



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد وتسيير المؤسسات

تحت عنوان

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة
دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر - قالمة -

إشراف الأستاذ(ة):

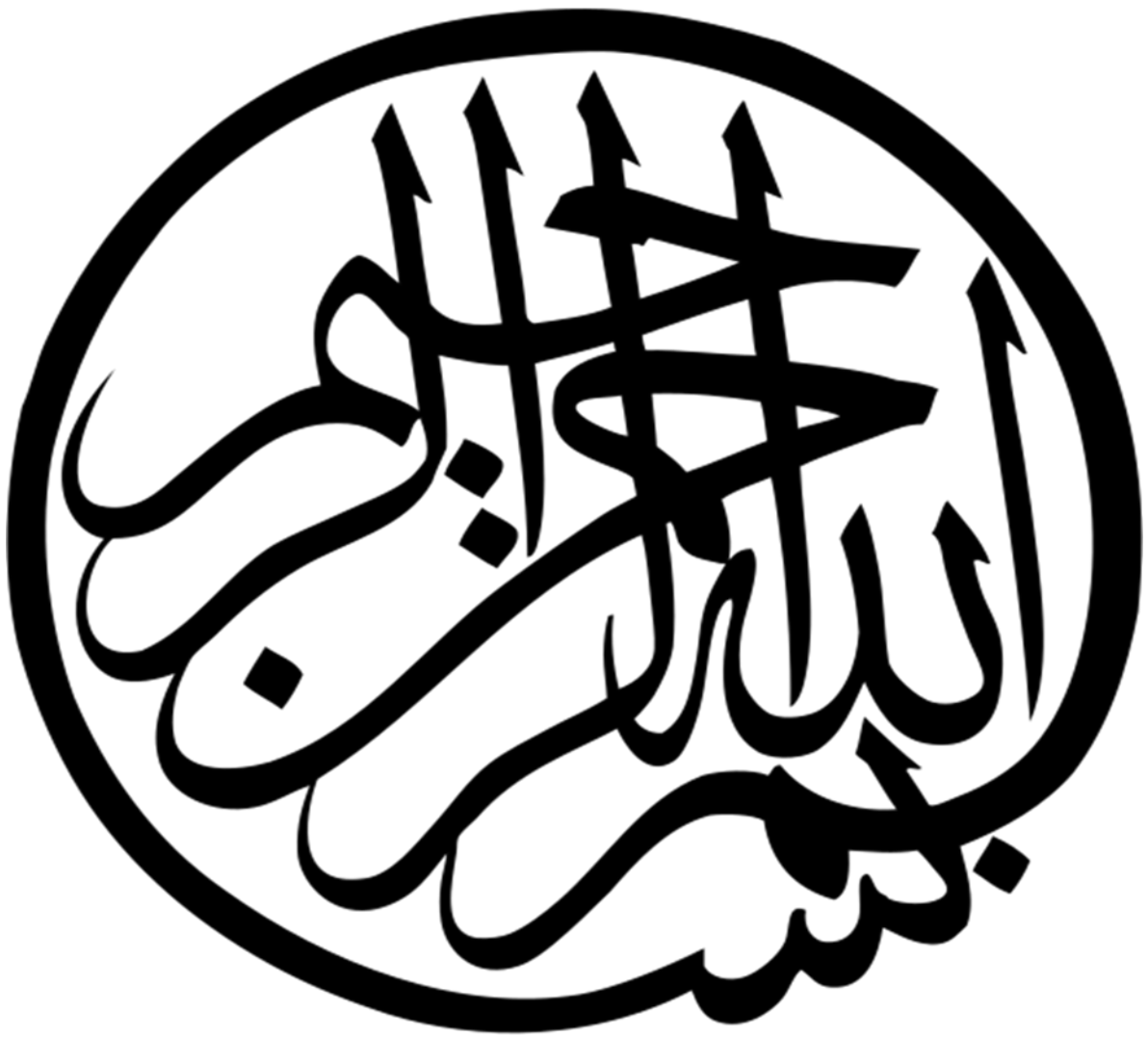
د/ زراري نور الدين

إعداد الطلبة:

- بولقرون سفيان

- رداوي أنور

السنة الجامعية 2023 - 2024



اهداء

أحمد الله عزّ وجلّ علىّ منه وعونه لإتمام هذا البحث.

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى من غرست في أعماقي الإرادة والصبر والعزيمة، إلى صاحبة القلب الكبير، إلى التي أنارت درب حياتي ووقفت إلى جانبي في كل خطوة من خطواتي، " أمي الحبيبة"، أطال الله في عمرها وجعلها سيّدة من سيّدات أهل الجنة.

إلى من رباني علىّ الفضيلة والأخلاق، وكان لي درع أمان، إلى من تحمل مشاق الدنيا وعنائها، إلى من حصّد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، إلى سندي، إلى رمز التضحية والعطاء " أبي الغالي" أطال الله في عمره.

إلى إخوتي " أيمن، أشرف "

إلى أصدقائي " يحيى، رامي، أيوب "

وإلى من تقاسم معي عناء هذه المذكرة..... سفيان

إلى من شرفني بإشرافه علىّ هذا البحث أستاذي " نور الدين زراري " الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإبقائه حقه بصبره الكبير عليّ، ولتوجيهاته العلمية التي لا تُقدّر بثمن، والتي أسهمت بشكل كبير في استكمال هذا العمل.

إلى كلّ أساتذتي الذين تشرفت بالتلمذ علىّ أيديهم.

رداوي أنور

إهداء

أتقدم بخالص الشكر والعرفان لكل من ساهم في تحقيق هذا الإنجاز والوصول إلى هذه اللحظة السعيدة.

أهدي هذا العمل لوالدي العزيزين شفاهما الله وأطال في عمرهما الذين قدما لي كل ما أحتاجه من حب ودعم وتوجيه، لقد غرستما في نفسي القيم والمبادئ التي ساعدتني للوصول إلى ما أنا عليه اليوم، شكرا لكما على كل شيء، على تربيتهما لي وعلى تضحياتكما التي لا تعد ولا تحصى.

إلى زوجتي العزيزة التي كانت سندي وداعمي الدائم، شكرا لك على كل لحظة وقفتي بها بجاني وعلى صبرك غير المحدود، دون أن أنسى ابنائي " أحمد، صهيب وأمير"، الذين كانوا مصدر إلهامي وقوتي،

إلى من شرفني بإشرافه على هذا البحث أستاذي "نور الدين زراري" الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإبقائه حقه بصبره الكبير علي، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن، والتي أسهمت بشكل كبير في استكمال هذا العمل.

وإلى من تقاسم معي عناء هذه المذكرة..... أنور

إلى كل زملائي في العمل خاصة من سهل لي مهمة الجمع بين الوظيفة والدراسة في آن واحد.

بولقرون سفيان.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكرو عرفان
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
أ	المقدمة العامة
الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات	
7	تمهيد:
8	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
8	المطلب الأول: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
14	المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات
16	المبحث الثاني: مرتكزات تكنولوجيا المعلومات
16	المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات
18	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات
24	المطلب الثالث: متطلبات تكنولوجيا المعلومات
24	المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات
25	المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
25	المطلب الأول: الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات
27	المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
28	المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
30	المطلب الرابع: عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات
32	خلاصة
الفصل الثاني: التأسيس النظري لأداء الموارد البشرية	
34	تمهيد:
35	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء البشري
35	المطلب الأول: مفهوم وخصائص أداء الموارد البشرية
39	المطلب الثاني: أنواع أداء الموارد البشرية
40	المطلب الثالث: مؤشرات وأبعاد أداء الموارد البشرية
41	المطلب الرابع: مكونات ومحددات أداء الموارد البشرية ومعوقاته
43	المبحث الثاني: تقييم أداء الموارد البشرية
43	المطلب الأول: ماهية تقييم أداء الموارد البشرية

46	المطلب الثاني: أهداف ومبادئ تقييم أداء الموارد البشرية
47	المطل الثالث: خطوات ومؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية
53	المطلب الرابع: معوقات تقييم أداء الموارد البشرية
55	المبحث الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية
55	المطلب الأول: مفهوم تحسين أداء الموارد البشرية
58	المطلب الثاني: خطوات ومجالات تحسين أداء الموارد البشرية
59	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الموارد البشرية
61	خلاصة
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة.	
63	تمهيد
64	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة موضوع الدراسة (المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة)
64	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة «اتصالات الجزائر»
65	المطلب الثاني: التعريف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة.
65	المطلب الثالث: أهداف ووظائف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر
72	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة وأدواتها
72	المطلب الأول: منهج وأدوات جمع البيانات
73	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية
74	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها
74	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
80	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
104	المطلب الثالث: نتائج الدراسة
105	خلاصة
107	الخاتمة العامة
111	قائمة المراجع
118	قائمة الملاحق
	الملخص

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
10	أهم التطورات التكنولوجية منذ بداية القرن التاسع عشر	1
57	المقارنة بين تحسين الأداء وتطوير الأداء	2
74	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	1.1
75	توزيع أفراد العينة حسب السن	2.1
76	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	3.1
77	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	4.1
78	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	5.1
79	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية للمؤسسة	6.1
80	إجابة أفراد العينة على السؤال الأول	1.2
81	إجابة أفراد العينة على السؤال الثاني	2.2
82	إجابة أفراد العينة على السؤال الثالث	3.2
83	إجابة أفراد العينة على السؤال الرابع	4.2
84	إجابة أفراد العينة على السؤال الخامس	5.2
85	إجابة أفراد العينة على السؤال السادس	6.2
86	إجابة أفراد العينة على السؤال السابع	7.2
87	إجابة أفراد العينة على السؤال الثامن	8.2
88	إجابة أفراد العينة على السؤال التاسع	9.2
89	إجابة أفراد العينة على السؤال العاشر	10.2
90	إجابة أفراد العينة على السؤال الحادي عشر	11.2
91	إجابة أفراد العينة على السؤال الثاني عشر	12.2
92	إجابة أفراد العينة على السؤال الثالث عشر	13.2
93	إجابة أفراد العينة على السؤال الرابع عشر	14.2
94	إجابة أفراد العينة على السؤال الخامس عشر	15.2
95	إجابة أفراد العينة على السؤال الأول	1.3
96	إجابة أفراد العينة على السؤال الثاني	2.3
97	إجابة أفراد العينة على السؤال الثالث	3.3
98	إجابة أفراد العينة على السؤال الرابع	4.3
99	إجابة أفراد العينة على السؤال الخامس	5.3
100	إجابة أفراد العينة على السؤال السادس	6.3
101	إجابة أفراد العينة على السؤال السابع	7.3
102	إجابة أفراد العينة على السؤال الثامن	8.3
103	إجابة أفراد العينة على السؤال التاسع	9.3

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
12	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	1
23	مكونات تكنولوجيا المعلومات	2
42	محددات الأداء البشري	3
51	خطوات الإدارة بالأهداف	4
74	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	1.1
75	توزيع أفراد العينة حسب السن	2.1
76	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	3.1
77	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	4.1
78	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	5.1
79	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية بالمؤسسة	6.1
80	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الأول	1.2
81	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثاني	2.2
82	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثالث	3.2
83	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الرابع	4.2
84	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الخامس	5.2
85	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السادس	6.2
86	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السابع	7.2
87	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثامن	8.2
88	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال التاسع	9.2
89	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال العاشر	10.2
90	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الحادي عشر	11.2
91	التمثيل البياني لإجابات أفراد العينة على السؤال الثاني عشر	12.2
92	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثالث عشر	13.2
93	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الرابع عشر	14.2
94	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الخامس عشر	15.2
95	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الأول	1.3
96	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثاني	2.3
97	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثالث	3.3
98	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الرابع	4.3
99	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الخامس	5.3
100	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السادس	6.3
101	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السابع	7.3

102	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثامن	8.3
103	التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال التاسع	9.3

المقدمة العامة

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، هاته الأخيرة أحدثت تغيرات جوهرية في بيئة الأعمال، وأصبحت تشكل جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، ومجالات العمل المختلفة، وأفرزت العديد من آليات تصنيع المعرفة وثورة معلوماتية غير مسبوقة في كافة مناحي الحياة التي أصبحت تسودها وتسيطر عليها الثقافة الالكترونية والبرمجية، وتستخدم فيه الشبكات والاتصالات السلكية واللاسلكية والفضائية، التي مهدت لها الأقمار الصناعية، وبات فيها العالم قرية صغيرة، يكمن الوصول إلى أقصى نقطة خلال لحظات، بعدما كان يستغرق أشهراً وسنوات.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى بالمؤسسات والشركات التي ترغب في التميز بالاهتمام بهذا الموضوع، لمواكبة المستجدات والتقدم المعرفي والتكنولوجي الحاصل، باعتبارها عاملاً حيويًا يساعد في تحفيز العاملين وتحسين الأداء، وزيادة الكفاءة الإنتاجية، بالإضافة إلى أنها دعامة رئيسية لتحقيق أهدافها في ظل منافسة قوية بين المتعاملين في كل القطاعات.

ويعتبر قطاع الاتصالات الأكثر تأثرًا بهذه التطورات، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورًا محوريًا في تحسين الخدمات المقدمة، وتلبية احتياجات العملاء بكفاءة وفعالية عالية. حيث عمدت هذه المؤسسات على مواكبة التطورات من خلال استخدام تقنيات معلوماتية متقدمة في أعمالها، وتبنت أحدث الحلول التكنولوجية واستغنائها على الطرق اليدوية التقليدية، لتفعيل العملية الادارية وتدعيم القرارات وتسهيل عمل الأفراد، وتحسين الأداء، لغرض تحقيق أرباح إضافية والرفع من تنافسيتها وضمان استقرارها وبقائها.

وحتى تتمكن المؤسسة من معرفة قدرتها على تحقيق أهدافها المسطرة، فهي بحاجة لتقييم أدائها خاصة فيما يتعلق بأداء مواردها البشرية، الذي وجب على كل مؤسسة الاستثمار فيه، والعمل على استغلال المعرفة الكامنة لديه بما يتوافق ومتطلبات العصر، مع جذب الكفاءات البشرية ذات القدرات والمهارات والمعرفة التي تفوق ما لدى المنافسين، كما تسعى جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل تكنولوجيا جديدة بأثر استخدامها إيجابيا على أداء الموارد البشرية.

من خلال ما سبق، يتضح أن استخدام تكنولوجيا المعلومات ضروري لكل مؤسسة تبحث عن تحسين أدائها وزيادة كفاءتها، ومن هنا تبرز إشكالية موضوعنا وفقا للسؤال التالي:

ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالملة؟

للإجابة على هذا التساؤل الرئيسي نطرح مجموعة من الاسئلة الفرعية:

- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة؟
- هل يمتلك الموظفون في المؤسسة مهارات وخبرات متقدمة في استخدام تكنولوجيا المعلومات؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات دور في الزيادة من فاعلية إدارة الموارد البشرية؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة تنطلق هذه الدراسة من فرضية أساسية مفادها: أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات أثر إيجابيا مباشر على أداء الموارد البشرية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة.

وتنبثق من الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية متمثلة في:

- تتبنى اتصالات الجزائر تكنولوجيا معلومات متطورة وتعتبرها ذات أهمية.
- يمتلك الموظفون في المؤسسة مهارات وخبرات متقدمة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تزيد تكنولوجيا المعلومات من فعالية ادارة الموارد البشرية وتحسين مكانتها في اتخاذ القرار.

3. أسباب اختيار الدراسة:

إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار ودراسة الموضوع تمثلت فيما يلي:

- الرغبة والميول الشخصي لمثل هذه المواضيع خاصة ونحن في عصر تكنولوجيا المعلومات.
- التعرف أكثر على الموضوع لأهميته والقيمة التي يكتسبها في الوقت المعاصر مع إمكانية مواصلة البحث فيه.
- محاولة تسليط الضوء على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومعرفة واقعها عن قرب.

4. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ضبط المفاهيم المتعلقة تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية.
- توضيح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة بصفة عامة وعلى أداء الموارد البشرية بصفة خاصة.
- معرفة وضعية تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الجزائرية مع إلقاء الضوء على مدى استعداد مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- محاولة تقديم إطار عملي يربط تكنولوجيا المعلومات بأداء الموارد البشرية بالمديرية موضوع الدراسة.
- تقديم التوصيات والاقتراحات الملائمة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات التي تأثر على أداء الموارد البشرية.

5. أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية هذه الدراسة من الموضوع الذي تتناوله في حد ذاته المتمثل في " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة " الذي يعد جزءا لا يتجزأ من أداء المؤسسة.

- يعتبر موضوع دراستنا من متطلبات العصر لما يحمله من أهمية بالنسبة للمؤسسات حيث باتت تكنولوجيا المعلومات بسبب استخدامها الواسع وتوظيفها المتعدد لا غنى عنها في إنجاز المهام هذا من جهة، ومن جهة أخرى يعد الأداء البشري المحرك الرئيسي في عمل المؤسسات لاسيما الخدمية منها، فمن هنا تبرز أهمية الدراسة من خلال الربط بين المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية) والسعي لتوضيح أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء البشري بالمؤسسة.

- كما يتجلى ذلك من خلال تحليل مدى تأثير التطبيقات والأدوات التكنولوجية على جوانب مختلفة من أداء الموارد البشرية، مثل تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل الوقت والجهد المبذول، وتعزيز التواصل الداخلي بين الفرق والأقسام.

6. منهجية وحدود الدراسة:

1.6. منهجية الدراسة:

فرضت علينا طبيعة الموضوع استخدام المناهج التالية:

- استعملنا في الجانب النظري كل من المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لشرح ومحاولة تحليل بعض الأفكار، وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء في المؤسسة.

- أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من أجل تقريب وإسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة الجزائرية، وبالتحديد المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقائمة واعتمدنا في ذلك على مجموعة من الأدوات في الجانبين النظري والتطبيقي كما يلي:

أ- الجانب النظري: تم الاعتماد على المسح المكتبي لكل من الكتب والمجلات المذكرات ومختلف المصادر والوثائق التي لها صلة بالموضوع.

- مواقع الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة مهمة في الحصول على المعلومات.

ب- الجانب التطبيقي: تم جمع البيانات من خلال الاعتماد على الأدوات التالية:

- الملاحظات الشخصية.

- الاستبيانات التي تم من خلالها توجيه جملة من الأسئلة المرتبطة بموضوع الدراسة وكذا الوثائق والسجلات الخاصة بالمؤسسة.

- تحليل وتشخيص واقع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة ومناقشة النتائج المتوصل إليها، واختبار فروض البحث وإسقاط ما جاء في الجانب النظري على هذه المؤسسة الاقتصادية محل الموضوع والتي وقع اختيارنا عليها لتوافقها مع موضوع البحث.

2.6. حدود الدراسة

- الحدود المكانية: تمت الدراسة في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقائمة.

- الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية الممتدة من 28 أفريل 2024 إلى 28 ماي 2024

- الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل أما المتغير التابع وهو أداء الموارد البشرية

7. هيكل الدراسة

تم تقسيم هيكل الدراسة محل البحث إلى:

- **الفصل الأول:** تضمن التأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات، حيث تم التعرض إلى مختلف المفاهيم والتعاريف التي لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات، والتي تسمح بتشكيل الخطوط العريضة للخلفية النظرية التي ينطلق منها موضوع الدراسة.

- **الفصل الثاني:** بعنوان التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية حيث تم التعرض لكل المفاهيم ذات صلة بأداء المورد البشري كما تطرقنا إلى علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الموارد البشرية.

- **الفصل الثالث:** دراسة ميدانية تطبيقية للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة، حيث تم إسقاط مختلف جوانب القسم النظري على المؤسسة محل الدراسة، وهذا من خلال مدخل للوحدة العملية لاتصالات الجزائر بقالمة ومن ثم تقديم هذه المؤسسة، إلى جانب عرض منهجية الدراسة والخطوات الإجرائية وأخيرا دراسة وتحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر وكالة بقالمة.

8. صعوبات الدراسة

لعل من أهم صعوبات التي واجهتنا في إعداد وإنجاز هذا العمل، ما نوجزه فيما يلي:

- عدم توفر المراجع الحديثة وخاصة تلك المتعلقة التي تربط استخدام تكنولوجيا المعلومات بأداء الموارد البشرية.
- صعوبة الربط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الموارد البشرية.
- الفجوة الإحصائية، أي نقص في البيانات الخاصة بعالم تكنولوجيا المعلومات وتطورها عبر الزمن بالإضافة إلى النقص في البيانات التي يمكن استخدامها في رصد التأثير الفعلي لهذه التكنولوجيا على الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بقالمة.
- غياب مؤشرات واضحة المعالم لقياس مدى تقدم هذه المؤسسة في توظيف التكنولوجيات بالشكل الذي يجعلها قادرة على جني الثمار الوفيرة لثورة تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الأول

التأصيل النظري لتكنولوجيا

المعلومات

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد

يشهد العالم اليوم تحولات كثيرة في مجال تدفق المعلومات، حيث أصبحت قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، حيث باتت المؤسسات ملزمة بالتعامل مع مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها ومسؤولة عن تنظيم وتحليل البيانات والمعلومات ومن ثم استرجاعها عند الحاجة، هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمة. فتكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة تعد ذات أهمية بالغة لكونها مفتاح التميز والنجاح في وقتنا الحالي، حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على إحداث تغييرات مهمة تمثلت في تخفيض تكاليف عملياتها وتخفيض مستويات أسعارها وتحسين جودتها، وزيادة السرعة في إنتاجيتها، إذ تعتبر من أهم العوامل في دفع التنمية في الاقتصاد العالمي، وهذا ما يؤكد أن تكنولوجيا المعلومات اندمجت في كافة جوانب الحياة اليومية لتطور كثيراً من الأنشطة ولتؤثر إيجاباً على العلاقات بين الأفراد والدول، الأمر الذي جعلها تحتل موقع الصدارة من حيث الدور الذي تلعبه في منظمات الأعمال الحديثة، وأصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني.

وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- ماهية تكنولوجيا المعلومات.
- مرتكزات تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم المجالات التي شهدت تطوراً هائلاً، حيث خلق هذا التطور بنية تحتية قوية للمؤسسات أصبحت فيها تكنولوجيا المعلومات كالقلب النابض لها إذ تساهم في تسهيل اتخاذ القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها.

المطلب الأول: نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمسار تاريخي متدرج يتضح من خلال عرضنا هذا:

أولاً: المرحلة الأولى (البداية)

إن تكنولوجيا المعلومات لم تطفو على السطح بين عشية وضحاها كأحد أعم العناصر سواء في الحياة الاجتماعية أو عمليات الإنتاج بل هناك من يعتبره عملية تاريخية تعكس التفاعل بين الإنسان وإدارته للبيئة، حيث بدأ الإنسان يسعى منذ الوهلة الأولى إلى السيطرة على هذه البيئة وإخضاعها¹، أين كان الإنسان في تلك الحقبة لا يملك ما يكفيه من القدرات العقلية ليكتشف أشياء جديدة أو يصنعها وإنما حاول التخفيف من جهده باستخدام المتاحات المباشرة من الطبيعة، وتظهر الكثير من الرسومات التي خلفها الإنسان في الكهوف والجداريات الطبيعية وهو يمسك بالحجر سواء في الصيد أو في بداياته الأولى في الزراعة وتعد هذه الخطوة بمثابة أولى الإرهاصات التكنولوجية التي يسعى خلالها الإنسان إلى قضاء حاجاته والدفاع عن نفسه². وتعتبر الإبرة المصنوعة من العظم والفأس المصنوعة من الصوان والخشب من أبرز الأدوات التكنولوجية³. ومن ثم بدأ الإنسان يستخدم عقله بشكل أكبر حيث استطاع أن يمزج بين هذه الموارد التي وفرت له الحجارة كمادة أساسية.

ثانياً: المرحلة الثانية (مرحلة التجمع البشري)

تعد هذه المرحلة بمثابة الانطلاقة الفعلية للتكنولوجيا الفنية المعروفة في هذا العصر، رغم أنها ليست بهذا التطور ولكن كانت الاختراعات قفزة هائلة في تاريخ البشرية عامة وفي التاريخ التكنولوجي المعرفي خاصة، لأنه وكما سبق الذكر كانت هذه الحقبة قاعدة انطلقت منها جميع العلوم في البحث عن وسائل يستخدمها الإنسان ليوفر من خلالها الجهد والوقت ويكثر من الإنتاج ومن الواضح أن التطور التكنولوجي ارتبط بشكل وثيق بظهور الزراعات والحضارات الزراعية التي تركز على ضفاف الأنهار الآسيوية والإفريقية الكبرى في بلاد ما بين النهرين ومصر⁴. وتعد المخلفات التي تركتها الحضارة الفرعونية وحضارة بلاد الرافدين شاهداً على مدى التطور التكنولوجي الذي شهدته المرحلة والتي عجزت التكنولوجيا الحديثة عن كشف أسرارها على غرار الأهرامات، كما عرفت المرحلة استخدام ماء النيل في بواسطة الطنبور، واستعملت المزولة وهي عبارة عن عصا مستقيمة تنصب على سطح أفقي ويكون بها ظل يتغير بتغير مسار الشمس من طول ظل العصا والذي يكون أقصر عند الظهيرة وقد استخدمت لمعرفة الوقت⁵.

¹ عزوز مرابط عياش، " تنمية الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات"، النشر الجامعي الجديد، تلمسان 2020، ص 62.

² عاطف محمد علم الدين، "تاريخ الهندسة والتكنولوجيا"، مصر، جامعة قناة السويس للنشر، مصر 2008 ص 30

³ أنطونيوس كرم، "العرب أمام تحديات التكنولوجيا"، بيروت، دار النهار، 1986، ص 14

⁴ أنطونيوس كرم، مرجع سابق، ص 14.

⁵ عزوز مرابط عياش، مرجع سابق، ص 66.

الفصل الأول: التأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات

وتعد الكتابة أولى وسائل تكنولوجيا المعلومات،¹ لأنها هي بداية المعرفة والخطوة الأولى للتفكير العلمي والمعرفي، وبفضلها يتم نقل المعلومات من جيل إلى جيل ومن فرد إلى فرد آخر ومن مجتمع إلى مجتمع، وقد كانت مصر أو دولة عرفت مبادئ الكتابة وابتدعت الحروف والعلامات الهيروغليفية وكان المصريون القدماء حرصين على تدوين وتسجيل تاريخهم والأحداث التي صنعوها وعاشوها،² وبذلك بداية التراكمية المعرفية الممهدة لتطور العلم وبالتالي تطور التكنولوجيا.

ثالثا: المرحلة الثالثة (مرحلة الثورة الصناعية)

تعد هذه المرحلة أحد أهم عوامل التغيير البشري حيث عرفت أوروبا بصفة عامة بداية التوجه الصناعي، أين بدأت تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في مجالات الحياة المختلفة، وكانت البداية من إدخال هذه التكنولوجيات في الصناعة حيث زواج الانسانيين الرياضيات والفيزياء وعلوم أخرى، ليخترع جملة من الآلات التي تعتمد على الطاقة بمختلف أنواعها، ولكنها كانت في البداية الفعلية لاستعمال الإنسان للتكنولوجيا في جانبها الواسع، وقد استطاع الإنسان أن يخترع الآلة الحاسبة في القرن التاسع عشر، لكن هذه المحاولة لم تكلل بالنجاح بسبب عدم توافر الاسس العلمية، بل بسبب التناقض بين ميكانيكية العناصر وصلابتها ورهافة المعلومات وسيولتها وتدقيقه،³ ولكن رغم فشل هذه المحاولة إلا أن هناك نجاح لمحاولات أخرى، خاصة من الجانب الميكانيكي وبدأت المؤسسة الصناعية تعتمد على التكنولوجيا بدل العمل اليدوي وكانت هاذة البداية الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات.⁴

رابعا: المرحلة الرابعة (مرحلة الأجيال التكنولوجية)

إن الأجيال التكنولوجية المتتالية بدأت بالأخص مع نهاية الحرب العالمية الثانية،⁵ حيث اخترع الكمبيوتر الرقمي ثمرة التقاء الفيزياء والرياضيات المنطقية والهندسة الإلكترونية وأدى بدوره إلى ثورة في عالم تكنولوجيا المعلومات وسميت هذه المرحلة بهذا الاسم لأن كل جيل كان يلغي الجيل الذي قبله وذلك بفعل الاكتشافات الحديثة في مجال التكنولوجيا الدقيقة وخاصة في مجال الكمبيوتر والحسابات الآلية، وتبدأ أجيال التكنولوجيا بالكمبيوتر المركزي الضخم ثم الميني ثم الكمبيوتر الميكرو..... إلخ، وكان السبب في تطور الكمبيوتر هو العنصر المستخدم في بناء الذاكرة ووحدة المعالجة المركزية التي تقوم بالعمليات الحسابية المنطقية وبعد المزوجة بين الوسائل التكنولوجية ووسائل الاتصال المختلفة وتطور البرمجيات عرفت تكنولوجيا المعلومات تطورا رهيبا.⁶

لقد خطت تكنولوجيا المعلومات خطوات عملاقة ودخلت عهدا جديدا في بداية التسعينات يصورها بعض المختصين بثورة تكنولوجيا المعلومات الثانية التي أحدثت عدة تحولات، فكان التحول في الإعلام من إعلام فردي إلى إعلام جماعي، حيث تغير الأمر من العمل على تحسين أداء مجموعة العمل في مجملها، التحول الثاني حدث على مستوى الأنظمة من أنظمة معزولة

¹ محمد فتحي عبد الهادي، "مقدمة في علم المعلومات"، مكتبة غريب، القاهرة، ص 33.

