



جامعة الجيلالية بونعامة ، خميس مليانة
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

العنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية
دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر وحدة-عين الدفلى-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير
تخصص إدارة موارد بشرية

إشراف الأستاذة :

د. غيدة فلة

إعداد الطالبين :

بن احمد مراد

قسوم فيصل

لجنة المناقشة :

رئيسا
مشرفا ومقررا
ممتحنا

أستاذ محاضر أ

أستاذة محاضرة أ

أستاذ محاضر أ

.....

د. فلة غيدة

.....

السنة الجامعية : 2020/2019.

الشكر و التقدير

بسم الله الرحمن الرحيم ﴿ الرحمن ﴿ علم القرآن ﴿ خلق الإنسان ﴿ علمه البيان ﴿
قال رسول الله صلى الله عليه و سلم ﴿ من لم يشكر الناس لم يشكر الله ﴿
نحمد الله و نستغفره و نستهديه ، و لولا فضل الله و رحمته ما تم هذا العمل و ما كمل فله الحمد
على ما أعطى و له الحمد على ما أخذ و له الحمد حتى يرضى و له الحمد بعد الرضا ، و صلى الله
على نبيه و حبيبه و عبده محمد المبعوث إلى العالمين رسولا ، و على صحبه و أهله و أزواجه و من
تبعهم بإحسان إلى يوم الدين و سلم تسليما كثيرا.

لي الشرف العظيم أن أتقدم بجزيل الشكر و العرفان و التقدير إلى :
إلى أستاذتنا المشرفة على هذا العمل المتواضع الدكتورة غيدة فلة ، فقد وجدناها نعم الأستاذة و
الموجهة و المعينة و التي لم تقصر في توجيهنا و نصحننا و لم تدخر جهدا أو وقتا ، رغم الظروف التي
زامنت هذا العمل ،

إلى السيد كما أتقدم بالشكر إلى السيد "مختاري بلقاسم" مسؤول التريص "ببريد الجزائر وحدة
عين الدفلى" على كل ما قدمه لنا من دعم.
كما أتقدم بالشكر الخالص إلى الأساتذة أعضاء اللجنة لقبولهم مناقشة هذا البحث و إلى كل من
ساهم في هذا العمل...فكرا ومشورة ودعما.....
فلكم منا خالص شكرنا و عظيم امتناننا، ودمتم في خدمة البحث العلميو نسأل الله العلي التقدير أن
يجزي الجميع عنا خير الجزاء و أن يوفقهم لما يحب و يرضى

الإهداء

إلى الذي كان عرق جبينه نور دربي أبي حفظه الله و رعاه.
إلى الروح الطاهرة التي كانت نبع الحنان و الحزن الدافئ في حياتي أمي رحمها الله.
إلى شريكة حياتي و رفيقة دربي زوجتي التي صبرت علي في فترة الدراسة.
إلى فلذتي كبدي و قرّة عيني و مصدر سعادتي ولدي عبد الرحمن و محمد أيوب حفظهما الله
إلى الأستاذة الكريمة د. غيدة فلة التي أشرفت و وجهت و نصحت و لم تتوانى أو تدخر جهدا في
في ذلك و ساهمت في تذليل العقبات و الصعوبات .
إلى إخوتي و أخواتي حفظهم الله .
إلى كل من أسدى إلي علما أو علمني حرفا أو تفضل علي بتوجيه أو نصح أو تقويم ، معلمي و
أساتذتي و شيوخني.

و إلى كل من ساهم في هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد.
إليهم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع .

فيصل

الإهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن، واهدتني الدفء والحنان، امي الغالية اطال الله في عمرها و امدها بالصحة والعافية.

إلى روح ابي الغالي، لطالما ارادني ان اكمل مساري الدراسي.
إلى تلك البعيدة التي تمكث في قبرها أختي حبيتي " فاطمة الزهراء " رحمها الله.
إلى شريكتي في الحياة زوجتي العزيزة.
إلى إخواني و أخواتي حفظهم الله من كل أذى.
إلى جميع الأهل والأقارب، خاصة خالتي مليكة.
و الى كل من ساهم في هذا العمل
اليهم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع.

مراد

الملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر (عين الدفلى)، و لتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع مجموعة من الإستبانة تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على عينة مكونة من 35 موظف وموظفة يعملون بمؤسسة بريد الجزائر، وحدة عين الدفلى، وبعد معالجة المعطيات ببرنامج SPSS نسخة 25 توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا معلومات والاتصال ووظائف إدارة الموارد البشرية (تخطيط الموارد البشرية توظيف الموارد البشرية، تدريب الموارد البشرية، تحفيز الموارد البشرية و تقييم أداء الموارد البشرية).
- تهتم المؤسسة محل الدراسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا معلومات الاتصال؛ إدارة الموارد البشرية؛ أثر؛ مؤسسة بريد الجزائر.

Abstract:

The present study has aimed to test the impact of the use of communication technology on human resources management in the Algerian post institution at Ain Defla, In order to achieve the objectives of this study .We distributed a collection designed to check the variables of the study on a sample consisting of 35 employees working at that institution, and after processing the data with SPSS version 25 the most important results of this study are:

- There are significant differences between communication technology and human resources management functions (human resources planning, human resources recruitment, human resources training, and human resources motivation and human resources performance assessment)
- The institution under study is highly interested in the use of communication technology.

Keywords: communication technology, human resource management, impact, Algerian post institution .

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	الإهداء
	الشكر
I	الملخص
II-III	فهرس المحتويات
VI	قائمة الأشكال
V	قائمة الجداول
أ- د	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية
2	تمهيد الفصل الأول -
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال
4	المطلب الثاني: تكنولوجيا شبكات الاتصال المعلوماتية في المؤسسة
9	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	المبحث الثاني : مدخل إلى إدارة الموارد البشرية
10	المطلب الأول : إدارة الموارد البشرية، مفهومها، أهميتها، أهدافها
12	المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية
20	المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية
25	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للمبحث
25	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
31	المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية في ظل الدراسات السابقة و القيمة المضافة للمبحث.
32	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر وحدة- عين الدفلى-
34	تمهيد الفصل الثاني
35	المبحث الأول : بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر- وحدة عين الدفلى.-
35	المطلب الأول : تقديم مؤسسة بريد الجزائر
36	المطلب الثاني : تنظيم مديرية البريد وحدة عين الدفلى
40	المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

40	المطلب الأول : طبيعة الدراسة الميدانية
41	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
43	المطلب الثالث : الأساليب الاحصائية المستعملة في الدراسة
47	المبحث الثالث : تحليل فقرات الاستبيان واختبار الفرضيات
47	المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة
50	المطلب الثاني: التحليل الاحصائي لمعطيات الاستبيان
57	خلاصة الفصل الثاني
58	خاتمة
60	قائمة المراجع
63	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	خطوات عملية التوظيف	01
40	نموذج الدراسة	02

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	توزيع عدد عمال المؤسسة حسب الرتبة	01
41	توزيع الفقرات المتعلقة بوظائف ادارة الموارد البشرية	02
42	عدد الإستمارات المستخدمة في الدراسة	03
42	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.	04
43	الأوزان المقترحة للإجابة حسب مقياس ليكارت الخماسي	05
44	المتوسطات المرجحة للعبارة و الاتجاهات الموافقة لها	06
44	المتوسطات المرجحة للمتغيرات والأبعاد والمستويات الموافقة لها.	07
45	معاملات الارتباط بين فقرات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه	08
45	معاملات الارتباط بين فقرات وظائف إدارة الموارد البشرية مع الدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها	09
46	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	10
47	خصائص عينة الدراسة حسب الجنس	11
48	خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	12
48	خصائص عينة الدراسة حسب المنصب المشغول	13
49	خصائص عينة الدراسة حسب الاقدمية في الوظيفة	14
49	خصائص عينة الدراسة حسب التكوين في استخدام تكنولوجيا الاتصال	15
50	عرض و تحليل نتائج إجابات عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات	16
51-52	عرض و تحليل نتائج إجابات عينة الدراسة حول العبارات المتعلقة بوظائف إدارة الموارد البشرية	17
52	جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و وظيفة تخطيط الموارد البشرية	18
53	جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و وظيفة توظيف الموارد البشرية	19
54	جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و وظيفة تدريب الموارد البشرية	20
55	جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و وظيفة التحفيز الموارد البشرية	21
55	جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و وظيفة تقييم اداء الموارد البشرية	22
56	جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إدارة الموارد البشرية	23

مقدمة

توطئة:

نظرا لما يشهده العالم من تطور سريع في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات وظهور الانترنت والأقمار الصناعية التي أحدثت ثورة في الاتصال وتبادل المعلومات ، حيث جعل منه قرية صغيرة في ظل العولمة وألغى كل الحدود الجغرافية بين الدول والتي كان لها الأثر الكبير على الإنسانية والبشرية والتي أدت بدورها إلى إحداث تغييرات ثقافية وسياسية واجتماعية مما أثر بصفة حتمية على اقتصاديات الشعوب .

وبما ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعد من أهم المجالات التي وجب الاستثمار فيها وتطويرها لما تلعبه من دور هام في تطور الدول في كل المجالات ، حيث أنه أصبح من الضروري مواكبة هذا التطور وبذل المزيد من الجهود من اجل مواكبة الدول المتطورة . وكون المؤسسات هي جزء من الكل خصوصا مع ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصال من سهولة و سرعة في تبادل المعلومات ولما تلعبه من دور مهم في اتخاذ القرارات وتوفير المعلومات لأصحاب القرار في الوقت المناسب ، حيث أنه من صار يملك المعلومة في وقتها صار يملك القوة عند استعمالها بما يخدم أهداف المؤسسة .

من هنا يظهر جليا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصرنا الحالي هي عصب المؤسسات والتي من خلالها يمكن تحقيق كفاءة وفعالية عاليتين في الإنجاز والأداء وتوفير مرونة وسهولة في تبادل المعلومات مما أثر وبشكل أساسي على أنماط العمل والتنظيم والتسيير والاتصال .

وبما أن المورد البشري هو أهم عنصر في عناصر الإنتاج ، تتجلى أهمية إدارة الموارد البشرية ،حيث أنها هي المسؤولة عن استقطاب اليد العاملة المؤهلة، تدريبها، تكوينها وتحسين أداءها بما يخدم إستراتيجية وسياسة المؤسسة من اجل الوصول إلى الأهداف المسطرة وتحسين قدرة المنظمة التنافسية وزيادة القيمة السوقية لها.

وكحتمية لتأثر إدارة الموارد البشرية بالتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات وأساليب وطرق الاتصال وظهور الانترنت، وتحول عدة وظائف كالتسويق والمحاسبة والمالية وغيرها من الوظائف إلى أعمال إلكترونية أصبح من الضروري تحول وظائف إدارة الموارد البشرية والملفات الورقية والأرشيف إلى ملفات وأرشيف إلكتروني أو رقمي، حيث أصبح التواصل بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والزبائن والعملاء وغيرهم يتم عن طريق شبكات داخلية أو خارجية أو عن طريق شبكة الانترنت ، و ظهور أيضا عدة مصطلحات جديدة مرتبطة بالإدارة كالإدارة الإلكترونية e-management ، إدارة الموارد البشرية e-HRM الاستقطاب الإلكتروني e-RECRUITING التعليم الإلكتروني e-LEARNING وغيرها من المصطلحات المرتبطة بهذا التطور .

وبغرض دراسة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية ، اختار الباحثان مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية رائدة في هذا المجال على مستوى الوطن وذلك بغرض تسليط الضوء على ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تأثير هذا الاستخدام في إدارة الموارد البشرية .

إشكالية البحث:

مما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة كما يلي:

- ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر. وحدة
عين الدفلى؟

تتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات التالية :

1. ما درجة اهتمام المؤسسة محل الدراسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
2. ما درجة اهتمام المؤسسة محل الدراسة بتحسين فعالية إدارة مواردها البشرية ؟
3. ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر -عين الدفلى-؟

فرضيات البحث:

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية ، قمنا بصياغة فرضيات بهدف طرحها للمناقشة واختبار صحتها، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- هناك استخدام فعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية بريد الجزائر -عين الدفلى-.
- تتميز وظائف إدارة الموارد البشرية بدرجة كبيرة من الفعالية .
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية تتفرع عن هاته الفرضية الأخيرة عدة فرضيات جزئية حسب وظائف إدارة الموارد البشرية:
- * يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تخطيط الموارد البشرية.
- * يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة توظيف الموارد البشرية.
- * يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تدريب الموارد البشرية.
- * يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تحفيز الموارد البشرية.
- * يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تقييم أداء الموارد البشرية.

أسباب اختيار الموضوع:

لعل من أهم أسباب اختيار هذا الموضوع هو التطور السريع والمستمر الذي يعرفه مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تفوق المؤسسات هذا من جهة ، ومن جهة أخرى كون إدارة الموارد البشرية هي المسئولة عن تحسين أداء أهم عنصر في المنظمة وهو العنصر البشري ، و من هذا المنطلق يوعز سبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى :

1. أسباب ذاتية :

* الرغبة أكثر بالإلمام بهذا الموضوع الجدير بالبحث والدراسة؛

* يلاءم الموضوع تخصص إدارة الموارد البشرية ؛

* الرغبة في دراسة واكتشاف فعالية وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2. أسباب موضوعية:

* الكشف عن مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثيرها في تحسين فعالية إدارة موارد البشرية؛

* أهمية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة واعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفها؛

* معرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية .

أهداف البحث :

تتمثل الأهداف من دراسة هذا الموضوع فيما يلي :

- معرفة أداء إدارة الموارد البشرية ووظائفها في ظل استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- معرفة أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية ؛
- تسليط الضوء على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائف إدارة الموارد البشرية .

أهمية البحث:

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال موضوعا حديثا له علاقة كبيرة بتطور المجتمعات الحديثة ، و من هنا تبرز أهمية هاته الدراسة كونها تعالج موضوعا حساسا هو أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الذي يعتبر في تطور وتغير مستمر من الصعب مواكبته في تحسين فعالية إدارة الموارد البشرية وهي الإدارة المسؤولة عن تسيير المورد البشري الذي يتسم بالتعقيد وعدم الاستقرار وبحاجة مستمرة للتطوير والتحسين.

1- الأهمية العلمية :

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال أنها:

- تكتسي أهمية كبرى ضمن دراسات علوم التسيير و إدارة الموارد البشرية؛
- تهتم بأهم عنصرين في المؤسسة ألا و هما العنصر البشري و تكنولوجيا المعلومات؛
- تهتم بدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية.

2- الأهمية العملية:

* تساهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظائف إدارة الموارد البشرية؛

* تكشف الدراسة سلبيات استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تجنبها والإيجابيات و تعزيزها .

حدود البحث:

تتخصر حدود البحث فيما يلي:

1. الحدود الزمنية: امتدت هذه الدراسة من شهر مارس 2020 إلى غاية شهر اوت من نفس السنة .
2. الحدود المكانية : مؤسسة بريد الجزائر، وحدة عين الدفلى .
3. الحدود الموضوعية: نحاول من خلال هذه الدراسة معرفة أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في وظائف إدارة الموارد البشرية.

منهج البحث:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري حيث تم عرض مختلف المفاهيم والتطورات الفكرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية ، كما تم استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية باستخدام أداة الاستبيان و برنامج SPSS من أجل قياس النتائج .

أدوات البحث:

تم اللجوء إلى استخدام مجموعة من الأدوات التي أملتھا طبيعة الموضوع، وأيضاً المعلومات في حد ذاتها . وقد تم جمع البيانات من المصادر التالية :

1.المصادر الأولية:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية لما لها من أهمية في توفير الوقت والجهد، وتم تصميمه بالاعتماد على الأستاذة المشرفة .ومن أهم الاعتبارات المنهجية التي اعتمدت في اختيار هذه الأداة كوسيلة أساسية في جمع البيانات الميدانية هو أن الاستبيان يعد أداة منظمة ومضبوطة لجمع بيانات الدراسة من خلال صياغة نموذج من الأسئلة التي توجه لأفراد المؤسسة للحصول على بيانات معينة، بالإضافة إلى الاتساق والتكامل بين استخدام هذه الأداة والإطار العام لموضوع البحث وكذا حجم العينة.

2. المصادر الثانوية:

تم الاعتماد على قائمة متنوعة من الكتب إضافة إلى الأبحاث المنشورة وأطروحات الدكتوراه التي تناولت جوانب من موضوع الدراسة ، مع الاستعانة أيضاً بالانترنت ، وذلك بهدف استكمال الإطار النظري للدراسة ، و من خلالها تم تحديد مشكلة الدراسة وفرضياتها.

هيكل البحث :

للوصول إلى نتائج علمية تجيب على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين ، يتناول الفصل الأول ثلاث مباحث تطرقنا فيها إلى ماهية كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية كما عرضنا الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع والقيمة المضافة للبحث.

أما الفصل الثاني فكان دراسة ميدانية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر .وحدة عين الدفلى، حيث قسمناه إلى ثلاث مباحث .تطرقنا في الأول إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة و في المبحث الثاني تصميم الدراسة الميدانية و تحليل خصائص العينة أما البحث الأخير فقمنا بتحليل فقرات الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة .

و في الخاتمة عرضنا أهم نتائج البحث كما قمنا بإعطاء بعض التوصيات والأفاق البحثية .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية

تمهيد الفصل الأول

احتلت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الدول الصناعية المتقدمة خلال العقدتين السابقتين مكانة متعاظمة في أنشطة المجتمع كافة، وكانت المحرك الرئيسي لنمو إقتصادياتها في جميع الميادين وشتى المجالات، فانعكس تأثيرها إيجابا على بنية المجتمع في هذه الدول وغيرت من سلوك أفرادها و أحدثت آليات تعامل جديدة لم تكن معروفة سابقا، أين أصبح ينظر للموارد البشرية كراس مال متحرك ، فالتحول من المؤسسة التقليدية التي تربط بين مواردها باتصالات مباشرة تقليدية إلي المؤسسات المعاصرة باتصال ذات طابع تكنولوجي يقوم أساسا علي نوعية وخصائص الموارد البشرية ، حيث يساهم الاتصال في نقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم الي مختلف الأفراد في المؤسسة بما يساعد في توجيه سلوك الأفراد ويدفعهم للتطوير و التعلم بما يحقق أهداف وخطط المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن الإدارة الكفؤة في المؤسسة هي تلك التي تهدف إلى حسن استخدام الموارد المادية والبشرية لتحقيق الهدف المنشود الذي تصبو لتحقيقه، لذلك أصبح موضوع نقل المعلومات و الاتصال يحظى باهتمام كافة المسيرين على المستويات المختلفة، حيث يسعون إلى إنجاز الأعمال والمهام من خلال الآخرين مما يستلزم إجراء الاتصالات مع الأفراد على كافة المستويات حيث سنتطرق من خلال هذا المبحث لكشف مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال واهم شبكات المعلوماتية التي يتم استخدامها في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

قبل التطرق إلي مفهوم تكنولوجيا العلوم والاتصال يتوجب علينا أولاً التطرق إلي مفهوم الاتصال:

أولاً: مفهوم الاتصال

تعتبر عملية الاتصال في المؤسسة إحدى العمليات الرئيسية التي يجب أن يتزود الأفراد من أجل التكامل اللازم بين الأعمال وأوجه النشاط، إذ يعتبر الاتصال الأساس اللازم لرفع الروح المعنوية بين العاملين ومستوى الكفاءة الإنتاجية لنجاح المؤسسة بصفة عامة¹. كما يعرف على أنه:

" العملية التي تنقل الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك"²

"ظاهرة اجتماعية، حركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة على طرفي عملية الاتصال (نقل وتبادل المعلومات والأفكار، والمعاني المختلفة، وتفهمها) ، باستخدام لغة مفهومة للطرفين، من خلال قنوات معينة"³. يعرف الاتصال "بأنه الوسيلة المناسبة لتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ونقلها من طرف إلى آخر"⁴.

فعملية الاتصال تعني إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والاتصالات الضرورية لاستمرار العمل، ثم نقل هذه المعلومات وتبادلها وإذاعتها بحيث يمكن الإحاطة بأمر وإخبار بمعلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو التغيير أو التعديل في هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة، وتتم هذه العملية عادة في صورة متبادلة بين الجانبين أي المرسل والمستقبل.

ثانياً: تعريف تكنولوجيا الاتصال

يحثل الاتصال والمعلومات والمعرفة مكانة محورية في تقدم البشر وفي مناحي حياتهم وأسباب رفاههم. وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، التقليدية منها والحديثة، تتيح للناس، في كل أنحاء العالم، إمكانيات جديدة وفرصاً للارتقاء ، بحيث إن مصطلح تكنولوجيا هو مصطلح مكون من شقين الشق الأول يعني تكنو ومعناه المهارة الفنية، ولوجيا معناه العلم، ويعنى ذلك أن مصطلح تكنولوجيا يعني تكنولوجيا المهارة الفنية، أما مصطلح اتصال فيعني

¹ إبراهيم بختي، *تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة*، مطبوعة موجهة لطلبة الماجستير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر، 2004-2005، ص9.

² عبد الغفار حنفي، *أساسيات إدارة المنظمات*، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995، ص369.

³ سعيد ياسر عامر، *الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها*، مركز وايد سير قيس للاستشارات و التطوير الإداري، مصر، 2000،

ص 30.

