

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير

تخصص: إدارة أعمال

قسم: التسيير



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

الموسومة بـ:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد  
البشرية دراسة ميدانية "مؤسسة سونلغاز بالمسيلة"

إشراف الدكتور.

د/ لعشاش عبد الطيم

إعداد الطالبة:

- سواي عائشة

أعضاء لجنة المناقشة

د/ حوحو مصطفى.....رئيسا.

د/ لعشاش عبد الحليم ..... مشرفا.

د/ بتغة صونيا ..... مناقشا.

الموسم الجامعي: 2023/2022



# }} تَشْكُرُ {{

الحمد لله الذي فضلنا على كثير من عباده، ومن أنعم علينا ففضل، وأعطى فأجزل نحمده حمداً يليق بجلال وجهه الكريم، فشكراً للذي برحمته تتم الصالحات وتغفر الزلات وتمحي السيئات، وتتضاعف الحسنات.

وكما يقال من لم يشكر الناس لم يشكر الله.

أتوجه بالشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور: "لعشاش محمد الطليم" لما أولاه لي من اهتمام ومتابعة وما تفضل به من توجيهات طيلة إنجاز هذه المذكرة، حيث كان خير عون ولم يبخل عليّ بشيء من علمه ووقته.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ: "حومو مصطفى" لما قدمه لي من نصح ودعم متواصل لإتمام هذا العمل.

كما لا يفوتني أن أثني على مساعدة السيد: "شنيطي مصطفى" رئيس قسم الموارد البشرية للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز للتوزيع بولاية المسيلة، وطالب الدكتوراه: "فراحتيه رضوان" من قسم المالية بجامعة المسيلة ورئيس مصلحة في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز للتوزيع بولاية المسيلة اللذين كانا سندنا لي الدراسة الميدانية من خلال تسهيلهما لي هذا العمل، وكما يقال ختامها مسك فيطيب لي أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول المشاركة في مناقشة وإثراء هذه المذكرة.

وكي لا ننسى فالشكر موصول لكل من ساعدني في إتمام هذا البحث من قريب أو بعيد... فجزاهم الله خير الجزاء.

# }} إهداء }}

إلى الشمعة التي تحترق لتنير الدرب من أمامي  
إلى القلب الحنون التي تقتلع الشوك وتغرس الورد لتمهد لي الطريق  
إلى التي تنشر الأمان "أمي" الغالية، إلى الذي لم يدخر جهدا في تربيته  
أنت يا "أبي" والديّ الكريمين أطال الله عمرهما.  
إلى من يصنعون أفراحي ويقاسمونني أحزاني، "أفراد العائلة" الكريمة كل باسمه  
إلى جميع الزملاء في كل أطوار الدراسة.  
إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بابتسامة صادقة أو رفع يديه ودعا لي بإخلاق  
إلى كل من علمني حرفا، أساتذتي الموقرين جزاهم الله عني خير الجزاء  
إلى كل من وسعهم قلبي وذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل.

تناولت هاته الدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة، وهدفت إلى معرفة منوعات موارد وكذا مستوى أداء الموارد البشرية، ومعرفة أثر استخدام أبعاد المعلومات المتمثلة في (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات) على أداء المورد البشري.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة خاصة بجمع البيانات وقد وزعت على عينة من المورد البشري في مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة والتي تقدر (60) عاملا، ولقد تم استرجاع (45) استبانة صالحة للتحليل ليتم تحليلها بواسطة برنامج SPSS كما تم الاعتماد على عدة أدوات إحصائية للقياس.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: أنه يوجد ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الثلاث المتمثلة في الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات على أداء المورد البشري وعلى ما تم توصل إليه يجب على المؤسسة توفير الأجهزة والمعدات الكافية لإنجاز المهام وتوفير الدعم المالي اللازم لاستغلال في تعويض مختلف النقائص بما يتلاءم مع حجم العمل.

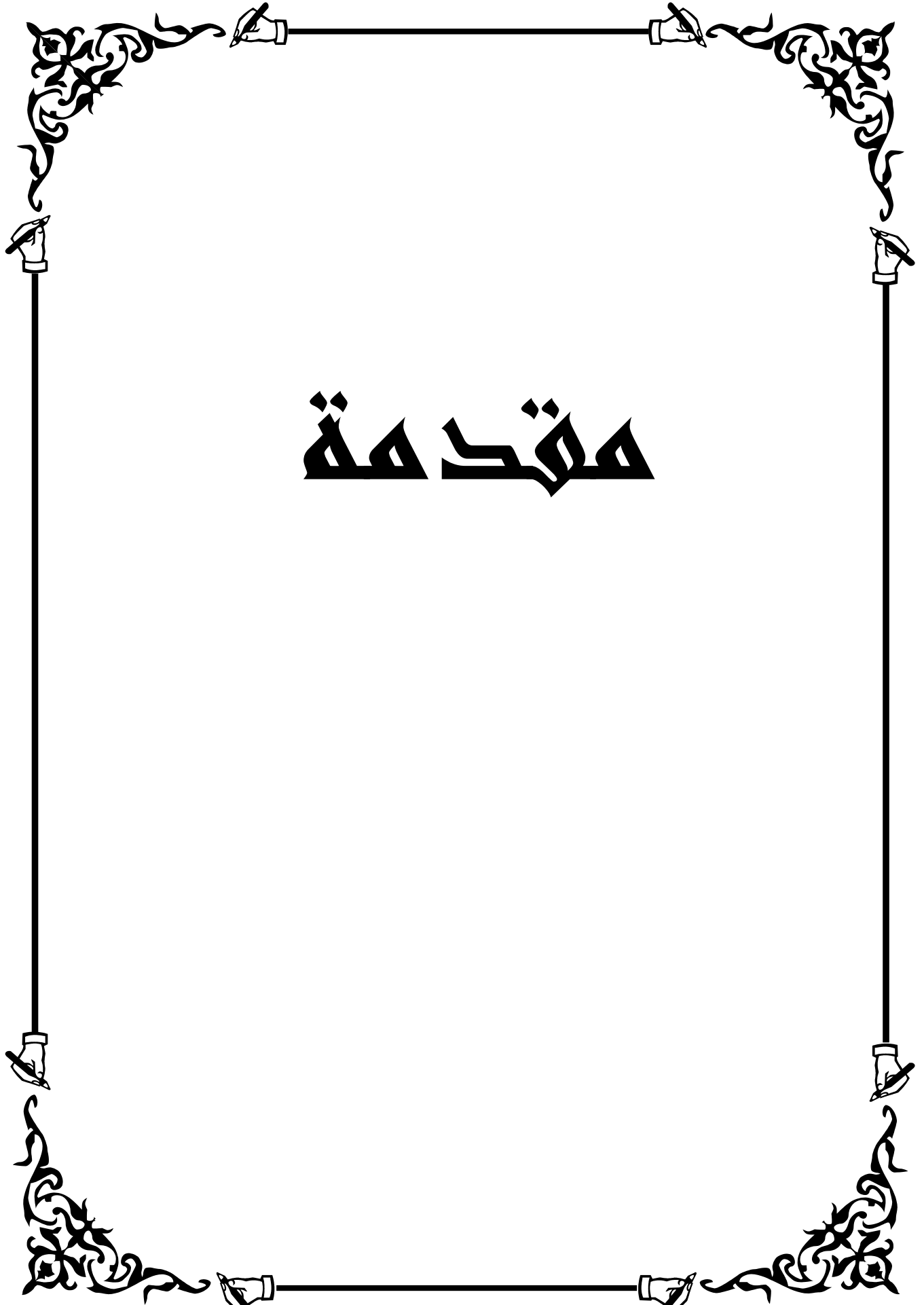
الكلمات المفتاحية، تكنولوجيا المعلومات، الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، البرمجيات، أداء الموارد البشرية، تقييم أداء الموارد البشرية

### Abstract:

*This study dealt with the impact of the use of information technology on the performance of human resources in the Electricity Corporation Sonelgaz institution in the state of M'sila, and aimed to know the various resources as well as the level of performance of human resources, and to know the impact of the use of information dimensions represented in (hardware and equipment, databases, software) on the performance of the human resource.*

*To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed for data collection, and it was distributed to a sample of the human resource in the Sonelgaz Foundation for the state of M'sila, which is estimated at (60) workers. . The study reached a set of results (45), the most important of which are: that there is a statistical significance for the use of information technology in its three dimensions of hardware and equipment, databases, and software on the performance of the human resource. In compensating for various shortcomings in accordance with the volume of work. Key words. Information technology,*

*hardware and equipment, databases, software, human resource performance,  
human resource performance evaluation.*



# مقدمة

شهد العالم تغيرات وتحولات هائلة وسريعة خلال سنوات الأخيرة بسبب التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات التي أثرت بشكل مباشر على الحياة الإنسانية، وأثرت على كل المستويات سواء كان على الصعيد الاقتصادي والتجاري أو على الصعيد التكنولوجي والمعرفي، وينعكس ذلك الأمر بشكل أو آخر على المنظمة مما يجعلها في صراع دائم يتميز بمنافسة قوية. حيث نجد أن تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها المؤسسات الهادفة وغير الهادفة للربح في مختلف عملياتها، إذ تسمح بتقديم المعلومات في الوقت المناسب بأقل تكلفه وذلك لتوفر كل الوسائل اللازمة من معدات وضرورة وجود الأجهزة والبرمجيات للحصول على البيانات بدقة لأداء العمل بكفاءة فعالية عالية، وأصبح استخدامها ضرورة حتمية على جميع المنظمات حيث أدى دخول تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات إلى تقليل من الاعتماد على العنصر البشري إذ لم يقتصر استخدامها على تطوير أساليب العمل وإجراءات في تحسين أداء إنتاجها.

يعد المورد البشري من أهم ركائز الأساسية للمعلومات، بحيث يشكل أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسة حيث تسعى جاهدة للاهتمام والاستثمار في تنميه مهاراته وكفاءته ليكون قادرا على تحقيق أهدافها بفعالية ويساعدها في مواجهه التغيرات والتحديات بهدف تحسين مستوى الأداء وخلق مكانة عظيمة للمؤسسة في المجتمع.

### أ. اشكالية الدراسة:

من خلال ما تقدم يمكن بلورة اشكالية الدراسة في السؤال الجوهري التالي:

هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة؟

- الأسئلة الفرعية:

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة؟
- ما هو مستوى استخدام أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة؟
- هل يؤثر توظيف الأجهزة والمعدات على أداء الموارد البشرية محل دراسة؟
- هل يؤثر التحكم في قواعد البيانات على أداء المورد البشري محل دراسة؟
- هل يؤثر التحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية محل دراسة؟



ب- الفرضيات ونموذج البحث: يقوم هذا البحث على الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المتمثلة في: (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات) على أداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة.

تدرج ضمن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية وهي كالآتي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوظيف الأجهزة والمعدات في أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل دراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في قواعد البيانات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل دراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحكم في البرمجيات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل دراسة.

ت. نموذج البحث: تقوم هذه الدراسة على متغيرين أساسيين هما:

- ❖ المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات ويشمل الأبعاد التالية (الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات والبرمجيات).
- ❖ المتغير التابع: أداء الموارد البشرية.

- دراسات السابقة:

دراسة ضيف الله نسيم (2017): تحت عنوان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية دراسة عينة عن جامعات الجزائرية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه نظام (LMD) في علوم تسيير شعبة التسيير المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة لخضر باتنة 01.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جوده العملية التعليمية بعناصرها المختلفة من جهة ومن جهة أخرى معرفة معيقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحائلة دون استخدامها الفعال بدراسة عينة من الجامعات الجزائرية وتم في هذه الدراسة أخذ آراء مختلف المتفاعلين الداخليين لمؤسسات التعليم العالي الجزائرية (الأساتذة، الطلبة وإداريين) من خلال توزيع استبيان للدراسة مدعم بمجموعة مقابلات وتم توزيع مجموع الاستثمارات على (406) أستاذ، و(180) طالب دكتوراه، و(94) إداري.



- وقد توصلت الدراسة إلى:

❖ من وجهة نظر الأساتذة والطلبة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية وأكدت هذه الدراسة فكرة اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المسائل المهمة للولوج بجودة عملية تعليمية خاصة وتعليم العالي عامة أما عن وجهة الإداريين فإنه توجد فروق ضد الدلالة إحصائية عند مستوى معنوي (0.05) في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الجودة العملية التعليمية

❖ اتفاق الأساتذة الطلبة والإداريين على تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين العملية التعليمية.

-الدراسات متعلقة بأداء المورد البشرية:

❖ دراسة شنافي نوال (2015) تحت عنوان: دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية "دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل-بفرع جنرال كابل"، بسكرة رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة محمد خيضر -بسكرة.

- هدفت هذه الدراسة إلى:

❖ التعرف على مستوى الأداء البشري في مؤسسة صناعة الكوابل -فرع جنرال الكابل -بسكرة

❖ معرفة الخلفية النظرية لكل من تسيير المهارات والأداء البشري.

تم الاعتماد على هذه الدراسة على المقابلة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات اللازمة حيث تم اختيار إطارات المؤسسة كمجتمع لدراسة وتم التوزيع الاستبيان وتم استعادة 90 استبيان وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) في تحليل الاحصائي للبيانات.

- توصلت الدراسة إلى نتائج:

❖ يعتبر الأداء البشري أحد أهم مصادر الأداء الكلي المؤسسة فهو ناتج الجهود المبذولة والانجازات السلوكية التي يمارسها الأفراد لتحقيق أهداف المنظمة.

❖ الأداء البشري هو الدالة لأبعاد متعددة تسهم في تحسينه إذا ما توافرت، من أهمها المواظبة على العمل الدقة والجودة في الانجاز التحفيز الذي يدفع الفرد لتوجيه سلوكه نحو تحقيق الهدف والعمل بروح الفريق.



### - منهجية الدراسة:

❖ من أجل الاجابة عن تساؤلات الدراسة واختيار فرضياتها وايجاد العلاقة بين متغيري الدراسة المتمثلة في (تكنولوجيا المعلومات، والأداء الموارد البشرية) أو ذلك في إطار دراستها الميدانية قمنا باستخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

❖ أمّا فيما يتعلق الجانب التطبيقي نعتمد على تقنية دراسة حالة باختيار مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة كمؤسسة محل دراسة واستخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة بالإضافة إلى استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات التي تم جمعها من المؤسسة محل دراسة.

### - أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهمية من خلال الاهتمام الكبير استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية، والذي يعتبر جزء لا يتجزأ من أداء المنظمة، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات ويعد المحرك الرئيسي في عمل المنظمات، لا سيما الخدماتية منها، كما أنّ هذه الدراسات تكتسب أهميتها من خلال ربط بين هذين المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات، والأداء البشري)، والسعي لتشخيص العلاقات والارتباطات والتأثير فيما بينهما، بالتالي إمكانية تحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات من جهة وتأثيرها على الأداء من جهة أخرى، ودعم كل منهما من خلال هذه العلاقة.

### - أهداف دراسة:

- 1-تشخيص تكنولوجيا المعلومات واستخدامها وطبيعتها وتأثيرها على أداء الموارد البشرية.
- 2-توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات على المنظمة بصفة عامة وعلى المورد البشري بصفة خاصة.
- 3-الكشف عن طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات والأداء البشري.

### - أسباب الدراسة:

- أ- الرغبة والميول الشخصي لمثل هذه المواضيع وخاصة نحن في عصر التكنولوجيا المعلومات.
- ب- تزايد الاهتمام بالفرد العامل واعتباره رأس مال ثابت ومورد بشري هام.
- ت- التعرف على الموضوع أكثر لأهميته في الوقت المعاصر.



ث - تسليط الضوء على معرفة العلاقة التي تربط بين التكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة.

### - هيكل الدراسة:

من أجل محاولة الإحاطة بجميع جوانب الموضوع سوف أقسم الدراسة إلى ثلاثة فصول حيث أقوم بتقسيم الفصل الأول بمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات إلى مبحثين، فالمبحث الأول أتطرق فيه الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات وفيه سوف أتناول مفهومها ومصطلحات متعلقة بها وأهميتها وخصائصها وظائفها ثم مكوناتها ومزاياها وفوائدها ثم يليه المبحث الثاني الذي يتكون من استعمالات تكنولوجيا المعلومات ثم أسباب التسارع نحو التوجه إليها ويليها متطلبات تطبيقها، وبعدها معوقاتهما و ثم تحديات التي تقف في وجه تكنولوجيا، في الأخير آثارها الايجابية والسلبية، أما الفصل الثاني والذي يقع تحت عنوان الإطار النظري لأداء الموارد البشرية فقد تم تقسيمه أيضا إلى ثلاثة مباحث، حيث يتعلق المبحث الأول بمفاهيم أساسية حول أداء الموارد البشرية حيث أتطرق إلى مفهومه وأهميته، ثم أنواعه، وعناصره، ومحدداته، وكذلك العوامل المؤثرة في الأداء البشري، أما المبحث الثاني سوف أتطرق فيه إلى مفهوم تقييم الأداء ثم ذكر أهميته، وكذلك خطوات عملية التقييم الأداء، وأخيرا الطرق اللازمة لعملية التقييم والأطراف المسؤولة عن التقييم، ثم جاء في المبحث الثالث أساليب تحسين الأداء المتمثلة في التدريب وأنظمة الحوافز المورد البشري، أما الفصل الثالث فهو يتعلق بالجانب التطبيقي حيث سأقوم بإسقاط ما تم التطرق له نظريا حول موضوع تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري على المؤسسة محل دراسة المتمثلة في مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة، حيث ينقسم هذا الفصل إلى مبحثين حيث سيتم التطرق في المبحث الأول على التعريف بالمؤسسة محل دراسة، أما المبحث الثاني نتناول فيه الإطار المنهجي للدراسة، و في الأخير يتم عرض النتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: مفاهيم ومصطلحات حول تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الرابع: مزايا وفوائد تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والمحاور المتعلقة بها .

المطلب الأول: استعمالات تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الثاني: أسباب التسارع في توجه نحو تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الرابع: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات .

المطلب الخامس: تحديات وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.

خلاصة الفصل



شاهدت العقود الأخيرة اهتماما واسعا بتكنولوجيا المعلومات فمن خلالها يمكن إزالة حواجز الزمان والمكان بطرق عدة كالاتصال الإلكتروني وتبادل الأخبار ونقل المعلومات وذلك بأسرع وقت وأقل تكلفة وجهد، فتكنولوجيا المعلومات أصبحت شرطا أساسيا لمواجهة التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال ومن بين هذه التغيرات نجد المنافسة والتغيرات في القوانين والمراسيم أيضا المستوى الاقتصادي للدولة كذلك نجد العولمة والتي فرضت على كل المنظمات على الاختلاف أنشطتها وتباين أحجامها، ضرورة تبني تكنولوجيا في أعمالها الإنتاجية والخدماتية، ومن أجل خوض غمار المنافسة بين المنظمات وضمان البقاء والاستمرارية في المحيط، ذلك لأنها تعيش في بيئة أقل ما يقال عنها أنها بيئة غير مستقرة، ولا يخفى علينا أن عصرنا الحالي يتميز بالتطور العلمي والتكنولوجي الهائل في كافة المجالات، ويعيش مرحلة جديدة حيث تمثل شبكة المعلومات أحد أهم مظاهر هذه المرحلة، والنتيجة لهذه التطورات أصبح لزاما على كل منظمة تسعى للنجاح والتميز أي تتبنى تكنولوجيا المعلومات فتستغلها بما يعود عليها بالنفع بالنظر لميزاتها القوية في إضافة جودة للمنتجات والخدمات.



المبحث الأول: مفاهيم ومصطلحات حول تكنولوجيا المعلومات.

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم المواضيع التي حظيت ولا زالت تحظى باهتمام واسع من طرف العلماء والباحثين والمهتمين بهذا المجال، وذلك بسبب الاعتماد المتزايد عليها من جميع المنظمات منها الإنتاجية الخدمية إلى آخره، كون تكنولوجيا المعلومات من شأنها أن تلبى احتياجات ورغبات هذه المنظمات وتسهل أهم عملياته باستخدام أحدث التقنيات لتسيير وظائفها والاستعمال الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى التوسع دائرة مفاهيمها وتنوعها واختلاف وجهات النظر لذلك بهذا المبحث، سألقي النظر على ماهية تكنولوجيا المعلومات وذلك لتطرق إلى مفهومها وأهميتها ثم خصائصها ووظائفها ومكوناتها وأخيرا مزايا وفوائد تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات IT

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات الصلة بها وذلك بتناول كل مصطلح على حدا، وعليه سنتطرق لكل من المصطلحات التالية:

{التكنولوجيا-المعلومات-البيانات-المعرفة}.

أ- (1) - التكنولوجيا لغة: يرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى اليونانية التي مقطعين هما (techno) وتعني التشغيل الصناعي، (logos) وتعني العلم أو المنهج. (1)

أ- (2) - التكنولوجيا اصطلاحاً:

تعرف التكنولوجيا بأنها لغة تقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق الغرض العملي لتطبيق المنهجي للنظريات والبحوث (2)، وكونها المعارف وخبرات متراكمة متاحة يستخدمها الإنسان في أداء أعماله في مجالات حياته التي يؤثر بها على العالم الخارجي بغرض تحقيق النتائج المرغوب فيها (3)، كما يؤدي استخدام تكنولوجيا إلى تخفيض التكاليف، حيث تمكنت

1- نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في عملية التعليمية مجلة الاعلام ومجتمع، مج 06، ع 02، حمه لخضر الوادي الجزائر، ديسمبر 2022 ص: 681.

2- زرار عياشي وعيادة كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مجله الباحث الاقتصادي، ع2، جامعة 8 أوت 1955 سكيكدة، 2014، ص: 186.

3- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال، د ط، الجماهيري العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص: 15-16.

العديد من المؤسسات من توفير الأموال التي كانت تصرف على الموظفين والاعمال الورقية؛ مثل: كتابات أوامر بيع وشراء وإصدار فواتير وغيرها ... (1)

**ب-** تعريف المعلومات: أصلها في اللغة اللاتينية information؛ تعني شرح وتوضيح شيء ما(2)، وذُكر في مفهوم آخر المعلومات بأنها بيانات محددة ترتبط مفاهيمها بالإنسان والحاسوب، أو مختلف وسائل التوثيق، والمعلومات يمكن أن تكون في شكل أرقام ورموز وكلمات(3)، فالمعلومات تعتبر بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد وتطويرها، ويترتب عنها بلوغ المعرفة(4)، وهي نتائج عمليات النماذج، التكوين، التنظيم، أو تحويل البيانات بطريقة تؤدي إلى زيادة مستوى المعرفة المستقبل، وذلك أن قيمة المعلومات تقاس بطريقة نسبية وفقا لمدى مساهمتها في الإضافة إلى مستوى المعرفة.(5)

**ت-** تعريف البيانات Def: هي موارد وحقائق خام أولية ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة، وهي عبارة عن حقائق المشاهدات قد تكون أرقاما، أو كلمات، أو رموز أو حروف، ومن الأمثلة كميات الإنتاج، ويمكن أن تجمع عن طريق الملاحظة أو المشاهدة وتخزن بأسلوب معين يمكن أن تعبر عن حقائق حالية أو تاريخية أو مستقبلية(6) وهي عبارة عن أرقام أو أحرف أو صور أو أي طريقة أخرى للتسجيل، متعلقة بموضوع معين مثال عن ذلك بيانات الطالب (أسماء، أرقام، المستوى الشعبة، التخصص) بدون ترتيب ينتج عن هذه البيانات بعد المعالجة ما يطلق عليه مصطلح معلومات هذه الاخيرة تستعمل في عملية اتخاذ القرارات.(7)

**ث-** تعريف المعرفة: عرف قاموس اكسفورد المعرفة هي دراية مكتسبة بواسطة خبرة، فمقدار ما يتاح الفرد من معلومات إضافة إلى الفهم النظري والتطبيقي لهذه المعلومات. (8)

وفي تعريف آخر: هي حصيلة تجارب وخبرات يدوية والعملية التي ترتبط بشخصية الانسان، باختصار شديد يمكن قول إنها مظهر إنساني بحث ترتبط بالتفكير والمراقبة، وإدراك المتغيرات وتقييم المعلومات. (9)

1- محمد محمود الخالدي، تكنولوجيا الإلكترونيية، ط1، دار الكنوز المعرفة عمان-الأردن، 2007، ص: 78.

2- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، مرجع سابق، ص: 26.

3- هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادية والعشرين مدخل تعريفى للتكنولوجيا المعلومات، ج1، ط 01، مركز رضا للكمبيوتر، دمشق، 1998، ص: 22.

4- عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الادارة المدرسية، وزارة التربية والتعليم ادارة التدريب والتطوير المهني، مملكة البحرين، 2010، ص: 20.

5- فيصل نويوة، مطبوعة البيانات الصحفية، قسم علوم الاتصال، جامعة محمد بوضياف مسيلة، د ت، ص: 05.

6- وردة شناقر، واقع تكنولوجيا المعلومات في البنوك العمومية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، ع48، جامعة محمد خيضر بسكرة، سبتمبر 2017، ص: 396.

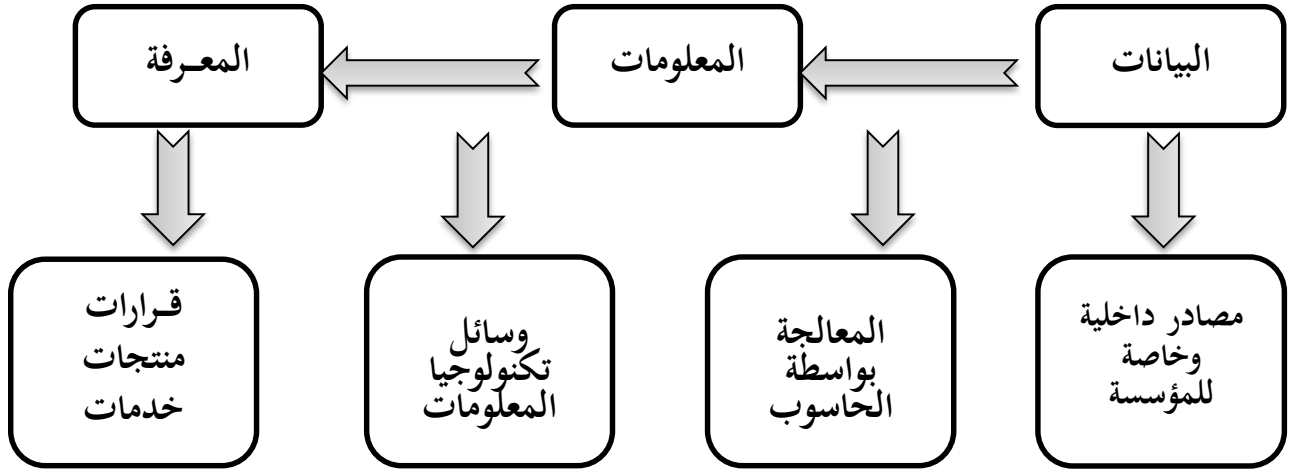
7- هاني شحادة، تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادية والعشرين مدخل تعريفى للتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص: 22.

8- زرار عياشي وعيادة كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مرجع سابق، ص: 186.

9- عباس حسن قصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الادارة المدرسية، مرجع سابق، ص: 05.

من خلال التعاريف السابقة، نلاحظ أن مصطلح المعلومات مرتبط أساساً بمصطلح البيانات من جهة، بمصطلح المعرفة من جهة أخرى، فالأولى هي المادة الخام للحصول على المعلومات، أما المعرفة فهي حصيلة المهمة والنهائية لاستخدام واستثمار المعلومات.

شكل 01: يمثل العلاقة التي تربط بين البيانات، المعلومات،



المصدر الشكل 01: من إعداد الطالبة باعتماد كتاب تكنولوجيا المعلومات لعباس حسن القصاب

يوضح الشكل العلاقة بين المعلومات، والبيانات، المعرفة، على أنها علاقة متكاملة حيث يتم جمع البيانات من مختلف مصادر داخلية خارجية للمؤسسة، ثم يتم فرزها وجمعها وتحليلها، وتعطينا ما يسمى بالمعلومات مثلاً: أسعار السلع المنافسين، التشريعات والقوانين، والوضع المالي والاقتصادي للدولة، ويتم من خلال وسائل تكنولوجيا المعلومات تحول هذه المعلومات إلى قرارات ومنتجات وخدمات تحتاجها المؤسسة في وظائفها للحصول والوصول للأهداف المطلوبة.

**ج- تكنولوجيا المعلومات:** عرفت منظمة اليونيسكو تكنولوجيا المعلومات (information technology) بأنها

تطبيق تكنولوجيا الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي، والأقمار الصناعية، وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج

المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها ونقلها من مكان إلى آخر. (1)

وفي تعريف آخر هي دراسة وتصميم وتطوير أنظمة المعلومات، خصوصاً المرتبطة بالحاسوب، حيث تستخدم أحدث

التقنيات في تحويل وتخزين وحماية ومعالجة، ونقل الاستعادة البيانات وتوفير مستوى جيد لأمان المعلومات والشبكات،

وإنشاء الحمول للشركات المرتبطة بكافة النواحي الحياة سواء كانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية. (2)

1- عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، مرجع سابق، ص: 05.

2- منى طلعت حسن، أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية م22، ع3، جويلية 2022، ص: 368.



تكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة كبيرة من اختراعات والتكتيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري. (1)

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المعلومات.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الاعمال، وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات الأعمال يمكن ملاحظة من خلالها أنها:

- 1- تساعد في تحقيق الرقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- 2- تساعد في توفير قوة العمل فعلية داخل المؤسسة.
- 3- تساعد في زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- 4- تساعد على توفير الوقت الخاصة لإدارة العليا والتفرغ للواجبات أكثر أهمية.
- 5- تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية. (2)
- 6- تساعد على خدمة لأصحاب الوحدة أو خدمة لعموم شرائح المجتمع.
- 7- الدقة العالية وحفظ التكاليف واختصار الوقت وتقليل المخاطر.
- 8- المساهمة في إمكانية إيجاد منتجات أو خدمات جديدة.
- 9- دعم الموقف التنافسي للمؤسسة. (3)
- 10- زيادة قدرة الافراد على تقاسم المعلومات والمعارف تمكنه من الاستفادة من هذه التكنولوجيا.
- 11- تساعد على تحسين الكفاءات من خلال الوصول الى المعلومات والشفافية. (4)

نستنتج مما سبق أن التكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والثقافية لما لها من خصائص متميزة أكثر كفاءة وفعالية من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات واسعة الانتشار تتخطى الحدود الجغرافية والسياسية للدولة، لتصل لرأي من العالم كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرمجيات، لذلك من الضروري

1- محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط 01، دار الشروق، بيروت، 1989، ص: 32.

2- فضيلة العزيزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-مذكرة تخرج-جامعه 8 ماي 1945، سطيف 2020، ص: 07.

3- نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية تدريب الالكتروني، مجلة جامعة بن سويف، اتحاد جامعة العربية، م08، 15 ديسمبر 2020، ص: 45.

4- خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جوده المعلومات وانعكاساته عند تنميه الاقتصادية، مجلة كلية بغداد، للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد خاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص: 234.



الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتطويرها واستخدامها بشكل فعال مع التدريب والتعليم الأفراد، على استعمالها وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور. (1)

**المطلب الثاني:** خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات.

**أولاً:** خصائص تكنولوجيا المعلومات.

تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص:

- أ- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت، والمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون التبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
  - ب- التزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين في استخدام النظام في أي وقت.
  - ت- اللامركزية: وهي خاصية تسمح بالاستقلالية لتكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت تتمثل باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تظل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.
  - ث- قابلية التوصيل: تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي يتم فيه الصنع وتنقسم إلى قسمين هما:
    - قابلية التحرك والحركية: أي أنه ممكن للمستخدم ان يستفيد من خدماته اثناء تنقلاته من مكان إلى مكان، عن طريق وسائل الاتصال الكثيرة من الحاسب الآلي، الهاتف النقال ... إلخ.
    - قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر.
  - ج- الجماهيرية: تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد أو جماعة، بدل توجيهها إلى جماهير كبيرة مع التحكم فيها، تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك.
  - ح- الشبوع والانتشار: هذه الشبكة قابلة لتوسيع في مساحات من العالم، حيث تكتسب قوتها نتيجة هذا الانتشار.
  - خ- العالمية والكونية: هي المحيط تنشط في تكنولوجيا، حيث تأخذ معلومات وتنتشر عبر مختلف مناطق العالم وتسمح لرأس المال أن يتدفق الكترونياً (2)
- بالإضافة إلى الخصائص السالفة الذكر فإن التكنولوجيا معلومات تمتاز أيضا بكونها:

1- عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات -مذكرة تخرج-دمشق، السورية، ص: 34.

2- نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية تدريب الالكتروني، مرجع سابق، ص: 45.

1. التكنولوجيا علم مستقل له أصوله أهدافه نظريته.

2. التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.

3. التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات المخرجات.

4. التكنولوجيا علم شامل لجميع العمليات الخاصة بتصميم وتطوير والإدارة.

5. التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من تفاعل النشاط المستمرين المكونات.

6. التكنولوجيا عملية نظامية تعني بالمنظومة مخرجاتها، نظم كاملة أي أنها من نظام إلى نظام.

7. التكنولوجيا عملية متطورة ذاتيا تستمر دائما في عملية المراجعة والتعديل والتحسين. (1)

ثانيا: وظائف تكنولوجيا المعلومات (Information technology jobs).

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من مكونات السابقة وهذه الوظائف يمكن اختزالها في

العمليات الآتية:

1. الحصول على البيانات (dat):

تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها التكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استعمال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة، والأحداث الأخرى الخاصة للبيئة الخارجية، وإعداد معالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريها، ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية بالورق، أو إدخالها مباشرة للحاسوب، وتعد الجودة والدقة من الأمور المهمة فهي عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة.

2. المعالجة (processing):

هي تضمن جمع أشكال البيانات، أو المعلومات وتحليلها وتركيبها، وتشمل المعالجة على عمليات متعددة بمعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص في ذلك: التقارير، والأخبار، والمراسلات، ومعالجة الأصوات والصور. (2)

3. الخزن (storage):

هي عبارة عن نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات، بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها

المستفيد.

1- ميرغني وليد وآخرون، التعاون التكنولوجي واندماج المؤسسات، سنة أولى الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة 2008، ص: 03.

2- محمود حسن جمعه، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلدية والاشغال، كلية الإدارة الاقتصادية جامعة ديالى العراق، د ت، ص: 124-125.

#### 4. الإرسال (send):

يقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر، وذلك باستخدام واعتماد على أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك. (1)

**المطلب الثالث:** مكونات تكنولوجيا المعلومات.

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مكونات مادية ومكونات برمجية نذكرها فيما يلي:

**أولاً:** مكونات مادية (الأجهزة والمعدات).

تتمثل في المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبنها للمستخدمين، كما ترتبط بها أجهزة تضم عدد من الأشياء وحدة المعالجة المركزية CPU واللوحه الأساسية الشاملة وغيرها تمتاز بقدرتها على معالجة البيانات. (2)

**ثانياً:** البرمجيات (software):

تعرف على أنها مجموعة من الأوامر والتعليمات المحددة من قبل الإنسان، والتي توجه المكونات المادية لغرض أداء مهمه ما، أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقه للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين. (3)

تنقسم البرمجيات عموماً إلى برمجيات تشغيل وبرمجيات التطبيقات وهي كالاتي:

1-برمجيات التشغيل (operating software):

هو البرنامج الذي يقوم بالتحكم في الحاسب وجميع مكوناته وتطبيقاته المثبتة وتشغيلها، وهو الواجهة الافتراضية للمستخدم في حالة عدم تشغيل أكثر من تطبيق في وقت واحد، من أشهر أنظمة التشغيل ( windows , MsDos , Unix).

2-البرامج التطبيقية (Application Software):

هي البرامج التي تقوم باستخدامها بعد ما يتم تحميل نظام التشغيل في ذاكرة الحاسب، مثل:

• برنامج معالجة النصوص (Word).

1- محمود حسن جمعه، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية، مرجع سابق، ص: 72.

2- قادري ساره، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمدينة البريد والمواصلات السلوكية ولا سلوكية والرقمنة بأم بواقي، مذكرة تخرج، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2018، ص: 65.

3- طيب داودي وحزمة بعلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة، دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، مذكرة تخرج، قالمة، جامعة 8 ماي 1945 ، ص: 50.



- برنامج الجداول الإلكترونية الإكسال (Excel).
- برنامج العروض التقديمية (PowerPoint).

- برنامج قواعد البيانات ACCESS ... وغيرها من الكثير من البرامج التي تستخدمها. (1)

3- الفرق بين برمجيات التشغيل والبرامج التطبيقية:

- هو أن جهاز الحاسوب لا يعمل دون نظام تشغيل فهو المسؤول عن عمل جهاز الحاسوب، والمسؤول عن عمل المعدات وتعرف على أي ملحق يتم إضافته للحاسوب، وهو كذلك المسؤول عن تشغيل البرامج التطبيقية.
- أما البرامج التطبيقية فيتم استخدامها، في تحرير أو إنشاء النصوص أو معالجة الصور، حيث يتم استخدام كل برنامج لأداء الغرض أو وظيفة معينة، ويمكن للحاسوب أن يعمل بدونها. (2)

ثالثا: مهارات الموارد البشرية (HR skills).

هي مجموعة من المهارات والمعارف، لإنجاز المهام المنظمة، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات، إذا يمكن وصفه بحالة تراكم ضمني لمعرفة أذهان العاملين في المنظمة. (3)

رابعا: قواعد البيانات (Databases).

هي مجموعة من البيانات والبرامج المرتبطة التي تساعدنا للوصول إلى المعلومات، بحيث توفر بيئة متكاملة وسهلة للتعامل مع البيانات. مثل (البنوك، خطوط الجوية، مستشفيات، مصانع).

وهي عبارة عن ملف إلكتروني يتم انشائه، برنامج أعد خصيصا لهذا الغرض يدعى برنامج تسيير قاعدة البيانات، وهذا الأخير يسمح بتسيير قاعدة البيانات من اجل تخزين المعلومات، واسترجاعها، وتحديثها، وترتيبها، وطبعها على الورق، تتكون قاعدة البيانات هي مجموعة من جداول لها علاقات مترابطة فيما بينها، حيث يضم كل جدول قائمة من الحقول مثل (الاسم، عنوان، اللقب). (4)

خامسا: شبكات الاتصال (Networks).

- 1- أحمد سعيد شحات علي، مدرب معتمد من مايكروسوفت تكنولوجيا المعلومات، ج1، ([Ahmed said100000@Yahoo.com](mailto:Ahmed said100000@Yahoo.com))، ص: 06-07.
- 2- حسن الهادي اللذيذ، مبادئ وأساسيات الحاسب الالي والتكنولوجيا المعلومات، بالعراق، مذكرة تخرج، ([hassahadi84@gmail.com](mailto:hassahadi84@gmail.com))، ص: 33.
- 3- يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، دراسة تطبيقية في فندق سدير، مجلة الإدارة والاقتصاد ع85، جامعات المستنصرية كلية الإدارة والاقتصاد، قسم سياسة وإدارة الفنادق، 2010، ص: 329.
- 4- الفقير نظيرة، أهمية قواعد البيانات في تحسين أداء المؤسسة الشباب مجلة المربي، ع19، المعهد الوطني للتكوين العالي للإطارات الشباب، 2016، ص: 09.
- 5- يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مرجع سابق، ص: 330.

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، واذ تتألف من مجموعة من المحطات، تتواجد في مواقع مختلفة مرتبطة مع بعضها والوسائط، تتيح للمستخدم إجراء عملية الإرسال والتلقي، ويجب أن تقرر شركات نوع الشبكات (الأنترنت، الإكسترنات والأترنيت) المناسبة لعملها مع ضرورة تطوير المهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار (1)

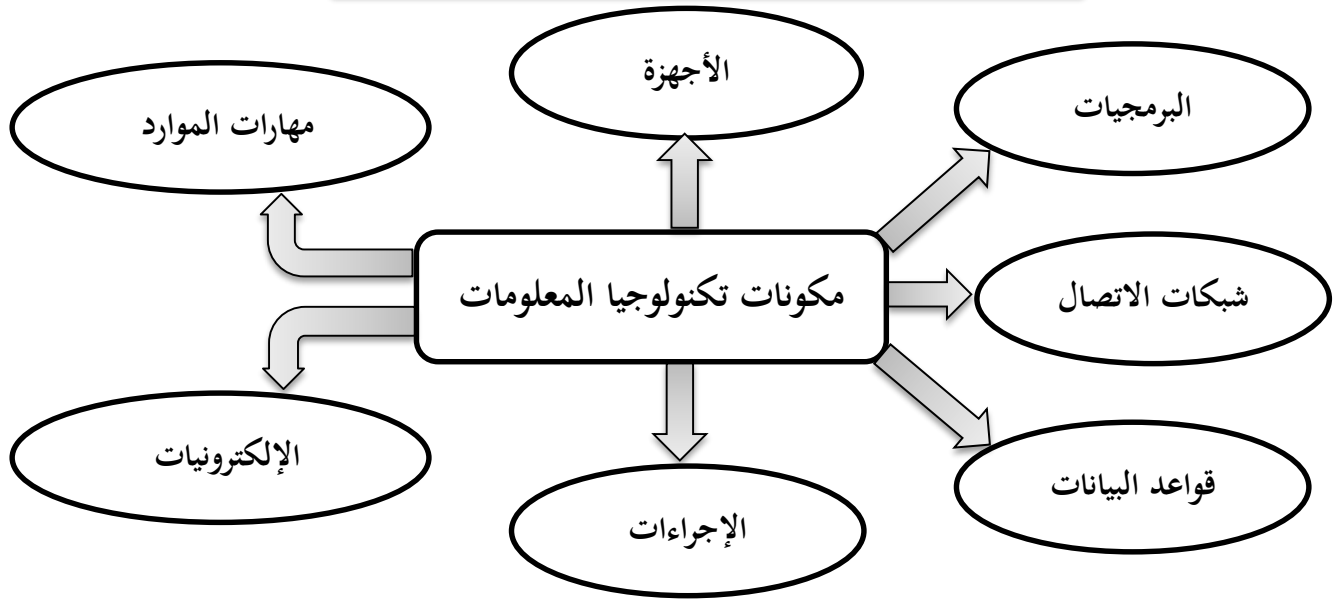
سادسا: الإجراءات (procédures).

هي التوجيهات التشغيلية للأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، ومن أمثلة، التوجيهات الخاصة يمكن ملئ الاستمارات أو استخدام الحزمة برمجيات معينة (2)

سابعا: الإلكترونيات المستهلك (consumer électroniques)

هي كل الأجهزة الإلكترونية التي تستخدم لتلبية رغبات وطلبات الناس والتي تشمل التليفونات مسجلات الديسك، وأجهزة الصوت، والمحمول... إلخ (3)، ويمكن إبرازها في الشكل التالي:

شكل 02: يمثل أهم مكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.



المصدر الشكل 02: من إعداد الطالبة بالاعتماد على كتاب تكنولوجيا نظم المعلومات حيدر شاكر البرنزي

تعتبر قاعدة البيانات نظاما لحفظ البيانات على أحد وسائط، التخزين الحديثة بالحاسبات الإلكترونية، التي تستخدم أحدث الأساليب المتطورة لتكنولوجيا التخزين، كم هائل من البيانات، وهذا النظام يسمح بإضافة وتعديل وتحديث البيانات،

2- عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة حالة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية، 2010، ص 55.

3- حيدر شاكر البرنزي ومحمود حسن جمعة، تكنولوجيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور [إداري، تكنولوجي]، 2013، ص 22.

كما لزم الأمر ذلك بسرعة، ودقة متناهية، بحيث تفي بمتطلبات المستخدم الفعالة، وهذه البيانات إما تكون داخلية للمنظمة أو خارجية، تعبر عن العلاقة المنظمة مع البيئة الخارجية. (1)

**المطلب الرابع:** مزايا وفوائد تكنولوجيا المعلومات.

**أولاً:** مزايا تكنولوجيا المعلومات.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات مكن من تحسين جوانب كثيرة في حياة الأمم والشعوب، حيث فتحت آفاق جديدة للإنسان المعاصر، في مختلف مجالات العمل، فمن التجارة الإلكترونية إلى التعليم عن بعد إلى العلاج والعمل عن بعد وبه يتم تحقيق العديد من مزايا متمثل في:

1. زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيا المعلومات عن زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة، في إشباع رغبات وحاجات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. تخفيض التكاليف: إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها تكنولوجيا المعلومات في عدة مجالات أهمها، تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام حاسبات آلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما نستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب. (2)

3. الحصول على مزايا تنافسية: من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فاعلية.

4. تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسن مستوى جودة المخرجات، والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، ومن أمثلة ذلك ما يعرف " التبادل الإلكتروني للبيانات، حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونياً.

بالإضافة إلى مما سبق، هناك مزايا أخرى الاستخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال منها:

5. زيادة القدرة على الخلق والابتكار.

6. مواجهة التهديدات الخارجية.

7. توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

1- أحمد ضيف، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير، دراسة ميدانية بمكتبة ترافل الجزائر، مجلة المؤشر لدراسات الاقتصادية، مج 01، ع 04، نوفمبر 2017، ص: 122.

2- بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة تخرج دكتوراه، علوم التسيير. قسنطينة كلية علوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة 2، ص: 135.

8. دعم وتحسين عملية اتخاذ القرارات.

9. تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.

10. تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنظمة.

إن تشييد بنى التحتية التكنولوجية في إطار الاقتصاد الرقمي يكون أساسا بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات. (1)

ثانيا: فوائد تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من فوائد كبيرة نذكر منها:

- 1- تنمية وتطوير مهارات المديرين والعاملين على حد سواء.
- 2- تخفيض حجم العمالة في المنظمة سواء في الجهاز الإداري أو في غيره.
- 3- تخفيض التكاليف بسبب اتمته العمل.
- 4- توسيع وتنشيط الشبكات والاتصالات، فضلا عن ابتكار طرائق جيدة لها.
- 5- تسهيل عملية صنع القرارات الجماعية وتسمح بدرجة أكبر من تفويض وتمكن العاملين.
- 6- الحركة والمرونة العالية والسرعة في التطوير.
- 7- تخفيف أعباء الإدارة في المؤسسة.
- 8- تقليل عمليات الفساد وهدر الأموال.
- 9- تحقيق رضا الزبون والجهات الأخرى، يعكس مكانة المنظمة في المجتمع.
- 10- خلق وتطوير المنتجات (السلعة، أو الخدمة) عن طريق تطوير طرق جديدة للتسويق.
- 11- التكيف والتأقلم مع المتغيرات المحيطة بسبب سرعة التعلم فيها.
- 12- إبراز أنواع إدارات جديدة في المنظمة بسبب الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات. (2)

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والمحاور المتعلقة بها.

