيكلية خطية
40	النوع الثاني: شبكة ذات هيكلية حلقة
40	النوع الثالث: شبكة ذات هيكلية نجمية
41	النوع الرابع: شبكة ذات الهيكلية الترابطية

42	٧. أمن الشبكات المعلوماتية
42	1. طبيعة حرب المعلومات
42	2. أدوات حرب المعلومات
44	3. المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية
44	4. مستلزمات أمن الشبكات
46	خلاصة
الفصل الثالث: الكفاءات المهنية في المؤسسة	
48	تمهيد
49	أولاً: ماهية الكفاءات البشرية
49	أ. مفهوم الكفاءات
52	إ. أنواع الكفاءات البشرية
52	1. أنواع الكفاءات البشرية من حيث الممارسة
52	2. أنواع الكفاءات البشرية من حيث المجال
53	3. أنواع الكفاءات البشرية من حيث الأهمية
53	إ. خصائص الكفاءات البشرية
54	ثانياً: الكفاءات المهنية (كفاءات الأفراد)
54	أ. مفهوم الكفاءة المهنية
55	إ. مكونات كفاءات الأفراد
56	إ. أهمية كفاءات الأفراد
56	1. على المستوى الفردي
56	2. على المستوى الجماعي
57	3. على مستوى إدارة الموارد البشرية
58	4. على مستوى المؤسسة
59	١٧. علاقة كفاءات الأفراد ببعض إفرزات العصر الحديث
59	1. علاقة كفاءات الأفراد بتكنولوجيا المعلومات
60	2. علاقة كفاءات الأفراد بالأداء
62	ثالثاً: تنمية كفاءات الأفراد
62	أ. ماهية تنمية كفاءات الأفراد
62	1. مفهوم عملية تنمية كفاءات الأفراد
62	2. أهمية تنمية كفاءات الأفراد
63	3. أهداف تنمية كفاءات الأفراد

64	II. علاقة المسار الوظيفي برفع وتنمية كفاءات الأفراد
64	1. أثر التدريب على الكفاءات
64	2. أثر الاتصال على الكفاءات
65	3. أثر التحفيز على الكفاءات
65	III. علاقة تنمية كفاءات الأفراد بنشاطات إدارة الموارد البشرية
65	1. علاقتها بتخطيط الموارد البشرية
66	2. علاقتها بتحليل المناصب وتقييم المردودية
66	3. علاقتها بالتوظيف والاختيار
66	4. علاقتها بإدارة المسار المهني
67	5. علاقتها بالمكافأة
67	IV. طرق تحليل احتياجات عملية تنمية كفاءات الأفراد
67	1. طريقة التحليل العام
69	2. طريقة تحليل المردودية
69	3. طريقة تحليل الكفاءات
70	4. مرحلة تنفيذ عملية تنمية كفاءات الأفراد
73	خلاصة
الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج	
75	I. التعريف بالمديرية الولائية
75	1. ظروف إنشاء المديرية الولائية
76	2. المهام العامة للمديرية الولائية
77	3. تنظيم مصالح المديرية الولائية
80	II. عرض وتحليل البيانات
80	1. البيانات الشخصية للمبحوثين
83	2. بيانات خاصة باستخدام الحاسب الآلي ودوره في تحقيق الأداء للعامل في مجال عمله
90	3. بيانات خاصة بدور شبكة الانترنت في زيادة القدرة على التطوير
95	4. بيانات خاصة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الفردية للعامل
100	III. نتائج الدراسة
100	1. مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج
102	2. التوصيات
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	الجدول	الرقم
37	أهم الفروقات بين الانترنت والانترنت	01
55	مكونات كفاءات الأفراد	02
60	كفاءات التكنولوجيات الجديدة	03
81	الخصائص الشخصية والاجتماعية للمبجوثين	04
83	توزيع العينة حسب استخدام الحاسب الآلي	05
84	توزيع العينة حسب درجة التحكم في الحاسوب	06
84	توزيع العينة حسب مجال استخدام الحاسوب	07
85	توزيع العينة حسب الاستعانة بالأسلوب اليدوي	08
85	دوافع الاستعانة بالأسلوب اليدوي	09
86	توزيع العينة حسب نوعية الاستفادة من الدورات التدريبية	10
87	توزيع العينة حسب مساهمة الحاسب الآلي بتكرار الأنشطة من أجل الدقة في الأداء	11
87	توزيع العينة حسب درجة الكفاءة بعد استخدام الحاسب الآلي	12
88	توزيع العينة حسب نوع التغيير الذي يقدمه الحاسب الآلي من أجل تنفيذ الأعمال	13
88	أثر عدم التحكم في الحاسب الآلي بالنسبة للعمال	14
89	فعالية الحاسوب في أنشطة العمل	15
90	مدى استخدام المبجوثين لشبكة الانترنت	16
91	مجال استخدام شبكة الانترنت	17
92	أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في حال لم تستخدم	18
92	العينة حسب الدور الذي تقدمه شبكة الانترنت	19
93	نوعية العمل بعد الاستعانة بشبكة الانترنت	20
94	مساهمة شبكة الانترنت في احترام آجال العمل	21
94	توزيع العينة حسب دور الانترنت في تحمل أداء أعمال إضافية	22
95	توزيع العينة حسب أثر إدخال التكنولوجيا	23
95	نوع التغيير بعد إدخال التكنولوجيا	24
96	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال	25
97	توزيع العينة حسب سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات	26
97	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في استغلال الوقت والإمكانات من أجل تطوير القدرات	27
98	توزيع العينة حسب مساهمة مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأعمال	28
98	توزيع العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الانتاجية	29
99	إفرازات تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإنتاجية	30

قائمة الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
01	نظام معالجة البيانات	16
02	أهمية المعلومات في الإطار التنظيمي	18
03	دور نظام المعلومات	20
04	شبكة ذات هيكلية خطية	39
05	شبكة ذات هيكلية حلقيية	40
06	شبكة ذات هيكلية نجمية	40
07	شبكة ذات الهيكلية الترابطية	41
08	توزيع مجتمع البحث حسب الجنس	80

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 بتكنولوجية المعلومات، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في جل - إن لم نقل كل- الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة.

لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات لحياتنا أثرا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ظهور بما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه هذه الأخيرة (المعرفة) موردا أساسيا لا يقل أهمية عن باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة وتكنولوجيا المعلومات سلاحا إستراتيجيا.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة تختلف شكلا ومحتوى عن الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة نظرا للتأخيرات المسجلة في الميدان التكنولوجي عموما وتكنولوجيا المعلومات موضوع البحث خصوصا، لكن هذا لا يعني أن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذا التكنولوجيا خاصة في عالم الأعمال، فالعالم اليوم وبفضل التسهيلات والمزايا التي منحتها هذه التكنولوجيا للبشرية أصبح يشبه القرية الصغيرة.

إذن فالمؤسسة الجزائرية مطالبة من جهتها بمسايرة هذه التطورات والتأقلم معها لكسب تحديات العصر وهذا لا يتأتى إلا بتوفير بنية تحتية قوية تسمح باستيعاب التطورات الحاصلة في هذا المجال وبتهيئ الموارد البشرية ورفع كفاءاتهم بحيث تكون قادرة على الأخذ بزمام هذا الوضع الجديد للبقاء والتفوق في عصرنا الحالي. وتعتبر تنمية الكفاءات البشرية أحد أكبر اهتمامات الأفراد والمؤسسات على الصعيد العالمي وأحد أهم المعايير التي يقاس بها تقدم الأمم والدول وذلك لما لها من تأثير في بناء الدولة من جميع الميادين والمحافظة على مكتسباتها، لهذا فان الموارد البشرية هي الثروة الأساسية لأي مؤسسة كانت إنتاجية أو خدمية باعتبارها أهم عنصر من عناصر ودعائم التنمية بل العنصر الإنتاجي الأول والأساسي.

وبالتالي يجب على المؤسسة الاهتمام ومحاولة رفع كفاءتها البشرية من خلال إعدادها وتنمية معارفها وقدراتها وتطوير مهاراتها وخبراتها، وكذا من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات.

لذا فإن البحث في مجالي تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية يعد من الموضوعات الهامة، وذلك لعلاقتها بمجال هام هو التنمية، وقد جاءت هذه الدراسة للمحاولة من خلالها التعرف على المساهمات التي تقدمها الوسائل التكنولوجية الحديثة في تنمية ورفع الكفاءة المهنية لدى العاملين، وقد تم تقسيم هذا الموضوع إلى قسمين، قسم نظري وآخر تطبيقي، قسّم من خلالها الجانب النظري الى ثلاثة فصول، حيث يتناول الفصل الأول المقاربة المنهجية للدراسة، أما الفصل الثاني فقد احتوى على الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات، لننتقل بعدها الى الفصل الثالث الكفاءات المهنية في المؤسسة، والذي تم التطرق من خلاله الى مفهوم الكفاءة المهنية وأهميتها وكذا علاقة كفاءات الأفراد ببعض افرازات العصر الحديث كتكنولوجيا المعلومات ثم أبرزنا مفهوم وأهمية تنمية كفاءات الأفراد.

أما فيما يخص الجانب الميداني فقد اقتصر على فصل واحد وهو الفصل الرابع، حيث احتوى دور تكنولوجيا المعلومات في رفع الكفاءة المهنية، وذلك من خلال تحليل النتائج والبيانات التي تم التوصل إليها واتباع ذلك بمناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات المقترحة، حيث تم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة) من خلال معرفة مهامها وهيكلها التنظيمي، ونختم الدراسة بنتيجة عامة ضمنها ما توصلنا إليه أثناء الدراسة الميدانية.

1. الإشكالية:

شهد العقد الأخير من القرن الماضي والسنوات التي تلتها تطورات متسارعة على مستوى تكنولوجيا المعلومات، سواء على مستوى التجهيزات أو البرامج من حيث الأداء والإنتاجية، فالتحول إلى عصر المعلومات كشف عن متغيرات هامة مست مختلف المستويات في المؤسسات خاصة تلك المتعلقة بالعنصر البشري الذي زادت أهميته وأصبح يمثل موردا هاما للمؤسسة.

فنتيجة للتغيرات التي عرفها العالم مؤخرا، ظهرت قفزات كبيرة في استخدام الإنسان المتزايد لأدوات وتكنولوجيات مختلفة، من أهمها تكنولوجيا المعلومات والتي كان لها تأثير كبير في تطوير الكفاءات، وذلك من خلال استعمالها في تسيير المعارف بالطرق الحديثة والمتطورة، واستعمال وسائل عصرية كالإعلام الآلي والانترنيت وغيرها، فكل من التكوين والتحفيز والتدريب يلعب دورا فعالا في تطوير وتنمية الكفاءات إذ أصبح يعتبر أهم أداة لتحسين الأداء.

لذلك فإن تكنولوجيا المعلومات إذا كانت فعالة فإنها تهدف بشكل أساسي إلى رفع كفاءة الأداء من خلال تطوير مهارات العاملين وقدراتهم، وتطوير طرق العمل واستحداث أوضاع تنظيمية وأساليب إدارية.

وتعتبر ديناميكية المجال التكنولوجي أهم ما يميز العصر الحالي في خضم التحولات التي نعيشها اليوم حيث ظهرت التكنولوجيا كعامل مؤثر في كافة الأنشطة والعمليات خاصة ما تعلق منها بمعالجة المعلومات ونشرها فساهمت بذلك في إدماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة إعلامية واحدة، وجعلت العالم رقعة جغرافية صغيرة، وقد كان لتكنولوجيا المعلومات الأثر الكبير في إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد والمنظمات وبناء علاقات أكثر كفاءة، فهي بذلك أصبحت جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المنظمة المعاصرة، وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية، مما ينجر عنه سرعة تأدية المهام وتحسين كفاءة الأداء.

في إطار هذا التحول والتقدم التكنولوجي وحدت الجزائر نفسها أمام تحديات كبيرة لاحتوائها على مورد بشري غير مؤهل، وهي في مرحلة حساسة من تطورها التاريخي المرحلة التي تميزت بالإصلاحات والتغييرات على المستوى السياسي والاقتصادي وما تبع ذلك من تغييرات اجتماعية، فبالرغم من الجهود المبذولة والنهج المسطر في التنظيمات والهياكل التسييرية، إلا أن هناك نقائص يرجع بعضها إلى استجابة هياكل التنمية لمتطلبات التسيير والاستخدام، مما أدى إلى ضعف في الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة الجزائرية، وعدم توازن الكفاءات والمهارات في الأنظمة المؤسساتية، ونظرا لقصور الإدارة التقليدية للاستجابة إلى رغبات المواطنين في الحصول على خدمات والسرعة في الإنجاز، ونظرا لضعف العائد الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات وضعف إنتاجية العمال، وجب على هذه المؤسسات إعادة النظر في نظم وأساليب إدارة الخدمات، ومن هنا ازداد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات من أجل إحداث تغييرات هامة تتمثل في رفع مستوى الأداء الوظيفي وزيادة الكفاءات لدى الأفراد.

ويكتسي قطاع تكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة نظرا لتأثيره على قطاعات النشاطات الأخرى وتطورها، وقد عرف العالم في العقود الأخيرة من القرن الماضي تطورات متسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى تغير لغة المنافسة العالمية وشكلت تحديات ضخمة على منظمات الأعمال، والجزائر تعد ضمن أكثر البلدان التي أحرزت تقدما في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حسبما ورد في تقرير للاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية أعد على أساس مؤشر تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال.¹

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في رفع الكفاءة المهنية لدى العمال في مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة وما يعترضها من مشكلات، وهذا من خلال الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على المنظمات المعاصرة، وهذا من خلال التساؤل التالي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة العاملين؟

وينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل في:

- هل يؤثر استخدام الحاسب الآلي على مستوى الأداء للعامل في مجال عمله؟
- كيف تساهم شبكة الانترنت في رفع مستوى القدرة على التطوير؟
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الفردية للعامل؟

¹ <http://www.mptic.dz>, 27/01/2016/, 22:44.

II. الفرضيات:

الفرضية هي عبارة عن فكرة مبدئية، تربط بين الظاهرة موضوع الدراسة والعوامل المرتبطة أو المسببة لها.¹ وبعد تحديد الإشكالية والاطلاع على الوسائل والتقنيات داخل المديرية، وباستشارة الأستاذ المشرف قمنا بتحديد الفرضيات التالية من أجل المساعدة في تفسير الحقائق وحل مشكلة البحث، حيث تعتبر إجابة محتملة لأسئلة البحث، وتمثل علاقة بين المتغيرين المستقل والتابع.

الفرضية الرئيسية:

تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع الكفاءة المهنية لدى الأفراد العاملين بالمديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة.

الفرضيات الفرعية:

- الحاسب الآلي يؤثر على مستوى أداء الفرد في مجال عمله.
- تساهم شبكة الانترنت في رفع مستوى القدرة على التطوير في مؤسسة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمسيلة.
- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على الكفاءة الفردية للعامل.

III. أهمية الدراسة:

إن أهمية أي بحث علمي تتوقف على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها العلمية وما يمكن أن تحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها، وتتبع أهمية الدراسة الراهنة من أهمية الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات من أجل رفع الكفاءة المهنية لدى الأفراد.

تكمن أهمية اختيار الموضوع إلى الدور الذي يقوم به الباحث في ميدان علم الاجتماع في مجال واقع المؤسسات في استخدام التقنيات الحديثة من خلال محاولة الأثر الذي تخلفه الوسائل الحديثة، وذلك من أجل رفع الكفاءة المهنية لدى العمال، خاصة بعد أن عرفت التكنولوجيات الحديثة تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة كما أن الدراسة تتناول أحد أكثر الأجهزة حيوية وفاعلية في مجال استخدام هذه التكنولوجيات.

¹ رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبية، د ط، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص 81.

IV. أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار الموضوع لم يكن بمحض الصدفة وإنما جاء لعدة أسباب موضوعية بررت هذا الاختيار وأسباب أخرى ذاتية قامت بتدعيمه.

1- أسباب موضوعية:

- المكانة التي تلعبها الكفاءة المهنية كونها من أهم الركائز التي في سير العملية الإدارية.
- تحسيس الإدارة بأهمية وقيمة المعلومة والتكنولوجيات الحديثة، ولفت نظر المسيرين الجزائريين لفوائد وجود نظم معلومات إدارية في مؤسساتهم.
- قابلية الموضوع للدراسة.
- محاولة إثراء الرصيد المعرفي للمكتبة العلمية في هذا المجال نظرا لقلّة الدراسات فيه.

2- أسباب ذاتية:

- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص.
- الميل للمواضيع الخاصة بإدارة الموارد البشرية والرغبة في التخصص في هذا الاتجاه مستقبلا.
- الرغبة في معرفة كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات خدمة وظيفة إدارة الموارد البشرية من خلال رفع الكفاءة المهنية للعمال.

V. أهداف الدراسة:

لكل دراسة أو بحث علمي هدف يحاول الوصول إليه وذلك من حتى يكون ذا قيمة علمية، والبحث الجيد هو الذي يتجه إلى تحقيق أهداف عامة وأخرى شخصية ذات قيمة علمية ودلالات ملموسة، ويعد موضوع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية إنتاجية كانت أو خدماتية من مواضيع الساعة ومنه جاء البحث لتسليط الضوء على دوره في رفع الكفاءة المهنية للأفراد بالمؤسسة، ومن خلال التساؤلات الفرعية للدراسة تتجلى الأهداف العامة في:

- تحديد أهم مصادر جمع المعلومات والقيام بتشخيص موضوعي حول تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسات، وأثرها على مستوى أداء الفرد.
- معرفة إلى أي مدى تخدم تكنولوجيا المعلومات أهداف المؤسسة الجزائرية.
- إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العامل وزيادة قدرته على الإبداع.
- محاولة التوصل إلى نتائج وتوصيات تساعد في زيادة إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في فاعلية الفرد في المؤسسة.
- محاولة التعريف بالدور الذي يلعبه البحث العلمي في مجال التنمية.
- ❖ أما الأهداف الشخصية أو الخاصة فتتمثل في:
- محاولة كسب خبرة علمية لتطبيق الإجراءات المنهجية للبحث العلمي عن طريق الممارسة العملية.

VI. الدراسات السابقة:

- **الدراسة الأولى:** وهي دراسة بعنوان " أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية... دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة" قسنطينة "ل" طراد خوجة سميرة" من جامعة قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، وذلك 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، وتهدف هذه الدراسة إلى:
- 1- الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري.
 - 2- الكشف عن العراقيل التي تحد من استغلالها.
 - 3- 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 تطبيقية 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 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 مع 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 فرعا من دراستنا، حيث تناولت هذه الدراسة أثر الحاسوب على العمل الإداري، بينما ندرس موضوعا أشمل وهو استخدام التكنولوجيات الحديثة والتي يعتبر الحاسوب تقنية من تقنياتها، كما تتناول هذه الدراسة أثر التكنولوجيا الاتصالية الحديثة- والذي يعد الحاسوب من بينها- 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 كثيرا 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.

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

لتحليل هذه الإشكالية صاغ الباحث الفروض الآتية:

- يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسنت 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 (28) سؤالا موزعة على محورين: المحور الأول تضمن معلومات سوسيو ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا المعلومات (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.

VII. الأصول النظرية لتكنولوجيا المعلومات:

إن طبيعة الموضوع تحدد إلى حد كبير المقاربة المعتمدة في البحث، وتعرف المقاربة بأنها: "التحرك للاقترب من شيء ما، وبذلك فهي عملية اتخاذ خطوات أولية لإنجاز عمل معين"¹، ونقصد بالتحرك للاقترب من شيء ما أن يتم تحديد خط مسار البحث وفق التخصص.

وتمثل نظرية انتشار الأفكار (انتشار المبتكرات) ل: روجرز و شوماخير Rogers et schumaker الذي طور في الأربعينيات في الميدان الزراعي نموذجا تحليليا يتجاوز القصور النظري في مجال انتشار الاختراعات، ويمكننا إلى حد بعيد من تفسير دور أو أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال باعتبارها اختراعا، وكيف يصل أعضاء مجتمع ما إلى امتلاك فكرة، ممارسة أو أي شيء يعتبر جديدا...يبين هذا النموذج بأن الأفراد يستطيعون بواسطة قنوات الاتصال معرفة الاختراع ثم يقيمونه من خلال الاتصال بينهم ومن ثم يتبنونه أو يرفضونه.

إن مفهوم إعادة الاختراع يشير إلى المشاركة النشطة لمن يستخدم الحاسوب فالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ليست مصممة لنوع محدد من الاستعمال دون غيره، وبالتالي فإن المستعمل باستطاعته تكيف استخدام الحاسوب ليناسب حاجاته الخاصة، وانطلاقا من هذا المعنى يمكن الحديث عن إعادة اختراع الاستخدام لاكتشاف ما.

إن الثقافة التي نمت وترعرعت في المنظمة يمكن أن تكون عائقا أمام التغيير، ولا يخفى دور الثقافات الفرعية والعادات والتقاليد خصوصا في المنظمات على نمط تعامل الأفراد التابعين لها مع الوسائل الجديدة، ومنها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ومن ثم على تقليص دورها في التغيير المنشود وهو أن تدعم كفاءة أداء هؤلاء العمال في إدارة مؤسستهم، فالاستخدام الجيد سيحدد الدور الجديد والنشط لهذه الوسائل في تحقيق وظائف جديدة داخل التنظيم تساهم في تحسين أدائها العام، كما أن الاستخدام السيئ والسلبى سيؤدي حتما إلى نتائج عكسية.

مفهوم الانتشار: يذكر "روجرز" أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل، فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويحل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار وثانيها هو مجرى الاتصال، أما ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي، حيث إن عملية الانتشار تدور وتجرى داخل نسق اجتماعي معين، أما العنصر الرابع فهو الزمن، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.²

¹ بوخرسة بوبكر، اقتراح نموذج تنظيمي مفتوح، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 200، ص 139.

² محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 210.

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحداثة أمر ذاتي ونسبي، وأن المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية:

1- المبتكرات الجديدة.

2- انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال.

3- الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمستقبلين.¹

وانطلاقاً من هذا المدخل النظري، فإن هذه الدراسة ستركز على دراسة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة، كشكل

من أشكال التجديد في المؤسسة وكمبتكر حديث، وذلك على مستويين:

- مستوى تبني الفكرة: خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا.

- استخدامها أو تطبيقها: والذي يعبر عن تقبل الفكرة والشروع في تطبيقها.

والربط بين هذين المستويين من أجل تفسير:

- إما استخدام واسع للتكنولوجيا وتبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها.

- إما التلكأ في استخدام هذه المبتكرات واعتبارها من الثانويات التي لا تحتاج إلى الاستعمال.

¹ صالح خليل أبو الأصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار آدم للدراسات، عمان، الأردن، 2004، 298.

VIII. مجالات الدراسة:

1. المجال المكاني:

بعد إنشاء مؤسستين اقتصاديتين والمتمثلة في مؤسسة بريد الجزائر ومؤسسة اتصالات الجزائر كان من الضروري إنشاء المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والتابعة إداريا لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-233 المؤرخ في 24 يونيو 2003 المتضمن إنشاء المديريات الولائية، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 15/12 المؤرخ في 09/01/2012 والمتضمن إنشاء المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحديد تنظيمها، من بين هذه المديريات نجد ولاية المسيلة، الكائن مقرها بالحي الإداري.

- الموقع الجغرافي للمديرية:

تقع مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة في الحي الإداري يحدها شمالا مركز البحوث والدراسات والتجهيزات العمومية، وشرقا الصندوق الوطني للتعاقد الفلاحي، أما جنوبا فيحدها دار المالية ويحدها غربا المجموعة الولائية للدرك الوطني.

2. المجال الزمني:

في 27/01/2016 قمنا بزيارة استطلاعية لميدان الدراسة حيث تم التعرف على المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال إجراء بعض الحوارات مع الموظفين.

بعد جمع الزاد النظري لموضوع البحث وتحديد الإشكالية وصياغة الفروض، وبعد الإعلان من طرف إدارة القسم عن ندوة إعلامية حول موضوع التبرص يوم 22/02/2016، بدأ تحديد المؤشرات التي ستبنى عليها الاستمارة أواخر شهر فيفري.

وفي بداية مارس 2016 تم بناء استمارة أولية، حيث تم التنسيق فيها مع المشرف وإحكامها يوم 10/03/2016.

في 13/03/2016 تم توزيع الاستمارة على المبحوثين.

3. المجال البشري:

المجتمع الإحصائي والعينة:

من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته هو حصر مجتمع البحث الذي هو عبارة عن مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا، تجمعها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث والتقصي، وعليه يمكن القول أن مجتمع الدراسة يتكون من جميع المفردات التي تشكل مشكلة الدراسة، وقد يختلف عددهم أو حجمهم حسب هدفها ودرجة دقتها، وتختلف أساليب الدراسات إلى: الأسلوب على أساس العينات - أسلوب المسح الشامل.

بالنسبة لدراستنا هذه فمجتمع الدراسة يتألف من العاملين في المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة، والبالغ عددهم 33 عاملاً، ونظراً لقلّة مفردات المجتمع تم تطبيق أسلوب الحصر الشامل من أجل إبراز خصائص مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 33 استمارة على عمال مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة، واستعيد منها 32 استمارة معبأة، وصالحة للتليل الإحصائي.

IX. منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في بحثنا على المنهج الوصفي من أجل الإجابة على الإشكالية وإثبات صحة أو نفي الفرضيات الموضوعية، حيث يعرف المنهج الوصفي على أنه: " أسلوب من أساليب التليل والمرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية ".¹

ويعتمد المنهج الوصفي على خطوات أساسية هي:²

- الشعور بمشكلة البحث وجمع معلومات وبيانات تساعد على تحديدها.
- وضع أسئلة الدراسة حول المشكلة التي نريد بحثها.
- وضع فرضيات الدراسة كحلول مبدئية للمشكلة للوصول للحل المطلوب.
- القيام بجمع البيانات المطلوبة بطريقة دقيقة ومنظمة.
- وضع قواعد لتصنيف البيانات متلائمة وفرضيات البحث.
- تليل النتائج وتفسيرها.

¹ عبيدات محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص 04.

² جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط 1، جسور للنشر، المحمدية، الجزائر، 2008، ص 174.

X. أدوات جمع البيانات:

1- **الملاحظة:** وتقصّد بالملاحظة العلمية وهي التي تسير وفق منهج معين ويقوم بها الباحثون لغرض علمي يستهدف الكشف عن طبيعة الظاهرة وعناصرها والعلاقات الخفية التي تربط هذه العناصر والوظيفة التي تؤديها.¹

وعرفها رشيد زرواتي بأنها " وسيلة يستخدمها الباحث في جمع المعلومات عن الظاهرة المدروسة، على أن يتبع منهاجاً محدداً يعينه في ملاحظته بهدف المعرفة".²

2- **المقابلة:** تعتبر المقابلة من أدوات جمع البيانات التي تعتمد على مواجهة بين فردين في تفاعل لفظي هما الباحث الذي يبحث عن المعلومات والمبحوث الذي يدور الحوار حول رأيه وخبرته بالموضوع.³ كما تعرف بأنها تقنية مباشرة للتقصّي العلمي تستعمل إزاء الأفراد الذين تم سحبهم بكيفية منعزلة، غير أنها تستعمل في بعض الحالات إزاء المجموعات من أجل استجوابهم بطريقة نصف موجهة والقيام بسحب عينة كيفية بهدف التعرف بعمق على المستجوبين.⁴

وقد استخدمنا هذا النوع في المراحل الأولى من الدراسة " المرحلة الاستطلاعية " وكان الهدف منها التعرف أكثر على وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وذلك من أجل ضبط فروض الدراسة أكثر وجمع المعلومات بهدف بناء أداة البحث (الاستبيان).

3- **الاستبيان:** هو وسيلة لجمع البيانات قوامها الاعتماد على مجموعة من الأسئلة المكتوبة تسلم للمبحوثين مباشرة ليقوموا بملئها وتسليمها للباحث أو من ينوب عنه أو ترسل لهم عن طريق البريد أو تنشر في واحدة من وسائل الإعلام ليجيبوا عليها ويقوموا بإرسالها إلى الباحث أو الهيئة المشرفة على البحث.⁵ كما يعرف بأنه وسيلة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع معين عن طريق قائمة أسئلة مكتوبة من طرف الباحث تملأها عينة أو مجتمع المستجوبين.⁶

صممت استمارة الاستبيان بطريقة بسيطة حيث تضمنت (28) سؤالاً وقد توزعت على أربعة محاور بناءً على الفرضيات:

- المحور الأول: البيانات الشخصية حول المبحوث وضم (4) أسئلة.
- المحور الثاني: محور حول استخدام الحاسب الآلي ودوره في تحقيق الأداء للعامل وضم (10) أسئلة.
- المحور الثالث: والمتعلق بمساهمة شبكة الانترنت في زيادة القدرة على التطوير وضم (07) أسئلة.
- المحور الرابع: ويبين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الفردية للعامل وضم (07) أسئلة.

¹ إحسان محمد حسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2005، ص 124.

² رشيد زرواتي، المرجع السابق، 2004، ص 257.

³ علي غربي، أجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، سيرتا كوبي، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 119.

⁴ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004، ص 464.

⁵ محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، دار الهناء، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 63.

⁶ أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي - تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 181.

تمهيد:

تعود بداية ظهور عصر المعلومات، إلى الأربعينيات من القرن الماضي، مع ظهور الجيل الأول من الحواسيب، بهدف المساعدة في إجراء كم كبير من العمليات الرياضية كان يمكن أن تستغرق سنوات لو قام بها البشر، ومع استمرار التطور وظهور الجيل الخامس من الحواسيب، أصبحت تستخدم في جميع مجالات ومواقع العمل، ومعه أصبحت المساحة الزمنية أكبر لكي يعمل العقل البشري بشكل أكبر، وبيت القصيد في كل ذلك هو الاستخدام الأمثل للعقل البشري في تطوير المعرفة البشرية للوصول إلى أقصى درجات الرفاهية للإنسان. وبالتالي فإن ما حققه الإنسان في مجال التكنولوجيا الرقمية يعتبر تطوراً مذهلاً، سواء أكان ذلك على مستوى تكنولوجيا المعلومات أو مستوى نظمها، ونظراً لمدى الترابط ما بين المعلومات والنظم الإدارية، حيث أن المعلومة تصبح بلا جدوى دون نظم إدارية سليمة، وعليه سنتناول في هذا الفصل أهمية نظام المعلومات على في التكنولوجيا الحديثة.

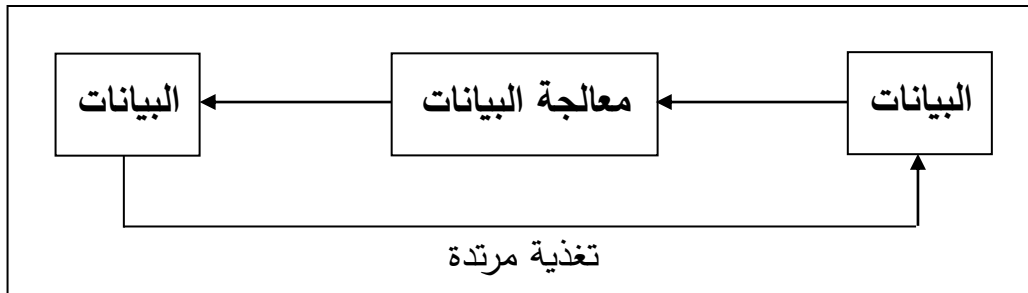
أولاً: المعلومة ونظام المعلومات

تلعب المعلومة دوراً هاماً في عملية الاتصال وسيرها عبر مختلف الوظائف داخل المؤسسة، إذ أصبحت تعالج وتنتقل عبر أنحاء العالم بوسائل اتصال حديثة.

