



جامعة الجبلاي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

العنوان :

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية دراسة حالة ببنك BNA وكالة مليانة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم التسيير
تخصص : تسيير موارد بشرية

إعداد الطالبين :

*حاج أحمد زكرياء

*لمامري بلال

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

أ / (أستاذة محاضرة "أ" جامعة الجبلاي بونعامة) رئيسا
ب/ غيدة فوزية (أستاذة مساعدة "أ" جامعة الجبلاي بونعامة) مشرفا
ج / (أستاذ محاضر "أ" جامعة الجبلاي بونعامة) ممتحنا



شكر

الحمد لله أولا وأخرا وظاهرا وباطنا كما يحب ربنا ويرضى

اللهم لك الحمد حتى ترضى و لك الحمد إن رضيتك و لك الحمد بعد الرضا

نشكر الله تعالى ونحمده على أن وفقنا وأماننا في انجاز هذا العمل المتواضع

ومن باب قوله صلى الله عليه وسلم: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

وانطلاقا من العرفان بالجميل فإنه لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة

المشرفة. «**محمد فوزية**» على قبولها الإشراف على هذه المذكرة وعلى

توجيهاتها القيمة.

أوجه شكري أيضا إلى موظفين إدارة جامعة الجيلالي بونعامة على تقديم يد العون لي.

وكل أساتذة الذين ساعدوني.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي هذا العمل إلى أتقى وأقوى حب أحس به قلبي، إلى التي سهرت الليالي من أجلي، إلى
السند المتين في حياتي، إلى من منحتني وتمنحتني من غير أن تسألني عطاء، إلى زهرة الحجب
والحنان إلى الغالية الحبيبة أمي أطال الله في عمرها.

إلى من تحمل مشاق الدنيا وعنائها من أجل أن أعيش محترم ومعزز ومكرم إلى من علمني
وشجعني كثيرا حتى كبرى ومنحتني بكل ما لديه من أجلي إلى أبي العزيز الغالي.

إلى الأستاذة المشرفة التي كان لها الدور الفعال والفضل على مساعدتي في إنجاز هذا
العمل....

....الأستاذة نجدة فوزية

كما أهدي ثمرة جهدي هذه إلى أخواتي وأخواتي حفظهم الله.

وإلى كل أصدقائي.

إلى كل من عرفني من قريب ومن بعيد، وإن لم تسعهم مذكرتي ففي القلب لهم مكان.

حاج أحمد زكرياء

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى من غمرتني بحبها وحنانها، إلى من رافقتني ذواتها أينما رحلت....

.....أمي الحنونة.

إلى والدي الذي دعمني في حياتي بكل شيء و بنصائحه الدائمة أهدى إليه ثمرة جهدي و
أتمني له كل خير .

إلى الأستاذة المشرفة التي كان لها الدور الفعال والفضل على مساعدتي في إنجاز هذا
العمل....

....الأستاذة عيدة فوزية

إلى كل أختي وأخوتي، إلى كل الأهل والأقارب

إلى كل زملائي وزميلاتي في الدراسة

إلى كل من عرفني من قريب ومن بعيد

إلى كل هؤلاء أهدى هذا العمل المتواضع.

لعمري بلال

المخلص:

إن الدراسة الحالية تهدف إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لدى بنك BNA وكالة مليانة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، ركزت الدراسة على 30 عاملا من البنك، باستجابتهم على استبيان كأداة أولى في جمع البيانات، وتدعيما لذلك استعنا ببطاقة فنية للبنك لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة .

وبعد معالجة المعطيات ببرنامج الـ SPSS نسخة 21 توصلت النتائج الى ما يلي :

1- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لبنك BNA وكالة مليانة العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

2- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في البنك وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة مهندس تقني سامي .

3- توجد علاقة وطيدة بين قواعد البيانات على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في لبنك BNA وكالة مليانة.

4- للبنك نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الالكتروني على مستوى جميع إداراتها.

كلمات مفتاحية : الأداء، المورد البشري ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بنك BNA لوكالة مليانة.

Abstract :

The current study aims to study the effect of using NTIC on the human resources performance of the BNA Bank and Miliana Agency based on the descriptive and analytical approach, and the study focused on 30 workers from the origin of the bank, and their response to the questionnaire first as a tool in data collection and our support, so we used the technical card of the bank to determine the extent of dependence on technology New.

After the SPSS version 21 data processing program reached the following results:

1. The use of information and communication technology for BNA Bank and Miliana Agency is the catalyst in developing the capabilities of human resources and improving their performance.
2. There is a variation in the impact of the use of information and communication technology on human resources on the bank's performance, according to the variables of gender and educational level, in favor of males and holders of engineer degrees.
3. There is a close relationship between the databases of technology use and human resource performance at BNA Bank and Miliana Agency.
4. The bank has a future outlook that carries with it a set of challenges and aspirations in deepening the electronic character at the level of all its departments.

Key words: the performance, Human resource, Information and Communication Technology, BNA Bank of Miliana Agency.

قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال	الرقم
14	محددات أداء الموارد البشرية.	01
25	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.	02
33	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	04
37	توزيع الافراد العينة حسب الجنس.	05
38	توزيع الافراد العينة حسب المستوى التعليمي.	06
39	توزيع الافراد العينة حسب عدد السنوات الخبرة.	07
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	08

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	25
02	الإستيبيانات الموزعة والمستردة	35
03	مقياس ألفا كرونباخ	36
04	توزيع الأفراد العينة حسب المتغير الجنس	37
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي	38
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	39
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	40
08	بيانات استخدام الأجهزة والبرمجيات .	41
09	بيانات استخدام قواعد البيانات.	42
10	بيانات استخدام الشبكات والاتصالات.	43
11	بيانات أداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة.	44
12	معاملات الارتباط بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة.	45
13	إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط الاجهزة والبرمجيات في أداء الموارد البشرية.	46
14	إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط قواعد البيانات في أداء الموارد البشرية.	47
15	إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط الشبكات والاتصالات في أداء الموارد البشرية.	48
16	إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية.	49

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
	كلمة شكر
	الإهداء
	الملخص
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	الفهرس
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
06	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
09	المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	المطلب الثالث: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	المبحث الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية
12	المطلب الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية ومتطلباته
14	المطلب الثاني: محددات ومؤشرات قياس أداء الموارد البشرية
17	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري
19	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة لها
19	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال
21	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بأداء الموارد البشرية

23	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية
25	المطلب الرابع: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة والقيمة المضافة
26	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة مليانة	
28	تمهيد
29	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة
29	المطلب الأول: لمحة عن البنك الوطني الجزائري BNA وتقديم لوكالة مليانة
30	المطلب الثاني: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري ووكالة مليانة
31	المطلب الثالث: تنظيم البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة
34	المبحث الثاني: الطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة
34	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة
34	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
36	المطلب الثالث: الاساليب الاحصائية وثبات أداة الدراسة
37	المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج
37	المطلب الأول: تحليل نتائج الإستبيان
45	المطلب الثاني: إختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية
50	المطلب الثالث: تفسير النتائج
52	خلاصة الفصل
54	خاتمة
57	قائمة المراجع
60	قائمة الملاحق

مقدمة

تمهيد:

يشهد العالم اليوم ثورة رقمية في جميع مجالات الحياة وحركة كبيرة في مجال المعلوماتية وثورة تكنولوجية كبيرة، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات أحد أهم أعمدة منظمات الأعمال الحديثة، وتشكل عنصرا كبيرا في موازاناتها الرأسمالية.

أضحت المعلومة حاليا في متناول مستخدميها بالحجم والكمية المطلوبة، لذلك أصبح لها دور محوري وتأثير كبيرا على جميع الأصعدة وخاصة في المجال الاقتصادي والتجاري، فالمعلومة تمثل مصدر قوة لدى المؤسسات الاقتصادية حيث تقاس قوة المؤسسات بحجم المعلومات التي تمتلكها ونوعية المعلومات المملوكة، فالمؤسسات تتلقى يوميا حجما معتبرا من المعلومات المختلفة سواء المتعلقة بنشاطاتها الداخلية أو حركية الأسواق أو أنشطة المنافسين، لذلك تم تسمية عالم اليوم باقتصاد المعرفة.

فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل عنصرا مهما من عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات، ومما لا شك فيه أن جميع البنوك والمؤسسات المالية وشركات الخدمات قد أصبحت أكثر اعتمادا على تكنولوجيا المعلومات في تقديم خدماتها، إلى درجة أن أي عطل أو خلل في تكنولوجيا المعلومات يؤدي في الغالب إلى توقف الخدمة ذاتها. فالمؤسسات أصبحت تواجه شكل جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعولمة المالية والاقتصادية.

ومن أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لقدرتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن أهم البنى التحتية للمؤسسات وكمدخل من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة التي تريد أن تواكب التطورات الجديدة، فشبكات الاتصال المتطورة بمردوديتها العالية بإمكانها تحقيق مكاسب مباشرة فهي تمكن من الاتصال بسهولة أكبر وتساهم في الوصول إلى مصادر المعلومات.

الإشكالية:

مما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262 ؟

الأسئلة الفرعية:

لدراسة الموضوع من مختلف جوانبه الأساسية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262 ؟
- هل ساهم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل نشاط أداء الموارد البشرية؟

➤ ماهي أهم معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262؟

➤ ما هي العلاقة التي تربط بين عناصر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية داخل البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262 ؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

◀ **الفرضية الرئيسية:** يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262 .

منها تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

✓ توجد علاقة تأثير بين الأجهزة والبرمجيات وأداء الموارد البشرية؛

✓ توجد علاقة تأثير بين قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية؛

✓ توجد علاقة تأثير بين الشبكات والاتصالات وأداء الموارد البشرية.

ميررات اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب التي جعلتنا نعالج هذا الموضوع نذكر منها ما يلي:

➤ الرغبة في التعرف على طبيعة وكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى موظفي البنك.

➤ أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كونه عنصر مهما في الحياة اليومية والعملية.

➤ محاولة تعميق الفهم بموضوع الدراسة و إلقاء الضوء على مختلف جوانبه.

أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية العلمية من القيام بهذه الدراسة في كون موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المواضيع المتداولة في الساحة الاقتصادية فهو يتميز بتحولاته السريعة وتطوره الكبير حيث أصبح يمس ويشغل جميع مجالات النشاط الإقتصادي، لذلك أردنا معرفة درجة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوردتها فيما يلي:

◀ بلورة أهم الاسس التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

◀ الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالبنك محل الدراسة؛

◀ إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية بالبنك محل الدراسة؛

◀ معرفة نوع العلاقة والأثر بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية (spss).

◀ تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد موظفي البنك على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا التي تساعد على تحسين الأداء.

حدود الدراسة:

◀ الحدود الموضوعية: ركزنا في هذه الدراسة على معالجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء الموارد البشرية بالبنك و من ثم مدى تأثير عليها.

➤ الحدود المكانية : لقد تم إسقاط الجانب النظري الذي يمس الدراسة الميدانية البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262.

➤ الحدود الزمنية : أجريت الدراسة الميدانية خلال حوالي 15 يوم نظرا لانتشار وباء كورونا.

المنهج المتبع وأدوات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة ومحاولة إثبات صحة الفرضيات المتبناة، اعتمدنا في القسم النظري من الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتكوين القاعدة النظرية المستسفاة من مختلف المراجع. أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على الدراسة الميدانية (منهج دراسة حالة) من خلال تحليل المعلومات والمعطيات التي تم الوصول إليها بالاعتماد على أداة القياس (الاستبانة) من أجل استخلاص بعض النتائج و تقديم بعض الاقتراحات.

هيكل الدراسة:

بناء على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المراد الإجابة عنها، و بعد أن تم وضع الفرضيات اللازمة للانطلاق في البحث قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين فصل نظري والآخر تطبيقي، حيث تمحور الفصل الأول حول الاطار النظري لتكنولوجيا الاعلام والاتصال وأداء الموارد البشرية من خلال التطرق إلى ثلاثة مباحث، تضمن المبحث الأول مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمبحث الثاني فقد تضمن ماهية أداء الموارد البشرية أما المبحث الثالث فتضمن عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة لها.

أما الفصل الثاني فقد خصصناه للدراسة الميدانية في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262، وقد اشتمل على ثلاث مباحث تضمن المبحث الاول تقديم المؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني عرض الطريقة المتبعة ومجموعة الأدوات المستخدمة في البحث، والمبحث الثالث تفرع إلى جزئين الأول نعرض فيه النتائج المتوصل لها والثاني نقوم فيه بمناقشة النتائج التي تم عرضها وتحليلها.

وأخيرا اختتمت هذه الدراسة بخاتمة لخصت فيها عدة نتائج مكننتنا من إجراء بعض التوصيات في هذا الموضوع.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

وأداء الموارد البشرية

تمهيد الفصل:

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية، خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال تسخير مختلف التقنيات والوسائل المتطورة في مجال تنفيذ كافة الأنشطة وخاصة فيما يتعلق بالاتصالات، وبالتالي أصبح العالم وعلى الرغم من اتساع رقعته الجغرافية يعيش وكأنه قرية صغيرة.

لقد عرفت السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأصبح استخدامها ضرورة حتمية في جميع الأنشطة الاقتصادية، حيث أصبحت المؤسسات تتنافس حول كيفية الحصول واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لأن بقاءها واستمرارها مرهون بمدى مساهمتها للتغيرات المحيطة بها.

ويرتبط نجاح المنظمات بمدى قدرتها على استخدام مواردها المادية والبشرية إستخداما أمثل، ونظرا لإدراك مسؤوليها لهذه الأهمية صار اهتمامهم ينصب على كيفية تحقيق هذه الغاية بشتى الوسائل، وفي جميع مجالات نشاطها، فلم يعد الحديث عن إستقطاب وتوظيف موارد بشرية عالية الكفاءة فحسب، بل أصبح الحديث عن كيفية إنجازها لأعمالها، ومدى استخدامها لكفاءاتها في العمل.

من هذا المنطلق سنوضح في هذا الفصل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية من خلال ثلاث مباحث:

- ✓ المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ المبحث الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية.
- ✓ المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة لها.

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجالاً خصباً للاستثمار والتطوير حيث يمنح المؤسسات ميزة تنافسية خاصة في ظل المنافسة وانفتاح الأسواق حيث أصبحت كل دول العالم تولي اهتماماً بالغاً لهذا القطاع، والبنوك من جهتها تسعى إلى استغلال كل التطورات التكنولوجية وتقديم خدماتها وفقاً لذلك. ومن هنا سنتناول في المبحث كل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها، أهميتها وأهدافها، تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مفهوماً متداخلاً بعض الشيء حيث أن هذه التكنولوجيا لا تعتبر جديدة في حد ذاتها وذلك لأن معظمها كان موجوداً منذ سنوات ماضية، وما يمكن اعتباره حديثاً هو توسع استخدامها في مجال إدارة المؤسسات والبنوك واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وفيما يلي أبرز التعاريف التي جاءت في مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعرف مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنه: "مجموع التقنيات الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها العملية وتتضمن الأجهزة والمكونات المادية، البرمجيات وقواعد البيانات، وشبكات الاتصال"¹.