² عاطف محمد علم الدين، مرجع سابق، ص 84.

³ بدر خضر، "هندسة الحوار"، دار نينوى للنشر والتوزي، دمشق، 2014، ص 11.

⁴ عزوز مرابط عياش، مرجع سابق، ص 67.

⁵ أنطونيوس كرم، مرجع سابق، ص 06.

⁶ عزوز مرابط عياش، مرجع سابق، ص 67.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

إلى أنظمة متكاملة تقدم معلومات شاملة وأنية، أما التحول الثالث في الإعلام الآلي الذي تحول من إعلام داخلي في المؤسسة إلى إعلام ما بين المؤسسات¹.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يوضح أهم التطورات التكنولوجية منذ بداية القرن 19.

التكنولوجيا	السنة
أوائل البطارية الكهربائية	1800
التلغراف الكهربائي	1837
الهاتف	1876
التلفاز الكهربائي	1928
الرادار	1935
أوائل الحاسبات الالكترونية	1946
ظهور بداية الأنترنت بأمريكا	1969
ظهور فكرة الشبكة المعلوماتية	1989
انتشار الهاتف النقال	1995
ظهور النانو تكنولوجيا	2010

المصدر: أحمد داودي، "دور وسائل تكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية الحديثة"، أطروحة دكتوراه في ميدان الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2018، ص 127

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

ينطلق تعريف تكنولوجيا المعلومات من ارتباط مفهومين ببعضهما، وهما التكنولوجيا والمعلومات

أولاً: مفهوم التكنولوجيا

وردت العديد من التعاريف حول مفهوم التكنولوجيا لذا سيتم تناول بعضاً منها كما يلي:

هي تعريف لكلمة (technology) والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية (techno) وتعني فناً أو مهارة، أم الجزء

الثاني من الكلمة (logy) والتي تعني علماً أو دراسة ويترجم البعض كلمة تكنولوجيا الى العربية على أنها تقنية.²

كما يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها

الى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع أو خدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية".³

¹ عبد الكريم زهيو، " اثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وداء المعلوماتي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، الجزائر، المجلد 28، العدد 02، 2017، ص 67.

² وصفي لكساسبة، "تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011، ص 33.

³ د. مصباح جلاب، د. الهاشمي ديوش، «مفاهيم حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة»، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السيسولوجية والتنمية الإدارية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، 2019، ص 10.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

من التعاريف السابقة يمكن القول أن التكنولوجيا هي مجمل التقنيات والأساليب المستخدمة، بالإضافة إلى الأدوات والوسائل المادية والتنظيمية التي يستخدمها الإنسان في إنجاز الأعمال.

ثانياً: مفهوم المعلومات

هناك عدة تعريفات نذكر منها:

عبارة عن حقائق وأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة عبر وسائل الاتصال المختلفة ومن خلال المراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع والإنسان الذي يحتاج ويستخدم المعلومات هو نفسه منتج لمعلومات أخرى، وناقل لها عبر وسائل الاتصال المتاحة له.¹

كما تعرف: "بأنها المعرفة التي لها معنى وتفيد الفرد الذي تقدم إليه في تحقيق أهدافه، وبالتالي فإن للمعلومات قيمة سواء لدى الوحدة الاقتصادية ذاتها أو لدى الأفراد المستخدمين لها، وهذا ضروري حتى يتم اتخاذ قرار سليم ولتحقيق الأهداف المرغوبة".²

عبارة عن ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك مثل: التحليل والتركيب من أجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات وعلاقات ومقاربات وعمليات وغيرها.³

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء التعريف الموالي، المعلومات هي البيانات والمعرفة التي تم جمعها وتنظيمها وتفسيرها بطريقة مفهومة.

وكما هو معلوم فإنه كثيراً ما يتم الخلط بين المعلومات والبيانات والمعرفة نتيجة التقارب بينهما، لذا من الضروري توضيح مفهوم البيانات والمعرفة من خلال الآتي:

1. البيانات

يمكن تعريفها كالتالي:

_ هي احصائيات مسجلة أو حقائق أو تنبؤات أو آراء ووجهات نظر، وعند تجميعها يتم تحليل البيانات بطريقة ما للحصول للمعلومات.⁴

كما يعرفها التميمي البيانات بأنها: "مقاييس لصفات الوحدات مثل الناس، الأماكن..... الخ وتمثل هذه المقاييس عموماً برموز مثل: الأعداد أو الكلمات وتأخذ البيانات أشكالاً متعددة كبيانات عددية، كمية، أو نوعية، صوراً وموضوعات، حقائق أو أفكار".⁵

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، «نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات»، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن 2005، ص 30

² ناصر نور الدين عبد اللطيف، "نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 20.

³ ربيعي مصطفى عليان، "اقتصاد المعرفة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 22.

⁴ محمد صالح الحناوي وآخرون، "الأعمال في عصر التكنولوجيا"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 55.

⁵ يسرى محمد حسين، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، العراق، 2010، ص 324.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

2. المعرفة

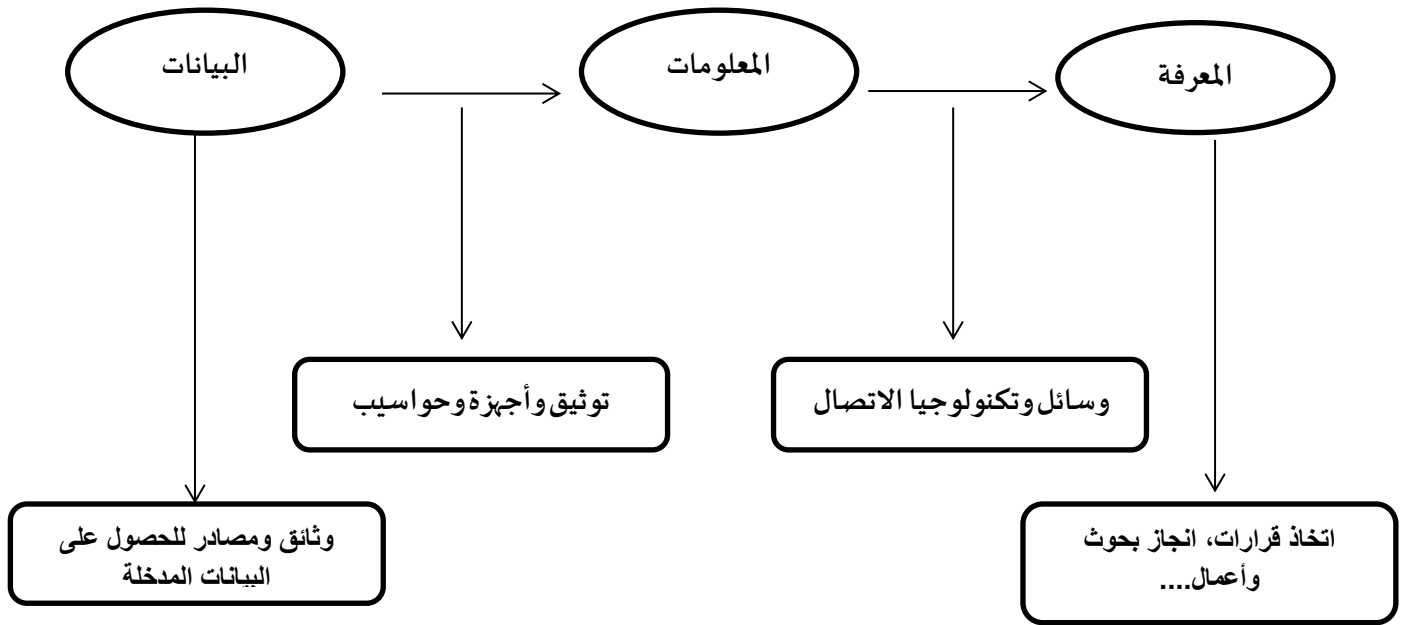
يمكن تعريفها كالتالي:

_ هي تلك الأفكار أو المفاهيم التي تصل إليها كينونة معينة (فرد، مؤسسة، أو مجتمع) والتي تستخدم لأخذ سلوك فعال نحو تحقيق أهداف الكينونة¹.

_ حصيلة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليه عن طريق التعلم والممارسة، وهي التي تمكن من يملكها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه وتجعله أكثر قدرة على تشخيص المشاكل وتحديد بدائل لها والوصول إلى حلول جيدة.²

اذن يمكن توضيح العلاقة بين المعلومات والبيانات والمعرفة من خلال الشكل الاتي:

الشكل رقم (1): العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة:



المصدر: عامر إبراهيم فندلي، إيمان فاضل السامرائي، "تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى"، دار الوراق للنشر

ثالثا: تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعامل مع البيانات والمعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وفي الوقت السريع والمناسب وبالطريقة المناسبة

¹ سهام طرشاني، «استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتخاذ القرار بالمؤسسة»، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014، ص 9.

² محمد مفتاحي، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تفعيل نظام المعلومات المحاسبية بالمؤسسة"، أطروحة ماجستير في العلوم التجارية، (غير منشورة)، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012، ص 6.

الفصل الأول: التأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات

والمتاحة، وهي واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة وتعايشوا معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات.¹

كما تعرف بأنها: "أي جهاز اتصال أو تطبيق ويشمل الإذاعة والتلفزيون والهواتف الخلوية وأجهزة الكمبيوتر والشبكات والبرامج وأنظمة الأقمار الصناعية فضلا عن مختلف الخدمات والتطبيقات المرتبطة بها مثل المؤتمرات عن طريق الفيديو والتعلم عن بعد".²

وقد عرفت تكنولوجيا المعلومات أيضا على أنها: "كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقها وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب وبرامج الحاسوب".³

كما يعتبرها البعض على أنها: "عبارة عن استخدام التقنيات الوسائل الحديثة مثل الحاسوب والطباعة والإنترنت المساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وغيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات".⁴

وقد عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا: "هي الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية".⁵

تكنولوجيا المعلومات هي تلك التقنيات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقنيات المستبدة على الحاسوب.⁶

¹ ربيحة نبار، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الخصائص والتأثيرات"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 2018، ص 67.

² مرجع نفسه ص 67.

³ سعد غالب ياسين، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج، طبعة الأولى، الأردن 2007 ص 44

⁴ خضر مصباح إسماعيل طيطي، "أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات"، دار حامد، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص 22، 23.

⁵ فوزي بوخشبة، "الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 86.

⁶ إسماعيل الدباغ، الهام خضير شبرة، "مدخل متكامل في الاستثمار السياحي والتمويل"، اثرء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013، ص 384.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

كما يمكن تعريفها على أنها: "أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توسيعها، وتصنف تحت عنوان أو سع وأشمل وهو التقنيات المستندة إلى الحاسوب (لعلقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمة، والتي تستخدم من المستفيدين من كافة مجالات الحياة".¹

وتعرف كذلك أنها: "عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة".²

وتعتبر أيضا: "مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات".³

المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية بالغة في الحياة البشرية، حيث نجحت في أن تحقق طفرة هائلة وذلك بإتاحة التقنيات الحديثة، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة.

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى الى تحسين جوانب كثيرة في حياة الأمم والشعوب، حيث فتحت آفاق جديدة للإنسان المعاصر في مختلف مجالات الأعمال، فمن التجارة الالكترونية الى التعليم عن بعد، الى العلاج والعمل عن بعد الى تحسين الوضعية التنافسية للمنظمات.⁴

ومن أهم المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات ما يلي:⁵

1. **زيادة المبيعات والأرباح:** من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف.

2. **تخفيض التكاليف:** فالمنظمات تقوم بأداء الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية لتخفيض التكاليف.

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

¹ غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكروني البياتي، "تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات"، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009، ص16

² علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2002، ص20.

³ مؤيد احمد عبد الرحمن، "تقنية المعلومات" دار دجلة، الطبعة الأولى، الأردن، 2014، ص 25، 70.

⁴ خالد توازيت، "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التسويقي لمنظمات الأعمال"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019، ص 50.

⁵ أمينة ساهل، محمد بوسنة، "مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، 2022، ص 176.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

4. تحسين الجودة: أحد أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسين مستوى جودة المخرجات، والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك الأمثلة على ذلك ما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات، حيث تستخدمه المنظمات للاتصال ومن بالمنظمات الأخرى الكترونيا.

ومن بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة ما يلي:

_ تطوير أدوات الادارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛

_ سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون؛

_ الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية؛

_ اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛

_ بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها؛

_ انشاز وتوسع التجارة الالكترونية؛¹

_ تساعد على توفير قوة فعلية داخل التنظيم؛

_ تساعد على تقليص حجم التنظيمات؛

_ تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛

_ تقوم المعلومات والنظم المطلوبة لإتمام الاستراتيجية؛

_ تنفذ كل الأعمال داخل المؤسسة كالتسويق، الانتاج، الموارد البشرية بكفاءة وفعالية من أجل الديمومة؛²

ثانيا: أهداف تكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأهداف يمكن حصرها فيما يلي:³

1. تحسين انتاجية ومردود الموظفين: يعتبر هذا الدور من أهم أدوار تكنولوجيا المعلومات وتتميز هذه الأخيرة بالسرعة وقدرة كبيرة على التخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات والمعلومات وذلك بتخفيض الأخطاء والوقت وبالتالي تخفيض التكاليف المرتبطة بمعالجة المعلومات؛

2. دعم عملية اتخاذ القرار: تلعب تكنولوجيا المعلومات دور معتبر في دعم عملية اتخاذ القرارات وذلك بتوفير المعلومات المناسبة والملائمة لمسيرى ومتخذي القرار؛

3. تحسين العمل الجماعي: تمكن تكنولوجيا المعلومات، كنظم دعم العمل الجماعي، من رفع مردودية وفعالية فرق العمل داخل المؤسسات عن طريق تدفق المعلومات ما بين أفراد الفرقة؛

¹ فوزية غيدة، "مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 12، العدد 03، 2021، ص 737.

² محمد الأمين غسول، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016، ص 35.

³ بوبكر قواميد، ابراهيم بلمهدي، "استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في المؤسسة الخدمية"، مجلة آفاق للبحوث والدراسات سداسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 4، جوان 2019، ص 233.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

4. خلق تحالفات وشركات عمل: إن استعمال تكنولوجيا المعلومات يمكن المؤسسات من العمل والتعامل مع مؤسسات أخرى بطريقة فعالة لتقديم أحسن المنتجات والخدمات في فترة زمنية قصيرة؛

5. تسهيل دخول أسواق عالمية: تمكن تكنولوجيا المعلومات المنظمات على تسويق منتجاتها وخدماتها في كل أنحاء العالم واقامة شركات في بلدان متعددة؛

6. تسهيل التغيير التنظيمي: تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على التأقلم مع البيئة التي تكون متواجدة فيها والاستجابة للطلبات المتنامية والمتغيرة.

هناك أيضا أهداف تسعى تكنولوجيا المعلومات لتحقيقها من خلال الآتي¹:

_ رفع مستوى الأداء، حيث تنتقل المعلومة بدقة بين الأقسام المختلفة وبالتالي تتقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات؛

_ زيادة دقة البيانات، إذ أن إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة وتقليل نسبة أخطاء الإدخال اليدوي؛

_ تلخيص الإجراءات الإدارية، حيث تنعدم الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا كما ستندم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونيا؛

الاستخدام الأمثل للطاقة البشرية، حيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام وأعمال أكثر إنتاجية وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي؛

_ زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات وإيجاد طرق أفضل للمشاركة في العملية التنفيذية؛

_ رفع كفاءة أداء العاملين، وذلك باستخدام المعلومات وتغيير ثقافة المؤسسة؛

_ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ومركزة؛

_ تقليص معيقات اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات وربطها مع بعضها البعض.

المبحث الثاني: مرتكزات تكنولوجيا المعلومات:

لقد أدى ظهور المعلومات الى بناء اقتصاد جديد يعتمد على المعارف، وظهور تكنولوجيا المعلومات ساعد في معالجة البيانات وتزويد الادارات بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها، ولقد تعددت خصائص ومكونات ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات ووظائفها.

المطلب الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص ولتي نذكرها فيما يلي:

¹ وسيلة واعر، صفية واعر، " مساهمة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم مساعي التنمية المحلية بالجزائر"، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، جامعة محمد خيضر، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، جوان 2021، ص 3.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن مجاوزة إلكترونيا (اختصار للوقت والمكان)؛⁽¹⁾
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام؛⁽²⁾
- التنمية: بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛
- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين الصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى؛
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛⁽³⁾
- اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم؛
- قابلية الحركة: تعني أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال، من أي مكان إلى آخر أثناء الحركة مثل الهاتف النقال والتلفزيون المدمج في ساعة اليد وحاسب آلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.
- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس؛
- قابلية التوصيل: تعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بأنواع كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع؛
- الشبوع والانتشار: ويقصد بها الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال عبر العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع؛⁴

¹ ياسمينه ياسع، "دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة"، أطروحة ماجستير، (غير منشورة) ، تخص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2011، ص22

² سعاد بومايلة، فارس بوباكور، "أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 03، مارس 2004 ص 206-205.

³ منى طلعت، حسن عبد العالي، "أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية"، دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 22، العدد3، جويلية، 2022 ص 369، 370.

⁴ نوال مغزيلي، "تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة قسنطينة 3، الجزائر، العدد 12، جانفي 2018، ص 173.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

- اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيما حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات؛ سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة؛⁽¹⁾

- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية؛⁽²⁾

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات:

يلعب الحاسب دوراً مهماً في تصميم وبناء وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في أوقات قصيرة، كما يستطيع إنجاز العديد من المهام التي يقوم بتنفيذها نظام المعلومات ومنها تحقيق أمن وسلامة البيانات والمعلومات والضمان الكامل ضد فقدانها أو تلفها من خلال المستخدمين، وبالتالي سنتطرق إلى مكونات تكنولوجيا المعلومات.

أولاً: المكونات المادية (الحاسبات الآلية والبرمجيات):

1. الحاسبات الآلية:

هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات وذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها آلياً وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وتهدف عملية معالجة البيانات إلى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات وذلك من خلال إتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج، وتتميز الحاسبات الآلية بسرعة تنفيذ التعليمات وبقدرتها التخزينية العالية وارتفاع معدلات إنتاجيتها بصورة هائلة وبكفاءتها العالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات، كما تقوم الحاسبات الآلية بعدة وظائف أساسية هي: وظيفة الإدخال، ووظيفة المعالجة، ووظيفة الإخراج، ووظيفة التخزين.³

وتشمل الحاسبات الآلية أو المكونات المادية على:

1.1. وحدة الإدخال: تمثل حلقة تواصل بين الحاسوب وبين المستخدم حيث يقوم بنقل البيانات من الوسط

الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية تشمل على لوحة المفاتيح القلم الضوئي الفأرة، قارئ حروف ضوئي، عصا التحكم اليدوي وغيرها.⁴

¹ صابر بوالزليفة وآخرون، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي"، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، يومي 23 و 24 أبريل، 2018، ص 7، 8.

² عزوز مرابط عياش، مرجع سابق، ص 37.

³ أمينة ساهل، محمد بوسته، مرجع سابق، ص 175.

⁴ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 44.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

2.1 وحدة المعالجة المركزية: وتمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب والتي يتم فيه معالجة جميع البيانات

الداخلية لتولي المخرجات المطلوبة والتي تتكون من الحساب والمنطق ووحدة التحكم ووحدة الذاكرة.¹

3.1 وحدة الإخراج: تؤدي مهمة إيصال الحاسوب للوسط الخارجي لنقل المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة

المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة، وأهم هذه الوسائل الشائعة الشاشة المرئية، الطابعة، الأشكال

البينانية، الوسائل الممغنطة، والمخرجات الضوئية.²

4.1 وحدة الذاكرة الثانوية والمساعدة: وتستخدم لأغراض تخزين مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب

محدودية الطاقة الاستيعابية مما يختم إضافة الذاكرة الثانوية ومن أهم الوسائط الشائعة هي الأشرطة

المغناطيسية والأغراض المغناطيسية.³

وقد مرت أجهزة الحاسبات الآلية بتطورات يمكن أن نحددها في خمسة أجيال:⁴

الجيل الأول (1951-1959): بدأ الجيل الأول من الحاسبات الالكترونية بجهاز (UNIVAC) سنة 1951، وكان أول

جهاز يستخدم في الأغراض العامة، استخدمت حواسيب هذا الجيل الصمامات المفرغة أو الأنابيب المفرغة، ومن

خصائص حواسيب الجيل الأول:

_ استخدام الصمامات المفرغة وكانت درجات الحرارة العالية تؤدي الى تغيير الصمامات بمعدل صمام كل يوم؛

_ سرعة هذه الحواسيب كبيراً جداً، ووزنها ثقيل؛

_ سرعة تنفيذ العمليات بطيئة الى حد ما (20 ألف عملية في الثانية)؛

_ اعتمدت على لغة الآلة (التي تعتمد على النظام الثنائي) في كتابة البرامج، وبالتالي كانت البرامج معقدة؛

الجيل الثاني (1959-1965): استبدلت الصمامات المفرغة بالترانزستور، حيث كان أصغر حجماً وأطول عمراً ولا

يحتاج طاقة كهربائية عالية، ومن خصائص حواسيب الجيل الثاني:

_ حجم حواسيب هذا الجيل أصغر من الجيل الأول؛

_ ارتفعت سرعة تنفيذ العمليات حيث بلغت مئات الآلاف في الثانية الواحدة؛

_ استخدمت الأشرطة الممغنطة كذاكرة مساندة، واستخدمت الأقراص المغناطيسية الصلبة؛

الجيل الثالث (1965-1970): ظهرت الدوائر المتكاملة والمصنوعة من رقائق السيليكون، ومن خصائص حواسيب

الجيل الثالث:

_ أصبحت أصغر حجماً بكثير وانخفضت تكلفة إنتاج الحواسيب؛

_ تم إنتاج سلسلة حاسبات IBM 360؛

¹ خضر مصباح إسماعيل طيطي، "أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات"، دار، حامد، طبعة الأولى، الأردن، 2010، ص ص 22، 23.

² بوخشبة قوي، "الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص.86

³ هاني شحادة الخوري، "تكنولوجيا المعلومات"، دمشق، 1997، ص ص 53، 54.

⁴ وسام مهبيل، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية"، أطروحة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012، ص ص 82-84.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

_ أصبحت سرعة الحواسيب تقاس بعدد العمليات / نانو ثانية؛

_ تم انتاج الشاشات الملونة وأجهزة القراءة الضوئية؛

_ تم انتاج أجهزة ادخال واخراج سريعة؛

_ **الجيل الرابع (1970-1980):** حصلت ثورة كبيرة على معدات الحاسب وعلى البرمجيات في نفس الوقت، ومن

خصائص حواسيب الجيل الرابع:

_ تميزت حواسيب هذا الجيل بصغر الحجم وزيادة السرعة والدقة والموثوقية وسعة الذاكرة وقلّة التكلفة؛

_ أصبحت السرعة تقاس بملايين العمليات في الثانية الواحدة؛

_ الدوائر المتكاملة ذات الشرائح العجيبة التي تمتاز بالعمل وقتاً أطول وقدرة أعلى وسرعة فائقة؛

_ **الجيل الخامس (1990- وما يليها):** توفر حاسبات هذا الجيل زيادة في الانتاجية حيث سيتعامل معها الانسان

مباشرة لأن بإمكانها فهم المدخلات المكتوبة والمرسومة، ومن خصائص حواسيب الجيل الخامس:

_ زيادة هائلة في السرعات وسعات التخزين؛

_ ظهور الذكاء الاصطناعي ولغات متطورة جداً؛

_ حواسيب ذات قدرات كبيرة جداً، وتمتاز بدرجة عالية جداً من الدقة.

2. البرمجيات:

وتعني البرمجيات برمجيات الحاسوب التي تعمل على ادارة المكونات المادية وتشغيلها، كما تقوم بمختلف التطبيقات،

وتساهم في معالجة البيانات وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وادارة العمليات.¹

وتصنف البرمجيات في فئتين هما:²

1.2. برمجيات المنظومة: تهتم بالتحكم في معدات الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه.

تعرف أيضا على أنها مجموعة البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب، بما في ذلك أجهزة الإدخالات وأجهزة المخرجات وأجهزة التخزين الثانوية. وتشمل نظم التشغيل، برامج ترجمة اللغات، نظم إدارة قواعد البيانات، برامج المنفعة.

2.2. البرمجيات التطبيقية: وهي التعميمات التي توجه نظام الحاسوب لأداء أنشطة محددة لمعالجة معلومات ذات

فائدة للمستخدم وتشمل برمجيات التطبيق، الجداول الإلكترونية، برمجيات إدارة البيانات وبرمجيات النشر المكتبي، وبرمجيات رسومات العرض، وبرمجيات الوسائط المتعددة والاتصالات ويعتمد عليها في إعداد الرواتب، تسيير المخزون... الخ، فمعظم البرمجيات المستخدمة في منظمات الأعمال هي من نوع البرمجيات التطبيقية التي تستخدم بكثافة عالية في وقتنا الحاضر لإنجاز معظم الوظائف في المنظمة.

¹ أسماء درود ، " أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية "، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي، الجزائر ، 2016، ص 5.

² عزوز مرابط عياش، مرجع سابق، ص44.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

ثانياً: قواعد البيانات:

هي مجموعة من البيانات والمعلومات المتسلسلة والمتراصة والمخزنة في أجهزة خزن البيانات، لذلك تعد قاعدة البيانات مخزن لسجلات الشركة أو المنظمة، ومعايير الوقت لمختلف عمليات المنظمات.¹

وقد حدد ستة أنواع من قواعد البيانات كما يلي:²

1. قواعد البيانات التشغيلية: تقوم بتخزين بيانات تفصيلية لدعم عمليات المنظمة بشكل كلي، ومنها: قواعد بيانات العميل وقواعد بيانات الأفراد وقواعد بيانات المخزون.

2. قواعد بيانات تحليلية: يقوم هذا النوع بتخزين بيانات ومعلومات مستخلصة من قواعد بيانات تشغيلية وخارجية، وتكون هذه المعلومات مطلوبة من قبل المستخدمين في المنظمة.

3. مخازن البيانات: تقوم بتخزين البيانات عن سنوات حالية وسابقة في المنظمة ككل، وتعد مصدراً رئيساً للبيانات التي تمت غربلتها ومراجعتها وتوحيدها مما يسهل استخدامها.

4. قواعد البيانات الموزعة: تقوم الكثير من المنظمات بإعادة توزيع نسخ أو أجزاء من قواعد البيانات وتوفيرها لمستخدمي الشبكة في العديد من المواقع، وقواعد البيانات الموزعة قد تكون نسخاً من قواعد بيانات تشغيلية أو تحليلية أو قواعد بيانات معتمدة على الوسائط السريعة.

5. قواعد بيانات المستخدم النهائي: تتكون من أنواع مختلفة من ملفات البيانات المعدة من قبل المستخدمين النهائيين في حواسيب محطات العمل العائدة لهم.

6. قواعد البيانات الخارجية: تمكن هذه القواعد من الوصول إلى ثروة من المعلومات، مقابل رسوم من مقدمي الخدمة التجارية، أو من دون رسوم من الأنترنت، وخاصة من الشبكة الواسعة العالمية (WORLD WID WEB)، التي توفر عدداً لا منتهياً من الصفحات بسرعة هائلة.