⁴ إبراهيم بختي ، مرجع سابق، ص9.

الوسيلة أو الأداة أو الطريقة التي يتم عبرها نقل المعرفة والأفكار من شخص إلى آخر أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي أو الوجداني في هذا الشخص أو هذه الجهة أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار معه أو إقناعه بأمر ما أو الترفيه عنه".

تعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها "الأدوات والأوعية والأساليب والوسائل والتجهيزات المتطورة التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في اقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر".

يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم.

كما تعرف على أنها عملية تناقل المعلومات والمعارف وتبادلها، من الرسائل (مصدر المعلومة) إلى المستقبل (مستلم المعلومات)، أو مجموعة المستقبلين، وذلك باستخدام الوسائل والتكنولوجيا المتاحة⁵.

كما تعرف بأنها عملية نقل كافة أنواع مصادر المعلومات المقروءة والمكتوبة والمسموعة والمرئية (نصوص، صور، مخططات، حركة) من حواسيب إلى حواسيب أخرى منفصلة عنها مكانا بواسطة وسائل وقنوات الاتصال اللاسلكية كالأقمار الصناعية والشبكات⁶.

كما تعرف على أنها تبادل وتوصيل المعلومات من مكان لآخر بالاعتماد أو باستعمال وسائل الاتصال يمكن القول بأن تكنولوجيا الاتصالات هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم.

المطلب الثاني: تكنولوجيات شبكات الاتصال المعلوماتية في المؤسسة

تتمثل تكنولوجيات الشبكات المعلوماتية في التكنولوجيات التي تسمح بالمشاركة في استخدام المعلومات من طرف الموظفين وتوزيعها في المؤسسة، والتي نذكر من بينها:

أولاً: شبكة الإنترنت

إن تطور شبكات المعلومات سمح للمؤسسات بتأسيس شبكات خاصة (Privates network) تعرف بالإنترنت وذلك اعتماداً على شبكة الإنترنت وتكنولوجيا الويب، حيث يمكن من خلال هذه الشبكة الداخلية الخاصة التعامل مع أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة داخل المؤسسة، فهي تسمح للعاملين بالاتصال معاً والمشاركة في المعلومات بشكل إلكتروني، كما يمكن اقتصار استخدامها على عدد محدد من الموظفين، بحيث لا يستطيع مستخدمو الإنترنت العاديين الوصول إلى المعلومات المخزنة فيها⁷.

⁵ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2009، ص 425.

⁶ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2004، ص 145.

⁷ نفس المرجع، ص 182.

حيث يمكن تعريف شبكة الإنترنت على أنها شبكة خاصة تستخدم تكنولوجيايات الإنترنت (بروتوكول النقل، الصلة الفائقة) لتبادل المعلومات ما بين المعدات المعلوماتية غير المتجانسة داخل المؤسسة⁸.

فشبكة الإنترنت لا تحتاج إلى حواسيب خاصة، حيث تعتمد على نفس تكنولوجيا البرمجيات المستخدمة في الويب مع إمكانية استخدام الصلة الفائقة (Hyper Link).

ثانياً: شبكة الاكسترنات

"الاكسترنات هي المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين"⁹.

"الاكسترنات تتمثل في شبكة الانترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها بالإضافة إلى مضيفها، للبعض من شركائها على غرار المزودين، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل و خارج المؤسسة او الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع المزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، و إبقاء المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة و تقوية العلاقة مع المزودين وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات"¹⁰

فالإكسترنات إذن وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الانترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات.

ثالثاً: برامج العمل الجماعي

تعتبر برامج العمل الجماعي (Groupware) من بين التطبيقات المعلوماتية التي تمكن أفراد متباعدين عن بعضهما البعض من العمل بصفة تعاونية على نفس الوثائق، فعلى غرار المراسلات والاطلاع المشترك على نفس المعلومات، فإن هذه الآلية تسمح بالتسيير الجماعي للمعلومات وهيكله القواعد التي تسمح بتقاسم المعلومات. حيث عرف برنامج العمل الجماعي لأول مرة سنة 1978 من طرف كل من بيتر و ترودي جونسن لينز (Peter et Trudy Johnson-Lenz) بأنه عملية اتصال تعتمد على العمل الجماعي والتي تكون مدعومة ببرامج تستخدم هندسة الشبكات في تطبيقاتها¹¹.

رابعاً: برامج تدفق العمل

تعتبر برامج تدفق العمل من بين التطبيقات المعلوماتية لتسيير تدفق المعلومات والتي تمكن من حفظ وتسهيل حركة الوثائق الإلكترونية، حيث يرتبط مفهوم برنامج تدفق العمل (Workflow) بمفهوم التسيير الإلكتروني للملفات (Gestion électronique des documents)، وهو يعمل على تعديل التدفق الإلكتروني للملفات داخل المنظمة، وبالتالي يمكن تعريف برنامج تدفق العمل (Workflow) بأنه مجموعة الإجراءات التقنية التي تسمح بتعريف، تسيير، قيادة، وتنفيذ تدفق المعلومات داخل مجموعة العمل، بهدف تحقيق توزيع أفضل للعمل ما بين المسيرين.

⁸Robert REIX «Dictionnaire des systèmes d'information» Vuibert، Paris، 1999، p 52.

⁹ صالح الحناوي و آخرون، مقدمة، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص162.

¹⁰ عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، بدون دار نشر، 2003، ص162.

¹¹Nadège GUNIA «La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises « impact des NTIC »» thèse de Doctorat en sciences de gestion «université toulouse1، avril 2002، (www.e-rh.org) p 108.

خامسا: برامج التسيير المندمج

وهي مجموعة متكاملة من البرامج الموحدة والمستعملة مباشرة في إدارة المؤسسة ، حيث يمكن تعريف برامج التسيير المندمج(ERP) على أنها مجموعة التطبيقات المعتمدة على قواعد البيانات والتي يمكن أن توضع بطريقة منعزلة، أو تكون مرتبطة بعضها البعض، أو لها صلة بحلول خارجية أخرى، حيث تهدف إلى الربط المباشر لكل المعلومات والوظائف داخل نفس قاعدة البيانات وأتمته بعض العمليات اليدوية والإدارية، بالإضافة إلى إمكانية إدخال المعلومة مرة واحدة فقط وبتنظيمها مباشرة عبر كل مستويات المؤسسة¹².

سادسا: الانترنت

تعرف شبكة الإنترنت على أنها شبكة عملاقة تضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة بعضها ببعض في عشرات من الدول وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة (Transfert and Control Protocol) وبروتوكول انترنت (Internet Protocol) واللذان يرمز لهما (TCP/IP)¹³، حيث أن بروتوكول (TCP/IP) هو بروتوكول الاتصال المشترك الذي يمكن الحواسيب من الاتصال بعضها البعض باستخدام وسائل الاتصال المختلفة وبالأخص الشبكة الهاتفية.

فالإنترنت هي وسيلة اتصال، واسعة الانتشار، ترتبط بها مجموعة من الحواسيب توفر مجموعة من الخدمات، تسمح للمشاركين فيها بالتنقل بصورة حرة بين المواقع المسموح بها دون الاعتماد على حاسوب مركزي للتوزيع.

وسيتم التعرض فيما يلي لبعض الخدمات التي يمكن الاستفادة منها من خلال استعمال شبكة الإنترنت:

1- الشبكة العنكبوتية العالمية : إن الاستخدام الحقيقي والمكثف لشبكة الإنترنت كان بظهور نظام الويب (web) والذي يرمز له في تحديد الموقع بـ (www) حيث يسهل هذا الأخير عملية البحث عن المعلومات وسيرها داخل الشبكة من خلال إمكانية الحصول عليها عن طريق نصوص بالإضافة إلى عناصر تفاعلية تتمثل في الصوت، الصورة وأفلام فيديو¹⁴.

ويمكن تعريف الويب على أنه نظام المعايير المقبولة دوليا لخرن، إعداد وتوزيع المعلومات في عالم الإنترنت، وهو يستخدم الصلات الفائقة (Hyperlink) والتي تسمح بالقيام بعملية بحث أفقية عبر صفحاته أو من ملف إلى آخر إضافة إلى عملية البحث الخطية التقليدية، فالصلة الفائقة (Hyperlink) عبارة عن عنوان صفحة ويب محددة في كلمة أو أكثر أو في شكل بياني أو صورة يتم من خلال النقر عليها الانتقال إلى صفحة جديدة أو عنوان فرعي، ومن هنا ظهر مصطلح الإبحار عبر الإنترنت. «Naviguersurle Net»¹⁵.

2- البريد الإلكتروني: وهو من أقدم الخدمات التي تقدمها شبكة الإنترنت حيث يمكن اعتباره عنصرا أساسيا تعتمد عليه العديد من المنظمات في القيام باتصالاتها عبر جميع أنحاء العالم، وكما يعتبر كذلك من أهم الخدمات المرتبطة بالاتصال الشخصي، حيث تعد هذه الخدمة في الوقت الراهن أهم خدمة متاحة في أي شبكة معلوماتية

¹²Nadège GUNIA .Op. Cit. pp 114,115 .

¹³عامر ابراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص 427.

¹⁴ Jacques CHAMPEAUX ،Christian BRET ،La Cyberentreprise ،Dunod ،Paris ،2000 ،p 22.

¹⁵Op,Cit ,p22.

وليس في شبكة الإنترنت فقط. وينطوي البريد الإلكتروني على إرسال رسالة من كمبيوتر إلى آخر قد تكون هذه الرسالة عبارة عن ملفات تضم نصوص، صوت، صورة، رسومات أو الكمل معا¹⁶.

يمكن تعريف البريد الإلكتروني على أنه الطريقة التي تسمح ببيت الرسائل وملفات البيانات وغيرها بالوسائل الإلكترونية وذلك من أحد الحواسيب الذي له توصيل شبكي (Network Access) مع حواسيب أخرى، والنهاية الطرفية التي تستلم الرسالة تكون عادة مجهزة بمساحة تخزينية أو صندوق بريد إلكتروني (Mail Box) توضع فيه الرسائل، ويمكن أن يقرأ المستفيدون بريدهم الوارد على شاشة الكمبيوتر أو طباعته أو تحميله على قرص تخزين، وكذلك فإن الرسالة يمكن أن تكتب مرة واحدة وتوزع إلى عدد كبير من الأشخاص إذا تطلب الأمر ذلك، وفي هذا الإطار يمكن للمدير في المؤسسة أو مسؤول مصلحة معينة التحكم في نوع الرسالة التي يريد إرسالها، فإذا أراد إرسالها إلى كل موظف على وحدته الطرفية فإنه يوجهها إلى لوحة النشر الإلكترونية التي تستطيع كل وحدة طرفية التعامل معها، وإذا أراد استقبال ما يفيد بوصول الرسالة إلى موظف معين فإنه يرسلها كبريد مسجل أما إذا أراد إرسالها إلى موظف معين دون السماح لباقي الموظفين للإطلاع عليها فإنه يرسلها كبريد خاص¹⁷، وتوجد معايير مختلفة لاستخدام البريد الإلكتروني بحيث تتناسب وأنواع الشبكات وهذه المعايير والقواعد المختلفة تجعل من الصعب كتابة تطبيق (Application) واحد لاستخدامات العامة لإرسال واستقبال البريد الإلكتروني لأن مثل هذا التطبيق لابد أن يفهم كل معيار من هذه المعايير المختلفة، ومع ذلك يوجد عدد من الشركات ابتكرت بوابات (Gateways) التي هي عبارة عن جهاز كمبيوتر يربط بين شبكتين تستخدمان اتفاقيات ربط مختلفة تتعامل مع البريد الوارد إليها من العديد من نظم البريد الإلكتروني المختلفة، إذ يستخدم مع برنامج (Windows) برنامج خاص بالبريد الإلكتروني (Microsoft Exchange) وهو برنامج لخدمة العميل يتيح له فرصة إرسال البريد عبر شبكة مايكروسوفت أو الإنترنت، وإذا كان الاهتمام موجها فقط لإرسال البريد عبر الإنترنت يمكن استخدام برنامج (Microsoft Internet Mail) أو باستخدام مواقع داخل شبكة الإنترنت تكون مخصصة لهذا الغرض¹⁸.

وبالتالي فقد أصبح البريد الإلكتروني من بين الوسائل الشهيرة والفعالة لإنجاز الأعمال عبر مسافات بعيدة، إذ يستطيع أي شخص الإبلاغ عن المشكلات التي يواجهها في عمله أو طلب معلومات عن منتجات أو خدمات معينة أو الاتصال بشريك أو زميل، حيث أنه يتم إرسال الرسائل بسرعة فائقة وكما يستطيع المتلقي قراءتها في الوقت الذي يناسبه ويستطيع كذلك المرسل أن يدرج في رسالته قدرا غير متناهي من المعلومات لشرح وجهة نظره أو متطلباته.

3- القوائم البريدية: تعتبر القوائم البريدية من أشهر خدمات الإنترنت التي تعتمد على البريد الإلكتروني، إذ تستطيع أي مجموعة من مستخدمي الإنترنت (Internauts) لهم نفس الاهتمامات المشتركة مناقشة الموضوعات التي تهمهم باستخدام هذه القوائم، حيث يحتفظ كل شخص بقائمة تضم أعضاء لهم اهتمامات مشتركة، وحينما

¹⁶ علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء محمد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، ط1، عمان،

الاردن، 2005، ص15.

¹⁷ إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية "مدخل النظم"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 226.

¹⁸ بهاء شهاب، الإنترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، مصر، ط1، 1999، ص44.

يرغب شخص ما في تقديم رسالة لعرضها على نطاق البحث والمناقشة أمام أعضاء القائمة، فإنه يقوم بإرسال هذه الرسالة إلى جميع أعضاء القائمة المعنيين عن طريق استخدام البريد الإلكتروني ويستلم الأعضاء في القائمة الواحدة عادة نسخ من الرسائل الموجهة إلى أي من أعضاء القائمة المشتركة تحت محور أو موضوع محدد¹⁹.
وخدمة القوائم البريدية مجانية تجمع بين جهود وإسهامات الجهات المشاركة في المساعدة على حل مشكل معين أو إبداء الرأي حول موضوع يتطلب جهود مشتركة.

4- المجموعات الإخبارية: وتسمى أيضا بشبكة الاستخدام أو المستخدمين (**Usenet**)، وهي خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوع معين بين مستخدمي الإنترنت في مناطق العالم المختلفة (**Internauts**)، حيث تختلف عن القوائم البريدية بكون أن المستخدم ينبغي له أن يذهب إلى قائمة في لوحة الإعلان ليختار ما يناسبه، لأن البريد أو الرسائل لا توزع تلقائيا ولا يحتاج المستخدم أن يشترك وينضم رسميا مع المجموعة كما هو الحال في القوائم البريدية²⁰.

وتتألف المجموعات الإخبارية من جميع أجهزة الكمبيوتر التي تتلقى المعلومات والرسائل التي تبث عبرها وهي تعد بمثابة مجموعات أو منتديات نقاش إلكترونية²¹، وهذه المجموعات في نشاط مستمر وحركة دائمة، حيث أنه يتم تجديدها وتحديثها، وأخرى يقرر أفرادها إلغائها، ومجموعات أخرى تنتم إلى مجموعات أصغر وأكثر تخصصا، كما وأن المعلومات والمناقشات الدائرة بين أفراد المجموعة الواحدة لا ترسل عادة إلى أي من العناوين الإلكترونية البريدية كما هو الحال مع القوائم البريدية، بل توضع في مكان مخصص للمجموعة على الشبكة يسمى بخدمة الأخبار (**News server**) بحيث يستطيع أي من الأفراد المشتركين في المجموعة الدخول إليها وقراءتها والتعليق عليها...، ويشترك في هذه المجموعات العديد من العلماء والباحثين والمختصين الذين يتبادلون المعلومات القيمة ووجهات النظر المختلفة²².

5- الملفات نقل بروتوكول (File Transfert Protocol-FTP):²³ تتيح خدمة بروتوكول نقل الملفات (**FTP**) لمستخدميها القدرة على نقل الملفات من مكان لآخر عن طريق الاتصال بجهاز كمبيوتر متصل بالإنترنت وتصفح قائمة الملفات المدرجة داخله لأجل نقل ما تم اختياره منها، سواء كانت ملفات برامج (**Software**)، ملفات نصية، صور، صوت أو أي شكل آخر من أشكال الملفات، حيث أنه عند الاتصال بجهاز كمبيوتر بعيد باستخدام بروتوكول نقل الملفات (**FTP**) فلا بد من استخدام رقم حساب خاص للدخول على هذا الجهاز للوصول إلى المعلومات والملفات المدرجة داخله ونقل ما تم اختياره منها، وهناك نوع آخر من أجهزة خدمة نقل الملفات لا تحتاج استخدام رقم حساب خاص وتعرف باسم أجهزة خدمة نقل الملفات مجهولة الهوية (**Anonymes FTP Server**) والتي تعد من أهم الوسائل المستخدمة في توزيع البرامج والمعلومات عبر الإنترنت

¹⁹ نفس المرجع ، ص 45.

²⁰ عامر إبراهيم قنديلجي و إيمان فاضل السامرائي ، مرجع سابق، ص 477.

²¹ بهاء شهين ، مرجع سابق ص 49.

²² عامر إبراهيم قنديلجي و إيمان فاضل السامرائي ، مرجع سابق، ص 478.

²³ بهاء شهين ، مرجع سابق ص 50-51.

6- الاتصال بموارد الأجهزة المضيئة (Telnet): يستخدم برنامج (Telnet) أساساً لربط جهازي كمبيوتر معا عبر الإنترنت، إذ يكون بمثابة وصلة طرفية لجهاز كمبيوتر آخر بعيد، فاستخدام برنامج (Telnet) هو بمثابة استخدام برنامج بروتوكول نقل الملفات (FTP)، غير أن هذا الأخير لا يسمح إلا بالقيام بأشياء تتعلق بنقل الملفات بينما يتوقف الدخول إلى الجهاز المضيف باستخدام برنامج (Telnet) على ما يقدمه هذا الأخير وما يسمح بالحصول عليه²⁴.

المطلب الثالث : إيجابيات وسلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إنّ لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة إيجابيات وفي نفس الوقت تنجم عنها بعض النقاط السلبية نعرضها فيما يلي :

أولاً: إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- إنخفاض التكاليف و السرعة في القيام بالأعمال ؛
- التحكم في البيانات و المعلومات و سهولة تخزينها، تنظيمها و استخدامها، وتداولها مما يزيد القدرة على إتخاذ القرارات السليمة؛
- الزيادة القدرات الإبداعية و الابتكارية لدى المورد البشري؛
- القدرة على أداء المهام عن بعد كالتسيير الإلكتروني و التجارة الإلكترونية، فأصبح الحضور من عدمه لا يعد مشكلاً؛
- العمل أكثر على أنظمة الحماية و التشفير للمعلومات و الذي يدل على زيادة الإهتمام بالمعلومات و الإهتمام بسريرتها.

ثانياً: سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- زيادة البطالة بسبب زوال بعض الوظائف بسبب التطور في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال؛
- زيادة خطر القرصنة و سرقة المعلومات و تسويق المعلومات الزائفة؛
- تهديد سيادة الدول بظهور النقود الإلكترونية و سهولة إدخالها أو إخراجها عبر الحدود الإقليمية؛
- سهولة تداول المعلومات في العالم و الذي قد يهدد إستقرار بعض الدول خاصة منها التي ليست لها قدرة عالية على التحكم في تكنولوجيا المعلومات .

²⁴ بهاء شهابين ، مرجع سابق ص 58.

المبحث الثاني : مدخل إلى إدارة الموارد البشرية

لقد زاد في العصر الحديث اهتمام المنظمات بالموارد البشري لما له من قيمة و أهمية في بقاء المنظمات و استمرارها و باعتباره أهم عنصر يساهم في مواجهة التحديات في زمن يتسم بالسرعة و التغيرات و التقلبات المستمرة، فمهما كانت للمنظمات من موارد من رأسمال و عوامل إنتاج و مهما بلغت من تطور في شتى المجالات، فإنها بحاجة ملحة لعنصر بشري كفاء يمكنها بواسطته إدارة هاته الموارد و بلوغ الأهداف المسطرة بكفاءة و فعالية و المحافظة على قدرتها التنافسية و بقاءها في السوق ، و من أجل العناية بهذا العنصر البالغ الأهمية في معادلة بقاء المنظمات تجلت أهمية إدارة الموارد البشرية في استقطاب اليد العاملة الكفوة و العمل على تطويرها باستمرار و المحافظة عليها و ضمان عدم تسربها و بقاءها و العمل على استغلالها إلى أقصى الحدود بما يخدم أهداف المنظمة و رسالتها ، فماهي إدارة الموارد البشرية و ماهي أهميتها و أهدافها ، و ماهي وظائفها.

المطلب الأول : إدارة الموارد البشرية مفهومها ، أهميتها ، أهدافها

عرف مصطلح إدارة الموارد البشرية سلسلة من التغيرات من حيث التسمية و المضمون أو التطبيق المرافق للتسمية إذ بدأت الإدارة تعرف تحت مسمى إدارة القوى العاملة أو إدارة الأفراد التي تتضمن إدارة الأفراد العاملين في المنظمة ، من حيث اختيارهم و تعيينهم و تدريبهم و تطويرهم و تحفيزهم و الانتهاء بنقاعدهم و إنهاء خدماتهم²⁵.