1. مدخل إلى المعلومات

1- تعريف المعلومة

"هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها"¹. وهي أيضاً "بيانات تم تجهيزها ولها معنى لمستلمها أو استخدامها ولها قيمة حقيقية أو متوقعة في العمليات الجارية أو المستقبلية، لاتخاذ القرار وعموماً فإن المعلومات تعتبر المعرفة المحصلة من البيانات المجمعة بعد تشغيلها وترتيبها وإدخال بعض العمليات عليها، أي أن البيانات تعتبر المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات وذلك طبقاً لمفهوم النظام بحيث تمثل البيانات المدخلات والمعلومات تمثل المخرجات وهذا طبقاً بعد عملية المعالجة"².



شكل رقم (01): نظام معالجة البيانات

المصدر: إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 42.

¹ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 41.

² محمد الفيومي، تصميم وتشغيل نظم المعلومات المحاسبية، القاهرة، مصر، 1999، ص 31.

2- أهمية المعلومات

تلعب المعلومات دوراً حيوياً وهاماً في كفاءة الأداء في المؤسسة مما يتطلب من المؤسسات إنشاء نظم معلومات تساعدها على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة¹.

فالمحاسب مسؤول المالية يحتاجها لمتابعة الأداء المالي للمنشأة وحيويته، وكذلك مدير التسويق أو الإنتاج أو الأفراد كل في مجاله، فهي تعيد المديرين كل في مستواه الإداري في معرفة سير الأداء الداخلي، كذلك تعطي نظرة للأطراف الخارجية عن حالة المؤسسة سواء كانوا مستثمرين مهتمين بامتلاك أسهم بها أو مؤسسات مالية تنتظر في إمكانية منح قروض لهذه المنشأة، أو أطراف حكومية تتابع تنفيذ القواعد واللوائح والإجراءات والقوانين بهذه المؤسسة أو موردين أو عملاء يتعاملون مع هذه المنظمة.

وتعد الاستفادة من المعلومات في اتخاذ القرارات من أهم الأغراض التي تحتفظ المنظمات بالبيانات من أجلها، فمثلاً قد يحتاج المدير لاتخاذ قرار بتسعير أحد منتجات المنشأة أو تحديد عدد الوحدات المزمع إنتاجها كذلك يحتاجها المستثمر باتخاذ قراره الخاص بالاستثمار في المنظمة من عدمه، وفي كل الأحوال كلما توفرت المعلومات المناسبة كلما زادت نسبة اتخاذ قرارات سليمة ورشيده فبدونها يصبح اتخاذ القرار اعتباطياً ومكلفاً وليس في كل الأحوال صائباً، كما أن استخدام الحاسوب في توفير هذه المعلومات أصبح لا يستغنى عنه خاصة في المؤسسات والدول المتطورة.

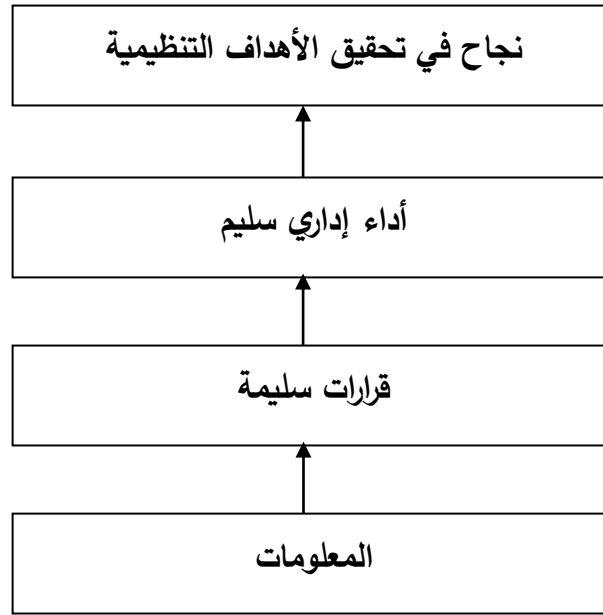
وعلى هذا تسعى التنظيمات الحديثة الحصول على المعلومات وتحليلها ومن ثم تفسيرها واتخاذ القرار المناسب فتقوم بجمع البيانات عن الحالة الاقتصادية والأسواق وكذا الحالة السياسية والاجتماعية والديمقراطية والتكنولوجية وعن المنافسين وأدائهم، وكذا الأداء الداخلي وسيرورة العملية الصناعية والإدارية عن منتجاتها وكذلك عن عملائها ومن ثم تقوم أجهزتها المختصة بتصنيفها لاستخراج معلومات مفيدة لاتخاذ القرار وتنمية كفاءة العمال وأدائهم، وكذا نشر تلك المعلومات إن استدعى الأمر ذلك².

كما تنبع أهمية المعلومات لكونها أهم الموارد في المجتمع، فهي القوة التي تعتمد عليها الدول بعد أن تطورت التقنية التي جعلت منها ذات قيمة حيوية وزادت من القدرة على استخدامها في مجالات عدة، وبازدياد حجم المعلومات زادت الحاجة إلى تبادلها بين المؤسسات أو الدول، ولهذا ظهرت ثورة الاتصالات بعدها ظهرت الاتصالات الرقمية، وزاد التطور بعد ذلك بظهور شبكات المعلومات التي انتشرت في كل مكان بتقنياتها المختلفة وأنواعها المتعددة، وسهلت الأقمار الصناعية انتقال المعلومات دون الحاجة إلى أسلاك وأطباق، وكذلك الانترنت التي ضاعفت من حجم المعلومات وسهلت من تبادلها وصعبت من الرقابة على انتقالها مما سرح باستغلالها لتحقيق أهداف غير مشروعية³.

¹ يونس عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 1989، ص 9.

² أحمد ماهر، الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 27.

³ فيحان محيا علوان العتيبي، دور المعلومة في اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004، ص 16.



شكل رقم (02): أهمية المعلومات في الإطار التنظيمي

المصدر: فيحان محيا علوان العتيبي، دور المعلومة في اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004، ص 16.

3- خصائص المعلومة

ويمكن أن نلخصها فيما يلي:

- الوضوح: قد تكون المعلومات مفهومة وغير معقدة حتى يتمكن المستفيد من استعمالها.
 - الدقة: تصف المعلومة حدث أو موقف بشكل صحيح كما هو في حقيقته.
 - التوقيت: ويقصد به إمكانية الوصول إلى المعلومات حين نرغب في استخدامها، وكذا صلاحية المعلومات أو تقادمها.
 - المرونة: قابلية استخدامها وتلبية رغبات أكثر من مستفيد.
 - الشكل: يختلف شكل المعلومات باختلاف الموقف فقد نجدها كمية، وصفية، رقمية أو بيانية، مطبوعة على ورق أو معروضة على شاشة... الخ.
 - التكلفة: إن عملية التكلفة ومعالجة المعلومة لها تكلفة يجب علينا أن نقرنها مع المنفعة التي سنحصل عليها من استخدام هذه المعلومة ويمكن حساب قيمة المعلومة كالتالي:
- $$\text{قيمة المعلومة} = \text{منفعة المعلومة} - \text{تكلفة المعلومة}^1$$
- التكرار: يقاس تكرار المعلومة حسب حاجة الأفراد الذين يستخدمونها.

¹ أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 26.

- **المدى:** هو نطاق الأحداث والأماكن والأفراد الذي تمثلها المعلومات فقد تكون عامة تعطي مدى كبير أو ضيقة المدى تحدد الاستخدام المطلوب فقط.
- **المنشأ:** هو المصدر الذي استلمت منه المعلومات فالداخلية نشأتها داخل المؤسسة، والخارجية تنشأ من خارجها.
- **المدى الزمني:** هناك معلومات تخص الماضي أو الحاضر والأحداث والأنشطة المستقبلية.
- **الارتباط:** تكون المعلومات مرتبطة إذا استخدمت في الوقت الجاري.
- **الكمال:** هي قدرة المعلومات على الإحاطة بجميع جوانب الموضوع.¹

4- مصادر المعلومة

نذكر من بين مصادر المعلومة ما يلي:

- **الملاحظة:** يمكن الحصول على أجوبة جزئية لمشكل معين عن طريق ملاحظة الأحداث المرتبطة به.
- **البيئة الخارجية للمؤسسة:** يتمثل في المعلومات التي يمكن الحصول عليها من مكاتب البحوث، الإحصاء الاستشارات والنشرات المختلفة لهيئات خاصة أو حكومية، لكن يجب توخي الحذر في استعمال مثل هذه المعلومات ولا يجب اعتبارها في جميع الأحوال صحيحة بصفة مطلقة، كما أن تعدد مصادر المعلومة الواحدة مفيد جدا في تقييم مدى دقتها وتمثيلها للواقع.
- **التجربة:** وذلك عن طريق إخضاع مصادر المعلومات (الأفراد، الآلات، الأنشطة... الخ) لتجارب تخضع للحكم، وكلما كان تصميم التجربة جيدا كلما كانت النتائج موثوق فيها أكثر.²
- **المسح:** وهو مصدر معلومات غني يحتاج إلى التخطيط الجيد وخاصة فيما يخص إعداد قوائم الاستبيان واختيار العينة.
- **المؤسسة:** من خلال مختلف التقارير التي يعدها أجزائها، وهو مصدر هام جدا خاصة من خلال إنتاجه للمعلومات التي تصحح الانحرافات التي قد تعرض له المؤسسة.³

¹ فايز جمعة صالح النجار، **نظم المعلومات الإدارية**، جامعة الإسراء، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2007، ص 21.

² فيحان محيا علواش العتيبي، مرجع سابق، ص 23.

³ محمد الفيومي، مرجع سابق، ص 53.

II. نظام المعلومات

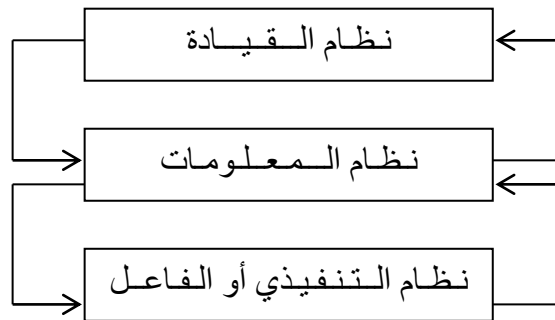
هناك عدة تعاريف التي تناولت مفهوم نظام المعلومات نذكر منها:

يعرفها **ديزمان** بأنها " الطرق والمواد والوسائط والمنتجون والمستقبلون المشتركون بطريقة منظمة لتأثير نقل المعلومات في مجال معين أو نشاط محدد أو منظمة ما "، فهو يرى بأن نظام المعلومات يتكون من مجموعة مركبة من وسائل وأشخاص ومؤسسات وأنماط السلوك والعلاقات والتقاليد التي تنشأ العلاقة بين الأشخاص والمؤسسات.¹

كما يعرف بأنه " طريقة منظمة للإمداد بالمعلومات عن فترات سابقة وحالية وقادمة والمتعلقة بالعمليات الداخلية والمعلومات الخارجية وهي تساند وظائف التخطيط والضببط والعمليات لمنشئة ما "².
من خلال هذه التعاريف يمكن أن نستنتج التعريف التالي: " نظام المعلومات هو النظام الذي يعالج البيانات ويحولها إلى مخرجات وهي المعلومات، وتستخدم هذه المخرجات لاتخاذ القرارات السليمة وعمليات التنظيم والتحكم داخل المنظمة.

III. وظائف نظام المعلومات

إن ظهور أول نظام للمعلومات في المؤسسة كان في القرن الخامس عشر بابتكار النظام المحاسبي الذي بقي لسنوات عديدة النظام الرسمي الوحيد للمعلومات، ثم تطور هذا النظام ليشمل مجالات أخرى في الإدارة مع ظهور واستخدام النماذج الرياضية وبحوث العمليات في اتخاذ القرارات.
وتجدر بنا الإشارة إلى أن نظام المعلومات في المؤسسة يظهر بين نظام القيادة والتنفيذ: النظام التنفيذي يقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات بغرض تحقيق الأهداف المسطرة، ويقوم نظام القيادة بمراقبة وتعديل ما ينجز من طرف النظام التنفيذي، أما دور نظام المعلومات في التنسيق بين النظامين: القيادة والتنفيذ وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



شكل رقم (03): دور نظام المعلومات

المصدر: كاريش صليحة، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1999/2000، ص77.

¹ محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، ط1، دار الثقافة العلمية، مصر 2008، ص 113.

² إبراهيم سلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 1985، ص 307.

كما يعمل نظام المعلومات على تحقيق:¹

- 1 . المراقبة: إذ أنه بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوالها، يسهل اكتشاف الأخطاء التي قد تقع، أي أن نظام المعلومات ينبغي أن يحقق الثقة كي تكون المراقبة فعالة.
 - 2 . التنسيق والاتصال بين مختلف المصالح عن طريق تبادل المعلومات والوثائق المرافقة لمختلف التدفقات.
 - 3 . مساعدة المسيرين في عملية اتخاذ القرار عن طريق إيجاد أساس أو قاعدة لتحليل الإشارات التحذيرية الأولية التي تبرز داخليا وخارجيا.
- هدف نظام المعلومات إذن هو توفير المعلومات الضرورية لكل مستويات التسيير عن حالتها الحالية والسابقة، والتننبؤ عن طريق تجميع هذه المعلومات، حفظها، تحليلها ووضعها معا بطريقة تساعد على الإجابة على أسئلة إستراتيجية، تسييرية وتنفيذية مهمة.

IV. أنواع نظم المعلومات

لم تظهر أنظمة المعلومات في فراغ بل نمت وتطورت في بيئة محددة، إذ تمتد جذورها إلى الحضارات الإنسانية القديمة، وفي العصر الذي نشهده الآن يمتاز بانفجار المعلومات أصبح من الصعب التحكم فيها نتيجة التطور التكنولوجي في نقل وتخزين وجمع المعلومات ومع تعدد احتياجات المستفيدين وخاصة المؤسسات الكبرى طورت نظم حيث تطورت نظم المعلومات التي تحتاجها في تسييرها لأعمالها أو في دعمها لاتخاذ قراراتها أو معالجة بياناتها.

وسندرج فيما يلي أهم نظم المعلومات:

1- نظم المعلومات الإدارية:

كان عقد السبعينات بمثابة مرحلة ولادة ونمو لأنظمة المعلومات الإدارية حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال، وتعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها " نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداريي المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات"².

كما تعرف على أنها " مجموعة شاملة ومنسقة من نظم المعلومات الفرعية التي تتكامل معا بصورة رشيدة لتحويل البيانات إلى معلومات متعددة لرفع الإنتاجية وبما يتفق مع أنماط خصائص المديرين، وعلى أساس معايير متفق عليها للجودة"³.

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام شامل أي يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين وخاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة

¹ كاريش صليحة، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 1999/ 2000، ص 77.

² سليم إبراهيم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الورق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998. ص 53.

³ منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 181.

والواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم أعمالهم وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة ومن أجل توفير المعلومات اللازمة تستعمل وسائل يدوية أو آلية وتستعمل أيضا أنظمة لتحليل وبرمجة هذه المعلومات وعملية الرقابة عليها لنتمكن من استخلاص معلومات ذات كفاءة عالية لاتخاذ قرارات ذات فعالية ومردودية .

إن أنظمة المعلومات الإدارية هي مزيج من معطيات علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات والرياضيات، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية وإثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير دورية تصف الأوضاع والمنجزات الحالية كتقارير المخزون. يتكون نظام المعلومات الإدارية من:

- **الأجهزة:** أي نظام معلوماتي يجب أن يحوي على حواسيب آلية سواء شخصية أو متوسطة الحجم أو كبيرة أو شبكة من الحواسيب المتنوعة.
- **البرمجيات:** وهي الأنظمة التي تشغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع، هذه البرامج يتم إعدادها من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.
- **قواعد البيانات:** وهي عبارة عن المخزن الذي يحوي على البيانات التي تصف كل الأحداث والعمليات الجارية في المنظمة وتكون مخزنة في شكل ملفات يدوية أو إلكترونية بواسطتها يعمل نظام المعلومات على تحويلها إلى معلومات لذلك تعتبر جد مهمة لأي نظام معلوماتي.
- **الإجراءات:** هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.
- **الأفراد:** هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.¹

2- النظام الآلي للمعلومات:

حتى وقت قريب لم تكن كتابات نظم المعلومات الإدارية تشير إلى نظم تجهيز المكاتب باعتبارها أحد أنواع نظم المعلومات الإدارية، وتقوم هذه النظم بتدعيم الوظائف المكتبية والإدارية وهي تؤدي إلى زيادة قدرة المنظمة على التحكم في المعلومات لخدمة أهدافها، وقد عرف "سكوت" نظم تجهيز المكاتب بأنها " استخدام إمكانات الحاسب الآلي في تجهيز الوظائف الكتابية داخل المكتب"، وقد أدى انخفاض تكاليف الحاسبات الآلية والأجهزة المساعدة إلى اعتبار تلك النظم بديلا ملائما للأداء اليدوي لأعمال المكاتب كما تساعد نظم تجهيز المكتب

¹ محمد الفيومي، مرجع سابق، ص 12.

وظائف التنسيق والاتصالات التي تتم في المكاتب حيث تستخدم أدوات مثل المفكرة الإلكترونية في جدولة المواعيد وترتيب الاجتماعات.¹

3- نظم دعم القرار:

صممت نظم دعم القرارات في بداية السبعينات على أساس دعم القرارات الفردية، لكن في نهاية الثمانينات توسع مفهوم نظم دعم القرارات بعد أن تبين أن معظم القرارات لا تتخذ بشكل فردي بل بشكل جماعي، لذلك جرى تطوير على هذه النظم لتلبي حاجة الجماعة وهذا ما ظهر تحت اسم نظم دعم القرارات الجماعية. وتعرف نظم دعم القرارات الجماعية بأنها " نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يسهم في تسيير وحل المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معا كفريق " ² من خلال التعريفين نلاحظ أن كلا النظامين يعتمد على الحواسيب الآلية التي تقوم بإعداد التقارير التي تدعم عملية اتخاذ القرار بتزويدها ببعض البيانات التي تتناسب مع احتياجات متخذي القرارات، وتستخدم هذه النظم في مجال مشاكل محددة كاسترجاع معلومات معينة ترتبط بملاحم عملية اتخاذ القرار وبالتالي تقدير المؤثرات والقيود المتعددة التي تحيط بهذه العملية.

ومن أهم القدرات التي تقدمها نظم دعم القرارات: ³

- التحليل العميق للمعلومات باستخدام النماذج والرسومات والخرائط.
- الوصول المباشر إلى البيانات الوصفية والكمية التي تتوفر في قاعدة بيانات النظام.
- تبرير البيانات المستخدمة التي تتلاءم مع ظروف القرار المعين.
- عرض البيانات في الشكل الملائم الذي يفضله المستخدم.
- الإجابة الفورية على الإجابات الفردية.
- تأكيد العلاقات والاتجاهات المقارنة مما يساعد في عملية حل المشاكل.
- إمكانية التفاعل مع كل عناصر النظام المختلفة باستخدام لغة الأوامر التي تسمح بالوصول إلى النظام وسؤاله مباشرة.

¹ محمد محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة، مصر، ط1. 1993، ص 147.

² سليم إبراهيم الحسينة. مرجع سابق، ص 250.

³ منال محمد الكردي، نظم المعلومات الإدارية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، مصر، د س، ص 192.

4- الأنظمة الخبيرة:

تندرج الأنظمة الخبيرة ضمن مجال الذكاء الاصطناعي، تستخدم لمساندة متخذي القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها، يتم تصميم النظام الخبير عمليا بالاعتماد على خبراء كل في ميدان تخصصه.

ويعرف رولستن الذكاء الاصطناعي على أنه " حلول معتمدة على الحاسب الآلي للمشاكل الأكثر تعقيدا من خلال عمليات تطبيقية تماثل عمليات الاستدلال الإنساني".¹

وبالتالي يمكن أن نعتبر النظام الخبير كوسيط بين الخبير والمستعمل.

¹ منال محمد الكردي، المرجع السابق، ص 242.

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات

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. وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا ومرتكزاتها الأساسية، ثم نتطرق إلى مجالات التكنولوجيا في المؤسسة، لنصل إلى تحديد مفهوم تكنولوجيا المعلومات من خلال عرض بعض التعاريف التي وردت لهذا المصطلح، كما سنقف على تطور المفهوم وأثر تكنولوجيا المعلومات وفوائدها ودوافع إدخالها في المؤسسة.

1. ماهية تكنولوجيا المعلومات:

1- مفهوم التكنولوجيا:

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

في البداية يجب التمييز بين التقنية (Technique) والتكنولوجيا (Technologie):

- **التقنية:** " هي كيفية التصرف، طريقة، وسيلة، أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر (مورد معرفة، حركة، يد عاملة...)، والتي تسمح بتحويل المواد الأولية إلى منتج، فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج".
- **التكنولوجيا:** هي تعريب كلمة Technologie وهي مشتقة من الكلمة اليونانية Techno وتعني فن ومهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة Logos والتي تعني علما أو دراسة.

وتعرف التكنولوجيا بأنها مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان واستمراره، أو هي التنظيم أو الاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية¹.

ويعرف "جالبريث Galbrith" التكنولوجيا بأنها التطبيق المنهجي المنظم للعلوم والمعارف الأخرى المنظمة في إطار عملي معين بهدف الوصول إلى الحلول العملية².

أما المعجم "Webster" فيعرف التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم³. "التكنولوجيا هي تطبيق المعارف العلمية والتقنية المحصل عليها، استعمال التقنيات، المعدات والأساليب اللازمة في تصميم، تطوير المنتجات والخدمات وفي عملية التسيير واتخاذ القرارات".

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 35.

² عيسى عيسى العسافين؛ تكنولوجيا المعلومات (دراسة في مفهومها وأبعادها)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، المجلد 12، العدد 2 أوت 2006، ص 268.

³ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2007، ص 27.

2- مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

لم تحظ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كغيرها من المصطلحات الجديدة خاصة مع ظهور الاقتصاد المعرفي بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعريفات وتتنوع تبعاً لرؤية كل واحد لها، لذا سيتم درج عدة تعريفات حتى تبرز أوجه الاختلاف والاتفاق بينها.

- تكنولوجيا المعلومات هي الأجزاء المعدنية واللينة وقاعدة البيانات الإدارية وغيرها من التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، لتحسن كفاءة وفعالية متخذ القرار في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار.

إذا من خلال هذا التعريف يتضح أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات هي تلك التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمنظمة بشكل معلومات تستخدم في اتخاذ مختلف القرارات بالمنظمة.

- يقصد بتكنولوجيا المعلومات بأنها ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة ومتطورة وسريعة وذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات الالكترونية ونظم الاتصالات الحديثة وأنها باختصار العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبت المعلومات آلياً.

يتوسع تعريف تكنولوجيا المعلومات في التعريف الثاني حيث ليس الهدف من تكنولوجيا المعلومات توليد المعلومات وحسب، وإنما حياسة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بفضل تكنولوجيا الاتصالات.

- تعني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اندماج ثلاثي الأطراف بين الاتصالات عن بعد بالمعلوماتية والالكترونيات الدقيقة.

يتضمن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال هذا التعريف ثلاث عناصر تتمثل في الاتصالات عن بعد والمعلوماتية والالكترونيات الدقيقة، هذه العناصر تشكل مجموعة الأنظمة والبرمجيات والتجهيزات الحاسوبية المختلفة المستخدمة في إدارة المعلومات من معالجة رقمية للمعلومات وتخزينها وإرسالها واستثمارها.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر واعدة لإحداث تقدم في مجالات ثلاثة:

- برفع القدرة التخزينية للمعلومات ونظم معالجة البيانات، سوف تسمح برفع مستوى الإنتاجية في مجال الخدمات.
- أن استخدام الانترنت سيؤدي إلى تحسين الاتصالات.
- أنها تحدث ثورة في مجال التعليم والابتكار والبحث وزيادة معدل سرعة التطور التكنولوجي وانتشاره.

II. الشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت)

تعرف شبكة المعلومات العالمية أو الشبكة الدولية على أنها شبكة الشبكات وهي عبارة عن مجموعة من الشبكات الحاسوبية المتصلة فيما بينها سلكيا أو لاسلكيا بغرض تبادل المعلومات، فلتكنولوجيا المعلومات والاتصال هدفها هو جعل شبكة الإنترنت أكثر جدوى من خلال تشكيلة من البرامج والخدمات، بحيث يتسنى للمؤسسات من أي حجم عقد الصفقات التجارية عبر الشبكة، وتتيح هذه التكنولوجيا خيارات وبدائل عديدة، منها اختيار الأدوات، اختيار الخدمات لتطوير حلول تلبي حاجة كل مؤسسة على حدة، أو اختيار حلول راقية تتميز بقدرتها على الاندماج في الأنظمة الراهنة لأي مؤسسة، فضلا عن إمكانية تطويرها وتعديلها بحيث تتكيف مع الاحتياجات المتغيرة للمؤسسة، وذلك يعني أن لا حاجة لأن تبدأ المؤسسات من الصفر وتضطر للتضحية بالاستثمارات الهامة التي وظفتها سلفا سواء على صعيد البرامج، الأجهزة أو البيانات.

لقد ساهمت شبكة الإنترنت في ظهور مؤسسات تعتمد في دخولها على الإنترنت جزئيا أو كليا، وهي:¹

- **مؤسسات بنية الإنترنت؛** هي المؤسسات التي تولّد عوائدها كاملة أو جزءا من عوائدها عن طريق تقديم المنتجات التي تتشكل منها بنية الإنترنت، وقد تكون هذه المنتجات أجهزة أو برمجيات أو خدمات أو معلومات ومعارف.
- **مؤسسات الاتصالات؛** التي تولد جزءا من عوائدها أو جله من خدمات الاتصال، لأن تدفق بيانات الإنترنت يتم عبر خطوط الاتصالات التابعة لهذه المؤسسات، كما إن هذه المؤسسات قد توفر خدمة الإنترنت للمشاركين.
- **مؤسسات البيع عبر الإنترنت؛** هنالك عدد هائل من المؤسسات التي تباع المنتجات عبر الإنترنت وتنقسم هذه المؤسسات إلى نوعين:
 - مؤسسات تعتمد على الإنترنت اعتمادا كاملا في تسيير أعمالها (أي ليس لها على أرض الواقع مخازن أو متاجر).
 - مؤسسات تعتمد على الإنترنت اعتمادا جزئيا في تسيير أعمالها (أي لها على أرض الواقع منشآت كالمخازن والمتاجر).
- **مؤسسات الوساطة الإلكترونية عبر الإنترنت؛** وظيفتها الرئيسية هي تسهيل وتحفيز الاتصال والتواصل بين البائعين والمشتريين.

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر، 2001، ص 130.

III. مجتمع المعلومات

1- مفهوم مجتمع المعلومات:

إذا كانت تكنولوجيا الصناعة قد أفرزت مجتمعا مختلفا عن مجتمع الزراعة، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، قد أوجدت مجتمعا مختلفا عن مجتمع الصناعة بكثير يعرف كما يلي:

مجتمع المعلومات: " هو المجتمع وليد الفيض الكثيف من المعلومات وتطبيقات المعلوماتية التي تسري داخل المجتمع لدعم أنشطته، وتفسير ظواهره وحل مشكلاته، وتصويب أدائه " ¹

مجتمع المعلومات هو كذلك " البيئة الاقتصادية والاجتماعية التي تطبق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال " ² بما في ذلك الإنترنت، وفي هذا المجتمع إذا أحسن استخدام المعلومات وتوزيعها توزيعا عادلا يعم النفع على الأفراد في جميع مناحي حياتهم الشخصية والمهنية.

وتتنوع أمثلة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتختلف مجالاتها، بحيث تشمل التعليم، والخدمات الاجتماعية والصحة، والبنوك والموارد التمويلية، وفاعلية الجهاز الحكومي وغيرها، بل إن مجتمع المعلومات يستغرق وقتا أقل في العثور على المعلومات التي يحتاج إليها، ويتمتع بشكل عام بفاعلية وإنتاجية أفضل، وتمتد منافع تكنولوجيا المعلومات والاتصال أيضا إلى المهام اليومية الصغيرة، مثل البحث عن جداول القطارات، أو مستشفى تقدم خدمات معينة، أو عنوان إحدى الجهات الحكومية المسؤولة عن نشاط ما، كما يضيف كل من الإنترنت والبريد الإلكتروني وما لهما من انتشار في كل مكان إلى القدرة على تبادل المعلومات ونشرها بسرعة وبأسعار منخفضة.

يصف اصطلاح مجتمع المعلومات أو اقتصاد المعلومات، المجتمع ما بعد الصناعي الذي بزغ فجره في النصف الثاني من القرن العشرين، وقد ذهب آخرون إلى اعتبار هذا الاصطلاح وصفاً للمجتمع الذي تركز آتاه الاقتصادية إلى مبدأ توظيف تكنولوجيا المعلومات لإنتاج جميع أنواع السلع والخدمات، عن طريق توزيع الرموز الإلكترونية عبر شبكات المعلومات بدلا من السلع التقليدية.

وقد أدى النمو الاقتصادي العالمي المتزايد ممزوجا بالتطور التكنولوجي إلى توظيف المعلومات كمحرك أساسي للتغير الاجتماعي، مما أدى إلى ظهور مصطلح "مجتمع المعلومات" في بداية الثمانينات؛ للدلالة على المرحلة الجديدة التي تمتد عبر تاريخ البشرية، وتتميز بأنها تعتمد أساسا على قاعدة متينة من المعلومات تشكّل موردا أساسيا لاقتصاديات تركز على هياكل قاعدية تكنولوجية.

فمجتمع المعلومات هو المجتمع الذي تستخدم فيه المعلومات بكثافة كوجه للحياة الاقتصادية والثقافية والسياسية يعتمد في تطوره بصفة رئيسية على المعلومات والحواشيب وشبكات الاتصال.

وهكذا، فإن الملامح البارزة الآن، التحول من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات، والتحول من الاقتصاد الوطني إلى الاقتصاد العالمي الشامل أو المتكامل، والتحول من إنتاج البضائع والسلع المصنعة إلى إنتاج المعلومات والمعرفة.

¹ زياد محمد الشerman؛ مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 34.

² نبيل علي، نادية حجازي؛ الفجوة الرقمية، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، الكويت، 2005، ص 22.

2- خصائص مجتمع المعلومات:

- هناك مجموعة من السمات والخصائص التي تميز مجتمع المعلومات عن غيره من المجتمعات وهي:¹
- الصناعات (الكثيفة بالمعلومات) بدلا من (الصناعات الثقيلة) والتي يمكن أن تكون أقل أذى للبيئة كالصناعات الإلكترونية.
 - التغيرات في بيئة المصادر وبروز النخبة وخبراء المعلومات في مقدمتهم.
 - تعتبر المعرفة والمعلومات المصدر الأساسي لتوليد الثروة، وتشمل المؤسسات التعليمية، والبحوث والتنمية والاتصالات، وخدمات المعلومات، وإدارة المعلومات.
 - أصبحت المعلومات مورداً أساسياً جديداً مناظراً للموارد التقليدية، وهي العمل، ورأس المال، والمواد الأولية إذ تحولت إدارة الموارد الأولية إلى إدارة المعلومات.
 - موارد المعلومات والمعرفة لا تنقُص ولا تتصف بالندرة، وإنما تزيد مع زيادة واتساع استخدامها.
 - أصبح خبراء وأصحاب المعلومات والمعرفة في المؤسسات والدول الآن المحور الرئيسي في القوى المسيطرة في الاقتصاد الحديث والأسواق العالمية.