ولقد عرفت على أنها "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب من نظم التشغيل وبرامج تطبيقات التخزين وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه"².

كما عرفت على أنها "مجموعة الأفراد، البيانات، الإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة وهو بذلك يركز على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات"³.

¹O'Brien,janesA., « Management Information Systems,Managing information Technology in networked Enterprise », Chicago,IRWIN,2000 ,p105.

² سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005، ص44.

³ جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص68.

وقد عرفها كارتر وسنكلير على أنها: "استخدام للتكنولوجيا الحديثة التي تسهم في النقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين"¹.

وعرفت أيضا على أنها "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"².

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "عبارة عن نطاق واسع من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين ومعالجة البيانات واسترجاع وتوزيع المعلومات بالإضافة إلى دورها في تأمين المعرفة"³. وهناك من يرى تكنولوجيا المعلومات أنها: "وسائل إلكترونية تستخدم لتجميع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات"⁴.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدل على تطور القدرة البشرية في التعامل مع البيئة وإدراك أهميتها وفائدتها إذ تعرف بأنها: "كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لجمع وتخزين وتصنيع والتعامل مع المعلومات ويمكن تمثيلها بمجموعة من المكونات المترابطة التي تجمع وتعالج وتخزن وتنتشر البيانات والمعلومات وتوفر وسيلة للتغذية العكسية لتحقيق هدف معين".

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال مجموعة من الخصائص تجعلها تتمتع بقدرات عالية وتأثيرات متزايدة في مختلف المجالات ويمكن استنتاج هذه الخصائص فيما يلي :

1- التفاعلية: يقصد بها أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات وبإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل والتحكم... الخ.

2- اللاتزامنية: تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، ففي البريد الإلكتروني نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل دونما حاجة لتواجد هذا الأخير أثناء العملية وقد يسترجعها فيما بعد.

¹ وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص33.

² بومايله سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد3، مارس 2004، ص205.

³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص20.

⁴Greenstein M.&Vasarhelyi,M, « Accounting Information Technology,and Business Solution »،2ndEdition,MC. GrawHill , NewYork, USA, 2000 , p21.

3- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالانترنت مثلا لا يمكن لأي جهة إن تعطله على مستوى العالم، أي انه يتمتع باستمرارية عمله، وليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها ويمكن أن تتعطل عقدة واحدة أو أكثر دون تعريض الانترنت بمجملها للخطر ودون أن تتوقف الاتصالات عبرها.

4- **قابلية التوصيل:** هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين، وبغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة¹.

5- **قابلية التحويل:** أي إمكانية نقل المعلومة من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو ما يسمى بالمقروء الإلكتروني.

6- **اللاجماهيرية:** تعني أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها، كما تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.

7- **الشيوع والانتشار:** هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات تغير محدودة من العالم بحيث نكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن كما أنها تتميز بالعالمية والكونية أي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف المناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا².

ونجد أيضا أن من بين ما يميز تكنولوجيا الإعلام و لاتصال أنها تختصر الوقت والمسافة بفعل طريقة تناقل المعلومة إلكترونيا كما أنها تنتقل بكميات هائلة من مكان إلى آخر من خلال عملية الكترونية بسيطة من جهة أخرى تكلفتها بسيطة لا تكاد تذكر مع مهامها وبسرعة كبيرة تقوم العملية التحكم في عملية الإنتاج.

الفرع الثالث: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من فوائد للمؤسسة نذكر منها ما يلي³:

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛

- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛

- تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛

- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون؛

¹ سعد محمد الهجرسي، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 201.

² نفس المرجع السابق، ص 198.

³ محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1989، ص 32.

- الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية؛
- اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع والتنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزيائن؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزيائنها؛
- انتشار وتوسع التجارة الالكترونية.

المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على ما يلي¹:

- ◀ **البيانات:** وهي الأساس الأول لبناء المفهوم والذي من دونها لا يمكن إطلاقها لباقي الأسس والبنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا.
- ◀ **الأجهزة:** هي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج البيانات، والمتمثل في مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعه أو أحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات؛ والحاسوب هو جهاز الكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، فهو يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها رموز، كلمات صور وغيرها حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية و تسمى بت (**BIT**) ويمثل بالرقم صفر أو واحد والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى بايت (**BYTE**)تستخدم لخصن الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها.
- ◀ **البرمجيات:** يمكن بواسطتها السيطرة على الأساس الأول إضافة إلى التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على نتائج وحل المشكلات حسب الحاجة والطلب ويوجد نوعان رئيسيان من البرامج وهما النظام **SYSTEMSOFTWARE** وبرامج التطبيقات **APPLICATIONSOFTWARE** ويؤدي كل منهما وظيفة مختلفة عن الآخر، كما يقصد ببرامج النظام مجموعة البرامج العامة والتي تقوم بإدارة موارد الحاسوب مثل المشغل المركزي للاتصالات والأجهزة الأخرى المحيطة به، و تشمل هذه البرامج على العديد من الأنواع المختلفة مثل برامج نظم التشغيل وبرامج الاتصالات والتي من أشهرها **MS-DOS** و **WINDOWS**.

¹ مزهر شعبان العاني، شوقي ناخي حواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص

أما برامج التطبيقات فهي عبارة عن مجموعة من تعليمات الحاسوب ومكتوبة بلغة البرمجة وهي توجه الأجهزة المادية للحاسوب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات. ومن أمثلة تلك البرامج نجد برامج الكتابة على الحاسوب، برامج قواعد البيانات.

◀ **الشبكات:** هي حسيلا تطور الاتصالات عن بعد وتأخذ مفهوم كقرية واحدة والتي سرعت في نقل البيانات والمعلومات المنتجة أصلا كبينة تحتية أو آلية.

◀ **الاتصالات:** هي من نتائج تطور البنية التحتية السابقة الذكر والتي ساعدت على نشر وتوزيع البيانات ونتائجها وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالاتصالات عن بعد و التي قصرت المسافة وجعلت العالم كله كقرية واحدة .

◀ **الانترنت:** تعتبر أحدث مستخدمات البنية التحتية لمفهوم تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى الإكسترنات والأنترانت، كما تلعب دورا حاسما حيث تقدم خدمات بصفتها وسيلة اتصال رئيسية مع الزبائن والعاملين والوسطاء والموزعين.

المطلب الثالث: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

انعكست التقنيات الجديدة على المؤسسات الاقتصادية بكافة أشكالها ومجالاتها، وأنتجت أوضاع وممارسات جديدة، ومؤكد بأن لتلك الأوضاع تأثيراتها الإيجابية والسلبية.

الفرع الأول: الانعكاسات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات أدى إلى تحقيق العديد من المزايا تتمثل فيما يلي¹:

- زيادة المبيعات والأرباح: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمؤسسة في اشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على ذلك تحسين الربحية خاصة في تخفيض التكاليف؛
- الحصول على مزايا تنافسية: تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين وضعها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح للمؤسسات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية؛

¹ نعيمة بجاوي، فاطمة الزهراء حسيني، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 13، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017، ص420.

- تخفيض التكاليف: يعتبر تخفيض التكاليف من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، فهي تقوم بأداء الأعمال المكتبية بطريقة آلية لتخفيض التكاليف، وتستخدم الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون؛
- تحسين الجودة: من أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين جودة المخرجات، حيث تستخدمها المؤسسات لإصدار أمر أو طلب المورد إلكترونياً، ثم تتم بقية إجراءات الصفقة باستخدام الاتصالات الإلكترونية، واستخدام نظام تبادل البيانات إلكترونياً يساهم في تحسين الجودة عن طريق تقليل فرص الخطأ في إجراءات عقد الصفقات.

الفرع الثاني: الانعكاسات السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من غير خبرة أدى إلى ظهور العديد من السلبيات، فعلى الرغم مما قدمته تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خبرة عالية ومن إيجابيات، إلا أنها تعتبر السبب الرئيسي لعدة مشاكل في حياتنا، فهي تنتهك خصوصيتنا بأبشع الوسائل وتحطم قيم ومبادئ معظم شعوب العالم. ناهيك عن ذلك فإن معظم الدول النامية تفقد القدرة على أن تحدد التكنولوجيا الرقمية المناسبة والأسوأ من ذلك عدم وجود تناسق في السياسات الرقمية فيما بين الدول النامية نفسها. وإجمالاً فإن التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تستهدف تلبية احتياجات المستهلكين أكثر مما توجه إلى المستخدم القادر فعلياً على دفع كلفتها¹.

¹ إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، يومي 8-9 مارس 2005، ص 320.

المبحث الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية

قبل الخوض في تفاصيل إدارة أداء الموارد البشرية يجدر بنا التطرق إلى مفهوم مصطلح الأداء واستعمالاته في مجال الإدارة، وهذا ما سنناقشه في كل من مفهوم أداء الموارد البشرية ومتطلباته، محددات ومؤشرات قياس أداء الموارد البشرية، مجالات وأبعاد أداء الموارد البشرية.

المطلب الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية ومتطلباته

الفرع الأول: مفهوم أداء الموارد البشرية

يعد مصطلح الأداء من بين المصطلحات صعبة الإحاطة والتحديد الدقيق بشكل جامع ومتفق عليه، ويرجع الاختلاف فيه إلى تباين وجهات الباحثين من جهة، و من جهة أخرى إلى طبيعة الموضوع في حد ذاته. يعتبر قاموس اللغة الفرنسية Larousse كلمة الأداء "Performance" كلمة إنجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة "Performance" المأخوذة من كلمة "Performer" والتي تعني أو أتم أنجز أو أدى (accomplir)¹.

كما عرّف بيتر دراكر Drucker Peter على أنه : "قدرة المؤسسة على الاستمرارية والديمومة بتحقيق التوازن بين رضا المساهمين و العمال"².

أما تعاريف الأداء اصطلاحاً: فهي عديدة فمنهم من عرف الأداء على أنه " : المخرجات أو الأهداف التي تسعى النظام إلى تحقيقها"³.

وهذا التعريف يتماشى مع آراء العديد من الباحثين الذين ركزوا على الأداء من حيث الفعالية و مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

ويعرف أيضاً: على أنه تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة⁴.

¹ إلياس سالم، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2006، ص44.

² بومجان عادل، موسى عبد الناصر، التمكين الإداري وأثره على أداء المؤسسة دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل-بسكرة-، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 9، العدد 1، بسكرة، الجزائر، جوان 2015، ص 305.

³ توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء، دار الفكر العربي، مصر، 2003، ص 33.

⁴ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد7، جامعة الجزائر، 2010، ص218.

نلاحظ من التعارف السابقة أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسس.

وبعد التطرق إلى مفهوم الأداء، فإنه يجب الإشارة أن إلى الأداء المقصود كمتغير تابع في هذه الدراسة هو أداء الموارد البشرية، أي أداء الأفراد العاملين بالمنظمة وهذا على اختلاف مستوياتهم و تخصصاتهم الوظيفية.

ولقد تعددت تسميات الأداء البشري، فهناك من يطلق عليه أداء العاملين، أداء الأفراد، الأداء الوظيفي، الأداء المهني، لكن أكثر التسميات انتشارا هو أداء الموارد البشرية و أداء العاملين. حيث يعرفه البعض على انه: "هو

درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد هو و يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة"¹.

كما يعرف بأنه "عبارة عن قدرة العاملين للقيام بمهام وواجبات و مسؤوليات الوظيفة الواضحة والعناصر والمعالم والمتطلبات خير قيام وبأقل وقت وأقل تكلفة لتحقيق أقصى درجة إنتاج في ظل بيئة تنظيمية متكاملة تتصف بمناخ

ملائم وجيد للعمل مع توفر التعليمات الإدارية في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في الاعتبار كل المتغيرات المحيطة"².

ومن خلال ما تقدم يمكن تعريف أداء المورد البشري بأنه نتاج السلوك فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد أما نتائج السلوك فهي تمخضت عن ذلك السلوك مما جعل المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه قبل ذلك

السلوك. ومن خلال هذا التعريف نستطيع القول بأن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أنه أو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا مع الميل إلى إبراز الإنجاز (النتائج).

الفرع الثاني: متطلبات الأداء الفعال للموارد البشرية

يتطلب الأداء الفعال للموارد البشرية توفر مجموعة من العناصر، نوجزها فيما يلي³:

- تصميم العمل، فالأداء المراد تحقيقه وطريقة الوصول إليه والنتائج المترتبة عنه كلها مرتبطة بهذا العنصر؛
- توفير المتطلبات المادية والتقنية الضرورية للعمل الذي تم تصميمه مسبقا؛
- توفير البيئة الداخلية المناسبة لأداء العمل؛
- توفير الموارد البشرية المناسبة لأداء هذا العمل، وتزويدها بمختلف المعارف والكفاءات الضرورية للعمل، وكل ما يتعلق بتحقيق أهداف الأداء وخطته؛

¹ خنشور جمال، خير الدين جمعة، دور القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 9، العدد 1، بسكرة، الجزائر، جوان 2015، ص 209.

² مبارك بنية ضامن العنزي، التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2004، ص 47.

³ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008، ص 196.

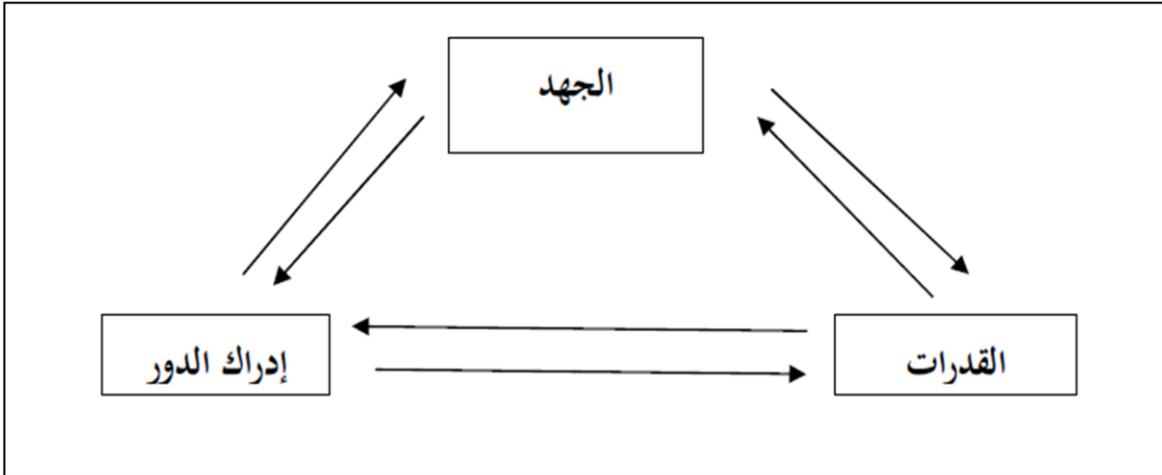
- متابعة أداء الموارد البشرية، ومرافقتها للوصول إلى الأداء المستهدف، وتخطي جميع العقبات والصعاب؛
- تقييم الأداء المحقق ومقارنته بالأداء المستهدف، وتقديم المقابل المستحق للموارد البشرية، وتحفيزها للاستمرار في تحقيق أعلى مستوياته.