أولاً: مفهوم إدارة الموارد البشرية

تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها مجموعة الوظائف والأنشطة والبرامج تتعلق بتصريف شؤون الموارد البشرية في المنظمة ، و ترمي إلى تحقيق أهداف الأفراد والتنظيم والمجتمع ، ووضع إستراتيجية للموارد البشرية فيه، وتزويده بالموارد البشرية المطلوبة كما ونوعا ، وتقييم أداء العاملين في التنظيم وتدريبهم وتنميتهم ، وتحديد رواتبهم وأجورهم ومزاياهم الإضافية ، وتحفيزهم وتنشيطهم ومعالجة مشكلاتهم لتنسيق أهدافهم وحاجاتهم و حاجات التنظيم الذي يعملون فيه ، كل ذلك ضمن سياق تنظيمي ومجتمعي²⁶.

هذا وتمثل إدارة الموارد البشرية إدارة ووظيفة أساسية في المنظمات ، تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية التي تعمل فيها ، من خلال إستراتيجية تشتمل على مجموعة من السياسات، و الممارسات المتعددة بشكل يتوافق هذا الاستخدام مع إستراتيجية المنظمة و رسالتها و يساهم في تحقيقهما²⁷.

و عرّفها كل من Hall و Torrington على أنها " سلسلة من النشاطات التي أن تقوم بالآتي :

²⁵ سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ،مدخل إستراتيجي ،دار وائل للنشر، الطبعة الثانية ،عمان ، الاردن،2006،ص26.

²⁶ علي سعد محمد داود،موسوعة التدريب في التنمية الإدارية ، إدارة أداء الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع ،الاسكندرية، مصر، 2013، ص11.

²⁷ عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، بعد إستراتيجي ، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ،عمان ،الأردن، 2005 ،ص14.

أولاً، تمكن الأشخاص العاملين و المؤسسات التي يعملون بها من الإتفاق على الأهداف و طبيعة علاقة العمل التي تربطهم، و ثانياً، تضمن تنفيذ هذا الإتفاق²⁸.

وثمة حقيقة واضحة هي أن الجهد البشري لا يمكن أن يصل إلى نتائج باهرة إلا إذا تم تخطيطه وإعداده وإدارته بمفهوم حديث في إطار نظام متطور لإدارة الموارد البشرية، و يتلخص المنطق الأساسي للفلسفة الجديدة لإدارة الموارد البشرية في حقيقة باهرة هي احترام الإنسان و استثمار طاقاته باعتباره شريكاً و ليس أجيرواً²⁹.

ثانياً: أهمية إدارة الموارد البشرية

إن أهمية إدارة الموارد البشرية من أهمية العنصر البشري ، فهي التي تلبى احتياجاته و تحقق له طموحاته و تخلق لديه الولاء و الرضا الوظيفي ، و تهتم بسلوكه داخل المنظمة بما يحقق أهدافها بالاستغلال الأمثل للموارد و بكفاءة عالية ، و يمكن تلخيص أهميتها فيما يلي :

- مع تحول الزمن من القرن العشرين إلى القرن الواحد وعشرين ، يتحول العالم في اقتصاده و أعماله بشكل جذري، فهو يتحول إلى قرية صغيرة؛
- تمثل المنافسة العنصر الأكثر تأثيراً في نجاح المنظمة أو فشلها في تحقيق أهدافها ، وليس لها بد إلا من العمل على تطوير قدرتها التنافسية و تحسين مركزها التنافسي في الأسواق ، وهنا تتجلى الأهمية الكبيرة للعنصر البشري بصفته الوسيلة الفعالة و المصدر الرئيسي لإنجاز أي تطوير أو إبتكار في أساليب الإنتاج أو العمل ، فهو المصدر الحقيقي للقدرة التنافسية³⁰ ؛
- تجنب الأخطاء التي قد يقع فيها أغلب المديرين و يمكن حصرها في (تعيين شخص غير مناسب في وظيفة معينة، ارتفاع معدلات دوران العمل ، بين الموظفين ، تكاسل أفراد قوة العمل عن بذل أقصى ما لديهم من جهد، ضياع وقت العمل في مقابلات لا قيمة لها، مثول المنظمة أمام المحاكم بسبب التمييز في المعاملة بين العمال، وقوع المنظمات تحت طائلة قانون الأمان المهني بسبب عدم مراعات السلامة و الصحة المهنية، إحساس بعض الموظفين بعدم عدالة نظام الأجور مقارنة بنظرائهم داخل المنظمة، قصور أنشطة التدريب بما يؤثر على فعالية الأداء، الالتزام ببعض السلوكيات الغير عادلة داخل بيئة العمل)³¹.

ثالثاً: أهداف إدارة الموارد البشرية

تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية فيما يلي :

²⁸ باري كشواي، ترجمة قسم الترجمة بدار الفروق، إدارة الموارد البشرية، دار فاروق للنشر و التوزيع، مصر ، الطبعة الثانية، 2006، ص12.

²⁹ علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة ، الطبعة الثانية ، 1998، ص33.

³⁰ نفس المرجع ، ص 8.

³¹ جاري ديسلر ، ترجمة أحمد السيد أحمد عبد المتعال، إدارة الموارد البشرية، دار المريح للنشر، المملكة العربية السعودية ، الرياض، 2012، ص35، 36.

- توجيه النصح إلى الإدارة بشأن السياسات الخاصة بالموارد البشرية اللازمة لضمان أن المؤسسة لديها قوة عاملة على مستوى عال من الكفاءة و التحفيز، و لديها مجموعة من الأشخاص المؤهلين للتكيف مع التغيير ، علاوة على ضمان التزام المؤسسة بالتزاماتها القانونية الخاصة بالعمل ؛
- تنفيذ و الحفاظ على استمرارية استخدام كل الإجراءات و السياسات الخاصة بالموارد البشرية حتى تمكن المؤسسة من تحقيق اهدافها ؛
- المساعدة في تطوير الإستراتيجية العامة في المؤسسة ، وبصفة خاصة بالنظر إلى ما يتعلق بالموارد البشرية ؛
- توفير الدعم و الظروف التي سوف تساعد المديرين التنفيذيين في تحقيق أهدافهم؛
- التعامل مع الأزمات و الموافق الصعبة الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص و ذلك حتى يضمن ألا تقف مثل هذه الأشياء في طريق تحقيق المؤسسة لأهدافها؛
- توفير قناة اتصال بين القوة العاملة و إدارة المؤسسة؛
- القيام بدور المشرف على قيم و معايير المؤسسة في إدارة الموارد البشرية³²؛
- زيادة درجة الولاء و الانتماء ، وذلك من خلال وضع هيكل عادل للأجور و الحوافز وسياسات واضحة للترقية، و الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و العمل على تدعيمها من حين لآخر؛
- وضع نظام موضوعي لقياس و تقييم أداء العاملين ، بحيث يضمن إعطاء كل ذي حق حقه سواء في الترقية أو المكافآت أو العلاوات الاستثنائية أو الحوافز المادية أو المعنوية³³.

المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية

تمارس إدارة الموارد البشرية نشاطها من خلال عدة وظائف نذكر منها:

اولاً: تخطيط الموارد البشرية

يقصد بتخطيط للموارد البشرية التنبؤات النظامية للطلب أو الحاجة للموارد البشرية و عرض هذه الموارد في المنظمة خلال فترة مستقبلية، إن هذا المفهوم يوضح الموازنة بين الحاجة للموارد البشرية و العرض المتوفر بهدف ضمان الحصول على ما تحتاجه المنظمة من الموارد البشرية كما و نوعاً للإيفاء بمتطلبات العمل المتوفرة لديها أو التي من الممكن ان تتوفر مستقبلاً³⁴.

1- تعريف تخطيط الموارد البشرية

يعرف معهد تطوير وشئون الأفراد(The Institute of Personnel and Development) تخطيط الموارد البشرية كما يلي: " العملية المنهجية المستمرة التي يتم من خلالها تحليل الموارد البشرية في المؤسسة في ظل الظروف المتغيرة و سياسات شئون الأفراد المتطورة التي تتناسب مع الفعالية طويلة المدى للمؤسسة، و تعتبر

³² باري كشواي، ترجمة قسم الترجمة بدار الفروق، مرجع سابق، ص14.

³³ سعييد شعبان حامد، بحث مرجعي عن الإتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة الأزهر، 2006، ص3.

³⁴ سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص56.

هذه العملية جزءا مكملا لإجراءات التخطيط والموازنة المشتركة ذلك لأن التكاليف والتقدير الخاصة بالموارد البشرية تؤثر في الخطط المشتركة الأطول في الأجل و تتأثر به³⁵.

تبنى عملية تقدير حاجة إستراتيجية المنظمة من الموارد البشرية في ضوء حجم أو رقم الأعمال المطلوب إنجازها والمحدد فيها، و هذا يستدعي بالضرورة دراسة عبأ أو حجم العمل المستقبلي في كل إدارة و قسم داخل المنظمة، لتقدير حاجتهما من الموارد البشرية لتغطية هذا الحجم، كذلك يستدعي الأمر دراسة قوة العمل المتاحة في كل منهما لمعرفة كمية العمل التي بإمكانها تغطيته من عبأ عملها الكلي، وبعد المقارنة لإنجاز بين الحاجة من الموارد البشرية العمل المطلوب مع ما هو متاح منها (قوة العمل)، يمكن تقدير حاجة كل قسم و إدارة و المنظمة ككل من الموارد البشرية كما و نوعا³⁶.

مما سبق، يمكن ذكر الجوانب الأساسية للتخطيط: عملية منهجية و مستمرة ، يمكن أن يكون قصير الأجل أو طويل الأجل من اجل ضمان النمو، مرتبط بالتخطيط المشترك و مكمل لإجراءات التخطيط و الموازنة المشتركة، لأن التقديرات الخاصة بالموارد البشرية تؤثر في الخطط المشتركة طويلة المدى و تتأثر بها، هو الذي يحدد الحاجة من الموارد البشرية مستقبلا.

2- أهمية تخطيط الموارد البشرية

تكمن أهمية تخطيط الموارد البشرية فيما يلي :

- ✓ عن طريق التنبؤ الدقيق و السليم يمكن تخفيض تكاليف الموارد البشرية، مع الإستثمار في المورد البشري و التقليل من الفائض في بعض الوظائف و تقادي العجز في وظائف أخرى؛
- ✓ يعتبر التخطيط القاعدة الأساسية لنجاح سياسات إدارة الموارد البشرية كالتوظيف و التدريب و التحفيز؛
- ✓ يحقق التوازن بين وظائف إدارة الموارد البشرية و أهداف المنظمة ككل، هذا التوازن يؤدي إلى تحقيق الكفاءة الفردية و التنظيمية.

3- أهداف تخطيط الموارد البشرية

تسعى إدارة الموارد البشرية تخطيط إلى تحقيق مايلي :

- ✓ استقطاب الموارد البشرية الكفوة و التي تتمتع بالمهارة المناسبة التي تتوافق و أهداف المنظمة.
- ✓ السعي إلى الاستفادة من الموارد البشرية استفادة كاملة؛
- ✓ الحرص على توفير التدريب و التكوين من اجل تطوير الكفاءات و الرفع من أداءها؛
- ✓ يعمل على ضمان مقدرة المنظمة على تلبية متطلباتها المستقبلية من الموارد البشرية من مواردها الداخلية؛
- ✓ يعمل على تحقيق العدالة في تطوير و ترقية و تحفيز المورد البشري؛
- ✓ تمكين المنظمة من توقع العجز أو الفائض في الموارد البشرية؛
- ✓ زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.

³⁵ باري كشواي، ترجمة قسم الترجمة بدار الفروق، مرجع سابق، ص24.

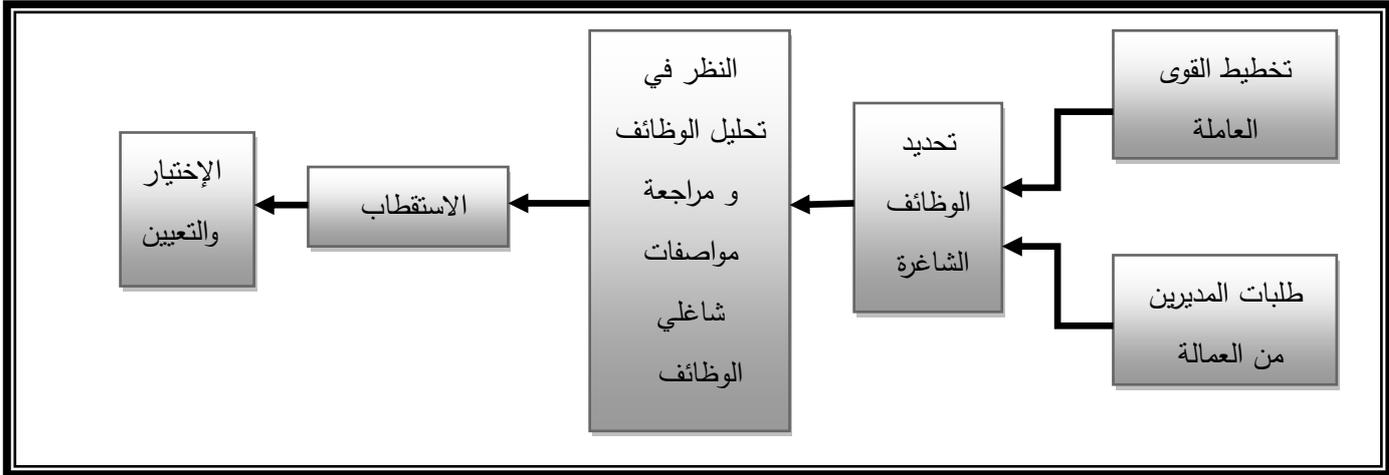
³⁶ د.د. عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق، ص244.

ثانياً: التوظيف

بعد الانتهاء من عملية تخطيط الاحتياجات وتحديد الوظائف المطلوب شغلها والكفاءات والمهارات المناسبة لشغل هاته الوظائف تأتي مرحلة التوظيف أو الاستقطاب.

وعملية التوظيف هي الخطوة الموالية بعد التخطيط، وهي الوسيلة المناسبة لاختيار الكفاءات المتوفرة من أجل انتقاء من تتوفر لديه الشروط و المواصفات اللازمة لشغل الوظائف الشاغرة على مستوى المنظمة، وتتم عملية التوظيف بثلاث مراحل أساسية (الاستقطاب، الاختيار و التعيين)، ويوضح الشكل الموالي خطوات التوظيف .

الشكل رقم 01 : خطوات عملية التوظيف



المصدر: من إعداد الباحثين

1-استقطاب الموارد البشرية

يشير مصطلح الاستقطاب إلى عملية البحث عن الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة في سوق العمل، والتي أوضحها تخطيط الموارد البشرية في ظل متطلبات إستراتيجية المنظمة المستقبلية، ثم العمل على توفيرها بأكبر عدد ممكن و بالتنوعيات و المواصفات المطلوبة، ويتم تحقيق ذلك عن طريق قيام الاستقطاب بتصميم البرامج الاستقطابية المناسبة، التي يتم من خلالها خلق الرغبة و الدافعية لدى الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة من سوق العمل، و تحفيزها و دعوتها للتقدم و طلب التوظيف لديها عن رغبة و اقتناع³⁷ .

كما يعرف أيضا بأنه استقطاب العدد الكافي من الموارد البشرية الاختيار لتمكنها من تحقيق انتقاء الأفضل منها³⁸. وهناك مصدرين تحصل منهما المنظمة على الموارد البشرية الضرورية للاستقطاب، مصدر داخلي و مصدر

خارجي :

أ-المصادر الداخلية للاستقطاب : وهي الموارد البشرية المتوفرة أو المتاحة داخل المؤسسة ، فهي الموارد البشرية المحتمل ترقيتها إلى وظائف و رتب أعلى أو نقلها بما يتماشى مع سياسات المنظمة ، أو توفر وظائف أو مناصب عمل لا يمكن شغلها أو توفير لها يد عاملة من خارج المنظمة كالوظائف الإستشرافية. ومن أهم المصادر الداخلية للمنظمة، نذكره : الترقية، النقل، مخزون المهارات، الإعلان الداخلي.

³⁷ عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق، ص20.

³⁸ نفس المرجع، ص273.

ب- المصادر الخارجية للمؤسسة : يتم اللجوء إلى هذا النوع من المصادر عندما لا تتوفر المنظمة على العمالة المناسبة من مصادرها الداخلية أو عند الرغبة في جلب كفاءات و مهارات جديدة من خارج المنظمة، قد تعطي نفس و دم جديد للمنظمة بأفكار و ثقافة جديدة كما يعطي مرونة في الإستقطاب بتوظيف يد عاملة مؤقتة يمكن الإستغناء عنها عند تلبية حاجات المنظمة و هاته المصادر تتمثل فيما يلي : المؤسسات التعليمية، مكاتب العمل الخاصة أو وكالات التشغيل، الجمعيات العلمية، طلبات التوظيف المباشرة، أسواق العمل الخارجية، الموارد البشرية المرنة، العمل الحر في منظمات متعددة.

2- الاختيار

و هي الخطوة الموالية لخطوة الاستقطاب ، و تتطوي عملية الاختيار على عدة خطوات من شأنها تقليص حجم قائمة المرشحين للتوظيف من خلال أدوات فحص مختلفة للوصول إلى أفضل المرشحين الذين تتلاءم مواصفاتهم و خبراتهم و مؤهلاتهم مع احتياجات المنظمة³⁹.

3- التعيين

و هي الخطوة الأخيرة التي تأتي بعد عملية الاختيار، فإذا اجتاز الرشح هذه المرحلة يتم ترشيحه بقرار تتخذه إدارة الموارد البشرية أو الإدارة المسؤولة عن التعيينات أو التي لها سلطة التعيين ، و في أغلب دول العالم هناك فترة اختبار تتراوح مدتها بين شهر واحد و سنة واحدة قابلة للتجديد مرة واحدة تبدأ من تاريخ تعيينه، و هذه الفترة تحدد مدى صلاحية الموظف للوظيفة التي تم اختياره و ترشيحه لشغلها⁴⁰.

ثالثا: التدريب

يعرف التدريب على أنه عملية تزويد المتدربين بالمعلومات و المهارات و الاتجاهات التي تساعدهم على أداء واجبات و مهام الوظائف التي يشغلونها بكفاءة و فعالية⁴¹، كما يعرف أيضا على أنه مجموعة الطرق المستخدمة في تزويد الموظفين الجدد أو الحاليين بالمهارات اللازمة لأداء وظائفهم بنجاح⁴²، كما يعرف أيضا على عملية تزويد المتدربين بالمعلومات و المهارات و الاتجاهات التي تساعدهم على أداء واجبات و مهام الوظائف التي يشغلونها بكفاءة و فعالية⁴³. كما يعرف أيضا على أنه " تغيير الإتجاهات النفسية و الذهنية للفرد اتجاه عمله، تمهيدا لتوفير معارف و رفع مهارات الفرد في أداء العمل"⁴⁴.

1- مراحل التدريب

تمر عملية التدريب بالمراحل الأساسية التالية⁴⁵:

³⁹ علي سعد محمود داود ، مرجع سابق، ص 24.

⁴⁰ سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص127.

⁴¹ علي سعد محمود داود ، مرجع سابق، ص 78.

⁴² جاري ديسلر ، ، مرجع سابق، ص264.

⁴³ علي سعد محمود داود ، مرجع سابق، ص78.

⁴⁴ محمد حافظ الحجازي، مرجع سابق، ص 310.

⁴⁵ علي سعد محمود داود ، مرجع سابق، ص81،80.

أ- **مرحلة التحليل** : تتمثل مرحلة التحليل في عمليات الإعداد و التهيئة قبل التدريب لتوفير المعلومات و الحقائق اللازمة لتوجيه و بناء البرامج التدريبية و ربطها بالأداء .

ب- **تحديد الاحتياجات التدريبية** : حيث يتم خلال هذه المرحلة ترجمة المؤشرات و المعطيات التي أفرزتها المرحلة المرحلة الأولى إلى احتياجات تدريبية توجه تصميم برامج التدريب. و تمثل الاحتياجات التدريبية مجموعة التغيرات المطلوب إحداثها في الفرد و المتعلقة بمعلوماته و خبراته و أدائه و سلوكه و اتجاهاته و لعل أهم المواقف التي تستدعي التدريب تتمثل في :

- تغير في فلسفة المنظمة أو أهدافها العامة أو الفرعية .
- انخفاض مستوى كفاءة العاملين .
- تغير في نوعية السلعة المنتجة أو تغير في نوعية الخدمة المقدمة .
- التغيرات التقنية الحديثة في طرق و وسائل الإنتاج.
- تدريب الأفراد الجدد الذين يلتحقون بالعمل أول مرة.

ت- **تصميم البرنامج التدريبي** : و الذي يتضمن مايلي:

- عنوان البرنامج التدريبي، أهدافه، أهميته، موضوعاته أو مادته العلمية.
- أساليب التدريب و الحالات التطبيقية و الأدوات التدريبية، الفئة المستهدفة من التدريب ، المدربين.
- الجوانب الإدارية و المالية للبرنامج التدريبي .
- الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج .
- خطة و إجراءات التقييم للبرنامج.

ث- **التنفيذ**: تتضمن مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي إحداث الأثر التدريبي (التعلم و اكتساب المهارات) عن طريق نقل المعلومات و المهارات و تعزيز الاتجاهات المخطط لها من خلال مدرب أو أكثر باستعمال الأساليب التدريبية المختلفة ضمن ساعات و أهداف و محتويات محددة.