في هذا المبحث سوف نسلط الضوء على المحاور المتعلقة بالتكنولوجيا المعلومات، حيث سنتطرق أولا إلى أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات ثم، واستعمالاتها بعدها في المطلب الثاني نتطرق إلى أسباب التسارع في التوجه نحو استخدام تكنولوجيا

1- ساهل أمينة ومحمد بوسته، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها دراسات اقتصادية، مجلة فصلية دولية محكمة، مع16، ع01، جامعة بومرداس الجزائر، 2022، ص: 176-177.

2- حيدر شاكر البرنزي، محمود حسن جمعة: تكنولوجيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور [إداري، تكنولوجي]، مرجع سابق، ص: 318.



المعلومات وأهم متطلبات تطبيقها، وفي المطلب الثالث ستتناول آثار استخدام والمعوقات التي تقف في وجه تطبيقها واخيرا نتطرق إلى التحديات إدارة تكنولوجيا المعلومات.

**المطلب الأول:** استعمالات تكنولوجيا المعلومات.

تستعمل المؤسسة تكنولوجيا المعلومات بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها، تقدم للفرد سواء كان داخلها أو خارجها صورة المؤسسة، حيث لتكنولوجيا المعلومات عدة استعمالات منها الداخلية والخارجية نوجزها في التالي:

**أولاً: الاستعمال الداخلي.**

1. تستعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعريف بالمؤسسة ونشاطها وهيكلها التنظيمي وأهدافها معلومات عن الهيكل أو المنتج.... إلخ
2. وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل المعلومات، الشخصية، الوظيفية، الترقيات.... إلخ.
3. ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة، ومهما تباعدت أجزائها وفروعها جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى من خلال الشبكة الداخلية.
4. الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي للحضور) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وكذا سرعة الوصول إليها.
5. تتيح للموظفين للوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة مثل (طلب عطل).
6. تحديد الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
7. وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتفادي التكرار الشرح عدة مرات.
8. الحصول على معلومات تخص المنتجات المنافسة ومميزاتها، حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
9. الانتقال السهل والسريع داخل المؤسسة.
10. النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير تكاليف بريدية والوقت المستهلك في ذلك. (1)

**ثانياً: الاستعمال الخارجي:**

ومن أهم الاستعمالات الخارجية للتكنولوجيا للمعلومات للمؤسسة نذكر ما يلي:

1. نشر الإعلانات والإشهاريات الخاصة بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت، حيث تجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن.
2. السماح للعملاء بالشراء عبر الانترنت تحقيق التجارة الإلكترونية.

---

1- إبراهيم بختي، محاضرات مقياس تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الجزائر قسم علوم الاقتصاد كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعه ورقلة، 2005، ص: 48.



3. سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني.
4. الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
5. الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار الموظفين عند الحاجة.
6. اختبار السوق المنتجات لمعرفة مدى رضا المستهلكين عنها حتى يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من الناحية الإنتاجية التسويقية.
7. إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال عروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتجات أو الموارد الأولية، السعر... إلخ
8. متابعه مدى تطور المؤسسة مقارنة مع مؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، أو قطاعات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات<sup>(1)</sup>.

**المطلب الثاني:** أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات.  
أولاً: الدوافع.

هناك مجموعة من الدوافع وراء التسارع في التوجه نحو التكنولوجيا المعلومات في المنظمات سواء الإنتاجية أو الخدمية، يمكن تخليصها فيما يلي:

1. ظهور الاقتصاديات: أساسها المعلومات والمعرفة متمثلة في زيادة إنتاجية عمال المصانع وتوفير الخدمات (تقليل كلفة الانتاج والخدمات).
2. تحسين الخدمات: ذلك من خلال استحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة أبرزها خدمات المعارف، المواصلات والاتصالات وغيرها.
3. ظهور التحولات في مشاريع الأعمال: لم تعد تقتصر المؤسسات في أعمالها على الحدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية، فظهرت تكنولوجيا المعلومات مكانها بالقيام الأعمال خارج حدود المؤسسة وبنفس الكفاءة تقريبا.
4. ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: ذلك من خلال إعادة تصميم منظمي أساسي وتأمين المؤسسة ظروف مناسبة لإنجاز عملها من خلال الشبكات.
5. السيطرة على التعقيد: أن تكنولوجيا المعلومات أفضل سلاح تشهده المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد التي بات يعترها، حيث الدرجات المؤسسات كونها عامل مساعد وفعال في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.<sup>(1)</sup>

1- إبراهيم بختي، محاضرات مقياس تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائر، مرجع سابق، ص: 49.

بالإضافة إلى هذه الدوافع توجد عوامل كانت سببا مهما في توسيع دائرة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أهمها:

1. تزايد عقود المعرفة والمعلومات في المجتمعات الحديثة (عصر تكنولوجيا المعلومات).
2. تزايد سلطات العاملين في الإدارات الحديثة (المديرين).
3. تنميه وظهور شبكات الاتصال المعالجة الدقيقة للبيانات
4. ظهور أنظمة معلومات جديدة مبنية على استخدام أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال الحديثة المتقدمة.
5. دور المعلومات في صنع ميزة تنافسية لإدارة المنظمات التي يسعى إليها الجميع.
6. الطلب الكبير على المعلومات الذي حولها إلى مورد استراتيجي. (2)

استنتج من خلال النقاط المذكورة أعلاه إلى أن أسباب الشائعة التي تؤدي إلى تسارع في اقتناء تكنولوجيا المعلومات وتبنيها تتمثل في عدة عوامل أهمها زيادة حجم الإنتاج في المصانع والمكاتب، فيتطلب منها تبني تكنولوجيا حديثة من أجل تسهيل عملية الإنتاج والمساعدة على تقليص الوقت في الإنتاج، وكذا الجهد البدني والفكري، ومحاورة ظاهرة التغيب عن العمل أيضا، ومن بين الأسباب انخفاض أسعار الحاسوب أي أسعارها لم تكن متاحة للجميع وسبب انخفاضها أصبح ضرورة اقتنائها واستغلالها نظرا لفوائدها كثيرة، حيث سهلت تكنولوجيا المعلومات التعامل مع أنظمة المعلومات بمختلف أنواعها خاصة بالموارد البشرية، التسويق، إدارة المشاريع... إلخ، كما أن زيادة حدة التنافس يحتم على كل منظمة وكل دولة للاحتفاظ بحصتها السوقية.

**المطلب الثالث: متطلبات تطبيق (استخدام) تكنولوجيا المعلومات.**

يؤكد الباحثون على وجود عدد من المتطلبات المختلفة عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من أجل تحقيق

نجاح المنظمة، ومن بين هذه المتطلبات هي:

**أولا: متطلبات الفنية وتشمل:**

1. تحسين البنية التحتية من اتصالات ومواصلات وغيرها.
2. تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءات.
3. توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار.
4. بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محليا إقليميا ودوليا.

1- عبد الحكيم عمارية ورشيدة سبتي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03، ع 35، ص: 972-973.

2- حيدر شاكر البرنزي ومحمود حسن جمعة، تكنولوجيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور [إداري، تكنولوجياي]، مرجع سابق ص: 318.



ثانيا: المتطلبات الاقتصادية وتشمل:

1. تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تقنية المعلومات.
2. دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها.
3. تشجيع الاستثمار في مجال تقنية المعلومات. (1)

ثالثا: المتطلبات الاجتماعية وتشمل:

1. خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين المجموعات العمل المختلفة.
2. تبني آليات التشجيع الأفراد على تقبل التغيير الفني.
3. العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية وما يتلاءم مع الثقافة المعلوماتية.

رابعا: المتطلبات الإدارية وتشمل:

1. تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير.
2. اعتماد الهياكل اللامركزية المرنة.
3. إنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة وتطوير مستلزمات تقانة المعلومات.
4. إعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المنظمة. (2)

خامسا: متطلبات أخرى وتشمل:

1. إصدار قوانين وتشريعات تنظم عملية التبادل عبر قنوات تقانة المعلومات وتحمي مصالح الأطراف.
  2. توفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات.
  3. توفير مبادئ حماية حقوق الملكية والفكرية واحترام الخصوصية. (3)
- المطلب الرابع:** معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات.

هناك العديد من المعوقات التي ترافق استخدام تكنولوجيا المعلومات وتتمثل فيما يلي:

**أولا:** معوقات الفنية: وتختصر فيما يلي:

1. هناك من يرى أن المعوقات تكمن في قلة الأشخاص المؤهلين في نظم المعلومات، وغياب التدريب في هذا المجال وأيضا المستوى المتدني لبعض الإطارات الفنية مثل خريجي الجامعات، وقد أثار آخرون أن المعوقات الفنية مرتبطة بالناحية الأمنية بسببها راجع إلى الأخطاء البشرية الإرادية الحاصلة أثناء عملية إدخال المعلومات أو البيانات. (1)

1- حيدر شاكر البرنزي، محمود حسن جمعة: تكنولوجيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور [إداري، تكنولوجي]، مرجع سابق، ص: 40.

2- حيدر شاكر البرنزي، محمود حسن جمعة: نفس المرجع السابق، ص: 41.

3- بن عبد العزيز سفيان وصديق كركيا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الوظيفي في المؤسسات الاتصالات الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة الجزائر بالعين الصفراء (ولاية النعامة) مجلة المنهل الاقتصادي، ع01، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الوادي. الجزائر، د ت، ص: 13.

2. صعوبة إدخال واسترجاع الإلكتروني بسهولة كالأشكال والرسومات وغيرها، علما أن الكثير من المعلومات محفوظة في مراكز المعلومات والتوثيق، مع عدم تواجد مقاييس ومعايير التي تتقن عملية تحويل المعلومات وتخزينها ونقلها إلكترونيا، التي تحد من انتشار هذه التكنولوجيا المعلومات. (2)

ثانيا: معوقات الثقافية: تعتبر الثقافة التنظيمية على أنها المعتقدات والقيم والمعاني المشتركة، التي يكتسبها ويتميز بها موظفي التنظيم

والتي تحدد طريقة التصرف الأفراد أو العاملين، ومن بين المعوقات الثقافية التي تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات نجد أن عدم

اكتساب العامل اللغة المطلوبة. (3)

وأيضا تعتبر الثقافة التنظيمية التي تؤثر على استخدام تكنولوجيا المعلومات على أنها ثقافة ابتكار تكنولوجي المتمثل في البحث المستمر عن التكنولوجيا جديدة، من أجل تحسين عمليات الشركة. (4)

ثالثا: المعوقات الأمنية:

1. تكمن في الصعوبة التي تتعلق بالسيطرة على الأمن، والسرية المعلومات ومن بين القضايا الأمنية المعروفة، هي استخدام معلومات شخصية ما دون م معرفته (سرقة الهوية الشخصية).

2. توجد عوامل أخرى مرتبطة بالناحية الأمنية قد تستخدم لأغراض مختلفة مثل: الفيروسات دخول الغير المخول والمتوقع ما يعرف بمصطلح القرصنة. (5)

إضافة إلى المعوقات الموجودة نجد ندرة التأهيل وتنمية العمالة الموظفين من خلال الجهود والتدريب لتوعية الموظفين، على كافة مستوياتهم وحرص على تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الخامس: تحديات وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.

أولا: تحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات.

على رغم من المميزات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات سواء للأفراد أو المنظمات فهذا لا يعني أن للتكنولوجيا قدرات خارقة لحل جميع المشكلات، حيث تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات بعض التحديات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- فالح الحوري، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات، دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية-اللاذقية، مجلة العلوم التطبيقية، الخاصة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، سوريا، (2007)، ص: 30.
- 2- محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، ط 01، القاهرة، مصر، 1989 ص: 45-46.
- 3- فالح الحوري، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات، مرجع سابق، ص: 31.
- 4- الشيخ سالم وآخرون، المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الاردنية، مجلة الاردنية في إدارة الاعمال، مج01، ع01، 2005 ص: 19-18.
- 5- فالح الحوري، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات، مرجع سابق، ص: 31.

1. تحديات عمارة المعلومات: تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة المعلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها، فخلق نظام جديد للمعلومات المنظمة هو أبعد من تركيب أجهزة حاسبات، فالنظام يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، والتدريب الأفراد يمكنهم تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة، وتوزيع محطات العمل على الأقسام أو الوحدات، وبناء شبكة الاتصال بين تلك المحطات والأقسام وكيفية التنسيق بينهم.
2. تحديات العولمة: أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلف عند تصميم نظم المعلومات.
3. التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات. (1)
- فمن خلال هذه التحديات أرى أن التطور التقني أسرع من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور.
4. الحمل المعلومات الزائد: إذا كانت عملية اتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول إليها بسهولة فهي بالمقابل سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الاستيعابية لمتخذ القرار إلى ما يعرف بالحمل المعلوماتي، ويتمثل في شعور متخذين القرار بالغرق في طوفان المعلومات المتاحة لديهم.
5. المقاومة التنظيمية: يتمثل هذا التحدي في مقاومة الأفراد العاملين، لأي استحداث في نظم المعلومات، أو تطوير أي نظام قائم فهم يقومون أي يكتشفون منه التهديد لمراكزهم التنظيمية، أو تعديل في مهامهم الوظيفية، أو تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم.
6. تسارع التغيرات كما ونوعا في البيئة الأعمال: أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة، في التغيير ينعكس على العوامل البيئة الخارجية (الاجتماعية، السياسية الاقتصادية، التكنولوجية) ويمكن اعتبار التطورات التكنولوجية المعلومات (الحاسوب، والاتصالات) أحد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الاستجابة لها من خلال اعتبارها أحد العناصر المهمة في الصياغة الاستراتيجية العامة المنظمة، والتي تحاول من خلالها تحقيق ميزة تنافسية. (2)
7. تحدي المسؤولية والمراقبة: أي كيف للمؤسسات الاقتصادية ضمان استعمال هذه التكنولوجيا بصورة مسؤولة مع الحفاظ على مبادئ والقيم الاجتماعية والأخلاقية، المهنية. الفكرية... إلخ
8. تحدي الاستراتيجي: أي ماهي الأقسام والنشاطات الأساسية داخل المؤسسة التي تحتاج إلى استعمال واستغلال الفعال لتكنولوجيا المعلومات.

1- قريرة ضاوية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بالمقر الإداري لولاية بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020، ص: 19.

2- قريرة ضاوية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، مرجع سابق، ص: 19-20.



9. تحدي مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: وضع بنية تحتية قوية ومرونة لهذه التكنولوجيا الكفيلة بتحقيق أهداف

الاستراتيجية للمؤسسة، رغم التغيرات والتطورات الاقتصادية والتكنولوجية. (1)

ثانيا: آثار (تطبيق) استخدام تكنولوجيا المعلومات.

أ- الآثار الايجابية:

1. الخدمات المقدمة من طرف شبكة الأنترنت في: التعليم، الطب، التجارة، والاتصالات إلى آخره، لقد زادت من شعور الفرد بالحرية ونزعت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.

2. توفر تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية ومهمة كما توفر المعلومات مجالات الحياة كالسفر والسياحة، ولها فضلا عن منتديات النقاش والحوار الإلكتروني التي تساهم في الارتفاع والتفاعل والتواصل بين البشر.

3. تساعد الانترنت الحكومات والتنظيمات التابعة لها، كما أيضا تساعد القوى المعارضة في التواصل والتنظيم نفسها.

4. تساهم في ترويج وبيع مختلف أنواع الكتب وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي حضرها بعض الحكومات.

5. تؤدي دورا هاما في نشر المعلومات وتنوير والتواصل بين الشعوب.

6. أثر ثورة المعلومات عن النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية لها فتح لها آفاق جديدة في إتاحة السلع والخدمات للجمهور من حيث تطبيق التجارة الالكترونية.

7. سهم في المجال العلمي من خلال تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتح آفاق جديدة أمام البحث العلمي في مختلف المجالات.

ب- الآثار السلبية:

1. استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل أو خارج دولة واحدة.

2. تأثير شبكة الانترنت على الأطفال والكبار، من خلال الجلوس لساعات طويلة أمام الشبكات والانتقال من واقع إلى آخر، بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه.

3. خرق حرمة الأشخاص عن طريق الدخول إلى ملفاتهم الخاصة، ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم.

4. شجعت على ظهور ما يعرف بالنشاطات السلبية الهدامة مثل تجارة الممنوعات وتجارة بالجنس الأطفال.

5. تشكل نوع سلاح جديد من الحروب المعلوماتية (الجرائم المعلوماتية).

6. تفشي ظاهرة السرقة الجاهرة مما سهل عمل النسخ والتقليد.

7. تأثيرها على صحة الإنسان كمرض الأعصاب والسرطان الناتجة عن الموجات الكهرومغناطيسية. (1)

1- عزري أمين، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في آبار بحاسي مسعود، ورقة. الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية مج03، ع08، ص: 270-271.



### خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة من الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات بالإضافة إلى البرمجيات التي تساهم في إدارة البيانات، حيث أحدثت تكنولوجيا المعلومات طفرة نوعية على جميع الأصعدة خصوصا بالنسبة للمنظمات الانتاجية الخدمية منها، لها أهمية كبيرة وأصبح ضروري الحصول عليها وتبنيها بسبب الفوائد العديدة بالنسبة للمنظمة والفرد.

حيث تناولنا في هذا الفصل ماهية تكنولوجيا المعلومات وأهميتها وذكر خصائصها ووظائفها، والمكونات التي تتشكل منها، بالإضافة إلى المزايا التي تحققها نتيجة لاستخدامها بزيادة المبيعات وإشباع حاجات ورغبات المستهلكين، الحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم تطبيقات مبتكرة التي تسمح للمنظمة بالمنافسة بصورة أكثر فعالية، أيضا تحسين جودة المنتجات والخدمات، كما تطرقنا إلى أهم الاستعمالات الداخلية والخارجية لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمة، كذلك الدوافع التي تدفع بالمنظمات إلى التسارع وتبنيها والتسارع لاقتنائها له متطلبات يجب تحقيقها وكذلك قمنا بتوضيح أهم المعوقات التي تقف في وجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأيضا أهم التحديات التي تواجهها، وفي الأخير تطرقنا للآثار الإيجابية والسلبية الناجمة عن استغلال تكنولوجيا المعلومات. ومن خلال ذلك نستنتج ضرورة ملحة لتبني تكنولوجيا المعلومات واستخدامها.

1- بن سعد جمال ورفيق محمد خليفة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مج08، ج01، ع01 مجلة مجاميع المعرفة، تندوف، 2022، ص 299.

## الفصل الثاني: أداء المورد البشري في المنظمة.

**المبحث الأول:** مفاهيم أساسية حول أداء الموارد البشرية.

المطلب الأول: تعريف أداء المورد البشري وأهميته.

المطلب الثاني: أنواع أداء المورد البشري.

المطلب الثالث: عناصر ومحددات أداء المورد البشري.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على أداء المورد البشري.

**المبحث الثاني:** تقييم أداء المورد البشري.

المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء المورد البشري وأهميته.

المطلب الثاني: خطوات عملية تقييم أداء المورد البشري.

المطلب الثالث: الطرق والأطراف المسؤولة عن تقييم أداء المورد البشري.

**المبحث الثالث:** أساليب تحسين الأداء.

المطلب الأول: التدريب.

المطلب الثاني: أنظمة حوافز الموارد البشرية في المنظمة.

خلاصة الفصل



تمهيد:

إن موضوع الأداء البشري من المواضيع الهامة التي أثارت اهتمام العديد من المفكرين أمثال \*تايلور\* الذي اهتم بدراسة حركات العامل خلال أدائه للعمل والوقت المستغرق، وذلك من أجل الوصول إلى نتيجة نهائية، حيث أصبح ينظر إلى العامل على أنه المورد هام ورأس مال المنظمة تبني عليه جميع الأنشطة، حيث من دون المورد البشري المفكر والمبدع لن تستطيع المنظمة تحقيق كافة أهدافها، مما يساعدها على الارتقاء بمستوى أداء عالي لمنافسة المنظمات الأخرى، وأصبح لزاما على المنظمات متابعة وتقييم الدائم لأداء مواردها البشرية لتمكن من معرفة مستوياتهم والتميز بين العمل الفعال وغير الفعال، وتحديد مختلف الانحرافات الحاصلة ومعرفة الأطراف المتسببة فيها، وتصحيحها بغية تجنب تفاقمها وإحداث خسائر المنظمة، ولتحقيق المنظمة أهدافها يجب على المورد البشري أن يقوم بأداء أعماله بكل أريحية حسب الشروط المطلوبة وفي الأخير أصبح من الضروري تواجد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات لأنه لها دور كبير وفعال في مساعدة المورد البشري من خلال تأثير عليه وتحسين أدائه من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، لذا في هذا الفصل أسلط الضوء على أداء المورد البشري وعملية تقييمه والأساليب المستخدمة في تحسين الأداء في المنظمة.

المبحث الأول: المفاهيم الأساسية حول أداء الموارد البشرية.

إن مواضيع الأداء البشري حظيت باهتمام كبير وواسع من طرف الباحثين والمفكرين، نظرا لأهمية الواسعة بالنسبة للفرد والمنظمة، باعتباره المحصل النهائي لجميع الأنشطة، وفي هذا المبحث أهتم بدراسة الأداء وأداء المورد البشري من مختلف جوانبه، ويتم التعرف إلى العناصر الأساسية في مفهوم الأداء والأداء المورد البشري؛ أي عُرفت عدة مفاهيم لتوضح معناه ثم أهميته وبعدها أنواعه ثم التطرق إلى عناصره ومحدداته وأخيرا العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الموارد البشرية وأهميته.

أولا: تعريف أداء المورد البشري.

قبل التعريف بمفهوم الأداء الموارد البشرية لابد لنا من توضيح معنى اللغوي والاصطلاحي لكلمة الأداء.

أ- المعنى اللغوي: يعتبر مفهوم الأداء معقدا فلا يوجد تعريف محدد له رغم اختلاف العلماء في مفهوم الأداء إلا أن جذور الكلمة الأداء الإنجليزية performance، تعود إلى الكلمة اللاتينية performerai ومعناها؛ إعطاء كلية شيء ما. أما كلمة performance فتعني إنجاز العمل أو كيفية أو التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.<sup>(1)</sup>

ب- المعنى الاصطلاحي: الأداء هو مجهود الذي يبذله كل عامل في المؤسسة ويشير أيضا على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة الوظيفية للفرد ويعكس كيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة فهو كذلك سلوك الذي يسهر فيه الفرد في تعبير عن الإسهامات في تحقيق أهداف المؤسسة<sup>(2)</sup>، كما يُعرّف أيضا، هو إتمام الموظف للمهام التي تم تحديدها له.<sup>(3)</sup>

أمّا عن الأداء المورد البشري فيفهم على أنه: القيام بأعباء وظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من طرف المورد البشري المدرب، ويمكن معرفة المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة رأي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه، وأثناء علاقة عادلة بينهما، أما من الناحية السلوكية التنظيمية هو الأكبر الصافي للمجهود البشري.<sup>(4)</sup> وعُرف أيضا: أنّ الأداء المورد البشري جزء لا يتجزأ من أداء المؤسسة فهو في حقيقة الأمر لا يعبر عنه لوحده دون إدراج أداء الموارد أخرى، ما دامت تحقق المؤسسة أهدافها من خلال التفاعل مختلف مواردها، وفي عبارته أخرى يستخدم للتعبير عن مستويات الكفاءة والفعالية.