المطلب الثاني: محددات ومؤشرات قياس أداء الموارد البشرية

الفرع الأول: محددات أداء الموارد البشرية

حاولت مجموعة من علماء التسيير إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم بيتر "Porter" و زميله لوريو "Ioler" نموذجا يستند إلى ثلاث عوامل رئيسية هي: (حصيلة الجهد المبذول للموظف الخصائص الشخصية أو القدرات، وإدراك العامل لدوره أو مهامه الوظيفية) ، ويعني أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد و القدرات و إدراك الدور، والشكل الموالي يبرز هذه العلاقة¹:

الشكل رقم(01): محددات أداء الموارد البشرية



المصدر: خنشور جمال، خير الدين جمعة، دور القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة

أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 9، العدد 1، بسكرة، الجزائر، جوان 2015، ص 210

1- الجهد: يعكس الجهد المبذول في العمل درجة حماس الفرد لأداء العمل و مدى دافعيته للأداء ،فهو الناتج من حصول الفرد على الحوافز الدوافع إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

فنجذ العمال داخل المؤسسة تختلف درجة مثابرتهم في الأداء و كثافة الجهد المبذول من عامل إلى آخر و هذا ما ينعكس على كفاءة الأداء لديهم.

¹ خنشور جمال وخير الدين جمعة ، مرجع سبق ذكره، ص210.

2- القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير و تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، إذ تعتبر القدرة عامل هام يتفاعل مع الدافعية و بالتالي الجهد لتحديد الأداء.

3- إدراك الدور: أي إدراك الفرد لدوره الوظيفي أي الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و تقوم الأنشطة و السلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه.

الفرع الثاني: مؤشرات قياس أداء الموارد البشرية

سنحاول التطرق إلى بعض مؤشرات قياس أداء الموارد البشرية التالية¹:

1- الرضا الوظيفي "Job satisfaction" :

يشير الرضا الوظيفي أو الرضا عن العمل بصفة عامة إلى مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله وظروفه، وهذه المشاعر قد تكون ايجابية أو سلبية، فكلما كان هناك تطابق بين مدى إدراك الفرد وبين ما يعتقد فيما يجب أن تكون عليه الوظيفة كلما كانت مشاعره ايجابية وتحقق له الرضا والعكس صحيح وبالتالي فالرضا الوظيفي مفهوم يعكس مدى تصور الفرد لإشباع حاجاته في العمل فكلما تصور أن عمله يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو العمل ايجابية وكان راضيا عن عمله، وان الرضا الوظيفي وعدم الرضا يختلف من شخص لآخر، حيث يعتقد أن يكون تحدى العمل لكثير من العاملين يشمل قوة العمل الذي يتحملة الشخص ومدى النشاط البدني المطلوب له، إضافة إلى ظروف العمل والمكافآت المقدمة من المنظمة.

2- غياب العاملين "The absence of workers":

إن ظاهرة الغياب عن العمل تعاني منها مختلف المنظمات على اختلاف طبيعتها في كل دول العالم حيث تؤكد المؤشرات على أن معدلات هذه الظاهرة في ازدياد مستمر في السنوات الأخيرة .

وعرفت ظاهرة الغياب عن العمل بأنها: "عدم قدرة الفرد أو مجموعة من الأفراد من الحضور للعمل لأسباب غير متوقعة على الرغم من أنهم ملزمين بالحضور للعمل ضمن نفس السياق فقد عرفت على أنها "الحالة التي تنشأ عن عدم تمكن الفرد من الذهاب إلى مكان عمله وأدائه رغم انه مقيد في حدود العمل وتعتبر ظاهرة الغياب من الظواهر الهامة التي تتطلب الدراسة والبحث لما لها تأثير خطير على عمليات المنظمة وعلى الإنتاجية فضلا عن أنها ظاهرة مكلفة، وقد يؤثر الغياب معنويات العاملين المواطنين على الحضور إلى العمل بانتظام، كذلك قد يخلق

¹ ياسر عادل محمود الخفاجي، الثقافة المنظمة وأثرها في تعزيز الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20،

العدد 76، جامعة بغداد، 2014، ص244.

الغياب نوعا من عدم الرضا بين العاملين في مجموعة أو فريق العمل نتيجة الوقت المستغرق في توجيه العاملين المؤقتين الذين يحلون مؤقتا محل الغائبين.

3- الإنتاجية "productivity" :

مصطلح يشير إلى المعدل الرئيسي الدال على مستوى الأداء، فالإنتاجية تعبر عن المقدرة على خلق القيمة المضافة (الناتج) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (السلع وخدمات)، وقيمة الإنتاج وفقا لمقياس نقدي أو مادي محدد، حيث أن الإنتاجية تتضمن كل من الفعالية والكفاءة، وهي تقاس بمعياري الفعالية والكفاءة كالتالي¹:

$$\text{الإنتاجية} = \text{الفعالية} / \text{الكفاءة}$$

4- الجودة "Quality" :

أصبحت الجودة عاملا مهما في اختيار المستهلك للسلعة او الخدمة، لقد اصبح المستهلكون يعرفون الشركات صاحبة المنتجات ذات الجودة العالية وهم يشترون منتجاتها، ويمكن تعريف الجودة بأنها "خصائص المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات ورضا الزبائن وهي تختلف باختلاف المنتجات والخدمات وطرق استخدامها وفي هذا السياق كلما زادت الجودة زاد رضا الزبائن وبالتالي يزداد دخل وريح المؤسسات المنتجة.

5- الوقت "Time" :

يعد الوقت من أهم عناصر الإدارة، وهو يمر بسرعة دون توقف ولا يمكن خزنه أو استبقائه وان هذا المؤشر يقيس مدى انجاز العمل بشكل صحيح وفي الوقت المحدد له، اذا لابد من وضع معايير خاصة لضبط توقيتات الأعمال وعادة ما تستند مثل هذه المعايير على متطلبات العملاء.

يمكن الأفراد الذين يتمتعون بقدرات جسمية وعقلية من انجاز الأعمال المنوطة بهم ضمن وقت قصير نسبيا من الذين تنقصهم اللياقة البدنية والعقلية لأداء الأعمال نفسها، كذلك يبالغ بعض الأفراد في الدقة ولذا نجدهم يتأخرون في انجاز الأعمال ضمن الأوقات المحددة، وللظروف المادية للعمل في المنظمات احد العوامل التي تمنع العاملين من تحقيق الاستثمار الأفضل للوقت.²

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي-دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2015/2014، ص44.

² الخضيري محسن احمد، الإدارة التنافسية للوقت المنظومة المتكاملة لامتلاك المزايا التنافسية الشاملة في عصر العولمة وما بعد الجات، دار ايتراك للنشر والتوزيع ، مصر، 2000، ص 15.

6- الإبداع " Creativity " :

يتمثل الإبداع بأنه أفكار تتصف بأنها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل امثل لمشكلات معينة أو تطوير أساليب أو أهداف أو تعميق رؤية أو إعادة تركيب الأنماط المعروفة في السلوكيات الإدارية في أشكال متميزة ومتطورة تفقز بأصحابها إلى الأمام إلا انه التعريف وحده لا يحقق الإبداع ما لم يتجسد في العمل لذا قد يمكن أن يكون الإبداع الحقيقي هو في العمل المبدع لا في التفكير وان كان العمل المبدع يسبقه تفكير مبدع، لهذا ترتبط عملية الإبداع التي تعتبر أساسية بالنسبة للبدء في أي برامج جديدة في المنظمة، ارتباطا وثيقا بالعمليات الفكرية أو الذهنية المختلفة التي تمت الإشارة إليها من قبل علماء النفس بمسمى حل المشكلات، التفكير المتميز أو البناء، التفكير الإبداعي والابتكار.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري

لقد أصبحت التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري تحظى بأهمية كبيرة في الوقت الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله ، وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري، حيث أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء وعليه ومن خلال هذا المطلب سنطرق إلى أهمية هذه التكنولوجيا في تحسين أداء المورد البشري والمتمثلة فيما يلي :

- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة؛
- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛
- تحقيق رقابة فعالية التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية؛
- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لأعمال أكثر أهمية؛
- تخطي القيام بالأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة و دقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- أثرت على الجانب المعنوي لدى المورد البشري باتجاه زيادة ولائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص كان لها أهمية كبيرة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء. مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة ،مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛
- للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار؛
- زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة لأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرارية، وذلك من خلال استخدام تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية ، وتحسين فعالية عملية

اتخاذ القرارات وزيادة الجودة بالإضافة إلى تحسين محتواها وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها¹؛

- تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية؛

- مكثفة للإثبات بأشياء جديدة تؤدي إلى الارتفاع و الكفاءة في الأداء.

مما سبق القول نرى إن معظم المؤسسات إذا أرادت أن تحسن من أدائها وتتميز به عن منافسيها لا بد لها من استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تطبيق عدد من الإجراءات وتدريب المورد البشري على هذه التكنولوجيا لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفاء الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه كما برز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق مستويات عالية للأداء، إذ يمكن الإدارة العليا من إحداث تحسينات وتطويرات فاعلة وكفؤة من خلال توفر المعلومات لاتخاذ قرارات بناءة تدعم رؤية ورسالة المؤسسة مع ضرورة توفر نوع المرونة في استعمال التكنولوجيا وتطبيقها وفق أسلوب فاعل يؤدي إلى أداء متميز للمؤسسة.²

¹ لمين علوطي، المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003، ص ص 88-89.

² المرجع السابق، ص 89.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة لها

تعتبر الدراسات السابقة اللبنة الأساسية التي ينطلق منها كل باحث، وذلك عند مراجعتها ومعرفة النتائج التي توصلت إليها، لتبنى عليها فيما بعد افتراضات ومقدمات لدراسات أخرى، وقبل التطرق إلى هذه الدراسة حاولنا الرجوع إلى عدة دراسات عربية وأجنبية ومحلية لها علاقة بموضوع الدراسة، ومن أبرز الدراسات التي أسسنا عليها الدراسة الحالية وزادتنا فهما الدراسات التالية.

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- دراسة غودمان، تحت عنوان:

Joy Goodman-Dean et al, « **The impact of communication technologie on life and relationship satisfaction** », Engineering Design Centre, Department of Engineering, university of Cambridge, truminton street faculty Queensland university of technology, Brisbane, Australia, 2016.

هدفت هذه الدراسة التي اجريت في جامعة كامبريدج المملكة المتحدة الي ان الدراسات السابقة اظهرت وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصالات والرفاه ، ولاسيما بواسطة تأثيره علي العلاقات الشخصية ومع ذلك هناك بعض الجدل حول ما اذا كان هذا التأثير ايجابيا ام سلبيا وقد استكشفت هذه الدراسة هذه المسألة اكثر فاكثُر بدراسة ما اذا كان الاختلاف باختلاف نوع تكنولوجيا الاتصالات وطبيعة العلاقة الشخصية.

تشير النتائج المتوصل اليها الي ان اساليب الاتصال الاكثر ثراء والتي تشمل الاشارات غير اللفظية، كانت مرتبطة بشكل ايجابي مع كل من الرضا العام عن الحياة والرضا عن العلاقات , وشملت هذه الاساليب الاتصال وجها لوجه ومكالمات الهاتف والفيديو والعكس من ذلك ارتبطت طرق اكثر تقييدا مثل الرسائل النصية والمراسلة الفورية سلبا بكل من المتغيرين ارتبط التواصل الاجتماعي بشكل سلبي مع الرضا العام ولكن ليس مع الارتياح مع العلاقات تفاوتت قوة الارتباط بين طريقة الاتصالات والرضا عن العلاقة تبعا لنوع العلاقة ولكن سواء كانت ايجابية او سلبية لم تتغير .

2-دراسة مبروك قدور جبار، تحت عنوان: " تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة خاصة بالأنترنت"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2016/2015.

هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى معرفة آليات تنظيم العمل وإدارة الموارد البشرية في الشركات، حيث اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي

في تعريف إدارة الموارد البشرية، وتحديد ماهيتها وآليات إدارتها واعتمد المنهج التحليلي في توضيح تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التالية:

- الاهتمام بوسيلة الانترنت كتكنولوجيا حديثة قد تسمح للمؤسسات الجزائرية بأن تطور من أدائها على مستوى إدارة الموارد البشرية؛

- الشركات الجزائرية التي ترغب في العولمة مهم جدا لو أنها تقوم بالانفتاح على التجارب الناجحة في إدارة الموارد البشرية عن بعد باستخدام الانترنت على المستوى العالمي؛

- استخدام الانترنت في عملية التكوين ضرورة تفرضها نفسها بالنسبة لأي شركة؛

- تسهيل عملية الاتصال باستخدام الانترنت على مستوى الشركة بين مختلف فروعها وعلى مستوى العالم.

3- دراسة زلماط مريم، تحت عنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة بسوناظراك، فرع STH"، رسالة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2014/2015.

هدفت الدراسة إلى إثبات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق، واكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية يكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف والتوصل إلى عنصر التفوق والإبداع، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي، التحليلي ومنهج دراسة الحالة الذي يهدف إلى توضيح أهم النتائج التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة والآثار المترتبة عنها.

ومن النتائج المتوصل إليها:

- إن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق ومباشر بمدى معرفة العاملين فيها وكيفية انجاز أعمالهم؛

- اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة، بتوفير البنية التحتية اللازمة مع الحرص على توفير التدريب والتكوين للموارد البشرية.

4- دراسة ميهوب سماح، تحت عنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية (حالة نشاط البنك عن بعد)"، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2013/2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المصارف الفرنسية، ومن أهم النتائج التي توصلت لها ما يلي :

-يساهم توفر الكوادر البشرية المؤهلة العاملة بالمصرف في التوسع في دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة تلك المرتبطة بأدوات الدفع الالكترونية وكذا القنوات الالكترونية للاتصال عن بعد في المصارف؛
-إن عولمة النشاط المصرفي أدت الى ظهور أشكال جديدة للعمل المصرفي ساهمت فيها التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطور الذي عرفته كل من شبكة الاتصال الداخلية والخارجية وخاصة الانترنت وكذا التطور الذي شهدته وعرفته التقنيات والأنظمة في المجال المصرفي.

5-دراسة بشير كاوجه، تحت عنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الاتصال الداخلي في المنظمات الاستشفائية العمومية الجزائرية"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيره على الاتصال الداخلي بالمنظمات الاستشفائية العمومية الجزائرية.