ج- **التقويم** : يرتبط التدريب بالأداء و يقيم التدريب بناء على نتائجه على أهداف المنظمة الموظف و بيئة العمل و المنظمة مما يتطلب توفير معايير للأداء الوظيفي و مقاييس لتقويم فعالية التدريب و آثاره على الأداء الوظيفي

2- **أهداف التدريب و أهميته**

و يمكن تلخيصها فيما يلي :

أ- **أهداف التدريب** : و تتمثل فيما يلي ⁴⁶:

- ✓ تنمية المعرفة و تركز على تنمية معارف المتدربين و معلوماتهم و اتجاهاتهم و تحديثها و تكريسها لخدمة المنظمة، و ما يتبع ذلك من معرفة للنظم و التعليمات و أساليب و إجراءات العمل و مغرفة الاختصاصات و المسؤوليات و الواجبات و علاقات العمل.
- ✓ تنمية مهارات العاملين و قدراتهم و تهتم بتنمية و تحديث المهارات و القدرات و الاستعدادات لدى كل فرد لأداء عمل معين بكفاءة و فعالية و سلاسة.

⁴⁶ علي سعد محمود داود ، مرجع سابق، ص79.

- ✓ تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو العمل و بيئة و نحو المنظمة و زبائنها و المجتمع.
- ب- أهمية التدريب : و هنا يمكن الإشارة إلى نوعين من الأهمية بالنسبة للمنظمة و الأفراد أو العاملين :
- * أهمية التدريب للمنظمة⁴⁷ : تحقق البرامج التدريبية الفاعلة الفوائد التالية للمنظمة:
 - ✓ زيادة الإنتاجية و الأداء التنظيمي .
 - ✓ يساهم التدريب في خلق الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين نحو العمل و المنظمة.
 - ✓ يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمنظمة، و بذلك يرتفع أداء العاملين عن طريق معرفتهم لما تريد المنظمة منهم من أهداف.
 - ✓ يؤدي إلى ترشيد القرارات الإدارية و تطوير أساليب و أسس و مهارات القيادة الإدارية.
 - ✓ يساعد في تجديد المعلومات و تحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة في البيئة.
 - ✓ يساهم في بناء قاعدة فاعلة للاتصالات و الاستشارات الداخلية، و بذلك يؤدي إلى تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين و بينهم و الإدارة.
- * أهمية التدريب للعاملين : يحقق التدريب فوائد أخرى للعاملين أهمها:
 - ✓ مساعدتهم في تحسين فهمهم للمنظمة و توضيح أدوارهم فيها.
 - ✓ مساعدتهم في حل مشاكلهم في العمل.
 - ✓ يطور و ينمي الدافعية نحو الأداء و يخلق فرصا للنمو و التطور لدى العاملين.
 - ✓ مساعدتهم في تقليل التوتر الناتج عن النقص في المعرفة أو المهارة أو كليهما.
 - ✓ يساهم في تنمية القدرات الذاتية للإدارة و الرفاهية لدى العاملين.

رابعاً: التحفيز

تعرف الحوافز على أنها مجموعة الأدوات و الوسائل التي تسعى المنظمة لتوفيرها للعاملين بها سواء كانت مادية أو معنوية، فردية أو جماعية، إيجابية أو سلبية، بهدف إشباع الحاجات و الرغبات الإنسانية من ناحية و تحقيق الفعالية المنشودة من ناحية أخرى، و ذلك بمراعاة الظروف البيئية المحيطة⁴⁸، كما تعرف أيضا على انها "العوائد التي يحصل عليها الفرد في المنظمة، كنتيجة لتميزه في الأداء عن أقرانه"⁴⁹.

1- أهمية الحوافز

- و تتمثل أهمية الحوافز فيما يلي:
- ✓ الاعتراف بقيمة ما ينجزه الفرد و إشباع حاجته للتقدير.
- ✓ أداة للتغذية المرتدة.
- ✓ الدعم المالي.
- ✓ تحمل المسؤولية .

⁴⁷ سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص127.

⁴⁸ علي سعد محمود داود ، مرجع سابق ، ص62.

⁴⁹ حمد حافظ الحجازي، مرجع سابق، ص 212.

2- أنواع الحوافز⁵⁰

يمكن تقسيم أنواع الحوافز إلى مايلي :

أ- **الحوافز من حيث هدفها**: تنقسم الحوافز من حيث هدفها إلى قسمين:

* **الأداء الجيد**: تعطي الحوافز هنا مقابل الأداء العادي أو الجيد، وهو ما كانت تشترطه النظريات الكلاسيكية في الإدارة حيث كان متوقعا من الفرد أن يزيد من أدائه العادي أو الجيد، و إذا انخفضت مستويات الأداء بمرور الوقت لتصل إلى الحد الأدنى الذي يحفظ للفرد وظيفته فينقضى راتبه ويحصل على الحوافز، أي أن العامل يستمر في وظيفته نتيجة أدائه الحد الأدنى الذي يضم عدم طرده من عمله.

* **الأداء الممتاز**: حيث تقدم الحوافز هنا نظير الأداء الممتاز، والذي يتضمن قدرا من الإبتكار والتجديد وهذا ما تسعى إليه الإتجاهات الحديثة في الإدارة .

ب- **الحوافز من حيث طبيعتها**: وتنقسم إلى

* **الحوافز المادية**: وهي تلك الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان المادية مثل الحاجة إلى الطعام والملبس والمأوى وغيرها، ونذكر منها ما يلي: الأجر، المكافآت، المشاركة في الأرباح، الترقية، التأمين الصحي، السكن والمواصلات، العلاوات الدورية والاستثنائية، ربط الأجر بالإنتاج، الضمان الاجتماعي:.

* **الحوافز المعنوية**: فهي تلك الحوافز التي ترضي الحاجات الذاتية للإنسان إلى جانب إشباعها للحاجات الاجتماعية، والتي تزيد من تماسك العاملين وشدهم نحو العمل، ومن أبرزها ما يلي: الاعتراف بالإنتاج، الاستقلالية في العمل، الاستقرار في العمل، فرص الترقية، ظروف العمل المادية

ت- **الحوافز من حيث المستنفدون**: وتنقسم إلى:

* **الحوافز الفردية**: وهي ما تقدمه المنظمة من حوافز للأفراد العاملين بها، وهي تعتمد على الأداء الفردي، وتوجه للفرد بغية مكافأته على مجهوداته وسلوكاته الجيدة لإنجاز العمل مثل: ربط الأجر بالإنتاج.

* **الحوافز الجماعية**: تركز على العمل الجماعي والتعاون بين العاملين، وتقوية الروابط بينهم، و كذلك تساهم في تحقيق المصلحة العامة والأهداف المشتركة، كما تهدف إلى إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والمادية لدى أعضاء الجماعة الواحدة مثل: الحاجة إلى الولاء والتقدير .

ث- **الحوافز من حيث أثارها**: وتنقسم إلى نوعين هما:

* **حوافز إيجابية**: تعكس مبدأ الثواب للعاملين، حيث تهدف إلى تشجيع السلوك المرغوب فيه وتحسين الأداء .

كما تتمثل في الترقية، وزيادة الأجور، والمشاركة في إتخاذ القرارات .

* **حوافز سلبية**: تعكس مبدأ العقاب للعاملين، كما تعمل على تجنب التصرفات التي تتعارض مع التشريعات واللوائح السائدة تفاديا للعقوبة مثل: الخوف من فقدان الوظيفة .

⁵⁰ سليمان حبيبة ، نظام التحفيز و أثره على الأداء الوظيفي،دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال GPL سعيدة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، شعبة علم الاجتماع ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة، 2017/2018.

خامسا: تقييم الأداء

قبل التطرق إلى تحديد مفهوم تقييم الأداء لابد من أن نحدد بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء ، و من بين أهم المفاهيم التي ترتبط بالأداء مفهومي الكفاءة و الفعالية، إذ تشير الكفاءة إلى نسبة المدخلات و المخرجات ، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى، أما الفاعلية فتشير إلى الأهداف المتحققة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة على هذه الأهداف.

1- مفهوم تقييم الأداء

يتضمن مفهوم تقييم الأداء يتضمن كلا من الكفاءة و الفعالية إذ أن عملية تقييم الأداء تنطوي على مهمة تحديد و قياس و إدارة أداء العاملين في المنظمة و هذا المفهوم يشمل ثلاثة مكونات أساسية هي :

1- الأداء المؤثر على فاعلية الأداء التنظيمي.

2- قياس درجة جودة الأداء الفعلي قياسا بما تم تخطيطه.

3- مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المعتمدة و اتخاذ الإجراءات الضرورية لتحسين و تطوير الأداء⁵¹.

كما يعرف ايضا على انه نظام يتمن خلاله تحديد مدى كفاءة العاملين لأعمالهم عن فترة زمنية ماضية⁵².

2- الغرض من تقييم الاداء⁵³

يتمثل الغرض من تقييم أداء العاملين فيما يلي :

✓ تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة و كفاءة أدائهم لأعمالهم و ذلك لمعرفة و لتحسين الأداء إلى الأفضل.

✓ تحديد زيادات الأجور و المكافآت و العلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد و ذلك كنوع من المقابل للأداء.

✓ تحديد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد و تحديد إمكانية نقله لوظيفة أخرى و ربما الاستغناء عنه إن لم يكن ذا كفاءة عالية في وظيفته الحالية.

✓ تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على أداءه المميز أن يربطوا سلوك رؤوسهم بنواتج العمل و قيمته النهائية.

3- طرق تقييم الأداء⁵⁴ :

و تتمثل هاته الطرق فيما يلي :

أ- قائمة معايير التقييم (كمية العمل- جودة العمل- المعرفة بالعمل- التعاون- المبادأة): و تعتمد هذه الطريقة على تحديد معايير التقييم و تحديد مدى توافر هذه المعايير في أداء الفرد وذلك من خلال مقياس

⁵¹ سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص138.

⁵² علي سعد محمود داود ، مرجع سابق ، ص64.

⁵³ نفس المرجع ، ص66-67.

⁵⁴ نفس المرجع، ص69-70.

به درجات تحدد المسؤوليات المختلفة لتوافر المعايير في الأداء، و بجمع جميع الدرجات الخاصة بالتقييم يكون حاصل الجمع هو مستوى تقييم أداء الفرد.

ب- **طريقة المقارنة بين العاملين:** هذه الطريقة يعطي كل فرد الفرصة لكي يتم مقارنته بباقي الأفراد في نفس القسم و يتكون وفقا لذلك ثنائيات من المقارنات و يتحدد في كل منها أي فرد أفضل، و بتجميع هذه المقارنات يمكن التعرف على ترتيب العاملين تنازليا حسب أدائهم العام.

ت- **طريقة الترتيب البسيط :** حيث يقوم كل رئيس مباشر بترتيب مرؤوسيه تنازليا من الأحسن إلى الأسوأ.

ث- **طريقة التوزيع الإجباري:** و في هذه الطريقة يكون الرئيس مجبرا نسبيا على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة بشكل تحدده المنظمة و يأخذ هذا الشكل ما يطلق عليه بالتوزيع الطبيعي و هو توزيع يرى أن غالبية الناس يأخذون درجة وسيطة من المقياس و تاخذ نسبة الأفراد في الإنخفاض كلما بعدنا عن هذه الدرجة الوسيطة سواءا بالارتفاع أو الإنخفاض.

ج- **طريقة الإدارة بالأهداف:** هذه الطريقة تعتمد على العبرة بالنتائج أي أن الرئيس المباشر لن يلتفت إلى سلوك مرؤوسيه ولا إلى صفاتهم بل سيهتم فقط بمن استطاعوا أن يحققوه من نتائج.

المطلب الثالث : العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية

نظرا لما يشهده العالم حاليا من تطور سريع و كبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سارعت المنظمات والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية في إدخال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بوظائفها الإدارية والتسييرية والإنتاجية وتقديم الخدمات، غير أنه يبقى هذا الإستخدام ذو حدين له إيجابياته وسلبياته، وإدارة الموارد البشرية ليست بمنأى عن هذا التطور المستمر بحكم أنها نظام مفتوح تتفاعل مع محيطها الخارجي تسير المورد البشري الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا : استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية

1- التسيير الالكتروني للموارد البشرية (E-GRH)

لقد تزايدت أهمية استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية باعتباره وسيط يساعد الموارد البشرية في انجاز مهامهم المرسومة ، إذ أن الحاجة لتوفير معطيات دقيقة وفي الوقت المناسب يتطلب من الإدارة لتوفير أنظمة المعلومات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية فيها.

حيث يعرف مجال التسيير الالكتروني للموارد البشرية علي انه مجموعة سياسات تسير الموارد البشرية و التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة للاتصال وخاصة تكنولوجيا الانترنت الداخلية العمومية وذلك من اجل وضع تطبيقات ديناميكية و الاستفادة منها ، ويعرف التسيير الالكتروني للموارد البشرية (E-GRH) بأنه عملية اللجوء إلي التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال لزيادة من فعالية وظائف إدارة الموارد البشرية في تسير المراحل المتعلقة بالحياة المهنية لموظفيها (لتوظيف ، التسيير الاجتماعي ، الأجور، تسيير المهارات والتقاعد...)

2- التوظيف الإلكتروني (E-Recrutement)

لطالما كان طاقم العمل بقسم تكنولوجيا المعلومات في المنظمات مستقل بذاته ويعمل منفردا عن غيره من الأقسام، إلا انه في الأعوام الأخيرة قد بدأ التكامل بينه وبين مختلف أقسام ووظائف المؤسسات وخاصة فيما يتعلق بإدارة الموارد البشرية ووظائفها مثل: التوظيف، إذ تزايد الإعلان عن الوظائف الشاغرة ومحاولة استقطاب أفضل العناصر البشرية من خلال الانترنت بنسبة تقارب التسعينات في المنظمات المعاصرة.

عموماً إن التوظيف الناجح هو ذلك التوظيف المبني على أسلوب عادل وشفاف وفي وقت لا يعرقل السير الحسن للمؤسسة، ويؤدي بمقتضاه شغل منصب عمل وتحقيق خدمة عمومية فعالة، وهناك عدة مؤشرات تدل على مواطن النجاح وهي: مدة التوظيف، مدة شغل المنصب، شفافية الإجراءات...⁵⁵

ولا يتم ذلك إلا بإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة، على عملية التوظيف داخل المؤسسات "للقضاء على الحواجز البيروقراطية، وإرسال معالم الشفافية ومبدأ الحيادية في العمل، وتحسين العلاقات بين المؤسسة والأشخاص المرشحين لشغل الوظائف بواسطة الانترنت، عملاً بمبدأ "الأفراد هم أئمن الأصول، ولزيادة التميز أي للمؤسسات فهي تستخدم نظم قائمة على الانترنت والإعلان للإسراع من عمليات التوظيف"⁵⁶ ويأخذ الإعلان في مثل هذه الحالة عدة صور: "الإعلان عن طريق المواقع الإلكترونية الجذابة، أو صفحات الويب وكذا الإعلان في الشرائط العادية أو التي تستخدم الرسوم المتحركة (الصوت والصورة).

ويكمن دور هذه الإعلانات في "اطلاع الأفراد بكافة المعلومات التفصيلية عن الشركة، طبيعة أعمالها، استراتيجياتها، خدماتها من جهة ومعلومات عن الوظيفة من حيث مواصفاتها، متطلباتها، الرواتب" من جهة أخرى⁵⁷ وهي مهمة جداً ومحفزة لاقتحام ميدان العمل في حالة توافقه مع الشروط أو الانصراف لغيره دون تضييع الوقت.

3- التعليم والتدريب الإلكتروني عن بعد للموارد البشرية (E-Learning)

في مجتمع العولمة وفي ظل المنافسة الشديدة أصبح من الضروري للمؤسسات م ن تكوين و تدريب موظفيها بسرعة وبتكاليف أقل، نظراً للتقدم السريع لمعلوماتهم ومهارتهم، وضرورة تجديدها باعتبارها ميزة تنافسية للعديد من المؤسسات.

وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ذلك بشكل ملحوظ⁵⁸ وصار وجود مركز للتكوين الداخلي في أي مؤسسة نقطة مقارنة ودليل نجاعة النظام فيها، إذ تضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نقطتين: من جهة التكوين للعاملين مما سمح لهم بالتكيف مع كل ما هو مستحدث، ويمنحهم القدرة على استخدامها دون صعوبة

⁵⁵Annie Chemla ,lafay ,Marie-Thérèse Deleplace ,Claire le Flécher,JulienMeimon, Sylvie Trosa, **performance de la fonction ressources humaines :définitions et cadre d'analyse**,étude préparatoire, département recherche études ,veille-IGPDE ,France, 31 mars 2008,p42.

⁵⁶ بريان هوينكز، جيمس ماركهام، الترجمة خالد العامر، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2006، ص173.

⁵⁷ عبدالباري ابراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، الأردن، 2010، ص 443.

⁵⁸ عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة الاعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 121-125.

ودون المساس بشروط العمل ومن جهة أخرى يجب أن يكون للمديرين الكفاية من التكوين والتي تأخذ بعين الاعتبار كل المؤشرات الاجتماعية عند تبني نظام جديد ، وعموما لقد عرف هذا التدريب النور بظهور صعوبات التوظيف الناتجة عن السرعة في تغطية العجز في اليد العاملة ، ونقص المترشحين فيما يخص التكوين في ميدان الإعلام الآلي⁵⁹.

"ان للتكوين الالكتروني عدة مرادفات منها : التعلم الالكتروني ،التعلم عن بعد، التعلم الافتراضي، والتدريب الالكتروني.

ونظرا لما يبديه هذا النوع من التعليم من فوائد على المستوى العالمي ، خصص في القمة العالمية لمجتمع لسنة 2003، محور حوله وجاء فيه انه يعد مركز تقدم البشرية، ومصدر رفايتها كما حفز على تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراحل التعليم والتدريب للمورد البشري، وفي نفس السياق ابرز بيل جيتس المدير العام لشركة مايكروسوفت دور الانترنت في التعليم كونها تساهم في :

*رفع المقاييس التعليمية لكل فرد.

*ظهور طرق جديدة للتدريس.

*توسيع دائرة الاختيار نتيجة شدة التنوع .

وانطلاقا من مثل هذه الحقائق يمكن القول :أن التكوين الالكتروني ما هو في الحقيقة إلا تكوين قائم على شبكة الحاسب الآلي ، إذ يتلقى المتعلم مجموعة المواد ، والبرامج المدرجة عبر مواقع محددة لمؤسسات تعليمية معينة ، إذ تستفيد هذه الأخيرة من التغذية الراجعة ،سواء للتحسين والتطوير أو " التغيير تماما حسب الظروف"⁶⁰

وتعرفه Cisco Systems :أيضا على انه عملية التكوين والتدريب باستخدام شبكة الانترنت ، ويشترط وجود مختصين في هذا المجال ، فعملية التكوين الالكتروني تزيد إمكانية وصول الموظفين إلى الدرجة المطلوبة من التطوير والتنمية ،ويمنح فرصة التعلم الفردي من خلال جهازه المعلوماتي عبر الانترنت أو الانترنت بطريقة سريعة ويتكالف منخفضة .⁶¹

إذ يمكن مفتاح الكفاءة في فن الترابط والقدرة على إقامة العلاقات عن طريق التكنولوجيا عن بعد، والتي تركز على المحتوى أكثر من الأداة ، ولا تظهر مثل هذه الخصائص إلا في التكوين والذي يساهم في اندماج المجتمع فيما بينه عن طريق الانترنت المفتوح على الخارج⁶²

ونظرا لما يتميز به التكوين والتعلم عن بعد من : ملائمة بين كل من المحاضر والطالب ،المرونة، التأثير والفاعلية ، الخيارات المتعددة في توصيل المادة الدراسية، التفاعل بين الطالب والمحاضر او المدرب وكذا المساواة⁶³ فهو يوفر عدة فوائد منها :

⁵⁹ Tristan Klein, Daniel Ratier, rapport sur l'impact des TIC sur les conditions de travail, France , Février 2012,p46.

⁶⁰ فاروق حريزي ، رسالة ماجستير حول دور التكنولوجيات الحديثة الاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر. تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس ،سطيف، 2010-2011 ص89.

⁶¹ عبد الرحمان القرني ،مرجع سابق ص 125.

⁶² Gil Philipe, E-formation, Dunod , 2ème edition, paris, 2003,p180.

*"التخفيض من التكاليف الإجمالية المتعلقة بالعملية التكوينية من خلال التكوين الذاتي أو عبر شبكات الموظفين"⁶⁴.

*يسمح بمرونة أكبر للمؤسسة بتمكين المسيرين من التأكد من محتوى العملية التكوينية ، و الهدف منها جعله أكثر تماثلاً وموحداً في جميع أنحاء العالم.

*جذب مهارات جديدة أو احتفاظ المؤسسة بإطاراتها عن طريق اقتراح برامج جديدة محورها الأساسي الترقية والتنمية المستدامة لمهاراتهم وبالتالي تحسين صورة المؤسسة.