1- بن عبد الله أسماء، استثمار تكنولوجيه المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية ...، مجله وحده البحث في تنمية الإدارة موارد البشرية، مج08، ع02، الجزائر2017، ص: 181.

2- بن لحسن الهواري وبلقايد إبراهيم، أثر الحوافز على أداء العاملين دراسة ميدانية للمؤسسة للدهن وحدة وهران الجزائر، مجله الاقتصاد والتنمية البشرية، مج10، ع03، 2019، ص: 586.

3- لعلى بوكيمش، المشكلات التي تواجه عملية التقويم الأداء للأفراد وطرق معالجتها، مجله الحقيقة، ع11، جامعه ادرا/ الجزائر، 2008، ص: 80.

4- بن سعد جمال وريق محمد خليفة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية -دراسة حاله مؤسسه الاتصالات الجزائر، مج08، ع01، 2022، ص: 300.



● الكفاءة: يقصد بها مدى تحقيق الأهداف، فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة.

الكفاءة = نتائج المحققة مخرجات / المدخلات.

● الفعالية القدرة على تدني مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة التي تقاس بعلاقته النتائج وعوامله أو نتائج المورد المستخدمة.

الفعالية = نتيجة المحققة / الاهداف المتوقعة.

● الإنتاجية يرى منهم أنها تساوي مع مفهوم الأداء الشامل.

الإنتاجية = الكفاءة / الفعالية. (1)

ثانيا: أهمية أداء المورد البشري.

يعد الأداء الفرد على مختلف مستويات والتنظيمات من جهة، وأوضح ذلك في النقاط التالية.

أ- أهمية الأداء بالنسبة للعاملين:

1. يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك المستقبل.
2. يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه في العمل نظرا لما يتقاضاه من أجور ومرتببات مقابل هذا الأداء.
3. يرتبط الأداء من وجهه نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له، وهي الحاجة إلى الاستقرار في العمل وتحقيق ذاته.
4. اهتمام الفرد بأدائه والعمل على رفعه وتنمية مكانته من تحقيق أهدافه المرتبطة به، وتمثل في الأهداف الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

ب- أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة:

1. يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة. التي يديرها أو يرأسها.
2. يهتم جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة اهتماما كبيرا بأداء العاملين. لأن ذلك ينعكس على قدرات الفرد ودفاعيته فحسب، وإنما أيضا انعكاس هذه التنظيمات ودرجة فعاليتها أيضا. (2)

المطلب الثاني: أنواع أداء المورد البشري.

تعددت أنواع الأداء البشري بحسب الدراسات في هذا المجال، إلا أنه يمكننا التطرق إلى أهم التصنيفات وهي كالتالي:

1. أداء المهمة: يعبر عن النشاطات والسلوكيات التي تشير إلى مدى التزام الفرد بمهامه المرتبطة بوظيفته، ويقاس عادة بكمية الأداء، الإتقان، والوقت المحدد للإنجاز.

1- عبد المالك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم والتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، ع01، بسكرة، ص: 87.

2- علي يونس ميا وآخرون، قياس أثر التدريب في أداء العاملين-دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظة البريمي في سلطنة عمان " مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية مج31، ع01، 2009، ص: 143.



2. الأداء السياقي (التطوعي): يشير إلى المقدار الأداء السياقي الذي يساهم به الفرد وبشكل غير مباشر في زيادة الفاعلية التنظيمية.

3. الأداء السلبي: يتعلق بسلوكيات التي ينتج عنها اختلال الوظيفي اثناء قيام الفرد لوظيفته وتتمثل مظاهره: (التغيب، عدم الاتقان، انخفاض الإنتاجية).

4. الأداء المتكيف: يشير إلى السلوك الذي يعبر عن إمكانية الفرد على تغيير أنماط سلوكه في البيئة المتغيرة. (1)

**المطلب الثالث:** محددات وعناصر أداء المورد البشري.

**أولاً:** محددات أداء المورد البشري.

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد المستوى والتفاعل فيما بينها، وفي هذا الصدد يميز " بلوم سعيد" محددات الأداء المورد فيما يلي:

أ- الجهد: يمثل الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، والجهد يختلف من مهنة إلى أخرى، حيث يكون بنسب متباينة إما ضعيفة أو متوسطة أو كبيرة والجهد يكون متعلق بالحالة النفسية للعامل وطبيعة الحوافز التي تمنح مقابل هذا الأداء.

ب- القدرات: هي الخصائص الشخصية لأداء عمل معين، وتكون القدرة مقرونة بالكفاءة والمهارة، حيث تختلف من فرد إلى آخر، وتتغير خلال فترة زمنية معينة، والتدريب والتكوين يلعبان دورا هاما في تحسينها وتقديرها والرفع منها.

ت- إدراك الدور الهام: هو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنها من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، حيث أن دور والمهام يؤدي إلى إتقان ونجاح وتحقيق الغاية والهدف المطلوب، وبذلك يؤدي إلى أداء فعال، يمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية: "محددات الأداء = الجهد + القدرات + إدراك المهام (الدور)"

وفي نفس الصدد تميز أداء الفرد بثلاث عوامل هي:

أ- الرغبة: هي التعبير عن دافعية الفرد تتألف من اتجاهات وحاجات، التي يسعى الى إشباعها والمواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل، ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.

ب- القدرة: مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء، وتتألف بدورها من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل أو المهارة التي تمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومة في أداء عمله، أي مدى وضوح الدور.

ت- بيئة العمل: تتمثل في الملامح المادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، تجهيزات والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات مع الرؤساء، والزملاء المرؤوسين، ويمكن صياغتها في المعادلات التالية:

1- بخاري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في مدرسة الجزائرية - دراسة ميدانية لمتوسطات دائرة غرداية، مجلة آفاق العلوم، مج01، ع08، جوان 2017، ص: 368.



1. الرغبة = الاتجاهات والحاجات الغير المشبعة + مواقف بيئة العمل.
2. القدرة = المعرفة + المهارة + وضوح الدور.
3. الأداء = الرغبة + القدرة + بيئة العمل.
4. ومن خلال ذلك نستنتج أن محددات الأداء هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها. (1)

ثانيا: عناصر أداء المورد البشري.

هناك من يرى عناصر الأداء البشري تتمثل في:

- أ- الجودة في الأداء: وتتمثل في الدقة والإتقان في إنجاز المهام الموكلة وحسن إصدار القرارات المرتبطة بالوظيفة.
- ب- الفاعلية في الأداء: مؤشرها يظهر في مدى تحقيق الفرد بالأهداف المرتبطة بوظيفته، ذلك من خلال الالتزام لإنجاز المهام المحددة في الوقت المطلوب.
- ت- الإلمام الوظيفي: يعبر عن مدى تناسب القدرات الفرد مع المهام الموكلة إليه، أي يكون قادرا على الالتزام بكافة المسؤوليات الوظيفة، كما أيضا يعبر عن مدى إلمامه بالأساليب والتقنيات المرتبطة بالعمل.
- ث- الكفاءة في الأداء: وترتبط باستخدام الأمثل للموارد البشرية وذلك عن طريق استخدام الأساليب المناسبة لتحقيق الهدف. (2)

ويتكون الأداء العاملين من مجموعة من العناصر يمكن ذكرها فيما يلي:

- أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ب- نوعية العمل: تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء.
- ت- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- ث- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

1- فاضل فايزة وسعدون سمية، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الاداء الوظيفي - دراسة ميدانية لمؤسسة الخزف بتافنة، مجلة الروافد، ع01، مغنية الجزائر، 2017 ، ص: 10-11.

2- بوخاري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في مدرسة الجزائرية، مرجع سابق، ص: 369.



ج- كفايات الموظف: ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته وقيمة أي الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به الموظف.

ح- بيئة التنظيم: تتكون من مجموعة العوامل الداخلية والخارجية حيث العامل الداخلي يؤثر على الأداء الفعال تشمل أهداف التنظيم والإجراءات مستخدمة فيه، أما العامل الخارجي تشكل بيئة التنظيم.<sup>(1)</sup>

**المطلب الرابع:** العوامل المؤثرة على أداء المورد البشري.

هناك عدة عوامل بإمكانها التأثير على أداء المورد البشري حيث صنفها Will إلى سبعة عوامل رئيسية على تنمية الأداء منها عاملان متعلقان بالعوامل الداخلية وعوامل أخرى خارجية بالنسبة للمنفذ وقد فصل عددا من العوامل الفرعية تحت حل عامل من عوامل الرئيسة التابعة له.

**أولاً:** العوامل الخارجية التي تؤثر على أداء الفرد وإنتاجية وهي قسمين:

أ- العوامل البيئية /غير ملموسة:

1. العامل الأول: (الحوافز) وهو يشمل التعويضات المادية وغيرها للتغذية الراجعة، السياسات الداعمة، وأن يكون العمل ممتعا وذو هدف محدد.

2. العامل الثاني: (أنظمة المنظمة) ويشمل سياسات وأهداف وإجراءات عمل واضحة وقوانين وتصميم العمل والوظائف، وتوزيع مناسب لأعباء العمل على الأفراد ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

ب- العوامل البيئية /الملموسة:

1. العامل الثالث: الدعم الذهني وهو يشمل المساعدات وأدلة العمل والتوثيق.

2. العامل الرابع: الأدوات وهو يشمل (الحواسيب المستخدمة، البرمجيات، وأجهزة الاتصال، والتفاعل المشترك UCRS، والآلات الحاسبة)

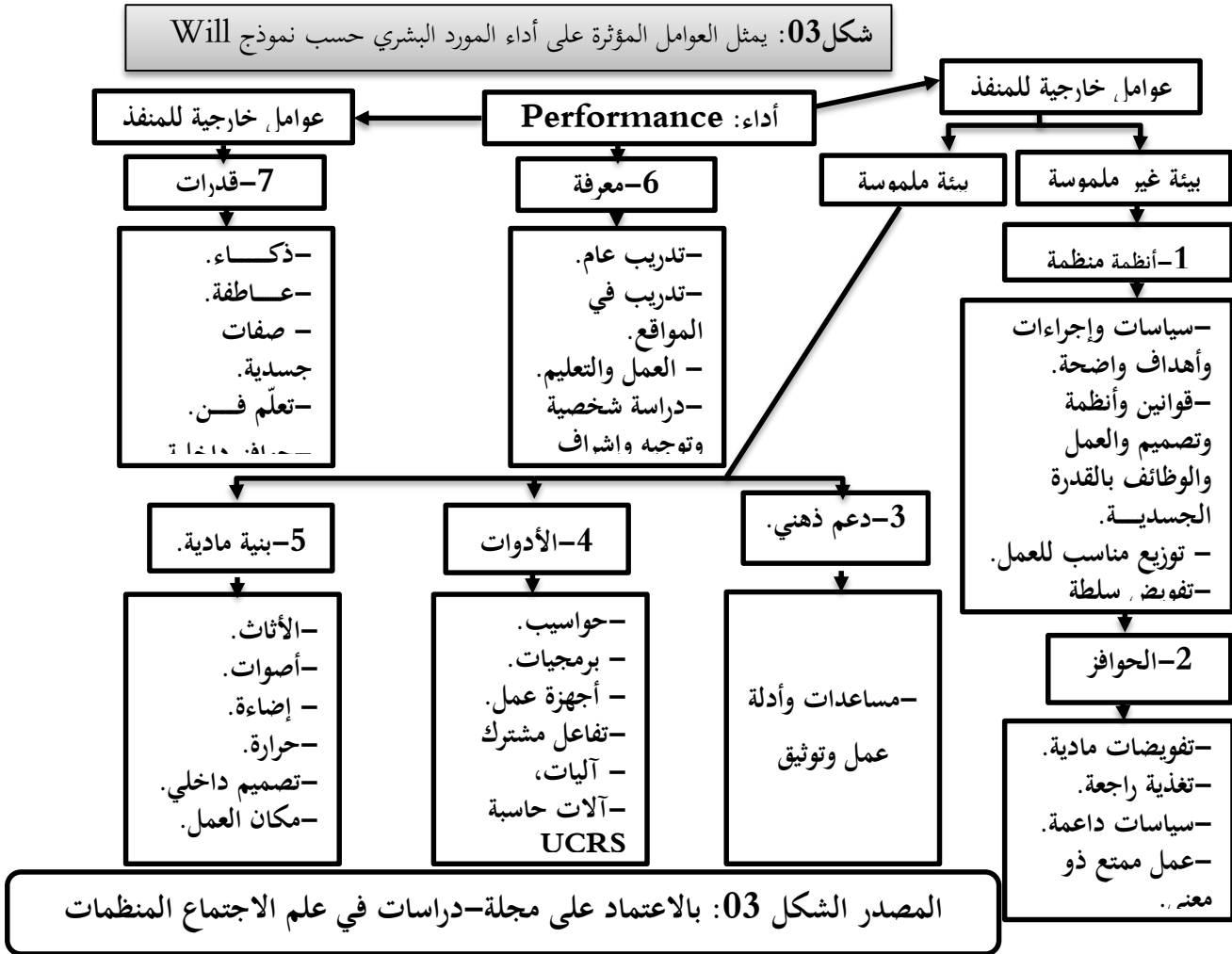
3. العامل الخامس: البيئة المادية وهي تشمل الأصوات المحيطة، والإضاءة، ودرجة الحرارة في موقع التصميم والعمل الداخلي لمكان العمل والأثاث.

ت- العوامل الداخلية: وهي التي تؤثر على أداء الفرد وهي قسمين:

1. العامل السادس: المعرفة والمهارات وهي تشمل (التدريب في موقع العمل والتعليم والدراسات الخاصة والتوجيه والإشراف).

1- سرير الحرتسي حياة، التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية انعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين -دراسة تحليلية الآراء عينة من العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، ع06، ص: 32-33.

2. العامل السابع: القدرات المتأصلة وهي تشمل (الذكاء والقدرات العاطفية والجسدية وعلى تنفيذ العمل والتعليم والذوق الفني والحوافز).<sup>(1)</sup>



ومن بين العوامل التي تؤثر على أداء المورد البشري وكفاءته بالتالي يعكس ذلك على المنظمة نختصر هذه العوامل في

الآتي:

ث- التسبب الإداري: يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة، بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين

الآخرين، وقد ينشأ تسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة المعتمدة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة.<sup>(2)</sup>

المبحث الثاني: تقييم أداء المورد البشري.

1- عتيقة حرارية، أداء العاملين، مجلة دراسات في علم الاجتماع المنظمات، مخبر علم الاجتماع المنظمات، ع05، 2015، ص: 69-71.

2- جهاد أحمد الرزاق لغيرات، العوامل المؤثرة على أداء الوظيفي في المؤسسات العامة، مجلة الكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع46، 2022، ص: 16.

يعد تقييم أداء المورد البشري من الوظائف والأنشطة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية، تضم كل الأنشطة التي يقوم بها المديرين للاحتفاظ وجذب العاملين والتأكيد على أعلى المستويات والمساهمة في إنجاز الأهداف بالمنظومة.

**المطلب الأول:** مفهوم تقييم أداء المورد البشري وأهميته.

**أولاً:** مفهوم تقييم أداء المورد البشري.

**أ- التعريف الأول:** هو تقييم العاملين من خلال أدائهم وظيفتهم والمساهمة في تحقيق أهداف منظماتهم، وذلك بالتعرف على

مستوى الأداء الحالي والمتوقع للعاملين بمختلف الوظائف والمستويات بالمنظمة، يمهد ذلك لتحديد أوجه القوة والضعف

في الأداء الحالي، حتى يمكن من تدعيم أوجه القوة وإزالة أوجه الضعف لتحسين مستويات الأداء مستقبلاً. (1)

**ب- التعريف الثاني:** هي دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة تصرفاتهم وسلوكهم أثناء تأدية العمل وذلك الحكم على

إمكانيات النمو وتقدم للفرد في المستقبل وتحمل مسؤولية أكبر وترقيته للوظيفة أخرى. (2)

**ت- التعريف الثالث:** هو العملية الموضوعية للمؤسسة، التي تقارن الأداء الفعلي للفرد بأداء المستهدف مع تحديد نواحي القوة

والضعف، في الإدارة، وتبين أسبابها ثم التغذية العكسية أو المرتدة لتنمية الفرد. (3)

نستنتج من خلال التعاريف السابقة ما يلي:

1. أن عملية التقييم تساعد على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وبالتالي تخفيف مشكلة المحسوبية

والعلاقات الشخصية.

2. تكون الديمومة أثناء التقييم أي أن عملية التقييم دورية مستمرة دائماً.

3. أن ما يتم تقييمه ليس الفرد بل أداء العاملين، للعمل المكلف به.

4. أخيراً أن عملية التقييم أداء الموارد البشرية. مبنياً على ضوء أهداف محددة مسطرة.

**ثانياً:** أهمية عملية تقييم أداء مورد بشري.

تستهدف العملية إلى ثلاث غايات وهي على مستوى كل من المنظمة، المدير، والفرد والعامل التنفيذي.

**أ- على مستوى المنظمة:**

1. إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يحد احتمال تعدد الشكاوى العاملين نتيجة المنظمة.

2. رفع مستوى أداء العاملين استثمار قدراتهم لما يساعدهم على التقدم والتطور.

1- محمود أحمد عبد الفتاح، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط 01، القاهرة، 2013، ص: 21.

2- عبد ناصر موسى، تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، ع06، بسكرة، 2004، ص: 54.

3- سامي بدبوس وخالد زهمول، إدارة الموارد البشرية رؤيته استراتيجية وتطبيقات عملية، دار الكتب الوطنية، 2020، ص: 27.



3. تقييم برامج وسياسات وإدارة موارد البشرية، كون نتائج العملية تمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على الدقة هذه السياسات.

4. مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معياري دقيقة.

ب- على مستوى المديرين:

1. دفع المديرين والمشرفين الى تنمية مهاراتهم إمكانياتهم وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

2. دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم ومعرفة المشاكل والصعوبات الموجهة لهم.

ج- على مستوى العاملين:

1. تجعل العامل يشعر بمسؤولية أكثر وشعوره بالعدالة وأن جميع جهوده المبذولة تؤخذ بالحسبان من قبل المؤسسة.

2. تدفع العامل إلى العمل باجتهاد وجدية إخلاص ليرتقب فوزه باحترام وتقدير رؤساءه معنوياً ومادياً. (1)

المطلب الثاني: خطوات عملية تقييم أداء المورد البشري.

تتكون عملية تقييم أداء العاملين الى ستة خطوات متصلة ببعضها هي:

1. تحديد معايير الأداء: أي الاتفاق بين الرئيس والمرؤوس على العمل الذي سيتم إنجازه وكيف سيتم تقييمه وبالتالي، فإن معيار الأداء هو بيان مختصر يصف نتيجة نهائية التي يتوقع أن يحققها العامل الذي يؤدي عمله المطلوب.

2. نقل توقعات الأداء العاملين: والمقصود بهذه الخطوة الاتصال الافراد العاملين وتوضيح المسؤوليات والأهداف الرئيسية للأعمال التي يقومون بها، مع شرح أهمية عناصر الأداء وهذا من أجل خلق تفاهم متبادل فيما يتعلق بكيفية تقييم الأداء.

3. قياس الأداء: وتكون هذه الخطوة بجمع معلومات حول الأداء الفعلي للأفراد العاملين بطرق هي: ملاحظة الأفراد العاملين، التقارير الشفاهية والكتابية، التقارير الإحصائية، غير أن الاستعانة بجميع هذه العناصر في جمع المعلومات يؤدي إلى زيادة الموضوعية في عملية القياس.

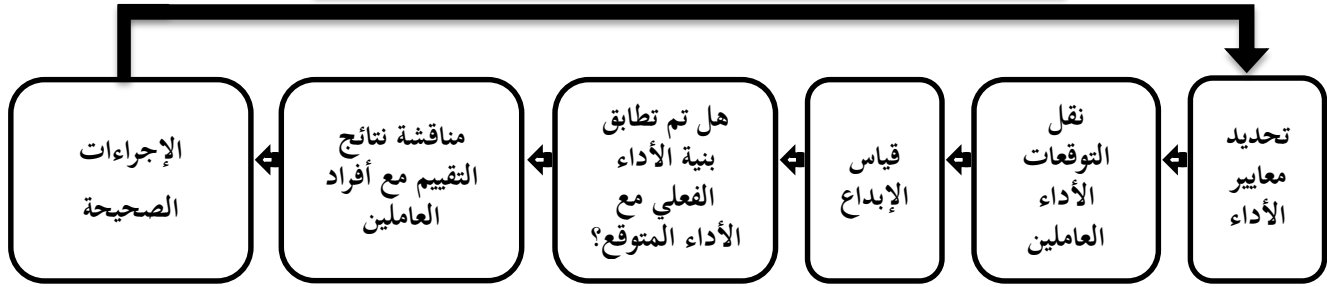
4. مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المتوقع: هذا من أجل الكشف الانحرافات بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع.

1- نوال شبيشة وزينبي فريدة، قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة مولود الطاهري سعيدة، 2009، ص: 8-9.

5. مناقشه النتائج التقييم مع الأفراد العاملين: أن يقوم الرئيس بمناقشة نتائج الأداء مع مرؤوسيه من أجل توضيح جوانب المهمة، التي قد لا يدركها الفرد العامل وخاصة الجوانب السلبية في أداءه، بالإضافة أن المناقشة تحقق من حدة تأثير النتائج التي تعكس الأداء السلبي.

6. الإجراءات التصحيحية: يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى ظهور الانحرافات في الأداء، ثم تحليل هذه الانحرافات بكافة أبعادها للوصول إلى الأسباب الرئيسية والقيام بتصحيحها ومعالجتها. (1)

الشكل 04: يمثل خطوات تقييم الأداء المورد البشري



المصدر الشكل 04: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مجلة- تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء

المطلب الثالث: الطرق والأطراف المسؤولة عن تقييم أداء المورد البشري.  
أولاً: طرق تقييم الأداء.

يمكن تصنيف طرق تقييم أداء الموارد البشرية إلى مجموعتين هما:

أ- الطرق التقليدية (traditionnel méthodes):

1. طريقة الترتيب البسيطة: تقوم المؤسسة وفقاً لهذه الطريقة بترتيب أداء العاملين من الأحسن إلى الأفضل.
2. طريقة المقارنة المزدوجة (الثنائية): وفقاً لهذه الطريقة يتم مقارنة كل فرد بباقي الأفراد في نفس القسم، وفقاً لذلك ثنائيات يتحدد في كل منها العامل الأفضل، وتتجميع هذه المقارنات يمكن وضع ترتيبات تنازلية للعاملين، ويتم تحديد عدد الثنائيات وفق المعادلة التالية: عدد الثنائيات  $N = (N-1) / 2$  حيث  $N$  يمثل عدد الأفراد.
3. طريقة التوزيع الطبيعي (normal distribution méthode): يعتبر هذا الأسلوب على الظاهرة التوزيع الطبيعي، حيث يتم الحصول على شكل توزيع هذه الظاهرة، من خلال كتابة أسماء جميع العاملين المراد تقييم أدائهم على بطاقات صغيرة، حيث يتم توزيع هذه البطاقات التي فيها أسماء العاملين على خمس مجموعات:

3.1 - المجموعة الأولى: ضعيف

3.2 - المجموعة الثانية: أقل من متوسط

1- عبد الناصر موسى، تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات، مرجع سابق، ص: 58-59.