وتوصلت إلى أنه يستلزم على المستشفيات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات الملائمة لموضوع الرسالة المنقولة في العملية الاتصالية وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بأداء الموارد البشرية

1- دراسة خنشور جمال وخير الدين جمعة، تحت عنوان: "دور القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية"، مقال في مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السابع عشر، بسكرة، جوان 2015.
هدفت هذه الدراسة إبراز محاولة معرفة البعد القيمي داخل المؤسسة الاقتصادية، و ماله من دور جوهري في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة من خلال معرفة أهم القيم التنظيمية الإيجابية التي تحسن الأداء البشري.
توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تساهم القيم التنظيمية في تحقيق و الانسجام و التوافق بين العاملين و بالتالي رفع معدلات الأداء؛

- إن قيمة الإلتزام بالوقت تحسن من أداء الموارد البشرية ؛

- إن درجة تمسك العاملين بقيم و أهداف المؤسسة و إيمانهم بقيمتها يؤدي إلى تحسين أداء الموارد البشرية.

2- دراسة منتهى قاسم النعيمي، تحت عنوان، أثر التدريب على تطوير أداء العاملين في وزارة الصحة العراقية من وجهة نظر المديرين، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية، 2010.

تناول هذا البحث العلاقة بين الأبعاد الفكرية والسلوكية والاقتصادية للتدريب على أداء الموارد البشرية، والعوامل التي تعيق نجاح العملية التدريبية بالمنظمات، وقد توصل إلى النتائج التالية:

-وجود تأثير متوسط للتدريب في تطوير أداء الموارد البشرية العاملة بوزارة الصحة العراقية؛

-وجود أثر متوسط للأبعاد الاقتصادية للتدريب في أداء الموارد البشرية عينة الدراسة؛

-عدم وجود فروقات دالة إحصائية لأثر التدريب في أداء الموارد البشرية سببها المتغيرات الشخصية والوظيفية؛

-وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين مختلف أبعاد التدريب ومستوى الأداء العام للموارد البشرية العاملة بوزارة الصحة العراقية.

3- دراسة:

William-J-Rothwell, "The ground breaking classic on human performance enhancement", 2ed edition, Library of Congress, New York, United States of America, 2010.

دار موضوع هذا البحث حول الانتقال من قسم التدريب إلى قسم تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمات، أي تحول جديد في أنشطة إدارة الموارد البشرية، حيث يرى صاحبه أن مدراء الموارد البشرية مطالبون بجعل هذه الموارد أكثر شعور بالرضا الوظيفي وأكثر استقراراً بالمنظمات، وذلك من خلال حصر مشكلات الأداء المحتملة وتوفير الحلول المناسبة لها في الوقت المناسب، أي إتاحة الفرص للموارد البشرية للتدريب واكتساب الكفاءات عند ملاحظة تراجع أدائها الوظيفي، بدلاً من برمجة دورات تدريبية عند إعداد الاستراتيجية العامة للمنظمة، وهو ما اعتبره صاحب هذا البحث أسلوباً تقليدياً يجب التخلي عنه .

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- إنشاء قسم لتحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمات يمكنها من ربح الوقت وترشيد التكاليف المترتبة عن التدريب الكلاسيكي؛

- التحول من التدريب الكلاسيكي إلى تحسين الأداء يتطلب وضع استراتيجية واضحة المعالم تقوم على أساس كفاءات الموارد البشرية؛

- ضرورة التقييم المستمر لأداء الموارد البشرية وتوفير الوسائل الضرورية لتدارك النقائص التي يتم اكتشافها.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية

1-دراسة احمد سمير نايف نعمان الثابت، احمد محمد جاسم الجميلي، تحت عنوان: " استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية-دراسة ميدانية في جامعة ديالى"، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد الثاني عشر، العدد38، 2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الجامعات الحكومية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء ونوعيته، وكفاءته وسرعة الانجاز وتبسيط الاجراءات، وقد اختيرت جامعة ديالى لتشخيص ذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين متغيرات الدراسة وبلغت 44.6% وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط وهذا يفسر أن استخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة سيؤدي إلى تحسين ورفع مستويات أداء الموارد البشرية من حيث سرعة ودقة الانجاز، وبدل على زيادة حجم الخدمات وفي معدل الأعمال المنجزة في وقتها ودقتها وجودتها وزيادة الكفاءة وإلغاء الكثير من الاجراءات والتنسيق بين الأعمال مما ينعكس على تبسيط العمل.

2- دراسة طويهري فاطمة، تحت عنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، 2014-2015.

هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة انتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET)، إلى جانب بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء، كضرورة حتمية في التكيف مع مستجدات العصر وضغوطاته.

وتوصلت الدراسة إلى اعتماد الشركة على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس ايجابا على أداء المورد البشري من رفع لفاعليته وكفاءته، وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف وتكون أكثر تنافسية في دنيا تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيدها وصاحب الكلمة الأولى والأخيرة فيها.

3- دراسة

Sadiq, Usman Abubakar., Ahmad Khan, Khurram Ikhlāq and Bahaudin G. Mujtaba. « **The Impact of Information Systems on the Performance of Human Resources Department** », Engineering, 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى فهم مدى استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في زيادة الوظائف الإدارية والاستراتيجية لقسم الموارد البشرية. لهذا أجريت استقصائية لـ 18 من مديري الموارد البشرية من مختلف الشركات الخاصة العاملة في لاهور ، باكستان.

تظهر النتائج أن نظام معلومات الموارد البشرية يستخدم بشكل إيجابي كأداة لتحقيق كفاءة إدارية أكبر من خلال إضافة قيمة في القسم. ومع ذلك، لم يتم التعرف على فائدة نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) كأداة استراتيجية بشكل كامل، وهذا يمنع النظام من استخدامه إلى أقصى إمكاناته.

4- دراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي تحت عنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي، 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية وكذلك التعرف على أنظمة الموارد البشرية المستخدمة حالياً في المؤسسات التعليمية.

وقد تكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة حيث بلغ عددهم نحو 72 موظفاً واستخدم الباحث استبيان مكون من 73 فقرة كأداة للدراسة، واختار المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية؛
- دعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

5- دراسة عبد الرحمان القري، تحت عنوان: "تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشري - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بمسيلة-"، رسالة ماجستير تخصص علوم تجارية، فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2007.

هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبين هما: أولاً الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الرابع: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة والقيمة المضافة

أولاً: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة نجد أن هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
البيئة	أجريت الدراسات السابقة في بيئة عربية وأجنبية ومحلية.	أجريت الدراسة في بنك الفلاحة في خميس مليانة
أدوات الدراسة	ركزت بعض الدراسات على المسح الميداني وبعضها الآخر على دراسة الحالة.	تركز هذه الدراسة على دراسة حالة من خلال توزيع استبيان الدراسة على عينة الدراسة.
الوحدة المبحوثة	تناولت الوحدة المبحوثة في الدراسات السابقة ما بين موظفين وإداريين ومدبرين.	تناولت الوحدة المبحوثة في الدراسة على إطارات و موظفين البنك
الهدف	دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة وأداء الموارد البشرية من جهة الأخرى	التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية.

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانياً: القيمة المضافة

بعد استعراض الدراسات السابقة وأهم ما توصلنا له من نتائج، لنرى مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانعكاس ذلك بشكل مباشر على أداء الموارد البشرية، فكما أوضحت الدراسات السابقة بأن المشكلة الحقيقية تكمن في سوء استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي دائماً ما ينجم عنه انخفاض مستوى الأداء، لذلك جاءت هذه الدراسة متممة لما سبقها ومؤسسة لما سيأتي بعدها من دراسات، حيث نرى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بطريقة الناجحة تعني أداء أفضل لدى العاملين.

ولقد جاءت هذه الدراسة مطبقة على ببنك BNA وكالة مليانة لتوضيح الأثر التي سوف تحققها الوكالة من جراء تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين فيه.

خلاصة الفصل:

إن التحولات الجذرية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، غيرت وجهة النظر اتجاه العديد من المفاهيم والأساليب والطرق التي تؤدي بها المهام، وبطبيعة الحال فإن المهارات البشرية اللازمة لتأدية هذه المهام سوف تتغير كذلك استجابة لهذا التحول في الوسائل والامكانيات، فاعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلها تحتاج إلى قوى عاملة جديدة تختلف جذريا.

لقد قمنا من خلال هذا الفصل بتوضيح أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيف تؤثر على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، وكذلك نوعية الخدمات التي تقدمها لزيائنها والشكل الذي أصبحت تقدم فيه خدماتها، حيث ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من حجم المعلومات المقدمة للزيائن وتسريع عملية وصولها إليهم.

يمكن القول أن استخدام التقنيات تكنولوجيا للإعلام والاتصال ساهمت في اندماج وارتباط مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالية وإعلامية ومعلوماتية واحدة، وبالتالي التأثير على أنماط الاستهلاك والاستثمار والإنتاج.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال
في أداء الموارد البشرية
ببنك BNA وكالة مليانة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة مليانة

تمهيد الفصل:

بعد تطرقنا في الفصل الأول والذي شمل التكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية، و بغرض تعزيز الجانب النظري سنحاول إسقاط أهم النقاط الرئيسة النظرية على ارض الواقع، وذلك من خلال معرفة أثر التكنولوجيا الإعلام والاتصال وأداء الموارد البشرية على البنك الوطني الجزائري و تقديم والبنك BNA لوكالة مليانة رمز 262، ومن أجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

✓ المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

✓ المبحث الثاني: الذي يعرض الطريقة المتبعة ومجموعة الأدوات المستخدمة في البحث.

✓ المبحث الثالث: يتفرع إلى جزئين الأول نعرض فيه النتائج المتوصل لها والثاني نقوم فيه بمناقشة النتائج التي تم عرضها وتحليلها.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

تعتبر البنوك مؤسسات مالية ذات أهمية كبيرة في معظم الاقتصاديات، سواء كانت نامية أو متقدمة، وهي تتنوع و تتعدد من اقتصاد لآخر، و حسب درجة تطور هذا الاقتصاد ذاته و نمطه التنظيمي و قدرته الوظيفية، لذلك نعرض لمحة موجزة عن البنك الجزائري ولإتمام هذه الدراسة قمنا بإسقاط المفاهيم النظرية على واقع البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة رمز BNA 262 لمعرفة مدى تعامل هذا البنك مع التكنولوجيا الإعلام والاتصال وأداء الموارد البشرية، وقبل هذا سنقوم بتعريف البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة بولاية عين الدفلى.

المطلب الأول: لمحة عن البنك الوطني الجزائري BNA وتقديم لوكالة مليانة

يعتبر البنك الوطني الجزائري من أولى البنوك التجارية في الجزائر المستقلة حيث يعود تاريخ نشأته إلى 13 جوان 1966م وذلك بموجب القرار 178 /66 بعد تأميم النظام البنكي الجزائري، حيث جاء البنك الوطني الجزائري ليتولى مهام البنوك الأجنبية التالية:¹

- القرض الصناعي والتجاري؛
- بنك باريس والأراضي المنخفضة؛
- البنك الوطني للصناعة والتجارة في إفريقيا؛
- القرض العقاري؛
- السهر على التطبيق الحسن لإستراتيجية البنك؛
- العمل على تقديم القدر العالي من الخدمات من خلال الخبرة المتوفرة في الموظفين و السرية في العمل البنكي والتواجد المستمر لخدمة الزبائن؛
- القيام بكل العمليات البنكية المطلوبة من قبل الزبون؛
- تطوير العلاقات الاقتصادية والتجارية مع الزبون؛
- تقديم القروض للمستثمر ومراقبة كيفية استعمالها؛
- استغلال التقارير و المعلومات المقدمة من طرف المفتشية العامة؛
- الأخذ بعين الاعتبار احتجاجات الزبون وإنشاء مكاتب مؤقتة ودائمة؛
- إرسال جدول الأعمال ونتيجة نهاية السنة للمديرية الفرعية؛
- تقديم اقتراحات وحلول للمديرية الفرعية و كل هذا يؤدي إلى رفع مردودية البنك.

¹ وثائق مقدمة من طرف مصلحة البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة BNA 262.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة مليانة

وطبقا لقانون 88 /1 الصادر في 12 جوان 1988م تحول البنك الوطني الجزائري إلى شركة أسهم ذات رأس مال يقدر بـ 8 مليار دينار جزائري مقسمة إلى أربع صناديق بالنسب التالية:

- 35% إلى صندوق المحروقات؛
- 35% إلى صندوق التجهيزات؛
- 20% إلى صندوق الصناعات الغذائية؛
- 10% إلى صندوق الصناعات المتنوعة.

واعتبار البنك الوطني الجزائري مؤسسة مالية وطنية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، فهو يهتم بتنفيذ جميع العمليات المصرفية طبقا للقوانين المنظمة له، كما يعتبر أداة للتخطيط المالي من خلال الدور الذي يلعبه على مستوى تحضير الخطة الوطنية المتعلقة بتمويل القطاعات والنشاطات المرسومة له في مجال القروض والتنمية لاسيما قطاع الصناعات الخفيفة والتجارة.

ونظرا للتطور الكبير الذي عرفه الإقتصاد الوطني في السنوات الأخيرة حتم على البنك الوطني الجزائري تكييف نشاطاته مع هذا الوضع وتكثيفها، وهذا ما أدى به إلى الزيادة في عدد وكالاته على مستوى القطر الوطني، والتي كان من بينها وكالة مليانة.262

وكالة BNA مليانة هي عبارة عن مؤسسة مالية وتجارية تأسست بموجب مرسوم بتاريخ 13 جوان 1996 بعد 30 سنة من تأسيس البنك الوطني الجزائري الأم تقع بحي الامير عبد القادر بمدينة مليانة وهي تغطي احتياجات المدن التالية: مليانة، بن علال، عين تركي، زوقالة، عين البنيان، وإنشاءها كان ضروريا ولزما على البنك الوطني الجزائري لكي يلبي مختلف حاجات الزبائن، تخضع الوكالة في إدارتها إلى مديرية الشلف. وتقع الوكالة وسط مدينة مليانة يقابلها متحف الامير عبد القادر وفي جهة اليمين بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمدينة مليانة.

المطلب الثاني: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة

الفرع الأول: مهام البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة

إن إنشاء BNA كان بغرض قيام هذا الأخير بعدة مهام نوجزها فيما يلي¹:

- قبول الودائع وإيداعها في الحسابات بأسماء أصحابها؛
- فتح الحسابات الجارية وحسابات التوفير؛
- القيام بخصم الأوراق التجارية؛

¹ وثائق مقدمة من طرف مصلحة البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة مليانة 262 .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة مليانة

- منح القروض بمختلف أشكالها؛
- القيام بمختلف الخدمات المالية كالتحويلات النقدية للعملاء، وتحصيل الشيكات وتسديد الديون نيابة عنهم.
- القيام بالخدمات المتعلقة بالتجارة الخارجية؛
- تنفيذ خطة الدولة فيما يخص الإئتمان بمختلف أنواعه؛
- تمويل مختلف المؤسسات العمومية والخاصة خاصة في مجالي الصناعة والتجارة.

الفرع الثاني: أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة

تتمثل أهداف البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة رمز BNA262 فيما يلي¹:

- محاولة التوسيع بفتح المزيد من الوكالات في مليانة؛
- إدخال تقنيات ووسائل حديثة، لمواكبة التقدم التكنولوجي في ظل الاصلاحات التقنية؛
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة كمنح القروض وجلب الودائع؛
- احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي.

