

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

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
فرع: علوم التسيير
تخصص: تسيير عمومي



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالبين: قشوم أحمد

: قزيح محمد

تحت عنوان

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري
دراسة ميدانية بالمعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي
بالمسيلة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	حريزي فاروق
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	بن البار موسى
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	بو عبدالله صالح

السنة الجامعية: 2019/2018

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة على أشرف المرسلين الذي أرسله رحمة للعالمين سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه أجمعين وبعد : نهدني عملنا هذا المتواضع نحن طلبة البحث إلى : من نحمل اسمه بكل افتخار ،
إلى حكمتي وعلمي ، إلى أدبي وخطمي وطريقي المستقيم والمدية ، إلى ينبوع الحب والصبر والتفاني
والأمل ، إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله والرسول ، إلى من أثروني على أنفسهم ، إلى من علمونا
علم الحياة ، إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله ، وهما الوالدين الغاليين ، إلى زوجاتنا وأولادنا
وبناتنا ، وأجعلهم يا إلهي قرة أعيننا ، إلى من أظفروا لنا ما هم أجمل من الحياة إخواني وأخواتي إلى ما
تذوقته معهم أجمل اللحظات ، إلى من سافقتهم ، إلى من جعلهم الله إخواني في الله ، طلابه قسم
التسيير العمومي ، إلى من لم أعرفهم ولم يعرفوني وأتمنى أن يكون عملي هذا نفعنا لهم يوماً ما ،
وأتمنى الذين نسيتمهم أن يسامحني والسلام عليكم ورحمة الله وتعالى وبركاته .

قشوم أحمد

قزوح محمد

شكر و تقدير

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية ، وأتمنى أن لا تكون الأخيرة ، لابد أن نعود إلى ذكريات قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير من الدعم باذلين جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتنهض الأمة من جديد ، وقبل أن نمضي تقدمنا في أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحببة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة ، إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ، إلى جميع أساتذتنا الأفاضل ، الذين كانوا عوننا لنا في مشوارنا هذا ونورا يضيء في الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسميلات والأفكار والمعلومات ، فلمن منا كل الشكر والامتنان ونتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى من ساعدنا من قريب أو بعيد على انجاز هذا العمل وفي الصعوبات التي وجهناها ونخص بالذكر الأستاذ المشرف : بن البار موسى الذي لم يدخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت عوننا وسندنا في إتمام هذا البحث وحتى لا ننسى كل من استاذة، وموظفو وعمال المعهد الذين لم يدخلوا علينا بأرائهم وأفكارهم السديدة .

قشوم أحمد

قزيب محمد

الملخص :

تسعى هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة، حيث تم تناول بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري وأبعاد كل منهما.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، والاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة والمتمثلة في الطاقم الإداري والبيداغوجي والمكونة من 45 مبحوثا . وبعد اختبار فرضيات الدراسة بالاستعانة بالأساليب الاحصائية المناسبة وحزمة SPSS نسخة 22 فقد تم التوصل إلى وجود دور معنوي عند مستوى 0.005 لجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات ماعدا بالنسبة لشبكات الاتصال في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

الكلمات المفتاحية (تكنولوجيا المعلومات ، رأس المال البشري)

Abstract

This study aims at identifying the role of information technology in the development of human capital in the National Institute of Higher Semi-Medical Training in M'sila. Some basic concepts related to information technology and human capital and their dimensions were discussed.

The descriptive approach and the questionnaire were used as a basic tool for collecting information from the sample of the study represented by the administrative and pedagogical staff consisting of 45 respondents. After testing the hypothesis of the study using the appropriate statistical methods and the SPSS version 22, a significant role at level 0.005 for all dimensions of information technology, except for communication networks in human capital development at the institute under study

Keywords :(IT) Information Technology, Human Capital

Résumé

Cette étude vise à identifier le rôle de la technologie de l'information dans le développement du capital humain à l'Institut national de formation supérieure en paramédical à M'sila. Certains concepts de base liés a' la technologie de l'information et au capital humain et à leurs dimensions ont été examinés

L'approche descriptive et le questionnaire ont été utilisés comme outils de base pour la collecte d'informations à partir de l'échantillon de l'étude représenté par les 45 participants du personnel administratif et pédagogique. Après avoir tester l'hypothèse de l'étude à l'aide des méthodes statistiques appropriées à travers de la version 22 du SPSS, un rôle significatif a été détecté à 0,005 pour toutes les dimensions de la technologie de l'information, à l'exception des réseaux de communication pour le développement du capital humain de l'institut étudié.

Mots-clés (TI) technologie de l'information, capital humain)



فهرس المحتويات

فهرس الموضوعات	
I	شكر
II	الاهداء
III	الملخص
IV	فهرس الموضوعات
VI	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
VII	فهرس الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات والرأس المالي البشري	
09	تمهيد
10	المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات
15	المطلب الثالث : استعمالات وأثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
18	المطلب الرابع . أسباب التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات
20	المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول رأس المال البشري
20	المطلب الأول : مفهوم رأس المال البشري
21	المطلب الثاني : أهمية وخصائص رأس المال البشري
22	المطلب الثالث : نظريات ومكونات رأس المال البشري
26	المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في رأس المال البشري
27	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالمعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة	
29	تمهيد
30	المبحث الأول : منهجية الدراسة ووصف خصائص العينة
30	المطلب الأول: منهجية و أدوات الدراسة

30	الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات
32	الفرع الثاني: أساليب التحليل الإحصائي
32	المطلب الثاني: التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها
32	الفرع الأول: تعريف بمجتمع وعينة البحث
33	الفرع الثاني: وصف خصائص العينة من حيث البيانات العامة
35	الفرع الثالث: وصف خصائص العينة من حيث بعض الخصائص الوصفية
35	أولاً: إحصائيات وصفية عن تكنولوجيا المعلومات
39	ثانياً: إحصائيات وصفية عن رأس المال البشري
45	المبحث الثاني : اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها
45	المطلب الأول : اختبار الفرضيات
45	الفرع الأول :اختبار الفرضية الأولى
46	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية
47	الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة
49	الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة
50	الفرع الخامس: اختبار الفرضية الخامسة
52	الفرع السادس:اختبار الأثر الكلي
53	المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة
56	خلاصة الفصل الثاني
57	خاتمة
59	قائمة المصادر والمراجع
61	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الجدول
31	أقسام ومحاور الاستمارة	01
31	سلم ليكارت الخماسي	02
32	ثبات الاستبيان	03
33	الخصائص الديمغرافية للعينة	04
35	درجة الموافقة لمتوسط الحسابي لكل عبارة موجودة في الاستبيان	05
35	مؤشرات وصفية لعبارات وأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات	06
39	مؤشرات وصفية لعبارات ومكونات محور رأس المال البشري	07
45	قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 01	08
45	قيمة فيشر للفرضية رقم 01	09
46	قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 01	10
46	قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 02	11
47	قيمة فيشر للفرضية رقم 02	12
47	قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 02	13
48	قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 03	14
48	قيمة فيشر للفرضية رقم 03	15
48	قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 03	16
49	قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 04	17
49	قيمة فيشر للفرضية رقم 04	18
50	قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 04	19
50	قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 05	20
51	قيمة فيشر للفرضية رقم 05	21
51	قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 05	22
52	قيمة معامل الارتباط للأثر الكلي للدراسة	23
52	قيمة فيشر للأثر الكلي للدراسة	24

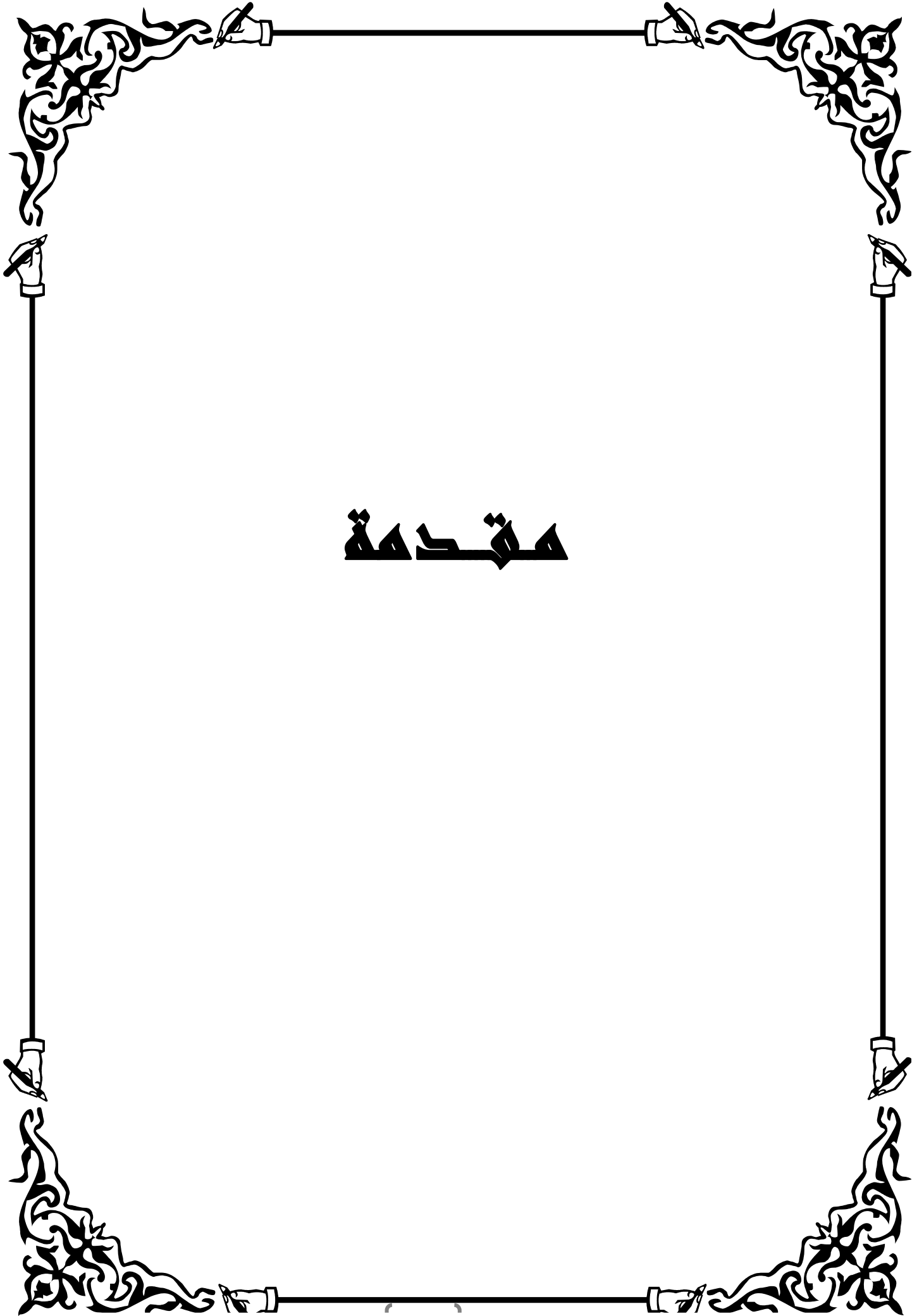
53	قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للأثر الكلي للدراسة	25
53	نتائج تحليل لفرضيات الدراسة	26
54	نتائج تحليل أبعاد الدراسة	27

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الشكل
ب	نموذج الدراسة	01
15	مكونات تكنولوجيا المعلومات	02
25	أبعاد رأس المال البشري	03

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الملحق
63	قائمة المحكمين	01
64	استمارة الاستبيان	02
69	نتائج اختبار الفرضية الأولى	03
70	نتائج اختبار الفرضية الثانية	04
71	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	05
72	نتائج اختبار الفرضية الرابعة	06
73	نتائج اختبار الفرضية الخامسة	07
74	نتائج اختبار الأثر الكلي للدراسة	08
75	معامل ثبات للمتغيرات الدراسة	09



مقدمة

مقدمة:

أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تغييرات عميقة أثرت على الأفراد والمؤسسات حيث دفعت مؤسسات اليوم إلى التوجه نحو النمط الإداري الحديث في ظل الوسائل والأدوات التكنولوجية المتاحة ، بل إن المؤسسات التي تجاهلت أو لم تسع إلى تكييف عملياتها وأنشطتها مع ما يحدث في البيئة الخارجية أصبحت مهددة بالخروج من السوق.

وفي الوقت نفسه لقد أصبح الفرد في المؤسسة يمثل موردا أساسيا للحصول على قيمة مضافة وتحقيق التميز والوصول إلى الأهداف المسطرة ، الأمر الذي أدى إلى الاستثمار في المورد البشري بل واعتباره كإسماح يجب أن يحظى بالأهمية البالغة إذ أردت مؤسسات اليوم أن تحافظ على البقاء والاستمرارية في موازاة أنشطتها حيث أن الفرد في ظل هذه التكنولوجيا الحديثة يكاد يتحول إلى فرد إلكتروني نظرا لارتباط أنشطته بوسائل وأدوات تكنولوجية تتطور باستمرار في اقتصاد أصبح يبنى على المعارف والقدرات البشرية.

أولا : الاشكالية

يهتم المعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة بتكوين المرضين وتطوير معارفهم من أجل موازاة مهامهم وفق الشروط المطلوبة في ظل اقتصاد المعرفة المبني أساسا على تكنولوجيا المعلومات، فإنه يعمل على الاستفادة من أدواتها ووسائلها المتاحة لتحقيق ذلك وبهذا جاءت اشكالية هذه الدراسة وفق التساؤل الرئيس التالي :

- ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة ؟

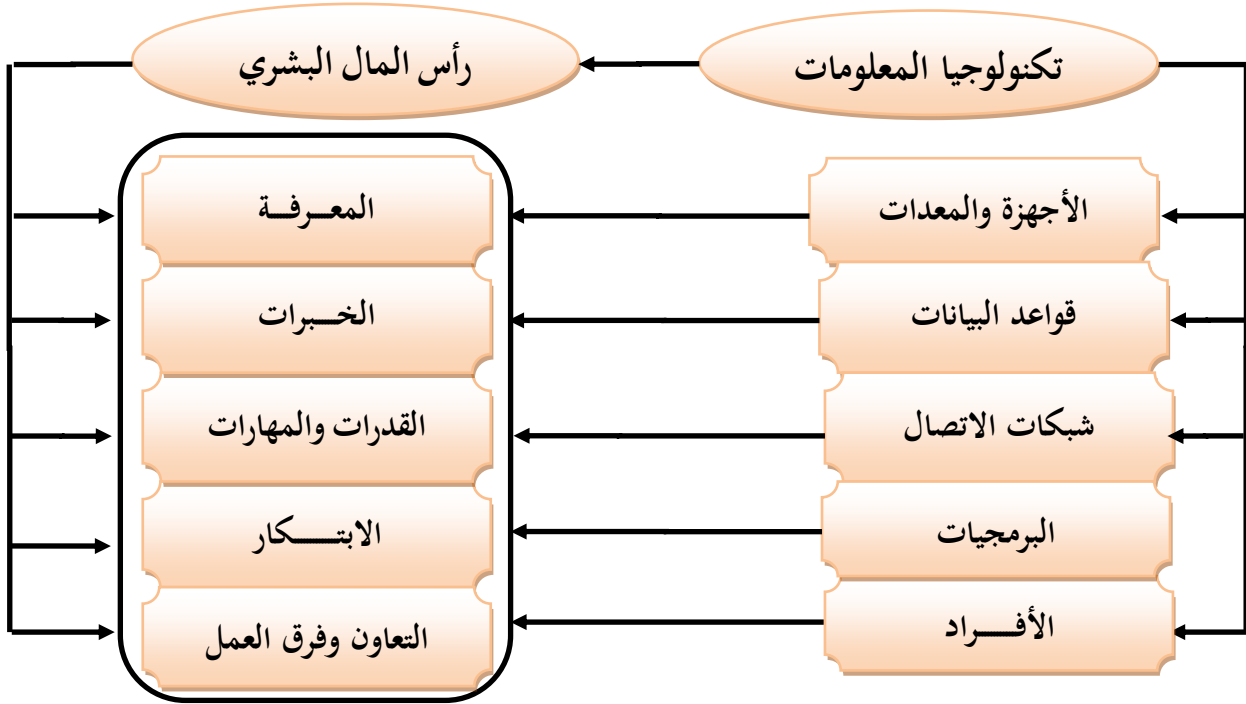
وللإجابة على هذا التساؤل فقد تم تجزئته إلى الأسئلة الفرعية الموالية:

- هل يوجد دور للأجهزة والمعدات في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة ؟
- هل يوجد دور لقواعد البيانات في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة ؟
- هل يوجد دور لشبكات الاتصال في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة ؟
- هل يوجد دور للبرمجيات في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة ؟
- هل يوجد دور للأفراد في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة ؟

ثانيا : نموذج الدراسة

يوضح الشكل الموالي الانموذج المعتمد في هذه الدراسة :

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثالثا : فرضيات الدراسة

من خلال أسئلة الدراسة ونموذجها يمكن صياغة الفرضيات التالية

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى

يوجد دور معنوي لاستخدامات الأجهزة والمعدات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

الفرضية الثانية

يوجد دور معنوي لاستخدامات قواعد البيانات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

الفرضية الثالثة

يوجد دور معنوي لاستخدامات شبكات الاتصال في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

الفرضية الرابعة

يوجد دور معنوي لاستخدامات البرمجيات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

الفرضية الخامسة

يوجد دور معنوي للأفراد في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

رابعاً : أسباب اختيار الموضوع :

يعتبر موضوع الدراسة من اهتمامات الباحثين بالإضافة إلى كونه قد تم اقتراحه من طرف الأستاذ المشرف.

خامساً: أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى وصف كل من واقع تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري.

سادساً : حدود الدراسة

الحدود المكانية : المعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة.

الحدود الزمانية : من أبريل إلى جوان 2019.