IV. أثر تكنولوجيا المعلومات ودوافع إدخالها

1- أثر تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر الانترنت حاليا وسيلة مهمة للمؤسسة، والتي أصبحت وجه التسيير اليومي لها (الاقتصاد الإلكتروني)، فلا يتوقف عند وصف نشاطاتها وهياكلها بل تستعملها في تنمية النشاطات العامة من أجل خلق قيمة مضافة لها. يرى Michel Bon " الاقتصاد الرقمي له نتائج متعددة على تنظيم المؤسسات، والانترنت وسيلة جيدة للقرارات السريعة، فهو يحول أشكال التسيير وبالتوازي، تكنولوجيا المعلومات تساهم في تغيير الروابط بين المؤسسة وسوقها" ويؤكد أيضا Guy De Pannafieu "الانترنت عامل ضروري للمؤسسة من أجل التسيير ونشر المعارف، وتسمح بتسهيل مطابقة الطلبات والموارد".²

يظهر أثر TIC أيضا في تقليل عدد الوسطاء بين المؤسسة وعملائها وبالتالي وصول المنتجات إلى العملاء بأسعار منافسة (منخفضة) مما يخلق قيمة مضافة للمؤسسة وعدد أكبر من الزبائن، وبفضل التجارة الإلكترونية قامت المؤسسات بإدخال منصات بهدف تحسين التجارة بين المؤسسات، الشيء الذي يسمح بتحسين سلسلة التموين بجانب الموردين وتنظيم تسيير الاحتياج في رأس المال العامل للمؤسسة.

¹ ايمان السامرائي، هيثم الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2004، ص 43.

² <http://www.lemondeinformatique.fr>, 24/02/2016, 22:40.

2- دوافع إدخال TIC الى المؤسسة:

توجد عدة عوامل تدفع المؤسسة إلى إدخال TIC نذكر منها:¹

- رغبة المسيرين ومدراء الأعمال الدائمة في التعريف بأعمالهم ومنتجاتهم، والخدمات التي يقدمونها إلى العديد من الزبائن والشركاء المساهمين، وكيفية الاتصال بهم في حالة الحاجة إليهم بأكثر سرعة أقل تكلفة ممكنة.
- نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد الزبون معرفتها من منتجات وخدمات، وكل ميزات الإيجابية التي تكون متاحة لهم دون الذهاب إلى المؤسسة.
- تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة.
- جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالانترنت.
- نشر المعلومة في الوقت المناسب، لأنه يوجد بعض المعلومات يتطلب نشرها في وقت محدد وأي تأخير في آجال نشرها تفقد المعلومة أهميتها.
- افتتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي والعالمي.

3- استعمال TIC في المؤسسة:

تستعمل المؤسسة TIC بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها، فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كان داخلها أو خارجها صورة المؤسسة، وخدمة العملاء والمبيعات، وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين، لأنه ليس من الضروري تواجد جميع الموظفين في نفس المبنى.

أ- الاستعمال الداخلي:²

- يستعمل TIC كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها: التعريف بالمؤسسة نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج... الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات العقوبات... الخ.
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة (طلب عطلة).
- يستعمل TIC لتوصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسئولياتها .
- وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

¹ <http://www.qbc.clic.net>, 02/03/2016, 22:08.

² فاروق سيد حسين، الانترنت الشبكة العالمية للمعلومات، الدار الجامعية، مصر، 1997، ص 38.

- النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.
- ب- الاستعمال الخارجي¹:
- نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء.
- تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية).
- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها، لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة.
- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختبار ثم اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- اختبار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيد في وضع مخططات مستقبلية.
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم (آجال التسليم، ميزات المنتج السعر... الخ).
- متابعة تطور قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

7. فوائد ودور استخدام تكنولوجيا المعلومات

1- فوائد تكنولوجيا المعلومات:

- من بين ما تقدمه TIC من فوائد للمؤسسة نذكر ما يلي:
- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين... الخ.
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- العمل مع فرق خارجية.
- الجواب على تنوع المتطلبات بأحسن سرعة وأقل ثمنًا.
- التفاعل من تحركات المتنافسين بعدم التأخر.
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة.
- هدايا الخدمة "بيع الخدمة" لأنها هي التي تسمح لنا ببيع المنتج.

¹ المرجع نفسه، ص 44.

- التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات العملاء.
- العمل مع فرق خارجية.
- ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ميزة تنافسية... الخ.
- تسمح بتقديم خدمة للزبون.
- إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط.
- تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تعريف وتسويق المنتجات العالمية والتعاملات.
- الوسيلة المفضلة بالنسبة للمؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
- انتشار وتوسع التجارة الإلكترونية.
- وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

2- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تلعب TIC دورا كبيرا في تقليل مصاريف المؤسسة ونلاحظ ذلك في:
 - بدلا من دفع تكاليف مكالمة تليفونية ذات مسافة بعيدة، يمكن إرسال بريد إلكتروني، وندفع تكاليف المكالمة التليفونية المحلية فقط لمزود خدمة الانترنت.
 - تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلى البريد الإلكتروني.
 - استبدال التكاليف الباهظة لإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد، النشرات الفنية، الإصدارات الصحفية التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس المواد على الانترنت.
 - تقليل مساحات المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل من بعد باستعمال TIC.
 - تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني ويجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.
 - عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، والحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد.

3- دفع عجلة التنمية من خلال تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية، وتشجيع المسؤولية السياسية، وتحسين توفير الخدمات الأساسية، وتعزيز فرص التنمية المحلية، ولكن بدون سياسات متجددة لهذه التكنولوجيا، فإن العديد من الدول النامية سوف تتخلف عن الركب، فبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي PNUD يقوم على مساعدة الدول في إيجاد رؤية للحصول على الخبرات لتطوير استراتيجيات تزيد من وجود هذه التكنولوجيا واستخدامها في عمليات التنمية المستدامة في الدولة بغرض اندماجها في الاقتصاد العالمي، هذه الرؤية تتضمن زيادة فرص العمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبناء مجتمع معلوماتي قادر على تقديم حلول فعالة لمحاربة الفقر وتعزيز التنمية البشرية المستدامة، فبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي يهدف إلى:

- مساعدة الدول على تطوير تصور وفهم مشتركين لمجتمع المعلومات.
- توفير الدعم للدول في صياغة سياسات واستراتيجيات تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها.
- تعزيز أنشطة تطوير البرمجيات محلياً وإقليمياً.
- متابعة وتطوير المجالات المحاذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تزويد الدول الأعضاء بالمعونة الفنية في القضايا المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- إمكانية استغلال تكنولوجيا الاتصالات لتحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية في القطاع الصناعي وبصفة خاصة الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة وأثار توظيف التكنولوجيا في مختلف قطاعات الإنتاج والخدمة، ومع انضمام غالبية الدول إلى اتفاقيات التجارة الدولية ومن ضمنها اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات، وكأثر لشيوع تكنولوجيا المعلومات ودخول العالم العصر الرقمي، تحققت ثورة حقيقية في ميدان الإعلام والاتصالات أبرز ملامحها إعادة التنظيم التشريعي لقوانين وأنظمة الإعلام والاتصالات، التي تتضمن القواعد المنظمة لعمليات نقل أو بث أو استقبال أو إرسال الرموز والأصوات والصور والبيانات بالوسائل السلكية واللاسلكية أو أية وسائل إلكترونية أخرى وتنظم تقديم خدمات الاتصالات والمسؤوليات والرخص المتصلة بإدارة وإنشاء شبكات الاتصالات.

ومع الاتجاه إلى خصخصة قطاع الاتصالات في الكثير من الدول، فإن تشريعات الاتصالات يتعين أن تضع الإطار العام لجهات الإشراف والتنظيم والتنفيذ في هذا القطاع وتنظم منح الرخص وتوزيع الترددات وقواعد حماية المرخصين لتقديم خدمات اتصالية معينة، وبسبب الترابط ما بين الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فإن الدول العربية أخذت تتجه إلى إعادة هيكلة الوزارات والجهات المشرفة على تنظيم هذا القطاع بحيث يشمل تنظيم ميداني الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومثال ذلك إنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن ومصر، وتحويل وزارة البريد والمواصلات الجزائرية إلى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثاً: الشبكات المعلوماتية

تعد الشبكات المعلوماتية من أهم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال التي تستخدمها المؤسسة فالشبكة العالمية " الانترنت " تستعملها للاتصال بالمحيط الخارجي، أما الانترنت فهي تسهل عملية الاتصال الداخلي.

1. الحاسب الآلي وخصائصه

الحاسب الآلي أو الحاسوب هو جهاز أو آلة إلكترونية تستقبل البيانات بشكل يمكنها قراءته، ثم تقوم عن طريق الاستعانة ببرنامج خاص بعملية تحريك وتشغيل هذه البيانات لكي تخرج وتسترجع في النهاية على شكل نتائج أو إجابات أو حلول.¹

كما يعرف أيضا على أنه وسيلة إلكترونية صممت لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، ومن ثم تخزينها ومعالجتها وتحويلها إلى شكل نتائج ومعلومات مفيدة وقابلة للاستخدام بموجب مجموعة من التعليمات التي يطلق عليها اسم البرمجيات، ويتألف الحاسوب من قسمين أساسيين يكمل كل منهما الآخر، هما المكونات المادية Hardware والمكونات البرمجية Software.²

وقد تم اختراع أول حاسوب في جامعة هارفارد سنة 1944، واستخدم لتخزين البيانات إلكترونيا وكانت هذه الأجهزة كبيرة الحجم وثقيلة الوزن.³

هو عبارة عن آلة إلكترونية أوتوماتيكية لمعالجة المعلومات بمختلف أنواعها، ويستطيع أيضا حفظها واسترجاعها كليا أو جزئيا عند الطلب.

وهو يتميز بالخصائص التالية:

- القدرة على أداء العمليات بسرعة.
- القدرة على أداء العمليات الحسابية، الرياضية والمنطقية المتشابكة ومعالجة البيانات بدقة متناهية.
- القدرة على تخزين البيانات و المعلومات و البرامج.
- القدرة على تعديل البرامج.
- نقل البيانات والمعلومات بالصور والصوت.
- إخراج المعلومات بالشكل المناسب.

¹ محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، ط1، دار الثقافة العلمية، مصر 2008، ص 221.

² عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 120.

³ أحمد بدر، مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، دار المريخ، الرياض، 1985، ص 301.

II. الشبكات المعلوماتية

1- مفهوم الانترنت:

لم تحظى الانترنت بمفهوم واحد بين المختصين، هذا الاختلاف في التعاريف صاحبه كذلك اختلاف في المسميات ف نجد مثلا: الطريق السريع الرقمي، أو شبكة المعلومات الرقمية، أو طريق البيانات السريع في حين يطلق البعض الآخر عليها مسميات المجتمع العالمي، كود النقل اللامتزامن وشبكة الخدمات الرقمية المفضلة وشبكة الشبكات.¹

لذا سنعطي في هذا المقام كذلك أكثر من تعريف حتى يظهر لنا أوجه التقارب والاختلاف في التعاريف المعطاة:

• **التعريف الأول:** " مجموعة من شبكات الحواسيب على اختلاف أنواعها وأحجامها وشبكات الاتصالات ترتبط فيما بينهما لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات، بين الأفراد والجماعات، تعتمد نظم تراسل عالمية وبرمجيات لتشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة".²

• **التعريف الثاني:** " هي مزيج من عدد كبير من الشبكات الفرعية التي تعمل بنظام مفتوح يسمح بالاتصال بين مجموعة هائلة من الحواسيب وفق لغة مشتركة واحدة، هي المراسيم التي تسمح بخلق نوع من التفاعل عن طريق تبادل المعلومات بسرعة عالية وبطريقة مرنة ولا مركزية"³.
وبهذا يمكن تعريف الانترنت أنها شبكة عالمية تربط عدد لا متناهي من الحواسيب من مختلف بقاع العالم وذلك وفق بروتوكولات (مراسيم) معينة.

وللانترنت مجموعة من الخصائص ميزتها عن باقي الشبكات أهمها:

- الانترنت مفتوحة ماديا ومعنويا: فإمكان أية شبكة فرعية أو محلية في العالم أن ترتبط بشبكة الانترنت، وتصبح جزءا منها دون قيود أو شروط سواء من حيث الموقع الجغرافي أو التوجه السياسي أو الاجتماعي.
- الانترنت عملاقة ومتنامية: فالانترنت حققت ما لم تحققه أية تقنية سابقة في تاريخ الإنسان من حيث السرعة في الابتكار والنمو، فبحيث احتاج المذيع 38 سنة ليصبح لديه 50 مليون مشترك، واحتاج التلفاز إلى 13 سنة، في حين احتاج الحاسوب 16 سنة، أما الانترنت فإنها احتاجت إلى 04 سنوات فقط هذا بالإضافة إلى أن عدد المستخدمين لها في تزايد مستمر.

¹ حامد الشافعي دياب: الانترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات (منشور)، القاهرة، مصر، نوفمبر 1999، ص 362.

² حسن محمد العفسي، مها أحمد غنيم: شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات (منشور)، القاهرة، مصر، نوفمبر 1999، ص 416.

³ بومائلة سعاد؛ فارس باكور، ص 212.

- العشوائية: فالمعلومات المتواجدة في الانترنت هي بشكل عشوائي ومتناثرة، ولذلك قامت عدة جهات غير ربحية وأخرى تجارية بإنشاء فهارس وتطوير برامج تقوم بالبحث عن المعلومة التي يطلبها المستخدم، ومن القضايا الشائكة هي أن شبكة الانترنت يصعب الرقابة أو المحاسبة على ما ينشر فيها.
 - الانترنت شعبية: فلا توجد وسيلة حالياً تضاهي شعبية الانترنت لأنها وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة، فسرعة التواصل عبر شبكة الانترنت هي سرعة الضوء ناقلة معها البيانات والمراسلات والمعارف والمداولات المالية والعقود والاستشارات، فقد أصبح العالم كوكبا لا يعرف فيه التواصل نوما.
 - الانترنت تجارة إلكترونية هائلة: فالانترنت تعتبر وسيلة تجارية وتسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى (الجرائد، تلفاز... إلخ) فالتجارة في المستقبل وأسواقها ستكون على الشبكة.
 - الانترنت متطورة باستمرار: فالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات خاصة الشبكات هي متطورة ومستمرة في النمو نحو الأحسن، فعالم الانترنت كل يوم يعدنا بالجديد والمفاجآت والاختراعات والابتكارات المذهلة.
- 2- خدمات الانترنت:**

- تقدم شبكة الانترنت العديد من الخدمات لمستخدميها، هذه الخدمات يمكن ذكرها كما يلي:
- أ- **خدمات البريد الإلكتروني:** ويعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة وأشهرها، فمن خلاله يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم، وبسرعة زهيد وبسرعة فائقة.
 - وللبريد الإلكتروني عدة ميزات هي:
 - سرعة وصول الرسالة إلى المستقبل.
 - عدم ضياع الرسائل الإلكترونية.
 - يمكن إبقاء الرسائل الإلكترونية على حالها أو طبعها، كما يمكن إعادة إرسالها ومعاينتها.
 - التفاعلية بمجرد وصول رسالة جديدة يؤشر لها عند وقت الاستعمال.
 - مجهولية صاحب الرسالة حيث لا يظهر على الشاشة.
 - ب- **المجموعات الإخبارية:** هي منتديات تجمع بين الأفراد مهتمين بنفس الموضوع منظمين في شكل مجموعات اهتمام، كل مجموعة تعالج أو تناقش موضوع معين، بحيث تأخذ اسمها من نوعية أو صنف الموضوع المعالج مثل مجموعة العلوم، ثم ميدان هذا النقاش وفي الأخير يحدد موضوع النقاش بدقة .
 - وهناك العديد من المجموعات والتي تناقش مواضيع عديدة نذكر منها الحاسوب، العلوم، الترفيه والاستجمام الموضوعات الاجتماعية، الموضوعات التجارية، الموضوعات الساخنة، موضوعات تتعلق بإدارة شبكة الانترنت العالمية، موضوعات الأخبار والتحليل وغيرها.
 - إن هذه المجموعات عبارة عن مقاهي أو منتديات افتراضية تقام على الشبكة بغرض تبادل الأفكار والآراء حول موضوعات معينة، والإدارة باعتبارها أحد مجالات الاهتمام، يمكن لأي مسير أو مدير الدخول في هذه الملتقيات بغرض تبادل الخبرات في مجال اختصاصه مع أشخاص في العالم وأخذ الاستشارة منهم.

3- شبكات الانترنت والاكسترنات:

أ- شبكة الانترنت: تعرف الانترنت على أنها: " شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة، لكنها تستخدم بروتوكولات الانترنت وكل أدواتها"¹.

" الانترنت عبارة عن شبكة معلوماتية محلية خاصة بمؤسسة معينة، وتعمل الانترنت ببروتوكولات وقواعد التي تبنى عليها الانترنت، وذلك ليتمكن للأفراد داخل المؤسسة الاتصال فيما بينهم والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأكثر كفاءة، وأقل التكلفة"².

كما تعرف كذلك " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية"³.

وبهذا يمكن النظر إلى شبكة الانترنت أنها عبارة عن شبكة محلية (LAN) تستخدم أو تطبق عليها تكنولوجيات وتطبيقات الانترنت، حيث يمكن التعبير عنها بالصيغة التالية:

الانترنت = شبكة محلية (LAN) + بروتوكولات

ويمكن إبراز أهم الفروقات بين الانترنت والانترنت في الجدول التالي:

الفروقات	الانترنت	الانترنت
السلكية	غير مملوكة لأحد	هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها
الوصول	أي شخص يمكنه الوصول إليها	وصول للأشخاص المسموح لهم فقط
المحتوى	تحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة ومتعددة	تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة

الجدول رقم (01): أهم الفروقات بين الانترنت والانترنت.

المصدر: إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حلة الجزائر، ص 23.

ب- شبكة الاكسترنات: وتعرف على أنها " نتائج " تزاوج " كل من الانترنت والانترنت، فهي شبكة الانترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة (أو على

¹ لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2003 - 2004، ص 37.

² إبراهيم بختي، الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002 - 2003، ص 22.

³ عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، سناكت، ب م، 2003، ص 158.

الأقل جزء)، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء أو مراكز بحث تجمع بينها شراكة عمل في مشروع واحد "1.

" الاكسترنات هي المشاركة بين الانترانت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين "2.

" الاكسترنات تتمثل في شبكة الانترانت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحرفاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة، وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات "3.

فالاكسترنات إذن وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن، وتنظيمات حيث تستخدم في ذلك كذلك تطبيقات شبكة الانترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات وبناء على ذلك يمكن النظر أو التعبير على الاكسترنات بالصيغة التالية:

الاكسترنات = شبكة المدن (MAN) + البروتوكولات

كما تقسم الاكسترنات من وجهة نظر الأعمال إلى ثلاثة أصناف أساسية هي:4

- **شبكات الاكسترنات للتزويد:** تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آلياً، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية استناداً لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.
- **شبكات الاكسترنات للتوزيع:** تمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.
- **شبكات الاكسترنات التنافسية:** تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصاً متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات.

1 محمد صالح الحناوي وآخرون، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 161.

2 المرجع نفسه، ص 162.

3 عبد المجيد ميلاد، المرجع السابق، ص 162.

4 إبراهيم بختي، المرجع السابق، ص 25.

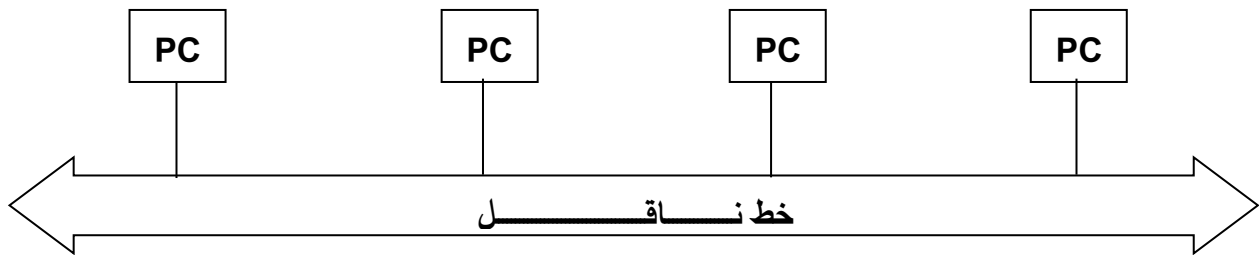
III. أهمية الشبكات المعلوماتية

- تستمد الشبكات المعلوماتية أهميتها، خاصة في عالم الأعمال، من الايجابيات التي تمتلكها أهمها:¹
- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة وخارجها منها وإليها.
- تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجازه الأعمال التي لا تتطلب التأخير.
- التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة يستخدمون نظم التشغيل المختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب اللحظي بين مجموعة من المستخدمين عوضاً عن عقد الاجتماعات بالطرق التقليدية، وتجنب تكاليف النقل، السفر، الإقامة... إلخ.
- يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبات الموردين بعرض منتجاتها للعملاء عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليدياً من قبل.
- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات.

IV. أنواع الشبكات المعلوماتية

في هذا المجال يمكن ذكر الأنواع التالية:

النوع الأول: شبكة ذات هيكلية خطية (BUS): في هذا النوع من تصميم الشبكات، يتكون وسط النقل الأساسي للمعلومات من قطعة واحدة في شكل خط ناقل (BUS) تتصل به جميع الأجهزة المكونة للشبكة (حواسيب طابعة، ماسحات... إلخ)، ويحدد هذا الخط بنقطتي توقف في البداية والنهاية كما يبينه الشكل التالي:



الشكل رقم (04): شبكة ذات هيكلية خطية.

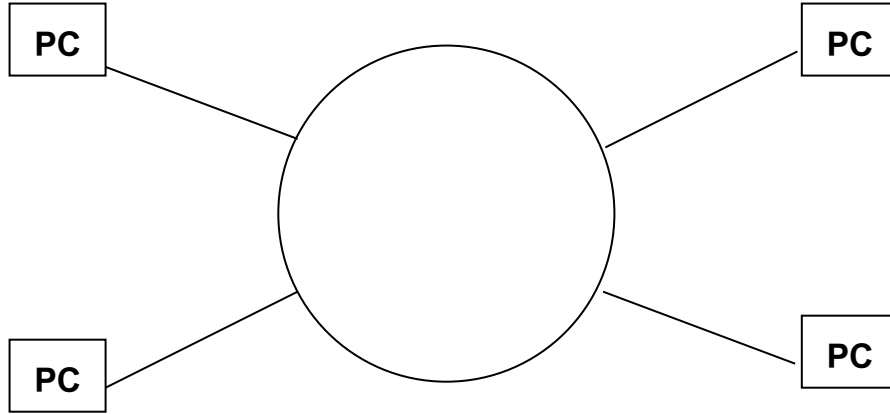
المصدر: عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، ص 131.

حيث تمر المعلومة عند تبادلها بين جهازين بالأجهزة التي توجد بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، وإذا تعطب جهاز منها يترتب على ذلك توقف العمل على الشبكة.

¹ نفس المرجع، ص 26.

النوع الثاني: شبكة ذات هيكلية حلقة (RING):

بناء على هذا التصميم، يتم ربط الأجهزة بواسطة ناقل في شكل حلقة أو دائرة، تتكون من وصل كل جهاز بالجهاز المجاور له، ووصل الجهاز الأخير بالجهاز الأول كما في الشكل التالي:



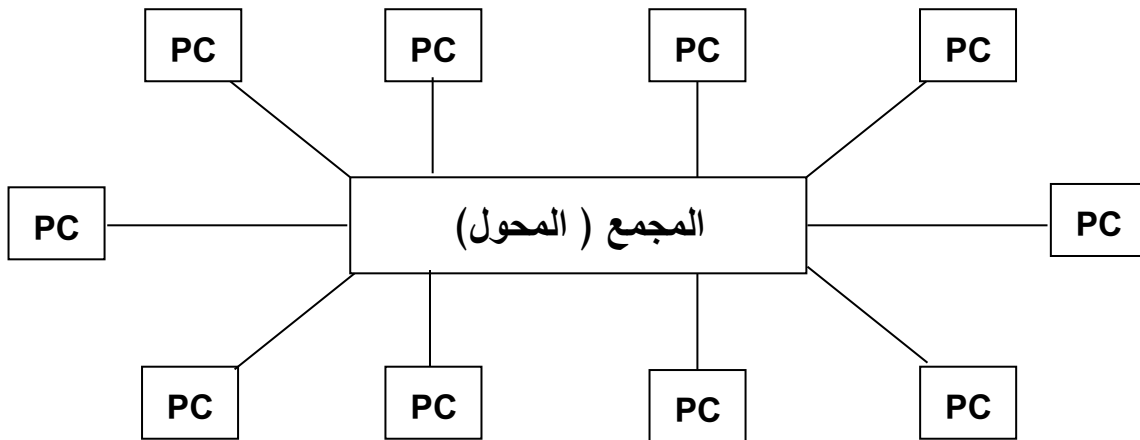
الشكل رقم (05): شبكة ذات هيكلية حلقة.

المصدر: عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، ص 131.

تنتقل المعلومة وفق هذه الهيكلية على مدار الحلقة في اتجاه واحد وتمر من خلال كل جهاز يوجد بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل على الشبكة، وبتعطيل أحد الأجهزة يتوقف العمل على الشبكة.

النوع الثالث: شبكة ذات هيكلية نجمية (STAR):

في هذا النوع من الهيكلية، يتم وصل أو ربط الأجهزة مركزيا بجهاز يسمى أحيانا بالمجمع وأحيانا المحول، يتم التوصيل هذا بعزل أجهزة الشبكة عن بعضها، حيث تنتقل المعلومات من جهاز المرسل إلى الجهاز المركزي ومنه إلى بقية الأجهزة المستقبلية، وبالتالي فإن تعطل جهاز معين لا يؤثر على استمرار عمل بقية الشبكة، في حين تعطل الجهاز المركزي يتسبب في توقف عمل الشبكة ككل، والشكل التالي يوضح طبيعة هذه الهيكلية:

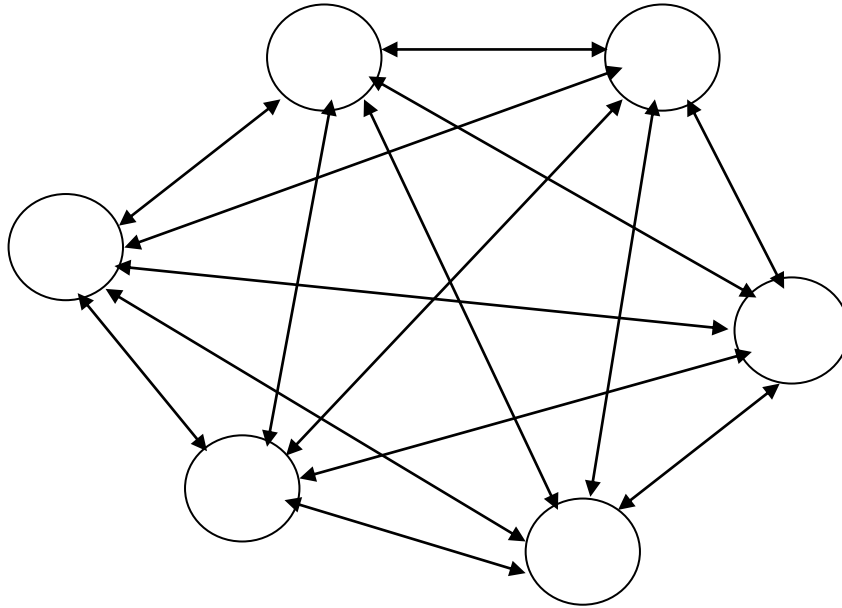


الشكل رقم (06): شبكة ذات هيكلية نجمية.

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

النوع الرابع: شبكة ذات الهيكلية الترابطية:

في هذا النوع من التصميم يتم وصل جهاز بأجهزة أخرى في الشبكة، فإذا تم ربط الجهاز المعني بجميع الأجهزة الأخرى في الشبكة تصبح هذه الهيكلية كلية، أما إذا تم ربط هذا الجهاز ببعض تكون هيكلية ترابطية جزئية، بحيث إذا تعطل وصل بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، فإنه توجد مسالك أخرى لتأمين تبادل المعلومات بين الجهازين، والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (07): شبكة ذات الهيكلية الترابطية.

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

٧. أمن الشبكات المعلوماتية:

مع الانتشار الكبير والشديد لشبكات المعلومات والأعداد المتزايدة لمستخدميها أصبحت مسألة الأمن المعلوماتي قضية بذاتها، تشكل أحد أبرز التحديات التي يواجهها الأفراد والمنظمات على حد سواء في عصر المعلومات، لهذا حاولنا تخصيص آخر هذا الفصل للحديث عن الصراع المعلوماتي (حرب المعلومات)، والذي أصبح صيغة يميز صراعات مجتمع المعلومات.

1- طبيعة حرب المعلومات:

تعرف حرب المعلومات أنها " الصراع (التنافس) من أجل السيطرة (التحكم) في المعلومة والتي تعتبر عنصر أساس للقوة والثورة في عالمنا المعاصر".

كما تعرف كذلك أنها " استخدام نظم المعلومات لاستغلال وتخريب وتدمير وتعطيل معلومات الخصم وعملياته المبينة على المعلومات ونظم المعلومات وشبكات الحاسب الآلي الخاصة به، وكذلك حماية ما لدي من كل ذلك من هجوم الخصم لإحراز سبق والتقدم على نظمه، وليس من الضروري أن تشب تلك الحرب بسبب عداة تقليدي، بل قد تشب مع منافس تجاري أو اقتصادي أو خصم ثقافي"¹.

إن حرب المعلومات هي تلك التي تدور رحاها من خلال الشبكات المعلوماتية، إذ لا تعترف بالحدود والزمان ولا حتى القوانين والتشريعات إذ تقف عاجزة أمامها؛ هذا وتأخذ هذه الحرب ثلاث مستويات:

- حرب المعلومات الشخصية: والتي يكون فيها الهجوم على خصوصية الأفراد وكذا العبث بملفاتهم والتصنت عليهم.

- حرب المعلومات بين التنظيمات (المؤسسات): وهي التي تدور ضمن إطار المنافسة أكثر من العداة إلا أنها ليست بالشريفة بأي معيار في كثير من الحالات.

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

2- أدوات حرب المعلومات:

يطلق على الأفراد الذين يقومون بعمليات الإخلال بالأمن المعلوماتي بالمخترقين والذين يصنفون إلى نوعين هما:

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

- أصحاب القبعة البيضاء: وهو اللقب الذي يطلقه الخبراء على المخترقين الذين لا يقصدون من وراء عملياتهم القيام بتخريب متعمد، أو أعمال إجرامية كالسرقة والاحتيايل الإلكتروني، ويشمل هذا النوع من عمليات الاختراق لأهداف تعليمية أو تطويرية، كالتى تعلن عنها شركات أنظمة التشغيل.

¹ <http://www.islamonline.net>, 03/03/2016, 01:32.