المطلب الثالث: تنظيم البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

يمثل الشكل الموالي الهيكل التنظيمي للبنك مقسم حسب المصالح التالية:

أ/ مدير الوكالة: هو المسئول على مستوى الوكالة و يسهر على حسن سير المصالح و الوظائف كما يمارس الرقابة على عمال الوكالة و عمله قائم على أربعة نقاط رئيسية تتمثل فيما يلي:

- 1- الاستغلال: يعمل على خدمة الزبون بصفة جيدة و سريعة
- 2 - التخزين: يسهر على حفظ الخزينة.
- 3- التزامات القروض: يعمل على مراقبة كل عمليات القروض.
- 4- الأمن: هو قائم على مراقبة كل المصالح لمواجهة الظروف الطارئة.

ب/ مصالح البنك:

1- المصلحة الإدارية: إلى جانب المدير هناك الأمانة العامة التي تسهر على حسن سير وظائف البنك و تتولى تنظيم المديرية و استقبال البريد و إرساله.

2- مصلحة القروض و الاستخدام و الاستغلال:

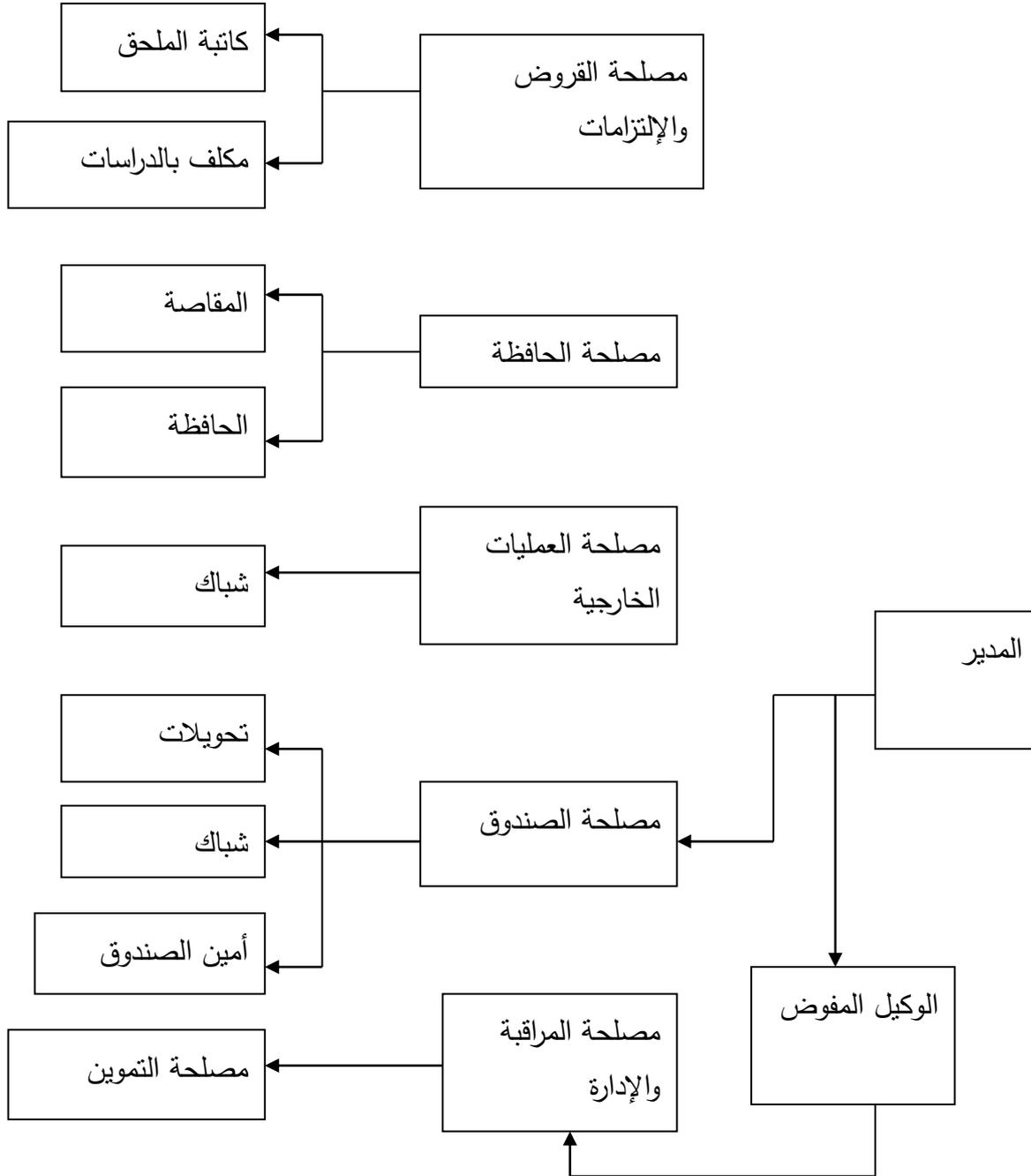
و تتمثل أهم مهامها في النقاط التالية :

¹ وثائق مقدمة من طرف مصلحة البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة مليانة 262

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة مليانة

- جمع الإيداعات من المتعاملين الاقتصاديين؛
- عرض مختلف القروض المتنوعة للزبائن مع تطوير العلاقات التجارية معهم؛
- المتابعة الميدانية و المالية للاستثمارات المواطنة في الوكالة؛
- السهر على مراقبة حسابات الزبائن ؛
- تقوم بمختلف مصاريف مصالح الوكالة مع احترام الميزانية المخصصة لها ؛
- تمويل المشاريع و القيام بدراسات و تحاليل و تدرج تحت هذه المصلحة ثلاث فروع:
- ✓ **القرض:** يقوم هذا الفرع باستقبال الزبائن المهتمين بالقروض من خلال إعطاء المعلومات الكافية حول الشروط اللازمة لمنح القرض و معالجة الملفات بإبداء الرأي و كذلك متابعة ملفات الزبائن المقترضين و العمليات المرتبطة بتشغيل الشباب إضافة إلى مساعدة الزبائن على اختيار المشروع المناسب.
- ✓ **فرع المنازعات:** يختص هذا الفرع بالتكليف بكل ما يخص ملف فتح الحسابات ومتابعة كل ما يتعلق بالإيداعات الطويلة المدى و إصدار الأمر بحجز ما للمدين لدى الغير (البنك).
- ✓ **فرع الحسابات و الموارد:** يهتم هذا الفرع بمتابعة مختلف العمليات التي يقوم بها الزبون إضافة إلى التكلف بمتابعة الودائع الثابتة و شبه الثابتة و تحرير الحالات الشهرية الثلاثية الخاصة .
- 3 - مصلحة الزبائن:** هي مصلحة اتصال مباشر مع الزبائن و مكلفة بفتح الحسابات بأنواعها للتجار والفلاحين و الصناعيين و المدخرين و تتولى أيضا تسليم الودائع و الادخار و تمويل و استقبال أموال الزبائن وتتفرع هذه المصلحة إلى عدة فروع:
- **فرع الصندوق:** يقوم هذا الفرع بمختلف العمليات التجارية مع الزبائن وهي سحب ، دفع ، تسيير الشيكات والتأشير على الشيكات و إجراء الأمر المطلوب من قبل الزبائن و القيام بدفتر اليومية للفرع .
- **فرع الشباك:** الشباك يستقبل الشيكات المخولة من طرف الزبائن و يقوم بتمريرها عبر الحاسوب للتأكد من الاسم و قيمة المبلغ :
- بأمر من صاحب الحساب نفسه ؛
- لصالح شخص غير صاحب الحساب.
- **فرع المحفظة:** يسير هذا الفرع على الأوراق التجارية و الشيكات المودعة من الزبائن من أجل الخصم أو التحصيل و كذلك يسير الأوراق التي لم يتم دفعها من البنوك الأخرى كما يقيم هذا الفرع قوائم لمختلف الزبائن التي تكون معهم معاملات بالمخاطرة و مراقبة التحصيل على الحسابات التي يتم التعامل بها في هذا الفرع مثل الشيكات و الأوراق التجارية كالسفتجة و السند لأمر .

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري.



المصدر: وثائق مصلحة الوسائل العامة لدى البنك الوطني الجزائري BNA وكالة مليانة رمز 262.

المبحث الثاني: الطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية الدراسة الميدانية، تم إختيار عينة عشوائية من موظفي البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة بولاية عين الدفلى، وذلك كعينة ممثلة لمجتمع الدراسة الكلي.

1. **مجتمع الدراسة** : يتمثل مجتمع دراستنا في موظفي البنك الوطني الجزائري، وتتمثل وحدات مجتمع الدراسة في كل فرد يعمل داخل هذه الوكالة.

2. **عينة الدراسة**: تضمنت عينة الدراسة 30 موظف من هذه الوكالة ولم يتم إستبعاد أي إستبيان وكانت مدة دراسة 15 يوم من شهر جويلية نظرا لظروف انتشار وباء كورونا.

3. **فرضيات الدراسة الميدانية**: إستنادا إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

◀ **الفرضية الرئيسية** : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262 .

منها تنبثق الفرضيات الفرعية التالية:

✓ توجد علاقة بين الاجهزة والبرمجيات وأداء الموارد البشرية؛

✓ توجد علاقة بين قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية؛

✓ توجد علاقة بين الشبكات والاتصالات واداء الموارد البشرية.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

شملت دراستنا على مجموعة من الأدوات تمثل في الإستبيان والوثائق، أما بخصوص تحليل النتائج تم إستخدام أثناء الدراسة البرنامج الإحصائي spss 21 للتحليل.

1. **الوثائق**: تم الإعتماد على العديد من الوثائق الخاصة بالوكالة التي وفرت لنا البيانات والمعطيات اللازمة لإتمام البحث، حيث تمثلت في تقديم البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة رمز BNA 262 ، ثم تطرقنا إلى جمع البيانات من الوكالة وكيفية إستغلالهم.

2. **الإستبيان**: قمنا في دراستنا بإستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الإستبيان في جمع البيانات الأولية، وقسمنا هذا الإستبيان إلى ثلاث أقسام وهي:

البيانات الأولية: وشملت كل من (الجنس، مستوى العلمي، عدد سنوات الخبرة، المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

المحور الاول: يحتوي على عبارات خاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك بأبعادها ثلاثة (الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات والاتصالات) ويشمل 16 سؤال.

المحور الثاني: يحتوي على العبارات الخاصة أداء الموارد البشرية في البنك (الأداء الوظيفي) ويشمل 08 أسئلة.

الجدول رقم (02): الإستبيانات الموزعة والمستردة

النسبة	العدد	البيان
100%	30	الإستبيان الموزع
00%	00	الإستبيان الملغى
100%	30	الإستبيان الصالح

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

كما تم إستخدام مقياس ذو خمس درجات (ليكرت الخماسي) لتقييم إجابات المستجوبين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من القياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كآآتي:

- موافق تماما: (5)؛
- موافق(4)؛
- محايد(3)؛
- غير موافق(2)؛
- غير موافق تماما(1).

4 الحد الأعلى للبدال - الحد الأدنى للبدال

طول الفئة = $\frac{4 - 0.8}{5}$

5 عدد المستويات

- ✓ من 1 الى 1.80 غير موافق تماما؛
- ✓ من 1.80 الى 2.60 غير موافق؛
- ✓ من 2.60 الى 3.40 محايد؛
- ✓ من 3.40 الى 4.20 موافق؛
- ✓ من 4.20 الى 5 موافق تماما .

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة مليانة

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية وثبات أداة الدراسة

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية

من أجل تحليل النتائج قمنا باستخدام برنامج spss21 لتفريغ وترميز الاجابات والتحليل الاحصائي للبيانات ومن خلاله اعتمدنا الاساليب الاحصائية التالية:

✓ معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's alpha) من اجل إختيار ثبات أداة الدراسة؛

✓ التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة؛

✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الكشف على اتجاه أفراد العينة اتجاه اسئلة الإستبيان؛

✓ معامل الارتباط سبيرمان درجة الارتباط والعلاقة بين محورين الاسبيان؛

الفرع الثاني: إختيار ثبات الاستبيان

سيتم من خلال هذا إختيار التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الإستبيان)، والذي يعني إستقرار هذا الأداة وعدم تناقضها مع نفسها أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة. تحت نفس الظروف،، والجدول التالي يوضح ما يلي:

جدول رقم(03): مقياس ألفا كرونباخ		
محاور الإستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك	16	0.944
أداء الموارد البشرية في البنك	08	0.881
الإستبيان ككل	28	0.935

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه يتبين أن معامل ألفا كرونباخ يساوي 0.935 أي ما نسبته 93.5% وهو اكبر من (0.7)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، وهي نسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على هذا الإستبيان في قياس المتغيرات المدروسة، وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الإستبيان على كل مجتمع الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية، حيث سيحتوي على عرض خصائص العينة المدروسة، وكذا على عرض نتائج الدراسة، كما سيشمل هذا المبحث على إختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الوطني الجزائري وكالة مليانة رمز BNA 262 .

المطلب الأول: تحليل نتائج الإستبيان

بما أن الإستبيان مقسم إلى أجزاء سنبدأ عملية التحليل إنطلاقاً من البيانات الأولية.

الفرع الأول: تحليل المعلومات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة

تم توزيع الأفراد العينة حسب متغير الجنس، مستوى العلمي، عدد سنوات الخبرة، المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما يلي:

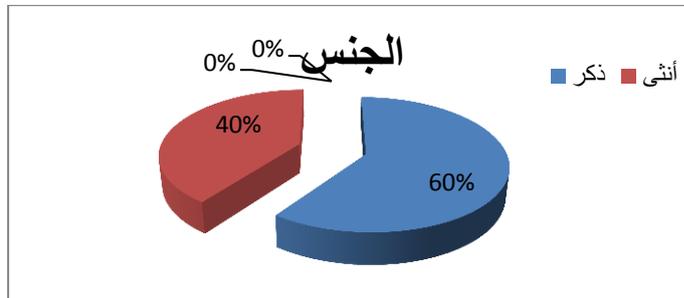
1- الجنس: من مجموع 30 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي :

جدول رقم (04): توزيع الأفراد العينة حسب المتغير الجنس

الفئة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	18	60%
أنثى	12	40%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل رقم (03): توزيع الأفراد العينة حسب المتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

يبين الجدول والشكل أعلاه أن 60% من الأفراد العينة ذكور، و40% منها إناث، ويمكن إرجاع ذلك أن ذكور أجابت على أسئلة الإستبيان أكثر من الاناث، وأن ذكور تعمل في الوكالة أكثر من اناث.