- مستخدمي قواعد البيانات

تتمثل فيما يلي:³

1. مدير قواعد البيانات: ويقوم مدير قواعد البيانات بالمهام التالية: تحديد متطلبات قواعد البيانات من برمجيات وتجهيزات وضع آليات عمل للوصول لمتطلبات المستخدمين. تحديد شروط الأمان والسرية إضافة إلى تحديد صلاحيات الاستخدام. وضع هيكلية للعمل تضمن أداء عمل النظام بشكل نموذجي - الرقابة والتنسيق.

¹ خمائل محمد الطائي، مرجع سابق، ص 56.

² خالد توازيت، مرجع سابق، ص 57.

³ عبد اللطيف أبو سلامة، خلدون جدوع، حمزة الغولة، "مقدمة في قواعد البيانات"، الطبعة الأولى، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 23، 24.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

2. مصمم قواعد البيانات: ويقوم مصمم قواعد البيانات بالمهام التالية: تحديد طبيعة البيانات المخزنة، تحديد تراكيب البيانات، تحديد آلية التخاطب بين المستخدم والنظام، تصميم قواعد البيانات بشكل يضمن الوصول إلى متطلبات المستخدمين بأقل الأخطاء وإمكانية تطوير النظام في المستقبل.

3. مبرمج قواعد البيانات: ويقوم مبرمج قواعد البيانات بالمهام التالية: تنفيذ البرمجيات للتأكد من عدم وجود أخطاء، تصميم وبناء شاشات التخاطب مع المستخدمين الخاصة بالإدخال والإخراج، تصميم وبناء التقارير، ترجمة تصاميم قواعد البيانات إلى الشكل الذي يمكن من خلاله تمثيل التصميم باستخدام لغات أنظمة قواعد البيانات.

4. مستخدم قواعد البيانات: ويعتبر المستخدم لقواعد البيانات الشخص المسؤول عن تطبيق النظام بعد الانتهاء من بناء النظام، ويقسم المستخدمون إلى نوعين هما:

- المستخدم البدائي: هذا المستخدم لا تكون لديه اي خبرة سابقة.

- المستخدم الخبير: هذا المستخدم تكون لديه خبرة طويلة بالتعامل مع أنظمة قواعد البيانات.

ثالثا: شبكات الاتصال

للشبكات دور مهم وأساسي في أعمال المنظمات ولها أهمية بالغة في تطوير الأداء وتحسينه، وهي عبارة عن ربط أجهزة الحاسوب ببعضها البعض بهدف تبادل المعلومات والبيانات ومشاركتها، أو هي مجموعة من الحواسيب يتم تنظيمها وربطها بوسائل اتصال سلكية أو لا سلكية بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم¹. ومن أهم التقنيات التي تمثل العمود الفقري للشبكات:²

1. شبكة الانترنت: تعرف الانترنت بأنها شبكة الشبكات لأنها تتكون من عدد كبير من شبكات الحاسوب المترابطة والمتناثرة في مختلف أنحاء العالم ويحكم ترابطها بروتوكول محدد يسمى بروتوكول ترانسل الانترنت (TCP/IP)، فهي عبارة عن شركة عملاقة لا تحدها حدود ولا تضمها مساحة واحدة.

2. شبكة الانترنت: هي شبكة محلية مصممة لخدمة الحاجة الى المعلومات داخل المؤسسة باستخدام مفاهيم وأدوات الويب والانترنت، فهي شبكة اتصال يستطيع عمال المؤسسة أن يطلعوا على القرارات، الخطط، الاستفسارات، وطلب المعلومات واسترجاع البيانات من قاعدة بيانات المؤسسة، كما أنها تقدم نظام البريد الإلكتروني والعالمي والوصول عن بعد وأدوات التشارك الجماعي وأنظمة تقاسم برمجيات التطبيق بما يمكن المؤسسة من العمل كوحدة واحدة بشكل أفضل.

3. شبكة الأكسترنات: وهي شبكة مكونة من مجموعة شبكات انترانت ترتبط ببعضها عن طريق الانترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة انترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أن شبكة الإكسترنات هي الشبكة التي تربط شبكات الانترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الانترنت المحلية لكل مؤسسة.

¹ رشيد بلفكرات ، "دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري" ، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، (غير منشورة)، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، ص 38.

² سهام عبد الكريم ، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة" ، أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، 2013 ، ص 10-12.

الفصل الأول: التأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات

رابعاً: الموارد البشرية

تعرف كما يلي:¹

هم المورد البشري، والمكون الذي يسيطر ويشغل المكونات الأخرى، فكل مؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات تحتاج الى عاملين لتشغيل وإدارة هذه النظم من ذوي الخلفية المعلوماتية.

يمكن تصنيف الموارد البشرية الى نوعين:

1. المستخدمين النهائيين.

وهم الأفراد الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاتها المجهزة بواسطة الآخرين وهم الأفراد الذين أيضا يقضون أكثر وقتهم في الاتصالات، والتعاون ن من أجل خلق، واستخدام وتوزيع المعلومات مثل المديرين، المحاسبين، ورجال البيع، والمهندسين والعملاء والموظفين.

2. المتخصصون.

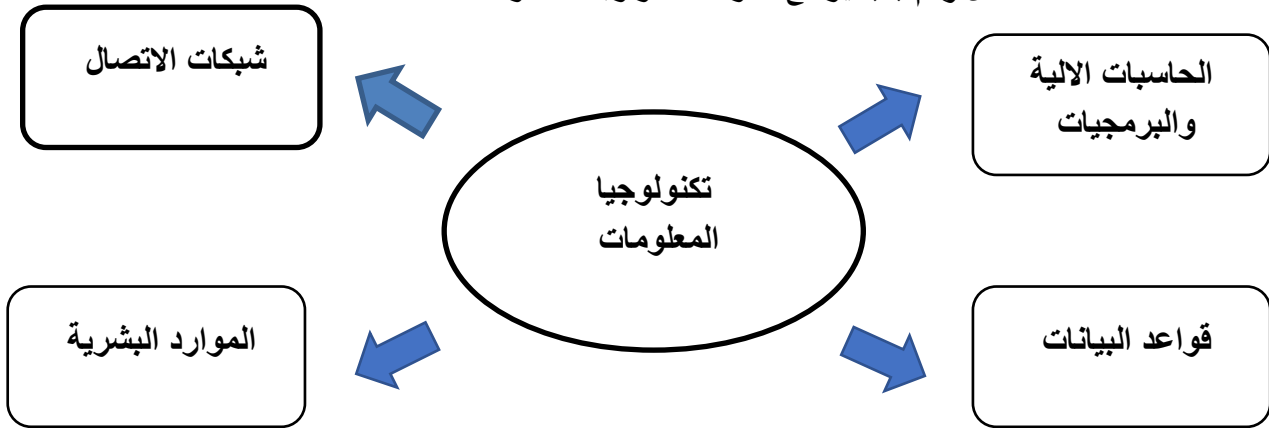
هي مجموعة من الأفراد المتخصصين في تطوير وتحليل وتصميم وتشغيل تكنولوجيا المعلومات ويشمل المتخصصون على:
1.2. محلي النظام: يقوموا بتصميم تكنولوجيا المعلومات بناء على متطلبات المعلومات التي حصلوا عليها من المستخدمين النهائيين.

- المبرمجين: هم مصممو النظام الذين يقومون ببناء البرامج والحلول الفنية باستخدام التفاصيل التي يوفرها لهم محلي النظم.

- مشغلو النظام: هم الأفراد الذين يساعدون في تشغيل ومتابعة وصيانة تكنولوجيا المعلومات.

ويمكن توضيح مكونات تكنولوجيا المعلومات في المخطط التالي:

الشكل رقم (2): يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبين على الدراسات النظرية

¹ أمينة قدايفة، "أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2014، ص 40-41.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

إن نجاح مشروع تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحكومية والخاصة، يعود بالفائدة على مستوى المجتمع ككل وعلى مستوى الأفراد، فهي تحقق الاستمرارية والبقاء والنمو على مستوى المنظمات، وهذا يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات اللازمة لتحقيق نجاحها ومن بين المتطلبات اللازمة ما يلي:¹

أولاً: المتطلبات الإدارية: لكي تحقق المنظمات أهدافها المبتغاة فهي تحتاج إلى تكنولوجيا معلومات، تديرها موارد بشرية جيدة تسير عمليات التطوير والتغيير من خلال إنشاء وحدات تنظيمية، بالإضافة على أنه يجب على الإدارة داخل المنظمة نشر التعاون بين المجموعات والقيام بالعمل الجماعي، والتخلص من كل الإجراءات البيروقراطية، والتي تحد من التطور والتقدم؛ ثانياً: المتطلبات التقنية: تعتبر من الأساليب التقنية الحديثة التي هدفها تحسين أداء المنظمات، كما تساهم في تطوير وبناء الاقتصاديات في ميادين الصناعة والاقتصاد والسياسة، ومن أجل تحقيق ذلك يتطلب تحسين وتهيئة البنية التحتية والارتكازية من اتصالات وغيرها؛

ثالثاً: المتطلبات البشرية: إن المورد البشري داخل المنظمة يعتبر عنصراً أساسياً، بحيث لا يمكنها تحقيق أهدافها من دونه، وعلى الرغم من توفر المستلزمات والأجهزة التكنولوجية الحديثة، إلا أنه يجب على المنظمة الاهتمام بالمورد البشري من جميع النواحي، فإعداد موارد بشرية تملك مستوى عالي من الكفاءة، يتطلب تطبيق مجموعة من الدورات والبرامج التكوينية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات؛

رابعاً: المتطلبات المالية: توفير مستلزمات تكنولوجيا المعلومات يتطلب ضخ أموال طائلة خاصة على المدى القريب، وهذا من أجل المحافظة على بقائها واستمرارها ونجاحها في وسط بيئة تتسم بالسرعة والتغيير، فهي تعمل دائماً على مواكبة أحدث الأدوات التكنولوجية المتوفرة، من أجهزة الحاسوب، والبرمجيات الإلكترونية، وتكوين دائم ومستمر للموارد البشرية؛ خامساً: المتطلبات الاجتماعية: العمل الجماعي المبني على المساعدة والمساندة، والدعم المعنوي والمادي للعاملين، يقوي روح التحدي والبحث على ما هو أفضل، كذلك السعي أو العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع ثقافة المعلوماتية؛

سادساً: المتطلبات الأخرى: وتشمل إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم عملية التبادل عبر قنوات تكنولوجيا المعلومات فهي تحمي مصالح كافة الأطراف، كذلك توفير مقومات الأمن والخصوصية لشبكات المعلومات.²

المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة أساساً من المكونات السالفة الذكر ويمكن اختزالها في العمليات الأساسية التالية:

أولاً: الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة

¹ حسين قانة، "دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين في الأجهزة الحكومية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص ص 24.25.

² خمائل كامل محمد الطائي، "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية"، أطروحة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2015، ص 62.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بوساطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام؛

ثانياً: المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات؛¹

ثالثاً: التخزين: خزن المعلومات هو أحد مكونات نظام المعلومات، تحفظ من خلاله البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم؛

رابعاً: الإرسال: وتعني إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية وغيرها؛²

كما يرى (sen) أنه يمكن حصر وظائف تكنولوجيا بما يلي:³

_ جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات؛

_ تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات؛

_ تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها ان كانت صور أو أصوات أو غيرها؛

_ تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها لإنجاز عملية إضافية وإرسالها إلى مستفيد آخر؛

_ إرسال البيانات والمعلومات من موقع لأخر باستخدام الإيميل الإلكتروني أو الرسائل الصوتية أو غيرها.

المبحث الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

أصبح العالم اليوم مهتما بتكنولوجيا المعلومات نظراً لأهميتها العظمى في مجال الإعلام ونقل المعلومة، حيث بحث هذه التكنولوجيا متطلباتها أساسياً في شتى مجالات الحياة والاعتماد عليها أصبح ضرورة ملحة من ضروريات العصر، فهي تتيح مساهمات كبيرة لتسهيل مساهماتها الاستراتيجية، وتنميتها للخدمات ذات القيمة المضافة بدلاً من التركيز على المهام اليومية.

المطلب الأول: الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات:

يمكن ذكرها فيما يلي:⁽⁴⁾

_ تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية: نتج عن هذه التطورات ظهور أعمال جديدة بتكاليف منخفضة، إدارة أعمال إلكترونية جديدة تجارة إلكترونية وحكومات إلكترونية مع ازدياد العزوف عن نماذج الأعمال التقليدية.

¹ يونس، أنفال فيصل، "تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجية تطوير المنتج"، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، (غير منشورة)، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، 2007، ص 25.

² الطاهر بن عمارة، العربي عطية، نوال بن عمارة، "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دعم الإبداع التكنولوجي"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2023، ص 128.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان، الأردن، 2000، ص 437.

⁴ عطوة، حازم السيد حلبي، "الأثار الاقتصادية للفساد الإداري في مصر وسبل المواجهة"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، مصر، المجلد 23، المجلد 31، العدد 3، 2014، ص 112-140.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

_ ظهور وتطور اقتصاد المعرفة: يمثل هذا المجال ظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، ظهور منتجات وخدمات جديدة وبعبارة أخرى فإن المعرفة أصبحت أصول إستراتيجية أساسية منتجة.

_ النمو في الاقتصاد المرتبط عالمياً: والذي يطلق عليه مجاز مصطلح العولمة فهناك إدارة وسيطرة لمواقع الأسواق العالمية الالكترونية، منافسة في أسواق العالم مع وجود مجاميع عمل موزعة عالمياً بفضل نظم توزيع واتصال عالمية

_ التحولات في مشاريع الأعمال: تعتبر الانترنت والتكنولوجيا عنصراً ذا صلة بالمؤسسة، فقد جعلنا بالإمكان القيام بالأعمال عبر حدود المؤسسة بنفس الكفاءة تقريباً في قيامها بالأعمال داخل المؤسسة؛ وهذا يعني أن المؤسسات لم تعد تقتصر في أعمالها على حدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها.

_ التصدي للفساد الإداري عن طريق التحول إلى المؤسسات التكنولوجية: يعتبر الفساد الإداري من المشاكل التي تواجه الحكومات محلياً وعالمياً ويترتب عليها نتائج وخيمة في جميع نواحي الحياة الإقتصادية والاجتماعية والسياسية على حد السواء، ويعوق معدلات النمو ويضعف الثقة في العمل ويضعف مكانة السلطة السياسية والإدارية للدولة وقد سعت العديد من الدول للتخلص من ظاهرة الفساد الإداري ومن المعالجات المتبعة للتخلص من هذه الظاهرة هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المؤسسات التكنولوجية والمعلوماتية وما تقدمه من خدمات مختلفة فضلاً على تحقيق الشفافية في الإدارة ومكافحة الجرائم الوظيفية.

_ العولمة الاقتصادية وما رافقها من كسر للحواجز التقليدية بين الأسواق: ومن تعميم لبعض أنماط السلوك الاستهلاكي على المجتمعات كافة، وذلك على تباين الثقافات السائدة في هذه المجتمعات وتفاوت مستويات المعيشة فيها

_ الاستخدام المكثف للمعلومة في العمليات الإنتاجية: وقد تمثل ذلك أساساً بالاعتماد المتزايد على تقنيات أكثر تطوراً وأساليب عمل أشد تعقيداً، مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقانات وإدارة هذه الأساليب.

_ التطور الكبير في بيئة الأعمال الحالية: وما أدى إليه من تغيرات مهمة في بنية الأنشطة الاقتصادية وأساليب ممارستها.

_ التغير التكنولوجي السريع وانخفاض تكاليف النقل والاتصالات: جعل من الأوفر اقتصادياً إجراء تكامل بين العمليات المتباعدة جغرافياً ونقل المنتجات والمكونات عبر أرجاء العالم بحثاً عن الكفاءة

_ المنافسة المتزايدة: التي أجبرت الوحدات الاقتصادية على اكتشاف طرق جديدة لزيادة كفاءتها، بما في ذلك استخدام أسواق جديدة وتغيير أماكن أنشطة إنتاجية معينة لتقليل التكاليف.

كما أن العوامل التي كان لها دور كبير في الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتبنيها في المنظمات سواء كانت حكومية أو خاصة ما يلي:¹

- تقلبات بيئة الأعمال؛
- المنافسة القوية؛
- المسؤولية الاجتماعية؛
- قوة وعي المستهلك وزيادة توقعاته؛

¹ حسين قاننة، مرجع سابق، ص 15.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

- تغيير هيكل القوى العاملة؛
- العولمة؛
- زيادة الابتكارات التكنولوجية؛
- التحالفات الاقتصادية.

المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحاميه، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، ولتكنولوجيا المعلومات استخدامات عديدة في جميع المجالات والميادين من بينها:
أولاً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير

إن التدفق المتزايد للمعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية، وحجم مبادلة المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى، دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها فكانت بين الوسائل الناجعة الموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة. ومع تعقد المحيط وتكنولوجيا المعلومات احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة لتسيير العمليات الروتينية مثل تسيير الأجور، المحاسبة، تسيير المخزونات.. الخ.¹

ثانياً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال الصناعة

في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة أمام التغيرات الكبيرة في المحيط دفع بالمنظمة الى استعمال وتطبيق تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها ومنها:²

1. الذكاء الاصطناعي: الذكاء الاصطناعي بمثابة العلم والتكنولوجيا المعتمدة على فروع علمية مثل الحاسوب، علم النفس، علم اللغويات، الرياضيات والهندسة، الذي يهدف إلى تطوير حواسيب تستطيع أن تفكر، تسيير، تتحرك وتشعر مثل الإنسان، فعند ظهور أول حاسوب آلي في العالم كان له الدور الكبير في إنجاز العمليات الحسابية في فترة قصيرة جداً، والكمية الهائلة من المعلومات المحزنة فيه، إلا أنه تم تطويره مما جعله يفكر ويقراً مع محاكاة تفكير الإنسان، مما سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.

2. الآلية: لقد فكر الإنسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في مختلف الميادين، خاصة المتعبة والخطيرة منه مثل المهام الحربية، وعمل الباحثون بجهد من أجل تحقيق هذا الحلم، فكانت البداية مخففة لأنهم تمكنوا من تصميم الإنسان الآلي الحديدي الذي كان بعيد كل البعد عن سلوك الإنسان، فهو مجرد آلة لا يستطيع القيام إلا ببعض الحركات البسيطة، ولكن مع التطور في التكنولوجيا ولإلكترونيك تمكن الباحثون من تطوير هذا الرجل الآلي، الذي تمكن من القيام بحركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة، ولقد أصبحت تستعمل في عمليات عدة منها الحرب، التجارة الفضائية، الإنتاج، السينما، والتصميم.

¹ بن يحيى عمار، حليلة بوجيت، " مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ادارة وتنمية الكفاءات البشرية «، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، مارس 2022، ص 216.

² ياسمينة ياسع، مرجع سابق؛ ص ص 26، 27

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

3. التصميم المساعد من طرف الحاسوب: نقصد بالتصميم المساعد من طرف الحاسوب، البرنامج المعلوماتي الذي يسمح بإنجاز نموذج أو مجسم صغير وبأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن ليعرضها على الشاشة بثلاثة أبعاد، وهذا ما يسمح بظهور ما يسمى باقتصاديات التصميمات، ولقد أدخلت هذه التقنيات في عمليات الإنتاج والمشاريع، التي هي بصدد الإنجاز، بحيث يمكن رؤية النموذج أو المجسم قبل أن ينجز مع إجراء التعديلات عليه بكل سهولة وبأقل التكاليف.

4. الآلات الموجهة رقمياً: هي أجهزت حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية لكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلا حين ارتبطت نهائياً بالكترونيك، وحتى تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة إلكترونية من خلال أسلاك، وكانت مسيرة بطيئة مركزية إلا أن ظهور المعالج الصغير سمح ببرمجة أو امر كل آلة على حدى

5. تسيير الإنتاج المساعد من طرف الحاسوب: يستعمل هذا النظام الآلي من أجل برمجة خطط العمل في الورشات وتسيير عملية تمويل الإنتاج بالمواد اللازمة، ولقد أستعمل هذا النظام في اليابان أين أحدث تغييراً جذرياً في تسيير الإنتاج. تسمح هذه الطريقة بمعالجة وإعادة استعمال سريع وفعال لجميع المعلومات المتعلقة بالإنتاج عن طريق برمجتها، مما يؤدي إلى التحسين في نوعية المنتجات وقت ضبط الآلات، إنها تعني ببساطة دقة أكبر، سرعة أكثر وخطأ أقل.

6. تسيير الصيانة من طرف الحاسوب: إن الصيانة هي واحدة من بين أهم المهام التي تدخل في عملية الإنتاج، لأنها تضمن التقليل أو منع توقف عملية الإنتاج، بتشخيص الخلل في الآلات، عن طريق مراقبة تسيير عملها، الذي يعتبر وقائياً أكثر منه علاجياً.

ثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والأعمال:

يمكن توضيح أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاعي المال والأعمال: أتمتة أعمال البنوك، تحويل الأموال إلكترونياً، إقامة النماذج الاقتصادية، إدارة الاستثمارات، نظم معلومات أسواق الأوراق المالية، التصميم بمساعدة الكمبيوتر.¹

المطلب الثالث: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

إن الآثار المترتبة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتحول إلى المؤسسات التكنولوجية والمعلوماتية التغيير والتحول نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية سوف يعكس آثاراً حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة.

أولاً: الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات

يترتب على تكنولوجيا المعلومات الإيجابيات التالية:

_ زيادة قيمة المؤسسة إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة للمؤسسة:

¹ عمار بن يعي، حليلة بوجيت، مرجع سابق، ص 216.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

_ فعالية اتخاذ القرارات تسهل تكنولوجيا المعلومات من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة؛

_ تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية؛

_ تنمية السلوك الإيجابي للأفراد والتأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المؤسسة؛

_ مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات؛¹

_ تزويد المجتمع بإمكانيات استراتيجية من أجل المنافسة الاقتصادية والتكنولوجية؛

_ يؤدي امتلاك تكنولوجيا المعلومات إلى تقدم المجتمع ورخائه، فالدول التي تبني تكنولوجيا المعلومات تصبح أكثر جذباً للمستثمرين الذين يريدون إقامة مشاريع جديدة؛

_ ترشيد وتحسين جودة القرارات التي أصبحت تتم عبر معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في الاسترجاع وبث المعلومات من حيث الكم والنوع فضلاً عن الحصول عليها في الوقت المناسب؛

_ تحسين أداء المؤسسة، حيث تهدف تكنولوجيا المعلومات إلى مساعدة المؤسسة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لمورديها ولعملائها، وتعميق العلاقة بينها وبين الأطراف ذات المصلحة، وذلك عن طريق توفير المعلومات بين المؤسسة ومتعلميها بطريقة شفافة؛²

ثانياً: الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ينتج عنها بعض الانعكاسات السلبية والتي تتجلى كثرة المعلومات والإشاعات المتداولة مما يصعب من عملية التحقق من صحتها ومن مصدر تلك المعلومات مما يستدعي اجراء عملية حوكمة للمعلومة.³ ومن بين هذه السلبيات ما يلي:

_ حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة للتكنولوجيا والدول المستورة لها مثلما يحدث بين الدول الأوروبية والعربية؛

_ جهل العديد من الأفراد بما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من خدمات وفوائد؛

_ اندماج تكنولوجيا المعلومات في منظومة واحدة، هو أحد الأدوات الرئيسية للعوالم الراهنه بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية.....؛

¹ لبني بن زاف، «دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الممارسات المحاسبية بالجزائر»، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جوان 2020، ص 138.

² محمد الناصر مشري، "سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2017، ص ص 31، 32.

³ عبد القادر بابا، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي"، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 5/4 ديسمبر 2007، الشلف، ص 8.

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

_ نقصان اليد العاملة وذلك بسبب أن الآلات تقوم بعمل عشرة عمال لذلك أصبحت الشركات تعتقد أنها لا تحتاج إلى توظيف عدد كبير من العمال؛¹

_ سمحت التكنولوجيا الجديدة بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديدا للسيادة النقدية؛

_ الأنترنت قد تسمح لبعض المتشددین والمعارضین بنشر أفكارهم ودعواتهم وتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهة التحريض على العنف والعنصرية؛²

_ استمرارية وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس، سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول، ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقرء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات وبالتالي استحداث تقسيم عالمي بين العالمين سببه اتساع الفجوة؛

_ عولمة المعلومات نفسها واحتكارها من قبل مالكي التقنيات، وهنا لا بد من التأكيد على الخطورة المتزايدة لاحتكار المعلومات من قبل من يحتكر معلوماتها؛

_ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم، ومعرفة أدق التفاصيل الخاصة بهم؛

_ ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل: تجارة المخدرات، وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجريمة.³

المطلب الرابع: عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

1. المعوقات الإدارية:

إن بعض الدول وخاصة الدول النامية تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية كأسلوب البيروقراطي نموذجاً للعمل بها وهذه الأساليب لا تتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية إنه بالرغم من أن بعض المنظمات تعيد هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها، ويجب إدراك هذه المعوقات ليساعد على تشخيصها وتقييمها وتحديد سبل مواجهتها وعلاجها ومن أبرز المعوقات الإدارية ما يلي:⁽⁴⁾

● **الرؤية والهدف:** إن تحديد ومعرفة الرؤية هامة جداً خصوصاً عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة خصوصاً رسالتها ورؤيتها لأن لهذه الرسالة والرؤية تأثيرها على المنظمة حاضراً ومستقبلاً كما إن هناك حاجة للنمو والاستدامة وإن تغيير ثقافة المنظمة للأفضل يمثل تحدياً حقيقياً وعلى الإدارة الفاعلة تحمل مسؤولية التواصل والاتصال مع بيئاتها الداخلية والخارجية.⁵

¹ راضية عي، نسرين بولفراح، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2021، ص 31.

² أمينة قدايفة، مرجع سابق، ص 42.

³ محمد الناصر مشري، مرجع سابق، ص 33، 34.

⁴ المسعودي، سميرة مطر، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة"، أطروحة ماجستير، (غير منشورة)، الجامعة الدولية، المملكة المتحدة، 2014، ص 49-59.

⁵ المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المؤسسات الحكومية، المجلد - 31 العدد 365 3

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

2. معوقات تتعلق بالإجراءات والأساليب الإدارية:

تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقاً رئيسياً عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، والتي تقوم على تبسيط الإجراءات والعمل على أساس من الشفافية والمساواة وبالتالي رفع مستوى الكفاءة وتحسين الإنتاجية وبالإضافة إلى ذلك فيجب على المنظمات إعادة هندسة الهياكل التنظيمية عن طريق إلغاء بعض الإجراءات المعقدة والروتينية، وتوفير إجراءات سريعة ودقيقة.¹

● **نقص الدورات التدريبية:** نتيجة التغييرات التكنولوجية السريعة أجبرت الدول على تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل الفعال مع معطيات العصر التقني حيث إن التطور التقني السريع في الحاسب الألى من أهم العوامل التي وضعت الكثير من التحديات أمام العديد من الإداريين لاستيعاب هذا التطور. وهناك العديد من التحديات حول عملية التدريب في الدول النامية وهي كالتالي: (2)

عدم وجود التمويل الكافي للتدريب وإعادة التأهيل.

عدم توفير الوقت الكافي وتخصيص أماكن للتدريب.

لا يتم التدريب بموجب خطة وإنما بشكل عشوائي.

3. المعوقات التقنية:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدماً واضحاً في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها فعن طريق هذه التقنيات وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي وبالمقابل يلاحظ إن الدول النامية لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنيات وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها الدعم التقني ونوعية الدعم وضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف كفاءتها التشغيلية فهي تعتبر أهم المعوقات التي تواجه تحول المنظمات نحو البيئة الإلكترونية.