الحدود الموضوعية: تتمثل بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) وأبعاده والتي تتمثل في (الأجهزة والمعدات، قواعد

البيانات، شبكات الاتصال، البرمجيات، الأفراد) والمتغير التابع (رأس المال البشري) وأبعاده والتي تتمثل في: (المعرفة، الخبرات،

القدرات والمهارات، الابتكار، التعاون وفرق العمل)

سابعاً : منهج الدراسة

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي حيث

اعتمدنا في ذلك على الاستمارة كأداة أساسية لجمع المعلومات.

ثامناً: الدراسات السابقة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وتتمثل فيما يلي:

أ. قروش عيسى (، 2017) وهي أطروحة مقدم لنيل شهادة دكتوراه في علوم في التسيير حيث جاءت بعنوان: دور

تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية)

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية الصغيرة و المتوسطة دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية	عنوان الدراسة
رسالة دكتوراه في علوم التسيير	نوع الدراسة
تم تطبيق الدراسة على عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة 37 مؤسسة (تنشط ضمن) ستة ولايات من مناطق جغرافية مختلفة من الوطن.	مجتمع الدراسة
- التعرف على المفاهيم الحديثة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دورها في اقتصاد المعرفة - التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات و كذا الإحاطة بكل تطبيقاتها، و مجالاتها	هدف الدراسة

<p>- استخدامها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، توضيح مختلف الأبعاد النظرية المرتبطة بالأداء، و كذا الاتجاهات الحديثة في تقييمه و قياسه،</p> <p>- التعرف على مختلف النماذج المقدمة لقياس الأداء بنوعيتها العامة و الخاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.</p>	
<p>من أجل معالجة الإشكالية المطروحة و اختبار فرضياتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبيان موقع تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها فيها، بالإضافة إلى تحليل مختلف النتائج المتحصل إليها في البحث سواء تعلق الأمر بجانبه النظري أو التطبيقي.</p>	خطوات الدراسة
250 مبحوثا	حجم العينة
الاستبيان	أدوات الدراسة
<p>- أثبتت نتائج تحليل الانحدار المتعدد صحة الفرضية العامة للدراسة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسن مستوى الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة</p> <p>-أكدت نتيجة اختبار معنوية معاملات الانحدار أن العلاقة بين كل من الاستخدام الداخلي والخارجي لتكنولوجيا المعلومات وتحسن الأداء كانت دلالة إحصائية لكليهما، في حين أوضحت قيمتي معاملي الانحدار إلى أن الاستخدام الخارجي لتكنولوجيا المعلومات كان أكثر مساهمة في تحسين الأداء الداخلي</p>	أهم النتائج
<p>تناول أبعاد تكنولوجيا المعلومات من خلال استعمال الداخلي والخارجي منها فحين أن أبعاد دراستنا أشرت إلى مكوناته الخمس التي تكمن في المتغير التابع والمتمثل في الأداء في حين أن دراستنا تتكون في رأس المال البشري</p>	نقاط الاختلاف
تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل	نقاط التشابه
الاستفادة من معلومات الجانب النظري.	الاستفادة من الدراسة

ب . هندا مدفوني (2017) الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة

عنوان الدراسة	الاستثمار في رأس المال البشري كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة
نوع الدراسة	أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير
مجتمع الدراسة	دراسة حالة بعض الجامعات الجزائرية
هدف الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة برأس المال البشري وآليات الاستثمار فيه - الاستفادة من حداثة موضوع الجودة ومدى تطبيقه في إدارة الجامعات الجزائرية - الأخذ بالأساليب الإدارية الجامعية الحديثة؛ لتطوير العمل بها وذلك لتحسين الإنتاجية وتحقيق معدلات أعلى من الأداء وكفاءة عالية، بالإضافة إلى تحسين ظروف العمل
خطوات الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> - تتضمن الدراسة معالجة الإشكالية المطروحة ودراسة أسئلتها الفرعية واختبار فرضياتها - الاستثمار في رأس المال البشري يعتبر كمتغير مستقل - وجوده التعليم العالي في ظل اقتصاد المعرفة يعتبر كمتغير تابع - استعمال الأسلوب الإحصائي الوصفي والتحليلي لجمع المعلومات وتحليلها
حجم العينة	550 أستاذ
أدوات الدراسة	الاستبيان
أهم النتائج	إبراز المنهج القائم في تحسين جودة التعليم العالي وربط الجامعة بالمحيط الاقتصادي والنسيج الصناعي ، التعرف على تنمية الموارد البشرية كمدخل استراتيجي لتعزيز الاستثمار في رأس المال البشري ، تحسين صورتها لعملائها المحليين والمجتمع، والتقدم في التصنيف العالمي للجامعات
نقاط الاختلاف	لم يتطرق إلى مكونات رأس المال البشري
نقاط التشابه	اداة جمع المعلومات، مؤسسة عمومية
الاستفادة من الدراسة	الاستفادة من معلومات الجانب النظري.

ج . محمد طلال أبو الروس (2015) أطروحة ماجستير الموضوع بعنوان : دور راس المال البشري في تجنيد الأموال بالمؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة . دراسة حالة بالمنظمات الأهلية في محافظة الوسطى

عنوان الدراسة	دور راس المال البشري في تجنيد الأموال بالمؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة دراسة حالة بالمنظمات الأهلية في محافظة الوسطى
نوع الدراسة	أطروحة ماجستير قسم إدارة الأعمال
مجتمع الدراسة	مجلس الإدارة والموظفين و العاملين
هدف الدراسة	التعرف على واقع رأس المال البشري في المنظمات الأهلية في قطاع غزة. تحميل مكونات وأبعاد رأس المال البشري والتعرف عمى دورها ومساهمتها في تمويل المنظمات الأهلية في قطاع غزة ، العمل على وضع تصور كافي لتطوير الكادر البشري وتحسين مساهمته في أداء المنظمات الأهلية من أجل البقاء واستمرارية أنشطتها وتميزها وتعزيز قيمة ودور رأس المال البشري
خطوات الدراسة	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، والذي تبرز أهميته في تحديد دور راس المال البشري في تجنيد الأموال بالمؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة ، بالإضافة إلى تحليل النتائج المتحصل إليها في البحث بجانبه النظري و التطبيقي
حجم العينة	220 موظف
أدوات الدراسة	الاستبيان
أهم النتائج	- تساهم المعارف التي يمتلكونها في تجنيد الأموال في تنمية الموارد المالية للمنظمات الأهلية - تساهم القدرات الإبداعية لدى موظفو المنظمات الأهلية، خصوصا العاملين في تجنيد الأموال في تنمية الموارد المالية - العوامل المؤثرة من عناصر رأس المال البشري في تجنيد الأموال هي الإبداع والابتكار المهارات والقدرات، والمؤهلات العلمية .
نقاط الاختلاف	المتغير التابع
نقاط التشابه	- الاستبيان - تشابه كبير بين أبعاد رأس المال البشري
الاستفادة من الدراسة	الاستفادة من معلومات الجانب النظري وبناء الاستبيان

ح. الدكتورة خلود عاصم و المدرس المساعد محمد إبراهيم (2013) ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية

عنوان الدراسة	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية
نوع الدراسة	مقال
مجتمع الدراسة	كلية العلوم الاقتصادية
هدف الدراسة	بيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جودة المعلومات. بيان انعكاسات جودة المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحقيق التنمية الاقتصادية
خطوات الدراسة	- الجانب النظري تمثل في تحديد المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين جودة المعلومات وانعكاساتها على التنمية الاقتصادية . - الجانب التطبيقي تمثل في تحليل استمارات عينة البحث عن طرق المنهج الإحصائي الوصفي .
حجم العينة	20 مبحوثا (أساتذة وطلبة)
أدوات الدراسة	الاستبيان
أهم النتائج	توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اعداد وتوصيل المعلومات يسهم في تحسين جودة المعلومات، تحسين جودة المعلومات (كنتيجة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، يساعد على ترشيد القرارات الاستثمارية التي تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية.
نقاط الاختلاف	لم تتطرق إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات حيث تطرقت إلا للمكونات المادية ألا وهو الحاسوب
نقاط التشابه	- الجانب النظري لمحور تكنولوجيا المعلومات - استبيان
الاستفادة من الدراسة	الاستفادة من معلومات الجانب النظري وبناء الاستبيان

خ. علي عبد الحسن عباس الفتلاوي (2009) هي دراسة استطلاعية للآراء عينة في شركة الاتصالات(اسيا سيم)محافظة كربلاء بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري


عنوان الدراسة	دراسة استطلاعية للآراء عينة في شركة الاتصالات(اسيا سيم)محافظة كربلاء بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري
نوع الدراسة	دراسة استطلاعية
مجتمع الدراسة	المهندسين
هدف الدراسة	تحديد ابعاد كل من تكنولوجيا المعلومات وتنمية رأس المال البشري تشخيص العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية رأس المال البشري تحديد اثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري.
خطوات الدراسة	وتناولت الدراسة الإطار النظري حيث اعتمد الباحث على مجموعة من الرسائل والأطروحات والدورات العلمية والكتب الأجنبية والعربية والانترنت من أجل جمع المعلومات وتم تقسيمه إلى بعدين البعد الأول تمثل في تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل (الأجهزة والمعدات ، البرمجيات ، الاتصالات ، الموارد البشرية ،) والبعد الثاني تمثل في المتغير التابع تمثل في : (المعرفة، المهارة، الابتكارات) والجانب العلمي اعتمد على الاستبيان spss
حجم العينة	25 فردا
أدوات الدراسة	الاستبيان
أهم النتائج	- التأثير الملحوظ لتكنولوجيا المعلومات في رأس المال البشري واتجاه المنظمات الى تنمية رأس مالها البشري من خلال البرامج التدريبية - أهم التوصيات فقد كانت في ضرورة قيام الشركة بتحديد احتياجاتها من الموارد البشرية ذات المهارة والخبرة العالية التي تنسجم وتتلاءم مع متطلبات العمل في الشركة
نقاط الاختلاف	اختلاف في أبعاد الدراسة لكل محور حسب طبيعة المؤسسة المدروسة
نقاط التشابه	- نوع العينة المتكونة من الاداريين - نفس متغيرات الدراسة تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري
الاستفادة من الدراسة	الاستفادة من معلومات الجانب النظري وبناء الاستبيان

من خلال عرضنا للدراسات السابقة نلاحظ هناك دراسات تناولت المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) ومنها ما تناولت المتغير التابع (رأس المال البشري) بالإضافة إلى وجود دراسة واحدة تناولت المتغيرين معا إلا أن دراستنا تختلف عنها من حيث أبعاد كل منها بالإضافة اختلاف الاساليب الاحصائية المتبعة في كل منها.

هيكل البحث :

من معالجة الاشكالية وتحقيق أهداف الدراسة فقد قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول تناولنا فيه مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري حيث قسمناه إلى مبحثين، الأول بعنوان مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات، والثاني بعنوان مفاهيم أساسية حول رأس المال البشري أما الفصل الثاني فكان تطبيقي بعنوان دراسة ميدانية بالمعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة في مبحثين بعنوان منهجية الدراسة ووصف خصائص العينة، أما المبحث الثاني فكان بعنوان اختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها.



الفصل الأول
مفاهيم أساسية حول
تكنولوجيا المعلومات
و رأس المال البشري

تمهيد:

يعيش العالم متغيرات في شتى المجالات الاقتصادية والثقافية والسياسة وتكنولوجية، في بيئة تتميز بسرعة التغير الدائم والمستمر والانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات، لهذا تسعى المنظمات اليوم إلى امتلاك لتكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري لأنهما يعتبران أساس كل تطور حاصل في الماضي وسيحصل في المستقبل وأصبحت من الضروريات الواجب الحصول عليها في عصرنا هذا بحكم تطبيق المعادلة التالية:

منظمة قوية = (تكنولوجيا معلومات متطورة + رأس المال البشري مؤهل)

وفي هذا الفصل سيتم تناول المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والراس المال البشري من خلال مختلف التعاريف والأبعاد، ولهذا الغرض تم تقسيم الفصل لمبحثين رئيسيين تتناول الموضوعات التالية:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول رأس المال البشري

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات من المواضيع التي تلقى أهمية بالغة في عصرنا هذا ولهذا سيتم تناولها من حيث المفهوم والمكونات والاستعمالات و الاستخدامات والآثار من خلال مايلي

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

لقد تعددت التعاريف والمفاهيم التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات وسنتطرق إليها فيما يلي :

تعريف رقم 01 : تعرف على أنها استخدام التقنيات والابتكارات الحديثة مثل الإنترنت والكمبيوتر والطابعة والمساحة الضوئية والأجهزة الخلوية وغيرها من التقنيات الحديثة، في عملية جمع المعلومات واسترجاعها ومعالجتها للمساعدة في مختلف التطبيقات اليومية وذلك للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات.¹

تعريف رقم 02 : تعرف على أنها مجموعة من الحواسيب والمعدات الداعمة والبرامج والخدمات والموارد المرتبطة والمطبقة لدعم مراحل العمل ، التي تجعل المعلومات الرقمية التي تم توليدها وتخزينها من السهل استخدامها والمشاركة فيها.²

تعريف رقم 03 : هي عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والأنترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وغيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات.³

من خلال التعاريف السابقة لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نصيغ تعريفا لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والذي يمكن ان نلخصه في النقاط التالية :

* تتضمن مجموعة من الوسائل المادية مثل (الحواسيب والطابعات وشبكات الاتصال.....إلخ)

* تتضمن جمع للمعلومات وتحليل للبيانات ومعالجتها.

* برامج وتطبيقات لتسهيل الاستخدام أثناء مراحل العمل.

* عملية تساعد في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

¹ . سوسن زهير المهدي ، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة، عمان، الأردن، 2011 ، ص8 .

² . خلود عاصم، مساعد محمد إبراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، جامعة بغداد ، كلية بغداد ، للعلوم الاقتصادية ، 2013 ص 232 .

³ . خضر مصباح إسماعيل طيبي، أساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات ، دار حامد، الأردن 2010 ص ص (22،23).

المطلب الثاني مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تتكون تكنولوجيا المعلومات من خمسة مكونات سنتناولها في هذا المطلب وهي كالآتي:

1. (الأجهزة والمعدات):

الحواسيب: تشكل تكنولوجيا أجهزة الحاسوب الأساس المادي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فالحاسوب هو أي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها، فوجود الحاسوب اليوم في الحياة أصبح ضرورة لا بد من عنها أبداً، ويكون من الصعب أن نجد نشاط أو عملاً معيناً لا مكان للحاسوب فيه، ونتيجة للتطورات والاختلاف في طبيعة الأعمال فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المستخدمة لتناسب هذه الأعمال والتطورات، ومن هذه الأنواع ما يأتي¹:

- **الحواسيب المايكروية:** يطلق على هذا النوع تسمية الحاسوب الشخصي والذي يوضع على منضدة أو في المكتب، وكذلك حواسيب دفتر الملاحظات وهي نسخ مصغرة من الحواسيب المايكروية قد يكون بحجم الكتاب وصممت للعمل والنقل ويستطيع الأفراد حمل هذه الحواسيب أينما ذهبوا وعلى سبيل المثال حاسوب اللابتوب وهو صغير للغاية ويبلغ حجمه حجم حاسبة الجيب وهي أصغر الحواسيب النقالة وتستخدم للقيام بعدد صغير من الوظائف مثل إدامة التقارير الشخصية والعناوين والصفحات الإلكترونية.

- **حواسيب متوسطة المدى:** وهي الحواسيب التي ترتبط على نحو أكثر بالأعمال ولاسيما المنظمات الكبيرة، وهي حواسيب ذات مدى متوسط. إن هذه الحواسيب تربط الأشخاص مع كميات كبيرة من المعلومات. وأن العلاقة التبادلية التي توفرها هذه الحواسيب قد تكون على مستوى أقسام المنظمة أيضاً، وكذلك قد تكون على مستوى المنظمات المختلفة. وتكون هذه الحواسيب أكثر كلفة من من التي سبقناها، لكن لها قدرة نموذجية في تخزين الكثير من البيانات والمعلومات.

- **الحواسيب فائقة القدرة:** وهي أكثر الحواسيب قوة والمصممة لحل المسائل التي تحوي حسابات طويلة وصعبة وبما تستطيع أداء عدة ملايين من الحسابات في الثانية فإن العلماء مفيدة جدا في عمليات صعبة كالتنبؤ بأحوال الطقس وإعداد النماذج للنظم الكيماوية والحياتية ورسم سطح الكواكب ود راسة الشبكة العصبية في الدماغ.

إن المكونات المادية تتضمن كافة المكونات والأجزاء الملموسة في النظام والمستخدم في إدخال ومعالجة البيانات وإخراج المعلومات وهي عبارة عن خمس مكونات هي:

- **وسائل الإدخال:** هي حلقة وصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح، الفأرة، ولاقطعة الصوت، الكاميرا وغيرها من الأدوات.

- **وحدة المعالجة المركزية:** والتي تمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب، التي تقوم بتنفيذ البرمجيات لتأدية مهمة معينة.

- **وسائل التخزين:** مثل التخزين الأولي الداخلي والتخزين الثانوي كالأقراص والأشرطة والممغنطة والأقراص الضوئية.

¹ سنحون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم الاقتصادية جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2016 ص (40،39).

- وسائل الإخراج : تؤدي مهمة إيصال الحاسب إلى الوسط الخارج ، لنقل النتائج المتولدة عن العمليات المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة ، ومن أهم هذه الوسائل والطابعات والشاشات، ووسائل الإخراج الصوتي .
- وسائل الاتصال : وتستخدم لربط الحواسيب ببعضها البعض.