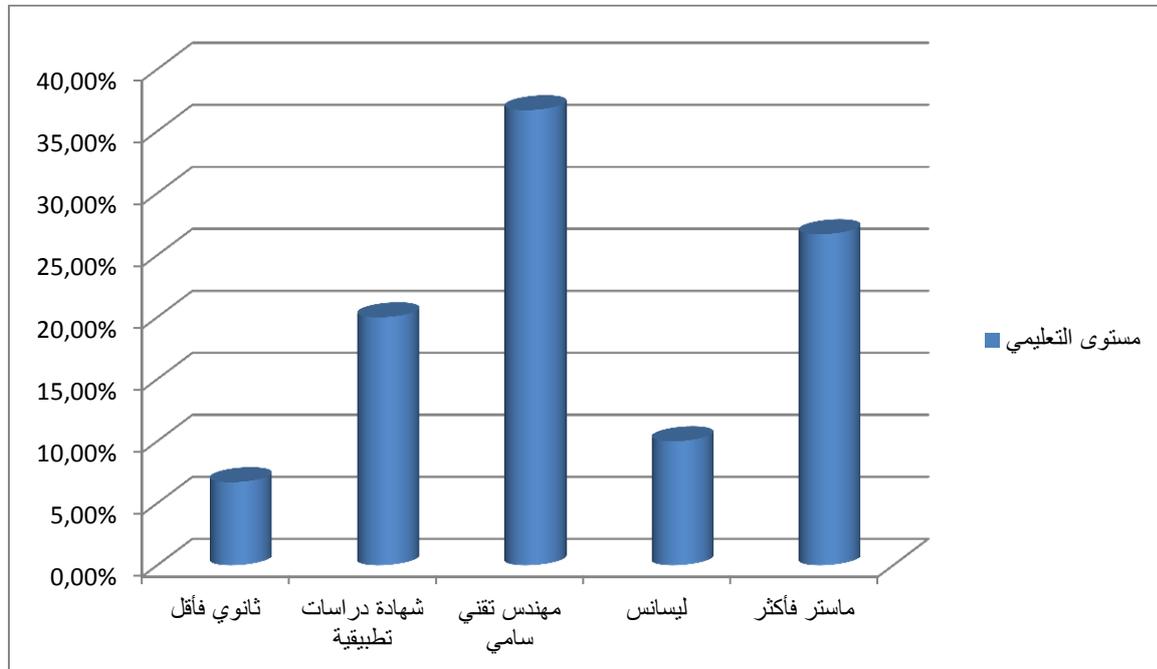
2- المستوى التعليمي: من مجموع 30 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي:

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي

مستوى التعليمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ثانوي فأقل	02	6.7%
شهادة دراسات تطبيقية	06	20%
مهندس تقني سامي	11	36.7%
ليسانس	03	10%
ماستر فأكثر	08	26.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل رقم (04): توزيع الأفراد العينة حسب المتغير مستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

نلاحظ نتائج جدول والشكل أعلاه من تحليل الإستبيان أن فئة موظفي البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة أغلبيتهم ذو حاملين مهندس تقني سامي بنسبة 36.7%، تليها حاملي شهادات ماستر فاكثر بنسبة 26.7% ثم تليها حاملي شهادات دراسات تطبيقية بنسبة 20.0%، ثم تليها حاملي شهادات ليسانس بنسبة 10.0%، وفي الاخير حاملي شهادة ثانوي فأقل بنسبة 6.7%.

ومن هنا نستنتج أن موظفي البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة ذو معرفة ودليل على ذلك أن معظمهم حاملي لشهادات مهندس تقني سامي وشهادات ماستر فأكثر.

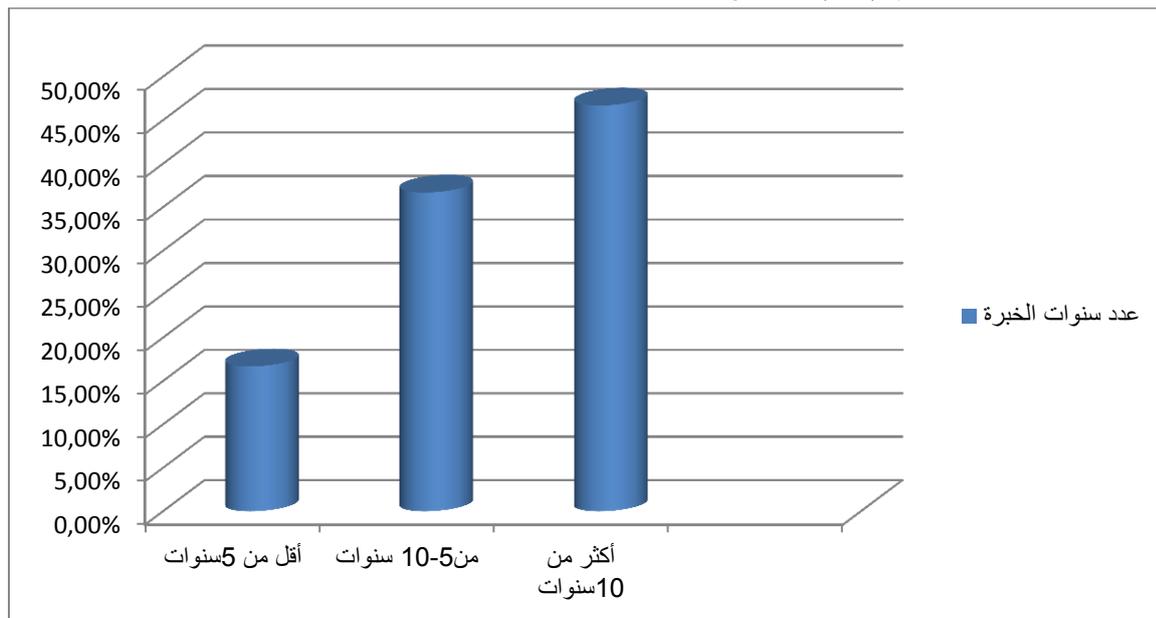
3- عدد سنوات الخبرة: من مجموع 30 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي:

جدول رقم(06): توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المؤهل العلمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	05	16.7%
من 5-10 سنوات	11	36.7%
أكثر من 10 سنوات	14	46.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل رقم (05): توزيع الأفراد العينة حسب المتغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

نلاحظ من خلال جدول والشكل أعلاه أغلبية موظفي البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة ذو خبرة محدودة أكثر من 10 سنوات بنسبة 46.7 % تليها نسبة 36.7% ذو خبرة من 5-10 سنوات، وفي الأخير نسبة ذو خبرة 16.7% أقل من 05 سنوات.

ومن هنا نستنتج أن أغلب موظفي البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة لديهم خبرة تتراوح من 10 سنوات فأكثر في هذا الميدان.

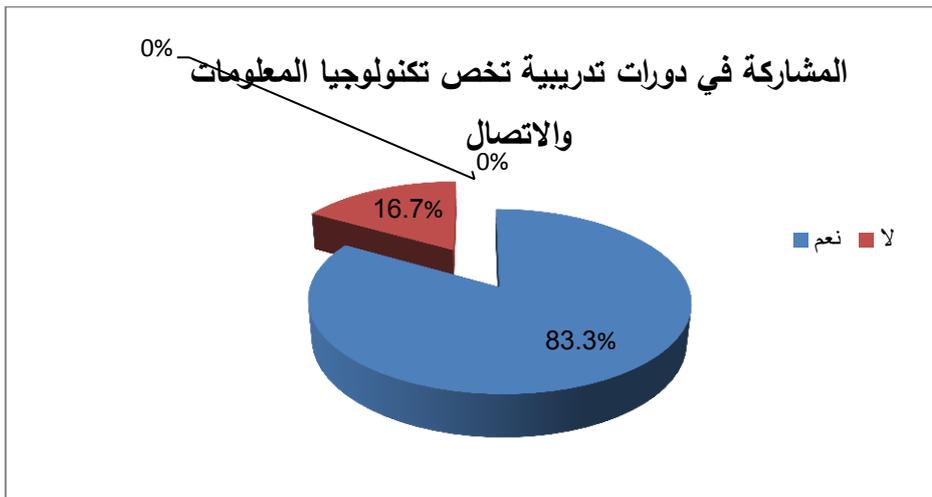
4- المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: من مجموع 30 إستمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالي:

جدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب متغير المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	التكرار المطلق	التكرار النسبي
نعم	25	83.3%
لا	05	16.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل رقم (06): توزيع الأفراد العينة حسب المتغير المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة

مليانة

نلاحظ من خلال جدول والشكل أعلاه أغلبية موظفي البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يشاركون في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودليلي على ذلك نسبة 83.3% من موظفي البنك اجابوا بنعم، 16.7% أجابوا بلا.

ومن هنا نستنتج أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يقوم بدورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة مستمرة لموظفيه ولديها قابلية وتفاعل من طرف موظفي البنك.

الفرع الثاني: قياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

في هذا الجزء سنحاول دراسة الإتجاه العام استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة ، وهذا من خلال أبعاده ونقيس هنا التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من خلال 16 عبارة.

1- قياس مدى استخدام الأجهزة والبرمجيات لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

جدول رقم (08): بيانات استخدام الأجهزة والبرمجيات

درجة الموافقة	الإحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات
			غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
موافق تماما	0.490	4.63	00	00	00	11	19	تتوفر البنك على عدد كاف من أجهزة الحاسوب للقيام بالأعمال.
			00	00	00	36.7	63.6	نسبة%
موافق تماما	0.407	4.80	00	00	00	06	24	تتوفر البنك على أجهزة حاسوب حديثة.
			00	00	00	20	80	نسبة%
موافق تماما	0.809	4.37	00	00	06	07	17	يتوفر البنك على برمجيات وأجهزة توفر القدرات الكافية لتسهيل العمل.
			00	00	20	23.3	56.7	نسبة%
موافق تماما	0.675	4.60	00	00	03	06	21	يقوم البنك بتحديث الأجهزة والبرمجيات القديمة بصفة دورية.
			00	00	10	20	70	نسبة%
موافق تماما	0.504	4.43	00	00	00	17	13	يتوفر البنك على ملحقات الحاسوب (طابعة، سكانر،...) الكافية لتغطية جميع احتياجات العمل.
			00	00	00	56.7	43.3	نسبة%
موافق تماما	0.572	4.50	00	00	01	13	16	يستخدم البنك تقنيات الأمن المعلوماتي مثل برمجيات التشفير والتوقيع الإلكتروني لحماية المعلومات.
			00	00	3.3	43.3	53.3	نسبة%
موافق تماما	0.430	4.77	00	00	00	07	23	البرمجيات المستخدمة في البنك تتلائم مع طبيعة العمل المطلوب منك.
			00	00	00	23.3	76.7	نسبة%
موافق تماما	0.555	4.59						الحاصل العام

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة

مليانة

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الأول وتمثل في الأجهزة والبرمجيات من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.37 و 4.80، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الثانية ألا وهي " يتوفر البنك على أجهزة حاسوب حديثة." بدرجة موافق تماما، تقابلها أكبر تكرار ذو 24 تكرار موافق تماما بنسبة 80 % ، وكانت أكبر توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لمدى تطبيق استخدام الأجهزة والبرمجيات لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة، يساوي 4.59 وبدرجة موافق تماما بالنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.555 وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك توجه استراتيجي لنجاح تسيير إدارة.

2- قياس مدى استخدام قواعد البيانات لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

جدول رقم (09): بيانات استخدام قواعد البيانات

العبارات	الفئات					المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	درجة الموافقة	
	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما				
تعمل قاعدة بيانات البنك على التقليل من ازدواجية وتكرار البيانات والمعلومات.	23	07	00	00	00	4.77	0.430	موافق تماما	
	نسبة % 76.7	23.3	00	00	00				
تقوم قاعدة بيانات البنك بعمليات التجميع والإعداد وتخزين الملفات.	24	03	03	00	00	4.70	0.651	موافق تماما	
	نسبة % 80	10	10	00	00				
تتميز قاعدة بيانات البنك بسهولة إدخال واستخراج المعلومات.	22	02	06	00	00	4.53	0.819	موافق تماما	
	نسبة % 73.3	6.7	20	00	00				
تتوفر قاعدة بيانات البنك على نظام أمن البيانات (اسم المستخدم).	18	12	00	00	00	4.60	0.498	موافق تماما	
	نسبة % 60	40	00	00	00				
الحاصل العام								موافق تماما	
								0.599	4.60

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الثاني ألا وهو قواعد البيانات من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.77 و 4.53، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الأولى ألا وهي " تعمل قاعدة بيانات البنك على التقليل من ازدواجية وتكرار البيانات والمعلومات."، بدرجة موافق تماما تقابلها 23 تكرار موافق تماما بنسبة 76.7 % وكانت أكبر توافق في هذا البعد.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

أما الحاصل العام لمدى استخدام قواعد البيانات لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة، يساوي 4.60 وبدرجة موافق تماما بالنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.599 وهي نسبة مقبولة وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يعمل على تقليل وتكرار البيانات والمعلومات في البنك.

3- قياس مدى استخدام الشبكات والاتصالات لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

جدول رقم (10): بيانات استخدام الشبكات والاتصالات

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات
			غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
موافق تماما	0.572	4.50	00	00	01	13	16	تكرار إرسال واستقبال الملفات يتم عن طريق الشبكات.
			00	00	3.3	43.3	53.3	نسبة%
موافق تماما	0.817	4.43	00	00	06	05	19	تكرار تدفق الأنترنت يتم بشكل سريع داخل البنك.
			00	00	20	16.7	63.3	نسبة%
موافق تماما	0.509	4.50	00	00	00	15	15	تكرار يتم التعامل إلكترونيا مع الزبائن عن طريق الأنترنت.
			00	00	00	50	50	نسبة%
موافق تماما	0.430	4.77	00	00	00	07	23	تكرار يساهم البريد الإلكتروني (e-mail) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات.
			00	00	00	23.3	76.7	نسبة%
موافق تماما	0.661	4.67	00	00	03	04	23	تكرار تقوم أجهزة الاتصال المتوفرة (الهاتف، الفاكس والأنترنت..) بتغطية احتياجات العمل بالبنك.
			00	00	10	13.3	76.7	نسبة%
موافق تماما	0.597	4.57						الحاصل العام

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن العبارات الخاصة بالبعد الثالث ألا وهو الشبكات والاتصالات من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك يتراوح متوسطها الحسابي بين 4.77 و 4.43، حيث كانت أعلى نسبة للعبارة الرابعة ألا وهي " يساهم البريد الإلكتروني (e-mail) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات."، بدرجة موافق تماما، تقابلها أكبر تكرار ذو 23 تكرار موافق تماما بنسبة 76.7 %، وكانت أكبر توافق في هذا البعد.

أما الحاصل العام لمدى استخدام الشبكات والاتصالات لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة ، يساوي 4.57 وبدرجة موافق تماما بالنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو 0.597 وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، ومن هنا نستنتج أن البنك الوطني الجزائري لوكالة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة

مليانة

مليانة يركز كثيرا على وسائل الحديثة مستخدمة من الشبكات الاتصالات داخل البنك بين موظفين بشكل مستمر، وكذلك مع زبائن لتسهيل عملية تبادل بينهم وريح وقت وجعل الزبون راضي عن ما يقدمه هذا البنك.