- كما يدخل في حيز هذا النوع من المخترقين كل الأفراد الذين يقومون بأعمال اختراق سياسية أو من يسمون الناشطون في مجال الاختراق، وفي سبيل تحقيق المخترقين لأهدافهم، وتعطيل شبكات المعلوماتية، يستعملون في ذلك العديد من الأدوات المعلوماتية (أسلحة المعلوماتية)، أهم هذه الأدوات وباختصار هي:¹
- **فيروسات الكمبيوتر:** وهي معروفة جدا في كل بيئة مبنية على استخدام الحاسب الآلي، لذا لن يكون مستغربا أن تستخدم لضرب وتعطيل البنية التحتية، فهي برامج تعمل على الإخلال بالنسق العام للشبكة وللفيروسات خصائص معينة تجعل منها أداة أساسية هذه الخصائص هي:
 - القدرة على الاختفاء - الانتشار - القدرة على الاختراق - التدمير.
 - **الديدان:** والدودة عبارة عن برنامج مستقل، يتكاثر بنسخ نفسه عن طريق الشبكة، وغالبا ما تستخدم في حروب المعلومات التي تستهدف الشبكات المالية للمؤسسة مثل: شبكات البنوك أو البورصات.
 - **أحصنة طروادة:** وهو عبارة عن جزء من الشفرة أو برنامج صغير مختبئ في برنامج أكبر، حيث يعمل بطريقة خفية على إطلاق فيروس أو دودة، وحصان طروادة المبرمج بمهارة لا يمكن اكتشاف وجوده، إذ دائما يسمح آثاره التي لا تحمل صفة تخريبية فأحصنة طروادة تعمل على إضعاف بيئة الخصم، وإرسال بيانات عن الثغرات الموجودة، وكلمات المرور السرية الخاصة بكل ما هو حساس من مخزون معلومات الخصم.
 - **القنابل المنطقية:** وهي نوع من أحصنة طروادة، يزرعها المبرمج داخل النظام الذي يطره أو تكون برنامجا مستقلا، حيث يقوم البرنامج في حالة نشوب صراع بين الطرفين، بإرسال أي ملف يحتوي على عبارات معينة أو أي كلمات تكون حساسة لمنتج هذا البرنامج، كما يمكنه القيام بعملية تهيئة للقرص الصلب.
 - **الأبواب الخلفية:** وهي ثغرات تترك عمدا من مصمم النظام، وذلك قصد التسلل عليه عند الحاجة، تجدر الإشارة إلى أن كل البرامج والنظم التي تنتجها الولايات المتحدة الأمريكية تحتوي أبواب خفية.
 - **الرقائق:** حيث يعمل مصمم هذه الرقائق على إضافة وظائف معينة أثناء تصنيعها، لكنها لا تعمل في الظروف العادية، إلا أنها قد تعلن العصيان في توقيت معين، أو بالاتصال بها عن بعد.
 - **الماكينات والميكروبات فائقة الصغر:** وهي على العكس من الفيروسات التي تصيب البرمجيات ونظم المعلومات، يمكنها إصابة عتاد النظام فالميكروبات عبارة عن ربوت فائقة الصغر، فقد تنتشر في مبنى نظام معلوماتي حيث تتحشر في الردهات والمكاتب حتى تجد حاسبا آليا وتدخل فيه من خلال الفتحات، وتقوم بإتلاف دوائره الالكترونية.
 - **الاختراق المروري الالكتروني:** حيث يمكن عن طريق هذه الوسيلة، سد وخنق قنوات الاتصالات بحيث لا يمكن تبادل المعلومات، وقد تم تطوير هذه الخطة، بخطة أكثر فائدة، وهي استبدال المعلومات وهي في طريقها بين المرسل والمستقبل بمعلومات مضللة.

¹ Ibid.

3- المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية:

يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد أمن الشبكات المعلوماتية إلى صنفين هما:¹

أ- **التحديات المقصودة:** وهي التي يقوم بها المخترقون عمدا قصد تعطيل عملها، أهم هذه المخاطر:

- صناعة الفيروسات الالكترونية: وهي أكثر الجرائم انتشارا وتأثيرا في عالم الشبكات.
- الاختراقات: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات في نظام الحماية.

- تعطيل الأجهزة: حيث يقوم مرتكبو هذا النوع من الجريمة الافتراضية بتعطيل أجهزة الشبكات المعلوماتية ونظمها جزئيا أو كليا.

- كما يدخل في هذا المجال من المخاطر: صناعة ونشر الإباحية، التشهير وتشويه السمعة، المضايقة والملاحقة، النصب، والاحتيال.

ب- **التحديات غير المقصودة:** وهي التي تكون عموما نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجة عن نطاق التحكم فيه، أهم هذه التحديات ينتج عن:

- الكوارث الطبيعية (العواصف، الفيضانات، الحرائق، الزلازل....).

- تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.

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

- خطأ فني ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.

4- مستلزمات أمن الشبكات:

لقد أصبحت الشبكات اليوم تلعب دوراً مهماً وفعالاً في حياتنا اليومية، فقد جلبت فوائد عظيمة وجلييلة للبشرية بأسهل الطرق وأبسطها وأرخصها كذلك، ولكي تؤدي الشبكات المعلوماتية دورها على أحسن وجه ينبغي لها أن تستجيب للأبعاد والأهداف التالية:

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

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

¹ عبد المجيد ميلاد، المرجع السابق، ص 161.

- **التحقق من الهوية:** بالتأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية التبادل، إذا يجب على كل طرف معرفة هوية الطرف الآخر لتفادي عملية الخداع، وتتوفر عدة طرق للتأكد من هوية الأطراف المتصلة بالشبكة على غرار كلمة العبور والإمضاء الإلكتروني ... وغيرها.
- **الإثبات:** تتمثل في توفير آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة، ولا تدع مجالاً للمرسل أن ينكر عملية الإرسال وللمستقبل أن ينكر عملية الاستقبال.

خلاصة:

إن ما يمكن الوصول إليه من خلال هذا الفصل، هو أن البشرية مرت بمراحل معينة خلال تطورها، كل مرحلة كانت لها ملامح معينة تميزت بها عن الأخرى، فبعد أن عرف الإنسان المرحلة الزراعية، والتي تميزت بالاعتماد على الخيرات الطبيعية وجهده الشخصي (الجسدي) في تلبية حاجاته، حلت بعد ذلك مرحلة جديدة نتيجة للتطور التكنولوجي ألا وهي المرحلة الصناعية، أين عوض الجهد الإنساني (العضلي) بالآلة في كثير من الأعمال نتيجة الاختراعات التي عرفت في هذا المجال، ففي هذه المرحلة أُعتمد الأسلوب العلمي في تأدية الأعمال.

أما الآن فإننا نمر بمرحلة عصبية شديدة المخاض نحو مجتمع المعلومات، تختلف شكلا ومحتوى عن سابقتها، حيث للمعلومات دور أساسي في مختلف الأنشطة البشرية بدون استثناء لدرجة أصبحت توصف هذه المرحلة بتقجير المعلومات عجزت الأدوات التقليدية على استقطاب هذا الكم الهائل من المعلومات، فظهرت تكنولوجيا المعلومات كاستجابة لهذا الموقف الجديد بما توفره من تسهيلات من خلال شبكاتها المعلوماتية، والتي أمكن من خلالها القيام بجل الأنشطة (تجارية، سياسية، تعليمية، تسويقية... إلخ)، لذا أصبحت الشبكات اليوم عنصرا أساسيا في الحياة اليومية، ولكي تقوم هذه الشبكات بعملها على أحسن وجه، ينبغي أن تتوفر لها شروط ذلك بالحفاظ عليها وعلى محتوياتها.

تمهيد:

لكي تتخذ المؤسسة قراراتها أساسا فهي تعتمد على الكفاءات المتوفرة لديها، وقبل اتخاذها يجب التمعن في جميع الكفاءات التي سيمكن اكتسابها والمخاطر التي تنتج عنها لا سيما عوامل التحفيز وسوء التنظيم. حيث تكتب الكفاءات عن طريق عملية التكوين الموجهة أو الممارسة وتتواجد الكفاءات عن طريق معلومة تتبعها الأخرى، ولا يكفي أن يقول الإنسان أنه كفء حيث أن للكفاءة جهة خفية، فالظاهر منها متكون من القدرات والمعارف والطابع والدور الاجتماعي أما الخفي منها يتمثل في الأوصاف المعنوية والقيم وجزء من المعارف، كما أن للكفاءة منفعة اقتصادية بالنسبة لصاحب العمل والأجير على سواء.

وكنتيجة للمعطيات الجديدة التي تطرحها العولمة والتطور التكنولوجي بكل جوانبه، أصبح تأقلم المؤسسات والموارد البشرية ضرورة ملحة في البيئة تتميز بكثرة التقلبات اشتداد حدة المنافسة ومن أهم الإستراتيجيات التي تعتمد عليها المؤسسة في ذلك التغيير في أساليب العمل وإعادة تأهيل الموارد البشرية وذلك بإتباع عدة مناهج وطرق مساعدة لرفع قدرتها على التحكم في التكنولوجيات الحديثة ونجد أن الاستثمار في رأس المال البشري وفي تنمية الكفاءات يعد محركا مفتاحيا لتحقيق النمو وتدعيم القدرة على المنافسة وهو ما يساعد المنشآت في نهاية المطاف على تحقيق غايتها في الاستمرارية والبقاء.

أولاً: ماهية الكفاءات البشرية

تعتبر الكفاءات أصل من أصول المؤسسة، لأنها ذات طبيعة تراكمية من جهة، وصعبة التقليد من قبل المنافسين من جهة أخرى، وسنحاول فيما يلي التطرق إلى مفهومها، أهم الخصائص التي تتميز بها وأنواعها.

1. مفهوم الكفاءات:

لقد تعددت التعاريف بشأن الكفاءة، واختلفت من باحث إلى آخر من حيث التصور وسياق الاستعمال، حيث أصبح من الصعب حصر تعريف محدد له، لكن يمكن القول أنه يرتبط بوضعيات العمل أي لا يمكن التحدث عن الكفاءة إلا في إطار عملي، كما أن أغلب التعاريف تشترك في صنع ثلاثة أبعاد للكفاءة هي: المعارف (Savoir)، المعارف العلمية (Savoir faire) ومعارف التحلي أو المعارف السلوكية أو التنظيمية (être Savoir) وهذا ما توضحه التعاريف التالية:

- تعرف الكفاءة بأنها النسبة بين قيمة المخرجات وبين قيمة المدخلات، وهي العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في عملية الإنتاج وبين الناتج من تلك العملية.¹
- الكفاءة هي تحمل مبادرة أو مسؤولية فيما يخص الحالات المهنية، في التوجهات، كما في الأداء، الكفاءة مقدر اجتماعية... التزام يأتي من الفرد... الكفاءة هي معرفة معمقة، معرفة علمية، معرف بها والتي تعطي الحق بالحكم في هذا أو ذاك المجال، أي مجال الكفاءات.²
- الكفاءة: القدرة على تنفيذ مجموعة مهام محددة، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط، وبشكل أوسع الكفاءة هي استعداد لتجديد وتجميع ووضع الموارد (المعارف، المعارف العلمية، معارف التحلي) في العمل والكفاءة لا تظهر إلا أثناء العمل.³
- ومما سبق يتضح أن هناك إشارة ضمنية أو صريحة إلى أن الكفاءة هي توليفة من المعارف أو الموارد المتمثلة في:

- 1- **المعارف النظرية:** وهو توافق مجمع مهيكّل من المعلومات المقاربة والمتكاملة في إطار مرجعي تسمح للمؤسسة أو الفرد بالقيام بأنشطته في سياق خاص.
- 2- **المعارف العملية (الممارسات):** هي القدرة على تسيير عمل بطريقة ملموسة وفق عملية أو أهداف معروفة مسبقاً، والمعارف العلمية لا تقصي المعارف النظرية، لكن لا تحتاج إليها بالضرورة، وتتكون المعارف العملية بالتجربة.
- 3- **معارف التحلي (السلوكية):** وتمثل مجمع القدرات الضرورية لمعرفة التعامل أو التحرك في وسط مهني معين وتشمل السلوك، الهوية، الإدارة، التحضير.

¹ مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد: مدخل كمي، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، ط 3، 1998، ص 15.

² Benard Galambaud, Si la GRH était la gestion, Édition liaisons, Paris, 2002, p 202.

³ Luc Boyer, Noel Equilbey, Organisation: Théories ET applications, Éditions d'organisation, Paris, 2003, p246.

وحسب الباحث Le Bortef، هناك أبعاد مختلفة لتحديد أو حصر مفهوم الكفاءة من خلال التصورات التالية:

- تصور الكفاءة يجب أن يرتبط بتطور سياق أو حالات العمل.
 - تصور الكفاءة يجب أن يأخذ في الحسبان البعدين الفردي والجماعي للكفاءة.
 - يجب أن يأخذ في الحسبان ضرورة اعتبار الكفاءة ليس فقط كاستعداد للتصرف لكن أيضا كعملية.
 - تصور الكفاءة يسمح بالتفكير في مصطلح التنسيق وليس فقط الجمع أو الإضافة.
 - تصور الكفاءة يسمح بملاحظة ومعالجة الفرق بين الكفاءة المطلوبة والكفاءة الحقيقية.
 - تصور الكفاءة يدعو إلى المسؤولية المشتركة.
 - تصور يجعل من تقييم الكفاءات ممكنا.
- أما الباحث " ماك كليند " وضح أن القدرات الأكاديمية والاختبارات المعرفة والشهادات الدراسية لم تسمح بتقدير جيد لأداء العمل، ووجد بعض الأنماط من الكفاءات التي سمعت بتقدير أحسن للأداء أثناء العمل واعتبارها تتوزع على خمس فئات أو أبعاد وتتمثل فيما يلي:¹
- **المعارف:** وهي المعلومات التي تكون عند شخص ما في ميدان معين مثل: المحاسبة، التسويق، البيع الموارد البشرية.
 - **المؤهلات:** التبيين السلوكي عن خبرة ما مثل: المؤهلات المتعلقة بإدارة اجتماع بطريقة فعالة، أو المؤهلات المتعلقة بتنظيم عتاد أو ورشة بطريقة منطقية.
 - **إدراك الذات:** وتتعلق بالمواقف والقيم، وصور الذات مثل إدراك الشخص لذاته كقائد وعضو في الفرقة.
 - **صفات العبقريّة:** الخصائص العامة التي تقود إلى السلوك بطريقة معينة كالمثابرة، المرونة والمبادرة.
 - **الدوافع:** القوى الداخلية المتواترة التي تنشأ عنها السلوكيات مثل دوافع الإنجاز أو الانتماء.
- وبالنسبة لـ **ماك كليند** فإن المعارف والمؤهلات توصف بالكفاءات السياسية حيث كل الأفراد في حاجة إليها حتى يكونوا فعالين في أعمالهم، ويمكن لهذه الكفاءات أن تكسب عن طريق التكوين والتطوير، أما بالنسبة للأبعاد الثلاثة الأخرى فإنها تندرج فيها ما أسماه بالكفاءات التفاضلية حيث تسمح بالتميز بين أصحاب الأداء المرتفع والأداء المتوسط.
- فالكفاءات إذن تمثل قوائم أو بيانات للسلوكيات والتي يكون بعض الأشخاص أكثر تحكما فيها من الآخرين مما يجعلهم أكثر كفاءة في بعض الوضعيات، وهذه السلوكيات قد تكون في الحياة اليومية أو من حالات الاختبار الأمر الذي يؤدي بالكفاءة من خلال الخصائص والمواصفات المطلوبة إلى القيام بالهام المهنية بدقة.

¹ Cellie Dejoux, **les compétences au coeur de l'entreprise**, éditions d'organisation Paris, 2001, p141.

ويرجع مفهوم "الكفاءة" حسب الكاتب (Sainsauieu) إلى عدة عوامل نذكر منها أربعة عوامل رئيسية:¹

1- يرجع السبب الأول لكون المؤسسة تتواجد في ظل سوق تتميز بالتطور والتغيير المستمر مع تزايد طلبات العملاء في توزيع أكثر للمنتجات والخدمات وجودة عالية والطلبات الجديدة للعملاء أدت إلى اشتعال حدة المنافسة خاصة مع ظهور العولمة، مما انعكس مباشرة على طرق الإنتاج وعلى المنتجات وعلى طبيعة العمل في حد ذاتها، وكذا في تطور طرق وأساليب ونظريات الإدارة كطريقة التمكين التي تقضي بمنح العمال صلاحيات وحريات أكبر في اتخاذ القرارات دون الرجوع إلى المشرفين، كل إفرزات هذه التغييرات أدت إلى حتمية قبول إضافة مفهوم الكفاءة إلى قاموس الإدارة وضرورة تنمية هذه الكفاءة باعتماد هذه طرق لتصب في النهاية في تحقيق الأهداف.

2- يرجع السبب الثاني إلى تطور الطرق والأساليب التنظيمية فبعد اختفاء التنظيم العلمي للعمل لتاييلور الذي ينادي بشعار الإنسان كآلة وأصبح ينظر للفرد داخل المؤسسة باعتباره موردا متقدرا ينبغي التعامل بحذر معه فتم الانتقال من الطرق التقليدية في التنظيم لتتماشى مع هذا الفكر الجديد فمثلا اتجهت إدارة الموارد البشرية في مجال إدارة أفرادها من الاستعانة بتوظيف المناصب إلى توظيف المهارات لأداء عمل ما، حيث اعتمدت هذه الطريقة لتحديد متطلبات مهارات الأفراد لضمان التوصيف الجيد للمهام وتوجيهها نحو تحقيق أهداف الإدارة وهناك تحول آخر من التركيز على المناصب في عملية تحديد السلم الهرمي إلى التركيز على الأفراد وتحديد كفاءاتهم.

3- وكمحصلة للعاملين السابقين فقد أدت تلك التغييرات في الأفكار والنظريات إلى ضرورة وحتمية ضمان الحركية الداخلية في المؤسسة بهدف جعل الموارد البشرية أكثر مرونة لتتلاءم مع التغييرات في العمل التنظيمي... الخ.

لكن بالمقابل فإن ضمان مرونة الموارد البشرية يستلزم اعتماد طرق وبرامج تدريبية قد تكون مكلفة في بعض الأحيان، فتمت الاستعانة باستغلال الكفاءات الموجودة أصلا لدى المؤسسة عوض تدريبها وذلك عبر معرفتها وتحليلها ومن ثم قياسها.

وكما قال (Merler) سنة (1992) فإن مفهوم الكفاءة ظهر بشكل معبر بين تيارين هما: تيار من منطق تصنيفي ومنطق تحريكي للأفراد وتيار ذو بعد جماعي وفردي لبناء المعرفة والمهارة؛ بمعنى أن الحركية الداخلية في المؤسسة فرضت عليها البحث عن ذلك العامل الذي يؤدي هذه الوظيفة، فكانت المؤسسة هنا محصورة بين الاستعانة بتدريب أفرادها وبين التكلفة العالية للتدريب، فكان مفهوم الكفاءة هو العامل الذي إذا تم تحليله واكتشافه وقياسه فإنه يمكن المؤسسة من ضمان وتوفير الحركية والمؤن لأفرادها.

4- السبب الرابع والأخير يتمثل في ما اصطلح عليه بالإدارة التنبؤية بالمناصب والكفاءات، هذه الأخيرة تهتم بالتنبؤ والتخطيط للكفاءات والمناصب التي تشكل ضرورة لعمل المؤسسة بشكل جيد وذلك في مدة تتراوح بين الثلاث والخمس سنوات. إن سبب ظهور الإدارة التنبؤية بالمناصب والكفاءات كان استجابة للحاجة إلى تقليص

¹ Patrick Gilbert, geraldine schmidt, **Evaluation des compétences et situations de gestion**, édition Economica, Paris, 1999, P 15.

التكاليف المتزايدة في عمليات الاستثمار في الموارد البشرية وكذا عمليات البحث والتطوير، فقامت هذه الإدارة بتوقع وتخطيط ما تحتاج إليه المؤسسة من مناصب وكفاءات في مدة زمنية معينة.¹

ولإضافة تقوم مبادئ الإدارة التنبؤية للكفاءات والمناصب على توقع ما ستفعله المؤسسة غدا؟ وما هو حجم وتأهيل الأفراد الذين تحتاجهم؟ وأي نوع من الكفاءات مطلوبة؟ وأي تنظيم يناسبهم؟ ومع من ستعامل المؤسسة في المرحلة القادمة؟

II. أنواع الكفاءات البشرية:

إن التعريف الموسع للكفاءات البشرية يدل على وجود عدة أسس لتصنيفها من بين هذه الأسس ما يلي:

1- أنواع الكفاءات البشرية من حيث الممارسة: وهي ثلاث أنواع كما يلي:

أ- كفاءات تصريحية: وهي عبارة عن معارف تقنية ونظرية ونقص بها تصريح الفرد بما يمكنه القيام به من خلال المؤهلات والقدرات التي يملكها ويستطيع إثباتها.

ب- كفاءات إجرائية: وهي عبارة عن المهارات العملية والتطبيقات المهنية تأكيداً للخبرات والمعارف المكتسبة.

ج- كفاءات توسعية: وهي تلك المعارف والمهارات الإضافية التي تتجاوز متطلبات المنصب مما تمكن صاحبها من تعدد التأهيلات وتحقيق المرونة في شغل المناصب كما تمكنه من اكتساب قدرة كبيرة على التوقع.

2- أنواع الكفاءات البشرية من حيث المجال: وتنقسم إلى ما يلي:²

أ- كفاءة فردية (كفاءة مهنية): وهي القدرة على التنفيذ بطريقة فعالة لمختلف مهام المنصب وعمليات التفكير وإنشاء علاقات مهنية عالية في إطار سلوكيات راقية.

ب- كفاءة جماعية: وهي تراكم الكفاءات الفردية وبالتالي تراكم معارفهم وقدراتهم وهواياتهم كفريق عمل متكامل.

ويمكن القول أن الكفاءة الفردية:

" هي مجموعة الموارد الباطنية والظاهرية للفرد وتتمثل في القدرات والمعارف النظرية والمعرفة العلمية والسلوكية والمواقف والقيم ومعرفة أساليب تطويرها لأن للكفاءة جزء ظاهر (قدرات ظاهرة)، وآخر مخفي (قدرات مخفية)، وتتمثل في الدوافع والطموح"، حيث يمثل الباحثون الكفاءة الفردية بالجبل الجليدي كما يوضحه الشكل التالي:

أما الكفاءات الجماعية: هي مجموع الكفاءات الفردية التي يتعاون فيما بينها من خلال الاتصال والتفاعل. وحسب الباحث Le Boterf: " الكفاءة الجماعية هي نتيجة أو محصل ينشأ انطلاقاً من التعاون وأفضلية التجميع الموجود بين الكفاءات الفردية، ونظمت الكفاءة الجماعية حملة من المعارف: معرفة تحضير عرض أو تقديم مشترك، معرفة الاتصال، معرفة التعاون، معرفة أخذ أو تعلم الخبرة جماعياً"³.

¹ علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للنشر، القاهرة، مصر، 2001، ص 335.

² Celile Dejoux, Ibid, p159.

³ سملاي بحضية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 139.

3- أنواع الكفاءات البشرية من حيث الأهمية:

تسعى المؤسسة دائما للتأكد على أهمية اكتساب أفرادها للكفاءات الأساسية التي تمكنهم من التحكم الجيد في متطلبات المنصب وإذا ما تدعمت هذه الأخيرة بمعارف أكبر ترفع من مستوى الإنتاجية تصبح كفاءات مفتاحية كما أن التركيز على التحسين المستمر لتحقيق مستويات عالية من الجودة في ظل التدريب المتواصل يجعل هذه الكفاءات مميزة، وتساهم بدرجة مهمة في رفع القيمة المضافة التي تحققها المؤسسة.

وهناك من الأفراد من يملكون كفاءات خاصة ونادرة تتحكم في مستويات عالية من التقنية مثلا، أو الإبداع فهؤلاء الأفراد لا يمكن للمؤسسة الاستغناء عنهم مما يتطلب توفير جميع الشروط المناسبة للحفاظ على بقاءهم فيها وتحفيزهم باستمرار، ومنه يمكن تصنيف الكفاءات البشرية من حيث الأهمية كما يلي:

- الكفاءات الأساسية.

- الكفاءات المفتاحية.

- الكفاءات المميزة.

- الكفاءات الخاصة.

III. خصائص الكفاءات البشرية:

إن اعتبار الموارد والكفاءات البشرية موردا هاما بالنسبة للمؤسسات وبالأخص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، فذلك يجعلها تتصف بجملة من الخصائص والسمات، والمتمثلة في:¹

- مساهمة الموارد في خلق القيمة للمؤسسة: فالطبيعة المتباينة للموارد والكفاءات البشرية من خلال اختلاف مستوياتها وقدراتهم تجعل مساهمتها في خلق القيمة متباينة، فمثلا بقدر ما نجد أن المستخدمين كانوا أكفاء بقدر ما كان أدائهم جيدا، وبالتالي يزداد ما يضيفونه من قيمة للمنتج أو الخدمة، وبقدر ما تمتلك مؤسسة ما من مستخدمين جيدين ذوي قدرات ومهارات عالية بقدر ما يكون رصيدها من رأس المال البشري قيما ومميزا.

- أن تكون الموارد نادرة: أي أن يكون فريدا ومميزا ضمن المنافسين الحاليين أو المحتملين للمؤسسة، أخذا بعين الاعتبار التباين الطبيعي للقدرات الذهنية (الإدراكية) في الموارد البشرية فإن تلك تمتلك قدرات عالية عادة ما تكون نادرة.

- يجب أن يكون المورد غير قابل للتقليد: إن أهم ما يصعب إمكانية تقليد الموارد والكفاءات البشرية ما يلي:

- طبيعة ثقافة المؤسسة ومعايير أدائها التي لا يمكن تجسيدها في بيئة مغايرة.
- صعوبة تحديد بدقة مدى مساهمة كل كفاءة أو فرد في القيمة التي تم خلقها في المؤسسة بسبب تداخل النشاطات المختلفة.
- صعوبة تكرار العلاقات الاجتماعية بخصائصها الجوهرية التي كانت وراء عملية خلق القيمة بسبب التعقيد الاجتماعي للعلاقات.

¹ سمالي يحيية، بلال أحمد، الأهمية الإستراتيجية للموارد البشرية والكفاءات ودورها في تحقيق التنافسية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004، ص 157.

- عدم قابلية المورد للتبديل: أي عدم إمكانية استبداله بمورد مماثل له على مستوى الإستراتيجية المنتهجة من طرف المؤسسة.

ثانيا: الكفاءات المهنية (كفاءات الأفراد)

1. مفهوم الكفاءة المهنية:

" نحن اليوم لا نسير أفرادا ولا وظائف بل كفاءات"، على نحو هذه المقولة حظي مفهوم كفاءات الأفراد على نصيب كبير من اهتمامات الباحثين عن التفوق والنجاح، فاتحدت جهودهم ولكن اختلفت رؤاهم لهذا المفهوم فكل واحد منهم يراه من ناحية معينة، ومع ذلك فلا تكاد تخرج هذه الدراسات عن نطاق بعدي: احتياجات الوظيفة والسلوك المطلوب من الفرد مع أقرانه.

فالكفاءة المهنية (كفاءة الأفراد): هي مجموعة أبعاد الأداء الملاحظة، حيث تتضمن: المعرفة الفردية، المهارات السلوكيات، والقدرات التنظيمية المرتبطة ببعضها من أجل الحصول على أداء عالي وتزويد المؤسسة بميزة تنافسية مدعمة، فهي تسمى أيضا بالكفاءة الفردية وتدل على المهارات العملية المقبولة، ويتم إضفاء القبول في الوسط المهني من خلال عدة أساليب فنية وتقنية كالتجارب المهنية.¹

الكفاءة المهنية هي تلك المعارف والسلوكيات والمهارات المتحركة بغية القيام بمهمة محددة.

هي القدرة على التوليف (التوفيق)، والتحرك للموارد الشخصية للفرد (المعارف، المهارات، الموارد الفيزيولوجية الثقافية، القيم...الخ)، والموارد البيئية (بنك المعطيات، الثقافة المهنية...الخ)، بمعنى آخر هي نتاج تسلسل نشاطات متعددة مستمدة من المهارات.

من خلال التعاريف السابقة يتبين أن كفاءة الأفراد تتركز على مجموع المعارف والمهارات والسلوكيات ولكن ليس بمجرد امتلاكها بالنسبة للفرد وإلا كانت الكفاءة بدون معنى، وإنما بقدرته على تحريكها، وعليه يمكن تعريف الكفاءة المهنية على أنها: " هي تلك التوليفة المكونة من: (المعرفة، المهارة، السلوكيات) المجسدة في الميدان تهدف من خلال تحريكها إلى تحقيق هدف معين.

¹ Celile Dejoux, Ibid, p 141.

II. مكونات كفاءات الأفراد:

تتكون كفاءات الأفراد من مجموعة من العناصر تنحصر ضمن صنفين من الموارد: الموارد الشخصية للفرد، والموارد البيئية، وقد قمنا بإدراجها كلها ضمن الجدول التالي وأدرجنا إلى جانبها وظيفة كل عنصر من هذه الموارد بالإضافة إلى طريقة اكتسابه:

طريقة اكتسابه	وظيفته	العنصر المكون		
التعليم الأكاديمي التدريب الأولي والمستمر	الفهم	المعارف العامة	م	م
التدريب الأولي الخبرة المهنية	معرفة التكيف التصرف المناسب	المعارف الخاصة عن بيئة العمل		
التعليم الأكاديمي التدريب الأولي والمستمر	معرفة كيفية الإجراء والتصرف	المعارف الإجرائية		
الخبرة المهنية	معرفة التصرف معرفة طريقة العمل	المهارة العملية	م	
الخبرة المهنية	معرفة التصرف	المهارة التجريبية والعلمية		
الخبرة الاجتماعية الخبرة المهنية	معرفة كيفية التعاون معرفة كيفية القيادة	المهارة العلائقية		
التعليم الأكاديمي التدريب الأولي والمستمر الخبرة الاجتماعية والمهنية	معرفة تحليل المعلومات	المهارة الإدراكية	م	
التعليم الأكاديمي الخبرة الاجتماعية والمهنية	معرفة البدء أو الدخول	الاستعداد والقابلية		
التعليم والتربية	معرفة كيفية إدارة الطاقة	الموارد الفيزيولوجية		
التعليم والتربية	معرفة الإحساس اتجاه شيء ما والتصرف الانعكاسي	الموارد الحسية	م	
الخبرة المهنية	القدرة على التكيف مع متغيرات المحيط	الشبكات العلائقية الشبكات الوثائقية الشبكات المعلوماتية الشبكات الخبراتية		

الجدول رقم (02): مكونات كفاءات الأفراد.

المصدر: Guy Le Boterf, Construire Les Compétences Individuelles Et Collectives,

Eyrolles, 2000, P 49.

III. أهمية كفاءات الأفراد:

يحتل مفهوم كفاءات الأفراد حيزا هاما في جميع المستويات داخل المؤسسة بدءا بالمستوى الفردي إلى المستوى الجماعي فمستوى إدارة الموارد الإنسانية وأخيرا على مستوى المؤسسة ككل.

1- على المستوى الفردي:

يعتبر عنصر الكفاءة بمثابة الورقة الرابحة للفرد، ففي ظل التحديات الجديدة التي يفرزها الاقتصاد الجديد الذي يتميز بالصعوبة وعدم التأكد وبيئة العمل المتسارعة التغير أصبحت الكفاءة تشكل أهمية كبرى بالنسبة للفرد للأسباب التالية:¹

- زيادة خطر فقدان الوظيفة أو المنصب سواء بالنقل أو بالتسريح نظرا لمتطلبات المنافسة التي توجب ذلك.
- في حال امتلاك الفرد كفاءة معينة على نحو جيد فإن ذلك سيعزز من فرصة الحصول على مكان في سوق العمل يتناسب مع طموحه.