ثانياً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوق في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي و تحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك لضمان عملها بشكل صحيح و بما يحقق معايير الأداء الكفؤ التي تسعى المنظمة لتحقيقه. لذا نرى إن العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء على النحو الآتي:

- تسبب إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة عالية و دقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- تسبب في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي و رسم السياسات العامة للمؤسسة ،مما أسهم في رفع الكفاءة و فعالية الإدارة العليا؛
- تسبب في تأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم و انتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار؛
- ان اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات،مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث و التطوير و التدريب،الذي يسهم في بناء و تنمية القدرات الفردية؛
- تسبب في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء و النمو والاستمرار و ذلك من خلال تحسين عمليات التعلم و المعرفة،و استخدام شبكات الأعمال المحلية و العالمية ،وتحسين فعالية اتخاذ القرارات و زيادة جودتها و تحسين محتواها و زيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة و خارجها وتحسين عملية التنسيق و التحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لتحقيق أهداف المنظمة؛
- تسبب في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمت عملياتها و أنشطتها اعتماداً على الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات و تقليل التباين و التفاوت في مستوى الأداء هذه السلع و الخدمات.

⁶³فاروق حريزي.مرجع سابق، ص 91.

⁶⁴عبد الرحمان القرني،مرجع سابق، ص127.

مما سبق القول نرى معظم المنظمات إذا ما أرادت إن تتميز بأدائها عن منافسيها لابد لها من استعمال تكنولوجيا المعلومات من خلال تطبيق عدد من الإجراءات و تدريب المستخدمين على هذه التكنولوجيا لضمان عملها بشكل صحيح و بما يحقق معايير رفع كفاءة الأداء التي تسع المنظمة لتحقيقه. كما يبرز دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق مستويات أعلى للموارد البشرية إذ تكمن إدارة المنظمة من إحداث تحسينات و تطورات فاعلة و كفاءة من خلال توفير معلومات لاتخاذ القرارات بناءة تدعم رؤية ورسالة المنظمة.

المبحث الثالث : عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث

لعل أهمية الدراسات السابقة تكمن فيما تقدمه من إضافة في الموضوع المراد دراسته و إثراءه ، و من هذا المنطلق وجب علينا التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

أولاً : الدراسات السابقة ذات علاقة بالمتغير المستقل " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال"

1- دراسة ضيف الله نسيمة تحت عنوان: (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين

الجودة التعليمية : دراسة عينة من الجامعات الجزائرية) ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د

في علوم التسيير ، شعبة تسيير منظمات⁶⁵

هدفت هاته الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الجودة التعليمية في قاعات التدريس (حضوريا) في مؤسسات التعليم العالي و المعوقات التي تحول دون إكمال الأثر الإيجابي ، حيث تم قياس أثرها باستهداف أساتذة وطلبة وإداريين من سبع جامعات جزائرية مقسمة على التراب الوطني ، بحيث تطرقت هاته الدراسة في الفصل الرابع إلى واقع جودة التعليم العالي والدمج التكنولوجي في الجزائر .

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واختبار مقياس الدراسة بالإعتماد فقط على الصدق الظاهري ، كما أنه قد تم الإقتصار في الدراسة على عمداء الكليات ونواب العمداء لجامعة باتنة وذلك لصعوبة التنقل .

خلصت هاته الدراسة إلى أن الجامعات تسعى جاهدة لتحسين جودتها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و لكن بتقى و بصفة ملحة في حاجة إلى القضاء على العراقيل التي تحول دون ذلك ، و قد توصلت الدراسة إلى مايلي :

حسب آراء الأساتذة فإن تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الجودة العملية التعليمية بنسبة 97.7 % و حسب آراء الطلبة فكانت 96.8% و حسب آراء الإداريين فكانت 82.4% ، و أما بالنسبة لمعوقات إستخدامها فقدّر تأثيرها بـ (حسب آراء الأساتذة فكانت بنسبة 68.5 % و حسب آراء الطلبة فكانت 91.7% و حسب آراء الإداريين فكانت 76.5%) .

2-دراسة بن سترة أمال تحت عنوان : (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين سير المصارف : دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ثنية الحد 432-)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات.⁶⁶

⁶⁵ ضيف الله نسيمة ، (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين الجودة التعليمية : دراسة عينة من الجامعات الجزائرية) ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير ، شعبة تسيير منظمات ، جامعة الحاج لخضر -باتنة 1-2016/2017.

⁶⁶ بن سترة أمال ، (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين سير المصارف : دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ثنية الحد 432-)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة جيلالي بونعامة -خميس مليانة، 2016/2015.

هدفت هاته الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين سير المصارف ، ومن أجل القيام بهاته الدراسة تم الإعتماد على مجموعة من الأدوات أهمها الكتب والمجلات والدراسات والبحوث السابقة والأنترنيت ، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم الإعتماد على المقابلات و الوثائق الموجودة في البنك ، أين خلصت الدراسة إلى مايلي :

-أظهرت الدراسة الميدانية أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في استعمال التقنيات المتطورة كالفاكس، الهاتف، وبطاقات الدفع والسحب الإلكتروني، البانك... الخ؛

- إن البنك القرض الشعبي الجزائري يعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات؛

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المصارف بشكل كبير في تحسين أداء المصارف وهذا ما

ظهر في مختلف الخدمات المصرفية كالمقاصة التي كانت تستغرق فترة زمنية طويلة حوالي شهر، وباعتماد التكنولوجيا " برنامج دالتا " باتت العملية تستغرق حوالي 3 أيام على الأكثر؛

- إن تكنولوجيا المعلومات وسيلة رئيسية في المؤسسة، باعتبارها أداة تسهل عمل المصارف عن طريق تنظيم المعلومات والاحتفاظ بها إلكترونيا مقارنة بالسابق التي كان يحتفظ بالمعلومات في الملفات مما يصعب عملية البحث عنها، وتلبية حاجات الزبائن؛

- إن تكنولوجيا المعلومات تسهل تواصل البنوك عن طريق تبادل المعلومات بسهولة وأتيا، مقارنة بما كانت عليه سابقا عن طريق تكليف أحد العمال لنقل المعلومات وإيصالها للبنوك المعنية هذا ما كان يكلف جهد ووقت، وكذا يعرقل تسيير أداء المصارف؛

- تكنولوجيا المعلومات تساهم بشكل كبير في التقليل من عمليات الاختلاس والسرقة، عن طريق ترقيب المدير أداء العمال من برنامج دالتا مما يساهم هذا في تحسين تسيير عمل المصارف؛

- تسهيل وصول المعلومات للبنك المركزي، عن طريق إرسالها عبر برنامج دالتا عند إنهاء عمل اليوم، مقارنة بالسابق التي كانت تستغرق فترة زمنية؛

- إن التطورات العالمية تؤثر بشكل كبير على تسيير المصارف، هذا ما تبين في تكنولوجيا المعلومات فاستعمالها ازد من أداء العمال، وخفف من الأعباء السابقة مما دفعت بتسيير عمل المصارف نحو الأمام.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في دفع المصارف لترقب آخر التطورات، هذا ما يسهل مواكبتها للتكنولوجيا مما ينعكس ذلك إيجابا على أداها.

3-دراسة عواطف إبراهيم محمد علي تحت عنوان : استخدام تكنولوجيا في التعليم عن بعد دراسة حالة جامعة الخرطوم كلية الدراسة عن بعد ، بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس⁶⁷.

اهتمت هاته الدراسة بمعرفة مدى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في الدراسة عن بعد ، حيث اعتمدت الدراسة الميدانية على المقابلة و خلصت إلى النتائج التالية :

⁶⁷ عواطف إبراهيم محمد؛ استخدام تكنولوجيا في التعليم عن بعد دراسة حالة جامعة الخرطوم كلية الدراسة عن بعد ، بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس، جامعة الخرطوم ، كلية الآداب ،قسم المعلومات و المكتبات ، 2012.

- تسمى الألفية الثالثة بعنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وأصبحت توفر خدمات واسعة للوصول إلى معلومات في أي زمان ومكان وفي أسرع وقت.
- اختلف دور المعلم في نظام التعليم عن بعد مع استخدام التقنيات الحديثة عن دور الواهب الوحيد للمعلومة أي دور المخطط أو الموجه للعملية التعليمية.
- في نظام التعليم عن بعد يستطيع كل طالب أن يتقدم حسب مستواه في الدراسة وذلك يعطي فرصة أكبر للطلاب على استيعاب دروسهم أكثر من النظام التقليدي.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في التعليم عن بعد أتاح تفاعل كبير بين الطالب والأستاذ وبين الطلاب أنفسهم.
- التعليم عن بعد يعتبر الخلاص للذين فاتهم قطار التعليم النظامي بسعيه إلى ربط التعليم باحتياجات المجتمع الفعلية.
- نظام التعليم عن بعد يوفر فرصاً تدريبية للعديد من الأشخاص الذي لا يستطيعون ترك واقع عملهم أو ترك أسرهم مثل برامج تدريب المعلمين أو تدريب العاملين في المؤسسات أو الشركات.

ثانياً : الدراسات السابقة ذات علاقة بالمتغير التابع " إدارة الموارد البشرية "

1-دراسة شعيب معزوز تحت عنوان :إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين أداء العاملين في

المؤسسات الرياضية - دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة

الماستر في الإدارة و التسيير الرياضي⁶⁸

اهتمت هاته الدراسة بمعرفة و توضيح دور إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسات الرياضية ، حيث تم الإعتماد على المنهج التحليلي الوصفي للقيام بهاته الدراسة أين تم إختيار عينة تتكون من 25 إداري بمديرية الشباب و الرياضة بالمسيلة ، كما تم إختيار أداة الإستبيان كأداة لجمع المعلومات و تم استخدام التكرارات و النسب المئوية و المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و معامل ألفا كروتباخ من أجل تحليل النتائج، لتخلص الدراسة بعد ذلك إلى النتائج التالية :

- معرفة أهمية سياسة الاختيار والتعيين التي تقوم بها الإدارة الموارد البشرية لما لها من دور كبير في تحسين وتطوير أداء العاملين.

-تم إبراز أهمية مساهمة عامل التكوين الإداري في رفع كفاءة المورد البشري وتحسين أدائه بالمؤسسات الرياضية.
-تبين لي ضرورة تطبيق سياسة تحفيز المورد البشري من اجل النهوض بأداء العاملين بالمؤسسات الرياضية والارتقاء به.

⁶⁸ شعيب معزوز ، إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الرياضية - دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الإدارة و التسيير الرياضي،جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016/2015.

2- دراسة مراس عبد القادر و الشيخ محمد تحت عنوان :دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على الأداء - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية سعيدة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية⁶⁹ .

عنت هاته الدراسة بتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه إدارة الموارد في التأثير على الأداء ، و من أجل القيام بالدراسة الميدانية تم الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات و التي حوت بدورها على 33 سؤال ضمن 08 أبعاد (ثقافة المؤسسة و أثرها على الموارد البشري، نظام معلومات الموارد البشرية و أثره على الأفراد، التحفيز و أثره على الأفراد، الاتصال و أثره على الأفراد، نمط القيادة و أثره على الأفراد، التكوين و أثره على الأفراد، انعكاسات سياسات الموارد البشرية على الأفراد والموارد البشرية و دورها في الأداء الاقتصادي) ، كما اعتمدت أيضا على الملاحظة و المقابلة ، كما تم الاعتماد على النسب المئوية و التكرارات من أجل تحليل البيانات و استخلاص النتائج لتخلص الدراسة إلى أن إدارة الموارد البشرية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية يغلب عليها الطابع الإداري ذات صلاحية محدودة و مازالت تعتبر الموارد البشرية يد عاملة فقط تتلقى الأوامر فقط و ليس لها القدرة على المبادرة و اتخاذ القرارات ، كما إنها لا تهتم بالاختصاصات ، فهي تركز على الجانب الخدماتي و العملياتي في تحسين أداءها أكثر مما تركز على المورد البشري .

3-دراسة عائدة عبد الكريم صالح تحت عنوان :إدارة الموارد البشرية ة تحديات العولمة، ورقة بحث منشورة في مجلة كلية التربية للنبات بجامعة بغداد ، العراق⁷⁰ .

إهتمت هاته الدراسة بإدارة الموارد البشرية في ظل العولمة مع إبراز التحديات التي فرضتها العولمة و مدى تأثيرها على إدارة الموارد البشرية هذا من جهة ، و من جهة اخرى الوقوف على المشاكل التي واجهتها غدارة الموارد البشرية تحت وطأة العولمة ، مع الإهتمام بمدى تأثير الموارد البشرية بالظواهر الناتجة عن العولمة ، و من أجل القيام بهاته الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات و جمع المعلومات المتعلقة بالعولمة و مدى تأثيرها على إدارة الموارد البشرية ، لتخلص الدراسة إلى الاستنتاجات التالية :

- إختلف الكتاب في تحديد البداية العولمة فمنهم يرجع بدايتها إلى بداية التفاعل و الحراك الإنساني في الحضارات القديمة و منهم يرجعها إلى بداية النهضة الأوروبية في القرن الخامس عشر و منهم من يرجعها إلى الوقت الحاضر مع ظهور مشروع مارشال أو إلى إتفاقيات الـ GATT.
- تتباين تعريفات العولمة بسبب اختلاف زوايا النظر إليها و هي متعددة فمنها سياسية و اقتصادية و ثقافية و ما إلى غير ذلك .
- فرضت العولمة التطورات التقنية المتلاحقة و تطبيقاتها المتجددة واقعا إداريا جديدا .

⁶⁹ مراس عبد القادر و الشيخ محمد، دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على الأداء - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية سعيدة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، جامعة تلمسان ، 2016/2015.

⁷⁰ عائدة عبد الكريم صالح، إدارة الموارد البشرية و تحديات العولمة، ورقة بحث منشورة في مجلة كلية التربية للنبات ، مجلد 24(1) ، جامعة بغداد ، العراق ، 2013.

- لم تقتصر العولمة على المنظمات و الإدارة بل إمتدت لتؤثر على هيكله الموارد البشرية و تطوير شرائح جديدة تتميز بالمعرفة و الخبرة و المهارة الفكرية و التقنية العالية .
- يتطلب التعامل مع العولمة و جود أنظمة تعليمية و سياسات للبحوث و التطوير متطورة لأن العلاقة بين التعليم و السوق العمل هي علاقة ديناميكية ، و التفاعل بينها سيؤثر على إدارة الموارد البشرية و سياساتها و وظائفها.
- تلعب إدارة الموارد البشرية دورا فعالا و محوريا في تمكين المنظمات من أداء أعمالها بشكل فعال و كفاء و التصدي للتحديات التي أفرزتها العولمة .
- تحول دور إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة من المهام التقليدية كالأعمال الإجرائية و الروتينية كحفظ السجلات و الملفات الشخصية و تنفيذ اللوائح و القواعد المنظمة لحقوق و واجبات العمال إلى وضع الخطط و رسم الإستراتيجيات و السياسات و إجراء دراسات و التوقعات المستقبلية و التهيأ لها.
- أظهرت العولمة على أنه على المنظمات و من أجل الصمود لتحدياتها و البقاء في المستقبل و المحافظة على القدرة على المنافسة ، فهي بحاجة لتوع و تنبأ المستقبل و وضع الخطط و السياسات اللازمة لذلك خصوصا فيما يتعلق بالموارد البشري و الذي يعد أهم عنصر في المنظمات .

ثالثا : الدراسات السابقة ذات علاقة بالمتغيرين "تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة الموارد البشرية".

1-دراسة الهادي صارة تحت عنوان : استخدام تكنولوجيا و جيا الاتصال و تأثيرها على وظائف ادارة الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة بالمديرية الجهوية للإنتاج قاعدة ايرارة بحاسي مسعود ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فرع علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية⁷¹.

هدفت هاته الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على فعالية إدارة الموارد البشرية حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي ، أين ركز على جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و تم توزيعه على 100 عامل من أصل 189 عامل ليتم معالجة البيانات باستخدام ببرنامج SPSS نسخة 20 ، حيث تم أين تم تقسيم الإستهبيان إلى 08 فقرات كل فقرة تهتم بأبعاد الإستهبيان ، فالنسبة لمتغير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال فقد خصص البعد الأول للبرامج و البعد الثاني خصص للشبكات و قواعد البيانات أما البعد الثالث فقد عنى بالأجهزة و الوسائل ، أما بالنسبة لمتغير إدارة الموارد البشرية (المتغير التابع) فقد قسم إلى خمسة أبعاد (لتخطيط الموارد البشرية ، التوظيف ،تكوين و تطوير الموارد البشرية ،الأجور و الحوافز و أخيرا تقييم الأداء) ، وبعد الانتهاء من الدراسة الميدانية فقد خلصت هاته الدراسة الى النتائج التالية :

- توجد علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال وفعالية ادارة الموارد البشرية.

-يتأثر فعالية ادارة الموارد البشرية في هذه المؤسسة بمتغيرين مستقلين متمثلين في كل من البرامج والاجهزة

⁷¹ الهادي صارة محمد علي ، اثر استخدام تكنولوجيا و جيا الاتصال على فعالية ادارة الموارد البشرية دراسة حالة بالمديرية الجهوية للإنتاج قاعدة ايرارة بحاسي مسعود ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فرع علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية،جامعة قاصدي مرياح، ورقلة - الجزائر، 2017/2018.

والوسائل ، مما يعني أن المتغير المستقل المتبقي والمتمثل في الشبكات وقواعد البيانات لا تؤثر في تحسين فعالية ادارة الموارد البشرية ، وبالتالي فان المتغير المستقل يتحكم في المتغير التابع بنسبة 63.40% والباقي يعود لعوامل أخرى لا تدخل في النموذج.

2- دراسة طرفة محمد تحت عنوان : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، مقال مقدم في مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال.72.

استهدفت هاته الدراسة إختبار أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر، حيث تم جمع المعلومات باستعمال أداة الاستبيان و التي استهدفت عينة دراسة متكونة من 61 موظف و موظفة يعملون بوكالة اتصالات الجزائر عين الدفلى ، و تمت المعالجة الإحصائية للبيانات بإستعمال برنامج SPSS ، حيث تم تقسيم الإستبيان إلى محورين ، محور خاص بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و احتوى على ثمانية 08 فقرات و محور ثاني خاص بوظائف إدارة الموارد البشرية و الذي قسم إلى خمس أبعاد شملت (التخطيط، التوظيف، التدريب، لتحفيز و تقييم الأداء)، لتلخص الدراسة إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر تتبنى تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على معظم وظائف إدارة الموارد البشرية، كما أنه هناك فروق ذو دلالة إحصائية ما بين تكنولوجيا المعلومات و وظائف إدارة الموارد البشرية، كما هاته الدراسة ببعض التوصيات أهمها السهر على تعميم طريقة العمل بلا ورق مع حتمية الانتقال من إدارة الموارد البشرية التقليدية إلى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية و ضرورة قيام بتفعيل الدور التكلمي و التفاعلي لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية فيما بينها من جهة ومع أنظمة المعلومات الإدارية من جهة أخرى.

3- دراسة الهزام محمد تحت عنوان : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة منظمات الجنوب الغربي بالجزائر(ولاية بشار نموذجاً)، مقال مقدم لمجلة الجزائرية للإقتصاد و الريادة.73.

كان الهدف من هاته الدراسة تسليط الضوء على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية بشكل و على وظائفها بشكل الخاص، أين كان مجتمع الدراسة المنظمات المتواجدة على مستوى ولاية بشار أو دوائرها و المسجلة بالسجل الهيئات الرسمية للولاية، كما تم جمع المعلومات باستعمال أداة الاستبيان و التي استهدفت عينة دراسة متكونة من 117 فرد، و تمت المعالجة الإحصائية للبيانات بإستعمال برنامج SPSS ، حيث تم تقسيم الإستبيان إلى محورين ، محور خاص بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و احتوى على ثلاثة أبعاد (البرمجيات، الشبكات و البيانات، التكنولوجيا) و محور ثاني خاص بوظائف إدارة الموارد البشرية و الذي قسم إلى خمس أبعاد شملت (التخطيط، التوظيف، التكوين و التطوير، التحفيز و الأجور

⁷² طرفة محمد، تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 06 العدد03،جانفي 2014.

⁷³ الهزام محمد ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة منظمات الجنوب الغربي بالجزائر(ولاية بشار نموذجاً)، مجلة الجزائرية للاقتصاد و الريادة، العدد 07جانفي 2016.⁷³

و تقييم الأداء)، لتخلص الدراسة إلى أن الموظفون المستجوبون يدركون أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء وظائفهم ، كما أنه هناك فروق ذو دلالة إحصائية ما بين تكنولوجيا المعلومات و وظائف إدارة الموارد البشرية.

المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية في ظل الدراسات السابقة و القيمة المضافة للبحث.

نحاول في هذا المطلب إظهار أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة و دراستنا الحالية و هذا من أجل معرفة النقاط الواجب علينا التركيز عليها و التعمق أكثر فيها من أجل تثمين موضوع دراستنا.

أولاً: أوجه التشابه

لقد ساعدت الدراسات السابقة في إعطاءنا فكرة حول الجانب النظري للدراسة وتكوين فكرة أيضاً عن المناهج المستعملة في الدراسة وأدوات جمع البيانات ، لعل أبرز تشابه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة التي درست العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية هو اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال متغير مستقل و إدارة الموارد البشرية متغير تابع ، كما هناك تشابه حول أبعاد متغير إدارة الموارد البشرية حيث أن هناك اتفاق على أن (التخطيط ، التوظيف، التدريب، التحفيز و تقييم الأداء) هي الوظائف المنفوق عليه لإدارة الموارد البشرية ، بالإضافة إلى تشابهها مع دراسات أخرى من حيث المنهج الوصفي التحليل والاعتماد على دراسة حالة مع استخدام الإستبانة كأداة لجمع المعلومات و استعمال برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية للبيانات.