3.3 - المجموعة الثالثة: متوسط المجموعة الرابعة: أعلى من متوسط

3.4 - المجموعة الخامسة: جيد جدا.

وبعدها يتم توزيع كل حسب النسب محددة في كل مجموعة للحصول على منحني التوزيع.

4. طريقة التدرج البياني (Gradient méthode): في هذه الطريقة يتم تحديد مجموعة من الصفات التي تتعلق

بالعمل، ويتم وضع الدرجات لهذه الصفات، ويتم تقييم أداء الفرد وفقا لامتلاكه للصفات.

5. طريقة القوائم المرجعية: يتضمن استخدام قوائم مرجعية خاصة، تتضمن الأوصاف السلوكية المحددة من قبل إدارة

الموارد البشرية، وعلى المقيم أن يؤشر ويختار العبارة أو الصفة التي تصف أداء الافراد العاملين، ويكون التأثير إما بنعم

أو لا، ومن عيوب هذه طريقة كلفتها عالية لأنها تتطلب إعداد القوائم ومشرفين على ذلك. (1)

ب- الطرق الحديثة modern méthodes:

لقد جاءت الطرق الحديثة كمحاولة التغلب على المشاكل والصعاب التي واجهت الطرق التقليدية ومحاولة الوصول

بعملية التقييم أعلى مستوى من الدقة والموضوعية ومن بين الطرق أذكر منها:

1. الإدارة بالأهداف Management by objectives : ظهر هذا المدخل على يد الامريكاني "بيتر داركر" وترتكز

طريقة الإدارة بالأهداف في تقييم الأداء على الأهداف والنتائج ولا تركز على أسلوب إنجاز وتنفيذ العمل، وفي هذه

الطريقة يتم تحديد أهداف معينة لأداء، وذلك الاشتراك بالاتفاق بين الرئيس المرؤوسين، ثم بعد ذلك يتولى المرؤوسين

التنفيذ، في حين يتولى الرئيس المتابعة والإشراف وتقديم المساعدة، وفي نهاية يتم مقارنة النتائج المحققة مع الأهداف

المحددة المخططة مسبقا، وتحديد الانحرافات والبحث على أسبابها ومناقشتها مع المرؤوسين لتفاديها مستقبلا، أما

من عيوب هذه الطريقة:

1.1 -عدم توفر الأشخاص المناسبين والقادرين على المشاركة الفعالة في صياغة الأهداف وسبل تحقيقها.

1.2 -أن هذه الطريقة لا تقدم مؤشرات واضحة لإمكانية نجاح الموظف في نشاطات أخرى.

2. طريقة مقياس التوقع السلوكي The behavioral expectation scale méthode: تسمى أيضا مقياس

التدرج على أساس سلوكي أو طريقة السلوكيات، قد تم تطوير طريقة من طرف كل من "سميث" و"كندل" سنة

1963، وهي عبارة عن محصلة لدمج كل من طرق التدرج البياني وطرق الحوادث الحرجة ويتم ضمن هاته الطريقة

تصميم أعمدة BARS لكل سلوك أو صفة مستمدة من واقع العمل الفعلي وليس صفات عامة محددة مسبقا

ويحتوي على عمودين، عمود يتم شرح ووصف الأداء وعمود الثاني يحتوي على تقدير وصفي لمستوى الأداء.

1- فريدة خميلي وعبد الكريم شوكمال، عنوان المداخلة أهمية قياس أداء الموارد البشرية في ظل تغيير البيئة الداخلية، جامعة سعيدة، ص: 10.

3. طريقة قياس الملاحظات السلوكية: تركز الطريقة على السلوك الملاحظ بدلا من السلوك المتوقع أي أن المقيم هنا يقيم الموظف وفقا لتوقعاته ومعرفته وسلوكه، وتقوم هذه الطريقة أيضا على تحديد الأبعاد السلوكية المتوقعة لأداء الفعال.
4. طريقة البحث الميداني: تعتمد هذه الطريقة بشكل أساسي على المشاركة الفعالة من قبل إدارة الأفراد في عملية تقييم الأداء، حيث يتم الحصول على البيانات عادة شخصا دون استعمال أي نماذج أو تأثير على قوائم محددة. (1)

ثانيا: الأطراف المسؤولة عن تقييم أداء المورد البشري يمكن.

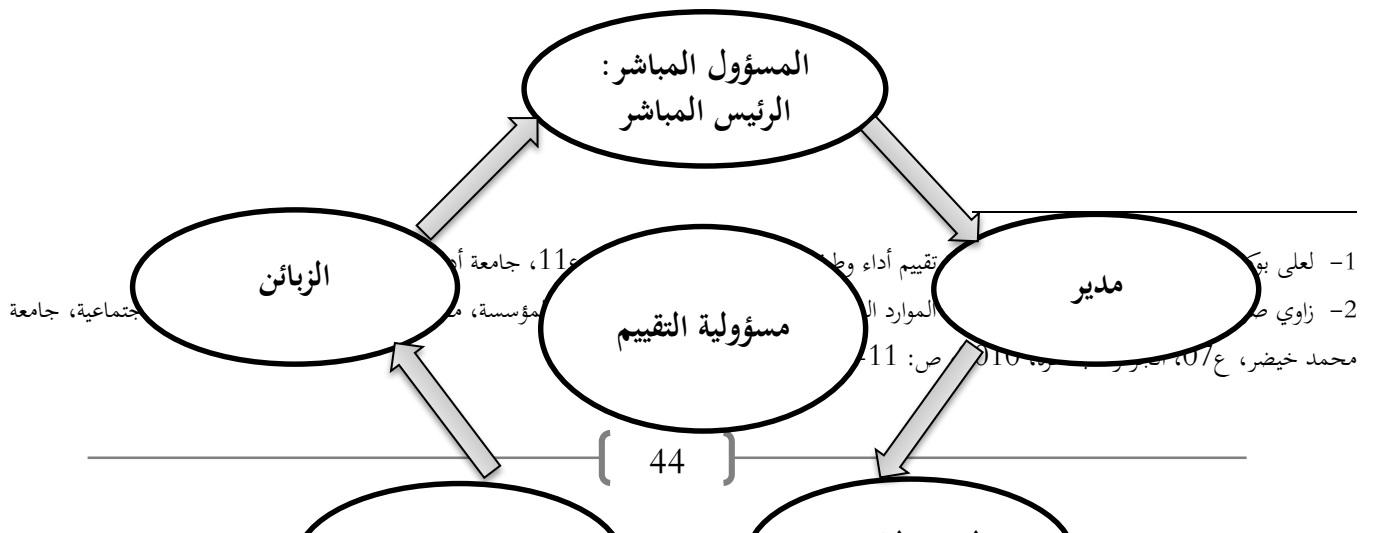
يمكن تقييم أداء العامل بواسطة:

- أ- الرئيس المباشر: عادة يتطلب تقييم أداء الفرد شخص قريب منه، يلاحظ أدائه طوال الوقت فالرئيس المباشر هو الذي يحدد أهداف قسمه أو إدارته، وكذلك المسؤوليات والواجبات وبالتالي يكون له القدرة على التعرف على نقاط القوة والضعف فيهم، وتقدير أدائهم على أساس واقعي.
- ب- مديرو الإدارات: ضمانا العدالة الموضوعية تقرر بعض المؤسسات عرض تقديرات للرئيس المباشر على السلطة الرئاسية، اعلى من أجل مراجعة تقارير التي وضعها.
- ت- لجنة التقييم: تتولى في بعض المؤسسات اللجنة وضع تقارير عن أداء العاملين وسلوكهم، يكون أعضائها أشخاص الذين لهم صلة بالعامل، ومن الأفضل أن يكون المدير موارد البشرية أو من ينوب عنه أحد أعضائها لتزويدها بكافة البيانات اللازمة.

بالإضافة إلى الرئيس المباشر، وفي عالم العصرية برز مصدران جديدا لتقييم أداء افرادها.

1. الزبائن: في ظل المنافسة الشديدة التي تعمل فيها المؤسسة، أصبح بقائها رضا الزبون عما يقدمه من منتجات وخدمات، وبالتالي أصبح أساس تقييم أداء المؤسسة وأداء العامل فيها.
2. الحواسيب: أصبحت الحواسيب الشائعة في العديد من المؤسسات، كونها توفر للمدراء الموارد البشرية مراقبة أداء الأفراد بطرق الكترونية، حيث يقوم المدراء تزويدها البيانات عنه فيقوم بمعالجتها وإعطاء النتائج. (2)

شكل 05: يمثل الأطراف المسؤولة والمشاركة في عملية التقييم





المصدر الشكل 05: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مجلة- دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة لزاوي صورية وغيرها

حيث نستنتج أن عملية تقييم أداء المورد البشري لا تقتصر على المسؤول المباشر، وإنما تشترك أطراف أخرى في هذه المهمة كمديري الإدارة، لجان التقييم، وكذلك الزبائن والحواسب، ونستنتج أن لكل طرف له دور أساسي في التقييم وطريقته الخاصة في هذه العملية.

**المبحث الثالث: أساليب تحسين الأداء.**

بناء على ما توفره نتائج تقييم الأداء التي تجريها المنظمة بشكل دوري ومستمر والاعتماد على طرق وأساليب علمية تقوم وضع سياسات تهدف لتحسين وتنمية وتطوير أداء المورد البشري من خلال تعزيز نقاط القوة والضعف، ومعالجة في رفع الكفاءة والفعالية لإنجاز أعمالهم.

**المطلب الأول: التدريب.**

يعتبر التدريب من أهم الوسائل الأساسية التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق أهدافها وذلك بانتهاج سياسة تطبيق البرامج التدريبية لما يتيح للعاملين فرص واضحة لمتابعة تطورات الحاصلة في مجالات أعمالهم.

**أولاً: مفهوم التدريب:**

يعرف على أنه عملية منظمة مستمرة محورها الفرد مجمله، تهدف إلى إحداث تغيرات محددة سلوكية، فنية، ذهنية، لمقابلة احتياجات محددة حالية أو مستقبلية، يتطلبها الفرد والعمل الذي يؤديه الفرد والمنظمة التي يعمل فيها والمجتمع الكبير. (1)

ثانيا: أهداف التدريب.

للتدريب أهداف على الصعيد العملي والتطبيقي يتضح ذلك فيما يلي: (2)

1. رفع كفاية المتدربين الوظيفية وصقل مواهبهم.
2. تحقيق رغبات المتدربين وإشباع حاجاتهم وإثراء نموهم المعرفي.
3. تخفيض نسبة الغياب عن العمل وحل مشكلاتهم.
4. زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وزيادة الثقة في النفس.
5. تنمية شعور الموظف بالانتماء للمهنة والمؤسسة وتوثيق العلاقات الإنسانية.
6. تأهيل المتدربين معرفيا ومهاريا وسلوكيا لشغل وظائف أعلى.
7. اكتساب المتدربين مهارات التصميم وتنفيذ.

ثالثا: أنواع التدريب.

يتخذ التدريب صورا وأنواعا مختلفة تتباين في الأسلوب والهدف حسب المواقف التدريبية ويمكن أن تصنف أنواع التدريب كالتالي:

أ- التدريب من حيث الزمان.

يمكن تقسيم هذا النوع من التدريب إلى ما يلي:

1. التدريب أثناء الخدمة: يقصد به تدريب العاملين في القطاعات الخدمية والإنتاجية بغرض تنمية الكفايات الذهنية والعملية.

2. التدريب الإعدادي (قبل الخدمة): إعداد المتدرب لممارسة عمل معين، ويطلق عليه بالتدريب التمهيدي. (3)

ب- التدريب من حيث المكان:

1- لعرب عبد الحليم، التدريب أداة استراتيجية في تنمية الموارد البشرية، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. ع31، دت، ص: 111.

2- حمدي شاکر محمود، مهارات التدريب، دار الأندلس لنشر والتوزيع، ط01، 2006، ص: 13.

3- حمدي شاکر محمود، نفس المرجع السابق، ص: 25.

التدريب من حيث المكان يتخذ شكلين هما:

1. التدريب داخل المنظمة: التدريب على أساس فردي أو ضمن مجموعة من الموظفين تعقد لهم دورات واجتماعات في المنظمة.
2. التدريب خارج المنظمة: هو إتاحة الفرص للمتدربين أن يلتقوا بأفراد من جهات عمل مختلفة حيث يتبادلون خبراتهم وتجاربهم. (1)

ثالثا: التدريب من حيث المستوى. ينقسم إلى:

- 1- برامج التدريب المركزية: هي المنفذ على مستوى الوزارة بمشاركة كوادر مختصة.
- 2- برامج التدريب المركزية المحلية: هي البرامج المخطط لها من طرف الوزارات وتنفذ بالمناطق لعدد من المستفيدين.
- 3- برامج تدريب محلية: أي مخطط لها محليا بالمناطق من خلال الأقسام المختصة.
- 4- برامج تدريب لامركزية: برامج تدريب محلية تنفذ بالمدارس والمؤسسات لتحقيق الانتماء المهني للعاملين. (2)

رابعا: التدريب من حيث الأهداف.

هناك العديد من أنواع التدريب من حيث الهدف منها:

- 1- التدريب لتجديد المعلومات: يعطي هذا النوع للموظف معلومات جديدة عن عمله وأساليبه وتجعله إحاطة تامة بالمتغيرات المتعلقة بعمله.
- 2- تدريب المهارات: يقصد بها زيادة قدرة الإداريين على أداء الأعمال معينة، ورفع كفاءتهم في الأداء.
- 3- التدريب السلوكي: يهدف إلى تغيير أنماط السلوك أو وجهات النظر والاتجاهات التي يتبناها المدبرون والموظفون في أداء أعمالهم.
- 4- التدريب للترقية: يهدف إلى تحسين إمكانيات الموظف بغية تحسين مستوى الأداء الوظيفي عن طرق تحسين أساليب العمل، وتزويد المتدربين بالمعلومات والطرق الجديدة. (3)

**المطلب الثاني:** أنظمة حوافز الموارد البشرية في المنظمة.

للحوافز دور مهم في تنمية الطاقات الإبداعية الابتكارية للمورد البشري داخل المنظمة، كما تعمل على رفع الكفاءة في أدائهم لتحقيق أهداف المخططة.

1- لعرب عبد الحليم، التدريب أداة استراتيجية في تنمية الموارد البشرية، مرجع سابق، ص: 124.

2- حمدي شاعر محمود، مهارات التدريب، مرجع سابق، ص: 28.

3- لعرب عبد الحليم، مرجع سابق، ص: 124-125



أولاً: نظام الحوافز.

1- مفهوم التحفيز: تشمل كل الأساليب المستخدمة لحث العاملين على العمل مثير. (1)

ويعرف أيضاً: على أنه العوامل التي تهدف إلى إثارة القوى الكامنة في الفرد، والتي تحدد نمط سلوك أو التصرف المطلوب عن طريق إشباع احتياجات الإنسانية. (2)

عندما نتحدث عن الحوافز نتحدث عن حقوق الموارد البشرية داخل المنظمة، حيث للحوافز نظريات نذكر أهمها:

1- نظرية الإدارة العلمية: مؤسسها فريدريك تايلور سنة 1911م تقوم بدراسة وتصميم طرق العمل بصورة تزيد كفاءة العامل، وتزيد من إنتاجيته.

2- نظرية العلاقات الإنسانية: تأسست على يد "إلتون مايو"، اكتشف أهمية العلاقات الإنسانية من خلال البحوث التي قام بها حول دافعية العمال.

3- نظرية الحاجات الإنسانية: أسسها "إبراهيم ماسلو" سنة 1954م، حيث رأى أن الحاجات والدوافع الإنسانية مرتبة ترتيباً هرمياً، إذا يتم إشباع الحاجات بشكل متتالي وهي تحقيق الذات.

4- نظرية المساواة والعدالة: مفادها الرغبة الفرد والمورد البشري في الحصول على معاملة عادلة مقارنة بالآخرين. (3)

ثانياً: أنواع الحوافز.

يمكن تصميم نظام الحوافز يختلف من مؤسسة إلى أخرى واختلاف المؤسسات تقديرات مواردها البشرية تندرج ضمن

نوعين رئيسيين:

1- الحوافز المادية: تعتبر أكثر الأنظمة شيوعاً، وذلك لقدرته على إشباع عدد من الحاجات الأولية والدوافع الأساسية لدى الفرد،

ومن أمثلة ذلك الحوافز: المكافآت وزيادات الدورية، المشاركة في الأرباح، أقامت الحوافز المادية مع بيئة العمل ربط الأجر بإنتاج العلاوات المستحقة بداية كل عام، العلاوات الاستثنائية، الاجور التشجيعية، العمولات.

1- صادقي جمال وخثير محمد، دور نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاقتصادي الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مج16، ع 23، 2020، ص510.

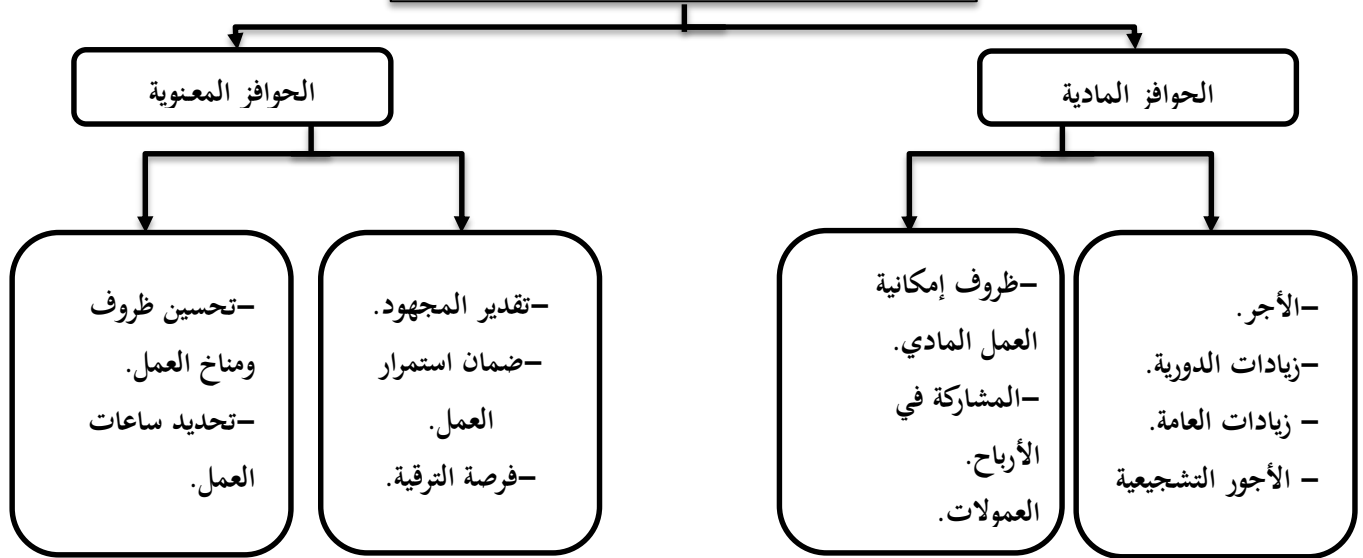
2- حمادي فريد، الموارد البشرية ونظام الحوافز في المنظمة الأنماط والاتجاهات، مجلة الحكمة لدراسات فلسفية، مج 10، ع03، 2020، ص: 938.

3- محمد منادلي وترمول لطفى، الحوافز وتأثيرها على موارد بشرية داخل الإدارة وعلى المجتمع، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد التاسع (ج1)، ص: 398/395.



2- الحوافز المعنوية: يشير إلى البواعث المالية النقدية أو نظام الأجر لا يعتبر إلا عاملا واحدا ضمن مجموعة كبيرة من العوامل تشير لكفاءة العامل واحد، لأن العمال لا يهتمون بزيادة الأجر بدرجة كبيرة بل يفضلون نواحي أخرى تتمثل في الاطمئنان على المستقبل وحوافز أخرى تتمثل في المدح والتشجيع ووضع أسماء المجتهدين في لوحات الشرف أو واعطائهم الكفاءات. (1)

الشكل 06: يمثل المخطط أنواع الحوافز.



المصدر الشكل 06: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مجلة- دور نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية

لأن الحوافز المعنوية لا تقل أهمية عن المادية، ومن هنا يمكن القول: أن الحوافز المالية لا تحقق أهدافها إذا لم ترتبط في آن واحد بالحوافز المعنوية.

أستنتج أن أداء المورد البشري هو عبارة عن قيام الفرد بجهد بدني أو فكري من أجل إنجاز المهام الموكلة إليه، وقمنا فيه بتحديد أنواعه، ومحددات وعناصره، ومكوناته، والعوامل المؤثرة فيه، حيث لهذا الأداء عملية تقييم مستمرة أي تقدير جهود الأفراد بشكل عادل من خلال المعايير الموضوعية من طرف المنظمة، ولأداء فعال يجب على المؤسسة توفير أساليب تحسين وتطوير من أجل تحقيق كفاءة وفعالية كبيرة، ويكون ذلك من خلال التدريب الجيد وفعال مع توفير الدعم والتحفيز المادي والمعنوي للوصول إلى الأهداف المسطرة.

1- صادقي جمال وخنير محمد، دور نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، مرجع سابق، ص: 511.



خلاصة:

من خلال هذا الفصل نقول أن أداء المورد البشري يشير إلى درجة، قيام الفرد بالمهام والأنشطة الموكلة إليه، حيث يتحدد الأداء الفعال للفرد من خلال دافعيته وكذا قدرته على العمل، فموضوع أداء المورد البشري من أهم المواضيع لأنه يوضح مدى ضرورة الاهتمام به من طرف كل المنظمة مهما كان نوع نشاطها ومتابعة أداء موردها البشري وتقييمهم بصفة مستمرة لتمكن من إعطاء الحكم النهائي على مستوى أداء كل فرد وكفاءته في أداء المهام الموكلة إليه، لتحديد الموارد البشرية الكفوء ذات الأداء العالي وتحديد الانحرافات وتحديد أسبابها والأطراف المسؤولة عنها.

تم في هذا الفصل دراسة ثلاثة مباحث حول أداء المورد البشري، المبحث الأول عبارة عن مفاهيم أساسية حول أداء المورد البشري وكذا أهميته بالنسبة للفرد والمنظمة وكذا محدداته وأنواعه ومحدداته وعناصره وأخيرا أهم العوامل المؤثرة فيه، أما المبحث الثاني تطرقنا إلى مفهوم عملية تقييم المورد البشري وأهم المحاور المتعلقة به كأهميته وخطواته التي على أساسها يتم



التقييم وتنتهي بالإجراءات التصحيحية للانحرافات الحاصلة وطرقه، وكما أيضا تطرقنا إلى مختلف الأطراف المسؤولة والمشاركة في تقييم المورد البشري، المبحث الثالث تطرقنا إلى أساليب تحسين الأداء المتمثلة في التدريب و أنظمة حوافز الموارد البشرية في المنظمة .

## الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

المبحث الثالث: المديرية الجهوية للتوزيع بالمسيلة والهيكل التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف المديرية الجهوية للتوزيع.

المطلب الثاني: الخدمات التي تقوم سونلغاز بتقديمها.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية.

المطلب الرابع: تقديم قسم الموارد البشرية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

المطلب الثاني: مصادر جمع بيانات ومعلومات الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب المعالجة الإحصائية.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الخامس: تفسير نتائج الدراسة.