- أمام تضخم الشهادات وخاصة في الجزائر، وبالرغم من أهمية المعرفة المحصلة عن طريق الدراسات الجامعية فإنها لا توحى بأنها تحقق ميزة تنافسية فإن هذا السبب له شقين: الأول يقلص من حظوظ الأفراد في الحصول على عمل، والثاني أنه يحفز الأفراد أكثر نحو تنمية واستغلال كفاءاتهم للحصول على المكانة المطلوبة.

- وفي داخل المؤسسة فإن الأفراد لا يمكنهم تحسين وضعيتهم (الترقية) ، إلا بامتلاكهم لعنصر التأهيل، وهذا الأخير لا يتأتى إلا بإعطاء عنصر الكفاءة أهمية كبرى.

2- على المستوى الجماعي:

تمثل الكفاءة بالنسبة للجماعة في المؤسسة عنصرا لحسن سير عملها، وكما تعرضنا له سابقا فإن كفاءة الفرد تنقسم إلى ثلاثة أنواع منها الكفاءة البشرية (الاجتماعية)، والتي تعني المعرفة والمهارة في الاتصال والعمل الجيد مع الآخرين.

وتتجلى أهمية كفاءات الأفراد على هذا المستوى فيما يلي:

- تساهم فعالية هذه الكفاءة في حل بعض الصراعات والنزاعات بين الأفراد دون اللجوء للسلطة أو للمدير فهي تساعد على التفاهم الجيد بين الأفراد وتزرع فيهم روح التعاون والتعاقد الكفيل بتجنب جميع النزاعات وذلك لخدمة أهداف المؤسسة.

- كما هو معلوم فإن الكفاءة لا ترتبط بفرد واحد فقط، فالعمل الناجح داخل المؤسسة يقوم على أساس التعاون والتعاقد بين الأفراد وهي تضمن بذلك إقامة الاعتمادية (علاقات التأثير المتبادل، ما بين الكفاءات المتكاملة التي ينتج عنها في النهاية نتائج أحسن بكثير من تلك التي يحققها الفرد لوحده)².

¹ Guy Le Boterf, Construire Les Compétences Individuelles ET Collectives, Eyrolles, 2000, P 26.

² الهادي بوقلقول، الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات، الملتقى السابق، ص 207.

- تلعب الكفاءة البشرية دورا هاما في تنمية العمل الجماعي في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، وتعتبر هذه الكفاءات بمثابة العامل الفيصل للعمل في عصر المعرفة والمعلومات، إذ يتطلب هذا الأخير ضرورة التعامل بالشبكات ما بين الأفراد لضمان السرعة والمصداقية.¹

- أمام تعقد الأوضاع والحالات المهنية وإدارتها، لا بد من ضبط سيرها وحركتها وذلك بضمان (الجودة، الأمن الإنتاجية، البيئة... الخ)، وأمام الكم المتدفق من المعلومات والبيانات على المؤسسة من داخل وخارجها أصبح من الضروري وضع حل للتمكن من فرز وتحليل وصياغة هذه المعلومات في شكل معلومات مفيدة تخدم أهداف المؤسسة، وذلك لن يتأتى إلا بالعمل الجماعي للفرق حيث بدأت بعض المؤسسات بتخصيص عمال خاصين بإدارة هذه المعلومات وصياغتها، ولخدمة هذه العملية لا بد من إعطاء أهمية بالغة لعنصر الكفاءة خاصة وبكل أنواعها نظرا للدور الذي تقوم به في اختصار وتخفيض التكاليف وضمان نجاعة العمل والسير الحسن لظروف العمل.

- نظرا للتطور السريع في المفاهيم والدراسات والنتائج فقد ظهرت بعض الحاجات الجديدة للمؤسسة وذلك مما فرضه الاقتصاد الجديد ومجتمع المعلومات حيث أصبحت بعض المؤسسات تعتمد نظام شبكة الكفاءات المكونة من مجموع الكفاءات الفردية حيث كل فرد يساهم في إثراء هذه الشبكة مما يسهل حل المشاكل المتعلقة بالإنتاج أو التنظيم.

3- على مستوى إدارة الموارد البشرية:

تشكل كفاءات الأفراد عاملا بالغ الأهمية يشغل اهتمامات المدراء على مستوى إدارة الموارد البشرية حيث تتمثل أهمية الكفاءة على هذا المستوى في عدة عناصر منها²:

- تطور الاتجاهات الجديدة في إدارة الموارد البشرية نحو الاهتمام بعنصرين هامين:
 - الانتقال من التركيز على كفاءة الفرد الواحد إلى التركيز على كفاءة الفريق.
 - تغير الاتجاهات من الاعتماد على التخصص إلى مبدأ الكفاءات المتعددة في جميع الوظائف.
- تغير أنماط التوظيف وإدارة الأفراد من مجرد عمال دائمين إلى توظيف أفراد ذوي كفاءات قد يكونوا دائمين أو موسميين أو حتى متعاقدين شركاء.
- احتلت الكفاءة مكانة هامة في إدارة الموارد البشرية حيث أصبحت هذه الأخيرة تركز في إدارتها على الكفاءة وليس على الفرد أو المنصب، حيث فرضت التحديات العالمية والسوقية على هذه الإدارة ثقافة توظيف واستقطاب جديدة تتمثل في ثقافة البحث عن كفاءات بدل الأفراد.
- تعتمد إدارة الموارد البشرية في كثير من الأحيان في تحرير وتنظيم أعمالها مثل الأجور، العطل إعداد التقارير، المسار المهني...، كل أعمالها أصبحت قائمة على التكنولوجيا الجديدة، حتى التوظيف أصبح يتم عبر الانترنت مما فرض على إدارة الموارد البشرية إعطاء أهمية كبرى للكفاءات لغرض سد ذلك الاحتياج الدائم والمتزايد للعمل.

¹ كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2002، ص 145.

² علي السلمي، المرجع السابق، ص 335.

- في سبيل مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد تحتاج إدارة الموارد البشرية إلى التعامل مع التقنيات المعلوماتية ولن يتأتى ذلك إلا بنشر وتعميق استخدام تقنيات المعلومات في مختلف المجالات والوظائف عن طريق استحداث وتطوير منظم للتعليم والتدريس يتصف بالسرعة والديناميكية وتوفير فرص التزويد الدائم والمتجدد بالمعلومات والكفاءات.

4- على مستوى المؤسسة:

- تحتل كفاءات الأفراد عنصرا هاما في الاعتبارات التي تصنفها المؤسسة والتي توصلها لتحقيق مستوى أعلى من النجاعة في الأداء الكلي من خلال كفاءات أفرادها فهذه الأخيرة تحتل حيزا هاما من خلال:¹
- في مجال وضع الإستراتيجية أصبحت عملية تنمية الكفاءات من الأولويات التي تقوم عليها الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة، حيث أصبحت في كثير من الأحيان هي المحددة والمتحكمة في كل عمليات الإدارة.
- تشكل كفاءات الأفراد احد أهم الموارد الأساسية والإستراتيجية للمؤسسة فمن بين الموارد التالية: رأس المال المادي والبشري والتنظيمي.
- تعتبر كفاءات الأفراد بمثابة المنقذ الرئيسي للمؤسسة في حالة مواجهتها للتحديات الواقع الجديد الذي أوجدته ظروف العولمة والتطورات التقنية، حيث أصبحت المؤسسة تعتمد على المعرفة عموما والكفاءة خصوصا وأعطتها حرية أكبر للعمل دون التدخل المباشر للاستفادة من مزايا الابتكار والإبداع مثل (التمكين)، والشيء الذي دفع بالمؤسسة لذلك هو قناعتها المطلقة بأن رأس مالها الحقيقي ومصدرها الأساسي في خلق القيمة يتمثل في كفاءات أفرادها.
- أصبح الاستثمار في الموارد الإنسانية للمؤسسة خاصة في مجال الكفاءات يدر بعوائد معتبرة، سواء عوائد ملموسة (أرباح، إنتاجية جيدة...)، أو عوائد غير ملموسة (رضا العملاء، ضمان الولاء والعلاقات الجيدة مع العملاء)، لذا فان المؤسسة تولي اهتماما بالغا بالاستثمار في هذا المجال خاصة وأن السباق بينها وبين المنافسين يتمحور حول هذه النقطة.
- يتوفر الأفراد العاملين على مجموعة موارد شخصية (معارف، مهارات...)، وموارد بيئية قد تكون متاحة لهم لكن جهل هؤلاء وعدم درايتهم وإدراكهم بكيفية التوفيق والتحرك لهذه الموارد لن يعود على المؤسسة بأدنى فائدة لذا فمن مصلحة أن تقوم هذه الأخيرة بوضع عامل الكفاءة ضمن أولوياتها باعتباره السبيل الوحيد أمامها لاستغلال موارد أفرادها عوض تعرضها للتلاشي والاختفاء مع مرور الوقت، إذ وكما هو معلوم أن هذه الموارد إذا لم تستغل وتنمى بصورة مستمرة فسوف تختفي وذلك ما يطلق عليه الكتاب اسم "الكفاءة الميتة".

¹ علي السلمي، المرجع السابق، ص 122.

IV. علاقة كفاءات الأفراد ببعض إفرزات العصر الحديث:

لا شك أن إفرزات العولمة والاقتصاد الجديد أثرت بشكل أو بآخر على الوسط التنافسي داخل السوق، ومما أثر مباشرة على المؤسسات وخاصة الأفراد؛ نظرا لاعتبارهم المؤثر والمتأثر في نفس الوقت بهذه العناصر، وظهور بعض العلوم الجديدة والتقنيات المتطورة والذكية والتي انعكست مباشرة على كفاءة الفرد.

1- علاقة كفاءات الأفراد بتكنولوجيا المعلومات:

نتيجة لظهور تكنولوجيا المعلومات على ساحة الاقتصاد عموما وعلى الإدارة خصوصا، كان ولا بد أن تستفيد الإدارة من هذه الفرصة لتطوير وتنمية أفرادها عن طريق تنمية كفاءاتهم للاستجابة لهذه التحديات، ونذكر منها:¹

- ضغط وتراكم المعلومات (خاصة مع ظهور وانتشار الانترنت).
- تحتم التنقل من مكان لآخر والعمل عن بعد في بعض النشاطات خاصة في المحروقات.
- الوسط التنافسي الذي يتسم بالحدة والذي كان نتيجة ظهور ما يسمى بمرحلة ما بعد المادية أي مجتمع المعلومات، عصر المعلومات، تدفق المعلومات.
- وتكمن العلاقة بين كفاءات الأفراد وتكنولوجيا المعلومات في تلك العلاقة المتبادلة أي أن تنمية الكفاءات زادت في قوة ودرجة الابتكار والإبداع وبالتالي ظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات، والعكس فهذه الأخيرة فرضت على المتعاملين مع هذه التكنولوجيا ضرورة التكيف والتعليم.
- ومن بين تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة ما يلي:
- استحداث مناصب خاصة وتأهيل وتدريب الأفراد القائمين على فرز وتحليل المعلومات الهائلة المتواجدة في شبكة الانترنت، البريد الإلكتروني...
- استخدام طرق جديدة في التدريب لتنمية الكفاءات عن طريق الانترنت وظهور ما يسمى بالجامعات والمراكز التدريبية الافتراضية، واستخدام طرق جديدة في التعلم عن طريق الانترنت.
- ظهور طرق جديدة منفتحة على العملاء خاصة مع تزايد امتلاكهم لأجهزة الكمبيوتر الشخصية وارتباطهم بشبكة الانترنت (التجارة الإلكترونية)، مما أجبر المؤسسة على تدريب الأفراد وتعليمهم وإكسابهم كفاءات جديدة لكي تتمكن من تصريف منتجاتها وخدماتها بصورة فعالة وسريعة.
- مع اتصالات المؤسسة بمختلف الفئات عبر الانترنت أصبح الإدراك يزداد بأن الفئات المتصلة عبر الشبكة هي أكثر كفاءة من تلك التي لا تتصفحها، وبذلك تستطيع المؤسسة تشكيل جماعات افتراضية أين يتم تبادل المعلومات مما يسمح بتحويل الكفاءات من وإلى المؤسسة.

¹ فرانتس لوبرت، نظرية الطاقة في الإدارة والسلوك، ترجمة: كامل إسماعيل، ط 1، مكتبة العبيكان، السعودية، 2004، ص 14.

وبالمقابل فإن هذه التكنولوجيات الجديدة تحتاج إلى كفاءات خاصة، وقد صنفها إدارة العمل الأمريكية إلى سبعة كفاءات أساسية تمثل محصلة ما يحتاجه الفرد في عصر المعرفة:

الكفاءات	مكوناتها
التفكير الناقد والعمل	حل المشكلات، البحث، التحليل، إدارة المشاريع جودة الإدارة
الابتكار	إيجاد حلول جديدة للمشكلات، إيجاد طرق جديدة للاتصال
التعاون والمشاركة	العمل الجماعي الجيد، التراضي، الإجماع
فهم التداخلات الثقافية	القدرة على تخطي حاجز الاختلاف الثقافي والمعرفي (إدارة التنوع البشري)
الاتصال	القدرة على اختيار طريقة الاتصال المنافسة لتوصيل الرسالة بفعالية وكفاءة
استخدام الكمبيوتر	الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة
المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس	التحكم في التعبير والتعلم، التنمية الذاتية

الجدول رقم (03): كفاءات التكنولوجيات الجديدة.

المصدر: كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، القاهرة مصر، 2002، ص 145.

يوضح الجدول أعلاه مجموعة الكفاءات التي يحتاجها الأفراد في عصر المعلومات، كأن يكتسب الأفراد روح الابتكار والاتصال، لأن العالم قائم على الابتكار في كل شيء، إضافة إلى التحكم في المعلوماتية التي تعتبر وسيلة مساعدة في تشجيع الابتكار، ويجب ألا نغفل عاملا مهما من شأنه أن يكيف كفاءات الأفراد مع تطورات البيئة وعصر المعلومات ألا وهو المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس والذي يتكون أساسا من عنصر التنمية الذاتية التي بدأت في البروز في الآونة الأخيرة بشكل ملحوظ.

2- علاقة كفاءات الأفراد بالأداء :

قبل الخوض في العلاقة الرابطة بين الأداء وكفاءات الأفراد، نعطي تعريفا للأداء فهو أولا يجمع بين الفاعلية والفعالية، فالمستوى الأول يتعلق بالفعالية وهي درجة تحقيق الأهداف مهما كانت الوسائل المستعملة، والثاني يتعلق بالفاعلية وهي العلاقة بين النتائج المحصلة والوسائل المستعملة لتحقيقها، فهي ترتبط مباشرة بانخفاض

التكلفة، ويستمد الأداء الكلي للمؤسسة مصادره من مصدرين: الأول داخلي وهو الأداء البشري، التقني، المالي والثاني خارجي وهو وضع المؤسسة في السوق والذي يسمح لها بتحقيق إيرادات، وبما أن كفاءات الأفراد تساهم هي الأخرى في تحقيق أهداف المؤسسة فإنها ترتبط بشكل أو بآخر بالأداء، فتوجد نقاط اتفاق واختلاف بين المفهومين، أما النقاط المشتركة فتتمثل التالي:¹

- وجود الأداء العالي يستوجب توفر كفاءات جيدة.
- الأداء هو نتيجة تطبيق للكفاءات.

أما نقاط الاختلاف فهي:²

- مستوى الأداء لا يدل على مستوى الكفاءة دائما، فقد تكون هناك عوامل أخرى غير الكفاءة سببا في ذلك الأداء.
- لا تتناسب كفاءات الأفراد طرديا دائما مع الأداء، فقد تتوفر لدى المؤسسة كفاءات جيدة لأفرادها ولكن الأداء ضعيف، وقد يرجع ذلك لعدة أسباب منها:
 - عدم توازن بين الكفاءة والمهنة (فقد تتطلب المهنة كفاءات قد لا تتوفر في الأفراد، أو سوء توزيع الأدوار والمهام بين الوظائف والأفراد).
 - غياب عنصر التحفيز لدى الأفراد (ويعتبر من أهم عوامل النجاح).
 - عدم تكامل وتعاضد كفاءات الأفراد بعضها ببعض (الكفاءات الجماعية).
- وكمحصلة لما سبق فإن الأداء هو الجمع بين الفعالية والفاعلية المتعلقة بالإدارة الجيدة للأدوات والقدرات الخاصة بالإنتاج وكفاءات الأفراد ما هي إلا عامل محفز ومساعد لتلك العملية.

¹ Nadine Jolis, **Piloter les compétences**, éditions d'organisations, Pris, France, 1997, P 33.

² Nadine Jolis, Ibid, P 35.

ثالثا: تنمية كفاءات الأفراد:

أجمع الكثير من المفكرين والباحثين في مجال التميز على أن الجزء الذي يحدث الفرق داخل المؤسسة يتمثل في الجزء غير المنظور والذي هو عبارة عن كفاءات الأفراد، حيث أصبحت هذه الأخيرة هي حلقة الوصل بين الإستراتيجية المتبعة من طرف المؤسسة وبين العامل البشري، لذلك فواجب على كل مؤسسة أدركت هذا أن تسير قدما نحو تنمية تلك الكفاءات لتحقيق التقدم والازدهار.

1. ماهية تنمية كفاءات الأفراد:

1- مفهوم عملية تنمية كفاءات الأفراد:

لا توجد تعاريف كثيرة لهذه العملية، لذا فقد قمنا باعتماد التعريف التالي:

"هي مجموع النشاطات التعليمية التي تؤدي إلى زيادة المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد يرفع قدراتهم الخاصة بإنجاز المهام الموكلة إليهم وذلك عن طريق تحسين معارفهم، مهاراتهم، استعداداتهم واتجاهاتهم"¹.

ويذهب البعض إلى أن تنمية كفاءات الأفراد ليست تقنية جديدة كالتدريب الذي تقوم به المؤسسة لأجل الحصول على مؤهلات مفيدة، وإنما هي موقف أو سلوك تتبناه لزيادة كفاءات أفرادها واكتشاف إمكانيات نمو محيطها، يمكن النظر إلى هذه العملية من خلال ثلاث محاور تتمثل في وضع نظام للأجور على أساس الكفاءة، دور التدريب في (تنمية الكفاءات والكفاءة التنظيمية) وهي مدى الاستجابة للتغيرات التي تحدث على مستوى محيطها.

من التعريفين السابقين نخلص إلى أن تنمية كفاءات الأفراد هي عبارة عن مجموعة من النشاطات من أجل زيادة كفاءات أفرادها وضمان حسن تكيفهم مع تغيرات المحيط، وذلك باستغلال الموارد التي يمتلكها الأفراد وتميئتها لإنجاز المهام على أكمل وجه.

2- أهمية تنمية كفاءات الأفراد:

في ظل الاقتصاد الحالي المتسم بالتغيير المستمر، أصبحت عملية تنمية كفاءات الأفراد تشكل أهمية بالغة تصل حتى إلى ضمان بقاء المؤسسة في سوقها.

وتتعدد أبعاد هذه الأهمية، والتي سنوجزها في العناصر التالية:²

- ضرورة لضمان بقاء المؤسسة في ساحة المنافسة.

- ضرورة في ظل التقدم التكنولوجي السريع وإعادة تنظيم عميقة للأنظمة الاقتصادية، كل هذه العوامل أدت بالمؤسسة إلى أن تولي اهتماما كبيرا بتنمية كفاءات أفرادها لأنها مصدر بقائها.

¹ Shoji shiba, Alan Graham, **révolutions du management**, édition dunod, paris, France, 2003, P 133.

² ماري برود، **تحويل التدريب**، ترجمة: عبد الفتاح السيد النعماني، إصدارات بيميك، مصر، 1997، 21.

- بما أن عملية تنمية كفاءات الأفراد تتدرج تحت نشاطات إدارة الموارد البشرية، فإن هذه الأخيرة تلقي بظلالها على عملية تنمية الكفاءات لأنها:
- * تساعد المؤسسة على تعزيز فعالية الأفراد والإنتاجية لديهم.
- * تعتبر هذه العملية بمثابة أداة لرفع الشعور بالانتماء وتدعيم الولاء للأفراد تجاه مؤسستهم.
- * تساعد في حدوث الهدوء والأمن النفسي للأفراد نتيجة بث الثقة، وتحسيسهم بمدى امتلاكهم لمهارات وخبرات ومعارف كفيلة بإحداث ذلك.
- * تساهم في سد الثغرات والنقائص التي تتم ملاحظتها في مخطط الأداء الخاص بالأفراد حاضرا مستقبلا.
- * تعتبر عملية التنمية هذه أداة لتعزيز عملية اكتساب ميزة تنافسية.

3- أهداف تنمية كفاءات الأفراد:

- من خلال استهداف عملية التنمية لمختلف أنواع الكفاءات داخل المؤسسة من كفاءات بشرية، تصورية وتقنية لكل فرد حسب وظيفة فإن هذه العملية وأبعد من ذلك تسعى لتحقيق مجموعة أهداف نذكر منها:¹
- زيادة وتنمية المردودية الحالية والمستقبلية للأفراد.
- تحسين الأداء الكلي للمؤسسة عن طريق تحسين أداء الأفراد.
- إكساب الأفراد ميزة تنافسية مقارنة بالمنافسين.
- هي عبارة عن مفتاح تهدف لزيادة درجة التنافسية للمؤسسة القائمة على الإبداع.
- اكتشاف الكفاءات الخفية والغير ظاهرة ومحاولة استغلالها لأقصى الحدود.
- تهيئة الأفراد وتحضيرهم لتولي مناصب مستقبلية لتفادي الاصطدام بالتغيرات البيئية المتسارعة (خاصة منها المعلوماتية، التكنولوجيا...)، وهو ما يصطلح عليه "بالكفاءات المتعددة.
- في حالة امتلاك المؤسسة لتنوع بشري وتعدد ثقافي بين الأفراد فإن عملية تنمية الكفاءات تهدف إلى الاستفادة من مزايا هذا التنوع والتعدد الثقافي عن طريقة إيجاد نوع من التعاون والتوافق بين الأفراد.
- تحفيز الأفراد وتوفير الدوافع الذاتية للعمل.
- دفع الأفراد إلى التعلم والتكيف مع كل الحالات وفي جميع الظروف.
- تعليم الأفراد كيفية اتخاذ قرارات إستراتيجية صائبة ودقيقة.
- تقليل حوادث العمل وتجنب الأخطاء المكلفة في كثير من الأحيان باعتماد طرق تدريبية محددة.
- التقرب أكثر من العميل بإقامة علاقات فوق العادية معه (استغلال وتنمية المهارات العلائقية، المفاوضات).
- الوصول بالأفراد إلى الشعور بتحقيق طموحاتهم وتحقيق ذاتهم عن طريق مساعدتهم على اكتشاف وتنمية كفاءاتهم.

¹ عيسى إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط 1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2002، ص 239.

II. علاقة المسار الوظيفي برفع وتنمية كفاءات الأفراد:

1- أثر التدريب على الكفاءات:

يلعب التدريب دوراً مهماً في عملية تطوير الكفاءات ويمكن النظر إلى ذلك من خلال الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها:¹

أ- أهداف بيداغوجية: وتتمثل هذه الأهداف في المعارف التي يكتسبها المتعلمون، ويمثل مورداً مهماً لبناء كفاءة الأفراد ويمكن أن تصاغ هذه الأهداف من خلال القدرة على القيام بالمهام أو محتوى المعارف نفسها أو تطوير الوعي.

ب- أهداف الكفاءات: تشير إلى الكفاءات التي يشكلها المتعلمون من المزج وتحديد الموارد (المعرفة والدراسة) والتي اكتسبها من التدريب وتصاغ هذه الأهداف بالقدرة على التطبيق العملي للنشاط.

ج- أهداف التأثير: وتتمثل في تأثيرات التدريب على أداء المؤسسة ويمكن أن تصاغ من خلال مؤشرات مثل مؤشر الجودة، مؤشر آجال الإجابة، مؤشر نجاح المشروع، وبدون الخوض في سياسات التدريب في المؤسسات فإن ذلك يتعلق بكل مؤسسة ووضعيتها والأهداف التي ترغب في الوصول إليها.

2- أثر الاتصال على الكفاءات:

إن أهمية الاتصال والمقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار ومعلومات تزيد فرص الفرد في البقاء النجاح والتحكم في الظروف المختلفة محيطة به، كما أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصاً اجتماعياً وسيكولوجياً خطيراً.

❖ أهمية الاتصال من وجهة نظر المستقبل فتتمثل فيما يلي:²

- فهم ما يحيط به من وقائع و ظواهر.
- تعلم مهارات وخبرات جديدة.
- المتعة، الراحة والتسلية.
- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعد في اتخاذ القرار والتصرف بالشكل مقبول اجتماعياً.
- وقد أشارت الأبحاث والدراسات إلى أن الاتصالات تمثل ما يقارب من (75 %) من نشاط المؤسسة، ويمكن إيجاز أهمية الإدارة المؤسسات، فيما يلي:³
- من خلال الاتصال يتم نقل المعلومات، البيانات، الإحصاءات ومفاهيم عبر القنوات مختلفة، مما يساهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المؤسسة، نموها وتطورها.
- كما تساهم الاتصالات في أحكام السيطرة ومتابعة الأعمال التي يمارسها أفراد المنظمة من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات الإدارية المختلفة، حتى يتمكن المدير من الوقوف على نقاط القوة والضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها لرفع كفاءة أداء المنظمة.

¹ براق محمد، رابع بن الشايب، الملتقى السابق، ص 246.

² ربحي مصطفى العليان، محمود عدنان الطوباسي، **الاتصال والعلاقات العامة**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 34.

³ ربحي مصطفى العليان، محمود عدنان الطوباسي، المرجع نفسه، ص 35.

- تعتبر عملية الاتصال ضرورة أساسية في تغيير السلوك الفردي وجماعي للعاملين في المنظمة.

3- أثر التحفيز على الكفاءات:

وتنقسم الحوافز من حيث آثارها إلى نوعين حوافز مباشرة وحوافز غير مباشرة:¹

أ- الحوافز المباشرة:

هي الوسائل والأساليب التي تشجع العاملين على سرعة الإنجاز ودقة الأداء في العمل وهي بدورها تنقسم إلى ثلاثة أقسام: الحوافز المادية - الحوافز المعنوية - الحوافز العينية.

ب- الحوافز غير المباشرة:

إلى جانب الحوافز المباشرة ومالها من أثر على أداء وإنجاز العمل هذا الأخير لا يتم إلا إذا توفر الجو المناسب للعمل، وتدريب العمال على أفضل الوسائل في عملهم وهذا يطلق عليه بالحوافز غير المباشرة والتي يمكننا توضيحها فيما يلي:

- إن توفر الجو المناسب للعمل بعد إزالة العقبات والصعوبات التي تعترض سير العمل وتحسينا لعلاقات بين الإدارة والعمال وخلق نوع من التفاهم والتعاون المشترك بينهما؛ كل هذا له أثر مباشر في تحقيق الأهداف لأن هذا الجو يجعل العمال يؤدون عملهم في جو من الاستقرار والطمأنينة وتحفزهم لأداء عملهم بإخلاص وتقان من أجل تحقيق أهداف مؤسستهم على أن يتم ذلك وفق شروط معقولة وواعية.
- التدريب أو التكوين: ويعتبر من الحوافز غير المباشرة التي تؤدي إلى دقة العمل واستخدام الوسائل العلمية في انجازه، فالتكوين المستخدم من أجل تنمية مهارات للعاملين، وبرامج التكوين الفعالة تحقق الزيادة في الإنتاج وتزيد من الكفاية الإنتاجية للعامل تخفض من دورات العمل، والتكوين يختلف باختلاف الأفراد، فلكل فرد نوع خاص من التكوين أو التدريب الذي يناسبه ويحتاج إليه سواء عند بدئه للعمل في الميدان أو أثناء اشتغاله فيه فالتكوين ليس غاية في ذاته وإنما وسيلة لتطوير قدرات الأفراد المهنية والتقنية ومساعدتهم على استخدام قدراتهم وكفاءاتهم، ولذا يجب أن يستمر التكوين طوال الحياة المهنية للفرد كضرورة حتمية لأنه عملية لا نهاية لها.

III. علاقة تنمية كفاءات الأفراد بنشاطات إدارة الموارد البشرية

ترتبط عملية تنمية كفاءات الأفراد بالعديد من النشاطات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، والتي تذكر منها النشاطات الخمسة الرئيسية:²

1- علاقتها بتخطيط الموارد البشرية:

أمام التحديات التي تواجه المؤسسة عموماً وإدارة الموارد البشرية خصوصاً، فقد أصبح مفروضاً على هذه الأخيرة - في ظل تناقص اليد العاملة المؤهلة في سوق العمل - أن تسعى لسد النقص والاحتياجات المتزايدة

¹ عبد العزيز شنيق، **الحوافز والفعالية التنظيمية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة سكيكدة، 2007-2008، ص 18.

² Shimon L.Dolan et autres, **La gestion des des ressources humaines**, 2002, P 310.

لمواردها البشرية عن طريق اعتماد مخططات تعنى بهذه العملية وأخذها في الحسبان، حيث أصبحت من الأولويات التي توليها إدارة الموارد البشرية أهمية أثناء هيكلتها لنشاطات التدريب والتنمية.

2- علاقتها بتحليل المناصب وتقييم المردودية:

تكمن العلاقة بين تحليل المناصب وتقييم المردودية وبين تنمية كفاءات الأفراد، في أن الأولى تساهم في تحديد حجم النقص الذي يعانيه الأفراد (لسد ذلك النقص بتنمية كفاءاتهم)، فهي تثير الطريق نحو معرفة أفضل للثغرات الموجودة لدى الأفراد من جهة، وتساعد في اكتشاف وجود يد عاملة متعددة الكفاءات من جهة أخرى مما يسمح بإعادة توزيع المهام وحتى توجيه الأفراد نحو مناصب مختلفة عن تلك التي كانوا يعملون بها لتكون ملائمة لهم.

3- علاقتها بالتوظيف والاختيار:

تكمن العلاقة في شقين، فعندما تحتاج المؤسسة إلى كفاءات جديدة فإن لديها خياران الأول أن تقوم بعملية التوظيف من خارج المؤسسة لأفراد ذوي كفاءات جيدة، والثاني أن تقوم بتنمية كفاءات الأفراد الحاليين لاكتساب الكفاءات المطلوبة، فالخيار الأول يؤثر على الأفراد الحاليين بحرمانهم من فرص الترقية وبالمقابل فقد يكون بمثابة تحفيز لهم لإبراز كفاءاتهم وتنميتها ذاتيا، وتجدر الإشارة فيما يخص هذا الخيار بأنه يحمل المؤسسة نفقات جديدة ويعتبر مكلف في بعض الأحيان.

أما الخيار الثاني والذي تلجأ إليه معظم المؤسسات فهو تنمية كفاءات الأفراد الحاليين؛ فهي بذلك تساهم في:

- توفير مجال أكبر لفرص الترقية.
- تقليص الوقت اللازم لتدريب الأفراد الجدد.
- إيجاد جو من المنافسة الإيجابية بين الأفراد.
- المرونة في العمل خاصة إذا كان الأفراد يتمتعون بكفاءات متعددة وكذلك بسرعة الانتقال من وظيفة لأخرى والتعامل المتعدد الأبعاد مع المشاكل.