2 قواعد البيانات:

قواعد البيانات وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها او المعلومات المخزونة على أجهزة ووسائل تخزين البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة والأقراص المرنة أو الأشرطة وعلية تقسم قواعد البيانات الى عد أنواع¹:
قواعد البيانات حسب استخدامها : مثل القواعد الفردية وتستخدم بواسطة فرد واحد مثل القواعد الفردية تستخدم مديري المعلومات الشخصية وقواعد المشاركة ويكون هذا النوع مشاركة بين العاملين في شركة معينة والقواعد الموزعة ويشمل على مجموعة حاسبات تخزن فيها البيانات وهي في الواقع مختلفة وترتبط مع بعضها البعض بواسطة شبكة حواسيب الزبائن وقواعد البيانات العامة قواعد بيانات حسب محتوياتها : وتشمل عدة أنواع :

-قواعد بليوغرافية : والتي تشمل على البيانات الوصفية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والمستخلصات والكشافات هي تزود الباحث بالنص الكامل للمعلومات وإنما تقدم مستخلصات للتعريف بما هو منشور من مصادر عن المجال الذي يبحث فيها الباحث.

-قواعد مرجعية : وتتمثل في مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستفيدين للإجابة على استفساراتهم إلى المعرفة والتي تتطلب تفكيراً استنتاجياً في عمليات البحث.

-قواعد بيانات رقمية : تخزين البيانات المتعلقة بالإحصاءات وأمور التعداد، كما يمكن أن تحتوي على المعلومات الخاصة بأمور الأوراق المالية.

-قواعد نصوص كاملة : تقدم هذه القواعد، النص الكامل للبحث بالإضافة للملخص والمعلومات البليوغرافية لمصادر المعلومات الحوسبة وهي أفضلها.

3 شبكات الاتصالات:

تعرف شبكات الاتصال عموماً بأنها مجموعة من الحاسبات و برامج الاتصالات ووسائل النقل الإلكتروني التي تتيح للحواسيب الاتصال ببعضها البعض.

وتعني كل تكنولوجيا الاتصالات والشبكات التي تسهل عملية تبادل ونقل البيانات والمعلومات، بكل أشكالها المقروءة، والمسموعة والمرئية إلى مستخدميها، مثل شبكة الإنترنت والشبكة الداخلية للمؤسسة الإنترنت، والشبكة الخارجية الأكسترنات

¹ علي عبد الحسن عباس الفتلاوي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري ، دراسة استطلاعية لأراء عينة في شركة الاتصالات (اسيا سيل) محافظة كربلاء ص 261.

وهي ضرورية لنجاح جميع أنظمة المعلومات القائمة على الحاسوب، و تتكون شبكات الاتصالات من أجهزة الحاسوب، معالجات الاتصالات، وغيرها من الأجهزة المترابطة ووسائل الاتصالات، والتي تسيطر عليها برامج الاتصالات¹ أنواع الشبكات: تصنف الشبكات وفقا لعدة معايير وأسس، نبين أهمها في الآتي:²

* **التصنيف على أساس الامتداد الجغرافي**: يمكن التمييز وفقا لهذا المعيار بين الأنواع التالية للشبكات

- **شبكات الاتصال المحلية (LAN)**: وهي التي تكون مُقتصرة على عدد من الأجهزة الموجودة في أماكن قريبة جداً من بعضها البعض

- **شبكات الاتصال الواسعة (WAN)**: وهي التي تكون بين مدينتين أو دولتين بل قارتين أحيانا.

- **شبكات المدينة (MAN)**: وهي الشبكة التي يكون حجمها أكبر من الشبكة المحلية وأصغر من الشبكة الواسعة، وتُغطي عادة مدينة أو جزءا منها.

* **التصنيف على أساس طريق تقديم الخدمة**: تنقسم وفق هذا الأساس إلى -:

- **شبكة الخادم -المستفيد**: هي شبكة تحتوي على جهاز مركزي (الخادم) يقوم بالتحكم في الأجهزة الأخرى بشكل مباشر أو غير مباشر، أو يقوم بتقديم خدمات للأجهزة الموجودة على الشبكة (الزبون).

- **شبكة الند للند**: يتيح هذا الشكل الفرصة لكل الحواسيب المرتبطة في الشبكة بالقيام بدور الزبون و المزود في نفس الوقت. أي أن كل جهاز يمكنه تزويد غيره بالمعلومات و في نفس الوقت يطلبها المعلومات من باقي الأجهزة المتصلة بالشبكة .

* **التصنيف على أساس البنية الطوبولوجية**: تصنف الشبكات وفقا لهذا المعيار إلى

- **شبكة النجمة**: تتصل الحواسيب ضمنها فيما بينها في شكل نجمة يتوسطها حاسوب مركزي ويقوم بتنظيم الاتصال فيما بينها.

- **الشبكة الهرمية**: وتشمل هذه الشبكة عدة مستويات هرمية من أجهزة الحاسوب موصولة مع بعضها، ترتبط كلها بنظام مركزي واحد وتتمر المعلومات من الحاسوب في المستوى الأعلى إلى المستويات الأخرى بناءً على طلبهم.

- **الشبكة الحلقية**: تتصل الحواسيب فيما بينها في شكل حلقة مغلقة تمر المعلومة من جهاز إلى آخر في حين أن كل جهاز يقوم بعملياته وتطبيقاته منفصلاً عن الأجهزة الأخرى.

- **الشبكة الخطية**: تشمل هذه الشبكة عدد من الأجهزة الموجودة في المؤسسة مصطفة بشكل مستقيم، ويستطيع كل جهاز الوصول والاتصال مع كل بقية الأجهزة الأخرى المتصلة.

الشبكة المختلطة: وهي خليط من واحد أو أكثر من الشبكات السابقة، تستخدم بصفة خاصة في المؤسسات الكبيرة نتيجة لتعدد وضخامة أعمالها.

¹ حريزي فاروق ، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة 2017 ، ص 77 .

² قروش عيسى ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2016 ص ص (112، 113) .

4. البرمجيات:

تعرف البرمجيات بأنها مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما. أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين¹.
تشتمل البرمجيات على الإيعازات والتعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب في نظام المعلومات وتشتمل على برمجيات النظام، التشغيل وبرمجيات التطبيق حيث تساهم في معالجة المعلومات، تسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات.²

أ. **برمجيات النظام System software**: تعد هذه البرمجيات آليات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته بعضها، ويضم هذا النوع من البرمجيات ب ا رمج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها المؤسسة المصنعة وتخزن فيها داخلياً، كما تعد جزءاً لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

ب. **برمجيات التأليف Compilation software** وهي مجموعة البر ا رمج التي تعنى بترجمة التعليمات والإيعازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.

ج. **البرمجيات التطبيقية Application software**: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية؛ إذ يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

5 - الموارد البشرية (الأفراد) :

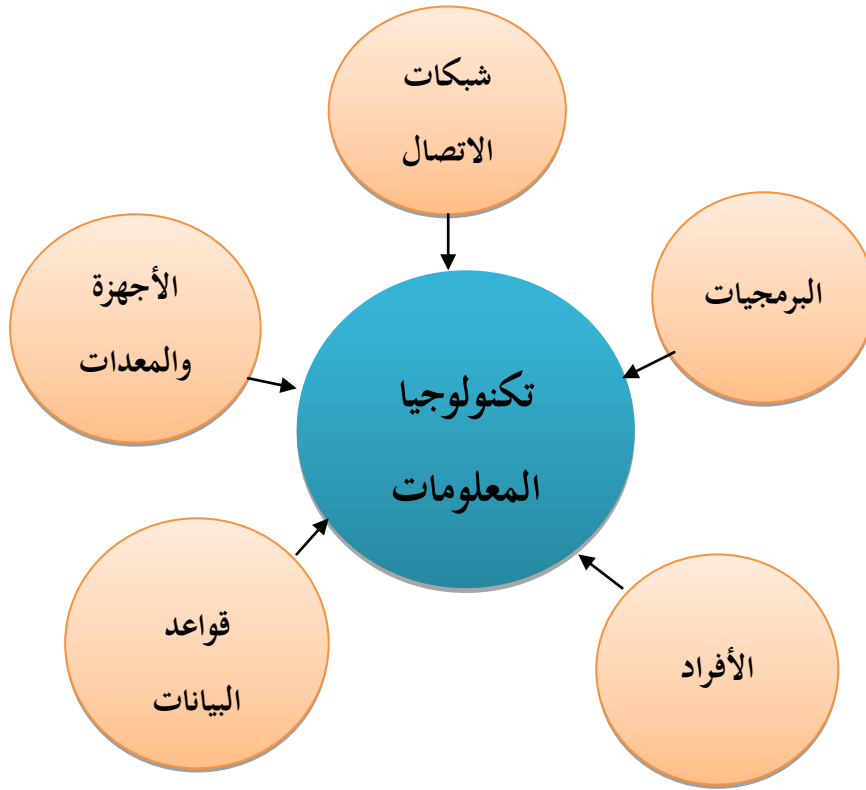
وهم الكوادر المؤهلة والمدرية لتنفيذ النشاطات المختلفة لذلك فان العناصر البشرية يجب ان تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه ، حيث ان تدريب القوى العاملة في الشركات اصبح حاجة ملحة، وبالرغم من انه لا تتوفر التسهيلات الكبيرة والتي تتطلب دعم وظيفي كبير. إلا انه لا بد من تدريب الموظف تدريباً جيداً وهذا واحد من الإصدارات التي ظهرت بواسطة (Google). ومحركات بحث أخرى مثل Yahoo، MSN.³

¹ سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص 330.

² ضيف الله نسيمة ، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين الجودة العلمية التعليمية ، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل ، م، د تسيير منظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2017 ص ص (101، 102) .

³ زينب صلاح وهاب ، مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على حلقات الجودة دراسة ميدانية في الشركة العامة للمسح الجيولوجي والتعدين ، مجلة إدارة الكلية والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارة والمالية ، المجلد 07 ، جامعة بابل ، بغداد ، 2015، ص 194.

الشكل رقم (02) مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر : من تلخيص الباحثين.

المطلب الثالث :استعمالات وأثار استخدام تكنولوجيا المعلومات:

في هذا المطلب سنناول كل من الاستعمالات والآثار المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في ما يلي:¹

الفرع الأول : استعمالات تكنولوجيا المعلومات:

1. الاستعمال الداخلي:

- ✓ تستعمل كمصدر مركزي لكل من معلومات المؤسسة (التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج.....إلخ)
- ✓ تساهم في وضع دليل العاملين وإدراج معلوماتهم الشخصية به (الوظيفة ، الترتيبات ، العقوبات..... إلخ)
- ✓ تربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مكان، إذا تسمح لكل جزء فيه بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.
- ✓ تسمح بالاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام التسجيل اليومي لحضور العاملين لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.

¹ فروش عيسى ، مرجع سابق ص ص (96 ، 97).

- ✓ تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة (طلب عطفة).
- ✓ يستعمل لوصف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها .
- ✓ تسمح بوضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات .
- ✓ تساعد في الحصول على معلومات متنوعة للمنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة .
- ✓ تساهم في النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستهلك.

2. الاستعمال الخارجي:

- ✓ نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة لتجلب أكبر عدد من العملاء .
- ✓ تسمح للعملاء بالشراء عبر الأنترنت (التجارة الإلكترونية).
- ✓ توفر سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- ✓ تساعد المؤسسة على التزود بمعلومات عن مواد تريد شراؤها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- ✓ تمنح إمكانية استفادة الأفراد الخارجيين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها .
- ✓ تمكن من الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين في مجال عملها، لحل مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة.
- ✓ تساهم في الاطلاع الدائم على سوق العمل من أجل اختبار ثم اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .
- ✓ تقوم باختبار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيد في وضع مخططات مستقبلية.
- ✓ تمكن من اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفها (أجل التسليم ميزات المنتج السعر... إلخ).
- ✓ تمنح فرصة متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات اخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

الفرع الثاني . أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات:

رغم ما توفره تكنولوجيا المعلومات من إيجابيات على جميع المستويات إلى انها لا تخلوا من السلبيات الممكنة ولهذا سنتطرق إلى الأثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات وهي كالآتي :¹

1 : الأثار الإيجابية :

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

¹ عزيزة عبد الرحمن العنبي . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية ص 118.

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

2 الآثار السلبية :

- استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة ، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات ، فأصبحنا نسمع بفقراء و أغنياء المعلومات في عصر المعلومات . أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمتفاعلين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.
- تأثير شبكة الأنترنت على الأطفال ونشأهم ، بل وعلى الكبار أيضا ، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت والانتقال من موقع لأخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه ، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم .
- حرق حرمة الأشخاص والتنظيمات ، عن طرق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة ادق التفاصيل عن حياتهم الخاصة ، هذه الاختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة .
- يرى فيها البعض انها تهديدا للأمن القومي للدول والمجتمعات ، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب المعلوماتية ن حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية .
- إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها التكنولوجيا لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة... إلخ لذا يجب أن تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية .
- مسألة حقوق المؤلف والناشر إذا تزداد عمليات النسخ و التقليد.
- ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية، مثل تجارة المخدرات وتجارة الجنس واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة... إلخ .

- أن ثورة المعلومات لم تحقق شيئا يذكر لدعم الديمقراطية ، على الأقل حتى الآن ، فبالرغم من الوعود بدعم عمليات المشاركة الجماهيرية من خلال الوسائل الإلكترونية التي تحقق الفورية والتفاعلية والحوارية وما يقال عن الإجماعات الإلكترونية منة خلال شبكات الاتصال ن لم يحدث شيء ذو بال ، حتى الآن ، وتشير استطلاعات الرأي التي أجريت في الدول التي تصنف أنها مجتمعات المعلومات أن 33% من المراهقين لم يكن بمقدرتهم تحديد أسماء ممثليهم في المجالس التشريعية ، كم أن ثورة المعلومات ألحقت تدميرا فادحا بموارد البيئة الطبيعية ليس أقلها ما تحدته صناعة الكمبيوترات من ملوثات كما انه النقيض من القول بأن الإلكترونيات سوف تقلل من الورق فإن الطلب يزداد.

المطلب الرابع . أسباب التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات

أما في هذا المطلب فقد تناولنا أهم الأسباب التي عجلت بالأخذ بتكنولوجيا المعلومات و هي ¹:

أ- تعقد وتقلب بيئات الأعمال : إن البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات أصبحت أكثر تعقيدا وتقلبا ، فالتقدم في الاتصال والتكنولوجيا خلق العديد من التغيرات فضلا عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية ، مما جعل المنظمات تقوم بالأنشطة الهادفة إلى تحسين وحماية عملياتها كغدة الهندسة ، تحسين عملية التنبؤ وبناء تحالفات استراتيجية مع منظمات أخرى ، وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة مدعمة لكل هذه الأنشطة لضمان بقاء المنظمة واستمرارها في بيئة تتميز بالتعقد وعدم الاستقرار.

ب المسؤولية الاجتماعية : لاشك أن التفاعل بين المنظمات والمجتمع لا ينفع ، وأصبحت المنظمات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا لهذه التفاعل وأهميته ، حيث تسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية ، الصحة والسلامة المهنية ، تكافؤ الفرص ومراعاة حقوق المستهلك ، وتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية من خلال نظم دعم القرار لمراقبة برامج تكافؤ الفرص والنظم الخيرة لتحسين الرقابة البيئية .

ت توقعات المستهلكين : أصبح المستهلك اليوم أكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات المتاحة وجودتها مما جعله يطلب أفضلها بالإضافة إلى المنتجات التي تنتج حسب طلبه ، من ناحية أخرى فغن المستهلك يطلب معلومات أكثر تفصيلا عن السلع التي يريدتها وهذا ما جعل المنظمات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلك ، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المنظمات من تحقيق ذلك .

ث تغيير هيكل الموارد : يري (Morris) أن عامل المعلومات أدى إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ففي العصر الصناعي ساد الاعتقاد بان هناك أربع موارد رئيسية للمنظمة هي (المادية ، البشرية ، المالية ، المواد الخام) ، أما الآن فيوجد

¹ بن عمومة همامة واوشن ريمة ، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التنمية . الجزائر . المؤتمر العربي الدولي السادس حول تكنولوجيا المعلومات وسيلة لمواكبة التطور والإبداع ، المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين ، المملكة المغربية 29 . 31 أكتوبر 2013 ص ص (4،5).

عامل رئيسي خامس هو المعلومات من هنا ظهرت أهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بمعالجة المعلومات والاستفادة منها خاصة في ظل الانفجار المعلوماتي الحالي .

ج العولمة : تمثل أهم العوامل المؤدية إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، هذه الخيرة التي تعد المحرك الرئيسي للمنظمات من خلال استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المعلومات والثورة المعلوماتية كطاقة مولدة ومحركة للعولمة بكل ما تحمله من تقنيات جديدة وأساليب حديثة وذلك عبر التجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول رأس المال البشري:

يعتبر موضوع رأس المال البشري من المواضيع البالغة الأهمية في عصرنا الحالي، ولهذا سيتم تناوله من حيث المفهوم والأهمية و الخصائص والنظريات والمكونات، والعوامل المؤثرة فيه من خلال مايلي

المطلب الأول : مفهوم رأس المال البشري :

لقد تعددت التعاريف والمفاهيم التي تطرقت إلى موضوع رأس المال البشري وسنحاول التطرق إليها في ما يلي:

تعريف رقم 01: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي : رأس المال البشري هو كل ما يزيد من إنتاجية العمال والموظفين من خلال المهارات المعرفية والتقنية التي يكتسبونها أي من العلم والخبرة، فهو الخواص للقوة العاملة والتي تساعد على تحسين إنتاجية العمال وتزيد من قدراتهم على الابتكار والتكيف مع التكنولوجيا الجديدة وتسهيل عمليات التحكم في تقنيات الإنتاج.¹

تعريف رقم 02: رأس المال البشري يتكون من المعرفة والمهارة، والخبرة التطبيقية التي يمتلكها العاملون، وهو محرك الإبداع بالمنظمات العاملة في اقتصاد المعرفة²

تعريف رقم 03: (Thomas Stewart) هو المصدر الأساسي لتكوين وتشخيص الأفراد الذين يمتلكون المقدرة العقلية لإيجاد الحلول العلمية المناسبة والمهارات والخبرات اللازمة لمتطلبات ورغبات الزبائن لانهم مصدر الابتكار والتحديد في المنظمة.³

من خلال ما سبق نستنتج أن مفهوم رأس المال البشري يتضمن ما يلي :

- مصدر تكوين شخصية الأفراد .
- يعتمد على المهارات المعرفية التقنية المكتسبة.
- يقوم على الابتكار والتكيف مع التكنولوجيا الجديدة .
- يساهم في زيادة إنتاجية الموارد البشرية .