الفرع الثالث: دراسة أداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

في الجزء الثاني من الإستبيان سحاول دراسة درجة أداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة ونقيس هنا التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك من خلال 08 عبارة.

جدول رقم (11): بيانات أداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات
			غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
موافق تماما	0.661	4.67	00	00	03	04	23	تكرار يهدف البنك إلى تحسين أداء العمال باستمرار.
			00	00	10	13.3	76.7	
موافق	0.479	4.67	00	00	00	30	20	تكرار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقلل من أخطاء العاملين أثناء العمل.
			00	00	00	33.3	66.7	
موافق تماما	0.430	4.77	00	00	00	07	23	تكرار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشجع الابتكار والإبداع في العمل.
			00	00	00	23.3	76.7	
موافق تماما	0.572	4.50	00	00	01	13	16	تكرار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن إنتاجية العامل.
			00	00	3.3	43.3	53.3	
موافق	1.431	4.00	04	04	03	09	10	تكرار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنني من أداء مهامي بالكفاءة والفعالية المطلوبة.
			13.3	13.3	10	30	33.3	
موافق تماما	0.626	4.57	00	00	02	09	19	تكرار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل العمل ويقتصر الوقت والجهد أكثر من العمل اليدوي (سرعة إنجاز العمل).
			00	00	6.7	30	63.3	
موافق تماما	0.183	4.97	00	00	00	01	29	تكرار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على تدفق المعلومات التي تساعدك على أداء عملك بكفاءة.
			00	00	00	3.3	96.7	
موافق تماما	0.765	4.37	00	00	05	09	16	تكرار قدراتي ومهاراتي تمكنني من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
			00	00	16.7	30	53.3	
موافق تماما	0.603	4.56	الحاصل العام					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، والتي تمثل العبارات الخاصة بأداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة، كما جاءت العبارة السابعة في المرتبة الأولى وهي "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على تدفق المعلومات التي تساعدك على أداء عملك بكفاءة". وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ 4.97، بدرجة موافق تماما، وتقابلها أكبر تكرار 29 موافق تماما، بنسبة 96.7%، والعبارة الخامسة في المرتبة الأخيرة وهي "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنني من أداء مهامي بالكفاءة والفعالية المطلوبة". وذلك بمتوسط حسابي قدر بـ 4.00، بدراسة موافق، ويقابلها أقل نسبة تكرار بـ 10%.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة مليانة

أما الحاصل العام لدراسة درجة أداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة ، يساوي **4.56** وبدرجة موافق تماما، بنسبة للوسيط الحسابي، ومنه نجد أن الانحراف المعياري الإجمالي هو **0.603** وهي نسبة مقبولة، وهذا يدل على عدم تشتت إجابات في عينة الدراسة، وهذا يدل على أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العنصر الرئيسي في تدفق المعلومات بسرع داخل البنك ومساعد الأساسي في أداء عمل بكفاءة وتقنية جيدة.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها فإنه يمكن القول أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يهتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وذلك من خلال إهتمامها الكبير قواعد البيانات ثم تليها الأجهزة والبرمجيات ، ثم الشبكات والاتصالات، كما أنها موظفي البنك يقومون بأدائهم على أحسن وجه، ومنه نستنتج ان الفرضية الأولى فهي مقبولة.

المطلب الثاني: إختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية

من خلال هذا المطلب سنقوم بإختبار فرضيات الدراسة:

الفرع الأول: معامل الارتباط سبيرمان

جدول رقم (12): معاملات الارتباط بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية

لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة

مستوى الدلالة الحقيقي	أداء الموارد البشرية (الأداء الوظيفي)	ابعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
*0.000	0.600	الاجهزة والبرمجيات
*0.000	0.780	قواعد البيانات
*0.000	0.568	الشبكات والاتصالات

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يشير الجدول أعلاه إلى وجود علاقة إرتباط قوية بين المحورين والذي تمثل في أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية (الأداء الوظيفي) لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة حيث بلغت أعلى علاقة بـ 0.780 بين قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية لدى البنك، وبلغت اقل علاقة بـ 0.568 بين الشبكات والاتصالات وأداء الموارد البشرية لدى البنك ، ويعني هذا وجود علاقة أي كلما زاد استخدام الجيد لقواعد البيانات زاد ظهور الجيد لأداء الموظفين لدى البنك وهذا يؤدي في ارتفاع قيمة البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
ملبنة

الفرع الثاني: تحليل الانحدار

1-تحليل أثر الأجهزة والبرمجيات في أداء الموارد البشرية :

الجدول (13): إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط الاجهزة والبرمجيات في أداء الموارد البشرية								
الاجهزة والبرمجيات							المتغير المستقل	المتغير التابع
مستوى الدلالة Sig.	قيمة فيشر F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	إختبار ستودنت t		معامل الانحدار		
				Sig.	قيمة t			
*0.000	21.459	0.270	0.520	*0.000	6.829	2.070	β_0	
				*0.000	4.632	0.373	β_1	
*دال إحصائيا عند مستوى دلالة الإسمي 0.05								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه ما يلي:

* معامل الارتباط بين الاجهزة والبرمجيات و أداء الموارد البشرية = 0.520 وهو يدل على وجود ارتباط طردي متوسطة بينهما، ($\text{Sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$)

* معامل التحديد $R^2=0.270$ ، والذي يعني 27% نسبة ضعيفة من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) سببها المتغير الخاص بالنموذج (الاجهزة والبرمجيات) والنسبة المتبقية 73% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على أداء الموارد البشرية.

* $F=21.459$ ، $\text{sig}=0.000$ ، وهذه القيمة أقل من مستوى دلالة الإسمي 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين الاجهزة والبرمجيات وأداء الموارد البشرية ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى.

* $Tb_1=6.829$ ، $\text{Sig.}=0.000$ وهذا يدل على أن الاجهزة والبرمجيات تؤثر في تقدير قيمة أداء الموارد البشرية.

* $tb_2=6.829$ ، $\text{Sig.}=0.000$ وهذا يدل على الاجهزة والبرمجيات تؤثر في تقدير قيمة أداء الموارد البشرية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

2- تحليل أثر قواعد البيانات في أداء الموارد البشرية :

الجدول رقم (14): إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط قواعد البيانات في أداء الموارد البشرية								
قواعد البيانات							المتغير المستقل	
مستوى الدلالة Sig.	قيمة فيشر F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	إختبار ستودنت t		معامل الانحدار	المتغير التابع	
				Sig.	قيمة t		β_0	β_1
*0.000	40.863	0.413	0.643	*0.000	8.753	2.017	β_0	أداء المواد البشرية
				*0.000	6.392	0.422	β_1	
*دال إحصائيا عند مستوى دلالة اسمي 0.05								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

* معامل الارتباط بين قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية = 0.643 وهو يدل على وجود ارتباط طردي قوي نوعا ما بينهما، ($\text{Sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$)

* معامل التحديد $R^2=0.413$ ، والذي يعني 41.3% نسبة ضعيفة من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) سببها المتغير الخاص بالنموذج (قواعد البيانات) والنسبة المتبقية 58.7% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على أداء الموارد البشرية .

* $F=40.863$ ، $\text{sig}=0.000$ وهذه القيمة أقل من مستوى دلالة الإسمي 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية، ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية.

* $Tb_1=8.753$ ، $\text{Sig.}=0.000$ وهذا يدل على أن قواعد البيانات تؤثر في تقدير قيمة أداء الموارد البشرية.

* $tb_2=6.392$ ، $\text{Sig.}=0.000$ وهذا يدل على أن قواعد البيانات تؤثر في تقدير قيمة أداء الموارد البشرية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

3- تحليل الأثر بين الشبكات والاتصالات في أداء الموارد البشرية:

الجدول رقم (15): يوضح نتائج إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط الشبكات والاتصالات في أداء الموارد البشرية							
الشبكات والاتصالات							المتغير المستقل
مستوى الدلالة Sig.	قيمة فيشر F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	إختبار ستودنت t		معامل الانحدار	المتغير التابع
				Sig.	قيمة t		
*0.000	15.332	0.209	0.457	*0.000	7.224	2.251	β ₀ أداء الموارد البشرية
				*0.000	3.916	0.366	β ₁
*دال إحصائيا عند مستوى دلالة اسمي 0.05							

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

* معامل الارتباط بين الشبكات والاتصالات وأداء الموارد البشرية = 0.457 وهو يدل على وجود ارتباط طردي قوي بينهما، ($\alpha = 0.05 < \text{Sig.} = 0.000$)

* معامل التحديد $R^2 = 0.209$ ، والذي يعني 20.9% نسبة ضعيفة من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية) سببها المتغير الخاص بالنموذج (الشبكات والاتصالات) والنسبة المتبقية 58.7% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على أداء الموارد البشرية.

* $F = 15.332$ ، $\text{sig} = 0.000$ ، وهذه القيمة أقل من مستوى دلالة الإسمي 0.05، أقل من المستوى الدلالة الإسمي 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين الشبكات والاتصالات وأداء الموارد البشرية، ومنه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

* $T_{b1} = 7.224$ ، $\text{Sig.} = 0.000$ وهذا يدل على أن الشبكات والاتصالات تؤثر في تقدير قيمة أداء الموارد البشرية.

* $t_{b2} = 3.916$ ، $\text{Sig.} = 0.000$ وهذا يدل على أن الشبكات والاتصالات تؤثر في تقدير قيمة أداء الموارد البشرية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية ببنك BNA وكالة
مليانة

4- تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية:

الجدول رقم (16): إختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الموارد البشرية

أداء الموارد البشرية							المتغير التابع	
مستوى الدلالة Sig.	قيمة فيشر F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	إختبار ستودنت t		معامل الانحدار	أبعاد المتغير المستقل	
				Sig.	قيمة t			
*0.04	5.757	0.599	0.832	*0.001	3.666	2.565	β ₀	
				*0.001	0.308	0.043	X ₁	الاجهزة والبرمجيات
				*0.001	1.712	0.185	X ₂	قواعد البيانات
				*0.001	3.317	0.282	X ₃	الشبكات الاتصالات
*دال إحصائيا عند مستوى دلالة اسمي 0.05								

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

ومن خلال الجدول أعلاه يمكن تلخيص مخرجات تقدير معاملات النموذج الخاص بأبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة.

* إختبار F لمعنوية النموذج ككل: بلغت قيمة F المحسوبة 5.757 وأن مستوى الدلالة 0.04 وهي أقل من مستوى الدلالة الاسمي، وبهذا تشير معنوية إختبار F عند مستوى 05 %، برفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل وهذا يعني وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية لدى البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة.

* إختبار T لمعنوية معاملات النموذج منفردة: بلغت قيم T المحسوبة بالنسبة للمعامل β₀=3.666، وبالنسبة للمعاملات الثلاثة وهي:

بالنسبة للمعامل الاجهزة والبرمجيات X₁=0.308

بالنسبة للمعامل قواعد البيانات X₂= 1.712

بالنسبة للمعامل الشبكات والاتصالات X₃=3.317

* إختبار جودة التوفيق للنموذج: يعتمد هذا النموذج على قيمة معامل التحديد R^2 لإختبار مدى جودة التوفيق للنموذج وقياس القوة التفسيرية للمتغير المستقل اتجاه المتغير التابع، ومن خلاله نتعرف على النسبة المئوية التي يشرح بها المتغير المفسر المتغير التابع، فكلما اقترب المعامل من 100 % كانت جودة توفيق النموذج أقوى في تفسير المستقل للمتغير التابع، وفي هذا النموذج بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.832 = 83.20\%$ وهي قيمة مرتفعة، كما بلغت قيمة جودة توفيق النموذج

$R^2 = 0.599 = 59.90\%$ والذي يعني أن 59.90 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء الموارد البشرية لدي البنك) سببها المتغير المستقل الخاص بالنموذج (استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال)، وأن 40.10 % سببه باقي المتغيرات الأخرى، وهذا ما يؤكد قول أن جودة توفيق النموذج المدروس جيد. وعليه فالنتائج تشير إلى تحقق الفرضية الرئيسية.

المطلب الثالث: تفسير النتائج

الفرع الأول: التفسير الإحصائي للنتائج

نلاحظ من خلال النتائج السابقة ما يلي:

من خلال تقييمنا للمتوسط الحسابي بالجزء الاول من الإستبيان وهو مدى قياس تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة نلاحظ أن بعد قواعد البيانات لها أكبر قيمة حوالي 4.60 بدرجة موافق تماما عن البعدين الآخرين وبهذا نستطيع القول أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يتميز بقواعد البيانات جيد تحفظ معلومات زبائنها وذلك من خلال سرية تامة عن معلومات الخاصة بالزبائن الذي يتعامل معهم ، وفي نفس الوقت تلبية حاجات والرغبات الزبائن المتغيرة بإستمرار؛ أما الجانب الثاني من الإستبيان وهو قياس مدى أداء الموارد البشرية في البنك حيث كان حاصل العام حوالي 4.56 بدرجة موافق تماما وهذه الدرجة تشير أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة تقوم باستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال بطريقة جيدة ولها موظفين مختصين في هذا المجال، وتكوين لها ميزة خاصة عن منافسها مما يجعل الزبون يختارها ويثق بها.

ومن النتائج السابقة لمتوسط الحسابي نستنتج أن البعد الثاني لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو قواعد البيانات له أكبر إهتمام بالنسبة للبنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة حيث كانت لها أكبر نسبة ب 4.60 بدرجة موافق تماما وهذا يدل أن موظفي البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة لهم اشخاص مختصين في هذا الميدان يقومون باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال استخداما جيدا، وبرهان على ذلك أن العبارة " تعمل قاعدة بيانات البنك على التقليل من ازدواجية وتكرار البيانات والمعلومات. "، كان لها أكبر نسبة تكرار تقابلها أكبر موافق لها من حيث عينة الدراسة، ثم تليها الاجهزة والبرمجيات حيث بلغة نسبة متوسط حسابها 4.59 بدرجة موافق تماما، أي أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يستخدم الاجهزة والبرمجيات متطور داخل البنك ودليل على ذلك لقت العبارة " يتوفر البنك على أجهزة حاسوب حديثة " أكبر نسبة تكرار وأكبر موافق لها من طرف عينة الدراسة، ثم تليها الشبكات والاتصالات حيث بلغ نسبته 4.57 وهذا البعد كان يدعم البعد الاول ودليل على أنه لقت العبارة " يساهم البريد

الإلكتروني (e-mail) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات."، أكبر نسبة تكرار تقابلها أكبر موافق من طرف عينة الدراسة، وهذه العبارة تعد جزء من الأجهزة والبرمجيات ، وبهذا نستنتج أن بعد قواعد البيانات يمنح للبنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة ثقة كبيرة لزيائنها حيث موظفي البنك يقومون باستخدام قواعد البيانات استخداما جيدا وهذا ما جعل هذا البنك يكسب ثقة من ناحية زبائنه.