4- علاقتها بإدارة المسار المهني:

تساهم عملية تنمية كفاءات الأفراد مساهمة فاعلة في إثراء المسار المهني للأفراد، فهي وعن طريق تحقيقها لأهدافها تساعد في تخفيض معدل دوران العمال، وبالتالي يصبح هؤلاء قادرين على اكتساب مهارات جديدة تعطيهم الفرصة للنمو والتطور والترقي.

وإضافة إلى مساهمتها الأولى، فإدارة المسار المهني تعتبر جزءا متكاملًا من إدارة التنبؤ بالمناصب والكفاءات، فهي تساهم بطريقة مباشرة في عملية البحث عن التوازن بين احتياجاتها وطموحات أفرادها، حيث تمددها بالمعلومات الخاصة بمسار الأفراد المهني والتي عن طريقها تضع إدارة المسار المهني مخططات لكل من الكفاءات المتوفرة والمطلوبة.

5- علاقتها بالمكافأة:

يعتبر عنصر المكافأة بمثابة العامل المحفز للأفراد كي يهتموا أكثر بتحسين مردوديتهم، وليس هذا فحسب بل تلعب المكافأة دورا هاما ليس فقط لضمان مشاركة الأفراد في برامج تنمية الكفاءات بل حتى في أن تحتفظ بالأفراد الأكفاء من انتقالهم إلى المنافسين تحت تأثير نفس العامل وهو المكافأة.

IV. طرق تحليل احتياجات عملية تنمية كفاءات الأفراد:

نقصد هنا بعملية التحليل التعرف على المشكلات الحالية للأداء والسلوك وماهيتها وكذا تحديد احتياجات التنمية والتدريب بغية الوصول إلى تحقيق الأهداف.

للإشارة فقط لا يمكن اعتبار عملية التدريب لوحدها كافية لتنمية الكفاءات بل هناك نشاطات أخرى مثل المكافأة، التحفيزات...، والتي تعتبر مكملة لعملية التدريب.

ومن هنا يجب على إدارة التدريب بالتنسيق مع إدارة الكفاءات تحديد الاحتياجات بدقة لتفادي الوقوع في مشكلات أخرى منها التكاليف الباهظة والوقت الضائع.

وقبل التطرق إلى الطرق المشهورة المعتمدة في تحديد الاحتياجات التدريبية كان ولا بد من إعطاء تعريف خاص بهذه الأخيرة، والتي تعني: "مجموع المتغيرات المطلوب إيجادها في الفرد أو في فرق العمل في المعلومات أو المعارف أو المهارات أو معدلات السلوك أو الأداء أو الاتجاهات بهدف جعل الفرد أو مجموعة العمل صالحين لشغل الوظائف أو القيام بالمهام المكلفين بها لتحقيق أهداف محددة"¹.

وبعد التعرف على معنى الاحتياجات التدريبية، ننقل إلى أهم الطرق المستعملة في تحديد الاحتياجات والمتمثلة في التحليل العام وتحليل المردودية، تحليل الكفاءات.

1- طريقة التحليل العام:²

وتعتبر أقدم طريقة، وترتكز على اعتماد وجهات نظر كل من المؤسسة، المهام، الأفراد:

أ- وجهة نظر المؤسسة:

في هيئة المدراء والقادة ورؤساء المصالح والأقسام تقوم المؤسسة بتحديد احتياجاتها المتعلقة بالأهداف ومخططات التنمية الإستراتيجية ب: وذلك دائما بعقلانية في ظل العوامل المتحكمة في قرارات المؤسسة ومصيرها (الثقافة، التنظيم...)، والتي تكون ب:

- اختبار الأهداف: القصيرة، المتوسطة، الطويلة؛ في ظل اتجاهاتها دون إهمال الواقع (الاقتصادي الاجتماعي)، والمعنى أنها تحدد أهدافا خاصة بها وتقارن مع الواقع الحالي لها وبتحديد الفجوة بينهما تكون قد عرفت احتياجاتها.

- تحليل الموارد البشرية: عن طريق رؤساء المصالح والأقسام فيحددون احتياجاتهم من الموارد البشرية وتحديا الكفاءات المطلوبة والمتماشية مع نشاط المؤسسة.

¹ عبد الرحمن عيسوي، الكفاءة الإدارية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1992، ص 214.

² Shimon L.Dolan et autres, Ibid, P 316.

- تحليل مؤشرات الفعالية والمناخ السائد: عن طريق مجموعة من المؤشرات التي تقيس فعالية المؤسسة وتحليلها توصل المؤسسة إلى جمع معلومات كافية حول فعالية الأفراد وفرق العمل.

ومن بين هذه المؤشرات:

- تكلفة اليد العاملة.

- نسبة التغيب.

- جودة الإنتاج (الخدمات).

- عدد الأعطاب والحوادث.

فمن خلال هذه المؤشرات تضع المؤسسة معيار لكل مؤشر - حسب أهدافها- ومن ثم مقارنته بالوضع

الحالي وبالتالي تحدد الفجوات التي سوف تستدرك بالتدريب.

أما المناخ السائد داخل المؤسسة والذي ينعكس مباشرة على أداء الأفراد فإن تحليله يسمح بوصف الجو وشعور الأفراد اتجاه عملهم، مما يكشف حجم الهوة بين طموحاتهم وبين واقعهم الفعلي، فإذا كان هناك تباعد فإن المؤسسة تسعى لتقريبه بمجموعة أدوات تدعى بأدوات تنمية الكفاءات.

ب- وجهة نظر الأفراد:

إن أخذ وتبين وجهة نظر الأفراد في تحديد الاحتياجات التدريبية يتم على نحو طريقتين رئيسيتين إما:

- الطريقة الأولى: تقييم الأفراد وبالتحديد مردوديتهم الحالية بمقارنتها مع المردودية المراد تحقيقها، وفي حال وجود فرق فإنه يترجم على شكل احتياجات وأهداف تدريبية.

- الطريقة الثانية: وهي التقييم الذاتي للأفراد، فعن طريق تجميع المعلومات التي يملها كل فرد على شكل ملف في وظيفته الخاصة بتحديد احتياجاته الخاصة الحالية والمستقبلية (كالمنصب الذي يتمناه)، ثم تؤخذ بعين الاعتبار أثناء وضع البرنامج التدريبي.

ج- وجهة نظر المناصب والوظائف:

يتم اخذ وجهة نظر المناصب عن طريق عملية مقارنة بين الأداء الحالي للأفراد الشاغلين لمختلف المناصب داخل المؤسسة وبين الأداء المرتقب والمننظر منهم؛ وهذا الفرق يتم ملاحظته باستعمال طرق عدة منها:

- تحليل المنصب.

- تقارير الرؤساء والقادة.

- إحصائيات أداء الوحدات.

- تقارير الخبراء.

- استشارات خارجية من مكاتب متخصصة.

2- طريقة تحليل المردودية:¹

تهدف أصلاً هذه العملية - تحليل المردودية - إلى الكشف عن الثغرات التي قد تحدث في أداء الفرد وتؤثر على مردوبيته (دائماً مقارنة بالأداء المطلوب).

ولإشارة يوجد نوعان من الثغرات التي تحدث داخل المؤسسة، الأولى متعلقة بكفاءات الأفراد، والتي يمكن سدها عن طريق التدريب، والثانية تتعلق بعملية تنفيذ الأعمال وخصوصاً العوامل الداخلية المؤثرة على الأفراد ونذكر منها:

- عدم توفر القدرة الفكرية والبدنية الكافية للقيام بالعمل.
- عدم توفر بعض الأدوات كالألات، الوقت...
- لا مبالاة الإدارة وعدم تثمين المردودية الجيدة للأفراد، وتجاهل المردودية الضعيفة للبعض منهم.
- هذا النوع من الثغرات لا يمكن معالجته بالتدريب وإنما بدراسة مستفيضة لمعرفة الأسباب ومحاولة استدراك الأخطاء الماضية وإبداء نوع من التثمين والاهتمام بما يحققه الأفراد من نتائج جيدة.
- ولمساعدة الإدارة على تحديد أغلب مشكلات المردودية وما إذا كانت ستحل بالتدريب أم لا، فهي تحتاج إلى عمل تحليل للمردودية يأخذ بعين الاعتبار عدة أبعاد منها:
- المناخ الذي يسود جو العمل.
- خصائص الأفراد (الفكرية، البدنية...).
- سلوك الأفراد.
- نتائج العمل المنجز وردة الفعل اتجاهه.

3- طريقة تحليل الكفاءات:

والهدف منها تحديد احتياجات الكفاءات، وعادة تتم هذه العملية بالاستعانة بمجموعة أدوات منها ما يصطلح عليه البعض دورية الكفاءات وهي تشتمل على كافة المستندات التي تشرح الكفاءات المطلوبة لكل وظيفة إضافة إلى تلك الخاصة بالكفاءات الحالية المتوفرة لكل فرد.

ولإنشاء هذه الدورية يتم الاستعانة ببعض الطرق منها:

- الاستبيانات المملوءة من طرف كل من: الأفراد العاملين، الرؤساء المشرفين، الإداريون... الخ.
- الملاحظة.
- التقارير الناتجة عن الحوار مع الجماعات.
- مشاركة الخبراء في مسائل خاصة.

كما تحتوي الدورية كذلك على احتياجات المهام وكيفية إنجازها وتراجع هذه الدورية بصفة دورية أو إذا دعت الحاجة لذلك، والهدف الرئيسي من الاستعانة بدورية الكفاءات المساهمة في تنمية كفاءات الأفراد عن طريق

¹ Shimon L.Dolan et autres, Ibid, P 317.

تحديد احتياجات هذه الأخيرة ومن ثمة القيام بتغطيتها عن طريق التدريب، وقد صنف بعض الباحثين في هذا المجال الاحتياجات التدريبية إلى ثلاث أصناف حسب برنامج مدة التدريب:¹

أ- **الاحتياجات المتكررة:** وهي التي تحدث بصفة متكررة ونجدها خاصة عند الموظفين الجدد الذين تنقصهم معلومات بخصوص: ثقافة المؤسسة، طرق العمل، النظام الداخلي، وعادة يخصص لهذه الاحتياجات برنامج تدريبي منتظم أو غير ذلك على حسب حدوث حالة العجز والاحتياج (كحصول بعض الأفراد على التقاعد أو بعض حوادث العمل التي قد تسبب انقطاع نهائي لبعض الأفراد عن العمل وغير المنتظم).

ب- **الاحتياجات قصيرة الأجل:** وهي الاحتياجات التي تتطلب برنامجا تدريبيا قصير الأجل ككيفية استعمال آلة جديدة.

ج- **الاحتياجات طويلة الأجل:** كأن تقوم المنظمة بتبني نموذج إدارة الجودة الشاملة أو الإدارة بدون عيوب. من خلال تطرقنا إلى عملية تنمية كفاءات الأفراد، نخلص إلى أن الطرق الثلاث والخاصة بمرحلة التحليل لتقييم احتياجات التدريب - باعتباره أهم أدوات التنمية - كلها تساهم في الكشف عن الخلل ومن ثم تحليله وتحديد احتياجاته، وبعدها تحديد أهداف التدريب بدقة، ولكن ما تطبقه أغلب المؤسسات في تقييم احتياجاتها هو الطريقة الأولى (التحليل العام)، نظرا لاشتمالها على الأخذ في الاعتبار جميع الأطراف الداخلية الفاعلة في المؤسسة (المؤسسة في حد ذاتها الإدارة، الأفراد، المناصب والوظائف).

4- مرحلة تنفيذ عملية تنمية كفاءات الأفراد:

بعد تحديد الاحتياجات التدريبية تقوم إدارة التدريب بتهيئة المتدربين نفسيا مع شرح وتوضيح مكونات البرنامج التدريبي، وتعتبر هذه المرحلة أهم مراحل تنمية كفاءات الأفراد لاشتمالها لمجموعة عناصر بالغة التأثير على النتائج المرجوة من الأفراد بعد التدريب، بل قد تصل حتى إلى تحديد جزء كبير من مصير المؤسسة. فبعد عملية التحليل التي تشمل تحديد الاحتياجات التدريبية القائمة على الدراسة الدقيقة والموضوعية، يقوم المسؤولون في إدارة التدريب بوضع تلك الدراسات على أرض الميدان لتحقيق الأهداف التي يرمي لها البرنامج التدريبي، والتي من أهمها: تنمية كفاءة المتدرب والتبديل السلوكي والحركي لأدائه. وتحتوي هذه المرحلة على الاختيار المدروس والمخطط لمكونات البرنامج التنموي للكفاءات، وتحديد واختيار البرنامج الأحسن للتنمية مع تحديد الطريقة الملائمة في التدريب. وترتكز هذه المرحلة على اختيار هذه الطرق لضمان نتائج ايجابية، ويعتبر التعليم أحد أهم الطرق الداعمة لتحقيق أهداف التدريب لأنه يستخدم كوسيلة فعالة في نقل وإدارة المعرفة إلى المتدربين.

مكونات البرنامج التدريبي

إن الاختيار السليم لمكونات البرنامج التدريبي كما وكيفا هو الخطوة الأولى نحو تبني وتطبيق برنامج تدريبي ناجح، وكل برنامج تدريبي لا بد وأن يحتوي على عدد من المتغيرات، أهمها:

¹ Shimon L.Dolan et autres, Ibid, P 317.

أ- تحديد الأفراد المستهدفين:

يعتبر هذا الإشكال من أبرز التساؤلات الإستراتيجية التي تسهل الوصول إلى الفاعلية التدريبية وتضمن إلى حد كبير بناء قاعدة متينة تركز عليها باقي المكونات الأخرى للبرنامج التدريبي.

فتحديد الأفراد المستهدفين لا يتم إلا بعد دراسة مستفيضة للاحتياجات الحقيقية للمؤسسة والتي لا يمكن معالجتها إلا بالتدريب، وتتم هذه العملية عن طريق تحديد العينة المستهدفة منهم من ثم تصنيفهم على أساس فئات متجانسة حسب نوعية المنصب والنشاط (جماعات عمل أو فروع مهنية)، ليسهل فيما بعد توجيه العمليات التدريبية نحو هؤلاء وضمان سير البرنامج التدريبي في مسار تحقيق أهدافه.

ب- اختيار المدربين:

كما تتم العناية الدقيقة بالأفراد المتدربين، كما تشكل عملية اختيار المدربين مرحلة حاسمة لما لها من أثر بالغ على نتائج التدريب، ويتم اختيار المدربين حسب طبيعة الاحتياج: فإذا كان الاحتياج من المهارات المهنية المبدئية (القاعدية)، فإن المدربين عادة يكونون من داخل المؤسسة (رؤساء الأقسام، المصالح).

وإذا كان الاحتياج ينصب حول العلاقات ما بين الأفراد والتحكم في المصطلحات والنظريات فقد يكون المدربون هم مجموعة من الأساتذة الباحثين الجامعيين أو حتى من مستشارين خارجيين. وقد لخصنا أهم المدربين المؤهلين للتدريب:

- * المشرفون المباشرون.
- * زملاء العمل.
- * مدراء إدارة الموارد البشرية (التدريب).
- * أخصائون خارج المؤسسة و لكن تابعين لها (وحدات خارجية).
- * مستشارون خارجيون.
- * الجمعيات المهنية.
- * الأساتذة الجامعيون.

ج- تحديد طريقة التدريب:

يتبع هذه العملية أيضا عملية اختيار المدربين، فكل مدرب وله طريقة الخاصة في التدريب، فالخصائص تتضمن قدرات عالية للتفكير ودرجات عالية من الوعي بالالتزام في صياغة العالم وأن تكون لديهم خبرات كبيرة داخل وخارج المؤسسة ومهارات عالية في التواصل مع زملائهم وعملائهم للتداول الآراء وإثرائها، وإضافة إلى ذلك رغبتهم في العطاء للمؤسسة تفوق ما يحصلون عليه منها، ويحرصون على تحقيقها للتميز على باقي المؤسسات الأخرى أكثر من حرصهم على مضاعفة مكتسباتهم الشخصية.

ويذهب " فريدمان " في كتابه " الفرد كعامل للتعلم التنظيمي " سنة (2002) إلى أن خصائص المدربين

كالتالي:

- مبادرون لكنهم تأمليون.
- طموحون لكنهم واقعيون.
- ناقدون لكنهم موالون.
- مستقلون لكنهم متعاونون.

د- مستوى التعليم:

مع إنشاء البرنامج التدريبي يقوم المشرفون على التدريب بتكييف مكوناته المختلفة مع أنماط الكفاءات التي سوف يتم التدريب عليها بمعنى أن كل كفاءة تكتسب أو (تتمى)، تحتاج إلى أفراد ومدربين وطرق تدريبية خاصة بكل واحدة منها، حتى أن عملية التعليم في سبيل تكييفها مع الكفاءات المطلوبة تصنف إلى ثلاثة مستويات حسب درجة التعقيد:

المستوى الأول: اكتساب المعارف الأساسية

ويشمل هذا المستوى على فهم أساسي لقطاع النشاط، المصطلحات والعلاقات التي تربط بينهما، ويهتم هذا المستوى من التعليم بالمهارات الخاصة بالقواعد، الرياضيات، القراءة، الاستماع وتكون خاصة عند الموظفين الجدد.

المستوى الثاني: اكتساب المهارات

وهو المستوى الذي يتم فيه اكتساب مهارات بمختلف أنواعها لإنجاز عمل ما في قطاع محدد، مثل المهارة العلائقية (القيادة، التفاوض)، المهارة العملية (كإدارة الوقت).

المستوى الثالث: تحسين القدرة الإنجازية

ويتم هذا المستوى من التعليم بتحسين وتنمي الكفاءات الموجودة فعلا لدى الفرد. وقد يكون بالخبرة المتقدمة لتحسين عملية اتخاذ القرار مثلا أو تنمية الكفاءة تحديدا الاستدلال والتخطيط الإستراتيجي والرؤية البعيدة، ويتسم هذا المستوى بالتعقيد والصعوبة في تنبيهه وكذا درجة المخاطرة التي تتجم عنه لأننا نجده أكثر في المستويات العليا من السلم الهرمي.

هـ - المكان الذي سيجري فيه التدريب:

وهو العنصر الأخير من العناصر المكونة لبرنامج التدريب، وقبل اتخاذ القرار بشأن التدريب الذي سيتم داخل المؤسسة أو خارجها لأبد من وضع بعض الأسئلة التي تساعد في تحديد مسار القرار الخاص باختيار مكان التدريب:

- ما هي طريقة التعليم المعتمدة؟
- ما هو مستوى التعليم المتبنى؟
- ما هو حجم التكلفة؟
- ما هو الوقت اللازم لعملية التدريب؟

خلاصة:

إن التحول إلى عصر المعلومات كشف عند متغيرات اقتصادية هامة همت مختلف المستويات خاصة تلك المتعلقة بالعنصر البشري الذي زادت أهميته وأصبح يمثل موردا هاما للمؤسسة.

فنتيجة التغيرات التي عرفها العالم مؤخرا، ظهرت قفزات كبيرة في استخدام الإنسان المتزايد للأدوات والتكنولوجيا المختلفة، من أهمها تكنولوجيا المعلومات والتي كان لها تأثير كبير في تطوير الكفاءات وذلك من خلال استعمالها في تسيير المعارف بالطرق الحديثة والمتطورة، وأيضا في مجال التكوين وذلك باستعمال وسائل عصرية كالإعلام الآلي والانترنت وغيرها، فكل من التكوين والتحفيز والتدريب يلعب دورا فعالا في تطوير وتنمية الكفاءات، إذا أصبح يعتبر أهم أداة لتحسين مستوى الأداء.

ومهما كانت القدرات والمعارف المكتبية من طرف أحد أو مجموعة من الأشخاص فإن الكفاءة تكون إلا بشرية، لذلك خص الحديث عن العامل البشري عند مفهوم الكفاءة، فلا يمكن القول مثلا أن لهذه الآلة كفاءة متميزة في اتخاذ قراراته.

ومن خلال ما تم التصرف إليه نستنتج أن رفع الكفاءات في المؤسسة يمثل محور اهتمام غالبية المؤسسات إذا أنه يضمن التفوق الدائم والمستمر للمؤسسة وتحسين أدائها مقارنة لما كانت عليه، وبالتالي يمكن القول أن للكفاءة في المؤسسة دور كبير في التسيير الجيد لها.

1. التعريف بالمديرية الولائية:

أولاً: ظروف إنشاء المديرية الولائية:

إن واقع قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر يشهد تحولات جذرية وإستراتيجية نتيجة التغيرات التي يشهدها العالم في هذا المجال والدور الفعال الذي أصبحت تلعبه تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى جميع الأصعدة لا سيما في الحياة اليومية للفرد، ولعل الجزائر حاولت الإقتداء بركب هذه الدول عن طريق فتح المجال لتحقيق الوثبة الإلكترونية، لذا كان من الضروري وقبل كل شيء رسم معالم وأهداف هذه القفزة والانتقال من النظام الكلاسيكي للبريد والمواصلات إلى عالم التدفق السريع والرقمنة وذلك دون المساس بالالتزامات الوطنية المتعلقة بضمان الخدمة العامة وحرية النفاذ إلى استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

للعلم فإن القرار الذي اتخذته الدولة الجزائرية في هذا الشأن كان قرار شجاع، إذ كان من الضروري مساندة التطورات التي شهدتها العالم الغربي في مجال استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتداعياته على مستوى كل الجوانب، خاصة والجزائر تعيش انفتاح وانتعاش في كل الميادين، لكن من جانب آخر كانت متخوفة من النتائج العكسية التي سوف تنعكس على الدولة نتيجة هذا الانتقال المباشر من النظام الكلاسيكي إلى النظام الرقمي الحديث وما ينتج عنه من ضرورة تغيير العقلية أولاً بقبول فرضية التغيير إلى الأحسن، لكن رغم ذلك واصلت الجزائر في السير قدماً من أجل رقمنة المجتمع حيث اختارت بداية الألفية الثالثة من أجل الانطلاق في المشروع الجديد وتوديع النظام الكلاسيكي في مجال البريد والمواصلات.

ولعل الإصلاحات التي طرأت على قطاع البريد والمواصلات بموجب القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وكل المراسيم التنفيذية الصادرة لاحقاً لم تكن محل الصدف، بل كانت بمثابة الخطوة الأولى والمؤشر الحقيقي للانطلاق إلى مجتمع أفضل وكنتيجة لدراسة تشريحية لوضعية القطاع وتشخيص النقائص والعراقيل التي كان لها الدور الكبير في عرقلة تحرير القطاع أمام المتعاملين والإسراع في استحداث آليات جديدة من أجل تقليص الفجوة الرقمية وترقية تعميم فضاءات النفاذ إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال وللحاق بركب الأمم السابقة والرائدة في هذا المجال.

لذا كان من الضروري أولاً وقبل كل شيء، وضع تصور موضوعي لما تسعى إليه الدولة في هذا المجال عبر وضع سياسة وطنية وجدول زمني محدد المدة قصد ترقية تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وفق معايير وإمكانيات مضبوطة الشكل والمفاهيم وتسخير كل الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق تلك الأهداف المنتظرة.

أما الخطوة الثانية كانت استحداث منظومة قانونية جديدة مرنة تتضمن شروط وضوابط تحرير القطاع من هيمنة الدولة من جهة، ومن جهة أخرى ضمان مبدأ الخدمة العامة والسعي إلى تقنين كل ما هو مستحدث من معطيات جديدة وإلزام المتعاملين على احترام دفتر الشروط المحدد لهذه الضوابط مع ضرورة ضمان أقصى حد من الخدمة العامة ومنافسة نزيهة.

ثانيا: المهام العامة للمديرية الولائية:

- السهر على تطبيق السياسة العامة للقطاع على المستوى المحلي وفق برنامج وجدول زمني محدد.
- السهر على تطبيق واحترام التشريع المتعلق بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفي مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- السهر على ضمان ديمومة وأمن والسير الحسن للشبكة البريدية وشبكة المواصلات واحترام المعايير المحددة لهذا الإطار.
- الحرص والتنسيق على تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان الخدمة العامة في مجال البريد.
- الحرص على حسن أداء المتعاملين في مجال البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال للخدمات المقدمة إلى المواطنين وترقيتها للحصول على تغطية شاملة وفعالة.
- جمع وتحليل كل المعطيات الإحصائية المتعلقة بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على المستوى الولائي قصد تحديد الاحتياجات الفعلية والحرص على تلبيتها بالتنسيق مع المتعاملين وكل الفاعلين في هذا المجال.
- إعداد برنامج النشاط السنوي للولاية فيما يتعلق بالبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالتنسيق مع المتعاملين على المستوى الولائي كون المدير الولائي ممثل الجهاز التنفيذي للولاية وذلك من خلال الزيارات الميدانية مع الوالي إلى كل البلديات وحضور اجتماعات المجلس الشعبي الولائي.
- دراسة وجرد كل التوسعات العمرانية التي تقتدر إلى تغطية من حيث الشبكة البريدية والمواصلات وإلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال قصد ربط هذه المناطق وضمان أحسن تغطية.
- الإشراف على كل البرامج والنشاطات الموجهة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وترقية مجتمع المعلومات.
- وضع حيز التنفيذ مخطط استعجالي وأمني يوافق للإخطار والكوارث الكبرى التي يمكن وقوعها وذلك بالتنسيق المباشر مع السلطات الولائية والجهوية لكل المتعاملين الذين يبقون تحت سلطة وتعليمات المدير الولائي إلى غاية رجوع إلى الحالة العادية.
- الإشراف بالتنسيق مع المسؤولين المحليين والجهويين للمتعاملين على أداء كل المبادرات ذات البعد الوطني أو الإنساني (تنظيم عملية الانتخابات، المسابقات والامتحانات، تظنون...).
- المشاركة بالتنسيق مع المتعاملين المحليين على إعداد مخططات ودراسات من أجل تنفيذ برامج ترقية تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتقييم النتائج.
- إبداء الرأي فيما يتعلق بوضع واستغلال كل التركيبات والتجهيزات الجديدة المتعلقة بالقطاع على المستوى الولائي.
- إجراء عن طريق أعوان شرطة البريد والمواصلات المؤهلين قانونا عملية المعاينة والتفتيش وفق النصوص القانونية المعمول بها في هذا الشأن لا سيما فيما يتعلق بعملية استقبال المواطنين وأداء الخدمات والنظافة وتقديم تقارير شهريا إلى المفتشية العامة للوزارة قصد اتخاذ الإجراءات الضرورية.

- إنشاء خلية إصغاء ومتابعة ومعالجة الشكاوى المقدمة من طرف المواطنين بالتنسيق مع المتعاملين المحليين والحرص على تسوية هذه المشاكل والانشغالات بتخصيص إجابة عن انشغالاتهم في الأجال المحددة قانونا.
- إعداد تقارير متعلقة بأداء وخدمة المسؤولين المحليين للمتعاملين وإرسالها إلى الوزارة قصد اتخاذ التدابير اللازمة.

ثالثا: تنظيم مصالح المديرية الولائية:

1- مصلحة الإدارة والوسائل: وتضم ثلاثة (03) مكاتب:

أ- مكتب تسيير المستخدمين: يقوم بـ:

- تسيير المسار المهني للموظفين.
- الحرص على إعداد وتنفيذ المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية.
- الحرص على إعداد وتنفيذ مخطط التكوين وتحسين المستوى.
- متابعة القضايا المطروحة أمام الجهات القضائية التي تكون المديرية طرفا فيها والدفاع على مصالح الإدارة.
- معالجة ومتابعة البريد الوارد.

ب- مكتب الوسائل: يقوم بـ:

- الحرص على التسيير العقلاني والحفاظ على وسائل وممتلكات المديرية.
- إعداد وتجسيد مخطط تسيير الكوارث.
- تسيير ممتلكات المديرية والسهر على أمنها.
- تسيير الأرشيف.
- تسيير حظيرة السيارات للمديرية.
- متابعة عملية صيانة وترميم المباني.

ج- مكتب الميزانية: يقوم بـ:

- إعداد مشروع ميزانية المديرية.
- الحرص على تنفيذ ميزانية التسيير وميزانية التجهيز الخاصة بالمديرية.
- مسك سجل الالتزام بالنفقات وصرافها طبقا للتنظيم.
- مسك الفواتير ومتابعة التزاماتها وصراف نفقاتها.
- متابعة جميع الإجراءات المتعلقة بالضمان الاجتماعي.

2- مصلحة البريد: وتضم مكاتبين (02):

أ- مكتب تطوير الشبكة البريدية والمالية البريدية: يقوم بـ:

- السهر على احترام وتطبيق التشريع المتعلق بالبريد.
- ضمان تجسيد سياسة الدولة فيما يتعلق بالخدمة العامة في مجال البريد.
- متابعة عملية الاستغلال الأحسن وتطوير الشبكة البريدية وأمنها.

- متابعة ودراسة كل التحاليل والمعطيات المتعلقة بالشبكة البريدية والمالية البريدية قصد ضمان تحسين الخدمات

- متابعة البريد، الطرود البريدية، البريد السريع وكذا ترحيله.

- معالجة ومتابعة البريد الوارد وتوزيعه.

ب- مكتب الدراسات والإحصائيات ومراقبة المصالح المالية البريدية: يقوم بـ:

- إنجاز كل الدراسات والإحصائيات المتعلقة بسير ومراقبة المصالح المالية البريدية.

- السهر ومتابعة توفر السيولة لدى مكاتب البريد.

- متابعة عملية إدخال الإعلام الآلي على مستوى جميع مكاتب البريد.

- متابعة عملية استلام وتوزيع بطاقات الدفع الآلي والصكوك البريدية.

- متابعة ودراسة كل التحاليل والمعطيات المتعلقة بالخدمات المالية البريدية قصد ضمان تحسين الخدمات.

- معالجة ومتابعة البريد الوارد.

3- مصلحة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال: وتضم مكاتبين (02):

أ- مكتب تطوير المنشآت الأساسية للإعلام والاتصال: يقوم بـ:

- السهر على احترام وتطبيق التشريع المتعلق بوضع وتطوير المنشآت الأساسية للإعلام والاتصال.

- السهر على ضمان واحترام شروط ديمومة واستمرارية وأمن المنشآت الأساسية للإعلام والاتصال.

- ضمان تجسيد سياسة الدولة في مجال الإعلام والاتصال.

- متابعة ودراسة كل التحاليل والمعطيات المتعلقة بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال قصد ضمان تحسين الخدمات.

- متابعة ومراقبة نوعية المنشآت الأساسية للإعلام والاتصال.

- متابعة عملية بناء واستغلال المنشآت الأساسية للإعلام والاتصال.

- متابعة سرعة إصلاح التعطلات.

- متابعة ودراسة كل طلبات التراخيص المتعلقة بالتركيبات الجديدة للإعلام والاتصال.

- معالجة ومتابعة البريد الوارد.

ب- مكتب الدراسات والإحصائيات والمراقبة وترقية تكنولوجيايات الإعلام والاتصال: يقوم بـ:

- السهر على احترام وتطبيق التشريع المتعلق بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

- إنجاز كل الدراسات والإحصائيات المتعلقة بمراقبة وترقية تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

- تجسيد سياسة الدولة فيما يتعلق بالخدمة العامة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

- متابعة ودراسة كل التحاليل والمعطيات المتعلقة بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال قصد ضمان تحسين الخدمات.

- متابعة ومراقبة نوعية الخدمة المقدمة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

- متابعة المؤسسات والإدارات من أجل إنشاء مواقع إلكترونية.

- معالجة ومتابعة البريد الوارد.