¹ . حوشين يوسف ، العلاقة بين رأس المال البشري والنمو الاقتصادي في الجزائر ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، العدد 04 ، جامعة البليدة 02 ، 2015، ص 132 .

² . مدفوني هندا ، رأس المال البشري في الجامعة بين أليات الاستثمار فيه إشكالية قياس أدائه نموذج مقترح للقياس وفق لمؤشرات التصنيف العالمي للجامعات وابعاده التقييم المتوازن ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، العدد 06 ، جامعة أم البواقي ، 2016، ص 130.

³ . أمين سليمان أبو سويرح ، العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري ، دراسة تحليلية ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد الثالث العشرون ، العدد الأول ، غزة ، الجامعة الإسلامية غزة ، ص 342.

المطلب الثاني أهمية وخصائص رأس المال البشري :

في هذا المطلب الثاني سنتناول أهمية وخصائص رأس المال البشري .

الفرع الأول :أهمية رأس المال البشري

تتجلى أهمية رأس المال البشري فيما يلي:¹

- 1 - تكمن أهميته في كونه انعكاسا لقيمة المنظمة وثقافتها وفلسفتها .
- 2 - يمكن المنظمة من سرعة الاستجابة للتغيرات البيئية والتنظيمية من خلال القدرات المعرفية و التقنية.
- 3 - له أهمية في توليد المعرفة الضمنية التي تملكها المنظمة.
- 4 - قدرته على تقديم الحلول الجديدة عبر الابتكار ويساهم في تحقيق الأداء المرغوب، كونه مقدرة اجتماعية تعمل على خلق التفاعل والاقتران داخل المنظمة.
- 5 - يساهم في إدارة الفكر الإنساني وبسرعة ومهارة تنفيذية حاسمة.
- 6 - هو الموجود الأكثر أهمية في المنظمة وهو الذي يحدد طبيعتها ويؤثر في قدرتها على الأداء ويمثل قاعدتها المعرفية.
- 7 - له تأثير في الإبداع ، والعمليات ، والزيون ، والأداء .
- 8 - تكمن أهميته في كونه مصدر للميزة التنافسية.
- 9 - يساهم في تحفيز العاملين للابتكار والإبداع.

كما أن الكثير من المنظمات اتجهت إلى وضع البرامج التدريبية لرأس مالها البشري لما له من أهمية استراتيجية على مستوى المنظمة ككل والعمل على زيادة الابتكارات والمهارات لرأس المال البشري ووضع عددا من المؤشرات لقياس تطور رأس المال البشري في المنظمة وادخال برامج الحاسوب الخاصة لحساب التطور لرأس المال البشري من خلال ادخال البيانات للحاسبة ، كما اتجهت العديد من المنظمات العالمية الى بعض المنظمات المختصة بتخطيط وتطوير راس المال البشري لتلك المنظمات مثال ذلك منظمة (Mercer) التي تستعين بها العديد من الشركات العالمية لأجل اعادة تنظيم رأس مالها البشري .²

¹ سعدون حمود جثير الربعاوي ، رأس المال الفكري ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2014 ، ص 90.

² علي عبد الحسن عباس الفتلاوي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري ، دراسة استطلاعية لأراء عينة في شركة الاتصالات (اسيا سيل) محافظة كربلاء ص 261 .

الفرع الثاني: خصائص رأس المال البشري :

تكمن خصائص رأس المال البشري فيما يلي ¹:

- 1 الاستعداد والميل نحو المخاطرة : تطالب الإدارة العليا في المنظمات الكبيرة بنجاح أكبر كلما زادت كمية الأصول اللازمة ، وكلما زادت فترة هذه الأصول بالمشروع المقترح وهذه الأهداف تقترن بالأفراد الذين تستند أعمالهم على الإبداع ، والعمل الجديد وهذا الأخير يحمل نوعا من المخاطرة المبنية على الشجاعة والمبادرة القائمة على العمل الشاق وانتهاز الفرص السانحة
- 2 الرغبة في النجاح : تحدد الكفاءات أهدافها ، وتعمل بمثابة لتحقيقها ، إن هذه الكفاءات منظمة فيسيولوجيا على أنهم يختلفون في درجة الرغبة في النجاح حيث يقدمون مسؤوليتهم الذاتية لأعمالهم ووظائفهم .
- 3 الثقة بالنفس : إن الكفاءات الريادية تملك الثقة بالنفس وقادرة على مواجهة التحديات ، حيث أنها تنشط الجوانب الإدراكية والتصورية للفرد بما يجعله أكثر تفاؤلا تجاه المردود من أعماله الجديدة .
- 4 الالتزام : يمتاز رأس المال البشري بإدامة التركيز على الأهداف عن طريق التخطيط للأنشطة المختلفة والتنظيم لها .
- 5منهجي ونظمي: إن رأس المال البشري لديه القدرة على الترتيب والتنظيم، ولديه قدرات متميزة في مجال التحليل والربط بين المتغيرات البيئية.

المطلب الثالث : نظريات و مكونات رأس المال البشري:

وفي هذا المطلب سنتعرف على النظريات والمكونات الخاصة برأس المال البشري كمايلي

الفرع الأول : نظريات رأس المال البشري:

سيتم تناول بعض نظريات رأس المال البشري و عرضها كالاتي:²

أ. نظرية اقتصاديات كلفة الصفقة التجارية : تفترض هذه النظرية اختيار الشركة للطريقة الأكثر كفاءة في استخدام العاملين فيها ، وهو اما ان تستقطب اولئك الأفراد ذوي القابليات المميزة من المجتمع ، وأن تقوم بتدريب وترقيه الموجودين في داخلها وعلى وفق هذين المدخلين ستقع كلفة على الشركة فالاستقطاب يقضي حدوث كلفة استخدام (كلفة الصفقة التجارية) وعملية التدريب وترقية العاملين ينشأ وقوع كلفة تدريبية وإدارية وهنا على الشركة أن تختار عند مقارنتها المدخلين الأسلوب الأكثر كفاءة أو الدمج بينهما .

¹ .عبدي مكّي خالد ، عيواج مختار ، الاستثمار في اللاملموسات كاستراتيجية لتحقيق الإبداع وتحسين أداء المنظمة الجامعية ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، العدد08 ، جامعة تبسة . الجزائر ، 2017، ص ص (736 ، 737).

² سعدون حمود جثير الربيعاوي مرجع سابق ص ص (94،93).

ب . نظرية رأس المال البشري: وهذه النظرية تؤكد على حقيقة مفادها ان الشركة تقرر مقدار المبالغ المستثمرة في الموارد البشرية من خلال مقارنتها بالعوائد المستقبلية المتوقعة ، شريطة اقترائها بتحقيق افضل حالات التحسين في الانتاجية ، مع التزامها بتوفير افضل فرص التدريب الفني والاداري للعاملين .

ج . نظرية الشركة ذات النظرة المستندة للمورد: هذه النظرية تدافع عن افتراضاتها أن المهارات الجوهرية هي الاساس لتحقيق الميزة التنافسية للشركة والتي ينبغي اكتسابها من خلال التطوير الداخلي الذي تحدئه او تسعى له بنفسه ، واما الجوانب التكنولوجية فيمكن اكتسابها او شرائها عن طريق التوريد الخارجي ، والمهارات الجوهرية التي ينبغي ان تتصف بها أي (القيمة ، الندرة ، عدم التقليد ، عدم نقلها أو حركتها بسهولة للغير).

الفرع الثاني : مكونات الرأس المال البشري :

توجد العديد من المكونات في رأس المال البشري سننظر إليها في الجزء الثاني من المطلب من بينها:

أ- المعرفة : ركز العديد من الباحثين والمفكرين على أن ما يميز نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرون ، هو ظهور قوة المعرفة ، وكيفية استخدامها في المنظمات ذات القاعدة المعرفية ، وأهمية صناعة المعرفة في تكوين ثروتها وقوتها

ومصطلح المعرفة يشير إلى مزيج الخبرة والإدراك والمهارة والقيم والمعلومات ، فضلا عن قدرات الحدس والتخيل والتذكير والتفكير كما أن المعرفة هي من الموارد الاستراتيجية للمنظمة التي تقود إلى تحقيق الميزة التنافسية لها عبر توفير القيمة للزبائن ، إن المعرفة هي العمل الرئيسي لأي مشروع، وليس التقنية لكونها ليست هي إلا بمثابة التطبيق العلمي للمعرفة بكل تخصصاتها ، لابل ان التقنية ذاتها تعد أحد أنواع المعرفة ، أما (Romer) فإنه يشير إلى أن المعرفة قد أصبحت ثالث عنصرا انتاجي في قيادة الاقتصاد.

ب . المهارات والقدرات :

* المهارات (المهارة): والتي تسمى بالإغريقي (Techno) بمعنى التقنية ، هي مصطلح يستعمل ليشير إلى الخبرة التي تم تطويرها عبر دروس التدريب والتعليم ، وهي لا تتضمن فقط المهارات الحرفية أو التجارية المكتسبة في العمل ، ولكنها اداء رقمي عالي في عدة حقول مثل التطبيقات المتخصصة ، الفنون ، الألعاب ، وعرفت المهارة بأنها القابلية ، أو الكفاءة في إنجاز المهمة المحددة ، كما عرفت بأنها القابلية

أو السلوك المطلوب بشكل حاسم للعمل في الموقع الإداري، كما تشكل قابلية لترجمة المعرفة إلى فعل تكون نتائجه مرغوبة الأداء.

وتنقسم المهارات إلى مجموعة من المهارات الاساسية وهي كالآتي :

. المهارة الفنية ،المهارة الإدراكية، المهارة التشخيصية، المهارة الإنسانية

* القدرات :

هي مواهب موجودة لدى العاملين في المنظمة ، وتستخدم لتحقيق أهدافها وحل مشاكلها عبر مناخ العمل الإبداعي الموجود فيها ، وهي من الخصائص المهمة والمؤثرة على العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة والميزة التنافسية ، والقدرات التي يتمتع بها رأس المال البشري يجب أن تكون من القدرات المتميزة والتي لها تأثير على عمل المنظمة ، وهذه القدرات يمكن أن نطلق عليها القدرات المتميزة التي تناسب مع طبيعة عملها ، والقدرات تعرف بأنها مصدر من مصادر التفوق على المنافسين وتحقيق القيمة

المضافة الافضل وعرفت بأنها قدرة المنظمة على توظيف نقاط قوتها لاستثمار الفرص والتعامل مع التهديدات ، كما عرفت كذلك بأنها علاقات التعاون بين جماعات العمل ، ونشاطات المنظمة وتحالفاتها الاستراتيجية مه حلفاء خارجيين ، وهي قدرات جوهرية طالما انها تساهم في تحقيق القيمة المضافة للزبون واكتساب المزايا التنافسية ، لذا يجب ان تكون نادرة وقيمة وغير قابلة للإحلال وصعبة التقليد .

ج . الابتكار : هو ابداع يتحول إلى منتج حقيقي ملموس يكتسح الاسواق ، المبدع هو شخص لديه أفكار جديدة ، يضعها على ورق في شكل تصميمات أو حتى أشعار وقد يكفي بالأحلام أما المبتكر فهو الذي يمتلك أفكار جديدة وإبداعية ، ولكنه لا يكفي بكتابتها على الورق ، بل يغامر في تنفيذها ، طبقا

لمخطط زمني دقيق ، وتؤكد الإحصائية أنه كل عشرة أفكار مبدعة تتولد داخل الشركات الأمريكية ، تخرج فكرة واحدة فقط إلى الوجود في شكل ابتكار وغالبا ما يكتسح هذا الابتكار الأسواق ، نسبة نجاح الابتكار أكبر عادة من نسبة تحول الإبداعات إلى ابتكارات ، الأمر الذي يعني أن السوق يتربح الابتكارات ويرحب بها .

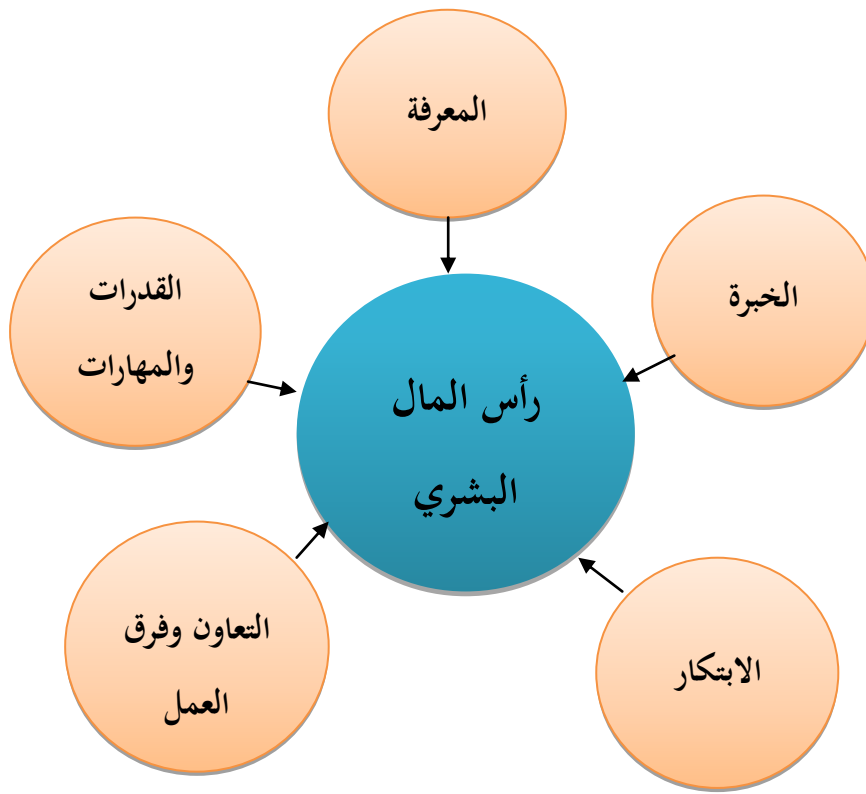
د . الخبرة: تعتبر الخبرة عنصرا أساسيا في تكوين رأس المال البشري ، ذلك لأنها تعكس رصيدا متزايدة من المعارف والمهارات المتراكمة لدى فرد أو فريق عمل من خلال الممارسة العملية لوظيفة أو أكثر في نفس مجال العمل لفترة من الزمن ، بحيث تشكل رصيد من الخبرة ويتعزز ذلك من خلال التجميع والنقل من مختلف موارد الخبرات العلمية والعملية الناجمة عن التعليم من خلال التدريب ، فالخبرة الفعلية ليست موهبة فطرية بل هي قدرة مكتسبة .¹

هـ . التعاون وفرق العمل تعرف فرق العمل على أنها جماعة تملك أعضاؤها مهارات مكملة لبعضها البعض ويلتزمون بغاية مشتركة أو بعدد من أهداف الأداء وهم يعتبرون أنفسهم مسؤولين مسؤولية جماعية عن تحقيقها ويعرف كذلك على أنه: مجموعة من الأفراد يعملون عملا محددًا ويحاولون من خلال المشاركة والتعاون إنجاز أهدافهم والأهداف التنظيمية ، ويحققون المكاسب المرغوبة .

¹ .عبدي محمد السعيد ، رأس المال البشري و الابتكار في المؤسسات الجزائرية ، مجلة المنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 04 ، ، العدد10 ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2014، ص267.

تستمد فرق العمل أهميتها من خلال تكاملية سماتها ، لوصفها قوة أداءية وحركة تطويرية مستمرة في البيئة التنظيمية ، تسهم في دفع المنظمة نحو استيعاب التغيرات والتعامل مع التقنية وتطوير أساليب الأداء والتخلص من العوائق التي تتخلل أنشطة عمليات المنظمة وتتيح لها التحول إلى المنظور الاستراتيجي في التخطيط والتنفيذ ، ونبي طرائق الجودة في الأداء على صعيد النوع قبل الكم ، إذا أن فريق العمل الفاعلة تؤدي إلى تقوية المنظمة ، وبالتالي فإن عملية تطوير فرق العمل تظل مطلباً حقيقياً لتلك المنظمات في سعيها إلى النجاح والتميز.¹

الشكل رقم : (03) أبعاد رأس المال البشري



المصدر : من تلخيص الباحثين .

¹. محمد طلال محمد أبو الروس ، دور راس المال البشري في تجنيد الأموال في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة ، ماجستير في ي دراسة حالة ، المنظمات الأهلية في محافظة الوسطى ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، 2015، ص 35 .

المطلب الرابع : العوامل المؤثرة على رأس المال البشري :

هناك مجموعة من العوامل التي من شأنها التأثير على رأس المال البشري في هذا المطلب ويمكن تحديد أهمها كالتالي:¹

1 نظام التعويضات : هي تعويضات يأخذها الموظف مثل الأجور والعوائد التي يحصل عليها الموظف نظير اشتغاله بوظيفة معينة وهذه التعويضات تتضمن عنصرين أساسيين هما المدفوعات المالية المباشرة والمدفوعات المالية غير المباشرة .

2 التقدم التكنولوجي : ان التكنولوجيا وما يصحبها من تغيرات من الوسائل المهمة للنهوض بالمنظمة ومواكبة التطورات التكنولوجي العالمي فقد عرف تغيرات كثيرة سواء في المواد والمعلومات والأفكار فتعتبر التكنولوجيا هي اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستعملة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم وتفرض البيئة الخارجية تحديثا وتطويرا تكنولوجيا عالي بما يسهم في تحقيق الميزة التنافسية .