ومن خلال المتوسط الحسابي المرتفع لأداء الموارد البشرية حسب آراء عينة الدراسة هذا دليل على الدور الكبير الذي يلعبه الموظفين داخل البنك الوطني الجزائري بوكالة مليانة حيث بلغ الحاصل العام له 4.56 بدرجة موافق تماما وهذه النسبة تدل أن موظفي البنك يقومون بأداء عملهم بصفة جيدة وحساب أوامر رؤسائهم.

نلاحظ كذلك من نتائج السابقة أن هناك علاقة قوية بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية وهذا يعني أن البنك يهتم كثير بقواعد البيانات الخاصة بالبنك أي أن كلما زاد إهتمام قواعد البيانات زاد في تحقيق إبراز أداء العاملين وهذا يزيد من فهم وكيفية تعامل مع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل البنك الوطني الجزائري بوكالة مليانة.

كما نلاحظ من تقدير النموذج للأبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، أن قواعد البيانات لها علاقة إرتباطية قوية مع أداء الموارد البشرية خلافا عن البعدين الآخرين أي أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة تهتم كثيرا بقواعد البيانات لاحتوائها على معلومات الزبائن، واستخدام السيرة التامة فيها ما جعل تتميز على منافسيها.

الفرع الثاني: التفسير الإقتصادي للنتائج

يعتبر البنك الوطني الجزائري من المؤسسات الإقتصادية التجارية الرائدة حاليا، التي لها عدد كبير من الزبائن مهتمين بها، ومن هنا نستنتج ما يلي:

من خلال علاقة موجودة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و أداء الموارد البشرية وهي ذو علاقة إرتباط قوية، ويمكن تفسيره أن معظم الموظفين يحسنون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بل هنالك اشخاص مخصصين لهذا المجال أي يتطلب من البنك تحديد ميزانية لهذه اشخاص لكي يقوموا بهذا العمل ، لكي يجعل هذه المؤسسة أفضل من منافسيها، زيادة عل ذلك يصبح هناك ثقة متولدة مرؤوسين وموظفين البنك.

ولاحظنا كذلك أن بعد قواعد البيانات هو الذي يجعل للبنك أهمية كبيرة ، حيث يعود هذا إلى استخدام الجيد لموظفي البنك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا ما جعل الزبون مرتاح عند معرفته ان معلوماته الخاص به في سرية تامة ، هذا ما يجعله مرتاح في تعامل معه، ويكون في نفس الوقت للبنك صاحب دعاية له، وهذا كذلك يرتبط بكفاءة أداء الموظفين داخل البنك وحسن تعامل رؤساء معهم وهذا ما يولد علاقة طيبة بين الموظفين والمرؤوسين.

وفي الأخير نستنتج أن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يركز على موظفيه وادائه لأنه يعتبر عنصر منافس بين بنوك الاخر وهذا من خلال تعيين موظفي يحسنون استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بطريقة ممتازة، وهذا ما يحقق تقديم الخدمات مرغوب فيها ، زيادة عن السرية تامة عن معلوماتهم من أجل إرضائهم.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الوطني الجزائري بوكالة مليانة رمز BNA 262 حيث لاحظنا من هذه الوكالة أنها تقوم برعاية موظفيها بدرجة عالية، وبعد إجراء مقابلة مع مدير وموظفيهم، وتحليل الإستبيان توصلنا إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بالدراسة نذكر منها:

- أن موظفي البنك يقومون بجهود كبيرة من أجل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد؛

- مدير البنك لوكالة مليانة له علاقة طيبة مع موظفين، وهذا ما جعل الزيادة في حسن العمل، وإيصال الزبون إلى درجة الرضى بالخدمة المقدمة له.

وجوهر ما توصلت إليه الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوكالة في البنك زادت من رفع درجة فهم موظفي البنك لحاجات ورغبات ما يريد الزبون الوصول إليه، وبهذا فإن البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة يقوم بتطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة مستمرة ودورية، مما جعلهم في المراتب الأولى ما بين الوكالات الأخرى.

خاتمة

تمتاز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالقدرة الهائلة على الاستيعاب والسرعة الفائقة في الاسترجاع حيث دخلت تكنولوجيا المعلومات الاتصال كمصدر جديد من أهم العناصر الأساسية، للمؤسسات و كمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة والتي تسعى لمواكبة التطورات الحديثة، فشبكات الاتصال المتطورة بفعاليتها العالية يمكن ان تحقيق مكاسب عديدة، كالتمكن من الاتصال بسهولة أكبر والوصول إلى مصادر المعلومات.

وتعتبر البنوك من أهم المؤسسات المستفيدة من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تزيد من مستوى أداء الموارد البشرية، وتساهم في تفعيل العديد من أنشطة البنك المترابطة فيما بينها بصورة معقدة تحتاج إلى تنظيم عالي لا يمكن الحصول عليه إلا بتوسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

وبعد معالجتنا وتحليلنا لمختلف جوانب الموضوع في الفصلين السابقين، توصلنا للنتائج العامة مع مجموعة من الاقتراحات:

➤ النتائج العامة المتوصل إليها :

- زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك في جميع وظائفها لتحقيق أهدافها المختلفة.
- زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم أي زيادة استخدام التكنولوجيا والمعلومات كأداة مهمة في العمل.
- يحتل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال مكانة بارزة في مجال إنتاجي خدمي. مما يرفع من أداء الموارد البشرية.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي إلى زيادة سرعة وكفاءة أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تخفف إجراءات عمل المؤسسة وتجعلها أكثر وضوحاً ودقة.

➤ اختبار صحة الفرضيات

كشفت نتائج التحليل الإحصائي بالنسبة لفرضيات الدراسة على ما يلي:

- ✓ صحة الفرضية الرئيسية: وجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية في البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة رمز 262 .

صحة الفرضيات الفرعية:

- ✓ وجد تأثير بين الاجهزة والبرمجيات وأداء الموارد البشرية؛
- ✓ وجد تأثير بين قواعد البيانات وأداء الموارد البشرية؛
- ✓ وجد تأثير بين الشبكات والاتصالات وأداء الموارد البشرية.

➤ الاقتراحات:

- الاستفادة أكثر من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التي تؤدي إلى زيادة سرعة وكفاءة الاتصال وخفض مختلف التكاليف المتعلقة به.
- توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب مما يساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسهيل عملية أداء الموارد البشرية.
- العمل على جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصال تخفف إجراءات عمل المؤسسة وتجعلها أكثر وضوح ودقة في تسير مختلف وظائفها.
- العمل على زيادة مستوى تكوين مستخدمي الحاسوب في عملهم أي لغرض زيادة استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة مهمة في العمل.

➤ آفاق الدراسة:

لاشك في أن رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث ، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم القدرة لتناول كل شيء بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون جسر يربط بين البحوث سبقت فأضيف إليها بعض المستجدات، لأثرائها وبعثها من جديد، وبحث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق الخدمات البنكية.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة رضا زبائن المؤسسات المصرفية.
- حوكمة البنوك في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عصنة المؤسسات وأثر على العاملين.

قائمة المصادر والمراجع

➤ الكتب:

1. توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء ، دار الفكر العربي، مصر، 2003.
2. جمال يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار الكنوز للمعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
3. الخضير محسن احمد، الإدارة التنافسية للوقت المنظومة المتكاملة لامتلاك المزايا التنافسية الشاملة في عصر العولمة وما بعد الجات، دار ايتراك للنشر والتوزيع ، مصر، 2000.
4. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2005.
5. سعد محمد الهجرسي، الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر، 2001.
6. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2008.
7. محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1989.
8. مزهر شعبان العاني، شوقي ناحي حواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
9. وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

➤ مراجع اجنبية :

- 1.Greenstein M.&Vasarhelyi,M, « Accounting Information Technology,and Business Solution »,2ndEdition,MC. GrawHill , NewYork, USA, 2000.
- 2.O'Brien,janesA:« Management Information Systems,Managing information Technology in networked Enterprise », Chicago,IRWIN,2000

➤ مذكرات :

- 1.إلياس سالم، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2006.
- 2.سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي-دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2015/2014 .
- 3.لمين علوطي، المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003.

4. مبارك بنية ضامن العنزي، التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2004.

➤ **المجلات :**

1. بومايله سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، العدد3، مارس 2004.

2. بومجان عادل، موسى عبد الناصر، التمكين الإداري وأثره على أداء المؤسسة دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل-بسكرة-، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، المجلد 9، العدد 1، بسكرة، الجزائر، جوان 2015.

3. خنشور جمال، خير الدين جمعة، دور القيم التنظيمية في تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 9، العدد 1، بسكرة، الجزائر، جوان 2015.

4. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد7، جامعة الجزائر، 2010 .

5. نعيمة بجاوي، فاطمة الزهراء لحسيني، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 13، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2017.

6. ياسر عادل محمود الخفاجي، الثقافة المنظمة وأثرها في تعزيز الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 76، جامعة بغداد، 2014.

➤ **مؤتمرات:**

1. إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، يومي 8-9 مارس 2005.

➤ **وثائق :**

1. وثائق مقدمة من طرف مصلحة البنك الوطني الجزائري لوكالة مليانة BNA 262.

2. وثائق مقدمة من طرف مصلحة البنك الوطني الجزائري BNA لوكالة مليانة 262 .

الملاحق



الملاحق رقم 01:استمارة الاستبيان
جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص: تسيير موارد البشرية

الموظف (ة) الكريم (ة)...

لهدف دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية على عينة عشوائية من موظفي البنك الوطني الجزائري BNA وكالة مليانة رمز 262 -"، نرجو منك التفضل بالإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة من خلال وضع علامة (x) في الخانة التي تبدو لك مناسبة، مع الاحاطة بأن المعلومات ستستخدم لأغراض التحليل الاحصائي والبحث العلمي فقط، كما أنها ستحظى بالسرية التامة.

البيانات الأولية:

- الجنس:

أنثى

ذكر

- المستوى التعليمي :

ليسانس

مهندس، تقني

شهادة دراسات تطبيقية

ثانوي فأقل

ماستر فأكثر

- عدد سنوات الخبرة :

أكثر من 10 سنوات

من 5 الى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

- المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لا

نعم

المحور الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك

البعد	العبارة	تماما	غير موافق	محايد	موافق	تماما موافق
الأجهزة والبرمجيات	يتوفر البنك على عدد كاف من أجهزة الحاسوب للقيام بالأعمال					
	يتوفر البنك على أجهزة حاسوب حديثة					
	يتوفر البنك على برمجيات وأجهزة توفر القدرات الكافية لتسهيل العمل					
	يقوم البنك بتحديث الاجهزة والبرمجيات القديمة بصفة دورية					
	يتوفر البنك على ملحقات الحاسوب (طابعة، سكانر،...) الكافية لتغطية جميع احتياجات العمل					

					يستخدم البنك تقنيات الأمن المعلوماتي مثل برمجيات التشفير والتوقيع الإلكتروني لحماية المعلومات	البعد
					البرمجيات المستخدمة في البنك تتلائم مع طبيعة العمل المطلوب منك	
موافق	تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	العبارة
						تعمل قاعدة بيانات البنك على التقليل من ازدواجية وتكرار البيانات والمعلومات.
						تقوم قاعدة بيانات البنك بعمليات التجميع والإعداد وتخزين الملفات
						تتميز قاعدة بيانات البنك بسهولة إدخال واستخراج المعلومات
						تتوفر قاعدة بيانات البنك على نظام أمن البيانات (اسم المستخدم)
						إرسال واستقبال الملفات يتم عن طريق الشبكات
						تدفع الأنترنت يتم بشكل سريع داخل البنك
						يتم التعامل إلكترونيا مع الزبائن عن طريق الأنترنت
						يساهم البريد الإلكتروني (e-mail) في زيادة القدرة على تبادل المعلومات
						تقوم أجهزة الاتصال المتوفرة (الهاتف، الفاكس والانترنت..) بتغطية احتياجات العمل بالبنك

المحور الثاني: أداء الموارد البشرية في البنك

					العبارة	البعد
موافق	تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق	
						يهدف البنك إلى تحسين أداء العمال باستمرار
						استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقلل من أخطاء العاملين أثناء العمل
						استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشجع الابتكار والابداع في العمل
						استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن إنتاجية العامل
						استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكيني من أداء مهامي بالكفاءة والفعالية المطلوبة
						استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهل العمل ويقتصر الوقت والجهد أكثر من العمل اليدوي (سرعة إنجاز العمل)
						استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد على تدفق المعلومات التي تساعدك على أداء عملك بكفاءة
						قدراتي ومهاراتي تمكيني من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ملحق رقم 02: مخرجات برنامج spss21 اختبار ثبات الأداة "خصائص عينة الدراسة"

➤ ثبات الأداة

ثبات الأداة للمحور الاول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,944	16

ثبات الأداة للمحور الثاني أداء الموارد البشرية في البنك

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,881	08

ثبات الأداة الكلي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,935	28

➤ بيانات الشخصية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	18	60,0	60,0	60,0
أنثى	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي فأقل	02	6,7	6,7	6,7
دراسات	06	20	20	20
مهندس	11	36,7	36,7	36,7
ليسانس	03	10	10	100,0
ماستر فأكثر	08	26,7	26,7	
Total	30	100,0	100,0	

الخيرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
-5	05	16,7	16,7	33,3
5-10	11	36,7	36,7	53,3
+10	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

توزيع أفراد العينة حسب متغير المشاركة في دورات تدريبية تخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المسمى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	25	83,3	83,3	83,3
لا	05	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

ملحق رقم 03: مخرجات برنامج spss21 "الإحصاءات الوصفية لعبارات الاستبيان"

Statistiques

		س1	س2	س3	س4	س5
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		4,63	4,80	4,37	4,60	4,43
Ecart-type		,490	,407	,809	,675	,504

Statistiques

		س6	س7
N	Valide	30	30
	Manquante	0	0
Moyenne		4,50	4,77
Ecart-type		,572	,817

ملحق رقم 04: مخرجات برنامج spss21 "معامل الارتباط سبيرمان"

يعتبر X_1, X_2, X_3 ، الأبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك

و y أداء الموارد البشرية في البنك

Corrélations

		x1	y
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,600*
	x1 Sig. (bilatérale)	.	,000
	N	30	30
	Coefficient de corrélation	,600*	1,000
	y Sig. (bilatérale)	,000	.
	N	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

		x2	y
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,780*
	x2 Sig. (bilatérale)	.	,000
	N	30	30
	Coefficient de corrélation	,780*	1,000
	y Sig. (bilatérale)	,000	.
	N	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations

		x3	y
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,568**
	x3 Sig. (bilatérale)	.	,000
	N	30	30
	Coefficient de corrélation	,568**	1,000
	y Sig. (bilatérale)	,000	.
	N	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

ملحق رقم 05: مخرجات برنامج "ANOVA" spss21

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,520 ^a	,270	,257	,50912

a. Valeurs prédites : (constantes), x1

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	5,562	1	5,562	21,459	,000 ^b
1 Résidu	15,034	58	,259		
Total	20,596	59			

a. Variable dépendante : y

b. Valeurs prédites : (constantes), x1

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,070	,303		6,829	,000
1 x1	,373	,080	,520	4,632	,000

a. Variable dépendante : y