4- مصلحة مجتمع المعلومات: وتضم مكتبتين (02):**أ- مكتب ترقية مجتمع المعلومات:**

- إعداد ومتابعة الاتفاقيات المتعلقة بربط بشبكة الإنترنت بين المديرية الولائية والمديريات الأخرى طبقا للاتفاقيات المبرمة بين الوزارة ومختلف الوزارات والقطاعات الاقتصادية الأخرى.
- متابعة تجسيد خدمات ADSL والربط المتخصص.
- ضمان ومتابعة السير الحسن للشبكة الحضرية للاتصالات.
- متابعة ودراسة كل التحاليل والمعطيات المتعلقة بمجتمع المعلومات قصد ضمان تحسين الخدمات.
- متابعة ومراقبة نوعية الخدمة المقدمة في مجال مجتمع المعلومات
- إحصاء كل المؤسسات والهيئات الخاصة الناشطة في مجال مجتمع المعلومات وفتح مجال للحوار ولتبادل الخبرات.

ب- مكتب تنشيط مجتمع المعلومات: يقوم بـ:

- السهر على متابعة وتجسيد شبكة الهاتف النقال.
- التحضير والتنسيق مع مختلف المتعاملين ومتابعة إجراءات وضع كل التجهيزات والمنشآت المتعلقة بالاتصالات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال من طرف المتعاملين في هذا المجال.
- متابعة ودراسة كل التحاليل والمعطيات المتعلقة بتنشيط مجتمع المعلومات قصد ضمان تحسين الخدمات.

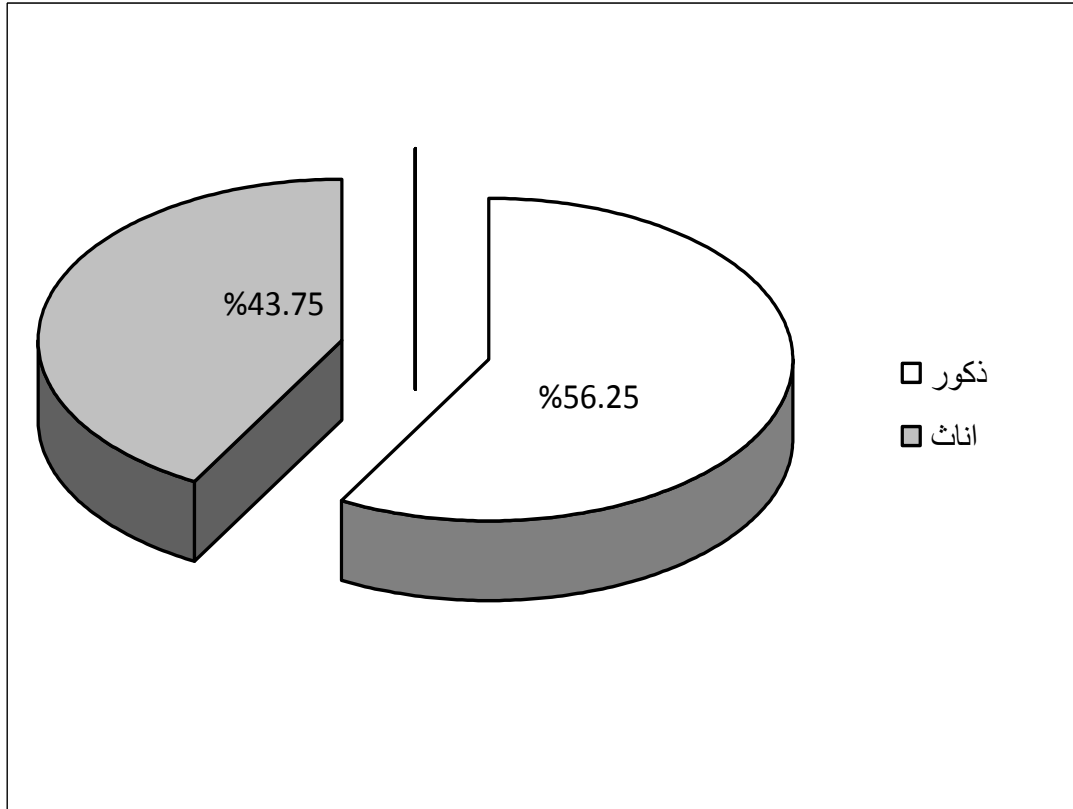
5- خلية شرطة البريد والمواصلات:

هذه الخلية التي تمكن من خلالها الأعوان المؤهلين للبحث ومعاينة كل المخالفات المتعلقة بالتشريع فيما يتعلق بالبريد والمواصلات، حيث تقوم بإجراء خراجات ميدانية تفتيشية لمعاينة كل المخالفات وذلك عن طريق محاضر رسمية موقعة من طرف عون شرطة البريد والمواصلات ومن ثبتت في حقه المخالفة والسيد المدير الولائي وبهذه المهمة تكون هذه الخلية بمثابة الهيئة التي تحمي القطاع من جميع المخالفات والتلاعبات.

II. عرض وتحليل البيانات

أولاً: البيانات الشخصية للمبحوثين

شكل رقم (08): توزيع مجتمع البحث حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج الاستقصاء

الجدول رقم (04): يوضح الخصائص الشخصية والاجتماعية للمبحوثين

النسبة المئوية	التكرار	الفئة	
56.25 %	18	ذكر	الجنس
43.75 %	14	أنثى	
100 %	32	المجموع	
06.25 %	02	أقل من 25 سنة	العمر
37.5 %	12	30-26 سنة	
43.75 %	14	35-31 سنة	
09.37 %	03	40-36 سنة	
03.12 %	01	أكثر من 40 سنة	
100 %	32	المجموع	
03.12 %	01	ثانوي	المستوى التعليمي
18.75 %	06	تقني سامي	
78.12 %	25	دراسات عليا	
100 %	32	المجموع	
21.87 %	07	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
65.62 %	21	من 05 إلى 10 سنوات	
09.37 %	03	من 11 إلى 15 سنة	
03.12 %	01	أكثر من 15 سنة	
100 %	32	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات الاستبيان

يوضح الجدول أن نسبة أفراد العينة فيما يتعلق بالجنس متقاربة بين الجنسين (56.25% ذكور) و(44.75% إناث)، حيث بلغ عددهم 18 و14 على التوالي، ويرجع سبب هذا التقسيم عدم اقتحام المرأة لمجال العمل إلا في السنوات الأخيرة، أما فيما يتعلق بفئات العمر فكان أكبر عدد من التكرارات في الفئتين التي تقع أعمارهم بين (26-30 سنة) و(31-35 سنة)، حيث بلغت نسبتها على التوالي (37.5%) و(43.75%) من مجموع أفراد العينة، في حين جاءت الفئة العمرية (36-40 سنة) الثالثة بنسبة (9.37%) فيما حلت الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) رابعة بنسبة (6.25%)، وأخيرا الفئة العمرية (أكثر من 41 سنة) بنسبة (3.12%)، وذلك لحرص المؤسسة على ما تستدعيه الوظائف من كفاءات مؤهلة وعلى اطلاع بالتغيرات التكنولوجية الجديدة، أما بالنسبة للمستوى التعليمي فقد كان أكثر من ثلاثة أرباع أفراد العينة جامعيين وذو دراسات عليا وبنسبة (78.12%)، أما الباقي فقد توزع بين فئات المستوى التعليمي الأخرى، الثانوي بنسبة (3.12%)، والمتحصلين على شهادة تقني سامي (18.75%)، وهذا ينسجم مع النسب العالية الأعداد والكبيرة لخريجي الجامعات التي تتعامل مع هذا النوع من المؤسسات، ومن خلال هذه الإحصائيات يتضح أن مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالمسيلة تعتمد على خريجي الجامعات، وذلك لأن العمل ببرامج تكنولوجيا المعلومات يتطلب أفراد ذوي قدرات علمية، كما أنها تسعى لاستقطاب الجامعيين من ذوي الكفاءات والمهارات. وفيما يخص الخبرة المهنية فنلاحظ أن أعلى نسبة تمثلها الفئة العمرية الثانية (من 05 إلى 10 سنوات) ب: (65.62%)، وفي المقابل نجد أقل نسبة تمثلها الفئة العمرية (أكثر من 15 سنة)، أما الفئة (أقل من 05) فجاءت بنسبة (21.87%)، وأخيرا فئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة (3.12%)، ويرجع ذلك لحدثة المؤسسة حيث أنشئت في 24-06-1993، حيث نجد أن هناك من له أقدمية تفوق عمر المؤسسة، ويكمن سبب أن أعلى نسبة هي الفئة العمرية (من 05 إلى 10 سنوات) للتطور التكنولوجي الحاصل على الساحة مما يفرض استقطاب موارد بشرية ذو كفاءة مؤهلة وأيضا مواكبة لهذا التطور، ونستنتج أن المؤسسة بالرغم في سعيها لاستقطاب الكفاءات الشابة إلا أن هذا لا يمنعها من الاحتفاظ بأكبر قدر ممكن من الموظفين ذوي الأقدمية.

ثانيا: بيانات خاصة باستخدام الحاسب الآلي ودوره في تحقيق الأداء للعامل في مجال عمله

جدول (05): يوضح استخدام الحاسب الآلي حسب المستوى التعليمي

المجموع		دراسات عليا		تقني سامي		ثانوي		المستوى التعليمي استخدام الحاسب
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
59.37	19	60	15	66.66	04	-	-	دائما
28.12	09	32	08	16.66	01	-	-	غالبا
12.5	04	08	02	16.66	01	100	01	أحيانا
-	-	-	-	-	-	-	-	نادرا
100	32	100	25	100	06	100	01	المجموع الجزئي
-	-	-	-	-	-	-	-	أبد
100	32	100	25	100	06	100	01	المجموع

يشكل ظهور جهاز الكمبيوتر أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا، ولهذا أصبح استعمال الكمبيوتر في المؤسسات بمثابة المحرك الرئيسي لعصر الوسائط المعلوماتية والاتصالية، ثم إن تأثيره لم يضعف بل ازداد قوة وتسارعا.

وهذا ما تدعمه بيانات الجدول الموضح أعلاه، حيث إن كل مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب وغالبيتهم يستخدمونه بصفة دائمة بنسبة (59.37 %) من مجموع مجتمع البحث، منهم (15) مفردة من متخصصي الدراسات العليا بنسبة (60 %) منهم، في حين نجد نسبة (66.66 %) من المتحصليين على شهادة تقني سامي، بينما (04) مفردات تستخدمه أحيانا بنسبة (12.5 %) من مجموع مجتمع البحث موزعين حسب مستواهم العلمي بالنسب (100 %) من المستوى الثانوي، (16.66 %) من مستوى التقني سامي (04%) من مستوى الدراسات العليا، ويتضح أيضا أن الذين غالبا ما يستخدمون الحاسب الآلي والمقدرين بـ (09) مفردات من مجتمع البحث هم ذوو الدراسات العليا، والمتحصلون على شهادة تقني سامي، وذلك راجع لنسبهم الكبيرة في مجتمع البحث، فمن بين أفراد المجتمع نجد (25) مفردة من ذوي الدراسات العليا، و(06) مفردات من المتحصليين على شهادة التقني سامي، بينما نجد مفردة واحدة من المستوى الثانوي.

وهذه النسب تشير إلى الاستخدام الكبير لجهاز الحاسوب في مديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمسيلة، حيث تعتمد المؤسسة على خريجي الجامعات وذوي الكفاءات في الإدارة.

ومنه يتضح أن المديرية تهتم بتوفير المنشآت والوسائل التي تساهم في عمل الموظفين على حسب قدراتهم العلمية، وأن الحاسب الآلي له أهمية بالغة في مجال العمل حيث يبسط، لدرجة كبيرة، الكثير من الأعمال الصعبة أو التي تأخذ وقتا طويلا لإنجازها، ويتيح للأعمال التجارية، والإدارات الحكومية، والأفراد، والمعاهد

وسيلة ذات كفاءة عالية لإدارة كم هائل من المعلومات، كما أنه يساعد الموظف على اكتشاف الأخطاء وتصحيحها.

جدول (06): توزيع العينة حسب درجة التحكم في الحاسوب

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
59.37%	19	جيدة
37.5%	12	متوسطة
03.12%	01	ضعيفة
100%	32	المجموع

إن الجدول المبين أعلاه يمثل درجة التحكم في الحاسب الآلي لموظفي مديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمسيلة، حيث نجد أن جلهم يحسنون التعامل مع الحاسوب، وذلك بنسب متفاوتة، فنجد نسبة (59.37%) يتحكمون في الحاسوب بشكل جيد، ونسبة (37.5%) بشكل متوسط، أما الفئة القليلة من المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ (03.12%) يقرون بضعفهم في هذا استخدامه. وبتحليل معطيات الجدول، يتضح لنا أن نسب الذين يتحكمون في الحاسوب بدرجة ومتوسطة متقاربة، وهذا ما يعكس الاستخدام الواسع لجهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة.

جدول (07): توزيع العينة حسب مجال استخدام الحاسوب

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
28.12%	09	كتابة التقارير
18.75%	06	القيام بإحصاءات
53.12%	17	حفظ المعلومات
100%	32	المجموع

ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية، والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات، والقيام بإحصاءات.

ويوضح الجدول رقم (07) أن نسبة (28.12%) من مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب في كتابة التقارير، من جهة أخرى تستخدم (53.12%) من مفردات العينة جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، كما يستخدمه (18.75%) من المبحوثين للقيام بإحصاءات، كما أفادنا بعض العمال بوجود مهام أخرى يستخدمون فيها جهاز الحاسوب تتمثل أساسا في رسم المخططات، قراءة أجهزة التخزين، برمجة برامج الإعلام الآلي وتحضير عروض ودراسات، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في المؤسسة المدروسة

متنوعة وواسعة، لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، وهذا ما سنحاول التعرف عليه في الجدول الموالي.

جدول (08): توزيع العينة حسب الاستعانة بالأسلوب اليدوي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	02	26.25 %
غالبا	04	12.5 %
أحيانا	20	62.5 %
نادرا	05	15.62 %
أبدا	01	3.12 %
المجموع	32	100 %

إن كثرة الأعمال والمهام وتعتها فرض اللجوء إلى الأسلوب الآلي، ورغم ذلك يبقى اعتماد الأسلوب اليدوي في بعض الأحيان مقبول نظرا لعجز الأسلوب الآلي في أمور محددة، على شرط أن لا تكون هذه الاستعانة تغطي على الآلية، ولهذا فإن نسبة (96.88 %) من مجوئي الدراسة يستعينون بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام، منهم وأغليبتهم (62.5 %) يستعينون بهذا الأسلوب أحيانا، كما يستعين به (06) مفردات بمعدل (15.62 %) نادرا، وقدرت نسبة الذين يستعينون به بصفة دائمة (26.25 %)، كما يستعين به (04) مفردات غالبا وذلك بنسبة (12.5 %)، في مقابل (3.12 %) الذين لا يستعينون بالأسلوب اليدوي أبدا.

لكن دوافع الاستعانة بالأسلوب اليدوي تختلف من مجوئ لآخر لهذا نقترح الجدول الموالي لمعرفة ذلك.

جدول (09): جدول يوضح دوافع الاستعانة بالأسلوب اليدوي

الاحتمالات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
طبيعة العمل تتطلب ذلك	19	61.29	12	38.70	31	100
توقف الحاسوب عن العمل	03	09.67	28	90.32	31	100
عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب	09	29.03	22	70.96	31	100

إن بيانات الجدول تبين أن السبب الرئيسي في الاستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى أن طبيعة العمل تتطلب ذلك، وقد عبر عن هذا الرأي (61.29 %) من المبحوثين المستعنين به، فهناك مهام يصعب إنجازها

آليا ككتابة المراسلات والإعلانات المستعجلة، بينما أرجع (29.03%) من المستعجلين بالأسلوب اليدوي سبب ذلك إلى عدم اقتناعهم بجدوى العمل بالحاسوب، مما يوضح أن هناك هامشا من الرفض والمقاومة، بينما يرى (09.67%) منهم أن سبب استعانتهم بالأسلوب اليدوي يعود إلى توقف الحاسوب عن العمل بسبب انقطاع التيار الكهربائي.

والخلاصة أن الاستعانة بالأسلوب اليدوي يعود إلى الأسباب الآتية على التوالي:

- طريقة العمل تتطلب ذلك.
- عدم الاقتناع بجدوى العمل بالحاسوب.
- توقف الحاسوب عن العمل.

جدول (10): توزيع العينة حسب نوعية الاستفادة من الدورات التدريبية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
15.62%	05	لا	
25%	08	تقليص مدة التكوين	نعم
9.37%	03	تقليص النفقات	
50%	16	تقليص الجهد	
100%	32	المجموع	

تشير المعطيات الإحصائية لهذا الجدول فيما يخص استخدام الحاسب الآلي في عملية التكوين، حيث يرى أقلية المبحوثين (15.62%) بأن الحاسب الآلي لم يساهم في الاستفادة من الدورات والبعثات التدريبية، بينما يرى أغلب المبحوثين والذين أجابوا بنعم والمقدرين بنسبة (84.38%)، حيث يرى نصف المبحوثين من المجموع الكلي (50%) أنه قلص من الجهد، فيما نجد نسبة (25%) يرون أنه ساعد في تقليص المدة الزمنية للتكوين، كما نجد نسبة (09.37%) يرون أنه ساهم في تقليص النفقات.

ومن خلال النتائج الكمية المتحصل عليها من الجدول المبين لنا أن المبحوثين يعتبرون أن العمل باستخدام الحاسب الآلي هو أمر جيد، وهو بدوره يعمل على تقليص الجهد وهذا ما عبرت عليه نسبة (50%)، وهناك من أقر بأنه يساعد على تقليص المدة الزمنية للتكوين، وترى فئة أخرى من المبحوثين على أنه يساعد على تقليص النفقات، هذا كله ينعكس إيجابيا 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 وأكل وتأطير.

جدول (11): توزيع العينة حسب مساهمة الحاسب الآلي بتكرار الأنشطة من أجل الدقة في الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	% 84.37
لا	05	% 15.62
المجموع	32	% 100

تظهر إحصائيات الجدول أن نسبة (84.37%) من المبحوثين يرون أن الحاسب الآلي يساهم بتكرار الأنشطة، بينما يرون (15.62%) أنه لم يساهم في ذلك. ومن يتضح أن الحاسب الآلي له الأثر الكبير على أداء العمال من خلال المهارات التي يتمتعون بها، حيث يسهل عملية تكرار الأنشطة بالسرعة اللازمة وللتأكد من دقة الدراسات والأداء لديهم.

جدول (12): توزيع العينة حسب درجة الكفاءة بعد استخدام الحاسب الآلي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	28	% 87.5
متوسطة	04	% 12.5
ضعيفة	00	% 00
المجموع	32	% 100

تشير البيانات الإحصائية من خلال الجدول أعلاه، أن الكفاءة الشخصية بدرجة متوسطة بعد استخدام الحاسب الآلي قدرت نسبتها بـ (12.5%)، بينما بدرجة جيدة (87.5%) وهذا يدل على أن الحاسب الآلي يساهم بدرجة كبيرة في تحسين مهارات الأفراد وتنمية معارفهم.

جدول (13): توزيع العينة حسب نوع التغيير الذي يقدمه الحاسب الآلي من أجل تنفيذ الأعمال

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
78.12 %	25	إيجابي	نعم
6.25 %	02	سلبي	
15.62 %	05	لا	
100 %	32	المجموع	

إن قراءتنا لمعطيات الجدول المبين أعلاه تبين أن نسبة (15.62 %) من أفراد العينة يرون أن الحاسب الآلي لا يقدم أي تغيير في طريقة العمل أثناء تنفيذ الأعمال، بينما يرى 27 مفردة عكس ذلك، حيث أن نسبة (78.12 %) يرون أن هذا التغيير تغيير إيجابي، في حين يرى الآخرون والمقدرة نسبتهم بـ (6.25 %) أنه سلبي ويؤثر على سير العمل، وقد قدم لنا بعض المبحوثين بعض الأسباب حول نوعية إجابيات الجهاز وسلبياته حيث بينوا أنه يمكن المستخدم من: حل جميع المسائل الرقمية كالمعادلات الرياضية - يساعد على تخزين وحفظ كميات كبيرة من المعلومات - يمكنهم من التحكم في الأجهزة الآلية الأخرى كالهاتف، كما أنه أيضاً: يسهل الإدمان عليه فيؤدي إلى إسراف الوقت - يشغل المستخدم عن أولوياته في العمل.

جدول (14): يوضح أثر عدم التحكم في الحاسب الآلي بالنسبة للعمال

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
40.62 %	13	نعم
59.37 %	19	لا
100 %	32	المجموع

يبين الجدول أعلاه أن نسبة (40.62 %) يرون أن عدم التحكم في الحاسب الآلي يؤثر عليهم فيصيبهم بالإحباط وعدم القدرة على أداء الأعمال الموكلة إليهم، في حين يرى (59.37 %) من أفراد المجتمع أنه لا يؤثر عليهم، وإذا قارنا معطيات الجدول بمعطيات الجدولين الذين يوضحا درجة التحكم في الحاسوب واللجوء للأسلوب اليدوي، حيث أقرت نسبة كبيرة منهم بإمكانيتهم في التحكم في الحاسب الآلي، وأنهم يلجئون لاستخدام الأسلوب اليدوي، وبالمقارنة بمعطيات الجدول الحالي يتضح أن الأفراد الذين يلجئون إلى الأسلوب اليدوي لا يعتمدون على الأجهزة الآلية بشكل كلي، على عكس الذين يتحكمون فيه بشكل جيد ويركزون عليه.

جدول (15): يوضح استخدام الحاسب الآلي حسب المساهمة في فعالية الأنشطة

المجموع		تطوير المهارات		السرعة في الإنجاز		الدقة في الأداء		تحمل أعباء العمل		الأنشطة
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	استخدام الحاسب
59.37	19	33.33	01	70	07	55.55	10	100	01	دائماً
28.12	09	66.66	02	30	03	22.22	04	-	-	غالباً
12.5	04	-	-	-	-	22.22	04	-	-	أحياناً
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	نادراً
100	32	100	03	100	10	100	18	100	01	المجموع الجزئي
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	أبد
100	32	100	03	100	10	100	18	100	01	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن العمال الذين يرون أن الحاسوب يساهم في تفعيل أنشطة العمل هم 30 عامل، في حين يرون الآخرين عكس ذلك، ومن بين الذين يرون مساهمة الحاسوب في تفعيل الأنشطة نجد نسبة (59.37%) من إجمالي المبحوثين أي (19) عامل والذين يستخدمون الحاسب الآلي بشكل دائم يرون أنه يمكنهم من الدقة في أداء مهامهم ويأخذون النسب التالية: (33.33%) من الذين يرون أن الحاسوب يمكنهم في تطوير الأداء، (70%) من الذين يرون أنه يمكنهم إنجاز مهامهم بالسرعة اللازمة، (55.55%) من الذين يرون أن الحاسب ساعدهم في تحمل أعباء العمل.

ونجد الذين غالباً ما يستخدمونه والمقدرة نسبتهم بـ (28.12%) من مجتمع البحث جلهم يرون بأنه يساهم أكثر في الدقة في إنجاز المهام والسرعة في إنجازها، ويتضح أيضاً أن الذين يستخدمونه أحياناً والمقدرين بـ (04) مفردات من مجتمع البحث يرون هم كذلك أنهم يمكنهم من إنجاز مهامهم بدقة.

ومن خلال ما سبق يظهر جلياً مساهمة الحاسب الآلي في تفعيل الأنشطة خاصة فيما يتعلق بالدقة وبدرجة أقل في سرعة أداء المهام.

ثالثاً: بيانات خاصة بدور شبكة الانترنت في زيادة القدرة على التطوير
جدول (16): يوضح مدى استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	13	40.62 %
غالباً	08	25 %
أحياناً	10	31.25 %
نادراً	01	3.12 %
أبداً	00	00 %
المجموع	32	100 %

شبكة الإنترنت وسيلة اتصال ونقل المعلومات بزغت حديثاً، وانتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة بسبب طبيعتها الديناميكية، ورغم هذا فإن الجدول الموضح أعلاه يبين أن كل المبحوثين أفادوا بأنهم يستخدمون شبكة الإنترنت، وذلك لما تقدمه من فوائد، وأغلبهم يستخدمونها دائماً بنسبة (40.62 %)، كما يستخدمها (31.25 %) أحياناً، ونسبة (25 %) غالباً، بينما نجد (3.12 %) من المبحوثين نادراً ما يستخدمونها ومن خلال المعطيات يتبين أن للانترنت أهمية بالغة في سير العمل بمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وسنبين في الجدول الموالي مجالات استخدامها.

جدول (17): يوضح مجال استخدام شبكة الانترنت

المجموع		لا		نعم		الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
100	32	71.87	23	28.12	09	نقل الملفات
100	32	93.75	30	6.25	02	الترفيه
100	32	93.75	30	6.25	02	المحادثة
100	32	40.62	13	59.37	19	الحصول على معلومات

إن تبني المبتكر يعتمد على درجة ملاءمته، والإنترنت كمبتكر جديد تعتبر وسيلة اتصال فعالة تربط المؤسسة بالمحيط الخارجي، كما تسمح لها بالتراسل عن بعد، مما من شأنه تسريع وصول المعلومات في الوقت المناسب.

ويوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استغلال المستخدمين لشبكة الإنترنت في الحصول على المعلومات تقدر بـ (59.37 %) ذلك أن الإنترنت تعتبر أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة تمكن مستخدميها من الحصول على المعلومات حول أي موضوع يمكن أن يطرح في شكل نص مكتوب أو مرسوم أو خرائط تحتاج إليها، كما تمكن من الحصول على آخر ما توصلت إليه المؤسسات العربية والأجنبية.

كما تستخدم شبكة الإنترنت في مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في نقل الملفات، وهذا ما أجاب عنه (28.12 %) من المبحوثين، وتفسر هذه النسبة كون المؤسسة شبكة تسيير تضم العديد من المقاطعات كمؤسسات اتصالات الجزائر، ومراكز البريد والمواصلات، وهذا ما يحتم عليها الاتصال بها بهدف عملية التسيير، الذي يستخدم أيضا لتبادل المعلومات مع الآخرين، وتستخدم شبكة الإنترنت أيضا للترفيه وللمحادثة بنفس النسبة (6.25 %) من مجمل المستخدمين.

جدول (18): يبين أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت في حال لم تستخدم

المجموع		لا		نعم		الاحتمالات
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
100	32	93.75	30	6.25	02	لأنها غير مفيدة
100	32	71.87	23	28.12	09	لأنها مضيعة للوقت
100	32	34.37	11	65.62	21	لعدم حسن استخدامها

الأرقام المحصل عليها في هذا الجدول تبين نسب أسباب عدم استخدام شبكة الانترنت إن لم تستخدم حيث يظهر أن أعلى نسبة (65.62 %) ترجع سبب عدم استخدامها إلا إن كانوا لا يحسنون استخدامها كما أن نسبة (6.25 %) فالسبب يعود إلا أنها غير مفيدة، و (28.12 %) يرون أن استخدامها مضيعة للوقت.

وتشير النسب المقدمة إلى النظرة السلبية للتكنولوجيا، التي يدعمها رفض التغيير بسبب الخوف أو عدم الثقة بهذا التغيير، وكذلك صعوبة تطبيقه نظرا لعدم إجادته استخدامه.

جدول (19): توزيع العينة حسب الدور الذي تقدمه شبكة الانترنت

المجموع		تطوير الإنتاج		تطوير أسلوب العمل		الإبداع		الدور استخدام شبكة الانترنت
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
40.62	13	75	03	45	09	12.5	01	دائما
25	08	-	-	20	04	50	04	غالبا
31.25	10	25	01	30	06	37.5	03	أحيانا
03.12	01	-	-	05	01	-	-	نادرا
100	32	100	04	100	20	100	08	المجموع الجزئي
-	-	-	-	-	-	-	-	أبد
100	32	100	04	100	20	100	08	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين يقولون بأن الدور الذي تقدمه لهم شبكة الانترنت هو أنها تساعدهم على تطوير أسلوب عملهم والمقدر بـ (20) مفردة، حيث نجد نسبة (45%) منهم يستخدمون شبكة الانترنت بشكل دائم، ونسبة (30%) منهم أنهم يستخدمونها أحيانا في حين نجد نسبة (20%) غالبا ما يستخدمونها، بينما يتضح أن الذين يرون أن شبكة الانترنت مكنتهم من القدرة على الإبداع (08) نجد منهم الأغلبية هم الذين غالبا ما يستخدمونها بنسبة (50%)، في حين نجد (04) مفردات فقط من الذين يرون أنها تساهم في تطوير الإنتاج وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة حيث أنها مؤسسة إدارية أكثر منها إنتاجية باعتبارها مؤسسة تابعة للوزارة.

يتضح من خلاله أن أغلب المبحوثين يعتمدون على شبكة الانترنت لتطوير أسلوب العمل، وهذا راجع إلى كونهم يعتمدون عليها من أجل جمع المعلومات اللازمة واللجوء لها لتسيير الأعمال الموكلة لهم فقط، وإنهائها بالشكل الأمثل.

جدول (20): يوضح نوعية العمل بعد الاستعانة بشبكة الانترنت

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
65.25%	18	كفاءة أكبر
6.25%	02	ذكاء أكبر
32.25%	10	وقت أسرع
6.25%	02	يقظة أكبر
100%	32	المجموع

يوضح الجدول رقم (20) أن نسبة (65.25%) من مفردات العينة ترى أن تأديتهم لأعمالهم بعد الاستعانة بشبكة الانترنت يكون ذا كفاءة أكبر، و (32.25%) يرون أنها تكون بوقت أسرع، من جهة أخرى يرى الباقي أنها أعمالهم تكون بذكاء ويقظة أكبر، ويمكن تفسير النتائج على أن الاعتماد على شبكة الانترنت في المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمسيلة ساهم من رفع كفاءتهم وتنفيذ أعمالهم في وقت أسرع مما يوضح أنها تساعدهم على تأدية الوظائف والمهم لتتماشى مع احتياجات المؤسسة وتسارع العصر، لذلك وفرتها (الانترنت) المديرية لجل أقسامها.

جدول (21): يوضح مساهمة شبكة الانترنت في احترام آجال العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
31.25 %	10	كثيرا
59.37 %	19	نوعا ما
9.37 %	03	لم تساهم
100 %	32	المجموع

تفيد معطيات الجدول (21) أن شبكة الانترنت تساعد العمال بالمديرية المحلية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمسيلة في احترام آجال العمل حيث صرحت فئة منهم أنها تفيدهم نوعا ما (59.37 %)، أي ليس بالشيء الكثير، فهم يلتجئون لها في بعض المسائل فقط التي تتعلق بالمحادثة ونقل الرسائل وما إلى ذلك، أما مجموعة أخرى (31.25 %) يرون أنها تساعدهم كثيرا في احترام الآجال، وذلك لما تزودهم من معلومات تساعدهم في تنفيذ الأعمال بشكل أسرع، في حين يرى الآخرون والمقدرة نسبتهم بـ (9.37 %) أنها لا تفيدهم في ذلك، بل على العكس فهي تشغلهم عن أداء الأعمال في الوقت المخصص لهم على اعتبار أنها تعتبر من أفضل وسائل الترفيه والمواصلات حيث تعود بالأمور الشخصية إلى مكان عمل خاصة بعد انتشار مواقع التواصل الاجتماعي، وعليه يظهر أنه لكي تساهم الانترنت في احترام آجال العمل على المستخدم أن يحسن كيفية استعمالها وفي أي مجال يستعملها.