4. المعوقات المالية:

إن مشروع مثل مشروع التحول للإدارة الإلكترونية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن معظم المنظمات تعاني من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع حيث إن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات ضعف الدعم السياسي والمالي.³

¹ العماج، مبارك بن سعود بن محمد، "دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود"، أطروحة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2010، ص ص 62-60

² مروة محسن علي، "مشكلات تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في الأداء في المنظمات العامة في مصر"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد 6، العدد 1، 2015، ص ص 171-172

³ الغفير بهجت عبد الرحمان، "مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية"، أطروحة ماجستير، (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص ص 37-72،

الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تسليط الضوء على المفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، حيث تم التوصل إلى أنها تمثل استخدام الأجهزة والأنظمة والتقنيات الالكترونية لإنشاء البيانات، نقلها وتخزينها ومعالجتها، وتشمل العديد من التقنيات والتطبيقات بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر، الهواتف الذكية والكاميرات الرقمية والأنترنيت، البرامج والوسائط الرقمية في جميع مجالات الحياة، ما أحدث ثورة في طريقة انتشار المعلومات، مما يتيح معالجة البيانات بسرعة، التخزين الفعال للمعلومات وتطوير حلول مبتكرة في العديد من المجالات. ومن هنا تبرز أهمية تبنيها، الأمر الذي أدى بالمؤسسات الاقتصادية إلى اعتماد تكنولوجيا معلومات متطورة لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال، وعلى الرغم من إيجابيات استخدامها إلا أن هاته الأخيرة لا تخلو من السلبيات لذا وجب على كل مؤسسة ترغب في التميز وتحقيق أهدافها المسطرة، أن تكون متمكنة منها وأن تستخدمها بالشكل الصحيح، ولا يتحقق ذلك إلى بتوفر العنصر البشري الكفء.

الفصل الثاني: التأصيل النظري

لأداء الموارد البشرية

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

تمهيد:

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المؤسسة، إذ أن معظم المؤسسات تتوقع أن تؤدي مواردها البشرية بفعالية الوظائف التي أسندت إليها، وبالتالي تقييم أداء الأفراد لكي يعرف مكان قوى ومكان ضعف الأفراد، إلا أن عملية تقييم الأفراد تخضع لممارسة واستخدام أساليب وطرق رائجة للمراقبة والحكم على الأداء لكي تحظى بقبول الأفراد، فالتعقيد الذي يرافق بعض طرق وعمليات التقييم التي تعتمد على بعض المؤسسات يؤدي حتما إلى الفشل في أهداف عملية تقييم الأداء، وبالتالي يقلل من حوافز الأفراد، عكس ذلك الوضوح في أسس تقييم وقدرة المدراء، على قياس الأداء الحالي ومقارنته بالأداء المتوقع منهم يساعد على تحقيق أهداف وتقييم المدراء للأفراد وبالتالي من حوافز الأفراد، لهذا سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- مفاهيم أساسية حول الأداء البشري.
- تقييم أداء الموارد البشرية.
- مساهمة تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الموارد البشرية.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء البشري

أثار موضوع الأداء اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة، ذلك للاعتبار الموارد البشرية المحرك الرئيسي والحقيقي للمنظمات، كما يعتبر الأداء أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق الامكانيات والموارد المتاحة، كما أصبحت للإدارة مسؤولية في التحكم في أداء مواردها البشرية والعمل على تحسينه، ولهذا يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وأساسياً لكونه يرتبط بمدى تحقيق المنظمة لأهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بكفاءة وفعالية.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص أداء الموارد البشرية

قبل تناول مفهوم أداء الموارد البشرية لا بد من توضيح مصطلح الموارد البشرية وأهميته والأداء.

أولاً: تعريف الموارد البشرية

يمكن تعريف الموارد البشرية على أنها كل الأفراد العاملين في المؤسسة من مختلف النوعيات والجنسيات ومهما اختلفت وتنوعت مستويات المهارات والأعمال التي يقومون بها، فهي تشمل كل هيئة في مجالات الإنتاج والعاملين في مجالات الخدمات والمهن المساعدة في أي مؤسسة.

كما يعد الأفراد استثماراً إذا أحسن إدارته وتنميته يمكن أن يحقق مكافآت طويلة الأجل للمنظمة في شكل زيادة الإنتاجية.¹ الموارد البشرية في منظمة ما هم جميع البشر أو الأفراد المنتمين لها، والعاملين فيها. سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين وهؤلاء الأفراد تعاقدت معهم المنظمة للقيام بمهام وظيفية أو عمل محدد مقابل راتب أو أجر، وتعيضات ومكافآت ومزايا عينية محددة.. على أن يلتزم هؤلاء الأفراد في أثناء قيامهم بأعمالهم الموكلة إليهم من قبل المنظمة أو الشركة. باستراتيجية هذه المنظمة أو تلك الشركة، وهذه الاستراتيجية تشتمل على رؤية ورسالة، وأهداف مادية ومعنوية تسعى المنظمة إلى تعريف الموارد البشرية تحقيقها.²

تعرف على أنها: "مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف وسياسات ونشاطات وإنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسة".³

كما تعرف الموارد البشرية بأنها: "حجم القوة العاملة، أي مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة، ويختلف هؤلاء الأفراد من حيث تكوينهم وخبرتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم وطموحهم، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية".⁴

ومنه يمكن القول بأن الموارد البشرية تشير إلى المجموعة الشاملة من الأفراد العاملين في منظمة أو مؤسسة، وتم توظيفهم لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت بنيتها التنظيمية.

1 حكيم بن حروة، سامي بن خيرة، "مساهمة الموارد في تحسين تنافسية المؤسسات الخدمية"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 01، 2014، ص 179

2 ربيع طورس، "المدخل إلى العلوم الإدارية"، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس، لبنان، 2011، ص 32.

3 صلاح الدين لفريد، أد نبيل كرفس، "مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي"، مجلة علمية دولية محكمة، جامعة الجزائر 03، الجزائر، العدد 15، جوان 2018، ص 220.

4 وسيلة حمداوي، «إدارة الموارد البشرية»، ديوان المطبوعات الجامعية، 2004، ص 25.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

ثانياً: أهمية الموارد البشرية

لقد عمدت منظمات الأعمال في الدول المتقدمة، وبعض دول العالم النامي الساعية إلى التقدم إلى تغيير مصطلح العاملين أو القوى العاملة أو العمال أو الأفراد، وهو مصطلح تقليدي، ما زال يستعمل في كثير من بلدان العالم النامي - إلى مصطلح المورد البشري (الموارد البشرية) للدلالة على أهمية العنصر البشري بجعله مورداً في تحقيق أهداف المنظمة أو الشركة الاستراتيجية طويلة المدى، وأهداف متوسطة المدى وأهدافها قصيرة المدى، فضلاً عن بقاء المنظمة أو الشركة واستمراريتها، إذ يعتمد بقاؤها واستمراريتها على رضا المستهلك الزبون أو العميل عن جودة وتميز منتجات الشركة، مما يساعدها على الاحتفاظ بحصتها السوقية، والعمل على زيادة هذه الحصة مستقبلاً، ومن ثم زيادة مطردة في أرباحها، ومنه يمكن القول أن جودة وتميز السلع والخدمات التي تنتجها أو تقدمها الشركة، لن يتحقق إلا من خلال موارد بشرية ذات كفاءة عالية تكتسبها من خلال تدريب مستمر وفعال، وتحت إشراف ومتابعة من إدارة متخصصة ومحترفة وهي إدارة الموارد البشرية¹. ومن هذا المنطق يمكن تقسيم أهمية الموارد البشرية إلى:

1. الموارد البشرية مدخل للإنتاجية: يعتبر العنصر البشري من المحددات الرئيسية للإنتاجية في مختلف المنشآت فالإنسان هو الذي يخطط وينظم ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع سير العمل، من أجل تحقيق أهداف معينة وقد اختلفت وجهات النظر في الوصول إلى مفهوم موحد للإنتاجية وذلك نتيجة لاختلاف وجهات نظر المهتمين بقياس الإنتاجية والأهداف المراد الوصول إليها، ومن وجهة نظر الإدارة الإنتاجية تتمثل في الاستخدام الأمثل (الكفاء) للموارد المتاحة المنشأة ذات (رأس المال، العمل، المعدات..) ولحساب الإنتاجية نقوم بحساب نسبة الناتج إلى الموارد المستخدمة أي تحقيق الزيادة في الإنتاجية كلما زادت نسبة الناتج إلى الموارد المستخدمة ويمكن تصنيف محددات الإنتاجية في المنشأة إلى مجموعتين، مجموعة العوامل الفنية مثل أساليب الإنتاج المستخدمة، المواد الخام، المستوى التكنولوجي... الخ) ومجموعة العوامل الإنسانية التي تنقسم بدورها إلى مجموعة عناصر متعلقة بالقدرة على أداء العمل ومجموعة عناصر متعلقة بالدوافع إلى العمل². إذا فالموارد البشرية تعبر عن الثروة الإنسانية في أي منظمة إنتاجية أو خدمية، وهي عنصر الإنتاج الرئيسي والأهم الذي تطفى أهميته على ما عداه من عناصر الإنتاج³.

2. الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية: إن المحور الأساسي في الفكر الإداري الحديث هو خلق القدرة التنافسية، وان الموارد البشرية الفعالة هي ركيزة أساسية لخلق القدرة التنافسية وفقاً للقاعدة التالية: إن النتيجة الأساسية لحركة المتغيرات في عالم اليوم هي بروز الانفتاح والتحرر والمرونة كعناصر رئيسية في حركة منظمات الأعمال وكلها تؤدي إلى رفع قوى التنافس، ويتحدد مصير منظمة الأعمال في عالم اليوم وما قد تحققه من أرباح ونتائج على ما يتوفر لها من قدرات تنافسية تصل بها إلى إرضاء العملاء والتفوق على المنافسين، كما تتكون القدرات التنافسية لمنظمة الأعمال بالتصميم والتخطيط والإعداد لتحويل المزايا والموارد المتاحة لها إلى منافع وقيم أعلى للعملاء واختلاف عن المنافسين

1 ربيع طورس، مرجع سابق، ص 33

2 صلاح الدين محمد عبد الباقي "الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية"، الإسكندرية، 2001، ص ص 21، 22

3 على السلمي، "إدارة الموارد البشرية"، القاهرة، دار غريب، 1998، ص 31

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

إن المصدر الحقيقي لتكوين القدرات التنافسية واستمرارها هو المورد البشري الفعال حيث يبرز دوره في كل عنصر من عناصر القدرة التنافسية للمنظمة.¹

ثالثاً: تعريف الأداء:

لقد تعددت مفاهيم الأداء بتعدد الباحثين والدارسين في هذا المجال ولم يستطع علماء الإدارة الوصول إلى مفهوم دقيق وشامل فلكل واحد وجهة نظر الخاصة به ونعرض فيما يلي أهم وأكثر المفاهيم شمولاً للأداء:
عرف الأداء على أنه القيام بتأدية وإنجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها، وما يتصل بهذه المهام من أنشطة وتفاعلات وأدوار سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشرة وبحيث يمكن قياس ذلك في إطار معايير تحدد مسبقاً، ويرى البعض تعريف الأداء بأنه ما فعل في وقته المحدد له شرعاً.²

ويرى باحثون أن الأداء: "هو الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والأعمال المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها، وتخزينها وتسويقها طبقاً للبرنامج المسطر والأهداف المحدد للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة.³ ومنه يمكن القول بأن الأداء هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة.

رابعاً: تعريف أداء الموارد البشرية:

ينطلق تعريف أداء الموارد البشرية من ارتباط مفهومين ببعضهما البعض، وهما الأداء والموارد البشرية ومنه يمكننا تعريف أداء الموارد البشرية كالآتي:

يعبر أداء الموارد البشرية عن مجموع السلوكيات التي تنتج عن المعرفة التقنية (المعرفة في مجال التخصص) والمهارات والقدرة على التكيف (المعرفة العملية التي يتعين تنفيذها)، والعلاقات بين الأشخاص (روح الفريق والولاء والتواصل)، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والتطوير التنظيمي والنمو....⁴

عرفه علي السلمي بأنه: "النتيجة المتحصّل عليها في أي ميدان عمل، كالنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة العمل والمعبر عنها بوحدات قياس معينة".⁵

كما عرفه راوية حسين بأنه: "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة".⁶

1 علي السلمي، "إدارة الموارد البشرية"، دار غربي، القاهرة، 1998، ص 31.

2 محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، "دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية"، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2014 ص 55.

3 عبد المليك مزهودة، "الأداء بين الكفاية والفعالية مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01، ص 86.

4 وسيلة واعر، "تأثير القيادة الأبوية على أداء الموارد البشرية، مجلة الاستراتيجية والتنمية"، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، الجزائر، المجلد 10، العدد 04، جويلية 2020، ص 35.

5 بلخير عمومن، أمين عزري، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 5، العدد 02، 2022، ص 1004.

6 مرجع نفسه، ص 1004.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

ويعرف أداء الموارد البشرية من الناحية الإدارية بأنه: " القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من المورد البشري الكفاء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه وإنشاء علاقة عادلة بينهما".¹

كما يعرف من الناحية السلوكية التنظيمية بأنه: " الأثر الصافي لجهود المورد البشري التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، معنى هذا أن الأداء في موقف معين يمكن النظر إليه على أنه الناتج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات وإدراك الدور".²

أداء الموارد البشرية هو ذلك الجهد الذي تبذله الموارد البشرية سواء من حيث الجهد الفكري أو الجهد البدني، من أجل إتمام الأعمال الموكلة إليهم والتي يقتضيها منصبهم.³

كما يعرف: " القدرة على إنجاز المهام، تعكس هذه القدرة في إنجاز المهام ما تم تحقيقه من طرف الموارد البشرية في المنظمة ومستويات ودرجات الإنجاز لديهم، الناتجة أساسا على الانضباط والجدية في القيام بالمهام والمسؤوليات المنوطة بهم".⁴

من التعاريف السابقة يمكن القول بأن أداء الموارد البشرية هو مدى قيام العاملين بالواجبات والمهام الموكلة إليهم وفقا لمقاييس كمية ونوعية محددة مسبقا.

خامسا: خصائص أداء الموارد البشرية

للأداء مجموعة من الخصائص تجعل آراء الباحثين تختلف، وبالتالي صعوبة تحديد مفهومه، ومن بين هذه الخصائص ما يلي:⁵

1. **الأداء مسألة إدراك:** يختلف الأداء بين الأفراد والجماعات والمنظمات، فبالنسبة لمالكي المنظمة قد يعني الأرباح، أما بالنسبة للقائد الإداري فقد يعني المردودية، أما الفرد العامل فقد يعني له الأجور الجيدة أو مناخ العمل الملائم، في حين قد يعني بالنسبة للزبون نوعية الخدمات والمنتجات التي توفرها له المنظمة، وهذا ما يطرح إشكالية صعوبة ضبطه وقبوله وفقا لمعايير معتمدة من جميع الفاعلين داخل وخارج المنظمة، كما قد يمنع ذلك المنظمة من أن تكون في وضعية جيدة على كل المعايير.

2. **الأداء مفهوم متطور عبر الزمن:** إن المعايير التي يتحدد الأداء على أساسها، سواء كانت الداخلية منها أو تلك التي تحددها البيئة الخارجة للمنظمة، تكون متغيرة مع حياة المنظمة ومع تغير المواقف أو الظروف، إذ أن توليفات العوامل البشرية، التقنية، المالية والتنظيمية، التي تجعل الأداء مرتفعا، تختلف من موقف لآخر، لذلك فإن التحدي الأساسي الذي يواجهه القادة الإداريين هو إيجاد التوليفة المناسبة لتحقيق الأداء المرتفع.

1 ليلي بوحديد، " التخطيط الاستراتيجي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في المستشفيات العمومية الجزائرية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، ص 135.

2 ليلي بوحديد، مرجع سابق، ص 135

3 العلمي قواسمية، يوسف بالنور، "أداء الموارد البشرية في ظل متغير الإدارة الإلكترونية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2022، ص 139.

4 حسن راوية، " إدارة الموارد البشرية"، رؤية مستقبلية، دار جامعية الإسكندرية، مصر، 2003، ص 80.

5 ياسمينة ياسع، مرجع سابق، ص 80، 81.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

3. الأداء مفهوم شامل: الأداء لا ينحصر في الجانب الاقتصادي فقط، بل يتعداه إلى الجانبين التنظيمي والاجتماعي، بحيث التنظيم الجيد هو وسيلة في خدمة أداء المنظمة من خلال احترام الهيكلة الرسمية، والحد أو على الأقل التقليل من النزاعات التي يمكن أن تحدث بين المصالح بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق، الذي يسمح بالانتقال الجيد للمعلومات وبالتالي تحقيق الفعالية، إلى جانب مرونة الهيكلة والقدرة على التكيف مع قيود المحيط، كما أن إهمال الجانب الاجتماعي المتمثل في تحقيق الرضا لمختلف أفراد المنظمة، قد لا يخدم أداء المنظمة كذلك، لذا المعايير المالية وحدها غير كافية للتعبير عن أداء المنظمة، فعلى القادة الإداريين أن يستخدموا إلى جانبها معايير غير مالية وخاصة المعايير الاجتماعية.

4. الأداء مفهوم غني بالتناقضات: إن الأداء تحدده مجموعة من العوامل منها المكملة بعضها البعض، ومنها المتناقضة، وهذه الحالة الأخيرة تظهر مثلا عند السعي وراء تحقيق هدف تدنئة تكاليف الإنتاج والعمل في نفس الوقت على تحقيق هدف تحسين النوعية في السلع والخدمات، لذا على القائد الإداري أخذ الأولويات بعين الاعتبار.

5. الأداء ذو أثر رجعي على المنظمة: إن معرفة مستوى الأداء عن طريق قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لبلوغ الأداء المستهدف، فإذا كانت النتائج المحققة بعيدة عن الأهداف المسطرة فإنه يتوجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى في الخيارات الاستراتيجية.

المطلب الثاني: أنواع أداء الموارد البشرية

يميز الباحثون عدة أنواع للأداء من أهمها ما يلي:¹

1. الأداء المعياري: يعبر عن النتائج التي تضعها المنظمة سلفا بناء على تقديرات مفترضة مبنية على النتائج المحصل عليها في السنة المنتهية تبعا لمتغيرات السوق، وهي تقديرات عملية نسبية.
 2. الأداء الفعلي: ويتمثل في النتائج النهائية لممارسة مختلف الأنشطة خلال فترة زمنية محددة، ويتم تقييم الأداء الفعلي من خلال مقارنته مع معايير الأداء المحددة مسبقا، وقد أثبتت الممارسات العلمية عدم تطابق الأداء المعياري مع الأداء الفعلي، فمن النادر جدا أن تحدث مطابقة بينهما، حيث أن الأداء المعياري يبني على التقدير والتخمين العلمي، أما الأداء الفعلي فجاء كنتاج لإنجازات فعلية.
 3. الأداء الفردي: يعبر عن النتائج التي يتوصل إليها الفرد من خلال قيامه بالعمل الموكل إليه بما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات، مراعيًا في ذلك المدة الزمنية المحددة والكمية المطلوبة والجودة اللازمة.
- كما يمكن قياس الأداء الفردي وفق مؤشرات التالية: (نوعية العمل، حجم العمل، المواظبة)

1 أمينة بشاني، صباح بورحلة، "أثر عمليات إدارة المعرفة على أداء الأستاذ الجامعي"، أطروحة ماستر في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2016، ص ص 54.53.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

4. الأداء الجماعي : وهو مجموعة النتائج المتحصل عليها من طرف مجموعة من الأفراد، وتكون محددة ومتداخلة ومكاملة لبعضها البعض، وأفراد المجموعة يجب أن يتقيد وسلوكيات هي فردية في ظاهرها لكن لها عوائد على الجماعة ككل، كما تتحكم في الأداء الجماعي جملة من السلوكيات ومن بينها :

_ الغيابات بكل أنواعها.

_ انضباط الفرد في سلوكياته.

_ الساعات الفعلية للعمل.

المطلب الثالث: مؤشرات وأبعاد أداء الموارد البشرية

تعتبر مؤشرات وأبعاد الأداء من العمليات الصعبة وذلك لتنوع الأنشطة واختلاف الأهداف والهياكل التنظيمية في المنظمات وكذلك صعوبة تحديد ووضع وحدات وأبعاد موحدة.

أولاً: مؤشرات أداء الموارد البشرية

هناك جملة من المؤشرات التي يمكن التطرق إليها:¹

1. نسبة السعادة الوظيفية: يقيس هذا المؤشر نسبة سعادة الموظفين في بيئة العمل عبر دراسة كمية من خلال استبيان (استبيان السعادة والإيجابية في بيئة العمل)، يتم اعداده سنويا. وهي عملية مستمرة ومرنة تشمل مختلف المناصب والوظائف في إطار يحدد كيف يمكنهم العمل معا لتحقيق أفضل النتائج على أساس مبدأ الإدارة عن طريق العقد والاتفاق بدلا من الإدارة عن طريق القيادة.
2. نسبة الإيجابية في بيئة العمل: يقيس هذا المؤشر مدى إيجابية الموظفين وتوافر بيئة عمل إيجابية داعمة بالإضافة إلى التركيز على الثقافة المؤسسية على ركائز القوة في الموظفين بدلا من نقاط الضعف. وتشغيل اتصالات فعالة من أعلى إلى أسفل ومن أسفل إلى أعلى، بما يضمن التداول الكبير للمعلومات التنظيمية والاستراتيجية.
3. نسبة التناغم الوظيفي: يقيس هذا المؤشر نسبة تناغم الموظفين واهتمامهم بعملهم وانخراطهم به وبمكان العمل كما يقيس مدى ارتباط الموظفين بوظيفتهم وعلاقتهم مع الزملاء والمسؤولين في بيئة العمل. بتوفير بيئة مدعمة يقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.
4. معدل الساعات التدريبية لكل موظف: يقيس هذا المؤشر مشاركة الموارد البشرية في البرامج التدريبية والعمل على تدريب وتطوير الموظفين بالقدر اللازم لضمان أنه يمكن الالتزام بمسؤولياتهم.
5. نسبة الدوران الوظيفي: يقيس جهود المنظمة في المحافظة على الموظفين بحيث يعكس رضاهم عنها ومعدل ترك الوظيفة وتسرب الكفاءات سواء كان إنهاء الخدمة اختيارية كالاستقالة أو اجبارية كالإقالة أو النقل.
6. التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة: يقيس هذا المؤشر نسبة المنظمة لالتزاماتها بتطبيق خطة القوى العاملة بناء على نظام تخطيط القوى العاملة المعد مسبقا ومدى ترابط هذا التخطيط بنظام الرواتب، ويعتبر مؤشر لإجراء دراسات

1 عبد الصمد مروي، توفيق بوجنان، " أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموارد البشرية "، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، المجلد 02، العدد 06، 2021، ص 394.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم، ومستقبل المؤسسة نفسها، كما يعتبر مؤشرا لعمليات الاختيار والتعيين في المؤسسة.

ثانيا: أبعاد أداء الموارد البشرية:

يتكون أداء الموارد البشرية من:¹

1. أداء الموارد البشرية التكيفي: يشير الأداء التكيفي إلى قدرة الأفراد على التعامل مع ظروف العمل بفعالية، والديناميكية في الأداء لتكييف سلوكهم في المتطلبات المختلفة لأدوارهم الوظيفية، حيث أن تطور مختلف المهن يحتاج إلى تعلم الموارد البشرية وقدرتها على التكيف.

2. أداء الموارد البشرية التطوعي (سلوك المواطنة التنظيمية): إضافة إلى القدرة على التكيف أشارت الدراسات إلى العناصر غير الوظيفية والمرتبطة بالأداء التطوعي مثل سلوك المواطنة التنظيمية، الذي يشير إلى الأعمال التطوعية للعاملين ويعبر عن السلوك الإيجابي الذي يظهره الأفراد أثناء أداءهم للعمل.

3. أداء الموارد البشرية المبادر (السلوك الاستباقي): يؤدي ولاء العامل ورضاه إلى سلوكيات إيجابية تترجم في الأداء العالي، تخطي الصعوبات، الحماس في العمل، إدارة الإجهاد، المبادرة والعمل الجماعي لمواجهة المهام الصعبة، إضافة إلى روح الفريق العالية وهو ما يؤدي إلى نتائج ورضا وأداء أفضل، ومنه تحقيق الإنتاجية الفردية والفعالية التنظيمية.

المطلب الرابع: مكونات ومحددات أداء الموارد البشرية ومعوقاته:

سوف نتطرق إلى مكونات ومحددات أداء الموارد البشرية وكذلك معوقاته.

أولا: مكونات أداء الموارد البشرية

يتكون أداء العاملين من ثلاثة عناصر رئيسية وهي كالتالي:²

1. كمية العمل: يعبر عن مقدار الطاقة العقلية والنفسية والجسمية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة،

تعبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة؛

2. نوعية العمل: تعني مستوى الدقة، الجودة، وما مدى مطابقتها الجهد المبذول للمواصفات ففي بعض أنواع الأعمال قد لا

يهم كثيرا سرعة الأداء أو كمية تعبر، ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول، والكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج

للمواصفات والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء؛

3. نمط إنجاز العمل (نوعية العمل): يقصد به الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله وقياسه ببعض الحركات والوسائل والطرق

التي قام بها في أدائه لعمله فعلى أساس نمط الإنجاز يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة

ومزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسماني بالدرجة الأولى.³

1 وسيلة واعر، مرجع سابق، ص 36.

2 فضيلة بلالي، نجوى علاهم، "دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، جامعة حمدة لخضر 2018، الجزائر، ص 15.

3 محمد سعيد أنور سلطان، "السلوك التنظيمي"، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 219.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

ثانيا: محددات أداء الموارد البشرية

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام ويعني هذا أن الأداء في موقف

معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات، إدراك الدور (المهام):¹

1.الدافعية (الجهد): إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فبمقدار ما

يكشف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذه درجة فعالية الجهد المبذول.

2. قدرات الفرد وخبراته السابقة: هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ولا تتغير، وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة

3. إدراك الدور (المهمة): يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم

الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لا بد

من وجود حد أدنى من الإتيان في كل مكون من مكونات الأداء، بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهوداً فائقة، ويكون لديهم

قدرات متفوقة، ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين بالرغم من بذل الجهود الكبيرة

في العمل، فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح، وبنفس الطريقة فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم

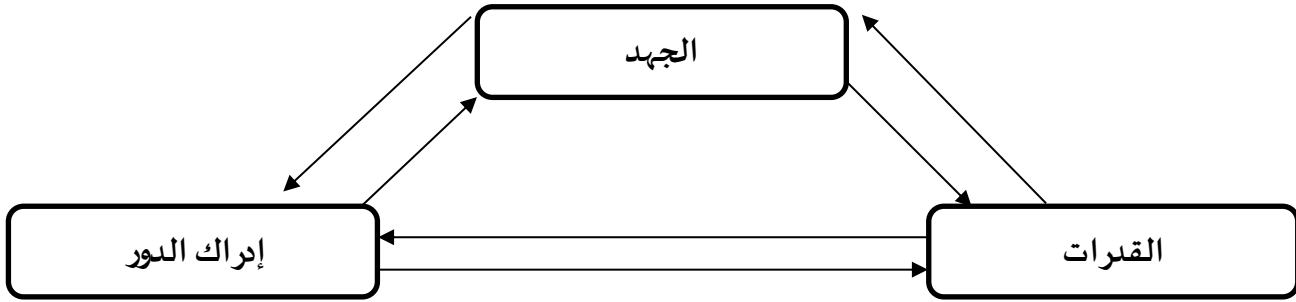
عمله ولكن تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه

القدرات اللازمة والفهم اللازم للدور الذي يقوم به، ولكنه كسول ولا يبذل جهداً كبيراً في العمل، فيكون أداء مثل هذا الفرد

أيضاً منخفضاً، وبطبيعة الحال قد يكون أداء الفرد جيداً في مكون من مكونات الأداء، وضعيف في أحد المجالات الأخرى.

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3): محددات الأداء البشري



المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على الدراسات النظرية

ثالثاً: معوقات أداء الموارد البشرية:

تتمثل معوقات أداء الموارد البشرية فيما يلي:

1 حسن راوية، مرجع سابق، ص 210، 211.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

1. الظروف الفيزيائية للعمل: وتتمثل هذه الظروف في الحرارة والتهوية والرطوبة كل هذه العوامل تعرقل العامل وتحد من الجهد المبذول أثناء أدائه المهام، كما ينتج عنها تشتت تركيز الفرد وانخفاض مستوى الأداء وبالتالي عدم تحقيق الأهداف المسطرة.¹
2. حوادث العمل: توجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات منها ما هو تقني ناتج عن الاعطاب التي تصيب بعض الآلات ومنها ما هو فني إنساني ناتج عن سوء التحكم في الآلة.²
3. عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا أحد يعلمهم بمسؤوليات أعمالهم.³

المبحث الثاني: تقييم أداء الموارد البشرية

عملية تقييم أداء الموارد البشرية ضرورة جوهرية في المؤسسات، لما لهذه العملية من آثار إيجابية مهمة على حاضرها ومستقبلها على اختلاف أنشطتها، وتصنيفها، ولما توفره عملية تقييم أداء الموارد البشرية من نتائج تقييم تمكّنها من استخدامها في مجالات عديدة، وبما يساعدها على تحقيق استراتيجيات إدارتها، ومن ثم على تحقيق استراتيجياتها العامة.