3. الرضا الوظيفي : يعد الرضا الوظيفي موقف شخصي يعبر عن حالة مستقرة نسبيا بالنسبة لبعض الأشخاص ، بغض النظر عن اختلاف المواقف وهذا معناه أن الفرد الذي يجب العمل في وقت معين يتوقع أن تستمر لديه تلك الحالة في اوقات اخرى حتى لو اختلفت الأعمال التي يؤديها.

4 المكانة الاجتماعية: تتمثل في المكانة الاجتماعية بالموقع الذي يحتله الفرد في المجموعة الاجتماعية التي يتسبب إليها وما يمكن أن يلعبه من دور في تأثير على الآخرين ، أو ما يعتقدده في نفسه من امكانية خاصة ، لإن يلعب هذا الدور ضمن المجموعة على وفق المكانة التي يحتلها كل واحد منهم اتجاه الآخر

5- الحافز المادي والاعتباري: تعرف الحوافز على أنها مجموعة الأدوات التي توفرها الإدارة للعاملين بهدف المساهمة في اشباع حاجاتهم ورغباتهم من ناحية وتحقيق أهداف المنظمة من ناحية أخرى ، وتفترض هذه الرؤية ان الحوافز تركز على مكافأة العاملين عند تميزهم في الأداء ، وإن الأداء الذي يستحق الحافز هو أداء غير عادي .

¹ سعدون حمود جثير الربيعاوي ، مرجع سابق ص ص (94، 95).

خلاصة:

في هذا الفصل النظري تم تناول المفاهيم الأساسية لكل من تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري وتعتبر تكنولوجيا المعلومات: على أنها مجموعة من الوسائل المادية ممثلة في (الحواسيب والطابعات وشبكات الاتصال) فيها تجمع المعلومات وتحلل البيانات عن طريق برامج وتطبيقات لتسهيل عملية الاستخدام أثناء مراحل العمل المختلفة لتساعد في عملية اتخاذ القرارات وحل المشاكل في الوقت اللازم. كما تتمثل مكوناتها كالاتي : (الأجهزة والمعدات، قواعد البيانات، شبكات الاتصال، البرمجيات و الافراد)

وتبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات والبيانات ومعالجتها لتسهيل عمليات الاتصال بين الأفراد والمنظمات وذلك عن طريق استعمال الأبعاد الخاصة بتكنولوجيا المعلومات استعمالا جيدا وحققي ومحاولة مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال .

أما رأس المال البشري فيعتبر: مصدر في تكوين الأفراد وتنمية مهاراتهم بالاعتماد على جميع المصادر المتنوعة المتعلقة بتطوير أفكارهم، قصد الابتكار والتكيف مع التكنولوجيات الحديثة للمساهمة في زيادة انتاجية الموارد البشرية . كما تتمثل مكونه كالاتي : (المعرفة، المهارات والقدرات، الابتكار الخبرة والتعاون وفرق العمل)

اما أهمية رأس المال البشري فهي تعبر عن القيمة الحقيقية المضافة للمنظمة و ذلك لتحديد ثقافتها وفلسفتها ، ويمكن للمنظمة الاستجابة للتغيرات البيئية والتنظيمية وذلك من خلال تنمية القدرات المعرفية للأفراد وتطويرها، لتقديم الحلول اللازمة عن طريق الاستغلال الأمثل لجميع أبعاده لتحقيق الميزة التنافسية ، مع البقاء والاستمرارية .

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية بالمعهد

الوطني للتكوين العالي

شبه الطبي بالمسيلة

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصل السابق الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري ، سيتم في هذا الفصل الإجابة على تساؤلات الدراسة من خلال تحليل محاور الاستبيان المعتمد عليه في الدراسة كأداة لجمع البيانات ومن ثم دراستها وتحليلها وتفسيرها، مستعينين في ذلك ببرمجية Spss وتفسير النتائج في إطار اختبار فرضيات الدراسة والخروج بجملة من الاقتراحات.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين جاء كما يلي:

المبحث الأول: منهجية الدراسة و وصف خصائص العينة.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها.

المبحث الأول: منهجية الدراسة ووصف خصائص العينة

يتناول هذا المبحث وصفا للإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ الدراسة، ذلك من خلال التعريف بمنهج الدراسة ومصادر جمع المعلومات والبيانات ، ووصف لمجتمع الدراسة وعينتها، وطريقة إعداد أداة الدراسة (الاستبيان)، والتأكد من صدقها وثباتها وبيان إجراءات الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات .

المطلب الأول: منهجية وأدوات الدراسة

تتطلب كل دراسة منها علميا وأدوات بحثية تمكن من الوصول إلى الأهداف المرجوة، ولهذا تم استخدام المنهج الوصفي، والاعتماد على مصادر أولية وثانوية وأدوات إحصائية ملائمة وفق ما تضمنه هذا المطلب.

الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات

تمثلت المصادر التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات فيما يلي ما يلي:

أولا . المصادر الثانوية

تم اللجوء لمصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والإطلاع على مواقع الإنترنت المختلفة.

ثانيا المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان صمم خصيصا لهذا الغرض وكان كما يلي:

1: تصميم الاستمارة

من أجل اختبار فرضيات البحث فقد تم تصميم الاستبيان بشكل يتلاءم والخطة المنتهجة في الفصل النظري، حيث استعان الباحثان بالمعلومات الواردة في الجانب النظري وصياغتها على شكل عبارات تدرج ضمن أسئلة محددة بالإضافة إلى الاسترشاد ببعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

وتم تقسيم الاستمارة إلى قسمين كالتالي :

القسم الأول: يحتوي على المعلومات العامة لعينة الدراسة والتي تتعلق ببيانات الأفراد، حيث تشتمل بيانات الأفراد على الجنس و العمر و المؤهل العلمي و الخبرة المهنية و الوظيفة.

القسم الثاني: يتكون من محورين أساسيين حيث يتناول المحور الأول أهم أبعاد تكنولوجيا المعلومات أما المحور الثاني فيتضمن أهم أبعاد رأس المال البشري والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): أقسام ومحاور الاستثمارة

عدد البنود	محاور كل قسم		عنوان القسم	أقسام الاستبيان
	الرقم	عنوان المحور		
5	1/1	المتغيرات الديمغرافية	معلومات عامة	القسم الأول
22	2/1	استخدامات تكنولوجيا المعلومات	بيانات أساسية	القسم الثاني
23	2/2	الاستثمار في رأس المال البشري		
45	مجموع البنود			

المصدر: من تليخيص الطالبين

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في القسم الثاني لاختبار الفرضيات ومن ثم الإجابة على إشكالية البحث، وذلك وفق ما يلي:

الجدول رقم (02): سلم ليكارت الخماسي (المحور الأول)

5	4	3	2	1	درجة الموافقة
موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بتاتا	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

2- صدق الاستثمارة

لقد قمنا بعرض الاستبيان بما يحتويه من محاور على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقاسم النصائح والإرشاد، وبعد الأخذ بالملاحظات والتعديلات خاصة المشتركة منها فقد ضبطت الاستثمارة وفقا لذلك كما هي في صورتها النهائية

3- ثبات الاستثمارة

حتى نتأكد من ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان الجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (03): ثبات الاستبيان

الرقم	المحور	معامل الثبات	معامل الصدق
2/1	مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمعهد	0.883	0.939
2/2	الاستثمار في رأس المال البشري بالمعهد	0.879	0.937

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

من خلال الجدول نجد أن معامل ألفا كرونباخ أكبر من الحد الأدنى (0.6) في محوري الاستبيان، مما يدل على ثبات أداة الدراسة، ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة تمتاز بالثبات في جميع فقراتها، وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

الفرع الثاني: أساليب التحليل الإحصائي

لقد قمنا باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS22 لإجراء التحليل الإحصائي، وذلك لاختبار فرضيات الدراسة، وقد قمنا بالاستعانة بالأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لبيان وصف خصائص مفردات العينة.
- المتوسط الحسابي: لعرض متوسطات متغيرات الدراسة.
- الانحراف المعياري: لمعرفة درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- معامل الاختلاف: لإجراء المقارنة بين عبارات كل بعد وترتيبها حسب أهميتها
- معامل الثبات: يستخدم هذا المعامل لمعرفة درجة ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي.
- الانحدار البسيط: لتحديد أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

المطلب الثاني: التعريف بمجتمع وعينة البحث ووصف خصائصها

في هذا المطلب سيتم التعريف بمجتمع وعينة البحث بالإضافة إلى وصف عينة الدراسة من خلال البيانات العامة المحصل بالاعتماد على أسئلة الاستبيان.

الفرع الأول: التعريف بمجتمع وعينة البحث

يتمثل مجتمع البحث في الطاقم الإداري والبيداغوجي بالمعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة الذي يقوم بتكوين المرضين الحاصلين على شهادة دولة ، حيث تم استهداف الإداريين والأساتذة والمرضى العاملين بالمعهد محل الدراسة حيث توزع 46 استبانة وتم استرجاع 45 استبانة من أصل 46.

الفرع الثاني: وصف خصائص العينة من حيث البيانات العامة

في هذا العنصر تم القيام بوصف أهم الخصائص المدروسة وفق مايلي :

الجدول رقم (04): خصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة

الرقم	المتغيرات	العبارات	التكرار	النسبة
01	الجنس	ذكر	25	55.6
		أنثى	20	44.4
02	العمر	أقل من 30 سنة	14	31.1
		من 31 سنة إلى 40 سنة	12	26.7
		من 41 سنة إلى 50 سنة	13	28.9
		أكثر من 50 سنة	6	13.3
03	المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	8	17.8
		بكالوريا	4	8.9
		تقني سامي	3	6.7
		ليسانس	21	46.6
		ماستر	9	20.0
04	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	15	33.3
		من 6 إلى 10 سنوات	9	20.0
		من 11 إلى 15 سنة	9	20.0
		أكثر من 15 سنة	12	26.7
05	الوظيفة	أستاذ	9	20.0
		إداري	26	57.8
		ممرض	10	22.2
100		مجموع العينة	45	

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

أ- توزيع العينة حسب متغير الجنس:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس كان كالتالي نسبة الذكور تقدر بـ 55.6%، فيما بلغت نسبة الإناث بـ 44.4% وهذا ما يدل على أن المعهد يركز في عملية التوظيف على عنصر الذكور أكثر من عنصر الإناث لاعتبارات مهنية تتعلق بخصوص الإناث.

ب- توزيع العينة حسب متغير العمر:

من خلال الجدول أعلاه نجد أن توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر كالتالي الأفراد أقل من 30 سنة تقدر نسبتهم 31.1%، أما الأفراد الذي تتراوح أعمارهم ما بين 31 سنة إلى 40 سنة تقدر نسبتهم بـ 26.7%، فيما بلغت نسبة الأفراد الذي تتراوح أعمارهم ما بين 41 سنة إلى 50 سنة تقدر نسبتهم بـ 28.9%، فيما بلغت نسبة الأفراد الذي أعمارهم أكثر من 50 سنة تقدر نسبتهم بـ 13.3% وهذا ما يدل على أن المعهد يستحوذ على طاقة كافية من الشباب التي تعمل داخل المعهد محل الدراسة.

ج- توزيع العينة حسب المؤهل العلمي :

من خلال الجدول أعلاه نجد توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي للمعهد محل الدراسة كان كمايلي، نسبة المؤهل العلمي ثانوي فأقل تراوحت بـ : 17.8%، اما عند نسب المؤهلات العلمية الأخرى فهي نسبة بكالوريا بلغت : 8.9%، أما عن نسبة تقني سامي فبلغت 6.7%، أما عن نسبة ليسانس فبلغت 46.7%، وأخيرا نسبة ماستر فبلغت 20.0%، وهذا يعني أن المعهد يعتمد على أصحاب الشهادات و المؤهلات العلمية في عملية التوظيف ، ويركز عليها بشكل كبير كما هو مبين من خلال النسب المعطاة في الجدول أعلاه .

د- توزيع العينة حسب الخبرة المهنية :

من خلال الجدول أعلاه نجد توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية للمعهد محل الدراسة كان كمايلي، نسبة الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات تراوحت بـ : 33.3%، اما عند نسب الخبرات المهنية الأخرى فهي نسبة من 6 سنوات إلى 10 سنوات بلغت : 20.0%، أما عن نسبة من 11 إلى 15 سنة فبلغت 20.0%، أما عن نسبة أكثر من 15 سنة فبلغت 26.7%، ونلاحظ أن نسب المتعلقة بمتغير الخبرة المهنية كانت متقاربة ، وهذا يدل على التوازن بين الخبرات المتوفرة داخل المعهد محل الدراسة .

هـ- توزيع العينة حسب الوظيفة :

من خلال الجدول أعلاه نجد توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة للمعهد محل الدراسة كان كمايلي، نسبة متغير أستاذ بلغت بـ : 20.0%، اما عند نسبة متغير الإداري فبلغت بـ : 57.8%، ونسبة متغير الممرض فبلغت بـ : 22.2%، يتبين لنا من خلال النسب التي بين أيدينا أن متغير الوظيفة داخل المعهد محل الدراسة يتركز على متغير الإداري بشكل كبير مع تقارب في نسبة متغير الأستاذ والممرض في الجدول المعطاة أعلاه .

الفرع الثالث: وصف خصائص العينة من حيث بعض خصائصها الوصفية

يتضمن الجدول الآتي المتوسطات الحسابية محصورة في شكل فئات لقياس درجة الموافقة لكل عبارة موجودة داخل الاستبيان

الجدول رقم(05): درجة الموافقة لمتوسط الحسابي لكل عبارة موجودة في الاستبيان

الصفات (المتوسط الحسابي)	درجة الموافقة
[من 1 إلى غاية 1.8]	ضعيفة جدا
[من 1.8 إلى غاية 2.6]	ضعيفة
[من 2.6 إلى غاية 3.4]	متوسطة
[من 3.4 إلى غاية 4.2]	قوية
[من 4.2 إلى غاية 5]	قوية جدا

أولا: وصف خصائص العينة من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول
(استخدامات تكنولوجيا المعلومات)

يتضمن الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول (استخدامات تكنولوجيا المعلومات) في المعهد محل الدراسة.

الجدول رقم(06): مؤشرات وصفية لعبارات وأبعاد محور تكنولوجيا المعلومات

المحور	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب درجة الاستخدام	درجة الموافقة
الأجهزة والمعدات	1 تقوم الادارة بتوفير اعداد كافية من الأجهزة المتطورة	3.44	1.11	32.27	3	قوية
	2 تتسم الاجهزة المستخدمة في المعهد بسهولة التشغيل والتعامل معها	3.53	0.99	28.05	1	قوية
	3 يقوم المعهد بتحديث الاجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر	3.20	1.01	31.56	2	متوسطة

متوسطة	4	38.83	1.20	3.09	4 تقوم ادارة المعهد بتوفير اجهزة ذات سرعة عالية	
متوسطة	4	28.10	0.93	3.31		المجموع
قوية	3	32.66	1.14	3.49	5 تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات في الوقت المناسب	قواعد البيانات
قوية	1	25.89	0.95	3.67	6 تضمن قواعد البيانات في الاحتفاظ بكم هائل من البيانات	
متوسطة	2	30.88	1.05	3.40	7 يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الموظفين	
متوسطة	4	36.16	1.15	3.18	8 يوفر المعهد أنظمة أمن وحماية تحول دون أي استخدام غير قانوني لقواعد البيانات.	
متوسطة	5	43.59	1.19	2.73	9 من السهل على العاملين في المعهد الدخول الى قواعد البيانات	
متوسطة	1	25.23	0.83	3.29		المجموع
متوسطة	4	43.45	1.16	2.67	10 يساهم ربط الوحدات الادارية في المعهد بشبكة حاسوبية واحدة في التنسيق فيما بينها	شبكات الاتصال
متوسطة	1	33.33	1.09	3.27	11 يتوفر المعهد على شبكة داخلية مخصصة للاتصال بين موظفي المعهد	
متوسطة	2	35.29	1.02	2.89	12 يتوفر المعهد على شبكة خارجية XTRANET للاتصال بالمعاملين الخارجيين	
متوسطة	3	38.91	1.21	3.11	13 يتم التواصل بين الموظفين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	
متوسطة	2	26.17	0.78	2.98		المجموع
متوسطة	3	30.18	1.02	3.38	14 تتناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المعهد	البرمجيات
متوسطة	2	29.88	1.004	3.36	15 يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المعهد	
متوسطة	1	28.82	0.98	3.40	16 تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الاجهزة التي يتم استخدامها في المعهد	
متوسطة	4	33.64	1.09	3.24	17 تتناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات المستخدمة في العمل لدى المعهد	

متوسطة	5	35.99	1.04	2.89	18 البرمجيات المتوفرة تلي كافة النشاطات التي تقوم بها المعهد	
متوسطة	3	27.38	0.89	3.25		المجموع
متوسطة	3	31.83	1.06	3.33	19 يركز المعهد على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الألي	الأفراد
متوسطة	1	46.10	1.24	2.69	20 يوفر المعهد دورات تكوينية في مجال التحكم في التكنولوجيا الحديثة	
ضعيفة	2	45	1.17	2.60	21 يعمل المعهد على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة والبرامج	
متوسطة	4	29.32	0.95	3.24	22 يتحكم موظفو المعهد في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف	
متوسطة	5	31.31	0.93	2.97		المجموع
		23.03	0.73	3.17		المتوسط العام

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتوفر محور تكنولوجيا المعلومات على خمسة أبعاد سنقوم بدراسة وتحليلها حسب كل بعد على حدى كما موضح في الجدول أعلاه ، البعد الأول : الأجهزة والمعدات : من خلال من الجدول أعلاه يتضح لنا أن متوسطات العبارات التي تم الإجابة عليها في بعد الأول للمحور الأول الأجهزة والمعدات كانت كالتالي ، فالعبارة الثانية جاءت في المرتبة الاولى حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.53 وقيمة الانحراف المعياري 0.99 ومعامل اختلاف 28.07 و هذا ما يدل على أن الأجهزة المستخدمة في المعهد تتسم بسهولة التشغيل والتعامل أما العبارة الثالثة فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.20 وقيمة الانحراف المعياري 1.01 ومعامل اختلاف ب 31.68 وهذا ما يدل على أن المعهد يقوم بتحديث وتطوير الأجهزة بشكل دوري إلى حد ما ، أما العبارة الأولى فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.44 وقيمة الانحراف المعياري 1.11 ومعامل اختلاف ب 32.52 وهذا ما يدل على أن المعهد يوفر اعداد كافية من الأجهزة المتطورة ليس بالعدد الكافي أما العبارة الرابعة فبقيت في نفس ترتيبها فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.09 وقيمة الانحراف المعياري 1.20 ومعامل اختلاف ب 38.93 وهذا ما يدل على أن المعهد يوفر اجهزة ذات سرعة عالية بشكل مقبول.