خاتمة الفصل



### تمهيد

بعدها تطرقنا سابقا في الجزء النظري الى موضوعي التكنولوجيا في المعلومات وأداء الموارد البشرية في هذا الجزء التطبيقي سوف نسقط موضوع دراستنا على مؤسسة محل دراسة والتي تتمثل في مؤسسة بولاية المسيلة.

في هذا الفصل سوف نحاول توضيح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة، وذلك من خلال ثلاث مباحث، في المبحث الاول سنعرف بالمؤسسة محل دراسة، وذلك من خلال مطلبين بداية سنعرف بالمؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة ثم هيكله التنظيمي وتوضيح المصالح المتواجدة فيها والمطلوب الثاني الخدمات التي تقوم بها المؤسسة بتقديمها والمطلوب الثالث تقديم قسم الموارد البشرية، أما المبحث الثاني سنتطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة وهو ينقسم إلى أربعة مطالب، المطلب الأول يتعلق بمنهجية البحث ومجتمع عينة البحث والوصف الإحصائي لها وفق الخصائص الشخصية المطلب الثاني يتم فيه التكلم عن المصادر الإحصائية والأساليب المستخدمة، المطلب الرابع يتناول صدق وثبات أداة البحث وتناول اختبار الارتباط بين المتغيرات باستخدام معامل بيرسون اختبار التوزيع الطبيعي.

وفي المبحث الأخير يتم عرض نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات وتفسير النتائج.



**المبحث الأول:** المديرية الجهوية للتوزيع بالمسيلة والهيكل التنظيمي

تعد المديرية الجهوية للتوزيع بالمسيلة أحد الإدارات التابعة لمؤسسة سونلغاز وبالضبط لسونلغاز توزيع الشرق (SDE) وقد كانت عبارة عن مركز للتوزيع تابع لمنطقة سطيف (Zone de Setif) لتتحول في 2005 إلى مديرية جهوية.

**المطلب الأول:** تعريف المديرية الجهوية للتوزيع.

تقع المديرية الجهوية للتوزيع وسط المدينة في الشارع ابن باديس وهي عبارة عن بناية من طابقين (أول وثاني) إضافة إلى الطابق الأرضي حيث يطل على الشارع بوجهتين واجهة جنوبية هي المدخل الرئيسي للمديرية أين يتم تسديد فواتير الكهرباء والغاز وواجهة غربية تتمثل في المدخل الرئيسي لإدارة المديرية بينما يوجد مدخل ثالث بالناحية الشرقية يطل على تجمعات سكنية خاص بسيارات وشاحنات المديرية، وتأسست في 02 جانفي 1979 وهي عبارة عن مجموعة من الوسائل والمعدات والأشخاص ذو الكفاءة والخبرة المهنية وهم المسيرين لأموال الدولة.

**المطلب الثاني:** الخدمات التي تقوم سونلغاز بتقديمها.

تقدم المؤسسة مجموعة من الخدمات من أجل أن تمنح الراحة والرفاهية لزبائننا ومن بين هذه الخدمات ما يلي:

أ- الكهرباء بحيث نجد فيها كل ما تعلق ب:

1. الشبكة الأرضية الخاصة بالكهرباء (RESEAU TERRAIN) وهي عبارة عن مجموعة الموصلات أو الأقطاب تدفن أو تغرز في الأرض بحيث يتم بواسطتها إيجاد اتصال كهربائي جيد.

2. الشبكة الهوائية (RESEAU AERIEN) المقصود بها عملية نقل الطاقة الكهربائية التي ولدتها محطة الطاقة إلى المستفيدين مباشرة، فيتم نقل الكهرباء عن طريق شبكة مكونة من الخطوط الهوائية تستخدم في نقل القدرة الكهربائية من محطات التوليد وعبر محطات المحولات مختلفة الجهود حتى تصل إلى مناطق الاستهلاك بالقدرة المناسبة للآلات المنزلية.

3. الربط (BRANCHEMENT) تعمل سونلغاز على توصيل الخدمة الكهربائية لمواقع طالبي لخدمة إذ أن الأمر يتطلب وضع الإجراءات المناسبة لإيصال الخدمة الكهربائية لتلك المواقع، بحيث تشمل هذه الإجراءات كيفية ونوعية التوصيل.

4. المحولات أو المراكز محطات التحويل ( GENIE CIVIL, MONTAGE EQUIPEMENT DE ) هي عبارة عن نظام كهربائي مبني بالقرب من مناطق الاستهلاك كالمستهلكين المنزليين والتجارين، إذ أن هذه المحطات تتكون من مصدر للطاقة وخطوط نقلها وتوزيعها ومن ثم الجهة المستهلكة لها، ويتمثل دورها في تخفيض قوة



الشبكة الكهربائية المتوسطة إلى قوة منخفضة لكي يتم نقلها أو التعامل معها بسهولة وسلامة كاملة كما أنه يمتلك تجهيزات خاصة به.

ب- الغاز : هو أحد الثروات الطبيعية التي وهبها الله للإنسان إذ يتواجد في أعماق كبيرة في باطن الأرض وهو مصدر هام للطاقة بحيث تعمل الشركة على إيصاله للمستهلكين عن طريق الوسائل التالية:

1. إيصال الغاز إلى المنازل من خلال الربط ( BRANCHEMENTS (EQUIPE TYPE )

(REALISATION) وهو عبارة عن إيصال الغاز إلى المستهلكين الطالبين الخدمة عن طريق واصل رئيسي موجود يتم من خلاله إنشاء فروع يتم منها توصيل الغاز.

2. الشبكة الأرضية الخاصة بالغاز ( RESEAU PE BRANCHEMENTE EN CUIVRE )  
(COLONNE) وهي عبارة عن تنفيذ أعمال التصميم والأعمال الهندسية اللازمة لتوزيع الغاز من خلال خطوط وشبكات تحت الأرض تعمل على إيصال الغاز إلى المناطق الاستهلاكية.

3. توصيل الغاز عبر العمارات (COLONNE MONTANTE ET INSTALLE.LNTE): وهو الذي يكون على مستوى العمارات بحيث من خلاله يتم إيصال الغاز إلى كل شقة من العمارة الراغبة في الغاز.

ت- بالإضافة إلى وجود أشغال أخرى ضمنية في كل من الكهرباء والغاز متمثلة في:

1. عمليات التجديد والترميم: لقد عمدت المؤسسة على تقديم الراحة والأمان لزيائنها، وهذا بتطبيق استراتيجية جديدة تم من خلالها تجديد المراكز والأسلاك عن طريق استبدال الأسلاك الكلاسيكية القديمة بكابل جديد يدعى بالكابل التورسادي، إذ نجد منه نوعين للاستعمال المنزلي وهما على التوالي: الكابل التورسادي بقوة (220V) فولط والكابل التورسادي بقوة (380V) فولط أما فيما يخص الغاز فقد قامت سونلغاز بتجديد شبكة الغاز التي كانت أساسها النحاس وتحويلها إلى بولتيلان.

2. عمليات الصيانة تقوم مؤسسة سونلغاز بعمليات الصيانة بسبب تعرض أجهزتها لتلف أو إحدى الأسباب الأخرى التي تجعل عملها لا يسير بشكل جيد وبأمان، بحيث تلجأ المؤسسة لعمليات الصيانة من أجل الحفاظ على الأمان وعلى حياة المستهلك.

ث- تصهر هذه المؤسسة بتقديم خدمات عامة ويمكن حصرها في النقاط التالية:

1. توزيع الطاقة الكهربائية والغازية على مستوى الولاية.

2. تقدم الخدمات للزيائن من الناحية النوعية والأمن.

3. ربط الزيائن الجدد وتأمين إمدادهم بالطاقة في ظروف أمنية مناسبة.

4. تأمين سير واستغلال وتطوير الشبكات على مستوى الولاية.



5. استخراج الغاز من أماكن تواجده.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية

يتكون من أربعة مستويات يتمثل في:

أولاً: المستوى الأول: المديرية العامة وتحصر على الأداء الجيد للمديرية، ويرجع إليها اتخاذ القرارات الهامة على المستوى المديرية.

ثانياً: المستوى الثاني: ويضم المصالح الرئيسية التالية:

أ- كتابة المديرية ويتم على مستواها تنظيم العلاقات بين المديرية والفروع.

ب- المكلف بالشؤون القانونية حيث يقوم بمختلف الشؤون القانونية لهياكل المديرية، ويمثل المؤسسة أمام الجهات القضائية بتفويض من المدير العام كما يقوم بتشكيل ومراقبة ملفات المنازعات العالقة بالمؤسسة.

ت- المكلف بالاتصالات ويقوم المكلف بالاتصالات بتنظيم المعلومات الموجهة إلى العملاء والمشاركة مع مديرية التوزيع في تنشيط المبيعات واقتراح برامج الإشهار والإعلام كما يعمل على توطيد العلاقات بين التلفزيون والصحافة المكتوبة والإذاعة.

ث- المكلف بالحماية القيام ببرمجة الزيارات وتحضير الاجتماعات لمركز الوقاية والأمن الخاص بالمديرية، والعمل على جلب الوسائل الأمنية الحديثة.

ج- المكلف بالحماية الداخلية متابعة دائمة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديرية، وإعداد التقارير التفصيلية في حالة وجود حوادث خاصة بالأمن الداخلي بالتنسيق مع المكلف بالأمن للفرع المحلي.

ثالثاً: المستوى الثالث: في هذا المستوى من الهيكل نجد الأقسام التالية:

أ- قسم استغلال الكهرباء ويقوم باستغلال الشبكات وتسيير الأعمال، وتسيير المحولات الكهربائية، وتطوير وصيانة شبكات الطاقة الكهربائية.

ب- قسم استغلال الغاز: ويهتم باستغلال شبكات الغاز وتسيير الأشغال وتطوير وصيانة الشبكات.

ت- قسم دراسات وتنفيذ الأشغال: وتضم فرع دراسة الأشغال الكهربائية وفرع دراسة الأشغال الغازية، ولها فرع تسيير الاستثمارات، فرع الصفقات الذي يبرمج الأشغال.

ث- قسم العلاقات التجارية ويضم مصلحة التقنيات التجارية والأنشطة التجارية وتطوير المبيعات، ومصلحة التسويق، ومصلحة خاصة بالزبائن.

رابعاً: المستوى الرابع: ويضم الأقسام التالية:



أ- قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي: يقوم ويهتم بشؤون الحسابات الآلية من صيانة وبرمجة ومعالجة النصوص الخاصة بالعدادات المتعلقة بالكهرباء والغاز.

ب- قسم المالية والمحاسبة: ويقوم بإعداد الموازنات والتقارير المالية ومتابعة حسابات الخزينة، ومراقبة الحسابات البنكية الجارية.

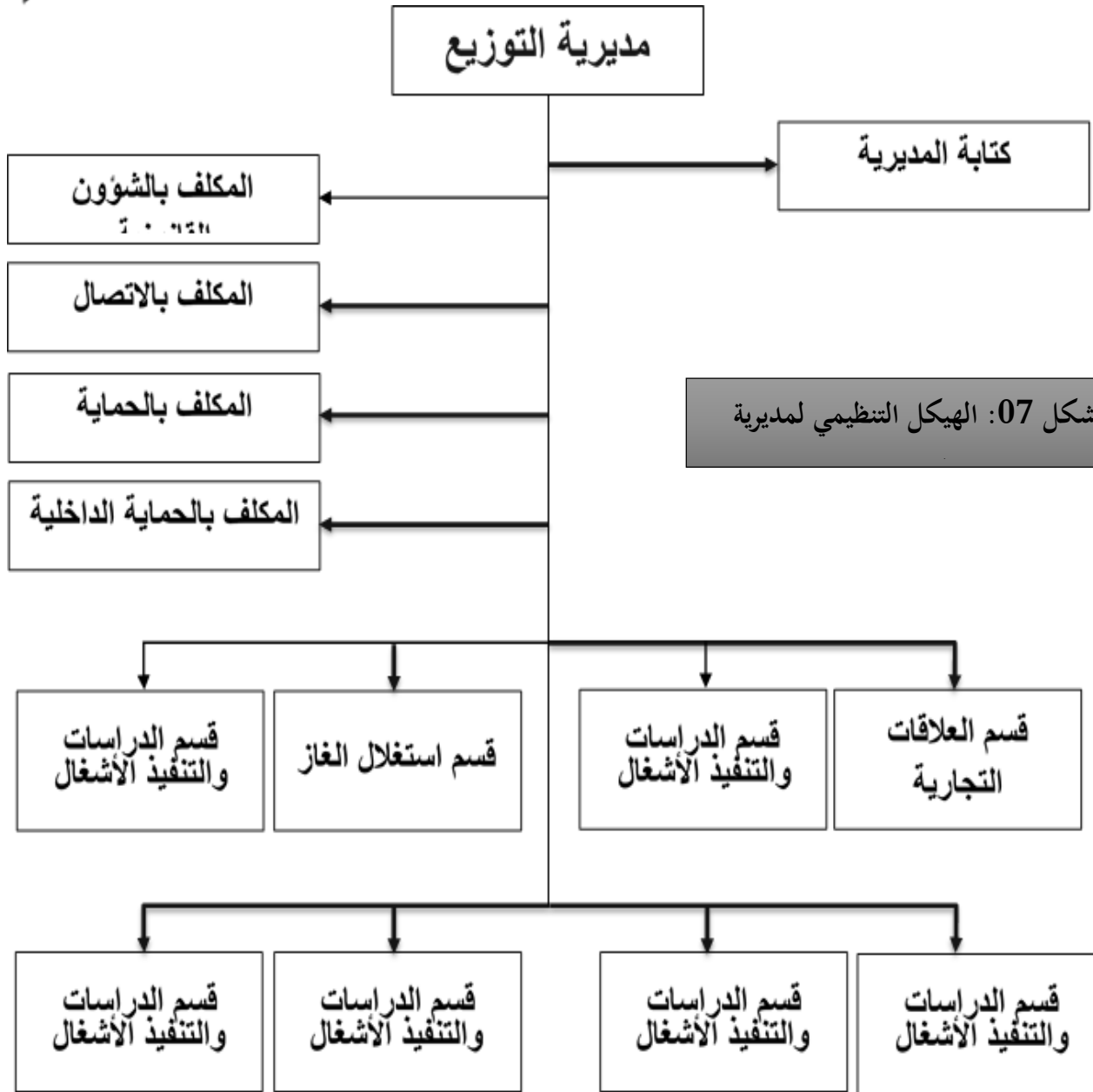
ت- قسم الموارد البشرية حيث يتم فيه:

1. توظيف العمال حسب المواصفات المطلوبة للعمل.
2. تكوين العمال وإعادة تأهيلهم وتدريبهم.
3. تسيير الميزانية العامة للمؤسسة، وتغطية كل النفقات المادية، والتكفل بأجور العمال.
4. الترقية في السلم الوظيفي.
5. تسيير ملفات طلب العمل ودراستها وملفات العمال الشخصية.
6. الاحتفاظ بسجلات العمال، حيث تكون جاهزة وتحت الطلب.
7. القيام بالبحوث المقيمة في شؤون العمال.

ويتشكل قسم الموارد البشرية من رئيس القسم وثلاثة مصالح وهي مصلحة التكوين مصلحة الإدارة، مكلف بالدراسات والتطوير.

ث- قسم شعبة الوسائل العامة: ويتم بالوسائل العامة من حيث تسييرها وجلبها للمديرية، والقيام بنظافة مقر بالمديرية وإعداد الإحصائيات وتسيير حظيرة السيارات بالمديرية والقيام بالتوثيق والأرشفة.

ومما سبق فإن شكل الهيكل التنظيمي للمؤسسة هو كالتالي:



المصدر الشكل 07: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخطط مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة/الهيكل

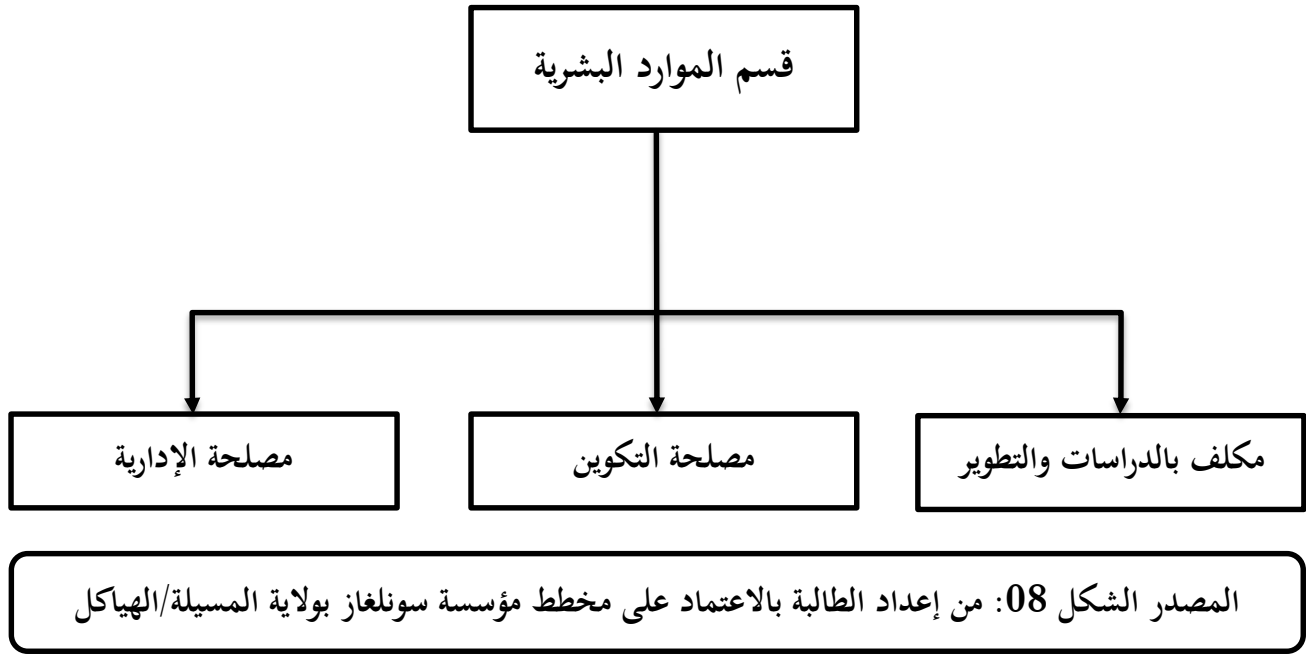
المطلب الرابع: تنظيم قسم الموارد البشرية

تتمثل إدارة الموارد البشرية للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) في وحدات تختلف بحسب درجات إدارة الموارد البشرية، فعلى المستوى المركزي توجد المديرية العامة للموارد البشرية في الجزائر، وعلى المستوى الإقليمي توجد المديرية الإقليمية الشرق قسنطينة للإدارة الموارد البشرية، أما على المستوى التوزيع يوجد قسم الموارد البشرية وهو موجود على مستوى المديرية للتوزيع بالمسيلة حيث ينقسم بدوره إلى:

المصلحة الإدارية مصلحة التكوين مكلف بالدراسات والتطوير، وعليه فإن شكل الهيكل التنظيمي للقسم الموارد البشرية هو

كالتالي:

**الشكل 08: أقسام الموارد البشرية**



المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

من خلال هذا المبحث نتعرف على الأداة المستخدمة في الدراسة، وخصائص عينة الدراسة، كذا طريقة جمع البيانات مع عرض للأساليب الإحصائية المستخدمة بالنقاش والتحليل الإحصائي، وكذا اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

يحتاج البحث العلمي إلى عدة أساليب وطرق وخطوات لكي يصل إلى الهدف المبتغى، من بينها المنهج الذي يستعين به الطالب والذي يقود ويوضح له معالم الطريق، وكذا اختيار مجتمع وعينة البحث التي تتناسب وبحثه.

أولاً: المنهج العلمي المعتمد.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الميداني الذي يتناسب مع الموضوع المختار، ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يتم إتباعها في دراسة الظواهر، والذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها بهدف الانتهاء إلى وصف عملي دقيق متكامل للظاهرة أو المشكلة يقوم على الحقائق المرتبطة بها، ومن بين الأساليب الأكثر استخداماً في المنهج الوصفي أسلوب دراسة حالة حيث؛ يقوم هذا الأسلوب على جمع الحقائق والبيانات والمعلومات عن حالة فردية أو مجموع من الحالات بهدف الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة أو المجتمع التي تمثله هذه الحالة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.



1. يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بمؤسسة سونغاز بالمسيلة، البالغ عددهم 50 موظف، تم توزيع عليهم استمارة الاستبيان يدويا بالاتصال المباشر معهم، استرجعت 47 استبانة، تم اختيار العينة المناسبة للبحث والبالغ عددها 45 موظف حسب نتائج معادلة ستيفن ثاميسون التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[ \frac{N-1}{d^2} \times z^2 \right] + p(1-p)}$$

- حجم المجتمع N
  - القيمة الاحتمالية P=0.05
  - نسبة الخطأ d=0.05
  - الدرجة المعيارية المقابلة لمستوي الثقة 0.95 تساوي Z=1.96
  - نتيجة العينة المطلوبة بعد حسابها من الموقع الالكتروني لحساب العينات تساوي (45). (1)
2. خصائص عينة الدراسة:
- 2.1 - جدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس، توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
35.55	16	ذكر
64.44	29	أنثي
%100	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.



من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تضمنت كلا الجنسين حيث؛ بلغت نسبة مشاركة الذكور 35.55% ونسبة مشاركة الإناث 64.44%. وهذا يدل على انفتاح المجتمع ودخول المرأة عالم الشغل.

2. (2) - توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر: جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
- اقل من 30 سنة.	04	08.88
- من 30 إلى 40 سنة.	26	57.77
- من 40 إلى 50 سنة.	14	31.11
- أكبر من 50 سنة.	01	02.24
<b>المجموع</b>	<b>45</b>	<b>%100</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قسم متغير العمر إلى 4 فئات حيث؛ نلاحظ من الجدول أعلاه هيمنت الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة، بنسبة مشاركة 57.77%، وتلتها الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة، بنسبة مشاركة 31.11%، وتلتها الفئة العمرية أقل من 30 سنة، بنسبة مشاركة 08.88% وفي الترتيب الأخير الفئة العمرية أكبر من 50 سنة بنسبة مئوية 02.24% إحصائيات جدول متغير العمر إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم فئة شبانية أقل من 40 سنة.

2. (3) - توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي: الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى

التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
- ثانوي	07	15.55
- جامعي (ليسانس، ماستر)	25	55.55
- دراسات عليا	07	15.55
- أخرى	06	13.35
<b>المجموع</b>	<b>45</b>	<b>%100</b>

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS



يلاحظ من الجدول أعلاه، أن الفئة ذات المستوى جامعي (ليسانس، ماستر) هي الأكبر تكرار 25 مفردة بنسبة مئوية 55.55%، ثم تليها الفئتين ذات المستوى ثانوي والدراسات العليا بتكرار بمرتين 07 مفردة وبنسبة مئوية 15.55%، وفي الترتيب الأخير الفئة ذات المستوى أخرى بتكرار 06 مفردات بنسبة مئوية 13.55%.