المطلب الأول: ماهية تقييم أداء الموارد البشرية

حظي موضوع تقييم أداء الموارد البشرية باهتمام المسؤولين على كافة مستوياتهم الوظيفية، باعتباره يشكل عنصرا أساسيا في إدارة الموارد البشرية، كما يعد من بين النشاطات المهمة في تحقيق كل من الأهداف الإدارية والتطويرية في المؤسسة. أولا: مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية

تعددت التسميات التي أطلقها كتاب الإدارة على تقييم الأداء، فقد سميت بتقويم الأداء، وسميت بقياس الكفاءة، كما سميت أيضا بتقييم الكفاءة.

1- تعريف تقييم أداء الموارد البشرية

قد تباينت المسميات بشأن تقييم أداء الموارد البشرية، لكنها من الناحية الموضوعية لا تخرج عن كونها وسيلة لقياس الأداء الفردي أو الجماعي للعاملين والحكم على مدى انجازهم للأهداف المتوخى بلوغها.⁴

ويقصد بتقييم أداء الموارد البشرية قياس مدى قيام العاملين بالوظائف المسندة إليهم وتحقيقهم للأهداف المطلوبة منهم، ومدى تقدمهم في العمل وقدرتهم على الاستفادة من فرص الترقى وزيادة الأجور بالإضافة إلى قياس مدى مساهمة العاملين في إنجاز الأعمال التي تسند لهم والحكم على سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وعلى مدى التطور في أدائهم خلال فترة زمنية محددة.⁵

1 يوسف حجيم الطائي وآخرون، "إدارة الموارد البشرية"، مدخل استراتيجي متكامل، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 45.

2 محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص 488.

3 حسن راوية، "إدارة الموارد البشرية"، كلية التجارة، مصر، 2001، ص 211.

4 خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، مرجع سابق، ص 149.

5 عبد الناصر موسى، "تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات"، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 06، ص 04.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

وقد عرف ايضاً على أنه عملية دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم على القيام بأعمالهم الحالية، وأيضاً للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله للمسئوليات أكبر أو ترقبته لوظيفة أخرى.¹

وهو تقدير منظم يتم عن طريق فحص ومراجعة سلوك العاملين المستهدف في العمل وما يتعلق بفعاليتهم في مقابلة احتياجات العمل ومسئوليته.²

تقييم أداء الموارد البشرية عملية إدارية مستمرة يقوم بها شخص أو أشخاص لتحليل وتقييم البيانات التي يتم تسجيلها للأداء الذي يقوم به الفرد العامل من خلال عمله، والحكم على مدى قدرته وصلاحيته للقيام بالعمل الموكل إليه بهدف تحسين وتطوير أدائه وقدراته وتحمله لمسئوليات أكبر لوظائف أعلى في المستقبل بغية تحقيق أهداف وأنشطة المنظمة.³

من التعاريف السابقة يمكن القول بأن تقييم أداء الموارد البشرية هو عملية تقيس كفاءة الموظفين ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المناطة بهم، يهدف هذا التقييم إلى تحديد الجوانب الإيجابية والسلبية لكل موظف، وذلك من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة في المؤسسات.

2. أهمية تقييم أداء الموارد البشرية

لقد حظي موضوع تقييم أداء الموارد البشرية بأهمية واسعة في إطار الفعالية الادارية بصورة عامة، إذ ان التقييم من شأنه ان يخلق الاجواء الادارية القادرة على متابعة الانشطة الجارية في المنظمة والتحقق من مدى التزام الافراد العاملين بإنجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل البناء، وتتجلى الاهمية التي ينطوي عليها تقييم الاداء من خلال ما يلي:⁴

1.2. تخطيط الموارد البشرية: إن فاعلية التقييم واسباب نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية سيما وان المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الاداء دورياً أو سنوياً لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها وحاجتها الفعلية للقوى البشرية في السوق وهذا من شأنه ان يرتبط بتقرير وتحديد السياسات التنظيمية بدأ باستقطاب الموارد البشرية الكفاءة واختيارها وتعبئتها وتدريبها وتطويرها واستثمار قدراتها بكل فاعلية، لذا ان تخطيط ووضع السياسات التشغيلية والتطويرية والتدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السليمة لعملية التقييم لأداء الافراد العاملين.

2.2. تحسين الأداء وتطويره: إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الاداء وتطويره، إذ أن عملية التقييم تساعد الادارة العليا في المنظمة في معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف لدى الافراد العاملين لديها، ثم ان هؤلاء الافراد لابد من معرفة مستوى التقييم الدوري لهم من قبل الادارة وهذا من شأنه أن يحفز الافراد العاملين ويدعو كل منهم الى استثمار جوانب القوة في، ساره الوظيفي وتطويره بالشكل الافضل، اما الافراد ذوي القدرات والمهارات الضعيفة سواء على الصعيد المهني(التخصص) أو الاداري فأن الادارة تسعى معهم لممارسة سبل التطوير المناسبة من خلال التدريب مثلاً في المجالات التي يشعرون بالضعف فيها ولذا فان التقييم من شأنه أن يؤشر الجوانب المرتبطة بالأفراد من حيث القوة والضعف وبالتالي يصار لتطويرها وتحسينها. مما ينعكس أثره ايجابياً على مستوى الاداء العام للعاملين في تحقيق اهداف المنظمة.

1 محمد عبد الوهاب حسن عشموي، مرجع سابق، ص 57.

2 زكي محمود هاشم، "إدارة الموارد البشرية"، دار السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، 1994، ص 295.

3 محمد عبد الوهاب، حسن عشموي، مرجع سابق، ص 56

4 خضير كاضم حمود، ياسين كاسب الخرشة، مرجع سابق، ص 152.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

3.2. تحديد الاحتياجات التدريبية: مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه ان يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنظمة، اذ ان الاحتياجات التدريبية وتحديدها لا يتم عشوائياً أو اعتباراً وإنما يتركز على الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين اداء العاملين في المنظمة.

4.2. وضع نظام عادل للحوافز والمكافآت: نظراً لأن التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للعامل ومدى قدرته على تحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة، لذا فان الحوافز والمكافآت التي تقدم لهؤلاء العاملين تعتمد الجهد الفعلي المبذول من قبلهم

5.2. انجاز عمليات النقل والترقية: تعتبر نتائج تقييم الأداء معياراً هاماً لحكم على مدى سلامة اختيار الفرد وتعيينه في العمل الذي يتلاءم مع كفاءته وقدراته، كما تمثل وسيلة فعالة لمعرفة الذين هم بحاجة الى الانتقال لوظيفة اخرى تتلاءم وقدراتهم.¹

6.2. معرفة معوقات ومشاكل العمل: يساهم تقييم اداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الادارة العليا بمكان الخلل أو الضعف في اللوائح والسياسات والبرامج والاجراءات والتعليمات... الخ، المطبقة في العمل من ناحية ومعرفة الضعف أيضاً في المعدات والاجهزة والآلات، أي ان التقييم يكشف مكان القوة والضعف عموماً في جميع العناصر الانتاجية وبالتالي يمكن للمنظمة من تحسين أو تطوير قدرات هؤلاء الافراد من خلال اجراءات التحسين والتغييرات المطلوبة بمختلف البرامج والسياسات والاجراءات والموازنات وغيرها من المتطلبات التي يمكن ان تكون رافداً فعالاً في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية وكفاءة عالية.

إن حقائق الأهمية التي تكمن في اطار التقييم العادل والفعال تمتد الآفاق متعددة من اهداف ولذا يصار الى اعتمادها في جميع المنظمات كوسيلة جوهرية ترتكن اليها في تطوير الهادف للأداء.

بالإضافة إلى:

- _ تقديم المشورة: مادام التقييم يجري بين الرئيس والمرؤوس، فهي فرصة لتوجيه المرؤوسين.²
- _ متطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع: تنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين.
- _ يزيد قياس الأداء المسؤولين في الإدارة بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين فيها، مما يعتبر مؤشراً لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المؤسسة نفسها، كما يعتبر قياس الأداء مؤشراً لعمليات الاختبار والتعيين في المؤسسة.³
- _ رفع معنويات العاملين وتحسين علاقات العمل: ويتم ذلك من خلال خلق الثقة لدى المرؤوسين برؤسائهم ونشوء علاقة قائمة على أساس التفهم بين الإدارة والعاملين مما يؤدي إلى تقوية ورفع الروح المعنوية لديهم داخل المؤسسة.
- _ إن تقييم الأداء وفق نظام محدد ومواعيد مضبوطة يستلزم الإدارات بتقديم تقاريرها الدورية حول كفاءتهم والاحتفاظ بالسجلات والتقييد بمواعيدها، وذلك يضمن استمرارية الرقابة والاستشراف.⁴

1 مهدي حسن زويلف، " إدارة الأفراد "، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، 2003 ص 194.

2 بن محمد بن بريك، دريش حلبي، " إدارة الموارد البشرية في القطاع العام "، دار الباحث، برج بوعربيج، 2019، ص 54.

3 مصطفى نجيب شاو يش، " إدارة الموارد البشرية " دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، 2004، - ص 87، 88.

4 نظمي شحادة، محمد الباشا، محمد الجيوشي، رياض الجبلي، " إدارة الموارد البشرية "، الاردن، دار الصفاء، 1991، ص ص 76، 86

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

المطلب الثاني: أهداف ومبادئ تقييم أداء الموارد البشرية.

سوف نتطرق إلى كل من أهداف ومبادئ تقييم أداء الموارد البشرية.

أولاً: أهداف تقييم أداء الموارد البشرية

تتمثل أهداف تقييم أداء الموارد البشرية من وجهة نظر الموارد البشرية كالآتي:¹

1. التوفيق بين الاهتمامات والواجبات: تقوم الموارد البشرية بتأدية الأعمال التي يرغبون فيها بشكل أفضل، وهناك تقديرات بأن مشكلة الأداء هي في الواقع نتيجة مباشرة لعدم التوافق بين اهتمامات الموارد البشرية وقدراتهم وبين الوظائف التي يكلفون بها، لذا تعتمد زيادة فرص الأداء على القدرة في التوفيق بين اهتمامات الموارد البشرية والعمل المطلوب.

2. إرشاد الموارد البشرية: تتيح نتائج تقييم أداء الموارد البشرية التعرف على العادات والاتجاهات التي تؤثر على الأداء،

وبالتالي اقناع الموارد البشرية بضرورة الاقلاع عنها وإحلال قيم مساعدة على الانضباط مدعمة للحاجة على الانجاز.

أما من وجهة نظر المؤسسة فإن الهدف من تقييم أداء الموارد البشرية كالآتي:

_ بعث روح الحماس بين الموارد البشرية للحصول على تقييم أعلى من خلال تحسين الانتاجية.

_ أن عملية تقييم الموارد البشرية تعتبر مقياساً للحكم على سياسة الاختيار وسياسة التدريب المعتمدة في المؤسسة.

_ إعداد تقرير دوري عن مردودية الموارد البشرية في المؤسسة ومناقشة مدى تقدم كل مورد بشري في العمل.

_ المساعدة على وضع المورد البشري المناسب في المكان المناسب.

_ اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الموارد البشرية.

_ إتاحة الفرصة للإدارة العليا للمؤسسة لتكون أكثر قدرة على تقييم جهود المديرين والرؤساء من خلال متابعة مدى

جديتهم في تقييم مرؤوسهم، بالإضافة إلى متابعة التطور في مستوى كفاءة هؤلاء الرؤساء من فترة إلى أخرى.

_ ارتفاع كفاءة العمل بالمؤسسة من خلال المتابعة والتسجيل المستمر لنتائج الأعمال التي يقوم بأدائها الموارد البشرية

وذلك يتطلب تركيزاً أكثر على بلورة المعايير والمعدلات إلى جانب المواظبة على المتابعة والتسجيل.

ثانياً: مبادئ تقييم أداء الموارد البشرية

يتطلب نجاح عملية تقييم أداء الموارد البشرية المبادئ التالية:²

1. تصميم النظام: يجب أن يتناسب نظام تقييم أداء الموارد البشرية مع خصائصها، ومع خصائص المنظمة التي تعمل بها، وكذلك مساهمة الجميع في تصميم هذا النظام.

2. دقة معايير التقييم: تقييم أداء الموارد البشرية يتم بالاعتماد على مقاييس محددة تسمى المعايير، لذلك يجب مراعاة دقة هذه المعايير، ومقارنتها بالمعلومات والبيانات التي بحوزة المنظمة، والمتعلقة بعمليات تقييم سابقة.

3. إعداد المقيمين: تتطلب عملية تقييم أداء الموارد البشرية تحضير القائمين عليها، من خلال عمليات تدريبية، لتزويدهم بالكفاءات الضرورية لنجاح العملية.

1 مراد كواشي، رامي كوثر، "دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية (من منظور التعلم والنمو)"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، جوان 2018، ص ص 521، 522.

2 يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 241، 242.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

4. مراجعة التقييم: يجب القيام بعملية التقييم عدة مرات في السنة، من أجل اكتشاف انحرافات الأداء وتصحيحها في الوقت المناسب، ولا يبقى تقييم أداء الموارد البشرية وسيلة للعقاب فقط

المطلب الثالث: خطوات ومؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية:

سوف نتطرق إلى خطوات ومؤشرات تقييم أداء الموارد البشرية.

أولاً: خطوات عملية تقييم الأداء البشري

إن عملية قياس أداء الأعمال معقدة، تتداخل فيها كثير من الوي والعوامل على القائمين عليها أن يخططوا لها تخطيطاً جيداً وأن يتبعوا خطوات منطقية ومتسلسلة، كي يحقق قياس الأداء أهدافه، أما خطوات التي اتفق عليها جل الباحثين كالآتي:¹

1. وضع معايير الأداء: تعتبر معايير تقييم الأداء أمر ضروري لنجاح عملية التقييم، لأنه يشكل أرضية واحدة ينطلق منها أصحاب العلاقة في التقييم وعلى رأسهم العاملون ورؤسائهم، ومعايير الأداء متنوعة بعضها يشمل سلوك العاملين وبعضها يتضمن الشخصية والباقي يتعلق بالنتائج والإنجازات التي تحققها، ولكي يكون المعيار المحدد نافعا يجب توفر الخصائص التالية: الثبات، التمييز، القبول.²
2. نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين: يجب على إدارة الموارد البشرية تحديد التوقعات التي يمكن أن تحققها من عملية تقييم أداء العاملين، وذلك بوضع وصف واضح ودقيق للمهام والنتائج التي ينبغي الوصول إليها.³
3. قياس الأداء: تقوم هذه الخطوة بجمع معلومات حول الأداء الفعلي، وهناك أربعة مصادر للمعلومات غالباً ما تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي ملاحظة الأفراد العاملين، التقارير الإحصائية، التقارير الشفوية التقارير المكتوبة، والاستعانة بجميع هذه المصادر في جمع المعلومات يؤدي إلى زيادة الموضوعية والشفافية في قياس الأداء.⁴
4. مقارنة الأداء الفعلي مع معيار الأداء أو الأداء المعياري: هذه الخطوة ضرورية لمعرفة الانحرافات بين المعايير المعتمدة والأداء الفعلي والكشف عنها، ومن الأمور المهمة في هذه المرحلة إمكانية الرئيس في استنتاج حقائق صادقة تعكس الأداء الفعلي للعامل مع توفر القناة لديه من خلال النتائج المتوصل إليها، لأنها تؤثر بدرجة كبيرة على الروح المعنوية في الأداء ومعرفة الانحرافات بين الأداء الفعلي والأداء المعياري، ومن الأمور المهمة قدرة المقيم على الوصول إلى نتيجة حقيقة صادقة تعكس الأداء الفعلي للموظف.⁵
5. مناقشة المدير لطرق التقييم المناسبة مع العاملين: يجب هناك مناقشة لكافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم أو المشرف المباشر لتوضيح بعض الجوانب الهامة التي قد لا يفهمها الفرد العامل، وخاصة الجوانب السلبية التي تسبب عائقاً في أدائه، والمناقشة تخفف من حدة تأثير النتائج التي تعكس الأداء السلبي.⁶

1 مصطفى نجيب شاو يش، مرجع سابق، ص 101، 106.

2 عبد البارئ درة، زهير الصباغ، "إدارة الموارد البشرية"، دار وائل، عمان، 2007، ص 42.

3 عبد العزيز بندر الندوي، "عولمة إدارة الموارد البشرية"، دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2009، عمان، ص 195.

4 يوسف حجيم الطائي وآخرون، "إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي متكامل، دار الوراق، 2010 ص 238.

5 خالد ماضي أبوماضي، "معوقات تقييم الأداء العاملين الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، (غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة غزة، ص 29.

6 يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص 239،

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

6. الإجراءات التصحيحية: تمثل الخطوة السابقة تحليل الانحرافات ومعرفة أسبابها كأساس يركز عليه تصحيح تلك الانحرافات، فعند معرفة الأسباب يمكن اتخاذ إجراء محدد وذلك لإعادة العمليات المختلفة إلى وضعها الصحيح، وقد تكون هذه الإجراءات التصحيحية فورية أو على المدى الطويل، ففي كل الحالات يجب مراعاة أثر هذه القرارات التصحيحية على التنظيم وعلى الأفراد ومدى انسجامها مع استراتيجية المؤسسة.¹

تجدر الإشارة إلى أنه: أغلب المؤسسات تقوم بالتقييم مرة واحدة في السنة وهو المعمول به، إلا أن ذلك لا يمنع من القيام بهذه العملية أكثر من مرة في السنة شريطة ألا تعيق النشاط اليومي للمسؤولين.²

ثانياً: المعايير والطرق المستخدمة لتقييم أداء الموارد البشرية:

1. معايير تقييم أداء الموارد البشرية:

يتم قياس الأداء للعنصر البشري باستخدام معايير محددة، يقارن بها أدائهم الفعلي، والمعايير نوعان هما: العناصر، ومعدلات الأداء.³

1.1. العناصر: فتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد، والتي يجب أن يتحلى بها في عمله وسلوكه، ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة، مثلاً: الإخلاص والتفاني في العمل، الأمانة، التعاون، المواظبة على العمل... إلخ. وفي ضوء مدى توفر هذه العناصر في سلوك الفرد، يتم الحكم على مستوى كفاءته، وللعناصر نوعان، وهما:

1.1.1. العناصر الملموسة: وهي العناصر التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد، مثل المواظبة على العمل والدقة فيه، إذ من خلال عدد مرات الغياب واحترام الفرد المواعيد العمل يمكن الحكم على مواظب على عمله. كما يمكن قياس الدقة بمراجعة الأعمال التي يقدمها الفرد الرئيسة

2.1.1. العناصر غير الملموسة: وهي تتكون من الصفات الشخصية لدى الفرد، وهي تتطلب ملاحظة مستمرة لكي يتمكن المقيم من ملاحظتها، مثل الأمانة، الذكاء، الشخصية، التعاون... إلخ. إن عملية تحديد واختيار العناصر تقوم على النتائج التي توصلت إليها عملية تحليل الأعمال أو الوظائف التي تبين مهام ومسؤوليات كل عمل مع تحديد مواصفات شاغله لذلك فنتائج التوصيف هي الأساس الذي عليه يتم اختيار العناصر التي سيتم قياس كفاءة الموظف بناء عليها، وذلك عن طريق مقارنة صفاته وأدائه بها، لأن العناصر التي اختارها تمثل صفات وأداء الفرد الكفاء ذي سلوك سليم في العمل.

2.1. معدلات الأداء: فيمكن تعريفها بأنها عبارة عن ميزان، يمكن بواسطته أن يزن المقيم إنتاجية الموظف المعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية محددة، ويتم ذلك بمقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد للتوصل أخيراً إلى تحديد مستوى إنتاجه من حيث الكمية أو الجودة. والمعدلات الأداء أنواعاً ثلاثة، وهي بإيجاز.

1.2.1. المعدلات الكمية: بموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، أي العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء. مثال: إنتاج 150 وحدة من منتج معين خلال ثماني ساعات كتابة 10 صفحات على الآلة الكاتبة خلال أربعين دقيقة ويسمى هذا النوع، بالمعدل الزمني للإنتاج.

1 محمد الصغير فريشي، "عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، الطبعة الثانية، المنعقد بجامعة ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011، ص 66.

2 بن محمد بن بريك، دلريش حلي، مرجع سابق، ص 66

3 مصطفى نجيب، شوايش، مرجع سابق، ص 63، 64

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

2.2.1. المعدلات النوعية: أي وجوب إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان وغالبا ما تحدد نسبة معينة للأخطاء أو الإنتاج المعيب يجب ألا يتجاوزها الفرد، ويسمى هذا النوع بالمعدل النوعي للأداء.

3.2.1. المعدلات الكمية والنوعية: وهو مزيج من النوعين السابقين، إذ بموجبه يجب أن يصل الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان. مثال: إنتاج 150 وحدة من منتج معين خلال ثمان ساعات على ألا يتجاوز الوحدات التالفة ثلاث وحدات.

2. طرق تقييم أداء الموارد البشرية:

نظرا لأهمية تقييم أداء العاملين وأثاره المباشرة على نجاح أو فشل المؤسسة فقد تنوعت طرق قياسه ومن بين هذه الطرق ما يلي:

1.2. الطرق التقليدية:

تتمثل أهم الطرق التقليدية في:¹

1.1.2. طريقة التدرج البياني: تقوم على أساس تقدير أداء الموظف أو صفاته على خط متصل، أو مقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع، كأن تكون التقديرات (ضعيف) متوسط جيد جدا ممتاز، وذلك حسب درجة توفر كلا من هذه الخصائص فيه، والتي يعبر عنها بأرقام أو نقاط ثم يتم جمع تلك التقديرات ويصبح المجموع ممثلا للمستوى الذي يعتقد القائم بعملية التقييم انه يمثل هذا الفرد. تتميز هذه الطريقة بالسهولة والبساطة، وعادة ما يتم التقييم عن طريق المسؤول المباشر، إلا أن لهذه الطريقة عيوب ومنها احتمال تحيز الشخص القائم بالتقييم في تقديره سلبا أو إيجابا. وللتغلب على هذه العيوب، قد تلجأ الإدارة إلى انتهاج أحد الأسلوبين: تكليف أكثر من شخص في عملية قياس الأداء. أن تقوم الإدارة بتعديل التقديرات التي يضعها كل مشرف.

2.1.2. طريقة الترتيب: تتلخص هذه الطريقة في الطلب من كل مشرف القيام بترتيب الأفراد التابعين له ترتيبا تنازليا من الأحسن إلى الأسوأ، والأساس في الترتيب هو الأداء العام للعمل وليست خصائص معينة. إنها طريقة سهلة وبسيطة، إلا أنها تعاني من نفس عيوب الطريقة السابقة، مما يزيد من صعوبة الطريقة عندما يكون عدد الموظفين في القسم الواحد كبير، كذلك إن قياس أداء العاملين البارزين أو الضعفاء، قد يكون سهلا، ولكن تقييم أداء المتوسطين يكون أكثر صعوبة.

تعتبر هذه الطريقة من اقدم طرق تقويم الاداء واسهلها، حيث يتم استخدامها فيما يكون من الضروري القيام بمقارنة اداء فردين أو اكثر ويجب ان تكون المقارنة وفق صيغ معينة ويعد الاداء العام للموظف من اكثر الاساليب المعتمدة للمقارنة، وهناك ثلاثة طرق شائعة الاستخدام في طريقة الرتب هي: الترتيب التبادلي، المقارنة الثنائية، التوزيع الاجباري، الترتيب التبادلي،²

3.1.2. طريقة المقارنة الثنائية: يتم تقسيم جميع العاملين في الإدارة الواحدة إلى أزواج، بحيث يتم وضع كل موظف في مجموعة مع كل موظف من مجموعة أخرى، وتستخدم المعادلة التالية في تحديد عدد المجموعات الثنائية ن (ن-1). حيث أن

(ن) هي عدد الأفراد المطلوب قياس أدائهم، فإذا كان لدينا خمسة أفراد ارب، ج، ده $5 * (5-1) = 10 / 2$

أي سيتم تكوين عشر مجموعات على الشكل التالي:

1 بن محمد بن بريك، دريش حلمي، مرجع سابق، ص 55.

2 خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، مرجع سابق، ص 158.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

(أب، أج، أد، أه)، (ب ج، بد، ب هـ)، (ج د، ج هـ)، (د هـ) وتكون مهمة المقيم مقارنة كل ثنائية، وتقرير من هو الأفضل في المجموعة، ويتكرر لكل المجموعات. تتميز هذه الطريقة، بأنه مهما تغير المقيم، إلا أنهم يصلون في النهاية إلى نفس النتائج تقريباً. إلا أنه يعاب على هذه الطريقة أنها قد تستغرق وقتاً طويلاً، وهذا وفق عدد الأفراد المطلوب قياس أدائهم. كما أنها لا تصلح للاعتماد عليها لأغراض التدريب والترقية والنقل لأنها لا تحدد نواقص الأفراد. ويكاد يكون غرضها الوحيد هو اختبار مدى نجاح سياسة الاختيار والتعيين التي تطبقها المنشأة في اختيار وتعيين الأشخاص المناسبين.

4.1.2. طريقة التوزيع الإجمالي: يتم وضع بعض القيود على حرية المقيم في توزيع العاملين وتقدير أدائهم، حيث يقوم المقيم بتوزيع ترتيب العاملين الذين يقوم بقياس أدائهم بالشكل الذي يركز على فكرة التوزيع الطبيعي، حيث تتركز تقديرات الأداء حول الوسط، وتندرج ارتفاعاً وانخفاضاً. يمكن تقسيم هذا التوزيع الإجمالي كما يلي: ممتاز، جيد، متوسط، مقبول، ضعيف، 10%، 20%، 40%، 20%، 10%

وكما يتضح من هذا الشكل، يكون المقيم مجبراً على إدخال النسب المئوية المذكورة في اعتباره عند توزيع العاملين حسب كفاءتهم

5.1.2. طرق القوائم: تقسم إلى نوعين أساسيين وهما طريقة موازنة العناصر، وطريقة الاختيار الإجمالي، وتتمثل هاتان الطريقتان في قيام المقيم بوضع علامة مميزة على عبارات تتعلق بوصف وقائع أو أعمال أو تصرفات محددة، والتي يعتقد أنها تمثل سلوك العامل أو تصرفاته أو أدائه للعمل، وهذا يعني أن هناك قائمة أعدتها إدارة المؤسسة لهذا الغرض ليستخدماًها المقيم. وفي العادة يعطي لكل عبارة أو جملة قيمة محددة على شكل أرقام لاستخدامها في حساب أو قياس أداء العامل واستخراج درجته النهائية أو ترتيبه النهائي. وتتمثل أبسط أنواع المستخدمة في طرق التقييم طبقاً للقوائم المعدة مسبقاً في استخدام قائمة يكتب على جانب منها عبارات وصفية، وأمام كل عبارة يوجد مربعان، يسجل على أحدهما كلمة (نعم) وعلى الأخرى كلمة (لا)، يقوم المقيم بالتأشير على ما يراه مناسباً نحو سلوك معين. وعند الانتهاء من التأشير على جميع البنود الواردة في القائمة، تتولى الإدارة ممثلة بإدارة الأفراد فيها بتقييم أو تحديد وزن أو قيمة الإجابات بموجب دليل خاص حتى يمكن استخراج الترتيب النهائي لأداء العامل

6.1.2. طريقة التقييم بحرية التعبير: يقوم المشرف أو المقيم بكتابة انطباعاته عن الفرد على صحيفة من الورق، يمكن أن ترتب المؤسسة ملاحظات المقيم في مجموعات تحت عناوين مثل: طبيعة تقييم الوظيفة أسباب هذا السلوك صفات العامل أو الموظف التنموية الحاجات المستقبلية. لكي يكون هذا النوع من التقييم سليم على المشرف أو المقيم أن يخصص الوقت الكافي لذلك، وأن يفكر بالإجراء أو الإجراءات التي سيتبعها، وهذا ما يجعل المشرف يقوم بالملاحظة والتحليل، ويتطلب كذلك من المشرف وقتاً أكثر من متوسط الوقت الذي يمكن للمشرف أن يقضيه في عملية التقييم، إن نتائج هذا التقييم تعتمد على مهارة وجهد المقيم.