❖ البعد الثاني : قواعد البيانات :

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي فالعبارة السابعة كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.67 وقيمة الانحراف المعياري 0.95 ومعامل اختلاف 25.96 و هذا ما يدل على أن قواعد البيانات تضمن الاحتفاظ بكم هائل من البيانات في المعهد تتسم بسهولة التشغيل والتعامل أما العبارة الثامنة فجاءت

في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.40 وقيمة الانحراف المعياري 1.05 ومعامل اختلاف ب 30.97 وهذا ما يدل على أن المعهد يقوم بتحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الموظفين وتعاملهم معا إلى حد ما ، أما العبارة السادسة فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.49 وقيمة الانحراف المعياري 1.14 ومعامل اختلاف ب 32.69 وهذا ما يدل على أن قواعد البيانات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات في الوقت المناسب إلى حد ما ، أما العبارة التاسعة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.18 وقيمة الانحراف المعياري 1.15 ومعامل اختلاف ب 36.28 وهذا ما يدل على أن المعهد يوفر أنظمة أمن وحماية تحول دون استخدام غير قانوني لقواعد البيانات ليس بشكل الكافي ، وأما عن العبارة العاشرة المتبقية فكان متوسطها الحسابي 2.73 وانحرافها المعياري 1.19 ومعامل اختلافها 43.77 وهذا ما يوضح لنا أنه ليس من السهل على أي عامل بالمعهد الدخول إلى قواعد البيانات الخاصة به

❖ البعد الثالث : شبكة الاتصال :

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي
فالعبارة الثانية عشر كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.27 وقيمة الانحراف المعياري 1.09 ومعامل اختلاف 33.48 وهذا ما يدل على أن المعهد يتوفر على شبكة داخلية مخصصة للاتصال بين موظفيه ليس بالشكل المطلوب ، أما العبارة الثالثة عشر فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 2.89 وقيمة الانحراف المعياري 1.02 ومعامل اختلاف ب 35.53 وهذا ما يدل على أن المعهد يوفر شبكة خارجية بالشكل اللازم للاتصال بالمتعاملين الخارجيين إلى حد ما ، ، أما العبارة الرابعة عشر فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.11 وقيمة الانحراف المعياري 1.21 ومعامل اختلاف ب 38.90 وهذا ما يدل على أن الموظفين يتواصلون فيما بينهم عن طريق التواصل الاجتماعي ليس بشككا كافي وفعال ، أما العبارة الحادية عشر فكانت قيمة المتوسط الحسابي لها ب : 2.67 وقيمة الانحراف المعياري 1.16 ومعامل اختلاف ب 43.74 وهذا ما يدل على أن المعهد لا يقوم بربط الوحدات الإدارية المتواجدة داخله بشبكة حاسوبية واحدة والتنسيق فيما بينها بشكل المطلوب.

❖ البعد الرابع : البرمجيات :

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي
فالعبارة السابعة عشرة كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.40 وقيمة الانحراف المعياري 0.98 ومعامل اختلاف 29 وهذا ما يدل على البرمجيات المستخدمة لا تتوافق إلى حد ما مع الأجهزة التي يتم استخدامها في المعهد، أما العبارة السادسة عشرة فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.36 وقيمة الانحراف المعياري 1.004 ومعامل اختلاف ب 29.88 وهذا ما يدل على أن المعهد يقوم بتحديث البرمجيات بما ما يتناسب مع حاجة العمل في المعهد ليس بشكل كافي ، أما العبارة الخامسة عشرة فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.38 وقيمة الانحراف المعياري 1.02 ومعامل اختلاف ب 30.44 وهذا ما يدل على أن البرمجيات تناسب مع متطلبات العمل في المعهد إلى حد ما . ، أما العبارة الثامنة عشرة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.24 وقيمة الانحراف المعياري 1.09 ومعامل اختلاف ب 33.64 وهذا ما يدل على أن المعهد يوفر برمجيات تتناسب مع شبكة المعلومات المستخدمة في العمل داخله بشكل مقبول ، أما عن النسبة للعبارة التاسعة عشرة المتبقية فكان متوسطها

الحسابي 2.89 وانحرافها المعياري 1.04 ومعامل اختلافها 36.29 وهذا ما يوضح أن البرمجيات لا تلي كافة النشاطات التي يقوم بها المعهد .

❖ البعد الخامس الأفراد :

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي
 فالعبارة الثالثة والعشرون كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.24 وقيمة الانحراف المعياري 0.95 ومعامل اختلاف 29.53 و هذا ما يدل على أن موظفو المعهد يتحكمون في الأجهزة ويتعاملون معها إلى حد ما ، أما العبارة العشرون فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.33 وقيمة الانحراف المعياري 1.06 ومعامل اختلاف ب 32.01 وهذا ما يدل على أن المعهد يركز على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الألي إلى حد ما ، أما العبارة الثانية وعشرون فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 2.60 وقيمة الانحراف المعياري 1.17 ومعامل اختلاف ب 45.23 وهذا ما يدل على أن المعهد لا يعمل على تأهيل موظفين بالشكل الكافي في صيانة الأجهزة والبرامج ، أما العبارة الحادية والعشرون فكانت قيمة المتوسط الحسابي لها ب : 2.69 وقيمة الانحراف المعياري 1.24 ومعامل اختلاف ب 46.09 وهذا ما يدل على أن المعهد لا يوفر دورات تكوينيه في مجال التحكم في التكنولوجيا الحديثة .

ثانيا: وصف خصائص العينة من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني (استثمار في رأس المال البشري)

يتضمن الجدول الآتي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني (الاستثمار في رأس المال البشري) في المعهد محل الدراسة.

الجدول رقم(07): مؤشرات وصفية لعبارات ومكونات محور رأس المال البشري

رأس المال البشري	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب درجة الاستخدام	درجة الموافقة
المعرفة	23 يعمل المعهد على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المعارف المتنوعة	3.47	1.14	32.85	2	قوية
	24 تتوفر لدى الموظفين المعارف اللازمة بأداء المهام على أفضل وجه	3.76	1.11	29.52	1	قوية
	25 توفر إدارة المعهد دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم	3.27	1.35	41.28	5	متوسطة

متوسطة	3	37.65	1.22	3.24	26 تشجع الإدارة الموظفين على تشارك المعرفة فيما بينهم	
متوسطة	4	41.25	1.32	3.20	27 تنظم الإدارة (تظاهرات علمية، أيام تكوينية ، ملتقيات) لتنمية معارف الموظفين	
متوسطة	4	33.33	1.11	3.33		المجموع
قوية	1	22.11	0.84	3.80	28 يمتلك الأفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم	الخبرات
قوية	2	27.13	1.02	3.76	29 تركز إدارة المعهد على الاستفادة من الموظفين ذوي الخبرات	
قوية	3	30.66	1.11	3.62	30 تسهم الخبرات المتوفرة في حل مشاكل العمل	
متوسطة	5	47.10	1.30	2.76	31 تعتمد الإدارة على نظام الحوافز المادية لدعم خبراتها المتوفرة	
قوية	4	31.56	1.13	3.58	32 تراعي الإدارة معيار الخبرة في عملية التوظيف	
قوية	2	23.04	0.85	3.69		
متوسطة	4	43.67	1.31	3.00	33 تقوم بإرسال موظفين للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم	القدرات والمهارات
قوية	3	33.61	1.21	3.60	34 تحرص الإدارة على توفر المؤهلات والقدرات اللازمة عند التوظيف	
متوسطة	2	28.40	0.94	3.31	35 يمتلك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب	
قوية	1	22.49	0.85	3.78	36 يوجد توافق بين مهارات الموظفين وطبيعة المهام الموكلة إليهم	
متوسطة	3	28.32	0.96	3.39		المجموع
متوسطة	4	47.96	1.29	2.69	37 تشجع الإدارة الأفكار الجديدة الداعمة للابتكار	

متوسطة	1	45.36	1.32	2.91	38 تحرص الإدارة على استقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع والابتكار	الابتكار
متوسطة	2	45.65	1.26	2.76	39 توفر الإدارة المناخ المناسب لتشجيع موظفيها على الابتكار	
متوسطة	3	47.86	1.34	2.80	40 تعمل الإدارة على مكافأة الموظفين الذين يتوصلون إلى ابتكارات تخدم أهداف المعهد	
متوسطة	5	43.07	1.18	2.74		المجموع
قوية	4	30.66	1.07	3.49	41 يشجع المعهد أسلوب العمل الجماعي	التعاون و فرق العمل
متوسطة	2	29.32	0.95	3.24	42 يوفر المناخ المناسب للتواصل بين الموظفين	
متوسطة	5	30.94	0.99	3.20	43 يتعاون الموظفون على حل مشاكل العمل اليومية	
متوسطة	3	30.86	1.009	3.27	44 تؤدي العلاقات التعاونية بين الموظفين إلى تبادل الخبرات	
قوية	1	28.01	1.07	3.82	45 يشعر الموظف بأنه يمثل المعهد أثناء أداء عمله	
قوية	1	22.95	0.84	3.66		المجموع
		24.40	0.81	3.32		المتوسط العام

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتوفر محور رأس المال البشري على خمسة أبعاد سنقوم بدراسة وتحليلها حسب كل بعد على حدى كما موضح في الجدول أعلاه

❖ البعد الأول المعرفة :

من خلال من الجدول أعلاه يتضح لنا أن متوسطات العبارات التي تم الإجابة عليها في البعد الأول كانت كالتالي ، فالعبارة الخامسة والعشرون كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.76 وقيمة الانحراف المعياري 1.11 ومعامل اختلاف 29.54 و هذا ما يدل على توفر المعارف اللازمة لدى الموظفين لتأدية مهامهم على أفضل وجه أما العبارة الرابعة والعشرون فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.47 وقيمة الانحراف المعياري 1.14 ومعامل اختلاف ب 32.85 وهذا ما يدل على أن المعهد يعمل على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المعارف المتنوعة إلى حد ما ، أما العبارة السابعة والعشرون فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.24 وقيمة الانحراف المعياري 1.22 ومعامل اختلاف ب 37.90 وهذا ما يدل على أن الإدارة

تشجع الموظفين على تشارك المعرفة فيما بينهم ليس بشكل اللازم ، أما العبارة الثامنة والعشرون فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.20 وقيمة الانحراف المعياري 1.32 ومعامل اختلاف ب 41.40 وهذا ما يدل على أن الإدارة تنظم تظاهرات علمية، أيام تكوينية، ملتقيات لتنمية معارف الموظفين إلى حد ما، أما العبارة السادسة والعشرون فكانت قيمة المتوسط الحسابي لها ب : 3.27 وقيمة الانحراف المعياري 1.35 ومعامل اختلاف ب 41.43 وهذا ما يدل على أن إدارة المعهد توفر دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم إلى حد ما .

❖ البعد الثاني : الخبرات :

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي

فالعبارة التاسعة والعشرون كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.80 وقيمة الانحراف المعياري 0.84 ومعامل اختلاف 22.15 و هذا ما يدل على المعهد يمتلك أفراد ذوي خبرات كافية في مجال أعمالهم أما العبارة الثلاثون فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.76 وقيمة الانحراف المعياري 1.02 ومعامل اختلاف ب 27.28 وهذا ما يدل على أن المعهد يركز على الاستفادة من الموظفين ذوي الخبرات المتنوعة ، أما العبارة الواحدة والثلاثون فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.62 وقيمة الانحراف المعياري 1.11 ومعامل اختلاف ب 30.77 وهذا ما يدل على الخبرات المتوفرة لدى الموظفين تساهم في حل مشاكل العمل ، أما بالنسبة للعبارة الثالثة و الثلاثون فجاءت في المرتبة الرابعة فكان متوسطها الحسابي 3.58 وانحرافها المعياري 1.13 ومعامل اختلافها 31.78 وهذا ما يوضح لنا أن الإدارة ترعى معيار الخبرة في عملية التوظيف ، أما عن العبارة الثانية والثلاثون فجاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 27.6 وانحراف معياري ب 1.30 ومعامل اختلاف 47.10 وهذا يدل على أن المعهد لا يعتمد على نظام الحوافز المادية لدعم خبراته بشكل كبير .

❖ البعد الثالث القدرات والمهارات :

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي

فالعبارة السابعة والثلاثون كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.78 وقيمة الانحراف المعياري 0.85 ومعامل اختلاف 22.49 و هذا ما يدل على توافق بين مهارات الموظفين وطبيعة المهام الموكلة إليهم أما العبارة السادسة والثلاثون فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.31 وقيمة الانحراف المعياري 0.94 ومعامل اختلاف ب 28.67 وهذا ما يدل على أن المعهد يتوفر على موظفون قادرين على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب إلى حد ما ، أما العبارة الخامسة والثلاثون فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.60 وقيمة الانحراف المعياري 1.21 ومعامل اختلاف ب 33.72 وهذا ما يدل على حرص إدارة المعهد على توفر المؤهلات والقدرات اللازمة عند التوظيف ، أما بالنسبة للعبارة الرابعة و الثلاثون فجاءت في المرتبة الرابعة فكان متوسطها الحسابي 3.00 وانحرافها المعياري 1.31 ومعامل اختلافها 43.80 وهذا ما يوضح لنا أن الإدارة تقوم بإرسال موظفيها للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم ليس بشكل الكافي .

❖ البعد الرابع الابتكار:

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي
 أما بالنسبة للعبارة التاسعة والثلاثون فكان متوسطها الحسابي 2.91 وانحرافها المعياري 1.32 ومعامل اختلافها 45.63 وهذا ما يوضح لنا أن الإدارة لا تقوم باستقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع والابتكار وهذا راجع لطبيعة المعهد ، أما العبارة الأربعون فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 2.76 وقيمة الانحراف المعياري 1.26 ومعامل اختلاف ب 45.79 وهذا ما يدل على أن غدارة لا توفر الجو أو المناخ المناسب لتشجيع موظفيها على الابتكار بالشكل اللازم أما العبارة الواحدة والأربعون فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 2.80 وقيمة الانحراف المعياري 1.34 ومعامل اختلاف ب 47.92 وهذا ما يدل على أن إدارة لا تقوم بمكافأة الموظفين الذين يتوصلون إلى ابتكار جديدة تخدم أهداف المعهد إلى حد ما ، في الوقت المناسب ، أما العبارة الأربعون فجاءت في المرتبة الرابعة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 2.76 وقيمة الانحراف المعياري 1.26 ومعامل اختلاف ب 45.79 وهذا ما يدل على أن إدارة المعهد لا توفر الجو أو المناخ المناسب لتشجيع موظفيها على الابتكار بالشكل اللازم. المعياري 1.29 ومعامل اختلاف 48.10 و هذا ما يدل على أن إدارة المعهد لا تشجع الأفكار الداعمة للابتكار بالشكل المطلوب.

❖ البعد الخامس التعاون و فرق العمل :

أما بالنسبة لهذا البعد فكانت تحليله بياناته ومعطياته كالآتي
 فالعبارة السادسة والأربعون كانت قيمة المتوسط الحسابي 3.82 وقيمة الانحراف المعياري 1.07 ومعامل اختلاف 28.06 و هذا ما يدل على ، أما العبارة الثلاثة والأربعون فجاءت في المرتبة الثانية فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.24 وقيمة الانحراف المعياري 0.95 ومعامل اختلاف ب 29.53 وهذا ما يدل على أن المعهد يوفر مناخا مناسباً للتواصل بين موظفيه ، أما العبارة الخامسة والأربعون فجاءت في المرتبة الثالثة فكانت قيمة المتوسط الحسابي 3.27 وقيمة الانحراف المعياري 1.009 ومعامل اختلاف ب 30.85 وهذا ما يدل أنه توجد علاقات تعاونية بين الموظفين في تبادل الخبرات فيما بينهم إلى حد ما ، أما بالنسبة للعبارة الثانية والأربعون فجاءت في المرتبة الرابعة فكان متوسطها الحسابي 3.49 وانحرافها المعياري 1.07 ومعامل اختلافها 30.91 وهذا ما يدل على أن إدارة المعهد تشجع أسلوب العمل الجماعي إلى حد ما ، أما عن العبارة الرابعة والأربعون فجاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.20 وانحراف معياري ب 0.99 ومعامل اختلاف 30.96 وهذا يدل على أن موظفون المعهد يتعاونون في حل مشاكلهم ليس بشكل الكافي .

❖ من خلال دراستنا لمحور تكنولوجيا المعلومات اتضح لنا أن الأبعاد محل الدراسة التي تفوق متوسطاتها المتوسط المعياري 3 هي كل من (قواعد البيانات ، البرمجيات ، الأجهزة والمعدات) وهذا يدل على أن إدارة المعهد تولي اهتماما لكل من الأبعاد التي تمت دراستها وتحليلها.

أما عن الأبعاد الأخرى المتبقية (شبكات الاتصال ، والأفراد) فمتوسطاتها المعيارية أقل من 3 وهذا يدل على أن إدارة المعهد لا تولي اهتماما بشكل الكاف الذي توليه للأبعاد الأخرى .

❖ أما بالنسبة للمتوسط العام لتكنولوجيا المعلومات فكان متوسطه المعياري أكبر من 3 فهو مقبول.