4.2- توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الاقدمية في الوظيفة:

-الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

النسبة المئوية%	التكرار	الاقدمية في الوظيفة
13.35	06	أقل من 5 سنوات
48.88	22	من 5 إلى 10 سنوات
22.20	10	من 10 إلى 15 سنة
15.55	07	أكثر من 15 سنة
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت للفئة ذات الاقدمية في الوظيفة من 5 الى 10 سنوات بنسبة مئوية 48.88%، ثم تليها فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة مئوية 22.20%، ثم تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة مئوية 15.55%، ثم تليها في الترتيب الأخير الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة مئوية 13.35%، ومن الملاحظ أن غالبية موظفي مؤسسة سونلغاز بالمسيلة محل الدراسة يملكون خبرة متوسطة.

المطلب الثاني: مصادر جمع بيانات ومعلومات الدراسة.

عند إنجاز أي دراسة علمية لا بد من توفر البيانات والمعلومات للإلمام بالموضوع، والحصول على هذه المعلومات والبيانات وجب الاعتماد على مختلف المصادر المتنوعة.

أولا: المصادر الثانوية للدراسة: اعتمدنا في جمع المصادر الثانوية على المسح المكتبي.

ثانيا: المصادر الأولية للدراسة



استخدم الاستبيان كمصدر أولي في جمع بيانات معلومات بحثنا وهو من أهم أدوات البحث العلمي، للحصول على معلومات أو آراء المبحوث عنهم حول ظاهرة أو موقف معين، وتم إعداده وتطويره بشكل يساعد على جمع البيانات والمعلومات من العينة محل الدراسة ومنه:

- مراحل بناء وتصميم الاستبيان:

تمت مراجعة الاستبيان وتنقيحه من قبل المشرف، والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية، وقد مرت عملية بناء الاستبيان بعدة مراحل:

1. مرحلة البناء: صمم الاستبيان حسب سلم "رنسيس ليكارت (Rensis Likert)" الخماسي، إذ يقابل كل فقرة من

الفقرات الاستبيان خمسة (5) تفضيلات، كما تم تحديد درجة الموافقة على هذه الفقرات وهو ما يوضحه الجدول

التالي:

جدول رقم (05): يبين درجات مقياس "رنسيس ليكارت (Rensis Likert)" الخماسي:

بدائل التفضيلات	غي موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة.

2. المرحلة الثانية: بعد اختيار السلم المتبع تم بناء محاور الاستبيان وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة

بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة عباراته، تم تحديد الأبعاد والمحاور الرئيسة التي يشملها الاستبيان، وتحديد العبارات التي تقع تحت كل محور وكل بعد وتصميم الاستبيان في صورته الأولية ومراجعته وتنقيحه من قبل المشرف، والأخذ بمقترحاتها وتعديلاته.

3. المرحلة النهائية: في هذه المرحلة تم صياغة الاستبيان في شكله النهائي بعد مراجعته وتنقيحه من قبل الأساتذة

المحكمين، والأخذ بمقترحاتهم وتعديلاتهم، وتمثلت محاوره في ثلاث (03) أجزاء أساسية حيث؛ شمل الجزء الأول محور المعلومات العامة وشمل الجزء الثاني المحور المستقل تكنولوجيا المعلومات، والجزء الثالث شمل المحور التابع أداء الموارد البشرية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (06): بين محاور الاستبيان وأبعاده:

التعيين	محاور الاستبيان
الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الاقدمية في الوظيفة	محور الأول المعلومات العامة
من 1 إلى العبارة 13 موزعة على ثلاث أبعاد (بعد الأجهزة والمعدات، بعد قواعد البيانات، بعد البرامج المستخدمة)	المحور الثاني المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات.
من 14 إلى العبارة 21.	المحور الثالث المتغير التابع أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبة

### المطلب الثالث: الأساليب المعالجة الإحصائية.

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss (Statistical Package for Social Sciences)، الإصدار 26، وتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تتمثل في:

- أ- التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛
- ب- المتوسط الحسابي: يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداما، يعبر عن مدي أهمية عبارات الاستبيان عند أفراد العينة، كما يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة، تبعا لدراجات المعطاة لبدائل المقياس المستخدم؛
- ت- الانحراف المعياري: هو من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات الدراسة حول متوسطها الحسابي، وتكون قيمه جيدة كلما اقترب من الصفر؛
- ث- معامل الارتباط كارل بيرسون: ارتبط ثنائي يستخدم في معرفة قوة العلاقة البينية وقيمه محصورة بين (1، -1)
- ج- معامل الصدق: يقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه،
- ح- معامل الثبات: يختبر مدى الاعتمادية على أداة الدراسة المستخدمة؛
- خ- اختبار التوزيع الطبيعي: يستخدم لمعرفة واكتشاف اعتدالية توزيع البيانات من عدمها؛
- د- الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression): يعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداما، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.



ذ- الانحدار الخطي البسيط: نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

#### المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة.

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

#### أولاً: صدق أداة الدراسة:

يقصد به أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وهناك أنواع كثيرة من الصدق يتم اعتمادها لفحص أداة الدراسة، وسنقتصر في دراستنا على خمسة أنواع من الصدق لتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق المحكمين، والصدق الظاهري، صدق المحتوى وصدق الاتساق الداخلي وصدق الاتساق البنائي وهي كالاتي:

1. صدق المحكمين: يعني أن تكون عباراته مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله ويتعلق صدق المحكمين بحالتين.
2. الصدق الظاهري: نوع من أنواع صدق المحكمين يبين مدى تعلق العبارة بالهدف الذي وضعت من أجله.
3. صدق المحتوى: صدق مكمل للصدق الظاهري وهو نوع من أنواع صدق المحكمين، كما يبين مدى وضوح كل من عبارات الاستبيان من ناحية المعني، والصياغة اللغوية والعلمية والتصميم المنطقي لها، وأنها تغطي المساحات المهمة لمجالها شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها وللتحقق من صدق المحكمين الصدق الظاهري وصدق المحتوى عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذات الاختصاص والخبرة في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، وطلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان وذلك بالحذف والتعديل واقتراح عبارات جديدة ومناسبة لموضوع الدراسة، وبناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين تم تعديل أداة الدراسة فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من 21 عبارة، وبالتالي فإن الاستبيان يتمتع بصدق المحكمين.
4. صدق الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان؛ مدى اتساق كل عبارات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وتم ذلك من خلال حساب معامل الارتباط كارل بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للبعد والمحور الذي تنتمي إليها، والجدول التالي يوضح المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط.



الجدول رقم (07): يمثل المجالات التي تنتمي إليها قيم الارتباط. (1)

ارتباط عكسي					ارتباط طردي					
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
1	0.9	0.7	0.5	0.3	0	-0.3	-0.5	-0.7	-0.9	-1
تام										تام

الجدول رقم (08): الاتساق الداخلي لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات.

رقم العبارة	عبارات محور تكنولوجيا المعلومات	الاتساق مع البعد	الاتساق مع المحور
	بعد الأجهزة والبرامج	/	**0.741
01	تعمل مؤسستي بأحدث الأجهزة والمعدات في الأعمال الإدارية.	**0.564	**0.556
02	للأجهزة والمعدات القدرة التخزينية العالية لتناسب مع حجم العمل.	**0.732	**0.626
03	توفر الأجهزة والمعدات معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة.	**0.729	**0.429
04	يوجد عندنا العدد الكافي من الطابعات لمختلف الأقسام والإدارات.	**0.742	**0.469
05	تسهل هذه الوسائل عملي عن طريق تخفيف الجهد وتقليص الوقت.	**0.713	**0.500
	بعد قواعد البيانات	/	**0.816
06	يوجد في مؤسستي نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة فقدانها.	**0.779	**0.725
07	تحرص مؤسستي على توفير نظام أمن كافي لحماية البيانات والحفاظ على سرّيتها.	**0.628	**0.582
	الإضافية للبيانات الخاصة بالزبائن.	**0.886	**0.733
09	تحرص مؤسستي على تحديث الدوري لقواعد البيانات.	**0.873	**0.663
	بعد البرامج المستخدمة	/	**0.731
11	تتميز البرمجيات المستخدمة في الحاسوب مع احتياجات معالجة المعلومات.	**0.714	**0.438

1- Emen bnymfarej, Data analysais, the statistical économique and social research and training center for islamic countries Without the edition, Ankara, Turkey, 2015, p : 25.

**0.434	**0.736	تتميز البرمجيات المتوفرة بالسرعة في الوصول الى قاعدة البيانات.	12
**0.560	**0.800	توفر مؤسستي الدعم المالي الكافي لتصميم وتطوير البرمجيات.	13
**0.545	**0.860	تحرص مؤسستي على تحديث البرمجيات بشكل دوري لخدمة الزبائن.	14
الارتباط دال إحصائيا عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$			
الارتباط دال إحصائيا عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجداول رقم (08) أعلاه يتضح أن جميع العبارات ترتبط مع أبعاد ومحور تكنولوجيا المعلومات، أي أن عبارات هذا المحور دالة إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (09) الاتساق الداخلي لعبارات محور أداء الموارد البشرية.

رقم العبارة	عبارات محور أداء الموارد البشرية	الاتساق مع المحور
21	لدي القدرة على تصحيح أخطائي أثناء أدائي للعمل.	**0.600
22	اقوم بأداء الأعمال الموكلة في وقتها دون تأخير.	**0.596
23	لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها.	**0.396
24	أقوم بعملية بطريقة جيدة وصحيحة.	**0.359
25	أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل.	**0.447
26	أعمل دائما على تطوير أدائي في العمل.	**0.526
27	لدي المعرفة كامله بطرق تقييم الأداء في مؤسستي.	**0.646
28	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	**0.805
الارتباط دال إحصائيا عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.01$		
الارتباط دال إحصائيا عند مستوي عند مستوى معنوية. $\alpha \leq 0.05$		

المحور دالة

مصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

إحصائيا ومتسقة وصادقة لما وضعت لقياسه.



5. صدق الاتساق البنائي: يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، وهو يبين مدى ارتباط عبارات الاستبيان مجتمعة في شكل بعد أو محور مع الدرجة الكلية للاستبيان.

جدول رقم (10): الاتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان

البيان	الاتساق مع الدرجة الكلية للاستبيان.
بعد الأجهزة والبرامج	**0.755
بعد قواعد البيانات	**0.835
بعد البرامج المستخدمة	**0.761
المحور المستقل تكنولوجيا المعلومات	**0.963
المحور التابع أداء الموارد البشرية	**0.964
الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$ ** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ *	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد ان جميع معاملات الارتباط بيرسون لكل الأبعاد والمحاور دالة احصائيا، ومنه تعتبر أبعاد ومحاور الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة.

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتائج لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، وتحت نفس الظروف والشروط، بمعنى إذا أعيد توزيع الاستبيان بعد فترات زمنية معينة ولأكثر من مرة نجد استقرار في النتائج وعدم تغييرها بشكل كبير، ولتحقق من ثبات أداة الدراسة اعتمدنا طريقتين:

1. طريقة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbachs): يستخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ، للحكم على دقة القياس، بقياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض، وموثوقية النتائج بأن يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة، وأن يكون معامل ألفا كرونباخ يزيد عن القيمة المعيارية (0.6)، والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ الجدول رقم (11): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة.

المحاور	رقم العبارة	معامل ألفا كرونباخ
المحور المستقل تكنولوجيا المعلومات	من 1 إلى العبارة 13	0.900



0.787	من 14 العبارة 21	المحور التابع أداء الموارد البشرية
0.929	من 1 إلى العبارة 21	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه قيمة معامل الارتباط ألفا كرو نباخ لمحوري الدراسة وقيمة الاستبيان ككل، هي أكبر من القيمة المعيارية للاختبار  $0.6$  <sup>(1)</sup> الحد الأدنى، وهي قيم ممتازة وجد مناسبة، وتفي بأهداف وأغراض الدراسة حيث؛ أن قيمة الاستبيان ككل تؤكد ثبات الاستبيان ما يعادل 92.90%.

2. الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار إلى جزأين، لذلك تسمى بالطريقة النصفية.

الجدول رقم (12): نتائج اختبار Guttman Split-Half Coefficient

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	0,878
		N of Items	16 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	0,856
		N of Items	16 <sup>b</sup>
	Total N of Items		32
Correlation Between Forms			0,878
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		0,935
	Unequal Length		0,935
Guttman Split-Half Coefficient			0,935
a. The items are: q1,q2,q3,q4,q5,q6,q7,q8,q9,q10,q11,q12,q13,q14,q15,q16.			
b. The items are: q17,q18,q19,q20,q21,q22,q23,q24,q25,q26,q27,q28,q29,q30, q31,q32.			

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

<sup>1</sup> - محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020، ص: 285.



من خلال الجدول أعلاه معامل الارتباط Guttman Split-Half Coefficient لقياس ثبات الاستبيان عال

0.935 مما يدل على أن الأداة تتمتع بثبات مرتفع وهي صالحة لما وضعت لاختباره.

ثالثا: مناقشة فرضيات الدراسة

### 1. مناقشة الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، من وجهة

نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لاختبار الفرضية الرئيسية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Régression)،

ويعتبر نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداما، إذ يهتم بتقدير العلاقة بين متغير كمي

وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى وهي المتغيرات المستقلة.

جدول رقم (13) نتائج اختبار أنوفا معنوية النموذج

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Régression	10,005	4	2,501	47,758	0,000 <sup>b</sup>
	Résiduel	2,095	40	0,052		
	Total	12,099	44			

a. Dépendent Variable: أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant): بعد البرامج المستخدمة، بعد قواعد البيانات، بعد الأجهزة والبرامج

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة

$F=47.758$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية

قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value}=0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما

يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ

بالمتغير التابع أداء الموارد البشرية من خلال تأثير المتغيرات الفرعية المستقلة تكنولوجيا المعلومات، كما بلغت قيمة متوسط

مجموع المربعات  $MSE=0.052$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة جدا تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.



جدول رقم (14): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية (معنوية معالم النموذج).

معامل الارتباط $R = 0.909$		الخطأ المعياري للتقدير = 0.228			
معامل التحديد $R^2 = 0.827$		قيمة معامل التحديد المعدل = 0.810			
المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار $b$	Std. Error	بيتا $\beta$	قيمة $T$	معنوية $T$
ثابت الانحدار $a$	0.461	0.247	/	1.864	0.070
بعد الأجهزة والبرامج	0.236	0.076	0.268	3.097	0.004
بعد قواعد البيانات	0.194	0.079	0.283	2.468	0.018
بعد البرامج المستخدمة	0.199	0.085	0.244	2.353	0.024

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية قدرت  $R = 0.909$  أي ما يعادل نسبة 90.90%، ارتباط طردي قوي، وبلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.827$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 82.70% من التباين الحاصل في أداء الموارد البشرية يفسره المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، وأن الباقي 17.30% ترجع إلى عوامل أخرى، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b$  كلها موجبة لمختلف الأبعاد الفرعية المستقلة، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، والتابع أداء الموارد البشرية، فإن أي زيادة أو تحسين في أي بعد من الأبعاد الفرعية المستقلة تكنولوجيا المعلومات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المتغير التابع أداء الموارد البشرية بمقدار معين.

من خلال قيم بيتا  $\beta$  نستطيع ترتيب القوة التأثيرية للمتغيرات الفرعية المستقلة لتكنولوجيا المعلومات على المتغير التابع أداء الموارد البشرية على النحو التالي:

- المرتبة الأولى بعد قواعد البيانات بقوة تأثير (0.283).
- المرتبة الثانية بعد الأجهزة والبرامج بقوة تأثير (0.268).
- المرتبة الثالثة بعد البرامج المستخدمة بقوة تأثير (0.244).

يمكن كتابة معادلة الانحدار الخطي المتعدد لأداء الموارد البشرية المتوقعة الذي نرمز له بالرمز  $Y$  ونرمز لبعدها الأجهزة والبرامج بالرمز  $X_1$ ، بعد قواعد البيانات بالرمز  $X_2$ ، بعد البرامج المستخدمة بالرمز  $X_3$ .



$$Y=0.461+0.236x_1+0.194x_2+0.199x_3$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار (مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0,05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل)، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## 2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال الأجهزة والبرامج في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).  
لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (15): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Régression	6,157	1	6,157	44,549	0,000 <sup>b</sup>
	Résiduel	5,943	43	0,138		
	Total	12,099	44			

a. Dépendent Variable : أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant) بعد الأجهزة والبرامج

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F=44.549$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية



قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value}=0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء الموارد البشرية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج ، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE= 0.138$  للفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة جدا تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

جدول رقم (16) :نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R = 0.713$					
للتنقدير $0.371$					
قيمة معامل التحديد المعدل $= 0.497$					
معامل التحديد $R^2 = 0.509$					
معنوية T	قيمة T	بيتا $\beta$	Std. Error	معامل الانحدار b	المتغير المستقل
0.000	3.964	/	0.346	1.370	ثابت الانحدار a
0.000	6.675	0.713	0.094	0.626	بعد الأجهزة والبرامج

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي :

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد الأجهزة والبرامج وأداء الموارد البشرية قدرت  $R = 0.713$  أي ما يعادل نسبة  $71.30\%$ ، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.509$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير  $50.90\%$ ، من التباين الحاصل في أداء الموارد البشرية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج، وأن الباقي  $49.10\%$ ، ترجع إلى عوامل أخرى؛ قيمة الخطأ المعياري للتنقدير والبالغة  $0.371$  تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b = 0.626$  ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في أداء الموارد البشرية بمقدار  $0.626$  ، وللمعلمة مستوى معنوية مستوى معنوية  $(0.000)$  وهي أقل من  $0.05$  مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي بعد الأجهزة والبرامج في التأثير الإيجابي على أداء الموارد البشرية ومعادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء الموارد البشرية الذي نرمز لها بالرمز  $Y$  ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد الأجهزة والبرامج بالرمز  $x$ ،  $Y=1.370+0.626x$



مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0,05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال الأجهزة والبرامج في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سولنغاز بالمسيلة، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### 3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد البيانات في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سولنغاز بالمسيلة، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية (0.05).

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل. جدول رقم (17) نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج).

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Régressions	7,609	1	7,609	72,867	0,000 <sup>b</sup>
	Résiduel	4,490	43	0,104		
	Total	12,099	44			

a. Dépendent Variable: أداء الموارد البشرية

b. Prédicteurs: (Constant) بعد قواعد البيانات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F=72.867$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية



قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value}=0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء الموارد البشرية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد قواعد البيانات، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE=0.104$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

جدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R = 0.793$		الخطأ المعياري للتقدير = 0.323			
معامل التحديد $R^2 = 0.629$		قيمة معامل التحديد المعدل = 0.620			
المتغير المستقل	معامل الانحدار $b$	Std. Error	بيتا $\beta$	قيمة $T$	معنوية $T$
ثابت الانحدار $a$	1.625	0.242	/	6.727	0.000
بعد قواعد البيانات	0.544	0.064	0.793	8.536	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد قواعد البيانات مع أداء الموارد البشرية قدرت  $R=0.793$  أي ما يعادل 79.30%، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2=0.629$  وهو مقياس لجودة التوفيق حيث؛ يشير إلى 62.90%، من التباين الحاصل في أداء الموارد البشرية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد قواعد البيانات، وأن الباقي 37.10%، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.323 تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b=0.544$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد قواعد البيانات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في أداء الموارد البشرية بمقدار 0.544، وللمعلمة مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت 1.625 تحت مستوى معنوية (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي بعد قواعد البيانات في التأثير الإيجابي على أداء الموارد البشرية.



معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء الموارد البشرية الذي نرمز لها بالرمز  $Y$  ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد قواعد

$$Y=1.625+0.544x$$

البيانات بالرمز  $x$ .

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال قواعد البيانات في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سولنغاز بالمسيلة، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

#### 4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال البرامج المستخدمة في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سولنغاز بالمسيلة، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(0.05)$ .

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير التابع مع متغير كمي آخر وهو المتغير المستقل، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (19): نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Régression	6,541	1	6,541	50,604	0,000 <sup>b</sup>
	Résiduel	5,558	43	0,129		
	Total	12,099	44			

a. Dépendent Variable: أداء الموارد البشرية

b. Predictors: (Constant): البرامج المستخدمة بعد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS



من الجدول أعلاه الذي يوضح نتائج اختبار معنوية النموذج باستخدام اختبار التوزيع (F) حيث؛ بلغت قيمة  $F=50.604$  وهي قيمة كبيرة تدل على أن نموذج الانحدار الخطي يفسر جزء كبير من البيانات وأن الاختلافات العشوائية قليلة، وبلغت قيمة  $P\text{-Value}=0.000$  وهي أقل من مستوى معنوية الاختبار المعتمدة في الدراسة  $0.05$ ؛ مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية وهو نموذج مناسب، ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع أداء الموارد البشرية من خلال تأثير المتغير الفرعي المستقل بعد البرامج المستخدمة، كما بلغت قيمة متوسط مجموع المربعات  $MSE=0.129$  لفروق البواقي Résiduels وهي قيمة صغيرة تشير إلى صغر الخطأ العشوائي.

جدول رقم (20): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)

معامل الارتباط $R=0.735$					
الخطأ المعياري للتقدير = 0.359					
معامل التحديد $R^2=20.530$					
قيمة معامل التحديد المعدل = 0.530					
معنوية T	قيمة T	بيتا $\beta$	Std. Error	معامل الانحدار b	المتغير المستقل
0.000	4.334	/	0.321	1.393	ثابت الانحدار a
0.000	7.114	0.735	0.084	0.599	بعد البرامج المستخدمة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يمكن استخلاص التحليل الاحصائي التالي:

قيمة معامل الارتباط الثنائي بين بعد تخزين المعرفة مع تقييم أداء الموارد البشرية قدرت  $R = 0.735$  أي ما يعادل  $73.50\%$ ، ارتباط طردي قوي، بلغت قيمة معامل التحديد  $R^2 = 0.530$  حيث؛ يشير إلى  $53.00\%$ ، من التباين الحاصل في أداء الموارد البشرية يفسره المتغير الفرعي المستقل بعد البرامج المستخدمة، وأن الباقي  $47.00\%$ ، ترجع إلى عوامل أخرى؛

قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة  $0.359$  تشير إلى صغر الأخطاء العشوائية، كما نلاحظ أن قيم معلمة الميل  $b=0.599$ ، مما يشير إلى أن هناك أثر إيجابي بين المتغيرين فإن أي زيادة أو تحسين في المتغير الفرعي المستقل بعد البرامج المستخدمة، بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في أداء الموارد البشرية بمقدار  $0.599$ ، وللمعلمة مستوى معنوية  $(0.000)$  وهي أقل من  $0.05$  مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، معلمة تقاطع الحد الثابت بلغت  $1.393$  تحت مستوى



معنوية (0.001) وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوياتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية ودور المتغير الفرعي بعد البرامج المستخدمة، في التأثير الإيجابي على أداء الموارد البشرية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط لأداء الموارد البشرية الذي نرمز لها بالرمز  $Y$  ونرمز للمتغير الفرعي المستقل بعد البرامج

$$Y=1.393+0.599x. \quad x \text{ بالرمز}$$

مما سبق وبالرجوع إلى قاعدة القرار مقارنة قيمة مستوى الدلالة المحسوبة وقيمة مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة 0.05، فإذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أقل منها فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، والعكس إذا كانت مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من المعتمدة في الدراسة فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل المطروح في الدراسة التالي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات من خلال البرامج المستخدمة في تنمية أداء المورد البشري بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، من وجهة نظر عينة من موظفيها عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

**المطلب الخامس:** تفسير نتائج الدراسة.

من خلال هذا الفصل تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة، كما تم عرض خصائص عينة الدراسة من خلال المتغيرات التعريفية العامة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في الوظيفة)، وبعد المعالجة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التعرف على الدور الإيجابي الذي تساهم به تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة.