2.2. الطرق الحديثة:

وينطوي تحت صفة الطرق الحديثة في التقييم الطرق والاساليب التالية:

1.1.2. الإدارة بالأهداف: يستخدم أسلوب الإدارة بالأهداف في مجال تقييم الأداء بشكل واسع النطاق من خلال الإداريين والاختصاصيين، وغالباً ما نطلق مسميات مختلفة على هذا النمط من التقييم وهي وضع الأهداف، الإدارة بالنتائج، إدارة

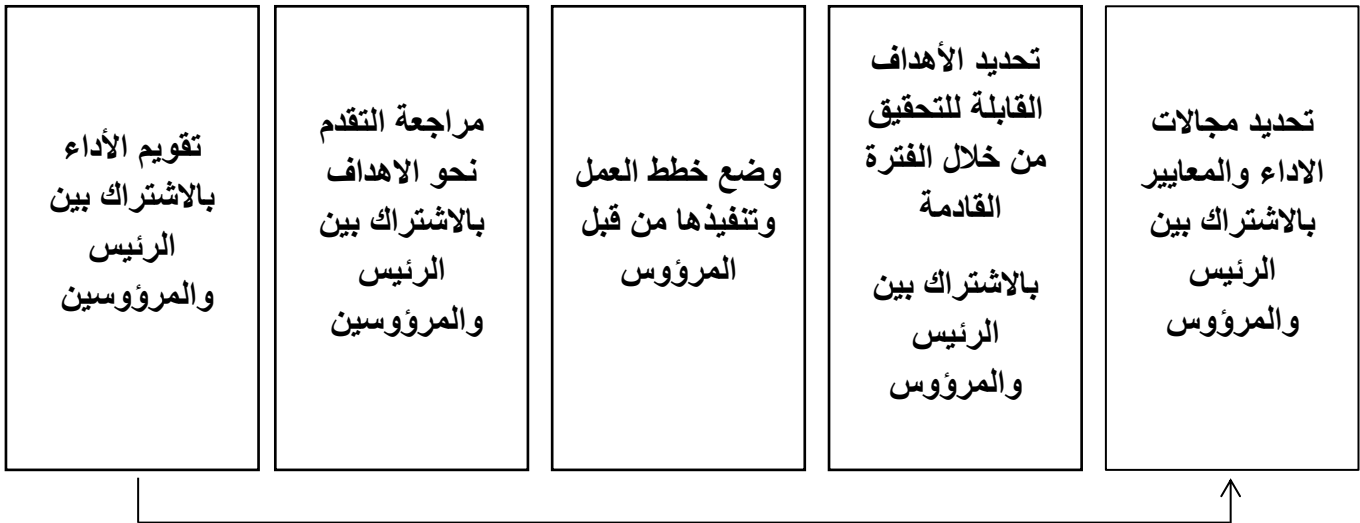
الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

الأداء، ادارة النتائج، أو تخطيط العمل أو برامج المراجعة، وأي تكون المسميات المطلقة على هذه الطريقة، فإن الإدارة بالأهداف تعتمد الخطوات التالية:¹

- يتم تحديد وتعريف مجموعة واضحة ودقيقة من الاهداف التي يجب ان يؤديها الفرد وغالباً ما يتم التحديد بمشاركة الافراد المعنيين بالأداء.
- متابعة مدى الانجاز المتحقق للأهداف دورياً. تقييم اداء العاملين 5- اتخاذ الاجراءات الوقائية والتصحيحية للانحراف عن الخطة الموضوعية.
- تحديد ووضع اهداف جديدة للمستقبل.

والشكل الآتي يوضح ذلك:

الشكل رقم (4): خطوات الإدارة بالأهداف



المصدر: عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 117.

- ولكي يتم تطبيق اسلوب الادارة بالأهداف بالأسلوب السليم لابد من توافر جملة من المتطلبات الموضوعية لتحقيق ذلك وهي:
- أن تكون الاهداف قابلة للقياس كمياً، فالأهداف النوعية التي لا يمكن قياسها كمياً ينبغي استبعادها قدر المستطاع واذا لم تتمكن الادارة باستبعادها فيجب وضع أو زان نوعية (معيارية) لها وبشكل موضوعي.
 - أن تتسم الاهداف المراد انجازها بدرجة عالية من التحدي اذ ان الاهداف البسيطة لا تشكل باعثاً أو حافزاً كبيراً في انجازها.
 - ألا تكون الاهداف اكبر من القدرات أو الطاقات الفردية وانما يجب ان تكون واقعية ويمكن تحقيقها بالجهود المناسبة.
 - أن تكون موثقة ومكتوبة وبصورة واضحة وشفافة ولا تحتمل الغموض أو التأويل بتفسيرات مختلفة.

1 خضير كاظم حمود، ياسين كاتب الخرشنة، مرجع سابق ص 162

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

- أن يتم جدولة الانجاز وفق جدول زمني معين كأن يكون شهر، فصل، سنة إلخ..... بحيث لا يكتنف الانجاز غموضاً بالتوقيت الزمني للإنجاز
- أن تتم مشاركة الافراد العاملين بتحديد الاهداف وتقرير آلية الانجاز والتوقيت الزمني له، اذ ان مشاركة العاملين تعتبر اساسية في تحقيق الانجاز المراد بلوغه.
- أن تتسم الاهداف المراد انجازها بالمرونة اللازمة للتعديل كلما تطلب الأمر ذلك. ولكن قبل الشروع بعملية التنفيذ حتماً.
- ان تتم المراجعة الدورية والمنتظمة بين الافراد العاملين والمدير كلما تطلب الامر ذلك، سيما عند القيام بوضع أهداف أو متطلبات جديدة للتنفيذ على المسار المستقبلي للمنظمة.

2.2.2. طريقة الوقائع (الأداءات) ذات الأهمية القصوى: تتمثل هذه الطريقة في قياس أداء العامل في ضوء وقائع جوهرية أو أعمال هامة قام بها خلال الفترة التي يقيم أداؤه خلالها. وقد تكون هذه الوقائع أو تلك الأعمال ممتازة، وقد تكون رديئة أو ضارة بالعمل أو بأهداف المنشأة تتطلب هذه الطريقة أن يقوم الرئيس المباشر بتسجيل هذه الوقائع أو تلك الأعمال في سجل خاص بالموظف أو العامل. وبذلك قد يقوم الرئيس بتدوين الوقائع الجوهرية أو الأعمال الهامة الممتازة منها والرديئة وفقاً لتواريخ حدوثها¹.

إذن على المقيم تسجيل الوقائع أو الأعمال حال حدوثها خشية نسيانها، كما تتطلب هذه الطريقة أن يكون الرئيس قريبا من العامل ويشرف عليه عن قرب. إلا أنه قد ينعكس الإشراف على العامل ليأخذ صورة الخوف أو الاضطراب، على اعتبار أن كل حركة من العامل سيتم تدوينها في سجل سلوك العمال. ما يجب الإشارة إليه أن سجل الأعمال الخاص بكل فرد لا يعتبر مرجعا يعطي صورة شاملة لكل أعمال أو تصرفات العامل، لأنه لا يتم تدوين إلا الأعمال الهامة، سواء كانت صيلة أم إيجابية، ويتغاضى عن تدوين الأعمال الروتينية.

3. طريقة البحث الميداني: تعتمد هذه الطريقة بشكل أساسي على المشاركة الفعالة من قبل إدارة الأفراد على عملية قياسي أداء العاملين في المنشأة، ويتم الحصول على البيانات عادة شفهيًا، ودون استعمال أي قوائم محددة. المادج أو التأخير على تعتمد هذه الطريقة أساسا على قيام ممثل أو ممثلين عن إدارة الأفراد بمقابلة كل رئيس في مكتب وتوجيه بعض أسئلة والحصول على إجابات عنها بخصوص كل فرد يعمل تحت إشراف هذا الرئيس، وبعد عودة ممثل إدارة الأفراد إلى مكتبه يقوم بصياغة هذه الإجابات التي حصل عليها بشكل وصفي مكتوب، حيث يتم إرسال نسخة منها في شكلها الأولي. التراجع من قبل الرئيس، وبعد ذلك يتم صياغتها في شكلها النهائي وعندها يتم ترتيب الأفراد الذين يتم قياس أدائهم على أساس أحد التقدير ممتاز، جيد مرضى، أو مقبول، أو غير مرضى.

إذن ما يميز هذه الطريقة أن المشرفين يقولون أشياء عن ذلك الفرد بحرية أكبر مما قاموا بتقديمها كتابيا. إذن بفضل هذه الطريقة يمكن الحصول على بيانات أكثر، كما أن هذه الطريقة تمكن المشرف من نوعية الرؤساء بأهمية هذه العملية. إلا أنه يعاب على هذه الطريقة، أنها مكلفة، وتستغرق وقتا طويلا للانتهاء من عمليا التقييم، كذلك أن قياس أداء العامل يتم دون حضوره أو مقابلته، وهذا قد يؤثر على سلامة وموضوعية النتائج، كذلك يتوقف نجاح هذه الطريقة على مهارة وقدرة وكفاءة ممثل قسم إدارة الأفراد.

1 بن محمد بن بريك، دريش حلبي، مرجع سابق، ص 59.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

4. طريقة التقدير الجماعي: يتم بموجب هذه الطريقة قياس أداء العامل من قبل لجنة تتكون من عدد من الأعضاء، يكون أحدهم الرئيس المباشر للعامل، كما قد يكون من أعضاء اللجنة ممثل عن إدارة الأفراد في المنشأة، ويجب عند اختيار أعضاء اللجنة أن يكون من الذين يعرفون العامل وطبيعة عمله، كما تقوم اللجنة بتعيين منسق أعمالها، والذي يكون دوره الرئيسي العمل على تحقيق الهدف التقييمي، وذلك بتنسيق المناقشة بين أعضاء اللجنة ومن ثم بعد نتائجها. إن عمل اللجنة في الواقع هو مناقشة التقييم الذي قد أعده الرئيس المباشر عن العامل بعد أن تكون اللجنة قد قامت بمناقشة العامل فيما يتعلق بمتطلبات وظيفته. وبعد اجتماع اللجنة بالعامل يقوم رئيسه المباشر بالاجتماع به المناقشة بعض الأمور مثل معايير الأداء، والجاز العامل نفسه، وكذلك الأعمال الخاصة بتحسين أداء العامل في المستقبل إن العلم المسبق للرئيس المباشر بأن تقييمه الذي سيتم مناقشته معه من قبل اللجنة يجعله أكثر دقة وحرصاً في تقييمه، وهذا يعتبر ميزة من مزايا هذه الطريقة، كما أن نتائج هذه الطريقة في قياس الأداء تركز على موضوعية أكثر من الطرق الأخرى.

5. الاتجاه السلوكي في قياس الأداء: وتكمل هذه الطريقة، طريقة (الإدارة بالأهداف) لأنها تحاول أن تقيم كيف يتم الأداء وأهم ملامح هذه الطريقة أنها: تبرز أهمية الأهداف التطويرية تركز على الوظائف الفردية. تحدد سلوك الذي يقيم بشكل محدد ويمكن ملاحظته وقياسه تفرق بين السلوك، والأداء والفعالية (النتائج).

6. طريقة 360 درجة: وهي القيم كفاءات الموظف من الجميع وليس فقط من طرف مسؤولة المباشرة على حق هو يقيم نفسه إلا أن هذه الطريقة تطبق عادة على الإطارات. السامية والإطارات، وذلك بالإجابة على مجموعة من الأسئلة قد تصل إلى 200 سؤال. إن ما يميز الطرق التقليدية الموارد البشرية ما يميز الطرق الحديثة حمد على استخدام تلك الطرق المعلمة عدد أقل من الصفات موضوع التقييم معظم التي يتمتع بها المشرف على استخدام وسائل السلطة التسلطية العقابية الاكتفاء بالتقديرات رات الحركية النواحي الشخص المختلفة من المستويات الإدارية المختلفة في والتفاع تغلب على تنات الطرق الصفة التعاون عملية التقييم نتائج التقييم لا تجد أساساً إن طريقة التقييم المشترك، وهي من الطرق الحديثة وأهم صفاتها بالأفراد اتخاذ القرارات المتعلقة بالا يجعل التقييم معقد. إن تلك الطرق جد معقدة عدة وهذا ما اشترك الرؤساء والمرءوسين والزملاء في عملية التقييم. الاقتراح السري يتم اختيار الصفات موضع التقييم بمعرفة القائمين بالتقييم على حجم إحاطة كل مشترك في عملية التقييم بنتائجها. رقابة المشتركين في التقييم على الأغراض التي تستعمل فيها نتائج التقييم.¹

المطلب الرابع: معوقات تقييم أداء الموارد البشرية:

إن تقييم الأداء حكم بشري يصدره إنسان بشأن إنسان آخر يشغل وظيفة ما، وبهذه الصفة لا يتوقع أن يكون خالياً من المشكلات والأخطاء. وبالرغم من الأبحاث التي قام بها علماء الإدارة والجهود التي بذلها المشتغلون في إدارة الموارد البشرية من أجل تطوير تقييم الأداء، وإكسابه قدرًا من الموضوعية، وجعله أكثر فعالية، فإنه لم يبلغ بعد الوضع المثالي الذي يريده له، وما زال يحفل بالمشكلات والأخطاء التي تدفع ببعض كتاب الإدارة إلى مضاعفة الجهد وبذل المحاولات من أجل التغلب على المشكلات والأخطاء وفيما يلي عرض لبعض المشكلات والأخطاء التي تعوق عملية تقييم الأداء.²

1 بن محمد بن بريك، دريش حلي، مرجع سابق، ص 59.

2 وليد محمد البدرى وآخرون، "دراسة معوقات تقييم أداء الموارد البشرية لتحسين البيئة، مجلة العلوم البيئية - جامعة عين شمس، المجلد 51، العدد 01، الجزء الثالث، 2022 ص ص 120-121

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

1. الأسباب المتعلقة بنظام التقييم :

- عدم وجود معدلات ومعايير للأداء..
- استخدام طريقة للتقييم لا تتناسب مع جميع الوظائف.
- صعوبة تحديد جميع العناصر ذات التأثير في أداء الموظف بخاصة في حالة –
- استخدام نموذج موحد لعدد كبير من الوظائف.
- عدم كفاءة نماذج التقييم.
- تأثير الهالة: من الممكن أن يتأثر الرئيس في تقويمه لمؤوسيه بشعوره الشخصي وليس بالاعتبارات الموضوعية وذلك بان يقوم بتصنيف الموظف ووضع درجة عالية أو منخفضة عنه على أساس صفة معينة يحبها أو يكرهها، فمن الممكن ان يضع الرئيس تقديرا مرتفعا عن موظف يلتزم بالحضور والانصراف فقط أو الذي يقوم بصفة دائمة بإلقاء التحية عليّة دون النظر الى كفاءة الموظف وفاعليته في أداء العمل.¹
- التساهل والتشدد: من الممكن أن يتأثر الرئيس في تقويمه لمؤوسيه بشعوره الشخصي وليس بالاعتبارات الموضوعية وذلك بان يقوم بتصنيف الموظف ووضع درجة عالية أو منخفضة عنه على أساس صفة معينة يحبها أو يكرهها، فمن الممكن ان يضع الرئيس تقديرا مرتفعا عن موظف يلتزم بالحضور والانصراف فقط أو الذي يقوم بصفة دائمة بإلقاء التحية عليّة دون النظر الى كفاءة الموظف وفاعليته في أداء العمل

- الاتجاه نحو الوسط.

- التحيز الشخصي.

- الانطباعات الأخيرة.

2. الأسباب المتعلقة بإدارة نظام التقييم :

- تعتبر الجهة التي وضعت نظام تقييم الأداء مسؤولة عن متابعة النظام، والتأكد من عدم وجود مشاكل تعيقه، ومحاولة علاج المشاكل في حالة وجودها، وأهم الأسباب التي تؤدي إلى عدم نجاح النظام هي:
- نقص النشرات الدورية.
 - قلة المساهمة في تدريب الرؤساء المباشرين.
 - قلة المتابعة.
 - اعتبار التقييم جزءاً من العملية الانضباطية:

ذكرنا فيما سبق أن التقييم يتعلق بعملية إصدار الأحكام عن أداء الموظف وان نواحي القصور في أداء الوظيفة بحاجة الى دراسة ومناقشة مع الموظف بهدف معالجتها. ولا يعني ذلك ان الأمور الانضباطية أو التأديبية يجب ادخالها لعدة أشهر كي يتم مناقشتها في مقابلة الأداء. ففي حال حصول أي تجاوز القواعد العمل فإن تلك المسألة يجب التعامل معها مباشرة ولا يجب إرجاؤها الى نهاية السنة.

اعتبار أن عملية التقييم تهدر الكثير من الوقت

1 محمد عبد الغاني هلال، "الجودة في إدارة وتقييم الأداء"، مركز تطوير الأداء والتنمية، ديبك للنشر والتوزيع، مصر، سنة 2016 ص 124.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

ان الشكوى من عدم وجود الوقت الكافي لإجراء تقييم فعال يعكس حقيقة مفادها ان الإدارة تعطي عملية التقييم أولوية منخفضة جدا للمسؤوليات المنوطة للإشرافيين. وفي الحقيقة فإن هناك العديد من المدراء يخفقون في الإدراك إدارة الأفراد ليست جزءا صغيرا من الوجبات الإدارية المنوطة بهم ولكنها في الحقيقة تعتبر جزءا رئيسيا من المسؤوليات وتتطلب تخصيص وقت كاف لهذه العملية. كما أنه ليس من العدالة ان نقوم عمل الموظف عن سنة كاملة خلال فترة وجيزة خاصة إذا كان لنتائج التقييم آثار واضحة على المرتبات والمزايا التي تمنح للموظف أو تؤثر على مستقبله الوظيفي.

● سرية التقييم:

يعتبر التقييم حكما ومساعد لأي موظف في آن واحد. ولكي يكون التقييم عاملا يهدف الى مساعدة الموظفين فإنه من الضرورة التعرف على الأحكام التي صدرت عنهم، كما ينبغي أن يحصلوا على التغذية المرتدة عن تلك الأحكام. فإذا كانت المنظمة تهدف الى مساعدة موظفيها على تطوير وتنمية أداؤهم فإنه يجب الإعلان عن نتائج الأداء، وان تكون هناك مناقشة لنواحي القصور في الأداء، وفي حال اضطرار الإدارة الى اللجوء الى عدم الإعلان عن نتائج التقييم رغبة منها في عدم خلق توتر في جو العمل فإن تقارير الأداء يجب ان تبقى سرا عن الموظفين الآخرين فقط خلافا للموظف المعني بالأمر.

3. الأسباب المتعلقة بالمرؤوس:

- عدم معرفة المرؤوس ما هو مطلوب منه.
- عدم قدرة المرؤوس على أداء ما هو مطلوب منه.
- عدم فهم المرؤوس النظام التقييم.
- ميل المرؤوس للكسل وعدم اهتمامه بنتائج التقييم

المبحث الثالث: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية

بعد الانتهاء من عملية تقييم أداء الموارد البشرية، تأتي عملية تحسين الأداء التي تعتبر من الوظائف الأساسية بالنسبة للمؤسسات الحديثة، حيث تسعى هذه العملية إلى مراقبة الأداء والبحث عن سبل تحسينه ومعالجة القصور في أداء المورد البشري وتقليص الفجوة بين الأداء المطلوب والأداء الفعلي.

المطلب الأول: مفهوم تحسين أداء الموارد البشرية

سوف نتطرق الى كل من تعريف تحسين الأداء وأهميته والفرق بين تحسين الأداء وتطوير الأداء.

أولاً: تعريف تحسين أداء الموارد البشرية

عرفها عبد الحكيم أحمد الخزامي على أنه " استخدام لجميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات ونتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحية التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى".¹

1 لطيفة بكوش، " مساهمة التسيير على أساس الأنشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017، ص 48.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

عرفها محمد قدرى حسن بأنها "تحسين الأداء يعني اتخاذ الاجراءات والقيام بالممارسات التي من شأنها تصحيح الأخطاء والانحرافات التي كشفت عنها عملية تقييم الأداء"¹.

أما نوري منير فعرف عملية تحسين أداء الموارد البشرية بأنها "مرحلة تأتي بعد الحصول على العاملين الملائمين لأداء العمل ويقصد بها رفع مستوى مهاراتهم وخبراتهم وذلك عن طريق التدريب الملائم لطبيعة العمل المطلوب انجازه"². كما تعرف على أنها: "وضع برامج لتدريبها وتنمية كفاءتها تحت إشراف وتوجيه المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة، بهدف معالجة النتائج السلبية التي تم اكتشافها عند تقييم أداء الموارد البشرية"³. كما عرفه مصطفى نجيب شاويش: "بأنه الجهود الإدارية أو التنظيمية التي تهدف إلى تحسين قدرات الإنسان على أداء عمل معين أو القيام بدور في المنظمة التي يعمل بها"⁴.

ثانيا: أهمية تحسين أداء الموارد البشرية

تسعى المؤسسات دائما إلى تحسين الأداء بصورة مجملية في جميع النواحي حيث أصبح التحسين ضرورة من ضرورات الإدارة الحديثة المتطورة باعتبار الأداء هو الوسيلة لرفع كفاءة المؤسسة وزيادة إنتاجها وتكمن أهمية تحسين أداء الموارد البشرية في النقاط التالية:

- _ توفير الموارد اللازمة والوقت المستغرق والطاقات وتحقيق الأهداف المرجوة؛
- _ يوفر التغذية المرتدة حول خطوات سير المؤسسة نحو الأهداف المخططة وما كانت نتائجها مطابقة للأهداف وبالتالي الارتقاء بوضع المؤسسة التنافسي بانتهاجها المنهج الذي يطور من قدرتها ويبرزها بين المؤسسات الأخرى؛
- _ تحسين الأداء يعني تحسين الخدمات المقدمة والمنتجات المنتجة وطرق استخدامها وإيصالها إلى العميل؛
- _ تحسين الأداء يوفر حلقة الوصل بين المؤسسة والعمال الخارجين، فهو يخلق مناخ جيد للتواصل مع العميل ومعرفة متطلباته وتوقعاته؛
- _ لا يمكن أن يكون هناك تحسين للأداء من دون قياس للأداء، فالقياس يساعد المؤسسات على معرفة موقعك الحالي والتعرف على المستقبل الذي تطمح في الوصول اليه وذلك بتحليل الفجوات وملأها بالصورة المناسبة؛
- _ عمليات التحسين تساعد المؤسسات في معرفة المحاور التي تحتاج إلى تركيز وتحقيق الإيجابية في تلك المحاور؛
- _ تحسين الأداء يعني حل المشاكل إذا وجدت بالقياس وتوفر البيانات الحقيقية التي يستند عليها في اتخاذ قرار التحسين المناسب؛

1 حمود حيمر، "أهمية عملية تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات ومعوقاتهما"، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، المجلد 05، العدد 1، ص 333.

2 منير نوري، "تسيير الموارد البشرية"، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، الجزائر، 2010، ص 288.

3 حمود حيمر، مرجع نفسه، ص 333.

4 مصطفى نجيب شاويش، "إدارة الموارد البشرية"، دار الشروق للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، 2004، ص 232.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

_ خطة تحسين الأداء هي خطة تساعد متخذي القرار في إعطاء تنبيهات حول برنامج التحسين والتكلفة اللازمة والمدة المقدرة لتنفيذها؛¹

_ تحقيق قيمة مضافة للمؤسسة ومواردها البشرية في ذات الوقت؛

_ وضع خطط واضحة المعالم في ظل الاستراتيجية العامة للمؤسسة؛

_ علاج الخلل الموجود في مستوى الأداء الفعلي للموارد البشرية، وضمان تحقيق الأداء المستهدف؛

_ تحقيق قيادة فعالة للموارد البشرية وتوفير متطلبات إدارتها؛

_ توفير المتابعة الدائمة لتطورات أداء الموارد البشرية بالمؤسسة؛

_ رفع فعالية الأداء التنظيمي الكلي للمؤسسة، وضمان الاستمرار في نشاطها؛

_ زيادة إنتاجية عوامل الإنتاج بالمؤسسة؛

_ الاستفادة من امتيازات مالية ومعنوية، بالإضافة إلى ضمان مستقبلها الوظيفي؛²

ثالثاً: الفرق بين تحسين أداء الموارد البشرية والتطوير

يقصد بتحسين الأداء علاج القصور أو الانحراف في مستوى أداء الموارد البشرية الفعلي عن مستوى الأداء المستهدف، لأسباب تتعلق بعناصر الأداء، وهذا في المدى القصير والمتوسط بينما تطوير الأداء يعني الوصول بمستوى أداء الموارد البشرية إلى مستويات أعلى من تلك المستويات السابقة، ولو لم يكن هناك قصور في الأداء، وبالتالي التفوق على المنافسين. ومن هذا المنطلق فالتحسين يعني الإصلاح والصيانة ولا يستغرق وقتاً طويلاً، بينما التطوير يستمر لفترة طويلة وتكلفته أكبر مقارنة بالتحسين. ومن هذا نستنتج أن تحسين الأداء ضرورة حتمية لتصحيح الخلل في حالة ملاحظة تدني مستوى أداء الموارد البشرية مقارنة بالأداء المستهدف مهما كان مصدره، أي أنه بمثابة إعادة القطار إلى السكة، وهذا بالاعتماد على أقل التكاليف، بينما تطوير الأداء يعتبر خياراً استراتيجياً بالنسبة للمنظمات، لكونه يستهدف الرقي بأداء مواردها البشرية إلى أعلى المستويات، من خلال تنمية كفاءتها وتطوير أساليب الإنتاج وظروف العمل، الأمر الذي يحمل المنظمات تكلفة أكبر، لكنه يعود عليها بنتائج أفضل على المدى البعيد.³

والجدول التالي يوضح ذلك

الجدول رقم (2): المقارنة بين تحسين الأداء وتطوير الأداء

تحسين الأداء	تطوير الأداء
<ul style="list-style-type: none"> • يعالج عيوب الأداء الحالية • يعتمد على الإمكانيات الذاتية للموارد البشرية • بالاستعانة بفرق الصيانة المختصة • لا يستغرق وقتاً طويلاً وتكلفته منخفضة 	<ul style="list-style-type: none"> • يبتكر مستويات أعلى لم تكن موجودة أصلاً • يعتمد على تكوين موارد بشرية مختصة في الابتكار والإبداع • يستغرق وقتاً طويلاً، وتكلفته باهضة

1 ربهام محمد عبد المعطي عبد الغفور، «أثر تطبيق نظام إدارة الجودة على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسة السودانية للنفط»، أطروحة دكتوراه في الجودة الشاملة والامتياز، (غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018، ص 39.

2 حمود حيمر، مرجع سابق، ص 334.

3 حمود حيمر، مرجع سابق، ص 148، 149.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

المصدر: د. حمود حيمر، أهمية عملية تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات ومعوقاتهما، مجلة حوليات، ص 149

المطلب الثاني: خطوات ومجالات تحسين أداء الموارد البشرية:

أولاً: خطوات تحسين الأداء

إن تحسين أداء الموارد البشرية يعتبر من الأهداف المهمة حيث يتم إتباع مجموعة من الخطوات الرئيسية نذكر فيما يلي:¹

1. تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء: لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أي أداء العاملين عن الأداء المعياري إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء، وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية وهل أن انخفاض الأداء عائد للعاملين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي، كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديدها للأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء، ومن هذه الأسباب الدوافع والقابليات والعوامل الوقفية في بيئة المنظمة والعمل، فالفعالية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل: الأجور، الحوافز إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلباً أو إيجاباً كنوعية المواد المستخدمة ونوعية الاشراف والتدريب.

2. تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول: تمثل خطة العمل اللازمة لتقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها بالتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والمستشارين والمختصين من جهة أخرى في مجال تطوير وتحسين الأداء، فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء

3. الاتصالات المباشرة: إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء، ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المباشرة، ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:

1.3. تحسين الموظف: التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها، وجوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وامن المراف خلال الاستفادة في إظهار التحسين المرغوب.

2.3. تحسين الوظيفة: من التغير في قيام الوظيفة يوفر فرصاً كبيرة لتحسين الأثناء حيث فوق مهارات الموظف في الخلاص أداء الفرد ونفوره منها، وبالتالي فإن الصين الوظيفة يعطي دفعة للفرد في الاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى دافعية لدى الأفراد العاملين.