ثانياً: أوجه الاختلاف

تكمن أوجه الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة إما بالنسبة للمتغير المستقل أو المتغير التابع ، أو القيام بدراسة العلاقة بين ثلاث متغيرات، كما اختلفت دراستنا مع بعض الدراسات في أدوات جمع البيانات فبعض الدراسات اعتمدت على المقابلات و الوثائق لتعتمد أخرى على المقابلة أو على مراجعة الأدبيات، و أيضاً هناك إختلاف في عدد العينة المستهدفة حيث أن دراستنا استهدفت عينة أقل من حيث العدد و هذا راجع إلى أن معظم الموظفين كانوا في عطلة استثنائية، بالإضافة إلى الاختلاف في مجال التطبيق، وزمان ومكان التطبيق حيث هناك دراسات أجنبية لدول عربية شقيقة كالسودان و العراق، وأهداف الدراسة، وأخيراً النتائج وتوصيات .

ثالثاً: القيمة المضافة للبحث

سعت الدراسة الحالية إلى محاولة توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وذلك بتوضيح دور استخدام هذه التكنولوجيا على بعض وظائف إدارة الموارد البشرية كالتخطيط والتوظيف والتدريب والتحفيز وتقييم الأداء . فكانت دراستنا الميدانية بمؤسسة بريد الجزائر أين تظهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات بصفة واضحة.

خلاصة الفصل الاول:

تناولنا في هذا الفصل ماهية تكنولوجيا المعلومات و لإتصال وأساليبها وطرق إستعمالها وكذا ماهية إدارة الموارد البشرية ووظائفها ، وبعد تسليط الضوء على العلاقة بين المتغيرين من الجانب النظري و التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بحثنا حيث عرضنا اوجه الشبه والاختلاف بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية كما قدمنا القيمة المضافة لبحثنا .

سنحاول في الفصل الموالي الكشف عن العلاقة الارتباطية بين المتغيرين بإسقاط الجانب النظري على الجانب الميداني.

الفصل الثاني

استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

وأثره في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر الفصل الثاني وحدة عين النفلى

تمهيد الفصل الثاني :

في هذا الفصل نحاول إجراء دراسة ميدانية بمديرية بريد الجزائر بعين الدفلى من أجل إبراز أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية ، من أجل ذلك سنسعى إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة ، أداة الدراسة من حيث الهيكل وكيفية بنائها وصياغة فقرات النموذج الذي سنبنى عليه الدراسة، إلى جانب تقديم توضيح لمختلف أساليب التحليل الإحصائي التي سيتم استخدامه.

المبحث الأول : بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر

المطلب الاول : تقديم مؤسسة بريد الجزائر

أولا :تعريف مؤسسة بريد الجزائر

مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري صناعي أنشأت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 2002/01/14، ليصدر مرسوم تنفيذي بتاريخ 2018/09/24 تحت رقم 255/18 و المتضمن إنشاء المديرية الولائية للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية و التكنولوجيات و الرقمنة و المحدد لتنظيمها ، ليصدر في تاريخ 2020/07/06 المرسوم التنفيذي رقم 181/20 و المتضمن إنشاء مديرية المديرية الولائية للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية والمحدد لتنظيمها ، حيث يلاحظ هنا أنه قد تم حذف عبارتي التكنولوجيات و الرقمنة .

ليتم تحديد مهامها في المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 181/20 المؤرخ في 2020/07/06 و المتمثلة

في مايلي:

- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية والاتصالات الإلكترونية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال،
- التأكد من السير العادي لشبكات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،
- المشاركة في إعداد المخطط السنوي والمتعدد السنوات لنشر الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية،
- تحديد المناطق الجغرافية غير المغطاة بشبكات الاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور والخدمات البريدية،
- متابعة المشاريع التابعة للقطاع، لا سيما منها المتعلقة بتوفير الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية،
- تنسيق تعميم استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال مع القطاعات الأخرى، والمشاركة في تنفيذ العمليات المتعلقة بإقامة الحكومة الإلكترونية،
- التنسيق مع الممثلات المحلية للمتعاملين،
- القيام برقابة لاحقة على احترام المتعاملين لبنود دفتر الشروط المتعلقة بالخدمة الشاملة،
- السهر بانتظام على قيام متعاملي القطاع بإجراء تدريبات تجريبية على بسط مخططات النجدة وتنفيذ المخططات الاستعجالية والأمنية المكيفة مع المخاطر الكبرى،
- التنسيق مع السلطات المختصة، لاستعمال شبكات المواصلات السلكية واللاسلكية والإعلام والاتصال لأغراض الدفاع الوطني والأمن العمومي،
- المشاركة في إعداد المخططات والدراسات وتنفيذ برامج التنمية المسجلة في المساهمات النهائية أو في صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإعادة هيكلة طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربائية وتقييم نتائجها،
- ضمان جمع وتحليل المعطيات والإحصائيات الخاصة بالقطاع على المستوى المحلي، والمساهمة في إنشاء قاعدة بيانات إحصائية مدمجة ومتعددة القطاعات،
- متابعة النزاعات المتعلقة بنشاطاته،

- إعداد حصيلة نشاطات القطاع سنويا على المستوى المحلي، وإرسالها الى الوزير.

ثانيا : تعريف مديرية البريد وحدة عين الدفلى

أنشأت بتاريخ 2003/03/01 تقع بشارع الإخوة مناد عين الدفلى ، البريد الإلكتروني Upw.aindefla و تسير من طرف المدير الولائي السيد حضري بوتشنت و تتكون من مركز واحد لإيداع و توزيع البريد و 68 مكتب بريدي.

تحتوي المديرية على إمكانيات بشرية معتبرة حيث يقدر عدد العمال بـ 419 عامل و عاملة. و الجدول أدناه يبين المؤهلات لعمال مديرية البريد :

جدول 01 :توزيع عدد عمال المؤسسة حسب الرتبة .

الرتبة	مدير	مدير فرعي	رئيس قسم وحدة	محققين	مهندس	مكلفة بالمنازعات	مكلف بالدراسات	تقني سام	مساعد إداري مؤهل	الساكنين	عون أمن	سكرتيرة
العدد	01	05	07	03	01	01	11	03	05	03	02	02

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مقابلة مع السيد المدير الفرعي للموارد البشرية و الوسائل العامة

المطلب الثاني: تنظيم مديرية البريد وحدة عين الدفلى

أولا: مهام مديرية بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

من بين مهام مديرية بريد الجزائر وحدة عين الدفلى نذكر:

- * ضمان التسيير المحاسبي و المالي للمؤسسة.
- * تنظيم و ضمان الخدمة للمكاتب البريد التابعة للولاية.
- * ضمان الإمتثال لخطط العمل المبرمجة من طرف المديرية العامة.
- * ضمان مراقبة و تفتيش مكاتب البريد و المراكز.
- * المساهمة في عملية الجرد .
- * ترقية و تنشيط السياسة التجارية للمؤسسة.

ثانيا: هيكلية مديرية بريد الجزائر وحدة عين الدفلى

تنقسم المديرية إلى خمسة (05) مديريات فرعية :

1- المديرية الفرعية للتفتيش

إعداد وتنفيذ خطة العمل السنوية، التحقق الكامل من التسجيلات المحاسبية و القواعد التشغيلية لمكاتب البريد، توجيه و دعم و إرشاد رؤساء المكاتب للتسيير الحسن لمكاتبهم، تحرير التقارير الخاصة بتفتيش المكاتب، القيام بالتحقيقات الخاصة بالمحاسبة، تقييم الاعباء و تحديد الموارد البشرية الضرورية لتأدية الخدمة، متابعة عملية المراقبة، القيام بإعداد التقارير الدورية الخاصة بعملية التفتيش و اخيرا إعداد مخطط النشاطات الخاصة بالتفتيش⁷⁴.

⁷⁴ حوار مع المدير الفرعي للتفتيش.

2- المديرية الفرعية للبريد و المصالح المالية

و تنقسم إلى مكتبين :

أ- مكتب التقنيات و المصالح المالية : ومن مهامه :

- * تعميم العمليات النقدية في المكاتب البريدية،
 - * متابعة و مراقبة الشبايك الآلية لتوزيع الأوراق النقدية⁷⁵،
 - * ضمان العلاقة مع المتعامل الخاص بصيانة الشبايك الآلية،
 - * معالجة الشكاوي الخاصة بالشبايك الآلية لتوزيع الأوراق النقدية،
 - * إعداد مخطط النشاطات،
 - * إعداد مخطط تنفيذ العمليات الخاصة بالصكوك البريدية و صندوق التوفير و الإحتياط ،
 - * وضع نظام لتسهيل الدفع لصكوك بواسطة مطبوعة الصك الوحيد،
 - * ضمان سيولة الدفع للحالات في المنازل،
 - * ضمان عملية التحويلات المالية السريعة لحساب الجاري البريدي ،
 - * الإشراف على عملية المقاصة (الصكوك البنكية)،
 - * الإشراف و ضمان عمليات الحوالات وسترن يونيون،
- ب- مكتب البريد و الطرود و التنويع: من مهامه:

- * تنظيم البريد و إعداد مخطط النشاطات و كذا السهر على توفير المنتوجات للزبائن في المكاتب البريدية ،
- * ترقية المواد الخاصة ب: استلام فواتير المياه، الغاز، الكهرباء، البركة، سوسيتي جينرال، فواتير الهاتف الثابت و النقال،

- * ضمان الخدمة و ترقية المواد الخاصة ب: بيع اتاوات السيارات، الطابع الضريبية، بطاقات الهاتف،
- * تطوير خدمة راسيمو،
- * تطبيق السياسة التجارية للمديرية العامة فيما يخص البريد و الطرود،
- * ترقية خدمة البريد السريع و إعادة دراسة عملية توزيع البريد،

3- المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة

و تنقسم إلى مكتبين :

أ- مكتب إدارة المستخدمين: من مهامه:

- * متابعة الرواتب، وضع نظام المعلومات للموارد البشرية، تحيين وضعية المستخدمين،
- * استغلال برنامج الرواتب، القيام بعملية المراقبة للأجور، الميزانية الخاصة بالأجور،
- * مراقبة حركة المستخدمين، تنظيم عملية التوظيف،
- * متابعة ملف طب العمل، حوادث العمل....
- * تنظيم المستبقات الخاصة بالتوظيف، تنظيم مجالس العقوبات و متابعة الترقيات و التحويلات....

⁷⁵ حوار مع المدير الفرعي للموارد البشرية و الوسائل العامة.

ب- مكتب الوسائل العامة : و من مهامه :

- * إعداد برنامج الإحتياجات فيما يخص كل التجهيزات،
- * إعداد الميزانية الخاصة بالمصلحة و إعداد برنامج بناء المكتب و تهيئة المكاتب، كذلك ضمان حماية الممتلكات و الأشخاص و مسك ملف الألبسة للمستخدمين بالإضافة إلى تنظيم و مراقبة المخزن الخاص بالمطبوعات ،
- * تسيير مركز صيانة السيارات و تسيير و تنظيم مركز صيانة المباني،
- * ضمان تسيير المخزونات، القيام بعملية صيانة السيارات المصلحية، مسك ملف الممتلكات،
- * وضع دفتر الشروط الخاصة بالمشاريع و المشتريات، متابعة الدراسات، متابعة ملف المباني، مسك محاسبة المواد، مواد تسيير مركز الإعلام الآلي.

4- المديرية الفرعية للمحاسبة و الميزانية

و تنقسم إلى مكاتبين :

أ- مكتب الميزانية و المحاسبة العامة :من مهامه:

- * إعداد و تطبيق ميزانية المديرية من تسيير و تجهيز،
- * معالجة عمليات التحويلات، كذلك التحقق من الفواتير و تحرير الشيكات الخاصة للدفع،
- * متابعة تنفيذ الميزانية،

*المساهمة في وضع التنبؤات المالية، تلخص المحاسبة للمكاتب البريدية، و مراقبة و متابعة ميزانية رؤساء المكاتب البريدية،

ب- مكتب محاسبة المكاتب البريدية :

متابعة و مراقبة محاسبة المكاتب البريدية، و مراقبة دفتر السجلات المحاسبية بالإضافة إلى القيام بحركة الأموال.

5- المديرية الفرعية لخلية الإعلام الآلي

تزويد المكاتب بتجهيزات الإعلام الآلي، صيانة كل التجهيزات الخاصة بالإعلام الآلي، التدخل لصيانة الشبكة، وضمان نظام العمل الآلي للمعدات و البرامج و مراقبة المعدات الخاصة بعمل الدفع الآلي.

ثالثا: الخدمات التي تقترحها مديرية البريد الخدمات البريدية

1- بيع الطوابع البريدية، الطرود، كراء آلات قبض الرسائل، كراء صناديق البريدية، بالإضافة إلى خدمات البريد السريع، البريد المستعجل، و نظام الدفع البريدي IPS.

2- الخدمات المالية :الحساب البريدي الجاري و الحوالات، صندوق التوفير و الإحتياط، خدمة الأنترنت، (الإطلاع على الرصيد، دفتر الشيكات ...) منتجات نقدية، بطاقات السحب، و حوالات الدفع السريع للأموال WESTERN UNION .

3- الخدمات ذات القيمة المضافة: بيع الطوابع، بيع أتوات السيارات VIGNETTES AUTOMOBILES، الحوالات الإجتماعية، المعاشات، دفع فواتير الكهرباء والغاز والماء

والهاتف،بالإضافة إلى دفع أقساط بنك البركة و CETELEM ، دفع أقساط بنك GENERALE
SOCIETE ، حوالة الدفع المال العالمي IFS/IMO ، بيع بطاقات الهاتف و موبيليس ، خدمة تعبئة
الرصيد للهواتف النقالة،

4-خدمات الزبائن المهمة: البريد الغير معنون، البريد التسويقي، خدمة صب الرواتب.

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يشير الشكل إلى النموذج المعتمد في الدراسة، و الذي يتكون من متغيرين يتمثلان في المتغير التابع والمتغير المستقل، ولكل متغير مجموعة من الأبعاد، حيث تظهر في هذا النموذج علاقات الارتباط والأثر والاختلاف الذي يعود لخصائص المديرية.

الشكل 02: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

المطلب الأول: طبيعة الدراسة الميدانية

نعني بها مجمل الخطوات والإجراءات التي قمنا بتطبيقها لتوزيع الإستبانة على عينة الدراسة .

أولاً: مجتمع الدراسة

يعرف المجتمع الإحصائي بأنه "مجموع الوحدات التي يتم اختيار العينة منها بالفعل4"، كما يعرف أيضا بأنه "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا تجمعها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي".

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع مسؤولي المصالح و إدارات مديرية بريد الجزائر بعين الدفلى ، وهذا حتى يتسنى لنا إجراء دراسة حول اثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في فعالية ادارة الموارد البشرية بمديرية بريد الجزائر بعين الدفلى.

ثانيا: عينة الدراسة

بعد ضبط أداة الدراسة (الإستبانة) في شكلها النهائي و بعد موافقة الأستاذة المشرفة تم الشروع في تطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة ، حيث تم استهداف عينة بسيطة و عشوائية من مجتمع محل الدراسة، حيث وقمنا بتوزيع استبيانات بلغ عددها ب 45 استبيان و تم استرجاع 40 استبيان ، و بعد التدقيق في الاستبانات المسترجعة حتى تستوفي الشروط اللازمة للمعالجة الاحصائية تم الاعتماد على 35 استبيان، ومن هذا المنطلق تم اعتماد 35 استبيان كعينة مستخدمة في التحليل ، حيث بلغت نسبة الاسترجاع 77.78% ، كما هو موضح في الجدول ادناه

الجدول 02: عدد الإستمارات المستخدمة في الدراسة

إسم المؤسسة	عدد الإستمارات الموزعة	عدد الإستمارات المسترجعة	عدد الإستمارات الملغاة	عدد الإستمارات الصالحة
مديرية بريد الجزائر	45	40	5	35
النسبة	100	88.89	11.11	77.78

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج توزيع الإستبيان .

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

تعرف أداة الدراسة على أنها الوسيلة التي يتم بواسطتها جمع البيانات بهدف إختبار الفرضيات أو اجوبة على تساؤلات الدراسة ، وتم إستخدام الإستبانة في هاته الدراسة :

أولاً: بناء أداة الدراسة

قد تم استخدام الاستبيان كأداة اولية لجمع المعلومات من أجل دراسة فعالية إدارة الموارد البشرية ومدى تأثيرها بإستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لماله من فعالية في جمع المعلومات حول أي موضوع كان وباعتبار دوره في قياس الفرضيات و تحديد العلاقات بين المتغيرات (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، إدارة الموارد البشرية).

ثانيا:صدق أداة الدراسة

تعد أداة الإستبانة صادقة إذا تمكن من قياس ما صممت لقياسه، ويعرف كذلك بأنه شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.

و للتحقق من صدق أداة الدراسة قمنا بداية بقياس الصدق الظاهري ، أين قمنا بعرضها على الأستاذة المشرفة ، ونظرا لما تمر به البلاد من أزمة صحية تعذر علينا عرضها على محكمين آخرين و إعتدنا في بناء الإستبانة على توجيهات و إقتراحات الأستاذة المشرفة ، و على ضوء توجيهات و آراء الأستاذة المشرفة تم بناء أداة الدراسة (الإستبانة) في شكلها النهائي .

شملت الاستبانة على 31 فقرة غطت محاور الدراسة بأبعادها المختلفة ، بالإضافة إلى البيانات الشخصية و الوظيفية المتعلقة بالموظفين محل الدراسة، هذه المحاور هي :

الصفحة الأولى : تضمنت التعريف بطبيعة الدراسة و موضوعها و هدفها ، كما تم فيها تحفيز المستجيبين من الإجابة عن الأسئلة بكل صدق و موضوعية لما لها من أهمية من الجانب العلمي مع ضمان السرية في استعمال المعلومات و البيانات الوظيفية .

الجزء الأول :البيانات و المعلومات الشخصية الخاصة بالمستجيبين و المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية، الوضعية القانونية بالمؤسسة ، الأقدمية بالوظيفة.

الجزء الثاني : شمل الجزء الثاني على فقرات الاستبانة و قسم إلى محورين :

المحور الأول : و شمل عبارات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال ، و التي كانت عبارة عن بعد واحد، و التي خصص له الفقرات من 01 إلى 13 .

المحور الثاني : و شمل عبارات متعلقة بوظائف ادارة الموارد البشرية ، و التي كانت عبارة عن خمسة أبعاد وزعت فقراتها كما يلي :

الجدول 03 :توزيع الفقرات المتعلقة بوظائف ادارة الموارد البشرية.

المتغير	الأبعاد	الفقرات
وظائف إدارة الموارد البشرية	تخطيط الموارد البشرية	خصصنا لها الفقرات من 14 إلى 17.
	توظيف الموارد البشرية	خصصنا لها الفقرات من 18 إلى 21.
	التدريب و التكوين	خصصنا لها الفقرات 22 إلى 24.
	التحفيز	خصصنا لها الفقرات من 25 إلى 28.
	تقييم الأداء	خصصنا لها الفقرات من 29 إلى 31.

المصدر: من إعداد الطالبين

ثالثا: ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الدراسة أن الإستبانة سوف تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها عدة مرات ، أي بمعنى آخر استقرار نتائج الإستبانة و عدم تغييرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعها على الأفراد خلال فترات زمنية معينة ، و لقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال معادلة ألفا كرونباخ α Cronbach، و الجدول التالي يبين ما تم التوصل إليه :

الجدول 04 : معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

المجال	معامل الثبات
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	0.925
إدارة الموارد البشرية	0.885
الإتجاه العام	0.921

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يتبين أن قيمة معامل ألف كرونباخ مرتفعة لكل المتغيرات، حيث كانت قيمته 0.921 أي نسبة 92.1% و هي نسبة مرتفعة جدا و تتجاوز الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا و التي تقدر بـ 60% ، مما أدى بنا إلى

استنتاج بأن العبارات تمتع بالصدق و الثبات مما يجعله قابل للاعتماد عليه في جميع البيانات و إجراء التحليل الإحصائي .

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة

سيتم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها و ذلك بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاقتصادية و التسييرية (SPSS Version 25) وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

أولاً: المقاييس الإحصائية المستعملة

1- مقاييس الإحصاء الوصفي

وذلك لوصف خصائص مجتمع الدراسة اعتمادا على التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة طبيعة الاتجاهات و هي أيضا توضح التشتت الحاصل في الإجابات، حيث انها كلما اقتربت قيمته من الصفر، كلما دل ذلك على عدم تشتت الإجابات، أما إذا كانت قيمتها تساوي أو تفوق الواحد، فان ذلك يعني عدم تركيز الإجابات وتشتتها؛

2- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)

وذلك لقياس العلاقات الارتباطية بين الفقرات والأبعاد والمتغيرات.

3- تحليل الإنحدار البسيط (Simple Regression Analysis)

وذلك من أجل قياس أثر الأبعاد أو المتغيرات المستقلة على أبعاد أو متغيرات تابعة .