أما بالنسبة لمحور رأس المال البشري اتضح لنا أن الأبعاد محل الدراسة التي تفوق متوسطاتها المتوسط المعياري 3 هي كل من (المعرفة ، الخبرات ، القدرات والمهارات ، التعاون وفرق العمل) وهذا يدل على أن إدارة المعهد تولي اهتماما لكل من الأبعاد التي تمت دراستها وتحليلها.

أما بعد الابتكار فمتوسطه المعياري لا يتجاوز 3 وهذا راجع لطبيعة المعهد الذي يعتبر مؤسسة عمومية .

❖ أما بالنسبة للمتوسط العام لرأس المال البشري فكان متوسطه المعياري أكبر من 3 فهو مقبول.

أما عن المتوسط العام الذي يربط تكنولوجيا المعلومات برأس المال البشري فكان متوسطه الحسابي يقدر ب : 3.23 وانحراف معياري ب 0.92 ومعامل اختلاف 28.48 ومتوسطه المعياري أكبر من 3 وهذا مقبول وكاف.

المبحث الثاني: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها

سنحاول في سبب اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة أساسا من أبعاد استخدامات تكنولوجيا المعلومات (الأجهزة والمعدات ، قواعد البيانات ، شبكات الاتصال ، البرمجيات ، الأفراد) ومدى تأثير كل منها في الاستثمار في رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة
المطلب الأول: اختبار الفرضيات

وصف خصائص العينة من حيث متوسطات عبارات وأبعاد الاستمارة.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

H_0 : لا يوجد دور لاستخدامات الأجهزة والمعدات في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

H_1 : يوجد دور لاستخدامات الأجهزة والمعدات في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

لاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط، حيث كانت نتائج هذا الاختبار بالاعتماد على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS كما يلي:

الجدول رقم (08) : يوضح قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 01

معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري
0.751 ^a	0.563	0.54029

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.751، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل من الأجهزة والمعدات و رأس المال البشري.

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.563، أي أن تأثير الأجهزة والمعدات يفسر ما نسبته 56.3% من التباين الحاصل في رأس المال البشري من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 43.7% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية.

الجدول رقم (09) : يوضح قيمة فيشر للفرضية رقم 01

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة	
1	Regression	16.196	1	16.196	55.482	0.000 ^b
	Residual	12.552	43	0.292		
	Total	28.748	44			

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 55.482 عند مستوى دلالة 0.000 (sig) وهي معدومة أي أقل من 0.05 مما يؤكد إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح.

الجدول رقم : (10) : يوضح قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 01

Model	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة
1 (Constant)	1.047	0.315		3.321	0.002
الأجهزة والمعدات	0.685	0.92	0.751	7.449	0.000

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن مستوى الدلالة المعلمية للنموذج بلغت 0.000 لميل الانحدار في معادلة الانحدار وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن كل من المعلمتين له دالة إحصائية عند 5%. ومن خلال النتائج السابقة نتوصل إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه يوجد دور للأجهزة والمعدات في تحسين رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

H_0 : لا يوجد دور لاستخدامات قواعد البيانات في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

H_1 : يوجد دور لاستخدامات قواعد البيانات في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

لاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط، حيث كانت نتائج هذا الاختبار بالاعتماد على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS كما يلي:

الجدول رقم (11) : يوضح قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 02

معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري
0.774 ^a	0.600	0.51744

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.744، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل من قواعد البيانات و رأس المال البشري.

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.600، أي أن تأثير قواعد البيانات يفسر ما نسبته 59% من التباين الحاصل في رأس المال البشري من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 41% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية.

الجدول رقم : (12) : يوضح قيمة فيشر للفرضية رقم 02

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة	
1	Regression	17.235	1	17.235	64.370	0.000 ^b
	Residual	11.513	43	0.268		
	Total	28.748	44			

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 64.370 عند مستوى دلالة 0.000 (sig) وهي معدومة أي أقل من 0.05 مما يؤكد إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح.

الجدول رقم : (13) : يوضح قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 02

Model	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة B
1 (Constant)	0.834	0.319		2.612	0.012
قواعد البيانات	0.754	0.94	0.774	8.023	0.000

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن مستوى الدلالة المعلمية للنموذج بلغت 0.000 لميل الانحدار في معادلة الانحدار وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن كل من المعلمتين له دالة إحصائية عند 5%.

ومن خلال النتائج السابقة نتوصل إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه يوجد دور لقواعد البيانات في تحسين رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

H_0 : لا يوجد دور لاستخدامات شبكات الاتصال في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

H_1 : يوجد دور لاستخدامات شبكات الاتصال في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

لاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط، حيث كانت نتائج هذا الاختبار بالاعتماد على بيانات

الاستمارة باستخدام برمجية SPSS كما يلي:

الجدول رقم (14) : يوضح قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 03

معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري
0.244 ^a	0.60	0.79286

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.244، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطيه ضعيفة بين كل من شبكات الاتصال و رأس المال البشري.

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.60، أي أن تأثير شبكات الاتصال يفسر ما نسبته 62% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية. رأس المال البشري من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 38% من التباين الحاصل في رأس المال البشري من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 62% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية.

الجدول رقم : (15) : يوضح قيمة فيشر للفرضية رقم 03

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة	
1	Regression	1.717	1	17.17	2.731	0.106 ^b
	Residual	27.031	43	0.629		
	Total	28.748	44			

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 2.731 عند مستوى دلالة 0.106 (sig) وهي غير معدومة أي أقل من 0.05 مما يؤكد عدم إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح.

الجدول رقم : (16) : يوضح قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 03

Model	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة B
(Constant)	2.566	0.470		5.461	0.000
شبكات الاتصال	0.252	0.152	0.244	8.023	0.106

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 2.731 عند مستوى دلالة 0.106 (sig) وهي غير معدومة و أكبر من 0.05 مما يؤكد عدم وجود دور لشبكات الاتصال في تحسين رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05. ومن خلال النتائج السابقة نتوصل إلى قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه لا يوجد دور لشبكات الاتصال في تحسين رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

H_0 : لا يوجد دور لاستخدامات البرمجيات في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

H_1 : يوجد دور لاستخدامات البرمجيات في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

لاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط، حيث كانت نتائج هذا الاختبار بالاعتماد على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS كما يلي:

الجدول رقم (17) : يوضح قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 04

معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري
0.675 ^a	0.585	0.52696

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.675، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطيه ضعيفة بين كل من البرمجيات و رأس المال البشري.

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.585، أي أن تأثير البرمجيات يفسر ما نسبته 57.5% من التباين الحاصل في رأس المال البشري من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 42.5% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية.

الجدول رقم : (18) : يوضح قيمة فيشر للفرضية رقم 04

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط		مستوى الدلالة	
			المربعات	فيشر		
1	Regression	16.807	1	16.807	60.527	0.000 ^b
	Residual	11.941	43	0.278		
	Total	28.748	44			

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 60.527 عند مستوى دلالة 0.000 (sig) وهي معدومة و أقل من 0.05 مما يؤكد إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح.

الجدول رقم : (19) : يوضح قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 04

Model	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة B
1(Constant)	1.068	0.300		3.565	0.001
البرمجيات	0.691	0.89	0.765	7.780	0.000

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن مستوى الدلالة المعلمية للنموذج بلغت 0.000 لميل الانحدار في معادلة الانحدار وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن كل من المعلمتين لها دالة إحصائية عند 5%. ومن خلال النتائج السابقة نتوصل إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه يوجد دور البرمجيات في تحسين رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

H_0 : لا يوجد دور للأفراد في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

H_1 : يوجد دور للأفراد في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

لاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط، حيث كانت نتائج هذا الاختبار بالاعتماد على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS كما يلي:

الجدول رقم (20) : يوضح قيمة معامل الارتباط للفرضية رقم 05

معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري
0.715 ^a	0.512	0.57125

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.715، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل من الأفراد و رأس المال البشري.

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.512، أي أن تأثير البرمجيات يفسر ما نسبته 50.1% من التباين الحاصل في رأس المال البشري من خلال النموذج المعتمد في الدراسة، أما 49.9% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية.

الجدول رقم : (21) : يوضح قيمة فيشر للفرضية رقم 05

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة	
1	Regression	14.716	1	14.716	45.097	0.000 ^b
	Residual	14.032	43	0.326		
	Total	28.748	44			

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 45.097 عند مستوى دلالة 0.000 (sig) وهي معدومة و أقل من 0.05 مما يؤكد إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح.

الجدول رقم : (22) : يوضح قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للفرضية رقم 05

Model	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة B
1(Constant)	1.480	0.287		5.161	0.000
الأفراد	0.620	0.92	0.715	6.715	0.000

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن مستوى الدلالة المعلمية للنموذج بلغت 0.000 لميل الانحدار في معادلة الانحدار وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن كل من المعلمتين لها دالة إحصائية عند 5%. ومن خلال النتائج السابقة نتوصل إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه يوجد دور للأفراد في تحسين رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05

الفرع السادس : اختبار الأثر الكلي:

كانت نتائج اختبار الأثر الكلي لتكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري محل الدراسة كمايلي :

الجدول رقم (23) : يوضح قيمة معامل الارتباط للأثر الكلي

معامل الارتباط	معامل التحديد	الخطأ المعياري
0.804 ^a	0.646	0.48660

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بلغت 0.804، وهي تعبر عن وجود علاقة ارتباطيه قوية للأثر الكلي لتكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري محل الدراسة .

أما قيمة معامل التحديد R^2 فقد بلغت 0.65، أي أن تأثير شبكات الاتصال يفسر ما نسبته 64.6% من التباين الحاصل للأثر الكلي لتكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري محل الدراسة ، أما 35.4% فإنها تعزى لمتغيرات خارجية.

الجدول رقم:(24): يوضح قيمة فيشر للأثر الكلي

	النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة
1	Regression	18.567	1	18.567	78.415	0.000 ^b
	Residual	10.181	43	0.237		
	Total	28.748	44			

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة فيشر بلغت 78.415 عند مستوى دلالة 0.000 (sig) وهي غير معدومة أي أقل من 0.05 مما يؤكد عدم إمكانية الاعتماد على النموذج المقترح.

الجدول رقم : (25): يوضح قيمة ميل الانحدار في معادلة الانحدار للأثر الكلي

Model	B	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة T	مستوى الدلالة B
(Constant)	0.455	0.331		1.373	0.177
meanIT	0.902	0.102	0.804	8.855	0.000

المصدر: مستنتجة اعتمادا على بيانات الاستمارة باستخدام برمجية SPSS نسخة 22

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ بأن مستوى الدلالة المعلمية للنموذج بلغت 0.000 لميل الانحدار في معادلة الانحدار وهي أقل من 0.05 وهذا يعني أن كل من المعلمتين لها دالة إحصائية عند 5%.

ومن خلال الجداول السابقة نلاحظ وجود أثر كلي لتكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة .

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

1. تحليل نتائج الدراسة للفرضيات نلخصها في الجدول التالي :

الجدول رقم (26) يوضح نتائج تحليل لفرضيات الدراسة

القرار	الفرضيات	رقم الفرضية
قبول	يوجد دور لاستخدامات للأجهزة والمعدات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة	1
قبول	يوجد دور لاستخدامات قواعد البيانات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة	2
رفض	يوجد دور لاستخدامات شبكات الاتصال في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة	3
قبول	يوجد دور لاستخدامات البرمجيات في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة	4
قبول	يوجد دور لاستخدامات الأفراد في تطوير رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة	5

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان كل من الفرضيات الفرعية المتعلقة بالدراسة حول استخدامات تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها في رأس المال البشري أغلبيتها تتسم بالقبول (الأجهزة والمعدات ، قواعد البيانات، البرمجيات ، الأفراد) ماعدا عند الفرضية الثالثة المتعلقة بـ (شبكات الاتصال) فتم رفضها وذلك لنقص التواصل بين الأشخاص داخل وخارج المعهد ، ولذلك لعدم وجود موقع إلكتروني خاص بالمعهد يسمح بالاطلاع على كل التغيرات الموجودة ، مع العلم انها توجد إلى صفحة فيسبوك فقط يمكن للأشخاص الخارجين الدخول إليها.

2 تحليل نتائج الدراسة نلخصها في نلخصها في الجدول الموالي

الجدول رقم (27) يوضح نتائج تحليل أبعاد الدراسة

أبعاد استخدامات تكنولوجيا المعلومات			
الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الأجهزة والمعدات	3.31	0.93	متوسطة
قواعد البيانات	3.29	0.83	متوسطة
شبكات الإتصال	2.98	0.78	متوسطة
البرمجيات	3.25	0.89	متوسطة
الأفراد	2.97	0.93	متوسطة
أبعاد الاستثمار في رأس المال البشري			
الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
المعرفة	3.33	1.11	متوسطة
الخبرات	3.69	0.85	قوية
القدرات والمهارات	3.39	0.96	متوسطة
الابتكار	2.74	1.18	متوسطة
التعاون وفرق العمل	3.66	0.84	قوية

من خلال ملاحظتنا إلى أبعاد الدراسة الموجودة في الجدول أعلاه لكلي المحورين ، أولا تكنولوجيا بأبعاده الخمسة والمتمثلة في (الأجهزة والمعدات ، قواعد البيانات، شبكات الاتصال ، البرمجيات ، الأفراد) فدرجة موافقتها كلها متوسطة وهذا يدل على أن المعهد محل الدراسة لا يولي اهتمام كبير لتكنولوجيا المعلومات وذلك لطبيعة المعنوية التي يتسم بها المعهد محل الدراسة لذلك لا يشجع هذه الأبعاد الخاصة بتكنولوجيا المعلومات . أما بالنسبة للمحور الثاني رأس المال البشري والمتمثل في أبعاده الخمسة (المعرفة ، الخبرات ، القدرات والمهارات ، التعاون وفرق العمل) فكانت درجة موافقتهم تتراوح بين متوسطة وقوية فمثلا (المعرفة ، القدرات والمهارات ، الابتكار) درجة موافقتهم كانت متوسطة ، وذلك لتفاوت دجة المعرفة والقدرات والمهارات بين الأفراد وا أما عن الابتكار فلا تشجعه هذا النوع من المؤسسات ، فأما عن (الخبرة ، والتعاون وفرق العمل) فكانت درجة موافقتهم قوية وهذا يدل على أن الأفراد يتوفرون على خبرات كافية تساعدهم في عملهم ويعملون كفريق واحد وهذه سمعة جيدة للمعهد محل الدراسة . ومن الملاحظ كذلك أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات لها تأثير على أبعاد رأس المال البشري فمثلا : بعد الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات والبرمجيات لها تأثير من حيث درجة المعرفة والخبرة والمهارة بالنسبة لأبعاد رأس المال البشري ، نجد هناك أفراد العينة محل

الدراسة بالمعهد يختلفون من حيث المتغيرات الديمغرافية التي يمتلكونها من حيث المؤهلات العلمية والمستوى التعليمي والوظيفية وغيرها وهذه كلها تؤثر في العلاقة التي تربط الأبعاد فيما بعضها.

أما بالنسبة لبعد للأفراد فهو كذلك جزء لا يتجزأ من رأس مال بشري أي منظمة أو مؤسسة وله تأثير في ذلك، فإدارة المعهد تسعى جاهدة على توظيف الأفراد الذي يمتلكون خبرة كافية في مجال أجهزة الإعلام الآلي وصيانتها والتحكم فيها بشكل اللازم ، من خلال خلق جو يسوده روح التعاون والعمل كفريق واحد وجل جميع المشاكل التي تواجههم.

فأما عن شبكات الاتصال ذلك يرجع إلى طبيعة كل فرد داخل المعهد واطلاعه في هذا المجال فهناك أشخاص لا يمتلكون المعرفة الكافية بالأنترنيت وشبكات التواصل الاجتماعي وغيرها، اما عن الابتكار فذلك راجع لطبيعة المؤسسة كونها خدمية ذات طابع عمومي ، ورغمما كل هذا لا ننكر أنه يوجد بعض الابتكارات من طرف بعض الموظفين والأساتذة العاملين بالمعهد.

الخلاصة

في الجانب التطبيقي لهذه الدراسة تم وصف خصائص العينة المتمثلة في الأساتذة والإداريين والمرضون محل الدراسة بالمعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة إلى جانب اختبار الفرضيات المقترحة وتحليل النتائج حيث تم التوصل إلى وجود دور لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات في تحسين رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة ماعد بعد وحيد شبكة الاتصال ليس له دور في قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1

خاتمة

من خلال ذلك تناولنا في الاطار النظري الذي بين ايدينا لأهم المفاهيم التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والراس المال البشري وتطرقنا إلى أهم المكونات الأساسية ، حيث تم تناولنا في أبعاد تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في استخداماتها مثل (الأجهزة والمعدات ، قواعد البيانات ، شبكات الاتصال ، البرمجيات) في المعهد محل الدراسة والعلاقة مع المتغير الاخر والممثل في الرأس المال البشري بجميع أبعاده (المعرفة ، الخبرات، القدرات والمهارات ، الابتكار، التعاون وفرق العمل) ، مع ذكر الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على المعهد الوطني للتكوين العالي شبه بالمسيلة، وبعد صياغة واختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي سيتم ذكرها إلى جانب الاقتراحات و الآفاق المتعلقة بالدراسة والوقوف على نقاط الضعف ونقاط القوة ، وذلك وفق ما يلي:

أولا :النتائج

أ - نتائج اختبار الفرضية الأولى

تم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 على هذا أساس أنه يوجد دور للأجهزة والمعدات في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05.

ب - نتائج اختبار الفرضية الثانية

تم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 و على أساس أنه يوجد دور لقواعد البيانات في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05.

ج - نتائج اختبار الفرضية الثالثة:

تم قبول الفرضية الصفرية H_0 ورفض الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه لا يوجد دور لشبكات الاتصال في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05 .

نتائج اختبار الفرضية الرابعة

ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها أنه تم إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه يوجد دور للبرمجيات في تطوير رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05.