ثانياً: مجالات تحسين أداء الموارد البشرية

تتجه جهود تحسين الأداء إلى واحد أو أكثر من المجالات التالية:

1. التحفيز: بالإضافة لأجر العامل تستخدم مجموعة من الحوافز لتشجيعه على تقديم الأحسن، فنجد الحوافز المادية مثل: زيادة الأجر وتقديم مكافآت وعلاوات، كما تمنح الترقيات باعتبارها حافزاً مادياً ومعنوياً في نفس الوقت، لكن هناك نوع ثالث من الحوافز وهي الحوافز المعنوية والتي تذكر منها الاصغاء للعاملين وفهمهم وتقديرهم واحترامهم..... إلخ بما يشعرهم بالأهمية والمكانة التي يحتلونها كما يعزز لديهم الروح المعنوية والسبل إلى تحقيق ذلك يمكن في إبداء المسؤولين في المؤسسة اهتمامهم

¹ سهيلة محمد عباس، "إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)"، الطبع الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 158، 159.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

بالعاملين من خلال إشراكهم في عمارات اتخاذ القرارات، إلا أن الجانب المادي ذو تأثير مباشر على سلوك وأداء العاملين كما يساهم في التعبير عن رضا المسؤولين وهذا ما يخلق روح الانتماء والولاء لديهم وإخلاصهم للمؤسسة.¹

2.التدريب: إن التدريب يحتل وظيفة أساسية في إدارة الموارد البشرية لأنه يساعد العاملين على التكيف في المؤسسة التي ينظمون إليها واستيعاب المستجد من وسائل وأساليب جديدة في العمل، وفي الغالب يأخذ ثلاث أو قات لتدريب خلال عملية التدريب وقبلها وبعدها وذلك كما يلي:²

1.2. قبل عملية التدريب: باعتبار أن العاملين يملكون مهارات وقدرات وخبرات سابقة ينبغي توضيح سبب هذا التدريب وفوائده، ومن الأحسن استدعاء العمال قبل إبلاغهم بضرورة إخضاعهم لتدريب والمناقشة معهم حول مستواهم وما يطمحون في الوصول إليه مستقبلا، وبهذا يصبح خبر إخضاعهم لتدريب كأنهم تحقيق لرغبتهم وليس شيئا مفروضا عليهم، وفي نفس الوقت يكون العامل شريكا في اتخاذ هذا القرار.

2.2. من خلال عملية التدريب: إذا ظهرت أي مشاكل أو انحرافات خلال العملية التدريبية، يجب تدخل المسؤول المباشر بالاستعانة بمختصين في التدريب لإحداث التغييرات اللازمة ومنه فإن عملية المراقبة ضرورية خلال مدة التدريب لاتخاذ القرار الملائم.

3.2. بعد عملية التدريب: عند الانتهاء من التدريب يجب تكليف المدرب بالمهمة التي تتناسب مع مهاراته الجديدة، إذ أن عدم استغلالها يؤدي بالعامل إلى نسيانها فتضيع تلك الجهود، كما أن التدريب لا يكون مرة واحدة خلال الحياة العملية للعامل وإنما عليه مستمرة لضمان تكييفه مع التطورات الخارجية.

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بأداء الموارد البشرية

تلعب تكنولوجيا دورا حيويا في تعزيز أداء موارد البشرية داخل المؤسسات، حيث تكامل هذه التكنولوجيا يعزز كفاءة العمليات ويسهم في تحسين الأداء العام مكن تلخيص هذه العلاقة كما يلي:³

1. أتمتة العمليات : استخدام البرمجيات والأنظمة لأتمتة العمليات الروتينية في مجال الموارد البشرية يساهم في توفير الوقت والجهد.

2. ادارة المعلومات: تساعد في جمع وتخزين المعلومات بشكل فعال، مما يساهم في تحسين إدارة الموارد البشرية واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

¹ منير نوري، مرجع سابق، ص ص 284، 286.

² ليندة فرخة، " أثر أساليب القيادة الادارية على أداء الموارد البشرية"، أطروحة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2009، ص ص 91، 92.

³ أمين مزباني، «دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقييم أداء الموارد البشرية»، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، ماي 2024، ص ص 135، 136.

الفصل الثاني: التأصيل النظري لأداء الموارد البشرية

3. التواصل والتعاون : استخدام وسائل الاتصال الإلكتروني والتقنيات المشتركة يعزز التواصل والتعاون بين الموظفين مما يساهم في بناء بيئة عمل فعالة.

4. تقييم الأداء : تقنيات التقييم الإلكتروني تسهل عمليات تقييم الأداء وتتيح للموظفين فهم توقعات العمل وتطوير مهاراتهم بشكل أفضل.

5. الدراسة والتدريب عبر الانترنت : تقنيات التدريب عبر الإنترنت تمكن الموظفين من تطوير مهاراتهم في أي وقت ومن أي مكان مما يساهم في تعزيز كفاءتهم.

6. تحليل البيانات : قدرة تكنولوجيا الاعلام والاتصال على تحليل البيانات تساهم في استخراج رؤى هامة حول أداء الموارد البشرية واتخاذ أفضل القرارات.

كما ان تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا حاسما في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسات حيث تساهم في:

- تسريع التواصل: تقليل الزمن وتحسين فعالية التواصل بين الموظفين والإدارة مما يعزز التفاعل ويساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
 - إدارة المعلومات: تساهم في توفير وإدارة البيانات والمعلومات بشكل أفضل، مما يتيح لقسم الموارد البشرية اتخاذ قرارات أفضل مستندة إلى تحليل دقيق.
 - التكوين عن بعد: تمكين الموظفين من الحصول على التكوين وتطوير مهاراتهم عبر وسائل الاتصال عن بعد، مما يقلل التكاليف ويزيد من مرونة عملية التعلم.
 - تحسين إدارة الأداء: استخدام التقنيات لتتبع وتقييم أداء الموظفين يعزز عملية إدارة الأداء ويساهم في تحسين الأداء العام للموارد البشرية.
 - التحسينات في العمليات: تساعد التكنولوجيا في تبسيط العمليات الروتينية القسم الموارد البشرية، مما يتيح للفريق التركيز على مهام أكثر تعقيدا وقيمة.
 - تعزيز التواصل الداخلي: استخدام وسائل الاتصال الداخلي يساهم في تعزيز الروح الأفريقية والتفاعل بين الموظفين.
- إذن تكنولوجيا المعلومات تعزز فعالية وكفاءة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وتحقيق أهداف المؤسسة.

الفصل الثاني: التأسيس النظري لأداء الموارد البشرية

خلاصة الفصل

تناولنا في الفصل الثاني نظرة شاملة على أداء الموارد البشرية، التي تعد نتاج تفاعل معقد بين القدرات الفردية والدافعية والبيئة، وتحليل هذه العوامل وتطبيق النظريات المناسبة، يمكن تحسين الأداء، ويعد فهم العوامل المؤثرة أمراً حيوياً لتحقيق نجاح المؤسسات، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات تمكن من تحقيق كفاءة أعلى وتحسين تجربة الموظف وزيادة الإنتاجية، وتحسين عمليات التوظيف والتدريب، الأمر الذي يؤكد أن الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، أصبح ضرورة لأي منظمة تسعى للنجاح في بيئة العمل الحديثة المعتمدة على البيانات و التكنولوجيا.

**الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر استخدام
تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية
بالمديرية العمالية للاتصالات الجزائر بقائمة**

الفصل الثالث: دراسة ميدانية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالة

تمهيد

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما داخل المؤسسات، ومع التطور السريع لهذه التكنولوجيا أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها ترى أنه من الضروري مواكبة هذا التقدم الهائل، إذا كان هدفها تحسين أداها وضمان استمراريتها في ظل المنافسة الشرسة وتنوع العروض، ومؤسسة "اتصالات الجزائر" كغيرها من المؤسسات عرفت إدخال ضمن منظومتها التكنولوجيا، تكنولوجيا رقمية حديثة تواكب التطور الحاصل في القطاع، ولتدعيم مركز الصدارة الذي تترى عليه نظرا لمساهمتها في تنمية الاقتصاد الوطني.

وعلى ضوء ما سبق ذكره في الجانب النظري، سنقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالة، حيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثالث مباحث:

- المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة موضوع الدراسة (المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالة).
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة وأدواتها.
- المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقائمة

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة المديرية العملية لاتصالات الجزائر **Algérie Télécom** بقائمة.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة " اتصالات الجزائر ".

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر المعروفة أيضا باسم (**Algérie Telecom**) منذ تأسيسها سنة 2003 رائدا في قطاع الاتصالات في الجزائر وتساهم بشكل كبير في التحول الرقمي والتنمية الاقتصادية في البلاد وتعود جذورها إلى قطاع البريد والاتصالات السلكية، حيث أنه وبعد استقلال الجزائر سنة 1962 بدأت الدولة في بناء بنيتها التحتية للاتصالات أين أسست مصلحة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية كمزود رئيسي للخدمات والتي استمرت إلى غاية بداية التسعينات.

- سنة 1994: بدأت الحكومة الجزائرية في إعادة هيكلة قطاع الاتصالات لتحسين الكفاءة ومواكبة التطورات التكنولوجية أين أنشأت وزارة البريد والمواصلات السلكية للإشراف على هذا القطاع.

- العام 2000: وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية العميقة وإعادة الهيكلة والتي تبنتها الدولة الجزائرية والتي تجسدت في سن قانون جديد للقطاع والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة للقطاع وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة ماليا وإداريا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات والخدمات المالية البريدية بالإضافة إلى مهمة المراقبة تحت اسم "مؤسسة بريد الجزائر" أخرى خاصة بالاتصالات تحت اسم "اتصالات الجزائر" التي حملت على مسؤوليتها تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر تنفيذا لمضمون القانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات،¹ فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001.

- شهر جوان 2001: تحت إشراف "مؤسسة اتصالات الجزائر" وفي إطار تنفيذ البرنامج المسطر من طرف السلطات العليا للبلاد المتضمن فتح سوق المنافسة في القطاع تم السماح للخوادم المحليين وأجانب للحصول على رخصة الإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ هذا البرنامج ليشمل فروع أخرى، كما تم وضع حيز الاستغلال شبكات (VSAT) وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية.

- الفاتح من جانفي سنة 2003: تأسست "مؤسسة اتصالات الجزائر" رسميا لتصبح مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات بعد أزيد من عامين، تابعة لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تنفيذا للقرار 2000/03 المشار إليه سلفا، لتبدأ المؤسسة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى والأجدر في ظل فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

¹ القرار 2000/03، المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر ببقالمة

- في نفس السنة: تم فتح سوق الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 وبحلول سنة 2005 أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما وذلك في ظل احترام لمبدأ الشفافية وقواعد المنافسة. وتم الشروع في برنامج واسع يهدف الى تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.
- " مؤسسة اتصالات الجزائر" التابعة لها المؤسسة موضوع دراستنا مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية " مؤسسة ذات أسهم" برأس مال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B0018083 02
- وفي إطار تعزيز وتنوع نشاطاتها قامت اتصالات الجزائر بوضع خطة محكمة من اجل خلق فروع لها مختصة، تسير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، أين تم خلق فرع مختص في الهاتف النقال وفرع آخر مختص في الاتصالات الفضائية مما ادى إلى تحويلها إلى مجمع تسير فروعها وهم على النحو التالي:
- اتصالات الجزائر الهاتف النقال "موبيليس" مؤسسة عمومية مختصة في الهاتف النقال ذات اسهم برأس مال اجتماعي قدره 100.000.000 دج.
- اتصالات الجزائر الفضائية "ATS RevSat" مختصة في شبكة الساتل.

المطلب الثاني: التعريف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر ببقالمة.

تعد المديرية العملية لاتصالات الجزائر وكالة قائمة من المؤسسات الاقتصادية المحلية ذات طابع تجاري خدمي تابعة لمجمع "اتصالات الجزائر" مركزيا لوزارة البريد وتكنولوجيا الاتصال. يتكفل بمراقبة نشاطها محليا المدير الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتي تحدد المهام المنوطة بها بموجب المرسوم التنفيذي 181/20 المؤرخ في 06 جويلية 2020.¹

المديرية العملية لاتصالات الجزائر ببقالمة تقع وسط المدينة بشارع أعلى شارع مصطفى سردي يحدّها من الجهة الشمالية القباضة الرئيسية للضرائب من الجهة الجنوبية طريق ثانوي يفصلها عن حديقة مصطفى سردي، من الجهة الشرقية طريق ثانوي يؤدي إلى أحياء مدينة قائمة يفصلها عن البريد المركزي، ويحدّها غربا طريق ثانوي يفصلها عن شركة سونلغاز ببقالمة.

توظف المديرية 67 موظفا يشرف عليها مدير برتبة إطار سامي مهمته التنسيق ما بين مختلف مصالحها لها يتأسس كل مصلحة رئيس برتبة إطار.

المطلب الثالث: أهداف ووظائف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر:

أولا: أهداف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر:

تشمل عدة جوانب تتعلق بتطوير وتحسين خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الجزائر من أبرز هذه الأهداف:

- 1- توسيع شبكة الاتصالات: زيادة تغطية شبكة الاتصالات لتشمل جميع المناطق الحضرية والريفية بما يضمن توفير خدمات الاتصالات لكل المواطنين. تحسين جودة الخدمة، رفع مستوى جودة خدمات الإنترنت والهاتف الثابت والمحمول، بما يضمن تجربة مستخدم أفضل ورضا العملاء.

¹ المرسوم التنفيذي 181/20، المؤرخ في 14 ذي القعدة عام 1441 الموافق ل 06 جويلية 2020 ، الذي يتضمن انشاء المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ويحددها تنظيمها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقرمالة

2- الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة : تبني أحدث التقنيات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مثل تقنية الألياف البصرية (Fiber Optic) والجيل الخامس.

3 - تحقيق التحول الرقمي : دعم الجهود الوطنية لتحقيق التحول الرقمي في مختلف القطاعات، مما يساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي وزيادة الكفاءة والإنتاجية.

4- تطوير الموارد البشرية : الاستثمار في تدريب وتطوير الكفاءات البشرية العاملة في الشركة، لضمان تقديم خدمات متميزة وجودة عالية.

5- تقديم خدمات مبتكرة : تطوير وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة وتساهم في تعزيز النمو الاقتصادي.

6 - تعزيز الشراكات والتعاون الدولي : تعزيز التعاون مع الشركات العالمية في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للاستفادة من الخبرات العالمية وتحسين الخدمات المقدمة.

7- الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية : الالتزام بمبادئ الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية من خلال تقليل الأثر البيئي وتحقيق التنمية المستدامة.

ثانيا: وظائف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر

1- تقديم خدمات الهاتف والإنترنت : تتولى الوحدة تقديم خدمات الهاتف الثابت وخدمات الإنترنت ADSL و Fiber إلى المشتركين.

2 - دعم العملاء : توفير الدعم الفني والمساعدة للعملاء من خلال مراكز الاتصال والدعم الميداني.

3 -إدارة الاشتراكات: معالجة طلبات الاشتراك الجديدة وإدارة حسابات العملاء، بما في ذلك تفعيل وإلغاء الاشتراكات وتحديث البيانات.

4- الفوترة والتحصيل : إصدار الفواتير الشهرية وتجميع المدفوعات من العملاء، بالإضافة إلى معالجة الاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالفواتير.

5- الصيانة والإصلاح : تنفيذ عمليات الصيانة الدورية وإصلاح الأعطال في الشبكات والمعدات لضمان استمرارية الخدمة.

6- التسويق والمبيعات : الترويج للخدمات الجديدة وتقديم العروض التسويقية لجذب المزيد من العملاء والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

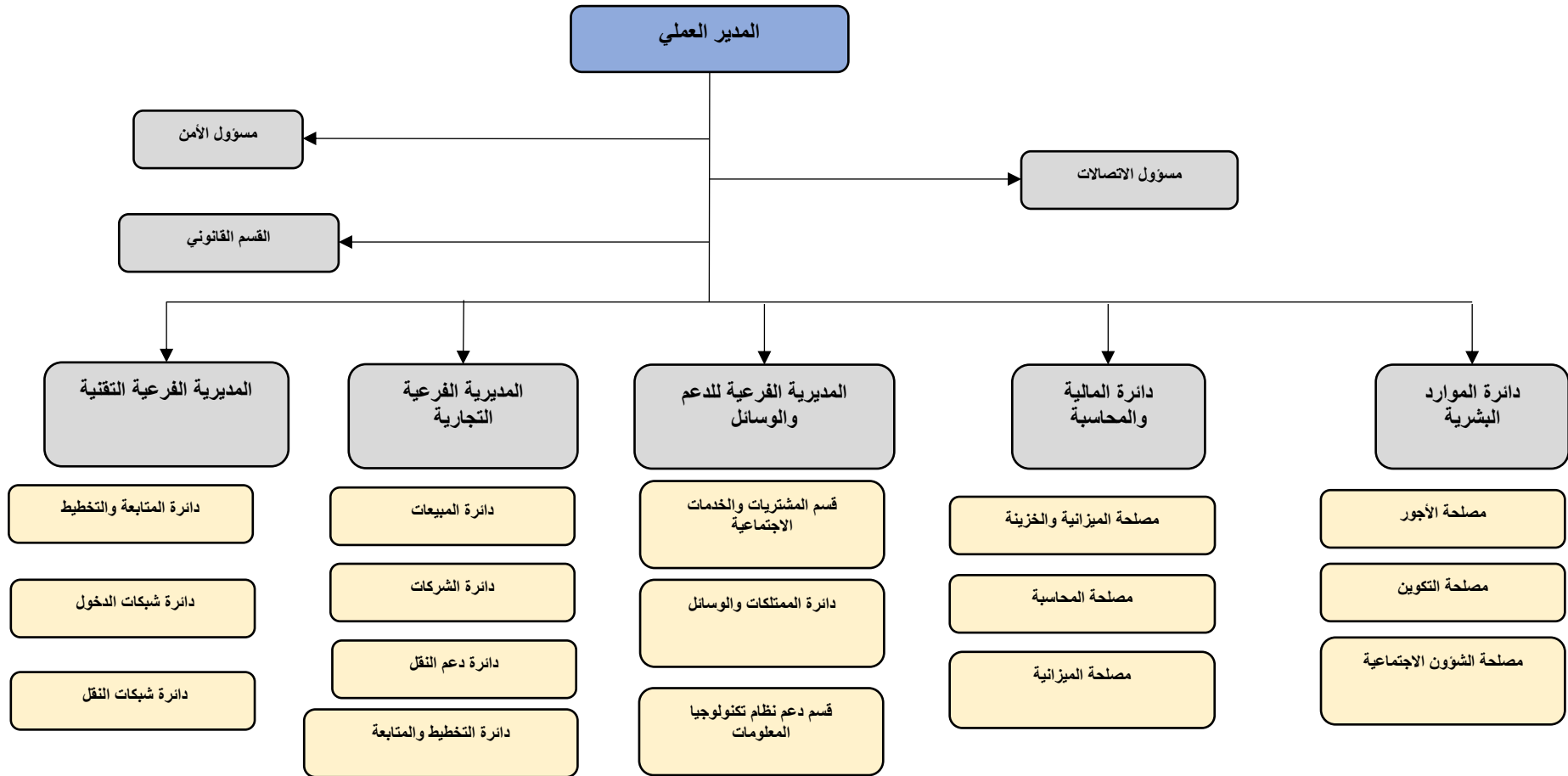
7- تطوير البنية التحتية : المساهمة في مشروعات توسيع وتحديث شبكة الاتصالات لتحسين الجودة وزيادة التغطية.

7. التعاون مع الشركاء: العمل مع الموردين والشركاء التقنيين لتقديم حلول مبتكرة وتطوير الخدمات.

تسعى وحدة العملية لاتصالات الجزائر إلى تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات اتصالات موثوقة ومتطورة تواكب احتياجات السوق المتزايدة.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة

ثالثا: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالمة.



المصدر: من اعداد الطالبين استنادا على وثائق المديرية

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقائمة

المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقائمة مسيرة من طرف المدير العملي برتبة إطار سامي مكونة من (03) نيابات مديرات:

- المديرية الفرعية التقنية

-المديرية الفرعية التجارية

-المديرية الفرعية للدعم والوسائل

وأربعة (04) مصالح أو دوائر:

- مصلحة الأمن

- مسؤول الاتصالات

- دائرة الموارد البشرية

- دائرة المالية والمحاسبة

وفيما يلي نشرح مما تتكون ومهام كل مصلحة:

1. المديرية الفرعية التقنية : تتكون من ثلاثة دوائر

1.1. دائرة المتابعة والتخطيط: يتولى تخطيط ومراقبة جميع العمليات المتعلقة بالمشاريع لإنشاء شبكات وصول

بجودة افضل وتكلفة اقل ويعمل هذا القسم بالتنسيق مع قسم التخطيط والمتابعة في المديرية التجارية الفرعية.

2.1. دائرة شبكات الدخول: وهي مسؤولة عن توفير شبكات الهاتف لأكثر عدد ممكن من الزبائن.

3.1. دائرة شبكات النقل: وهي المسؤولة عن توصيل شبكات الألياف البصرية لأكثر عدد من الزبائن ويعمل بالتنسيق مع

قسم شبكات الدخول.

2. المديرية الفرعية التجارية : وتتكون من ثلاثة دوائر :

1.2. دائرة المبيعات العامة: يضمن هذا القسم التكفل الجيد بالزبائن قبل، أثناء وبعد عملية بيع الخدمة حيث يقوم

بثلاثة مهام رئيسية:

- إدارة الشبكة التجارية وعلاقات الزبائن تحقيق رضا الزبون من خلال ضمان الاستفادة من الرسوم والأداء السليم

للهيكل التجارية (الموارد البشرية والمادية) ومراقبة ومعالجة الشكاوى.

- الترويج للخدمات من خلال وضع الطرق اللازمة لترويج المبيعات والبحث عن زبائن جدد بهدف تحقيق الأهداف المسطرة

في خطة العمل.

-إدارة المخزون من خلال العمل على توقع الاحتياجات وضمان توريد المنتجات التجارية للوكالات.

2.2. دائرة الشركات: ويقوم هذا القسم ب:

- تخطيط وتنظيم ومراقبة تنفيذ إجراءات الشركة التجارية.

- يعتني بطلبات العملاء المحترفين من خلال العروض الخاصة ومعالجة الطلبات ودراسة الاحتياجات.

- يراقب عمليات الفوترة والتحصيل وينسق اقتناء المعدات مع قسم مبيعات الشركة (على مستوى الإدارة العامة) والهيكل

الأخرى ذات صلة.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

3.2. دائرة دعم النقل: يضمن هذا القسم:

- الاستغلال السليم لنظم المعلومات والفواتير على المستوى المحلي (DO,ACTELS) نقاط التواجد... إلخ).

- المراقبة التصحيحية لحالات الإعطاب في تشغيل نظام المعلومات.

- مراقبة عملية إعداد الفواتير والمدفوعات للسنة المالية الحالية.

4.4. دائرة التخطيط والمتابعة: هذا القسم يقترح خطة العمل التجاري في نهاية العام للسنة المالية التالية ويراقب

تنفيذ الاجراءات المصادق عليها على مدار العام نيابة عن أقسام "مبيعات المستهلكين" و"الشركات"، ضمان مهام التسويق

الجغرافي على المستوى المحلي.

3. المديرية الفرعية للدعم والوسائل:

1.3. خدمات قانونية: تقوم بإصدار الآراء القانونية التي تقع ضمن اختصاصها بشأن مشاريع المواصفات والأسواق

العقود والتعديلات والتي تقع ضمن الحدود المنصوص عليها في لوائح سوق خدمة قضائية.

- إدارة الدعاوي القضائية والتعامل مع الطلبات.

2.3. خدمة دعم نظم تكنولوجيا المعلومات: يتولى رئيس قسم نظم المعلومات بشكل رئيسي المهام التالية:

_ المضي قدماً في توريد وتركيب وصيانة معدات تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارة التشغيلية.

- التأكد من تطبيق سياسة أمن تكنولوجيا المعلومات على محطات العمل الخاصة بالإدارة التشغيلية والمواقع الملحقة بها

3.3. قسم المشتريات والخدمات اللوجستية: يتولى رئيس قسم المشتريات والخدمات اللوجستية المسؤولية بشكل

رئيسي عن ضمان الحصول على الإمدادات والمعدات والمواد بما يتوافق مع الإجراءات واللوائح المعمول بها في اتصالات الجزائر،

مع الاهتمام المستمر بتحسين نسبة جودة الخدمة، التكلفة، التأكد من مراقبة تنفيذ الالتزامات تجاه الشركاء، خاصة فيما

يتعلق بالمدفوعات.

_ ضمان مراقبة صارمة ومراقبة تحركات المخزون على مستوى المتجر لضمان تقييم وترشيد استهلاكها.

4.3. قسم الوسائل والتراث: تتولى إدارة التراث والوسائل المسؤولية بشكل رئيسي تزويد الإدارة التشغيلية بالموارد

العامة واللوازم والمواد الاستهلاكية وكذلك:

- تتولى مسؤولية تنفيذ مشاريع البناء والتطوير وإعادة تأهيل البنية إدارة الحرس المتداول التحتية التأكد من إدارة أصول

الشركة والمحافظة عليها.

- تسوية الأصول العقارية للشركة، إجراء عمليات الإصلاح وإدارة الأصول الثابتة وجرد البضائع التأكد من تطبيق

متطلبات عقود التأمين المختلفة التأكد من أرشفة وثائق الشركة.

4. دائرة المالية والمحاسبة:

- تتولى إدارة المالية والمحاسبة بشكل رئيسي ما يلي التدقيق والتحقق من كافة العمليات المالية التي تمت وتدوينها المحاسبي

على القوائم المالية وفقاً للمعايير والمبادئ المحاسبية المعمول ضمان الرصد والامتثال للميزانية التي أبلغت إلى "إدارة العمليات".

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقائمة

التحقق من صحة التقارير المعدة شهريا وإحالتها إلى شعبة المالية والمحاسبة، التأكد من مراقبة الأوضاع المالية للخبزينة على مستوى الإدارة العملية ضمان الرقابة المالية على ACTELS ونقاط البيع المرتبطة بالإدارة العملية.

- مراقبة ومراقبة العمليات المالية التي يقوم بها الشخص المسؤول عن مراقبة التحصيل والشخص المسؤول عن الحسابات والتسوية، الملحق إدارياً بـ PACTEL ووظيفياً بإدارة المالية والمحاسبة.

5. دائرة الموارد البشرية: يتولى قسم الموارد البشرية المسؤولية بشكل رئيسي ضمان تنسيق أنشطة الموظفين المختلفة داخل الإدارة التشغيلية ولا سيما التوظيف والاستقبال، التكامل والتعيين والترقية والنقل وما إلى ذلك تطبيق سياسات إدارة الموارد البشرية التي بدأتها الإدارة العامة قيادة وإجراء التحليلات والدراسات حول تطوير التوظيف والموارد البشرية نيابة عن الإدارة العامة. تقديم المشورة والمساعدة، بالتعاون مع المستوى المركزي بشأن ممارسات وأنظمة إدارة الموارد البشرية للمديرين وموظفي المديرية العملية.

5.1. مصلحة تطوير الموارد البشرية:

- تنفيذ الإجراءات التنظيمية التي تهدف إلى ضمان توافر الموارد البشرية المؤهلة وضمان تطويرها ضمان الحفاظ على إحصاءات الموظفين وتحديثها وإضفاء الطابع الرسمي على لوحات المعلومات الخاصة بإدارة العمليات المشاركة مع الإدارة العامة في تصميم برامج التطوير المهني تطوير PECS، وأدوات تقييم الموظفين والإشراف على عملية التقييم، وما إلى ذلك إدارة المخططات التنظيمية بناءً على المعلمات والنسب المحددة والتحقق من صحتها من قبل التأكد من التطبيق الموحد للأنظمة ومراقبة تنفيذها، ضمان ومراقبة شروط تطبيق قواعد إدارة شؤون الموظفين الإدارة العامة كشف وتقييم الاحتياجات التدريبية الناشئة عن الخطة المهنية للإدارة، تقديم المساعدة والمساعدة للبياكل، تقديم التقارير إلى المديرية العملية لتنظيم محدد لعمليات التدريب، متابعة إجراءات التعلم والدورات العملية.

2.5. مصلحة الأجور:

التأكد من إعداد وتشغيل كشوف المرتبات من حيث العناصر المتغيرة لاستعادة مستندات الرواتب ومعالجة الشكاوى التأكد من إنشاء كشوف المرتبات لجميع موظفي الإدارة التشغيلية التأكد من صيانة ملفات الموظفين الإداريين ضمان العلاقات مع الطب المهني والمنظمات الخارجية CNR CNAS. Mutuelle.