ثانياً: قياس الإتجاهات و المستويات

لأغراض الدراسة المتعلقة بتحليل أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في وظائف إدارة الموارد البشرية ، و جب قياس اتجاهات أفراد العينة نحو عبارات الإستبانة الموجهة لهم، و قد تم إستخدام مقياس ليكارت الخماسي والذي يعد مناسب لمثل هاته الدراسات، و قد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق و غير موافق بشدة)، و قد تم ربط كل خيار بوزن معين كما هو موضح في الجدول أدناه :

الجدول 04: الأوزان المقترحة للإجابة حسب مقياس ليكارت الخماسي

الوزن	الخيارات
01	موافق بشدة
02	موافق
03	محايد
04	غير موافق
05	غير موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على دراسات سابقة

ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى (4=1-5) ، ثم بقسمته على عدد فئات المقياس نحصل على طول الخلية (0.8=5/4) ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 06: المتوسطات المرجحة للعبارات و الاتجاهات الموافقة لها

الاتجاه	المتوسط المرجح
موافق بشدة	(01,79 - 01,00)
موافق	(02,59 - 01,80)
محايد	(03,39 - 02,60)
غير موافق	(04.19 - 03.40)
غير موافق بشدة	(05,00 - 04,20)

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على دراسات سابقة

ولحساب طول الأهمية النسبية، تم حساب المدى (4=1-5) ، ثم بقسمته على عدد فئات مستوى الأهمية (03) نحصل على طول الخلية (1.33=3/4) ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 07 : المتوسطات المرجحة للمتغيرات والأبعاد و المستويات الموافقة لها.

الاتجاه	المتوسط المرجح
مرتفع	(02,33 - 01,00)
متوسط	(03,67 - 02,34)
منخفض	(05,00 - 03.68)

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على دراسات سابقة

من خلال الجدول أعلاه يمكن استنتاج ما يلي:

- * إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للبعد أو المتغير يتراوح ما بين (02.33-01.00) فهذا يعني أن الاتجاه العام هو مرتفع.
- * إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للبعد أو المتغير يتراوح ما بين (03.67-02.34) فهذا يعني أن الاتجاه العام هو متوسط.
- * إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للبعد أو المتغير يتراوح ما بين (05.00-03.68) فهذا يعني أن الاتجاه العام هو منخفض.

ثالثاً: اتساق فقرات الاستبيان

1- الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

من أجل إختبار الإتساق الداخلي ، قمنا بحساب معامل الارتباط لسبيرمان بين درجة كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لجميع فقرات البعد، وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول 08: معاملات الارتباط بين فقرات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

تكنولوجيا المعلومات و الإتصال					
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.749**	11	.692**	06	.650**	01
.761**	12	.761**	07	.763**	02
.774*	13	.692**	08	.792**	03
		.672**	09	.795**	04
		.630**	10	.830**	05
** دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.01)					
* دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05)					

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تكنولوجيا المعلومات و الإتصال" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية (0.05) ، وبذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

الجدول 09: معاملات الارتباط بين فقرات وظائف إدارة الموارد البشرية مع الدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها

تقييم الأداء		التحفيز		التدريب		التوظيف		التخطيط	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.424*	29	.410*	25	.469**	22	.780**	18	.451**	14
.469**	30	.469**	26	.551**	23	.706**	19	.572**	15
.355**	31	.663**	27	.403*	24	.637**	20	.771**	16
		.553**	28			.529**	21	.409*	17
** دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.01)									
* دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05)									

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

أما الجدول 09 فهو يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "وظائف إدارة الموارد البشرية" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية (0.05) ، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

2- الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي احد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، ومن أجل ذلك قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل بعد (متغير جزئي) والدرجة الكلية لجميع فقرات الاستبانة، وتم الحصول على النتائج التالية:

الجدول 10 : معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

المجال	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (sig)
التخطيط	.840**	0.000
التوظيف	.811**	0.000
التدريب	.538**	0.000
التحفيز	.437**	0.004
تقييم الأداء	.312*	0.034
وظائف إدارة الموارد البشرية	.894**	0.000
تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	.879**	0.000
**دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)		
*دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05)		

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات أبعاد (متغير جزئي) الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه.

المبحث الثالث: تحليل فقرات الاستبيان واختبار الفرضيات

من أجل دراسة نتائج أوجبة عينة الدراسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أثرها في إدارة الموارد البشرية قمنا بالتحليل الوصفي للمعلومات الشخصية و نتائج محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي كان لها بعد واحد و محور إدارة الموارد البشرية بأبعادها الخمسة (التخطيط ، التوظيف ، التدريب ، التحفيز و تقييم الأداء) على حدى ثم جميع نتائج المتغيرات معا و هذا من أجل حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجاباتهم ، ثم قمنا بعد ذلك بدراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية ، لنقوم بعد ذلك بحساب الاتجاه الإجمالي للمتغيرين المستقل و التابع.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

تم تقسيم خصائص عينة الدراسة إلى قسمين، حيث يشير القسم الأول إلى خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية، أما القسم الثاني فيوضح خصائص عينة الدراسة حسب طبيعة المديرية ، وسنستعرض فيما يلي خصائص كل قسم.

أولاً: التحليل حسب المعلومات الشخصية

تشير خصائص عينة الدراسة حسب المعلومات الشخصية إلى كل من الجنس والعمر ومستوى التعليم و خبرة الفرد و منصب العمل والتكوين في استخدام تكنولوجيا الاتصال.

1- التحليل حسب متغير الجنس:

يوضح الجدول التالي توزيع عين الدراسة وفق الجنس .

الجدول 11 : خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

البيان	المجموع	النسبة
الجنس	15	57.1%
	20	42.9%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج برنامج SPSS

تبين من الجدول أعلاه بان عدد الذكور بلغ 15 بنسبة 42.9 % ، بينما بلغ عدد الإناث 20 بنسبة 57.1%، ويعود السبب في ذلك كون المديرية هي مؤسسة إدارية خدمتية تابعة للقطاع العام ، و فرص توظيف النساء و الرجال هي متساوية و لا توجد هناك شروط في التوظيف تقلل من فرص نجاح الرجال أو النساء على حد سواء ، أي أن الجو العام للعمل في مديرية البريد مناسب للجنسين .

2- التحليل حسب متغير المستوى التعليمي

يظهر من الجدول 12 بأن الموظفين في المديرية لهم درجات علمية مختلفة ، وهذا يعود إلى طبيعة الوظائف والمناصب الموجودة في المديرية والأعمال الإدارية والتقنية ، فالمديرية توظف كل الدرجات العلمية ، فبعض الوظائف لا تستلزم درجات علمية عالية كأعمال السيكترارية أو أعمال أعوان المكاتب ، وهناك بعض الوظائف تستلزم درجات علمية عالية لشغل بعض المناصب النوعية كرؤساء المكاتب أو المصالح ، وهناك بعض الوظائف تستلزم تخصصات تقنية كمهندسي الإعلام الآلي أو الصيانة.

الجدول 12: خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

البيان	المجموع	النسبة	
المستوى التعليمي	تقني	4	11.4 %
	بكالوريا	7	20.0 %
	ليسانس	12	34.3 %
	مهندس	11	31.4 %
	ماجستير	1	2.9 %
المجموع	35	100 %	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج برنامج SPSS

والملاحظ من هذا الجدول أن حاملي شهادة الليسانس و شهادة مهندس دولة هم الفئة الغالبة لموظفي المديرية بنسبة 34.3% لحاملي شهادة ليسانس و 31.4% لحاملي شهادة مهندس دولة وهذا ما وجود أعمال إدارية تسييرية وأعمال تقنية خدمتية ، كما تفسر هاته النسب اعتماد المديرية على الموظفين الحاملين للشهادات العلمية وإعتمادها على الكفاءات العلمية .

3- تحليل خصائص العينة حسب المنصب المشغول

الجدول 13: خصائص عينة الدراسة حسب المنصب

البيان	المجموع	النسبة	
الدرجة الوظيفية	إطار مسير	1	2.9 %
	إطار	14	40.0 %
	إطار سامي	9	25.7 %
	عون تحكم	11	31.4 %
المجموع	35	100 %	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال الجدول أعلاه بان ما نسبته 40 % متمثلة في إطارات وهي الفئة الغالبة في عينة الدراسة ، هاته الفئة قادرة على إستعمال وفهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا حسب طبيعة المديرية والتي تعتمد وبشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال سواء في أعمالها اليومية أو في الخدمات التي تقدمها للزبائن ، لتأتي بعد ذلك فئة الإطارات السامية والتي تقدر نسبتها بـ 25.7% هاته الفئة تتميز بالكفاءة والخبرة المهنية مما يؤهلها مهام ومسؤوليات

أكبر ومواجهة تحديات أكبر ، هذا ما يؤهل لإستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع إمكانية التطور في هذا المجال، أما بالنسبة لأعوان التحكم فقد قدرت نسبتهم بـ 31.4% من إجمالي الموظفين وهم عمال يعملون على تنفيذ الأوامر والتعليمات الموجهة لهم ولكن هذا لا ينفى عدم تمكنهم من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال و لكن بنسبة أقل من الإطارات وهذا حسب نوع المنصب الذي يشغلونه .

4- تحليل خصائص العينة حسب الإقدمية في الوظيفة

الجدول 14: خصائص عينة الدراسة حسب الإقدمية في الوظيفة

النسبة	المجموع	البيان	
22.86 %	8	أقل من 4 سنوات	الإقدمية في الوظيفة
22.86	8	من 5 الي 10 سنوات	
34.29 %	12	من 11 الي 20 سنة	
20.00 %	7	أكثر من 20 سنة	
100 %	35	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج برنامج SPSS

نستنتج من خلال الجدول اعلاه ان عدد الموظفين ذوي أقدمية المعتبرة أي أكثر من 20 سنة بلغت نسبتهم 20.00 % ، اما الفئة المعتبرة من الموظفين فهم ذوو أقدمية تتراوح ما بين 11 و 20 سنة أي بنسبة 34.29% ، أما بالنسبة للموظفين الذين تتراوح أقدمتهم بين 5 و 10 سنوات فكانت نسبتهم 22.86 % و هي نفس النسبة بالنسبة للموظفين أقل 4 سنوات ، و هذا يدل على أن المديرية تتوفر على موظفين يتمتعون بخبرة مهنية معتبرة هذا ما يساعد على تطوير التعلم المنظومي و تبادل الخبرات و تكوين ثقافة تنظيمية جيدة، هذا من جهة .

ومن جهة أخرى ، فإن المديرية تسعى إلى توظيف الكفاءات وجلب الإضافة إلى المجموعة مما يعطي النفس الجديد للفريق لاسيما في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الذي يتميز بالتطور و التغيير السريع .

5- تحليل خصائص العينة حسب التكوين في استخدام تكنولوجيا الاتصال

جدول 15 : خصائص عينة الدراسة حسب التكوين في استخدام تكنولوجيا الاتصال

النسبة	المجموع	البيان	
42.9 %	15	نعم	هل سبق وأن لجأت إلى تكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
57.1 %	20	لا	
100 %	35	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نستنتج المديرية في مجال التكوين في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لا توفر تكوينات في هذا المجال بصفة كافية حيث ان نسبة 42.9% لا تعتبر كافية ، كما يلاحظ أن التكوينات لا يستفيد منها إلا الموظفين ذوو الأقدمية .

المطلب الثاني : التحليل الاحصائي لمعطيات الاستبيان

أولاً: عرض وتحليل الاتجاه في إجابات عينة الدراسة حول عبارات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

يظهر الجدول أدناه نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات بمدينة بريد الجزائر ،

عين الدفلى :

الجدول 16 : عرض و تحليل نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

إجابات عينة الدراسة حول عبارات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	Ecart type	Moyenne	الفقرات
1	0	2	23	9	.758	1.89	تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على أجهزة إعلام آلي و برامج و تطبيقات متطورة
1	0	2	24	8	.742	1.91	تواكب المؤسسة تكنولوجيات الاتصال الحديثة آليا (التطبيقات والبرامج)
1	0	2	24	5	.686	2.00	تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لتحديث وسائل و برامج المعلومات والاتصال
1	0	4	22	8	.785	1.97	تستخدم في مهامك الانترنت والبريد الالكتروني بشكل منتظم
1	0	1	23	10	.747	1.83	يساعد استخدام الانترنت و البريد الالكتروني التواصل مع الإدارة وزملاء العمل
1	0	3	18	13	.833	1.80	يسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العلاقات الإدارية ويبسط أداء مهام الموظفين
1	0	1	17	16	.802	1.66	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن
1	0	6	19	9	.840	2.00	تتوفر المؤسسة على برامج حماية متطورة
1	5	6	17	6	1.031	2.37	تلقيت تكويننا على استعمال تكنولوجيا المعلومات
1	4	12	13	5	.981	2.51	أديت مهامك من مكان خارج مكان العمل بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات
1	0	2	23	9	.758	1.89	إيجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تغطي على سلبياتها
1	0	6	15	13	.900	1.89	تطلع دائما على آخر التطورات و التحديثات في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
1	0	1	18	15	.796	1.69	استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الفعال يؤدي إلى خدمة ذات جودة عالية وسرعة في الانجاز

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة حول عبارات متعلقة بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، تراوحت ما بين 1.66 و 2.51 ، و الإنحرافات المعيارية تراوحت ما بين 0.742 و 1.031 وعند إسقاط النتائج على مقياس ليكارت الخماسي تقابلها كلمة **موافق** ، و هذا يدل على أن المديرية تبدي إهتمام كبير بمتطلبات تكنولوجيا المعلومات والإتصال من حيث الاستعمال وتوفير الوسائل والموارد اللازمة من أجل ذلك ، كما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في وظائف إدارة الموارد البشرية (تخطيط، توظيف، تكوين...).

ثانيا: تحليل الاتجاه في إجابات عينة الدراسة حول عبارات تتعلق بوظائف إدارة الموارد البشرية

يظهر الجدول أدناه نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات بوظائف إدارة الموارد البشرية بمديرية بريد الجزائر، عين الدفلى :

الجدول 17: عرض وتحليل نتائج إجابات عينة الدراسة حول عبارات تتعلق بوظائف إدارة الموارد البشرية

إجابات عينة الدراسة حول عبارات تتعلق بوظائف إدارة الموارد البشرية							
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	Moyenne	Ecart type	
البعد الأول : تخطيط الموارد البشرية							
1	0	6	15	13	1.89	.900	تعتمد إدارة الموارد البشرية على البرامج الإحصائية لتخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية
1	4	5	14	11	2.14	1.089	تساعد تكنولوجيا المعلومات على إشراك الموظفين من مختلف الإدارات في اتخاذ القرارات و تسطير الأهداف الخاصة بهم.
1	1	9	16	8	2.17	.923	تعتمد المؤسسة في تخطيط مواردها البشرية على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
1	4	9	16	5	2.43	.979	تساهم تكنولوجيا المعلومات في جمع اكبر عدد ممكن من المعلومات حول الموظفين
البعد الثاني : توظيف الموارد البشرية							
1	4	14	13	3	2.63	.910	تعتمد المؤسسة على التوظيف الالكتروني
1	6	9	16	3	2.60	.976	يعتبر اتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات شرط من شروط التوظيف.
1	5	7	16	6	2.40	1.035	تساهم تكنولوجيا المعلومات في استقطاب وتوظيف الكفاءات والمهارات عالية الاداء
0	4	5	20	6	2.20	.868	يساهم التوظيف الالكتروني في اختصار الوقت وتخفيض التكاليف
البعد الثالث : التدريب							

0	3	6	15	11	2.03	.923	توفر المؤسسة الموارد اللازمة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات
0	0	6	21	8	1.94	.639	تسعى المؤسسة الى إعداد دورات تدريبية لموظفيها عند إقتناء أجهزة جديدة أو استحداث برامج حديثة
0	0	3	23	9	1.83	.568	تساهم سياسة التدريب الإلكتروني في رفع المستوى العلمي والمعرفي للموظفين
البعد الرابع : التحفيز							
0	1	12	18	4	2.29	.710	تقوم المؤسسة بتحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء مهامهم
0	3	10	19	3	2.37	.770	يساهم نظام المعلومات المطبق في المؤسسة في تسيير نظام الاجور والحوافز بفعالية.
1	3	10	18	3	2.46	.886	يساعد نظام معلومات المؤسسة في تحقيق العدالة في الاجور والحوافز.
1	4	8	18	4	2.43	.948	تتيح المؤسسة المساعدة التقنية لموظفيها عند مواجهة مشاكل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
البعد الخامس : تقييم الأداء							
0	2	5	22	6	2.09	.742	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوصول إلى أداء عال الجودة
0	0	5	23	7	1.94	.591	يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات أنجع وسيلة للحصول على معلومات دقيقة وبشكل أسرع.
0	1	12	17	5	2.26	.741	يلعب الإبداع والاتصال و تقاسم المعرفة دورا كبيرا في تقييم الأداء

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول 17 أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة حول عبارات متعلقة بالمتغير التابع إدارة الموارد البشرية ، تراوحت ما بين 1.83 و 2.63 ، و الإنحرافات المعيارية تراوحت ما بين 0568 و 1.035 و عند إسقاط النتائج على مقياس ليكارت الخماسي تقابلها كلمة **موافق** ، و هذا يدل على أن المديرية تسعى إلى تطبيق إدارة إلكترونية للموارد البشرية وتطبيقها على وظائفها (تخطيط إلكتروني، توظيف إلكتروني، تدريب إلكتروني...).

ثالثا: تحليل ومناقشة طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال وأبعاد ادارة الموارد البشرية

1- تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تخطيط الموارد البشرية

يوضح الجدول التالي تحليل التباين بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال ووظيفة تخطيط الموارد البشرية:

الجدول 18 : جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تخطيط الموارد البشرية

وظيفة تخطيط الموارد البشرية						تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
مستوى الدلالة SIG	معامل الإنحدار B	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	
0.000	0.294	48.361	6.954	0.594	0.771	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول 18 أن هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظيفة تخطيط الموارد البشرية بالمديرية محل الدراسة، وهذا بالنظر إلى معامل الارتباط الذي يقيس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.771 أي ما يعادل نسبة 77.1% من مجموع المشاهدات و الذي يدل على أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الاتصال) و المتغير التابع (وظيفة تخطيط الموارد البشرية) و عند قراءة نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة T المحسوبة و المقدر ب 6.954 أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى المعنوية SIG=0.000 و التي هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 و هذا ما يثبت قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على :

وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تخطيط الموارد البشرية

وعن القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت $R^2=0.594$ وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما يقدر ب 59.4% من تخطيط الموارد البشرية والباقي يرجع لعوامل أخرى.

2 - تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و توظيف الموارد البشرية

الجدول 19: جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة توظيف الموارد البشرية

وظيفة توظيف الموارد البشرية						تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
مستوى الدلالة SIG	معامل الإنحدار B	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	
0.000	0.375	485.878	22.043	0.935	0.967	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول 19 أن هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظيفة توظيف الموارد البشرية بالمديرية محل الدراسة، و هذا بالنظر إلى معامل الارتباط الذي يقيس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.967 أي ما يعادل نسبة 96.7% من مجموع المشاهدات و الذي يدل على أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال) و المتغير التابع (وظيفة توظيف الموارد البشرية) و عند قراءة نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة T المحسوبة و المقدرة بـ 22.043 أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى المعنوية $SIG=0.000$ و التي هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 و هذا ما يثبت قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على :

وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة توظيف الموارد البشرية

وعن القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت $R^2=0.935$ وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسّر ما يقدر بـ 93.5% من توظيف الموارد البشرية والباقي يرجع لعوامل أخرى.

3- تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تدريب الموارد البشرية

الجدول 20 : جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تدريب الموارد البشرية

وظيفة تدريب الموارد البشرية					
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	قيمة F	معامل الإنحدار	مستوى الدلالة
R	R2	المحسوبة	المحسوبة	B	SIG
0.974	0.896	17.156	294.316	0.214	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول 20 أن هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة تدريب الموارد البشرية بالمديرية محل الدراسة، و هذا بالنظر إلى معامل الارتباط الذي يقيس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.974 أي ما يعادل نسبة 97.4% من مجموع المشاهدات و الذي يدل على أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال) و المتغير التابع (وظيفة تدريب الموارد البشرية) و عند قراءة نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة T المحسوبة و المقدرة بـ 17.156 أقل من قيمة T الجدولية عند مستوى المعنوية $SIG=0.000$ و التي هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 و هذا ما ينفي أو يرفض الفرضية الفرعية الثالثة H_0 المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثالثة إذن :

لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تدريب الموارد البشرية

4- تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تحفيز الموارد البشرية
الجدول 21 : جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تحفيز الموارد البشرية

وظيفة تحفيز الموارد البشرية					
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	قيمة F	معامل الإنحدار	مستوى الدلالة
R	R2	المحسوبة	المحسوبة	B	SIG
0.930	0.866	14.793	218.832	0.346	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظيفة تحفيز الموارد البشرية بالمديرية محل الدراسة، و هذا بالنظر إلى معامل الارتباط الذي يقيس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.930 أي ما يعادل نسبة 90.3% من مجموع المشاهدات و الذي يدل على أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال) و المتغير التابع (وظيفة تحفيز الموارد البشرية) و عند قراءة نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة T المحسوبة و المقدره بـ 14.793 أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى المعنوية $SIG=0.000$ و التي هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 و هذا ما يثبت قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على :

وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تحفيز الموارد البشرية وعن القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت $R^2=0.866$ وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقسّر ما يقدر بـ 86.6% من تحفيز الموارد البشرية والباقي يرجع لعوامل أخرى.

5- تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تقييم أداء الموارد البشرية
الجدول 22 : جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تقييم أداء الموارد

البشرية

وظيفة تقييم الأداء الموارد البشرية					
معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	قيمة F	معامل الإنحدار	مستوى الدلالة
R	R2	المحسوبة	المحسوبة	B	SIG
0.928	0.862	14.568	212.218	0.227	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول 22 أن هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على وظيفة تقييم الموارد البشرية بالمديرية محل الدراسة، و هذا بالنظر إلى معامل الارتباط الذي يقيس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.928 أي ما يعادل نسبة 92.8% من مجموع المشاهدات و الذي يدل على أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال) و المتغير التابع (وظيفة تقييم أداء الموارد البشرية) و عند قراءة نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة T المحسوبة و المقدر بـ 14.568 أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى المعنوية $SIG=0.000$ و التي هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 و هذا ما يثبت قبول الفرضية الفرعية الخامسة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على :

وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظيفة تقييم أداء الموارد البشرية

وعن القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت $R^2=0.862$ وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسّر ما يقدر بـ 86.2% من تقييم أداء الموارد البشرية والباقي يرجع لعوامل أخرى.

6- تحليل نتائج الانحدار لاختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية

الجدول 23 : جدول تحليل التباين ANOVA بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية					
معامل الإرتباط	معامل التحديد	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الإنحدار	مستوى الدلالة
R	R2	T المحسوبة	F المحسوبة	B	SIG
0.971	0.943	23.640	558.833	1.497	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج SPSS

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على إدارة الموارد البشرية بالمديرية محل الدراسة، و هذا بالنظر إلى معامل الارتباط الذي يقيس قوة الارتباط بين متغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.971 أي ما يعادل نسبة 97.1% من مجموع المشاهدات و الذي يدل على أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات و الإتصال) و المتغير التابع (وظيفة تقييم أداء الموارد البشرية) و عند قراءة نتائج الجدول نلاحظ أن قيمة T المحسوبة و المقدر بـ 23.640 أكبر من قيمة T الجدولية عند مستوى المعنوية $SIG=0.000$ و التي هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 و هذا ما يثبت قبول الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص على :

وجود أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية

وعن القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت $R^2=0.943$ وهي قوة تفسيرية قوية نسبيا مما يعني أنّ تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسّر ما يقدر بـ 94.3% من إدارة الموارد البشرية والباقي يرجع لعوامل أخرى.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد قمنا في هذا الفصل بتقديم مديرية بريد الجزائر ، وحدة عين الدفلى أين تطرقنا إلى تعريفها و نشأتها والخدمات التي تقدمها والهيكل التنظيمي لها وذلك بتقديم ما يشبه بطاقة تقنية عنها ، ثم تطرقنا بعد ذلك للإطار المنهجي للدراسة ، عينة الدراسة أدوات جمع البيانات والأساليب والأدوات الإحصائية المستعملة في عرض و تحليل النتائج ، ثم قمنا بعد تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية ثم اختبرنا العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد إدارة الموارد البشرية.

خاتمة :

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في تحسين من إنتاجية المنظمات وتقليل التكاليف والأعباء، ولهذا السبب زاد إهتمام المنظمات بتكنولوجيا المعلومات والعكوف على مسايرة ومواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في هذا المجال لا سيما وأنه يتميز بسرعة تغير وتطور فائقة، فكل يوم هناك تكنولوجيا جديدة وما كان بالأمس رائجا أصبح اليوم مستغنى عنه وليس له قيمة، إن هذا الإهتمام هو الذي يساعد المنظمات على تحسين قدراتها التنافسية و المحافظة على مواقعها في السوق والرفع من أصولها و قيمتها السوقية ، وبما ان المورد البشري هو اهم عنصر من عناصر الإنتاج وكونه يتميز بالتعقيد وعدم الوضوح، أصبح من الضروري على إدارة الموارد البشرية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفها من أجل رفع كفاءة موردها البشري والحصول على أحسن الكفاءات من خارج محيطها وتمتية لدى موردها البشري الولاء الوظيفي والشعور بالإنتماء عن طريق تكوينه وتدريبه وتحفيزه والرفع من أداءه وتحسينه بما يضمن للمنظمة الإستمرار والرفع من قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية عالية.

النتائج المتوصل إليها:

يتبين لنا من هاته الدراسة أن موظفي وعمال مديرية بريد الجزائر يدركون أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفهم والدور الكبير الذي تلعبه في تحسين ادائهم وتقديم خدمة نوعية وذات جودة ، كما يحرصون على إتقان استخدام تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطور الذي تشهده ، هذا من جهة . ومن جهة اخرى ، فإنه يظهر جليا أن مديرية بريد الجزائر تترك تمام أهمية تطوير أجهزتها ووسائلها بحكم أنها تقدم خدمات تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسعى جاهدة لمواكبة الذي يشهده العالم الرقمي ولكن تبقى بعض النفاص التي يجب عليها أن تتداركه لا سيما في مجال التوظيف والتدريب . خلصت الدراسة الميدانية إلى ما يلي :

* مديرية بريد الجزائر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفها؛

* هناك فعالية كبيرة في وظائف إدارة الموارد البشرية؛

* موظفي مديرية بريد الجزائر يدركون أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أدائهم؛

* موظفي مديرية بريد الجزائر يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القيام بأنشطة إدارة الموارد البشرية؛

* هناك علاقة ارتباطية قوية وطردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائف إدارة الموارد البشرية؛

* هناك أثر كبير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائف إدارة الموارد البشرية.

اختبار الفرضيات :

* أثبتت الدراسة أن هناك مستويات مرتفعة من تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية بريد الجزائر بوحدة عين الدفلى . وذلك من خلال المتوسطات الحسابية المرتفعة . وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه "

هناك استخدام فعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمديرية بريد الجزائر-عين الدفلى- .

* أثبتت الدراسة أن هناك مستويات مرتفعة من الفعالية لأنشطة إدارة الموارد البشرية واستعمالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بطريقة فعالة بمديرية بريد الجزائر بوحدة عين الدفلى . وذلك من خلال المتوسطات الحسابية المرتفعة . وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه " تتميز وظائف إدارة الموارد البشرية بدرجة كبيرة من الفعالية .

* من خلال اختبار العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية تبين أنّ هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية قوية وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية.

التوصيات:

ولعل أهم التوصيات التي خلصت إليها هاته الدراسة :

* ضرورة تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية والحرص على تجديد الأجهزة والبرامج .

* تخصيص المزيد من الموارد المالية والمادية للإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

* الإهتمام أكثر بالموارد البشري من حيث التوظيف والتكوين للحصول على كفاءات متطورة في مجال التكنولوجيا والمعلومات .

* خلق نظام معلومات متكامل ومتفاعل بين أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وأنظمة معلومات الإدارات الأخرى .

آفاق البحث:

حاولنا في هاته الدراسة إظهار المتطلبات التي يجب على المديرية توفيرها من أجل الإستخدام الأنجع لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال من تحسين أداء إدارة الموارد البشرية و تحسين أداء وظائفها ، هذا ما يجعلنا نفتح آفاق مستقبلية لإثراء الموضوع ، نظرا لأن كل من تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إدارة الموارد البشرية في تطور مستمر و سريع و لا تزال بعض جوانب الموضوع مجهولة أو لم تحظى بالإهتمام بعد :

- واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية في القطاع العمومي.

- تحديات إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة.

- دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أداء إدارة الموارد البشرية في ظل جائحة كورونا(COVID-19).

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب :

- 1- ابراهيم بختي، تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة 2004-2005.
- 2- عبد الغفار حنفي، أساسيات إدارة المنظمات، المكتب العربي الحديث، القاهرة، مصر، 1995.
- 3- سعيد يس عامر، الاتصالات الإدارية والمدخل السلوكي لها، مركز وايد سيرقيس للاستشارات و التطوير الإداري، مصر، 2000.
- 4- عامر إبراهيم قنديلجي إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصال، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط1 ، الاردن، 2009.
- 5- صالح الحناوي و اخرون، مقدمة الاعمال في عصر التكنولوجيا، دار الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2004.
- 6- ميلاد عبد المجيد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، دون دار نشر، 2003.
- 7- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، حسين علاء محمد الرزاق السالمي، شبكات الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، ط1، الاردن، 2005
- 8- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية "مدخل النظم"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 9- بهاء شهاب، الانترنت والعولمة، عالم الكتب، القاهرة، ط1 ، 1999.
- 10- بريان هوينكز، جيمس ماركهام، الترجمة خالد العامر ، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، ط1، مصر، 2006.
- 11- عبدا لباري إبراهيم درة ، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، الأردن ، 2010 .
- 12- ميرال توتليان ، الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة :تطور أم ثورة؟، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية ،لبنان ، 2006
- 13- سهلية محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية ،مدخل إستراتيجي ،دار وائل للنشر، الطبعة الثانية ،الاردن، 2006.
- 14- عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، بعد إستراتيجي ، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى ، الاردن، 2005 .
- 15- باري كشواي، ترجمة قسم الترجمة بدار الفروق، إدارة الموارد البشرية، دار فاروق للنشر و التوزيع، مصر ، الطبعة الثانية، 2006،

- 16- علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية ،دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة ، الطبعة الثانية ، 1998،
- 17- جاري ديسلر ، ترجمة أحمد السيد أحمد عبد المتعال،إدارة الموارد البشرية، دار المريح للنشر،المملكة العربية السعودية ، الرياض،2012،
- ثانيا:الاطروحات والرسائل العلمية
- 18- سليمان حبيبة ،(نظام التحفيز و أثره على الأداء الوظيفي،دراسة ميدانية بمؤسسة نפטال GPL سعيدة) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل ، شعبة علم الاجتماع ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة، 2017./2018
- 19- ضيف الله نسيمه ، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و أثره على تحسين الجودة التعليمية : دراسة عينة من الجامعات الجزائرية) ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير ، شعبة تسيير منظمات ، جامعة الحاج لخضر -باتنة 1- ،2016./2017
- 20- بن سترة أمال، (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين سير المصارف : دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ثنية الحد 432-)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات،جامعة جيلالي بونعامة -خميس مليانة ،2015/2016.
- 21- فاروق حريزي ،دور التكنولوجيات الحديثة الاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر.رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس ، سطيف، 2010-2011 .
- 22- عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية ،رسالة ماجستير تخصص علوم تجارية ،فرع إدارة الاعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة 2007.
- 23- عواطف إبراهيم محمد علي ، استخدام تكنولوجيا في التعليم عن بعد دراسة حالة جامعة الخرطوم كلية الدراسة عن بعد ، بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس، جامعة الخرطوم ، كلية الآداب ،قسم المعلومات و المكتبات ،سنة 2012.
- 24- شعيب معزوز،إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الرياضية - دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الإدارة و التسيير الرياضي،جامعة محمد بوضياف المسيلة ،2015./2016
- 25- دراسة مراس عبد القادر و الشيخ محمد، دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على الأداء - دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لولاية سعيدة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، جامعة تلمسان ،2015./2016.

26- الهادي صارة محمد علي، أثر استخدام تكنولوج و جيا الاتصال على فعالية ادارة الموارد البشرية دراسة حالة بالمديرية الجهوية للإنتاج قاعدة ارارة بحاسي مسعود ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر فرع علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر، 2018/2017.

ثالثا: المقالات

27-عائدة عبد الكريم صالح، إدارة الموارد البشرية ة تحديات العولمة، ورقة بحث منشورة في مجلة كلية التربية للنبات ، مجلد 24(1) ،جامعة بغداد ، العراق ، 2013.

28- طرفة محمد، تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، جامعة شلف، الجزائر، المجلد 06 العدد 03، جانفي 2014.

29- الهزام محمد، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية في ظل إقتصاد المعرفة دراسة حالة منظمات الجنوب الغربي بالجزائر(ولاية بشار نموذجا)، مجلة الجزائرية للاقتصاد والريادة، الجزائر، العدد 07، جانفي 2016.

المراجع باللغة الاجنبية

-Nadège GUNIA ‘La fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises « impact des NTIC » ، thèse de Doctorat en sciences de gestion ، université toulouse1 ، avril 2002 ، (www.e-rh.org).

-Annie Chemla ,lafay ,Marie-Thérèse Deleplace ,Claire le Flécher,JulienMeimon, Sylvie Trosa, **performance de la fonction ressources humaines :définitions et cadre d’analyse** ,étude préparatoire, département recherche études ,veille-IGPDE ,France, 31 mars 2008.

-Tristan Klein, Daniel Ratier, **rapport sur l’impact des TIC sur les conditions de travail**, France , Février 2012.

-Gil Philipe, **E-formation**, Dunod , 2ème edition, paris, 2003.

-Jacques CHAMPEAUX ،Christian BRET ،**La Cyberentreprise** ،Dunod ،Paris ،2000.

الملاحق

إستمارة للتوزيع

جامعة الجيلالي بونعامة ، خميس مليانة

كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

إستمارة بعنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية

دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر بعين الدفلى

تحت إشراف :

- الدكتورة : ف غيدة

إعداد الطالبين :

●قسوم فيصل

●مراد بن أحمد

ملاحظة:

إن معلومات هذه الاستمارة سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي لذا نرجو الإجابة بكل موضوعية.

السنة الجامعية 2019/2020

سيدي الفاضل, سيدتي الفاضلة.....

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته.....

يطيب لي أن أضع بين أيديكم الكريمة هذا الاستبيان, الذي تم اعداده لغرض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات الكافية لإعداد مذكرة تخرج بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات على أداء إدارة الموارد البشرية" .

نرجوا من سيادتكم استيفاء الفقرات المشار اليها في هذه الاستمارة وفق ما هو مطبق فعلا في مؤسستكم وليس وفق ما ترونه مناسباً، وذلك للتوصل الى النتائج العلمية المطلوبة.

أراءكم ستكون موضع الثقة وسيتم التعامل معها بسرية تامة , فالاستبيان سيتعامل مع البيانات بشكل سري خدمة لحركة البحث العلمي.

لكم منا كل الإحترام و الشكر و التقدير والعرفان لتعاونكم معنا.....

ضع علامة (x) في الإجابة الصحيحة

بيانات شخصية

	<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	الجنس	
					السن	
<input type="checkbox"/>	تقني	<input type="checkbox"/>	شهادة بكالوريا	<input type="checkbox"/>	مهندس	<input type="checkbox"/>	المستوى التعليمي
			دكتوراه	<input type="checkbox"/>	ماجستير	مابعد التدرج	
<input type="checkbox"/>	عون تحكم	<input type="checkbox"/>	إطار سامي	<input type="checkbox"/>	إطار	إطار مسير	الدرجة الوظيفية
			مؤقت	<input type="checkbox"/>	دائم	الوضعية القانونية بالمؤسسة	
					الأقدمية بالوظيفة	
<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم	هل سبق وأن لجأت إلى تكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟			

أولا : إجابات عينة الدراسة حول عبارات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على أجهزة إعلام آلي و برامج و تطبيقات متطورة					
02	تواكب المؤسسة تكنولوجيات الاتصال الحديثة آليا (التطبيقات والبرامج)					
03	تخصص المؤسسة ميزانية معتبرة لتحديث وسائل و برامج المعاومات والاتصال					
04	تستخدم في مهامك الانترنت والبريد الالكتروني بشكل منتظم					
05	يساعد استخدام الانترنت و البريد الالكتروني التواصل مع الإدارة وزملاء العمل					
06	يسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العلاقات الإدارية ويبسط أداء مهام الموظفين					
07	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للزبائن					
08	تتوفر المؤسسة على برامج حماية متطورة					
09	تلقيت تكويننا على استعمال تكنولوجيا المعلومات					
10	أديت مهامك من مكان خارج مكان العمل بالاعتماد عل تكنولوجيا المعلومات					
11	ايجابيات استعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تطغى على سلبياتها					
12	تطلع دائما على آخر التطورات و التحديثات في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال					
13	استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الفعال يؤدي إلى خدمة ذات جودة عالية وسرعة في الانجاز					

ثانيا : إجابات عينة الدراسة حول عبارات تتعلق بوظائف ادارة الموارد البشرية.

الرقم	الفقرات	موافق	غير موافق	محايد	غير موافق بشدة
البعد الاول : تخطيط الموارد البشرية					
14	تعتمد إدارة الموارد البشرية على البرامج الإحصائية لتخطيط الإحتياجات من الموارد البشرية				
15	تساعد تكنولوجيا المعلومات على إشراك الموظفين من مختلف الإدارات في اتخاذ القرارات و تسطير الأهداف الخاصة بهم .				
16	تعتمد المؤسسة في تخطيط مواردها البشرية على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال				
17	تساهم تكنولوجيا المعلومات في جمع اكبر عدد ممكن من المعلومات حول الموظفين				
البعد الثاني : توظيف الموارد البشرية					
18	تعتمد المؤسسة على التوظيف الالكتروني				
19	يعتبر اتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات شرط من شروط التوظيف.				
20	تساهم تكنولوجيا المعلومات في استقطاب وتوظيف الكفاءات والمهارات عالية الاداء				
21	يساهم التوظيف الالكتروني في اختصار الوقت وتخفيض التكاليف				
البعد الثالث : التدريب					
22	توفر المؤسسة الموارد اللازمة للتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات				

					تسعى المؤسسة الى إعداد دورات تدريبية لموظفيها عند إقتناء أجهزة جديدة أو استحداث برامج حديثة	23
					تساهم سياسة التدريب الالكتروني في رفع المستوى العلمي والمعرفي للموظفين	24
البعد الرابع : التحفيز						
					تقوم المؤسسة بتحفيز وتشجيع الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات في اداء مهامهم	25
					يساهم نظام المعلومات المطبق في المؤسسة في تسيير نظام الاجور والحوافز بفعالية.	26
					يساعد نظام معلومات المؤسسة في تحقيق العدالة في الاجور والحوافز.	27
					تتيح المؤسسة المساعدة التقنية لموظفيها عند مواجهة مشاكل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	28
البعد الرابع : تقييم الأداء						
					تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوصول الى اداء عال الجودة	29
					يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات أنجع وسيلة للحصول على معلومات دقيقة وبشكل أسرع .	30
					يلعب الابداع والاتصال وتقاسم المعرفة دورا كبيرا في تقييم الأداء	31

بعض الصور عن مراحل استعمال برنامج SPSS version 25 لتحليل نتائج الدراسة.

The screenshot shows the SPSS data view window. The columns are labeled as follows: 'المس', 'السن', 'المستوى التعليمي', 'الدرجة الوظيفية', 'الدرجة الوظيفية التقديرية', 'الدرجة الوظيفية التقديرية', 'الدرجة الوظيفية التقديرية', 'Q1', 'Q2', 'Q3', 'Q4', 'Q5', 'Q6'. The data rows contain numerical values for each variable. A status bar at the bottom indicates 'Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt' and 'Unicode Oki'.

This screenshot shows a similar view of the SPSS data view window, but with a different set of data rows. The column headers are identical to the first screenshot. The status bar at the bottom shows 'Zone Informations', 'Le processeur IBM SPSS Statistics est prêt', and 'Unicode Oki'.

IBM SPSS Statistics Éditeur de données

Echier Edition Affichage Données Transformer Analyse Graphiques Utilitaires Exten

18 - 1

	الجنس	المرحلة	المستوى التعليمي	الدرجة الوظيفية	الوصف الوظيفي	الإقامة بالولاية
6	س	45	متوسط	إطار	دائم	44
7	ن	29	متوسط	إطار	دائم	3
8	ن	48	متوسط	إطار	دائم	20
9	ن	28	متوسط	إطار	دائم	2
10	س	40	متوسط	إطار	دائم	15
11	س	35	متوسط	إطار	دائم	10

IBM SPSS Statistics Viewer

Edition Affichage Données Transformer Insérer Format Analyse Graphiques Utilitaires Extensions Fenêtre Aide

Fréquences

Statistiques

	توافق المؤسسة							
N	35	35	35	35	35	35	35	35
Moyenne	1.89	1.91	2.00	1.97	1.83	1.80	1.86	2.00
Ecart type	758	742	686	785	747	633	802	840

Table de fréquences

توافق مؤسسة بريد الجزائر على أجهزة اعلام آس و برامج و تطبيقات متطورة

	Fréquences	Pourcentage valide	Pourcentage cumulés
Valides	9	25.7	25.7
Manquantes	23	65.7	91.4
Manquantes	2	5.7	97.1
Manquantes	1	2.9	100.0

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics software interface. The 'Analyse' menu is open, displaying various statistical analysis options. The 'Fréquences' (Frequencies) dialog box is also visible, showing summary statistics for a variable.

Menu Items:

- Rapports
- Statistiques descriptives
- Statistiques de Bayes
- Tableaux
- Comparer les moyennes
- Modèle linéaire général
- Modèles linéaires généralisés
- Modèles Mixtes
- Corrélation**
- Régression
- Log Linéaire
- Réseau neuronal
- Classifier
- Réduction des dimensions
- Echelle
- Tests non paramétriques
- Prévisions
- Séries
- Réponses multiples
- Analyse des valeurs manquantes
- Imputation multiple

Fréquences Dialog Box Summary:

Statistique	Valides	Manquants
N	35	0
Moyenne	1.00	
Ecart type	0.768	

Table de fréquences:

Fréquence	Proportion
Valides	100%
Manquants	0%