هـ - نتائج اختبار الفرضية الخامسة

تم رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 على أساس أنه يوجد دور للأفراد في تحسين رأس المال البشري في المعهد محل الدراسة عند مستوى 0.05

ثانيا: الاقتراحات

- على ضوء النتائج التي تم الوصول إليها نقوم بتقديم الاقتراحات التالية:
- زيادة الاهتمام بأبعاد تكنولوجيا المعلومات وصيانتها عن طريق خلق مصلحة لصيانة الأجهزة والعتاد.
 - ضرورة إعطاء أهمية كبيرة لبعد شبكات الاتصال عن طريق وضع موقع الكتروني خاص بالمعهد.
 - ضرورة الاهتمام بالرأس المال البشري وتشجيعه على الابتكار.
 - الاهتمام بتنمية معارف الموظفين عن طريق دورات تكوينه لكل العاملين بالمعهد.
 - ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة في التكنولوجيا الحديثة عن طريق دورات تكوينية في هذا المجال.
 - تشجيع الرأس البشري عن طريق نظام تحفيزي فعال لكل الفئات العاملة بالمعهد.

ثالثا: آفاق البحث:

إن تناولنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات و رأس المال البشري بالمعهد محل الدراسة جعلنا نقف على بعض المواضيع التي لم يتسن لنا معالجتها والتطرق إليها ودراستها خاصة وأن كلا من رأس المال البشري وتكنولوجيا المعلومات يتضمن العديد من الأبعاد، ولهذا نترك المجال للباحثين والمهتمين في هذا الإطار التعمق أكثر في دراسة العلاقات بين تلك الأبعاد والتي نقترح من بينها ما يلي:

- دور كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير كل بعد من أبعاد رأس المال البشري.
- تعميم الدراسة على المعاهد الوطنية للتكوين العالي شبه الطي على كامل التراب الوطني الجزائري.



قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا : المراجع باللغة العربية

I الكتب

1. سوسن زهير المهتمدي ، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، دار أسامة، عمان، الأردن، 2011 .
2. خضر مصباح إسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات ،دار حامد، الاردن 2010
3. سعدون حمود جثير الربيعاوي ، رأس المال الفكري ، دار غيداء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 2014.
- 4 سليمان مصطفى الدلاهمة ، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات، الوراق للنشر و .التوزيع، عمان، الاردن، 2008.

II المجلات والدوريات

1. خلود عاصم ، مساعد محمد إبراهيم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، جامعة بغداد ، كلية بغداد ، للعلوم الاقتصادية ، 2013
2. حوشين يوسف ، العلاقة بين رأس المال البشري والنمو الاقتصادي في الجزائر ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، العدد 04 ، جامعة البليدة 02 ، 2015.
3. مدفوني هندة ، رأس المال البشري في الجامعة بين آليات الاستثمار فيه إشكالية قياس أدائه نموذج مقترح للقياس وفق لمؤشرات التصنيف العالمي للجامعات وأبعاده التقييم المتوازن ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، العدد 06 ، جامعة أم البواقي ، 2016 .
4. أيمن سليمان أبو سويريح ، العناصر والمكونات الأساسية لرأس المال الفكري ، دراسة تحليلية ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد الثالث العشرون ، العدد الأول ، غزة ، الجامعة الإسلامية غزة .
5. عبدي مكي خالد ، عيواج مختار ، الاستثمار في اللاملموسات كاستراتيجية لتحقيق الإبداع وتحسين أداء المنظمة الجامعية ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، العدد 08 ، جامعة تبسة . الجزائر ، 2017.
6. عبدي محمد السعيد ، رأس المال البشري و الابتكار في المؤسسات الجزائرية ، مجلة المثني للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 04، العدد 10 ، جامعة باجي مختار عنابة ، 2014
7. عزيزة عبد الرحمن العتيبي . أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاستراتيجية .

8. م،م علي عبد الحسن عباس الفتلاوي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية رأس المال البشري ، دراسة استطلاعية لأراء عينة في شركة الاتصالات (اسيا سيل) محافظة كربلاء
9. زينب صلاح وهاب ، مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات واثرها على حلقات الجودة دراسة ميدانية في الشركة العامة للمسح الجيولوجي والتعدين ، مجلة إدارة الكلية والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارة والمالية ، المجلد 07 ، جامعة بابل ، بغداد ، 2015،

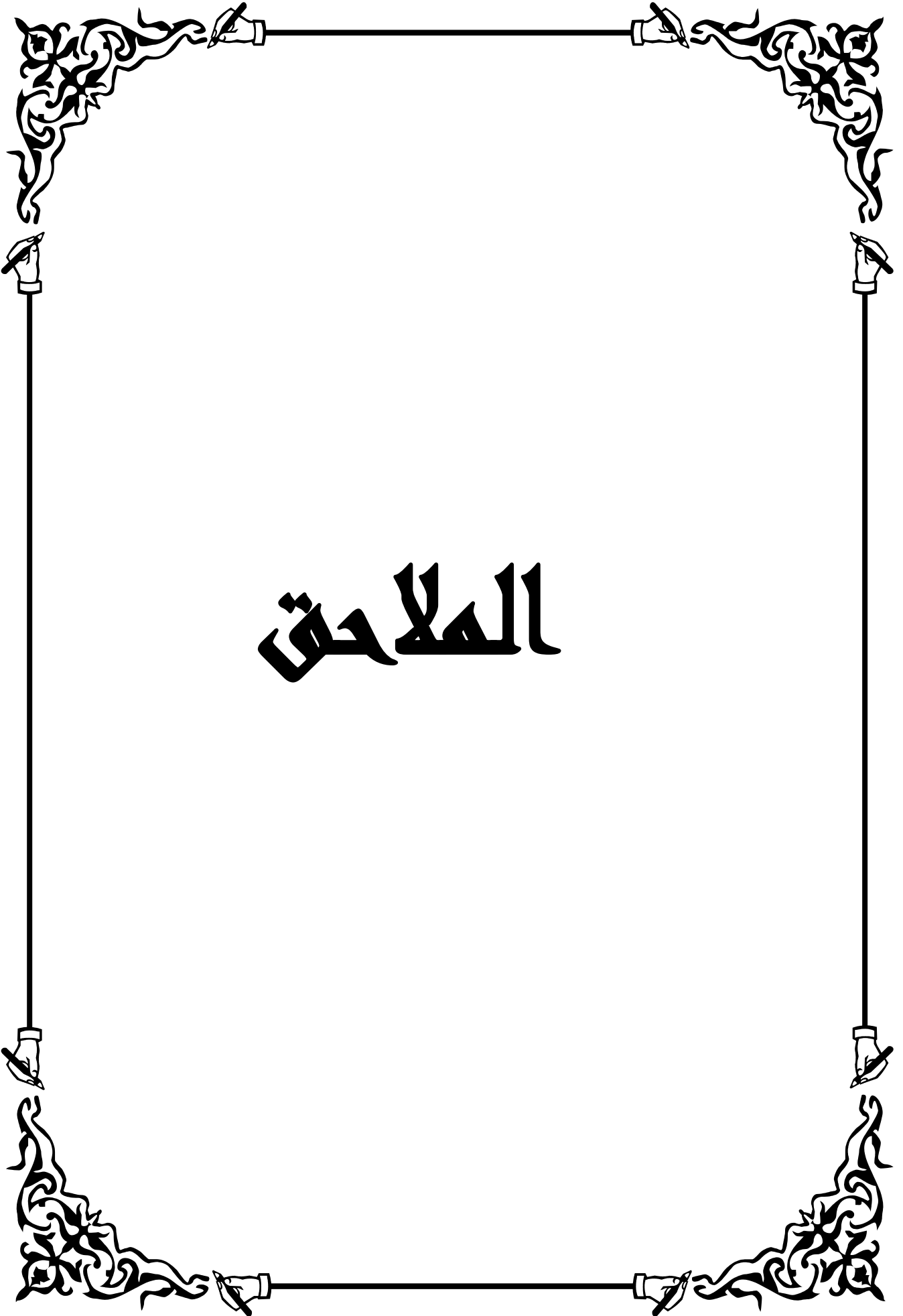
III المؤتمرات والملتقيات

- 1 . بن عمومة همامة واوشن ريمة ، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التنمية . الجزائر . المؤتمر العربي الدولي السادس حول تكنولوجيا المعلومات وسيلة لمواكبة التطور والإبداع ، المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين ، المملكة المغربية 31 أكتوبر 2013 .

IV المذكرات والاطروحات

- 1 . سحنون خالد ، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص بنوك ومالية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم الاقتصادية جامعة أبوبكر بلقايد تلمسان ، 2016.
- 2 . قروش عيسي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2016 .
- ضيف الله نسيم ، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين الجودة العلمية التعليمية ، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل ، م، د تسيير منظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2017
- 3 . حريزي فاروق ، أثر استخدام الإنترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير جامعة محمد بوضياف المسيلة 2017 .
- 4 . محمد طلال محمد أبو الروس ، دور راس المال البشري في تحنيد الأموال في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة ، ماجستير في إدارة الأعمال ي دراسة حالة ، المنظمات الأهلية في محافظة الوسطى ، الجامعة الإسلامية غزة ، كلية التجارة ، قسم ادارة الأعمال ، 2015.

الملاحق



الملحق رقم 01: قائمة المحكمين

قائمة المحكمين:

الرقم	الاسم	الرتبة العلمية	المؤسسة الجامعية
01	حوحو مصطفى	أستاذ محاضر - أ	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
02	بيصار عبد المطلب	أستاذ محاضر - أ	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
03	بركاتي حسين	أستاذ محاضر - أ	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
04	حريزي فاروق	أستاذ محاضر - أ	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

استبيان الدراسة

بعد

التحية

السيدة(ة) المحترم(ة)

يقوم الباحثان بإجراء دراسة بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير رأس المال البشري: دراسة حالة المعهد الوطني للتكوين العالي شبه الطبي بالمسيلة". لغرض الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي.

ارجو التفضل بتعبئة المعلومات المطلوبة في الاستبانة المرفقة بدقة وموضوعية ، لما لذلك الاثر الفعال في صحة نتائج الدراسة، وذلك بوضع اشارة (√) في المربع الذي ترونه مناسباً. علماً بأن المعلومات المقدمة من قبلكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

اشراف الدكتور:

بن البار موسى

الباحث:

قشوم أحمد

قزيع محمد

المحور الأول المتغيرات الديمغرافية

الجنس

ذكر	أنثى
-----	------

العمر

أقل من 30 سنة	من 31 سنة إلى 40 سنة	من 41 سنة إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
---------------	----------------------	----------------------	----------------

المؤهل العلمي

ثانوي فأقل	بكالوريا	تقني سامي	ليسانس	ماستر
------------	----------	-----------	--------	-------

الخبرة المهنية :

اقل من 5 سنوات	من 6 الى 10سنوات	من 11 الى 15 سنة	أكثر من 15 سنة
----------------	------------------	------------------	----------------

الوظيفة

أستاذ	إداري	ممرض
-------	-------	------

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات :

اولا: الاجهزة والمعدات						
رقم العبرة	العبرة	غير موافق بتاتا	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماما
01	تقوم الادارة بتوفير اعداد كافية من الأجهزة المتطورة					
02	تنسجم الاجهزة المستخدمة في المعهد بسهولة التشغيل والتعامل معها					
03	يقوم المعهد بتحديث الاجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر					
04	تقوم ادارة المعهد بتوفير اجهزة ذات سرعة عالية					
ثانيا: قواعد البيانات						
05	تساهم قواعد البيانات المستخدمة بتوفير المعلومات في الوقت المناسب					
06	تضمن قواعد البيانات في الاحتفاظ بكم هائل من البيانات					
07	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الموظفين					
08	يوفر المعهد أنظمة أمن وحماية تحول دون أي استخدام غير قانوني لقواعد البيانات.					
09	من السهل على العاملين في المعهد الدخول الى قواعد البيانات					
ثالثا: شبكات الاتصال						
10	يساهم ربط الوحدات الادارية في المعهد بشبكة حاسوبية واحدة في التنسيق فيما بينها					
11	يتوفر المعهد عل شبكة داخلية مخصصة للاتصال بين					

					موظفي المعهد	
					يتوفر المعهد على شبكة خارجية (EXTRANET) للاتصال بالمتعاملين الخارجيين	12
					يتم التواصل بين الموظفين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	13
رابعاً: البرمجيات						
					تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المعهد	14
					يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في المعهد	15
					تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها في المعهد	16
					تناسب البرمجيات مع شبكة المعلومات المستخدمة في العمل لدى المعهد	17
					البرمجيات المتوفرة تلي كافة النشاطات التي تقوم بها المعهد	18
خامساً: الأفراد						
					يركز المعهد على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الألي	19
					يوفر المعهد دورات تكوينية في مجال التحكم في التكنولوجيا الحديثة	20
					يعمل المعهد على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة والبرامج	21
					يتحكم موظفو المعهد في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف	22

المحور الثالث: راس المال البشري:

أولا : المعرفة						
رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
23	يعمل المعهد على الاحتفاظ بالأفراد ذوي المعارف المتنوعة					
24	يتوفر لدى الموظفين المعارف اللازمة بأداء المهام على أفضل وجه					
25	توفر إدارة المعهد دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم					
26	تشجع الإدارة الموظفين على تشارك المعرفة فيما بينهم					
27	تنظم الإدارة (تظاهرات علمية، أيام تكوينية، ملتقيات) لتنمية معارف الموظفين					
ثانيا : الخبرات						
رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
28	يملك الأفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم					
29	تركز إدارة المعهد على الاستفادة من الموظفين ذوي الخبرات					
30	تسهم الخبرات المتوفرة في حل مشاكل العمل					
31	تعتمد الإدارة على نظام الحوافز المادية لدعم خبراتها المتوفرة					
32	تراعى الإدارة معيار الخبرة في عملية التوظيف					
ثالثا: القدرات والمهارات						
33	تقوم بإرسال موظفين للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم					
34	تحرص الإدارة على توفر المؤهلات والقدرات اللازمة عند التوظيف					
35	يملك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب					
36	يوجد توافق بين مهارات الموظفين وطبيعة المهام الموكلة إليهم					

رابعاً: الابتكار						
					تشجع الإدارة الأفكار الجديدة الداعمة للابتكار	37
					تحرص الإدارة على استقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع والابتكار	38
					توفر الإدارة المناخ المناسب لتشجيع موظفيها على الابتكار	39
					تعمل الإدارة على مكافأة الموظفين الذين يتوصلون إلى ابتكارات تخدم أهداف المعهد	40
خامساً: التعاون و فرق العمل						
					يشجع المعهد أسلوب العمل الجماعي	41
					يوفر المناخ المناسب للتواصل بين الموظفين	42
					يتعاون الموظفون على حل مشاكل العمل اليومية	43
					تؤدي العلاقات التعاونية بين الموظفين إلى تبادل الخبرات	44
					يشعر الموظف بأنه يمثل المعهد أثناء أداء عمله	45

الملحق رقم : 03 نتائج اختبار الفرضية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
الأجهزة 1 والمعدات	,751 ^a	,563	,553	,54029

a. Prédictors : (Constante), mmmmm

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,047	,315		3,321	,002
	الأجهزة والمعدات	,685	,092	,751	7,449	,000

a. Variable dépendante : meanY

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,196	1	16,196	55,482	,000 ^b
	Résidus	12,552	43	,292		
	Total	28,748	44			

a. Variable dépendante : meanY

b. Prédictors : (Constante), mmmmm

الملحق رقم : 04 نتائج اختبار الفرضية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,774 ^a	,600	,590	,51744

a. Prédicteurs : (Constante), البيانات_قواعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	17,235	1	17,235	64,370	,000 ^b
	Résidus	11,513	43	,268		
	Total	28,748	44			

a. Variable dépendante : meanY

b. Prédicteurs : (Constante), البيانات_قواعد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,834	,319		2,612	,012
	البيانات_قواعد	,754	,094	,774	8,023	,000

a. Variable dépendante : meanY

الملحق رقم : 05 نتائج اختبار الفرضية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,244 ^a	,060	,038	,79286

a. Prédictors : (Constante), الإتصال_شيكات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,717	1	1,717	2,731	,106 ^b
	Résidus	27,031	43	,629		
	Total	28,748	44			

a. Variable dépendante : meanY

b. Prédictors : (Constante), الإتصال_شيكات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,566	,470		5,461	,000
	الإتصال_شيكات	,252	,152	,244	1,653	,106

a. Variable dépendante : meanY

الملحق رقم : 06 نتائج اختبار الفرضية الرابعة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,765 ^a	,585	,575	,52696

a. Prédictors : (Constante), البرمجيات

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	16,807	1	16,807	60,527	,000 ^b
	Résidus	11,941	43	,278		
	Total	28,748	44			

a. Variable dépendante : meanY

b. Prédictors : (Constante), البرمجيات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,068	,300		3,565	,001
	البرمجيات	,691	,089	,765	7,780	,000

a. Variable dépendante : meanY

الملحق رقم : 07 نتائج اختبار الفرضية الخامسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,715 ^a	,512	,501	,57125

a. Prédicteurs : (Constante), الأفراد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,716	1	14,716	45,097	,000 ^b
	Résidus	14,032	43	,326		
	Total	28,748	44			

a. Variable dépendante : meanY

b. Prédicteurs : (Constante), الأفراد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,480	,287		5,161	,000
	الأفراد	,620	,092	,715	6,715	,000

a. Variable dépendante : meanY

الملحق رقم : 08 نتائج اختبار الأثر الكلي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,804 ^a	,646	,638	,48660

a. Prédicteurs : (Constante), meanIT

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	18,567	1	18,567	78,415	,000 ^b
	Résidus	10,181	43	,237		
	Total	28,748	44			

a. Variable dépendante : meanY

b. Prédicteurs : (Constante), meanIT

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,455	,331		1,373	,177
	meanIT	,902	,102	,804	8,855	,000

a. Variable dépendante : meanY

الملحق رقم : 09 معامل ثبات للمتغيرات الدراسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	5

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