كما تم الكشف على أثر وإسهام كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتمثل في المتغيرات الفرعية المستقلة (بعد الأجهزة والبرامج، بعد قواعد البيانات، بعد البرامج المستخدمة) على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة محل الدراسة.

من ناحية ترتيب القوة التأثيرية للأبعاد الفرعية المستقلة على أداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، حسب قيم

بيتا  $\beta$  في الاختبار الانحدار المتعدد كانت كالتالي:

1. المرتبة الأولى بعد قواعد البيانات بقوة تأثير (0.283).
2. المرتبة الثانية بعد الأجهزة والبرامج بقوة تأثير (0.268).
3. المرتبة الثالثة بعد البرامج المستخدمة بقوة تأثير (0.244).

في حين نجد أن تأثيراتهم كانت كلها إيجابية.



#### خلاصة

تعرفنا من خلال هذا الفصل على مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة، من خلال تعريفها و هيكلها التنظيمي ومما يتكون، وتمت الإجابة على إشكالية الدراسة وذلك من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة في دراستنا هذه حيث تحتوي هذه الاستبانة على قسمين، القسم الأول يخص البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، أما القسم الثاني يخص محاور الدراسة وتحتوي على المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع أداء المورد البشري يحتويان كل منهما على عبارات تدل على أبعاد الدراسة التي تم الاعتماد عليها، بالإضافة إلى هذا، فقد تضمن هذا الفصل عرض وتحليل النتائج المتوصل إليها بعد تحليل الاستبانة ومعالجة البيانات التي تحصلنا عليها من طرف أفراد عينة الدراسة من خلال برنامج (SPSS)، تبين لنا في الأخير أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات) في أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة.

# الخاتمة

قد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة في المؤسسة، وتساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وتحقق المؤسسة أهدافها يتطلب تحقيق أداء جيد وفعال وذلك لضمان والحفاظ على بقائها واستمرارها من أجل تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.

ومن خلال محاولتي في هذه الدراسة بالتعرف على مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية وهذا من خلال معالجة وتحليل الأبعاد لمعرفة مدى قوة الارتباط بينهما، ومدى مساهمتها في تحسين الأداء وبذلك تطرقنا إلى دراسة حالة مؤسسة سونغاز بولاية المسيلة في ظل أبعاد مختلفة، وبهذا قدمت الدراسة من خلال نتائجها المدعومة بالعديد من الدراسات السابقة التي عالجت الإشكالية.

#### أولاً: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة التي تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

#### 1- نتائج النظرية:

- أ- تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الموارد المادية المتمثلة في الأجهزة والمعدات والبرمجيات وقواعد البيانات والتي تعمل جميعها على مساعدة في أداء مختلف المهام وضمان نجاحها.
- ب- تساهم تكنولوجيا المعلومات في الانتقال من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث والمساعدة في تخفيف الجهد والوقت والتكلفة.
- ت- أداء المورد البشري عبارة عن قيام وتنفيذ الفرد بكافة المهام والأعمال الموجهة إليه، اعتماداً على جهده العضلي والفكري وكفاءاته ومهاراته لضمان عمل جيد.
- ث- إن تقييم المورد البشري يقصد به تقدير جهود الفرد بشكل عادل وذلك من خلال التأكد مدى قيامه بأداء أعماله بشكل صحيح.
- ج- إن الاساليب تحسين الأداء متمثلة في التدريب الجيد للعمال مع وضع نظام حوافز لتشجيع المورد البشري بالعمل أكثر.

2- النتائج التطبيقية: من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها في مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة من

أجل معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري إلى مجموعة من نتائج نوجزها فيما يلي:

أ- تساهم الأجهزة والمعدات في زيادة كفاءة وفعالية الأعمال المنجزة نظرا لمساعدتها في تحقيق الجهد والوقت والتكلفة.

ب- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية مما يؤكد على أن المؤسسة سونلغاز أنها تسير بخطوة إيجابية من أجل تحسين الأداء.


ت- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أداء المورد البشري (واستخدام الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، وقواعد البيانات)

ثانيا: الاقتراحات والتوصيات

1. استقطاب واختيار الكفاءات البشرية المؤهلة والمدربة والقادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
2. العمل على تطوير وتوسيع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر.
3. الاهتمام بالموارد البشري من خلال جلسات العصف الذهني لتبادل واكتشاف أفكار جديدة وتطويرها.
4. التزام الإدارة بضرورة التغيير والتكيف مع المتغيرات التي تحدث في بيئتها.

ثالثا: آفاق الدراسة

1. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري.
2. مدى مساهمة أداء المورد البشري في تحقيق الإبداع الإداري.
3. مدى مساهمة أداء المورد البشري في تحقيق التنمية وتحقيق ميزة تنافسية.



قائمة المراجع

والملاحق

1. أحمد سعيد شحات علي، مدرب معتمد من مايكروسوفت تكنولوجيا المعلومات، ج1، (Ahmedsaid100000@Yahoo.com).
2. حمدي شاكر محمود، مهارات التدريب، دار الأندلس لنشر والتوزيع، ط01، 2006.
3. حيدر شاكر البرزنجي ومحمود حسن جمعة، تكنولوجيا نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور [إداري، تكنولوجيا]، 2013.
4. سامي بدبوس وخالد زهمول، إدارة الموارد البشرية رؤيته استراتيجية وتطبيقات عملية، دار الكتب الوطنية، 2020.
5. عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الادارة المدرسية، وزاره التربية والتعليم ادارة التدريب والتطوير المهني، مملكة البحرين ، 2010.
6. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة حالة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية، 2010.
7. محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط 01، دار الشروق، بيروت، 1989.
8. محمد محمود الخالدي، تكنولوجيا الإلكترونية، ط1، دار الكنوز المعرفة عمان-الأردن، 2007.
9. محمود أحمد عبد الفتاح، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط 01، القاهرة، 2013.
10. محمود حسن جمعه، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي دراسة تطبيقية في وزاره والاعمار والاسكان والبلدية والاشغال، كلية الإدارة الاقتصادية جامعة ديالى العراق، د ت.
11. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال، د ط، الجماهيري العربي للنشر والتوزيع، 1990.
12. نوال شيشة وزيني فريدة، قياس وتقييم أداء العاملين في منظمات الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة مولود الطاهري سعيدة، 2009.
13. هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادية والعشرين مدخل تعريفي للتكنولوجيا المعلومات، ج1، ط 01، مركز رضا للكمبيوتر، دمشق، 1998.

## ❖ الرسائل والمذكرات:

1. بلقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة تخرج دكتوراه، علوم التسيير. قسنطينة كلية علوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة 2.



2. حسن الهادي اللذيذ، مبادئ وأساسيات الحاسب الالي والتكنولوجيا المعلومات، بالعراق، مذكرة تخرج، (hassahadi84@gmail.com).
3. طيب داودي وحمزة بعلي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة، دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة تخرج، قالمة، جامعة 8 ماي 1945.
4. عمار محمد زهير تيناوي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركة الاتصالات -مذكرة تخرج-دمشق، السورية.
5. فضيلة العزيزية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على أداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-مذكرة تخرج-جامعه 8 ماي 1945، سطيف 2020.
6. قادري سارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية ولا سلكية والرقمنة بأم بواقي، مذكرة تخرج، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2018.
7. قريرة ضاوية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بالمقر الإداري لولاية بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020.
8. ميرغني وليد وآخرون، التعاون التكنولوجي واندماج المؤسسات، سنه أولى الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة 2008.

#### ❖ المجلات:

1. الشيخ سالم وآخرون، المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الإلكترونية في الشركات الاردنية، مجلة الاردنية في إدارة الاعمال، مج 01، ع 01، 2005.
2. أحمد ضيف، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة التغيير، دراسة ميدانية بمكتبة ترافل الجزائر، مجلة المؤشر لدراسات الاقتصادية، مج 01، ع 04، نوفمبر 2017.
3. بخاري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في مدرسة الجزائرية -دراسة ميدانية لمتوسطات دائرة غرداية، مجلة آفاق العلوم، مج 01، ع 08، جوان 2017.
4. بن سعد جمال ورقيق محمد خليفة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مج 08، ج 01، ع 01، مجلة مجاميع المعرفة، تندوف، 2022.

5. بن عبد العزيز سفيان وصدیق زكريا، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الوظيفي في المؤسسات الاتصالات الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة الجزائر بالعين الصفراء (ولاية النعامة) مجلة المنهل الاقتصادي، ع01، كلية العلوم الاقتصادية جامعة الوادي. الجزائر، د.ت.
6. بن عبد الله أسماء، استثمار تكنولوجيه المعلومات والاتصالات في مجال الخدمة العمومية ...، مجلة وحده البحث في تنمية الإدارة موارد البشرية، مج08، ع02، الجزائر، 2017.
7. بن لحسن الهواري وبلقايد إبراهيم، أثر الحوافز على أداء العاملين دراسة ميدانية للمؤسسة للدهن وحدة وهران الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مج 10، ع03، 2019.
8. جهاد أحمد الرزاق لغيرات، العوامل المؤثرة على أداء الوظيفي في المؤسسات العامة، مجلة الكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع46، 2022.
9. حمامي فريد، الموارد البشرية ونظام الحوافز في المنظمة الأنماط والاتجاهات، مجلة الحكمة لدراسات فلسفية، مج 10، ع03، 2020.
10. خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جوده المعلومات وانعكاساته عند تنميته الاقتصادية، مجلة كلية بغداد، للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد خاص بمؤتمر الكلية، 2013.
11. زاوي صورية وتومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، ع07، الجزائر - بسكرة، 2010.
12. زرزار عياشي وعبادة كريمة، دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، ع2، جامعة 8 أوت 1955 سكيكدة، 2014.
13. ساهل أمينة ومحمد بوسته، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها دراسات اقتصادية، مجلة فصلية دولية محكمة، مج16، ع01، جامعة بومرداس الجزائر، 2022.
14. سرير الحرتسي حياة، التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية انعكاسه في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تحليلية الآراء عينة من العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، ع06.
15. صادقي جمال وختير محمد، دور نظام الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مج16، ع23، 2020.
16. عبد الحكيم عمارة ورشيدة سبتي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحثمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 03، ع35.

17. عبد المالك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم والتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، ع01 بسكرة.
18. عبد ناصر موسى، تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، ع06 بسكرة، 2004.
19. عتيقة حرارية، أداء العاملين، مجلة دراسات في علم الاجتماع المنظمات، مخبر علم الاجتماع المنظمات، ع05، 2015.
20. عزري أمين، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في آبار بحاسي مسعود، ورقلة. الجزائر، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية مج03، ع08.
21. علي يونس ميا وآخرون، قياس أثر التدريب في أداء العاملين-دراسة ميدانية على مديرية التربية بمحافظه البريمي في سلطنة عمان " مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية مج31، ع01، 2009.
22. فاضل فايزة وسعدون سمية، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الاداء الوظيفي-دراسة ميدانية لمؤسسة الخزف بتافنة مجلة الروافد، ع01، مغنية الجزائر، 2017.
23. فالح الحوري، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات، دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية-اللاذقية، مجلة العلوم التطبيق الخاصة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، سوريا، 2007.
24. الفقير نظيرة، أهمية قواعد البيانات في تحسين أداء المؤسسة الشباب مجلة المربي، ع19، المعهد الوطني للتكوين العالي لإطارات الشباب، 2016.
25. لعراب عبد الحلیم، التدريب أداة استراتيجية في تنمية الموارد البشرية، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. ع31، دت.
26. لعلی بوكیمش، المشكلات التي تواجه عملية التقييم الأداء للأفراد وطرق معالجتها، مجله الحقيقة، ع11، جامعه ادرار الجزائر، 2008.
27. محمد الجعفري، هديل الطاهر، دور الوعي بالذات في فعالية سلوك القائد الإداري دراسة حالة جامع الخرطوم، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة النيلين، الخرطوم، المجلد 4، العدد 13، السودان، 2020.
28. محمد منادلي وترمول لطفي، الحوافز وتأثيرها على موارد بشرية داخل الإدارة وعلى المجتمع، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد التاسع، ج1.
29. منى طلعت حسن، أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية م22، ع3، جويلية2022.

30. نبار ربيحة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في عملية التعليمية مجلة الاعلام ومجتمع، مج 06، ع 02، حمه لخضر الوادي الجزائر، ديسمبر 2022.
31. نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية تدريب الالكتروني، مجلة جامعة بن سويف اتحاد جامعة العربية، م08، 15 ديسمبر 2020
32. وردة شناقر، واقع تكنولوجيا المعلومات في البنوك العمومية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، ع48، جامعة محمد خيضر بسكرة، سبتمبر 2017.
33. يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، دراسة تطبيقية في فندق سدير، مجلة الإدارة والاقتصاد ع85، جامعات المستنصرية كلية الإدارة والاقتصاد، قسم سياسة وإدارة الفنادق، 2010.

## ❖ مراجع باللغة الأجنبية:

1. Emen bnymfarej, Data analysais, the statisical économie and social research and training center for islamic countries Without the edition, Ankara, Turkey, 2015.

## ❖ مواقع إلكترونية:

1. <http://www.raosoft.com/samplesize.html> min49 : h 10 ; 04/05/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة المسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

القسم: علوم التسيير.

استبيان الدراسة

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة بغرض إعداد مذكرة الماستر الموسومة ب: أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة

● إشراف: د. لعشاش عبد الحلیم

● من إعداد الطالبة: سراي عائشة

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية.

يهدف هذا الجانب إلى التعرف على الجوانب الاجتماعية الشخصية والوظيفية لموظفي مؤسسة سونلغاز بالولاية، لذا لو تكرتم بالإجابة المناسبة، وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

❖ <u>الجنس</u> : ذكر <input type="checkbox"/>	❖ <u>الجنس</u> : أنثى <input type="checkbox"/>
❖ <u>العمر</u> : أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/>	❖ <u>العمر</u> : أقل من 30 سنة إلى أقل من 40 <input type="checkbox"/>
❖ <u>العمر</u> : أقل من 30 سنة إلى أقل من 40 <input type="checkbox"/>	❖ <u>العمر</u> : 40 سنة إلى أقل من 50 <input type="checkbox"/>
❖ <u>المؤهل العلمي</u> : ثانوي <input type="checkbox"/>	❖ <u>المؤهل العلمي</u> : جامعي <input type="checkbox"/>
❖ <u>المستوى الوظيفي</u> : رئيس قسم <input type="checkbox"/>	❖ <u>المستوى الوظيفي</u> : رئيس مصلحة <input type="checkbox"/>
❖ <u>سنوات الخبرة</u> : أقل من 05 سنوات <input type="checkbox"/>	❖ <u>سنوات الخبرة</u> : 05 سنوات إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/>
❖ <u>سنوات الخبرة</u> : أقل من 05 سنوات إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/>	❖ <u>سنوات الخبرة</u> : أكثر من 15 سنة <input type="checkbox"/>

القسم الثاني: محاور الاستبانة، يحوي على محورين.

المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات

لديكم العبارات التالية التي تقيس مستوى تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة والمرجو تحديد

درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علام (X) في المربع المناسب لاختيارك.



موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أبعاد تكنولوجيا المعلومات	الرقم
					أولا: الأجهزة والمعدات	
					تعمل مؤسستي بأحدث الأجهزة والمعدات في الأعمال الإدارية.	01
					للأجهزة والمعدات القدرة التخزينية العالية لتناسب مع حجم العمل.	02
					توفر الأجهزة والمعدات معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة.	03
					يوجد عندنا العدد الكافي من الطابعات لمختلف الأقسام والإدارات.	04
					تسهل هذه الوسائل عملي عن طريق تخفيف الجهد وتقليص الوقت.	05
<b>ثانيا: قواعد البيانات</b>						--
					يوجد في مؤسستي نظام يسمح باستعادة البيانات في حالة فقدانها.	06
					تحرص مؤسستي على توفير نظام أمن كافي لحماية البيانات والحفاظ على سرّيتها.	07
					يتم الاحتفاظ بالنسخ الإضافية للبيانات الخاصة بالزبائن.	08
					تحرص مؤسستي على تحديث الدوري لقواعد البيانات.	09
<b>ثالثا: البرمجيات</b>						--
					تميز البرمجيات المستخدمة في الحاسوب مع احتياجات معالجة المعلومات.	10
					تميز البرمجيات المتوفرة بالسرعة في الوصول الى قاعدة البيانات.	11
					توفر مؤسستي الدعم المالي الكافي لتصميم وتطوير البرمجيات.	12
					تحرص مؤسستي على تحديث البرمجيات بشكل دوري لخدمة الزبائن.	13

المحور الثاني : أداء الموارد البشرية.



لديكم العبارات التالية التي تقيس أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة، والمرجو تحديد درجة موافقتك

أو عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علام (X) في المربع المناسب لاختيارك.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أداء الموارد البشرية	رقم
					لدي القدرة على تصحيح أخطائي أثناء أدائي للعمل.	14
					اقوم بأداء الأعمال الموكلة في وقتها دون تأخير.	15
					لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها.	16
					أقوم بعملتي بطريقة جيدة وصحيحة.	17
					أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل.	18
					أعمل دائما على تطوير أدائي في العمل.	19
					لدي المعرفة كامله بطرق تقييم الأداء في مؤسستي.	20
					لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	21



الملحق 02: التريص الميداني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم: علوم التسيير



المسيلة في: 26/04/2023.....

رقم: /.....

إلى السيد: .....  
.....

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء التريص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...  
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات  
نيل شهادة الماستر في شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال  
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء تريصهم الميداني بمؤسستكم.  
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و/ر.س	الإمضاء
01	- نساي عانسة	181835087474	202431415	
02	/	/	/	/
عنوان المذكرة: ..... ..... .....				
المشرف (الاسم و اللقب و الإمضاء)		هيئة التريص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)
عبد الحليم لغت س				

<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc>

<https://www.facebook.com/Vice-Doyen-CEQLE-SEGC-Msila-475721049530765>

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
ص ب: 166 المسيلة 28000، الجزائر. : 035 -35-33-33



الرقم	الأعضاء المحكمين	الرتبة الوظيفية	مؤسسة الانتماء	الصفة
01	حوحو مصطفى	أستاذ مدرسة عليا	جامعة المسيلة.	رئيس.
02	لعشاش عبدالحليم.	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة.	مشرف.
03	بتغة صونيا	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة.	مناقش {ممتحن .
04	عسلي نورالدين	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة	محكم



فهرس

الموضوعات



الصفحة	المحتوى	الرقم
01	البسمة .....	01
02	التشكر .....	02
03	الإهداء .....	03
04	ملخص .....	05
أ-ج	المقدمة .....	06
<b>الفصل الاول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات</b>		
12	تمهيد .....	06
13	.....	07
16-13	المبحث الأول: مفاهيم ومصطلحات حول تكنولوجيا المعلومات .....	08
19-16	.....	09
21-19	المطلب الأول: مفهوم وأهمية تكنولوجيا المعلومات .....	10
22	.....	11
23-22	المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات .....	12
25-23	.....	13
26-25	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات .....	14
27-26	.....	15
28-27	المطلب الرابع: مزايا وفوائد تكنولوجيا المعلومات .....	16
30-28	.....	17
31	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والمحاور المتعلقة بها .....	18
	.....	
	المطلب الأول: استعمالات تكنولوجيا المعلومات .....	
	.....	
	المطلب الثاني: أسباب تسارع في توجه نحو تكنولوجيا المعلومات .....	



	..... المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات ..... المطلب الرابع: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات ..... المطلب الخامس: تحديات وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات ..... ..... خلاصة .....	
<b>الفصل الثاني: أداء المورد البشري في المنظمة</b>		
33	تمهيد	19
34	.....	20
35-34	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول أداء الموارد البشرية.....	21
35	.....	22
38-36	المطلب الأول: تعريف أداء المورد البشري وأهميته	23
39-38	.....	24
39	المطلب الثاني: أنواع أداء المورد البشري	25
41-39	.....	26
41	المطلب الثالث: عناصر ومحددات أداء المورد البشري	27
45-42	.....	28
45	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على أداء المورد البشري	29
47-45	.....	30
49-47	المبحث الثاني: تقييم أداء المورد البشري	31
50	..... المطلب الأول: مفهوم تقييم أداء المورد البشري وأهميته .....	32





	..... المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية ..... المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات ومعلومات الدراسة ..... المطلب الثالث: الأساليب المعالجة الإحصائية ..... المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة ..... المطلب الخامس: تفسير النتائج ..... ..... خلاصة .....	
80-79	خاتمة	47
86-82	.....	48
91-87	قائمة المراجع	49
95-93	.....	50
97-96	الملاحق .....	51
97	فهرس الموضوعات	52
	..... الأشكال والجداول ..... الاختصارات والرموز.....	





❖ قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
15	العلاقة التي تربط بين البيانات، المعلومات،	01
21	المعرفة.....	02
39	أهم مكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات	03
41	.....	04
44	العوامل المؤثرة على أداء الموارد البشرية نموذج WILL	05
48	.....	06
56	خطوات تقييم أداء المورد البشري	07
57	.....	08
	الأطراف المسؤولة والمشاركة في عملية تقييم المورد البشري	
	.....	
	مخطط أنواع الحوافز	
	.....	
	الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع	
	.....	
	أقسام الموارد البشرية	
	.....	

❖ قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
59	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....	01
59	توزيع أفراد العينة حسب العمر.....	02

60	..... توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي	03
60	..... توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية في الوظيفة	04
61	درجات مقياس الخماسي	05
62	.....	06
64	محاور الاستبيان وأبعاده	07
65-64	.....	08
65	مجالات قيم الارتباط	09
66	.....	10
67	اتساق الداخلي لعبارات محور تكنولوجيا المعلومات	11
67	.....	12
68	اتساق الداخلي لعبارات محور أداء الموارد البشرية	13
69	.....	14
70	اتساق البنائي لأبعاد ومحاور الاستبيان	15
71	.....	16
72	نتائج اختبار ألفا كرو نباخ لمحاور الدراسة	17
73	.....	18
74	..... نتائج اختبار غوتمان Gutmane	19
75	..... نتائج اختبار أنوفا (معنوية النموذج)	20
	..... نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	
	..... نتائج اختبار أنوفا معنوية النموذج	
	..... نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (معنوية معالم النموذج)	
	.....	
	..... نتائج اختبار أنوفا معنوية النموذج	
	..... نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (معنوية معالم النموذج)	
	..... نتائج اختبار أنوفا معنوية النموذج	
	..... نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (معنوية معالم النموذج)	



❖ قائمة الاختصارات.

الرقم	الرمز أو الاختصار	فك الرمز أو الاختصار
01	د ت	دون تاريخ
02	د ط	دون طبعة
03	مج	مجلد
04	ع	العدد
05	SPSS	Statistical Package for the Social Sciences



## تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (تم) سرايما عائشة .. المولود(ة) بتاريخ: 1999/01/29 س. بوسعادة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: كك44342425 الصادرة بتاريخ: 2019/02/19 عن: بلدية المحاريف

المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال خلال السنة الجامع

والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء

الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز لولاية المسيلة -  
أموزجيا

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/05

التوقيع و البصمة

SEKAI