جدول (22): توزيع العينة حسب دور الانترنت في تحمل أداء أعمال إضافية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
15.62 %	05	التعاون مع الرؤساء
62.5 %	20	التعاون مع الزملاء
21.87 %	07	لا
100 %	32	المجموع

يظهر من خلال الجدول (22) أن شبكة الانترنت تساهم في أداء أعمال إضافية من خلال (27) مفردة من عينة البحث، وبالمقارنة بالجدول السابق يتضح أن العمال الذين ساعدتهم الانترنت في احترام آجال العمل هم الذين تساعدهم في أداء أعمال إضافية، وصرح المبحوثين أنها ساهمت في تحمل أعباء أخرى كالتعاون مع الرؤساء وذلك بنسبة (15.62 %)، والتعاون مع الزملاء بنسبة (62.5 %) ومنه فالانترنت تساهم بشكل كبير في بث روح التعاون بين العمال من أجل تأدية أعمالهم، وترى نسبة (21.87 %) بأنها لم تساهم في ذلك إطلاقا.

رابعاً: بيانات خاصة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الفردية للعامل
جدول (23): توزيع العينة حسب أثر إدخال التكنولوجيا

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	26	81.25 %
قليلًا	06	18.75 %
لم يحدث	00	00 %
المجموع	32	100 %

يشير معنى التجديد إلى إحلال طرق جديدة وحديثة بدلا من طرق قديمة في الحياة، والتكنولوجيا شكل من أشكال التجديد، وعن رأي المبحوثين حول مدى إحداث هذه التكنولوجيات للتجديد على مستوى المؤسسة يرى (81.25 %) منهم أنها أحدثت تجديدا كبيرا في شكل العمل، بينما يرى (18.75 %) أنها لم تتمكن من إحداث سوى تجديد قليل، فيما لم نسجل ولا مبحوث يرى أنها لم تجدد.

إن التجديد نتيجة حتمية لعملية التغيير، وسعيا منا لمعرفة أنماط التغيير التي أحدثت بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة طرحنا السؤال الآتي:

ما هو نوع التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا؟ وقد جاءت الإجابة في الجدول الموالي.

جدول (24): يوضح نوع التغيير بعد إدخال التكنولوجيا

أنماط التغيير	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
التجهيزات	07	21.87	25	78.12	32	100
معارف الأفراد	04	12.5	28	87.5	32	100
أساليب العمل	21	65.62	12	37.5	32	100

تشير البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن نسبة (65.62 %) من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة أحدثت تجديدا على مستوى أساليب العمل، وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وتوزيع نفس المعلومات إلى عدة أفراد في نفس الوقت، والتي أدت أيضا إلى خلق فضاء لتخزين أكبر قدر ممكن من هذه المعلومات وتسهيل استرجاعها، كما أنها سخرت أرضية عمل جماعي لمتابعة الأعمال.

أما النمط التالي من التغيير فيتمثل في التجهيزات بنسبة (21.87 %) التي تتمثل بالخصوص في:

- الحواسيب الآلية.
 - الكوابل والأسلاك: حيث تعتمد المؤسسة على الألياف النحاسية والألياف البصرية.
- وقد سجلنا نسبة (12.5 %) من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة قد عملت على تغيير ذهنيات المستخدمين، وتنمية كفاءاتهم واكتسابهم معارف جديدة وزيادة مهاراتهم وقدراتهم في تطوير أنماط العمل بالمؤسسة.

جدول (25): يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
78.12 %	25	كثيرا
21.87 %	07	قليلًا
00 %	00	لم تحسن
100 %	32	المجموع

إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة، أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية للمؤسسة، على شكل نقل البيانات والمعلومات سواء داخل حدود المؤسسة، وفي فروعها ومقاطعاتها التابعة لها، وذلك خاصة عن طريق شبكة الانترنت التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات، وكذا مختلف الأقسام والمصالح.

وهذا ما تؤكد معطيات الجدول المبين أعلاه، إذ يرى (78.12 %) من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال، كما أن (21.87 %) منهم يرون أن تكنولوجيا المعلومات قد حسنت قليلا من الاتصال، فيما لم نسجل أيا فيمن يرى أن هذه التكنولوجيات لم تحسن أساليب الاتصال.

جدول (26): توزيع العينة حسب سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	% 93.75
لا	02	% 06.25
المجموع	32	% 100

من خلال البيانات المبينة في الجدول أعلاه يتضح أن مفردتين من أفراد مجتمع البحث والمقدرة نسبتهم بـ % 06.25 يرون بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات ليس له أي سلبيات، فيما نسبة (% 93.75) يقرون بان هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، وقد أفادنا المبحوثين ببعض أمثلة عن السلبيات: كتقليص الوظائف - تقليص العلاقات الشخصية- ويتضح أن أهمها في العمل هي أنها تمثل تهديدا لحماية المعلومات.

جدول (27): يوضح مساهمة تكنولوجيا المعلومات في استغلال الوقت والإمكانيات من أجل تطوير القدرات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
بشكل كبير	27	% 84.37
قليلة	05	% 15.62
لم تساهم	00	% 00
المجموع	32	% 100

يبين لنا الجدول المبين أعلاه مساهمة تكنولوجيا المعلومات في استغلال الوقت والإمكانيات من أجل تطوير القدرات، أن نسبة (% 15.62) من مجموع مفردات العينة يؤكدون أن تكنولوجيا المعلومات تساهم قليلا في تطوير القدرات، وفي مقابل ذلك نجد نسبة (% 84.37) من مجموع مجتمع البحث يرون بأن العمال يستفيدون من تكنولوجيا المعلومات لصالح استغلال الوقت من تطوير قدراتهم.

ومن خلاله يظهر أن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت في استغلال الوقت لغرض تطوير القدرات، حيث صرح لنا بعض المبحوثين أنها تساهم في تخفيض الأعمال الإدارية وتركز على المهم الرئيسية، وتساهم في إثراء التفاعل بين الفرق التي لها علاقة بمجال العمل سواء الداخلية أو الخارجية.

جدول (28): توزيع العينة حسب مساهمة مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأعمال

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	87.5 %
لا	04	12.5 %
المجموع	32	100 %

من خلال الجدول المبين أعلاه نجد أن نسبة (87.5 %) من مجتمع البحث يرون أن مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ساعدتهم في تنفيذ الأعمال، في حين نجد نسبة (12.5 %) أنها يصرحون بأنها لم تساعدهم في ذلك، ويمكن تفسير ذلك بطبيعة العمل لدى كل فرد في المصلحة أو القسم التابع له، حيث نجد في بعض الأقسام الاعتماد شبه التام على العمال المهرة وهؤلاء العمال يمثلون ذوي الخبرات المهنية العالية والأقدمية في العمل وذلك لطبيعة العمل، كما نجد العمل في بعض الأقسام أن العمل روتيني ولا يحتاج إلى أي إبداع أو ابتكار، أي أن طبيعة عملهم لا تتطلب الاستخدام الكثير لتكنولوجيا المعلومات، ونفسر التباين الكبير بين النتيجتين إلى طبيعة المديرية حيث أنها مؤسسة تعتمد على لتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

جدول (29): توزيع العينة حسب مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الانتاجية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	17	53.12
قليلا	09	28.12
لم تحسن	06	18.75
المجموع	32	100 %

إن العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، لقد أضحت الزيادة المضطربة في الإنتاجية أحد القوانين الأساسية لتطور المؤسسات الاقتصادية، والتكنولوجيا الحديثة أثرت بصورة كبيرة على الإنتاجية وهذا ما تأكده بيانات الجدول الموضح أعلاه، إذ يرى (53.12 %) من المبحوثين أن تكنولوجيا المعلومات حسنت كثيرا من مستوى الإنتاجية، كما يرى (28.12 %) من المستجوبين أنها حسنت قليلا من مستوى الإنتاجية، في حين يرى (18.75 %) أنها لم تحسن أبدا.

إن استقراء بيانات الجدول توضح أن تكنولوجيا المعلومات حسنت من مستوى الإنتاجية، ومن أجل إبراز مظاهر تحسين الإنتاجية التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات أرفقنا الجدول التالي:

جدول (30): جدول يوضح إفرزات تكنولوجيا المعلومات لتحسين الإنتاجية

المجموع		لا		نعم		المظاهر
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
100	24	66.66	16	33.33	08	زيادة الدقة في الأداء
100	24	41.66	10	58.33	14	السرعة في الأداء
100	24	58.33	14	41.66	10	الرفع من كفاءة العمال

إن البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه توضح أن (58.33%) من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا المعلومات حسنت الإنتاجية قد تم ذلك عن طريق تحقيق السرعة في الأداء، بحيث وبالنظر إلى المهام التي تنجزها تكنولوجيا المعلومات تتم في وقت أقصى وبأقل إمكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف كثيرا وتتم في فترة طويلة نسبيا.

كما يرى (41.66%) منهم أنها حسنت الإنتاجية عن طريق الرفع من كفاءة العمل من حيث طريقة وزمن أدائه، بحيث زادت الدقة في الأداء وهذا ما يدعمه (33.33%) من المبحوثين المعنيين بالاستجاب.

III. نتائج الدراسة:

1- مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج:

طرحت بالإضافة على الفرضية العامة ثلاث فرضيات فرعية، وعلى أساسها تمت معالجة إشكالية الدراسة وقد حاولنا من خلال جانبي البحث النظري والميداني، جمع البيانات والمعلومات للبرهنة على صحة كل منها أو بطلانها، حيث توصلنا إلى ما يلي:

❖ الفرضية الأولى:

إن الفرضية الأولى تعلقت بتأثير الحاسب الآلي على مستوى أداء الفرد في مجال عمله.

إن المؤسسة تعد نسقا مفتوحا، تؤدي مجموعة من الوظائف التي تحقق لها التكيف مع متغيرات المحيط الخارجي داخل النسق العام، وباعتبارها مؤسسات ذات طابع اتصالي فهي تعتمد على المنشآت والوسائل التكنولوجية الحديثة بما فيها الحاسب الآلي، لذلك نجد أن المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال قد لجأت إلى استخدام الحاسب الآلي وتوفيره للعمال لما له من استعمالات عديدة، من أهمها حفظ المعلومات وهذا جاءت به نتائج الجدول رقم (07) حيث نجد أن نسبة (53.12%) من المبحوثين قد أفادوا باستخدامهم للحاسب الآلي في حفظ المعلومات ونجد المبحوثين أيضا أنهم يستعملونه في استعمالات أخرى ككتابة التقارير والقيام بالإحصاءات وكذا رسم المخططات.

من خلال الجدول رقم (10) نرى أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن الحاسب الآلي يساعدهم في تقليص الجهد وبدرجة أقل يساهم في تقليص مدة التكوين، مما يوفر ربحا من الوقت من أجل تنمية المهارات والمعارف للعمال.

ونجد من خلال الجدول (11) أن معظم المبحوثين قد ساعدهم الحاسب الآلي في تكرار الأنشطة، ما يسمح من التأكد من الدقة في الأداء.

وعموما ومن خلال الاستجابات للمبحوثين نجد أن الحاسب الآلي يساهم في:

- السرعة في إنجاز العمل؛ الجدول رقم (15).
- إمكانية الاعتماد على العامل في مجال عمله؛ الجدول رقم (12).
- الدقة في الأداء؛ الجدولين (11) و (15).
- الاستفادة من الدورات والبعثات التدريبية؛ الجدول (10).

وعليه يمكن القول أن معظم أفراد مجتمع البحث قد صرحوا بأن للحاسب الآلي دور كبير وفعال في رفع مستوى الأداء داخل المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث يساهم في ربح الوقت، ويساهم في معرفة العامل لنظم وإجراءات العمل، ومن خلاله يمكن القول أن الفرضية قد تحققت.

❖ الفرضية الثانية:

كانت على النحو التالي: تساهم شبكة الانترنت في رفع مستوى القدرة على التطوير .
 نلاحظ من خلال الجدول (16) أن جل العمال يستخدمون شبكة الانترنت، ومن الجدول رقم (17) يظهر جليا أن أغلبهم يستخدمونها في الحصول على معلومات (59.37 %)، مما يعكس الأهمية البالغة للانترنت في سير العمل بمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
 ويظهر من خلال الجدول رقم (19) أن الانترنت تساعد العمال في تمكينهم من تطوير أسلوب العمل من أجل تسيير الأعمال الموكلة لهم وتسييرها بالشكل الأمثل.
 كما نجد في الجدول رقم (22) أن أغلب العمال يرون أن الانترنت قد ساعدتهم في أداء أعمال إضافية وتحمل مسؤوليات أعلى.
 وعليه يمكن القول أن شبكة الانترنت تساهم وبشكل كبير في رفع مستوى القدرة على التطوير في المديرية محل البحث، حيث تساهم في التمكين على تطوير أساليب العمل والانتاج وتحمل مسؤوليات أعلى وأداء أعمال إضافية، وعليه يمكن القول أن الفرضية محققة.

❖ الفرضية الثالثة:

والتي صيغت بالشكل التالي: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على الكفاءة الفردية للعامل.
 من خلال الجدول رقم (24) يتضح حسب المبحوثين أن إدخال التكنولوجيا قد ساهم في إحداث تجديد على مستوى أسلوب العمل، وذلك لما لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها مما يضمن تنفيذ اللوائح والأنظمة المستجدة في مجال العمل بصفة فعالة.
 كما نجدهم من خلال الجدول رقم (27) أنهم يرون أنها ساهمت في استغلال الوقت والإمكانيات لصالح تطوير قدراتهم، حيث تساهم في إثراء التفاعل بين مصالح المديرية
 ويتضح في الجدول رقم (28) أن أغلب المبحوثين يرون أن مهاراتهم في استخدام التكنولوجيات الحديثة قد ساعدتهم في تنفيذ الأعمال.
 وعليه يمكن القول أن معظم أفراد مجتمع البحث يرون أن تكنولوجيا المعلومات لها الأثر الكبير داخل المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث تساهم في تنفيذ اللوائح والأنظمة المستجدة في مجال العمل، كما أنها تساهم في المحافظة على مواعيد الدوام واستغلال الوقت والامكانيات لصالح العمل وتطوير القدرات، ومنه نستطيع أن نقول أن الفرضية الثالثة قد تحققت.

2- التوصيات:

- ضبط ووضع استراتيجية وطنية محددة المعالم وواضحة الأهداف من طرف الوزارة بالتنسيق مع مدراء المتعاملين وكل الهيئات الناشطة في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ترمي إلى النهوض بقطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال من خلال رسم أهداف موضوعية واستراتيجية واضحة سواء على المدى الطويل أو المدى المتوسط وتحديد جدول زمني معين لتحقيق هذه الأهداف مع تحديد الأولويات.
- اتخاذ التدابير اللازمة للاعتراف بخلية الإعلام الآلي وإدراجها ضمن الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية.
- استغلال شبكة الأنترنت في إنجاز تطبيقات الإدارة الالكترونية للموارد البشرية لتفعيل فعالية المورد البشري وتنمية كفاءته.
- عصنة الإدارة وتقوية أجهزة عملها خاصة فيما يتعلق بطرق إدارة الكفاءات.

خاتمة:

إن تطور تكنولوجيا المعلومات أدى إلى تعقد البيئة التي فيها المنظمة، مع الزيادة في حدة المشاكل، ولتجنب هذه المشاكل برزت الحاجة إلى ظهور أدوات تساعد في التعامل مع بيئتها، من خلال الاستفادة من هذه التكنولوجيا كون أن مختلف الوظائف الإدارية تتفق مع حاجاتها وأهدافها ولكي زيد أداء العاملين يتطلب اعتماد التكنولوجيات الحديثة لجمع المعلومات، حيث أن المعلومة أصبح ينظر إليها عي أنها مورد هام وأساسي، فبقدر ما تتوقف عليه هذه المعلومات من جودة ودقة وشمولية بقدر ما تزداد للكفاءة في العمل.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة، الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية، من خلال اختبار ثلاث فرضيات حيث تهدف الفرضية الأولى إلى معرفة مدى تأثير الحاسب الآلي على أداء الفرد، أما الفرضية الثالثة فتهدف إلى كشف مساهمة شبكة الانترنت في رفع مستوى القدرة على التطوير في المؤسسة، بينما سعت الفرضية الأخيرة إلى معرفة أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة. وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها استقصاء الموظفين عن وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيات، حيث يظهر أن للحاسب الآلي دور فعال في رفع مستوى الأداء داخل المديرية المحلية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال مساهمته في زيادة السرعة في إنجاز العمل والدقة في الأداء، وقد ساهمت شبكة الأنترنت وبشكل كبير في تطوير أساليب العمل وتمكين العمال في القدرة على الابداع والابتكار. ومن خلال هاته الدراسة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير وفعال في تنمية الكفاءات المهنية في المؤسسة، وذلك نظرا للأهمية البالغة التي تكتسيها خاصة لما تقدمه من تدريب للأفراد وتعليمهم وإكسابهم كفاءات جديدة، حيث تمكنهم من زيادة قوة ودرجة الابداع.

قائمة المراجع:

أولاً - الكتب:

• باللغة العربية:

- 01 - إبراهيم سلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية 1985.
- 02 - إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية مصر، 2000 .
- 03 - أحمد بدر، مدخل إلى علم المعلومات والمكتبات، دار المريخ، الرياض، 1985.
- 04 - أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي - تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005.
- 05 - أحمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية مصر، 2002.
- 06 - أحمد ماهر، الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 07 - إحسان محمد حسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2005
- 08 - إيمان السامرائي، هيثم الزغبى؛ نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط 1، 2004.
- 09 - بوخرسة بوبكر، اقتراح نموذج تنظيمي مفتوح، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2000.
- 10 - جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط 1، جسور للنشر المحمدية، الجزائر، 2008.
- 11 - زياد محمد الشerman، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2004.
- 12 - يونس عبد الرزاق، تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، 1989.
- 13 - كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب، القاهرة، مصر 2002.
- 14 - ماري برود، تحويل التدريب، ترجمة: عبد الفتاح السيد النعماني، إصدارات يميك، مصر، 1997.
- 15 - مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد: مدخل كمي، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، ط 3، 1998.
- 16 - موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004
- 17 - محمد الفيومي، تصميم وتشغيل نظم المعلومات المحاسبية، القاهرة، مصر، 1999.
- 18 - محمد محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة مصر، ط1. 1993.

- 19 - محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر 2001.
- 20 - محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 21 - محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، ط1، دار الثقافة العلمية، مصر 2008.
- 22 - محمد صالح الحناوي وآخرون، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2004.
- 23 - محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، دار الهناء، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 24 - منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 25 - نبيل علي، نادية حجازي، الفجوة الرقمية، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، الكويت، 2005.
- 26 - سليم إبراهيم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الورق، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1998.
- 27 - عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 28 - عبد الرحمن عيسوي، الكفاءة الإدارية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1992.
- 29 - عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، سناكت، ب م، 2003.
- 30 - عبيدات محمد وآخرون، منهجية البحث العلمي، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- 31 - عيسى إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط 1، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، 2002.
- 32 - علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للنشر، القاهرة، مصر، 2001.
- 33 - علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، سيرتا كوبي، قسنطينة، الجزائر، 2006.
- 34 - فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الإسراء، عمان، الأردن، ط 2، 2007.
- 35 - فاروق سيد حسين، الانترنت الشبكة العالمية للمعلومات، الدار الجامعية، مصر، 1997.
- 36 - فرانتس لوبرت، نظرية الطاقة في الإدارة والسلوك، ترجمة: كامل إسماعيل، ط 1، مكتبة العبيكان السعودية، 2004.
- 37 - صالح خليل أبو الأصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار آدم للدراسات، عمان الأردن، 2004.
- 38 - ربحي مصطفى العليان؛ محمود عدنان الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 39 - رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، أسس علمية وتدريبية، د ط، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
- 40 - غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2007.

• باللغة الأجنبية:

- 01- benard Galambaud, Si la GRH était la gestion, Édition liaisons, paris,2002.
- 02- Celile Dejoux, les compétences au coeur de l'entreprise, éditions d'organisation Paris, 2001.
- 03- Guy Le Boterf, Construire Les Compétences Individuelles Et Collectives, Eyrolles, 2000.
- 04- Luc Boyer , Noel Equilbey, Organisation : Théories et applications, Éditions d'organisation, Paris, 2003.
- 05- Nadine Jolis, Piloter les compétences, éditions d'organisations, Pris, France, 1997.
- 06- Patrick Gilbert, geraldine schmidt , Evaluation des compétences et situations de gestion , édition Economica, Paris, 1999.
- 07- Shoji shiba, Alan Graham, révolutions du management, edition dunod, paris, France, 2003.
- 08- Shimon L.Dolan et autres, La gestion des des ressources humaines, 2002.

ثانيا - الرسائل والأطروحات:

- 01 - إبراهيم بختي، الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002 - 2003.
- 02 - كاريش صليحة، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1999/2000.
- 03 - لمين علوطني، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003 - 2004.
- 04 - سمالي يحيية، أثر التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية وتنمية الكفاءات على الميزة التنافسية للمؤسسة، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2002.
- 05 - عبد العزيز شنيق، الحوافز والفعالية التنظيمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة سكيكدة، 2007-2008.
- 06 - فيحان محيا علوان العتيبي، دور المعلومة في اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، السعودية، المجلد 12، العدد 2، أوت 2006.

ثالثا - الملتقيات والمؤتمرات:

- 01 - الهادي بوقلقول، الاستثمار البشري وإدارة الكفاءات، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004.
- 02 - براق محمد، رابح بن الشايب، تسيير الكفاءات وتطويرها، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004.
- 03 - حامد الشافعي دياب، الانترنت وشيء من قضاياها في المكتبات ومراكز المعلومات، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات (منشور)، القاهرة، مصر، نوفمبر، 1999.
- 04 - حسن محمد العفسي؛ مها أحمد غنيم، شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، المؤتمر العربي الثامن للمعلومات (منشور)، القاهرة، مصر، نوفمبر 1999.
- 05 - سملاي يحضية، بلال أحمد، الأهمية الإستراتيجية للموارد البشرية والكفاءات ودورها في تحقيق التنافسية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004.

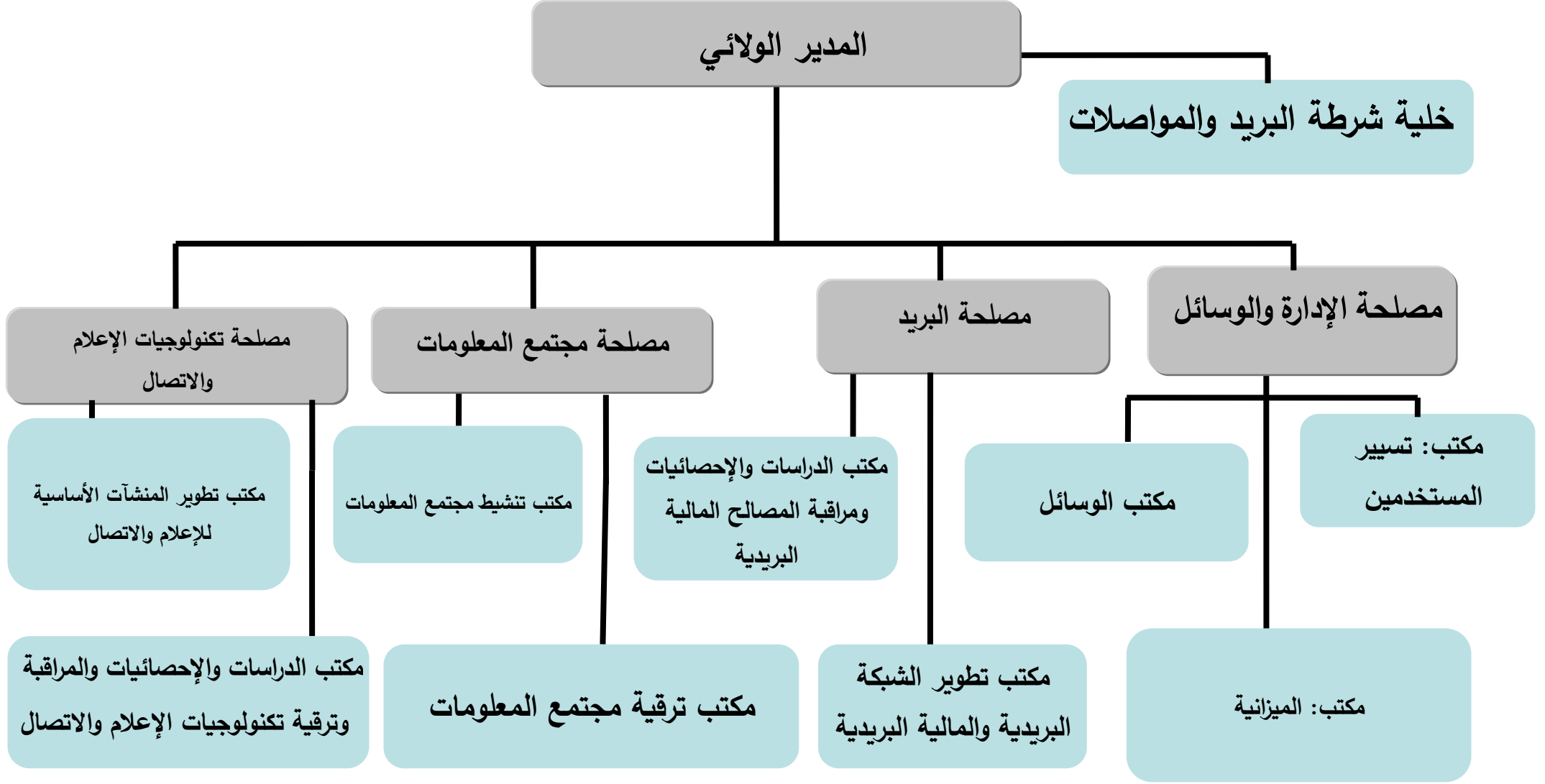
رابعا - المجالات:

- 01 - بومايلة سعاد؛ فارس باكورة، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية مجلة الاقتصاد، العدد 03، 2004.
- 02 - عيسى عيسى العسافين؛ تكنولوجيا المعلومات (دراسة في مفهومها وأبعادها)، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية، 2004.

خامسا - المواقع الالكترونية:

1. <http://islamonline.net>, 27/01/2016, 22:44.
2. <http://www.lemondeinformatique.fr>, 24/02/2016, 22:40.
3. <http://www.mptic.dz>, 02/03/2016, 22:08.
4. <http://www.qbc.clic.net>, 03/03/2016, 01:32.

الهيكل التنظيمي المقترح لمديرية البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالمسيلة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

استمارة بحث:

دور تكنولوجيا المعلومات في رفع الكفاءة المهنية

دراسة ميدانية بمديرية البريد وتكنولوجيا الاتصالات والمسيلة

الأستاذ المشرف:

ناجح مخلوف

الطالب:

أرفيس علي

ملاحظة: إن البيانات الواردة في هذه الاستمارة سرية، ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها.

السنة الجامعية: 2016/2015

أولاً: البيانات الشخصية:

1- الجنس:

نكر أنثى

2- السن:

أقل من 25 سنة من 26 إلى 30 سنة من 31 إلى 35 سنة
من 36 إلى 40 سنة 41 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

ثانوي تقني سامي دراسات عليا

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 11 إلى 15 سنة 16 سنة فأكثر

ثانياً: البيانات المتعلقة باستخدام الحاسب الآلي ودوره في تحقيق الأداء للعامل في مجال عمله:

5- هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

6- هل تتحكم في الحاسوب بدرجة:

جيدة متوسطة ضعيفة

7- فيما تستخدم جهاز الحاسوب في عمل:

كتابة التقارير القيام بالإحصاءات حفظ المعلومات

8- بالإضافة لاستخدامك جهاز الحاسوب هل تستعين بالأسلوب اليدوي؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

• في حالة استعانتك بالأسلوب اليدوي، هل يرجع ذلك إلى:

طبيعة العمل تتطلب ذلك

توقف الحاسوب عن العمل

عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب

9- هل ساهم الحاسوب في الاستفادة من الدورات والبعثات التدريبية؟

نعم لا

• في حالة الإجابة بـ "نعم"، هل عمل ذلك على:

تقليل مدة التكوين تقليل النفقات تقليل الجهد

10- هل يسمح الحاسب الآلي بتكرار الأنشطة من أجل الدقة في الأداء؟

نعم لا

11- كيف تقيم كفاءتك الشخصية في أداء المهام بعد استخدامك للحاسب الآلي:

جيدة متوسطة ضعيفة

12- هل غير الحاسوب طريقة عملك في تنفيذ الأعمال المكلف بها؟

نعم لا

• إذا كانت الإجابة "نعم"، هل كان ذلك التغيير:

إيجابي سلبي

13- هل تشعر بالإحباط وعدم القدرة على أداء المهام الموكلة إليك لعدم تحكمك في أنظمة الحاسب الآلي؟

نعم لا

14- هل استخدام الحاسوب ساهم في تفعيل أنشطتك داخل المؤسسة؟

نعم لا

• إذا كانت الإجابة "نعم"، أين تكمن الفعالية؟:

تحمل أعباء العمل الدقة في الأداء

السرعة في إنجاز العمل تطوير المهارات

أخرى، أذكرها:

ثالثاً: البيانات المتعلقة بمساهمة شبكة الانترنت في زيادة القدرة على التطوير:

15- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

16- هل تستخدم شبكة الانترنت في:

نقل الملفات الترفيه

المحادثة الحصول على معلومات

أخرى، أذكرها:

17- إذا لم تستخدم شبكة الانترنت، لماذا؟

لأنك تظن أنها غير مفيدة

استخدامها مضيعة للوقت

لا تحسن استخدامها

18- هل ترى أن الانترنت تساعد في تطوير:

القدرة على الإبداع والابتكار

القدرة على تطوير أسلوب عملك

القدرة على تطوير الإنتاج

19- كيف تؤدي عملك بعد أن تستعين بشبكة المعلومات؟

بكفاءة أكبر بذكاء أكبر بوقت أسرع بيقظة أكبر

20- هل ساهمت الانترنت في تثبيت احترام الآجال المحددة لانجاز العمل لديك؟

كثيرا نوعا ما لم تساهم

21- هل ساعدتك الانترنت في تحملك لمسؤوليات أعلى وأداء أعمال إضافية إلى جانب عملك؟

نعم لا

• إذا كانت الإجابة "نعم"، هل كان ذلك من خلال؟

تعاونك مع الرؤساء تعاونك مع الزملاء

رابعاً: البيانات المتعلقة بأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة الفردية للعامل:

22- في رأيك هل أحدث إدخال التكنولوجيا تجديدا في شكل العمل؟

كثيرا قليلا لم يحدث

23- ما هو نوع التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا؟

التجهيزات معارف الأفراد أساليب العمل

أخرى، أذكرها:

24- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا المعلومات ساهم في الاتصال بينك وبين الزملاء والمسؤولين؟

كثيرا قليلا لم تحسن

25- هل تظن أن هناك سلبيات لاستخدامك تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟

نعم هناك سلبيات لا توجد سلبيات

• إذا كانت إجابتك بنعم، فيما تتمثل هاته السلبيات؟

.....
.....
.....

26- هل ساهمت تكنولوجيا المعلومات في استغلال الوقت والإمكانيات لصالح تطوير قدراتك؟

بشكل كبير قليلة لم تساهم

27- هل ساعدتك مهاراتك في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأعمال المكلف بها؟

نعم لا

28- هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين الإنتاجية؟

كثيرا قليلا لم تحسن

• إذا كنت تظن أنها ساهمت في الإنتاجية، فهل ذلك من خلال؟

زيادة الدقة في الأداء الرفع من كفاءة العمال

السرعة في الأداء