3.5. مصلحة الشؤون الاجتماعية: وهي المسؤولة عن تنفيذ البرامج التي تقرها لجنة المشاركة على مستوى المديرية

العملية

6. مسؤول الاتصالات: مدير الاتصالات هو الناطق الرسمي باسم الشركة، وهو مسؤول أيضا عن تحضير مختلف

الفعاليات التي تنظمها المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالجزائر العاصمة وذلك بعد تنفيذ أسلوب الإدارة المركزية.

7. مصلحة الأمن:

حماية الموظفين وأصول الشركة من جميع المخاطر وبالتعاون مع مدير العمليات خدمات الأمن هذه الخدمة مسؤولة عن:

مراقبة أوضاع الموظفين - فحص المواقع الأمنية - التحقق من عدد الحوادث كل شهر.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائري بقالمة

رابعاً: خدمات الزبائن للمديرية العملية لاتصالات الجزائري بقالمة

تتمثل في:

1. خدمات الهاتف الثابت: هناك خدمات عديدة في الهاتف تساعد على ربح الوقت أكثر والتسيير الجيد للأعمال وتتمثل هذه الخدمات في:

1.1. الدفع المسبق: هذه الخدمة تسمح بالقيام بالمكالمات في أي وقت كان باستخدام رصيد استهلاكي وهذا باستعمال خط هاتفي ثابت أو خط هاتفي عمومي.

2.1. إشارة المناداة المنتظرة: حيث تقوم بإعلام المتحدث بأن هناك مكالمة ثانية في الانتظار.

3.1. الاتصال دون أرقام: وهي موجهة نحو الأطفال والمعاقين بصرياً والمسنين.

4.1. خدمة المنبه: أي القيام ببرمجة كل المواعيد والمكالمات في التواريخ وأوقات المواعيد وهذه الخدمة تساعد على الاتصال أوتوماتيكياً في الوقت المبرمج أي تساعد على تفادي نسيان المواعيد.

5.1. محاضرة ثلاثية: تساعد على إجراء اتصال مع ثلاثة أطراف في نفس الوقت وهي فعالة خاصة في الاجتماعات عن بعد وذلك دون التنقل من مكان إلى آخر؛

6.1. تحويل المكالمات المؤقت: تساعد في تحويل المكالمات من مكان إلى آخر وهي عملية في المؤسسات الأرقام المختصرة تسمح هذه الخدمة ببرمجة الرقم المراد الاتصال به من أرقام إلى رقم واحد وهذا لربح الوقت وتفادي الخطأ أثناء تشكيل الرقم.

7.1. تعريف برقم طالب المكالمات: حتى يحصل المشترك على هذه الخدمة يجب أن يكون جهازه الهاتفي مصحوب بكاشف رقمي؛

8.1. إغلاق تشغيل المكالمات الدولية: وهذا بوضع رمز سري من الوكالة القريبة من المشترك.

9.1. الفاتورة المفصلة: تسمح للمشارك بالحصول على فاتورة مفصلة في نهاية كل فترة فيها كل المكالمات التي قام بها سواء داخل الوطن أو خارجه أو إلى الهاتف النقال أو استعماله للأنترنت جميع الخدمات المذكورة أعلاه ما عدا الخدمة الأولى مجانية، وقد وضعت المؤسسة تحت تصرف زبائنها خط باتصال مجاني بالرقم 100 من أجل طرح أي استفسارات ومن أجل تحقيق التواصل الدائم والرضا بينها وبين زبائنها.

2. خدمات الأنترنت:

1.2. خدمة ADSL: وهذه الخدمة تخص الاشتراك الشخصي والاشتراك الاحترافي وهي ذات تدفق عالي بحيث يحظ المشترك بالسرعة والفعالية، بالإضافة إلى التركيب المجاني من طرف المؤسسة. فتقدم للأشخاص هذه الخدمة من 10 ميغا في الثانية فما فوق، كما للشخص الاختيار بين الإشتراك المحدود وغير المحدود، أما الاحترافيين من 256 كيلوبايت في الثانية فما فوق.

2.2. أنترنت WIFI: هذه التقنية تسمح بتحقيق ربط داخلي للشبكات المحلية (LAN) عن طريق اتصالات الأنترنت ذات تغطية محدودة، كما تسمح باستعمال الأنترنت من طرف المشتركين عن طريق الكمبيوتر المحمول والمجهز ببطاقة (PC-MICA)

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقائمة

مطبق لنموذج (WIFI) بدون أي عوائق وهي سهلة وتسمح باستعمال مرن وتتوفر على حماية كبيرة وتستجيب لكل الاحتياجات، وتمكنك من الدخول في الإنترنت ذو التدفق العالي وتبادل المعلومات والترابط الداخلي للموقع الشبكة المحلية عن طريق الإنترنت ومحاضرات عن طريق الفيديو.

3. مشتركي خدمات اتصالات الجزائر بقائمة: بلغ زبائن "اتصالات الجزائر بقائمة" في الخدمات التالية:

- أنترنت الألياف البصرية: 12511 مشترك.
- هاتف أنترنت: 23504 مشترك.
- هاتف ثابت: 49930 مشترك
- الخطوط الخاصة 118 مشترك
- هاتف الألياف البصرية: 7375 مشترك.
- خطوط خاصة (LAISON SPÉCIALISÉ): 5296 مشترك
- أنترنت ADSL: 36975 مشترك.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة وأدواتها:

المطلب الأول: منهج وأدوات جمع البيانات

أولاً: منهج وحدود الدراسة:

1. منهجية الدراسة: إتباع الطريقة الوصفية في عرض البيانات والطريقة التحليلية في تحليل النتائج الذي يهدف إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقائمة.

2. حدود الدراسة: تحددت الدراسة التطبيقية بالمجالات التالية:

1.2. المجال البشري: ويقصد بالمجال البشري تحديد مجتمع البحث وقد يتكون هذا المجتمع من عينة من أفراد أو عدة جماعات.

2.2. المجال المكاني: تركزت الدراسة الميدانية على الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قائمة.

3.2. المجال الزمني: ويقصد بالمجال الزمني تحديد الوقت الذي تم فيه جمع البيانات وقد استغرقت هذه الدراسة 28 مارس إلى 28 أبريل 2024.

4.2. المجال الموضوعي: اقتصر المجال الموضوعي في هذه الدراسة على معرفة آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر لولاية قائمة.

ثانياً: أدوات جمع البيانات:

1. السجلات والوثائق:

تعتبر هذه الأداة مكملة للأدوات الأخرى المستخدمة في جمع البيانات وتم الحصول على وثائق المؤسسة من أمانة المديرية العملية ومختلف المصالح بالمؤسسة وقد ساعدتنا في الحصول على البيانات العامة حول نشاط المؤسسة موضوع الدراسة.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

2. الاستبيان:

كأداة لجمع البيانات "وسيلة للحصول على إجابات لعدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المفحوص بمأله بنفسه"¹، كذلك "يعطي لأفراد العينة فرصة كافية للإجابة عن الأسئلة بدقة خاصة"².

تعد استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة و تحليل متغيراتها كونها احتوت على أسئلة بسيطة شاملة، تم تصميمها بعناية لتكون واضحة، ويستحسن الاستعانة بهذا النوع من أدوات جمع البيانات في الحالات التي يكون فيها أفراد البحث على مستوى مقبول من التعليم مما يسمح لهم أسئلة الاستمارة دون تدخل الطلبة حيث تم الاطلاع في البداية على الأدبيات و الدراسات ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، إذ تم صياغتها بما يتوافق و إشكالية الدراسة وفرضياتها و بما يناسب و فصول الجانب النظري، وقد شمل الاستبيان على رسالة موجهة لأفراد عينة الدراسة لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية. بالإضافة إلى ثلاثة محاور رئيسية

المحور الأول: تضمن معلومات عامة متعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة واحتوت على (6) عبارات.

المحور الثاني: تضمن هذا المحور تكنولوجيا المعلومات، حيث احتوى على (15) عبارة.

المحور الثالث: تضمن هذا المحور أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة، حيث احتوى على (09) عبارات.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة: تم اختيار المؤسسة محل الموضوع لتوفرها على بنية تحتية معتبرة لتكنولوجيا المعلومات حتى نستطيع إقامة الدراسة ومعرفة مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين بالمؤسسة والتي بلغ عدد موظفيها (67) بين إداريين ومختصين وعاملين.

2. عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة حيث أن العينة متكونة من 40 مفردة بحيث تمثل هاته العينة بالمائة من مجتمع الدراسة والمشار اليه سابقا تم توزيع 45 استمارة، واسترجاع 45 وبعد عملية الفرز تم اعتماد 40 استمارة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية:

من أجل دراسة الاستبيان وتحليل البيانات التي تم تجميعها، ترميز البيانات، وقد تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، وذلك بهدف التعرف على البيانات الأولية لمفردات الدراسة ولتحديد آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه عبارات الاستبيان.

¹ زياد بن علي بن محمود الجرجاوي، "القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان"، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010، ص 17.

² مرجع نفسه، ص 20.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقالمة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها:

بعد توزيع الاستبيان على العينة والعمل على تفرغ مختلف البيانات، يتم استعراض مختلف البيانات والنتائج التي توضح لنا خصائص عينة الدراسة، والإجابات على مختلف أسئلة الاستبيان.

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية وجاءت النتائج كما يلي:

1.1. الجنس:

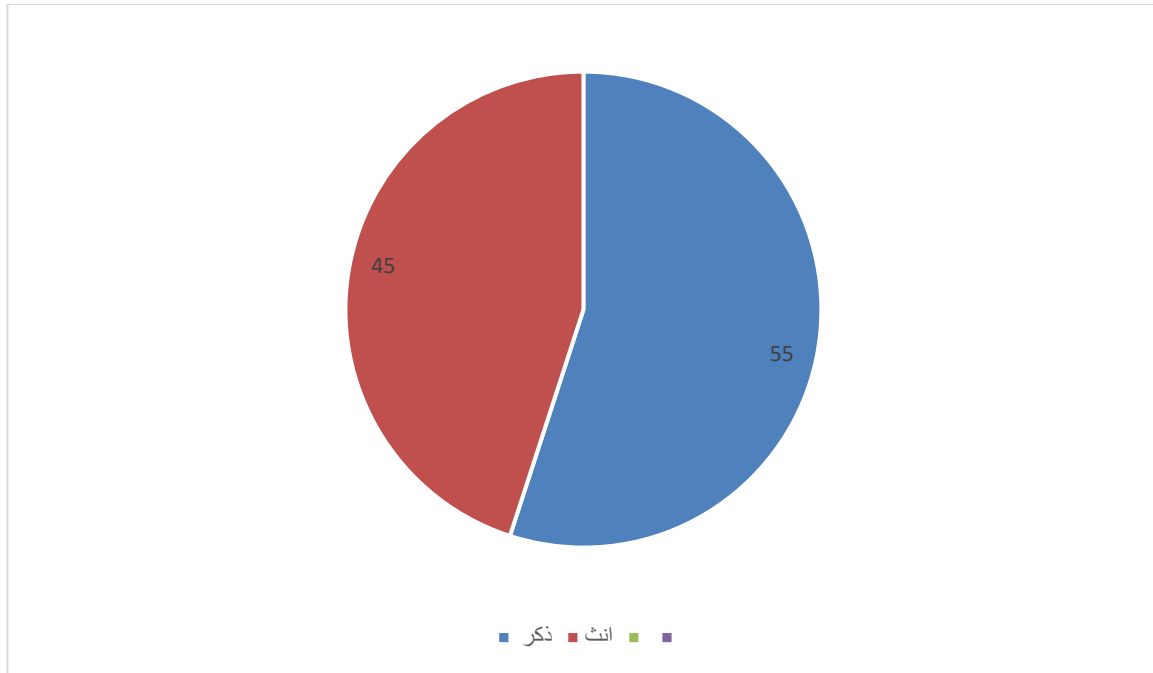
الجدول والشكل التاليين يبينان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم على النحو التالي:

الجدول رقم (1.1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%) (%)
ذكر	22	55
أنثى	18	45
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (1.1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (1.1)

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقامة

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل أعلاه الخاص بالجنس أن نسبة الذكور العاملين بالمؤسسة تفوق نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور (55%) بعدد قدر ب (22) موظف بينما سجلنا (18) موظف من الإناث بنسبة (45%) وهذا راجع لطبيعة العمل داخل المؤسسة.

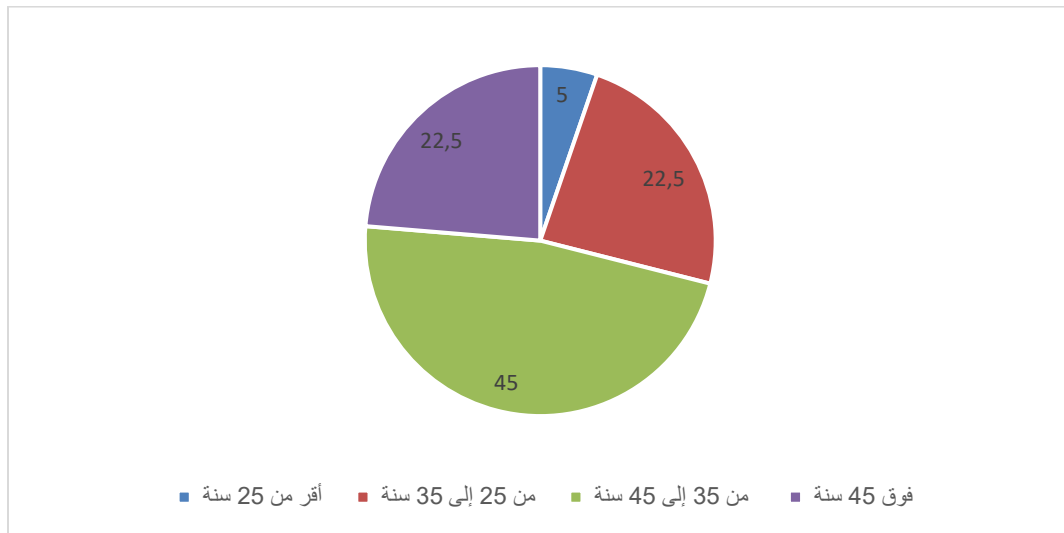
2.1. السن:

الجدول رقم (2.1): توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقر من 25 سنة	2	5
من 25 إلى 35 سنة	09	22.5
من 35 إلى 45 سنة	18	45
فوق 45 سنة	11	27.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (2.1): توزيع أفراد العينة حسب السن:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (2.1)

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلب أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 35 إلى 45 بنسبة (45%) حيث بلغ عددها (18) موظف، تليها الفئة فوق 45 سنة بنسبة (27.5%) ب (11) موظف تليها الفئة من 25 إلى 35 بنسبة (22.5%) ب (09) موظفين، تليها الفئة أقل 25 سنة بنسبة مئوية (05%) بموظفين (02) ما يمكن استنتاجه ان أفراد عينة الدراسة تركز أعمارهم في فئة الشباب التي تتميز بالعطاء والحيوية.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

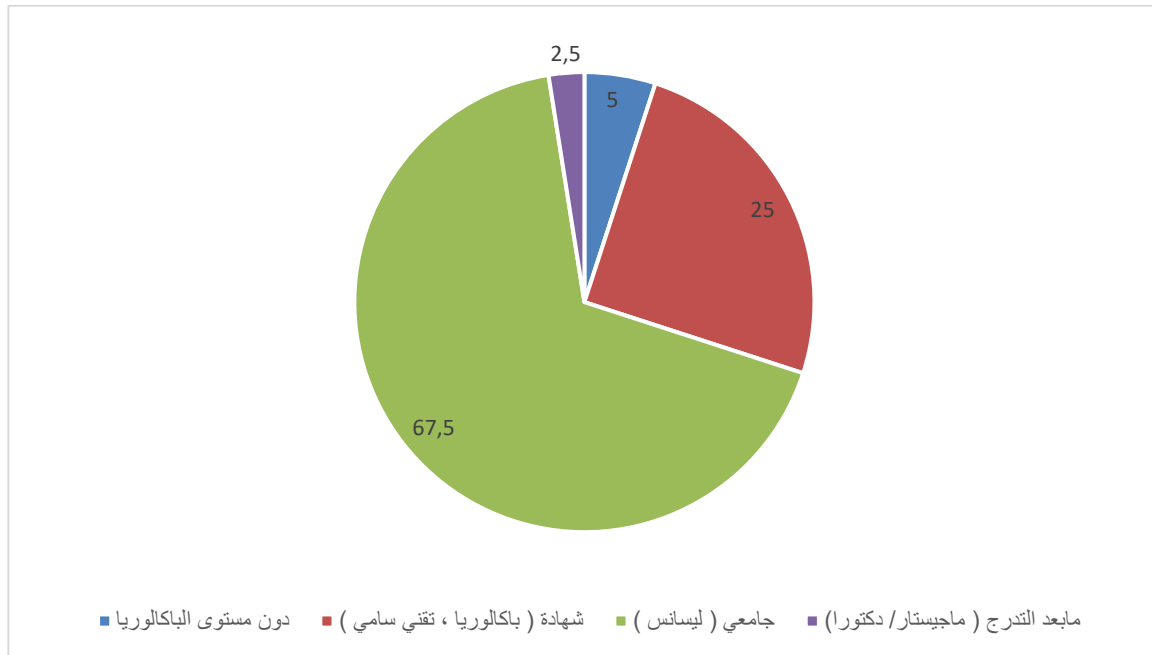
3.1. المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3.1): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى التعليمي
05	2	دون مستوى البكالوريا
25	10	شهادة (بكالوريا، تقني سامي)
67.5	27	جامعي (ليسانس)
2.5	01	ما بعد التدرج (ماجستير/ دكتوراه)
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (3.1): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (3.1)

التعليق: من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن أفراد المجتمع غالبيتهم ذوي مستوى تعليمي جامعي حيث بلغ عددهم (27) موظفاً وقدرت نسبتهم (67.5%) من إجمالي العينة، ثم فئة حاملي شهادة البكالوريا والتقني سامي اللذين بلغ عددهم (10) عمال بنسبة (25%) من العينة تلتها فئة بدون مستوى البكالوريا التي كان فيها 02 عمال بنسبة (05%) تلتها في المرتبة الأخيرة فئة ما بعد التدرج (ماجستير، دكتوراه) اللذين قدر عددهم (01) واحداً، بنسبة (2.5%) وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

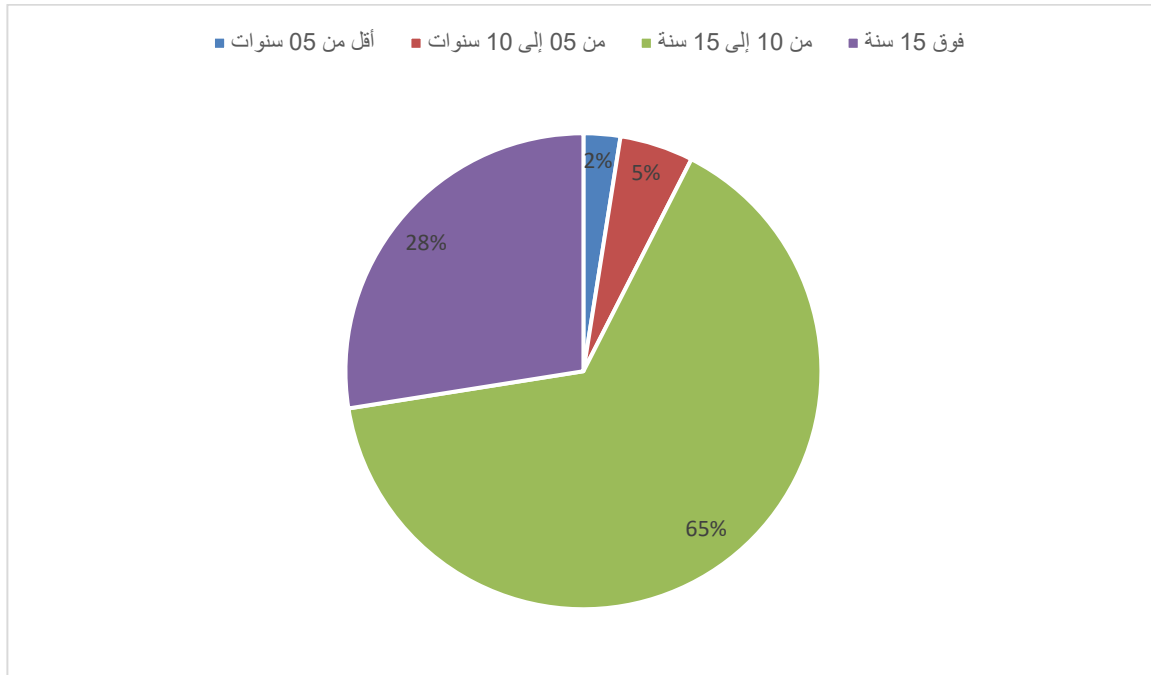
1.4. الخبرة المهنية:

الجدول رقم (4.1): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الخبرة المهنية
2.5	01	أقل من 05 سنوات
5	02	من 05 إلى 10 سنوات
65	26	من 10 إلى 15 سنة
27.5	11	فوق 15 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (4.1): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (4.1)

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية من 10 سنوات إلى 15 سنة يبلغ عددهم (26) ويمثلون بنسبة (65%)، تليها في المرتبة الثانية الموظفين الذين فترة عملهم فوق 15 سنة بنسبة مئوية قدرت (27.5%)، عدد الموظفين (11) تليها الفئة التي تتراوح خبرتهم من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة (5%) ويقدر بـ (02) موظف، وأخيرا نجد الفئة التي تقل خبرتهم المهنية على 05 سنوات بنسبة مقدرة بـ (2.5%) وهي عبارة عن موظف واحد

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائري بقالمة

ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تحافظ على أصحاب الخبرة الذين يمتلكون تجارب في مجال عملهم إضافة إلى حاجتها لأفراد ذو كفاءة مهنية كما يدل أن أغلبية أفراد العينة يتميزون بكفاءة مهنية.

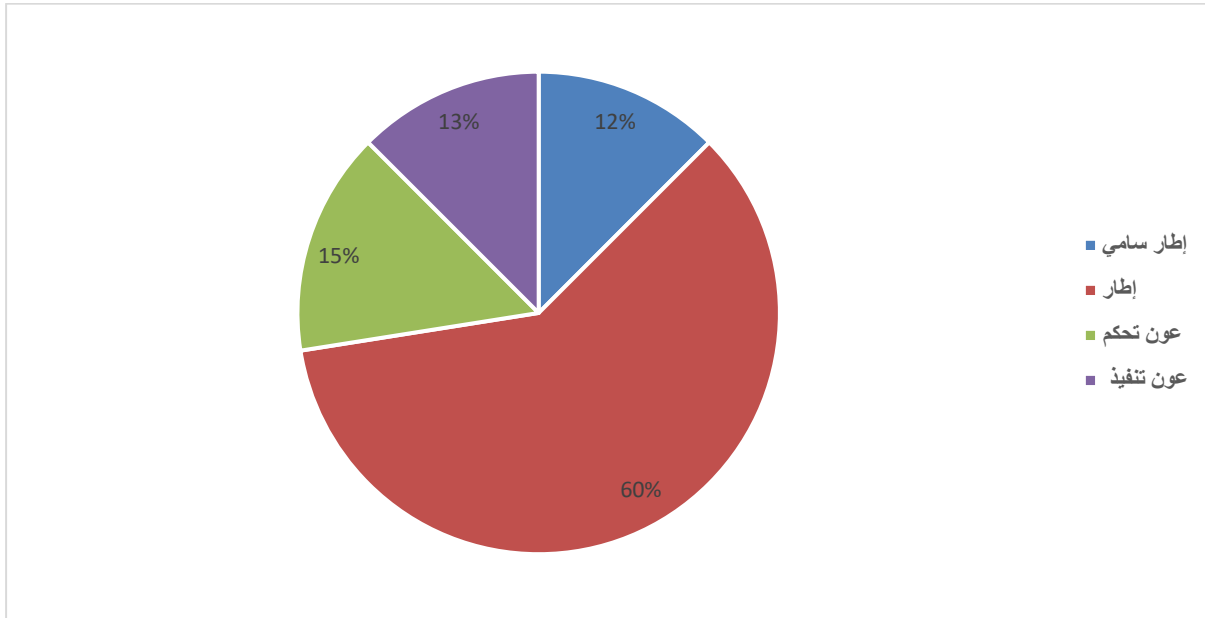
5.1. الدرجة الوظيفية:

الجدول رقم (5.1): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية:

الدرجة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية (%)
إطار سامي	05	12.5
إطار	24	60
عون تحكم	06	15
عون تنفيذ	05	12.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (5.1): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (5.1)

التعليق: من خلال الجدول رقم (5-1) والشكل أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد العينة تتشكل من الإطارات حيث بلغ عددهم (24) عامل بنسبة (60%)، وهذا ما يفسر اعتماد المؤسسة محل الدراسة في تسيير مهامها على الإطارات بمختلف رتبهم، وجاء في المرتبة الثانية فئة عون تحكم بعدد موظفين قدر ب (06) بنسبة مئوية قدرها (15%)، وفي المرتبة الأخيرة كل من فئة الإطارات السامية و أعوان التنفيذ ب (05) موظفين بنسبة مئوية قدرها (12.5%) ويتضح أن أغلب مفردات الدراسة حسب الوظيفة

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقالملة

في المؤسسة هم إطارات وهذا راجع لطبيعة المؤسسة اقتصادية تجارية هدفها تحقيق الربحية ومنه الاعتماد على العنصر الكف.

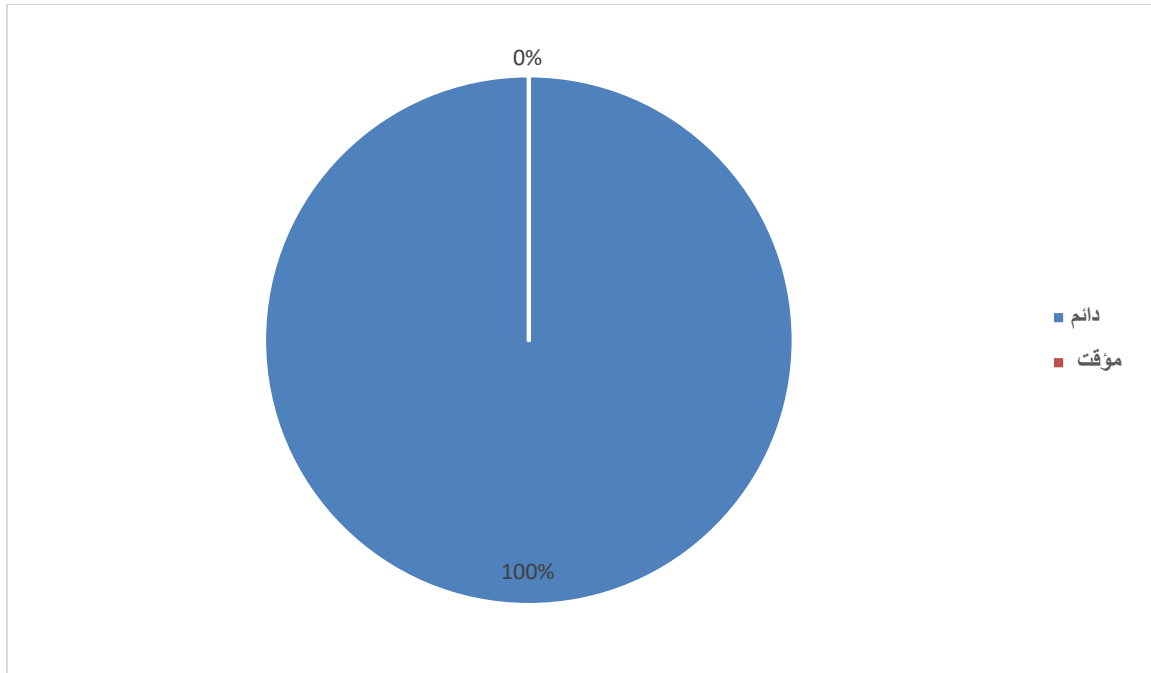
6.1. الوضعية القانونية بالمؤسسة

الجدول رقم (6.1): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية بالمؤسسة

الوضعية القانونية بالمؤسسة	التكرار	النسبة المئوية (%)
دائم	04	100
مؤقت	00	00
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (6.1): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية بالمؤسسة:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (6.1)

التعليق: تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول والتمثيل البياني السابقين بأن جميع أفراد العينة يحملون وضعية دائمة بالمؤسسة بنسبة (100%) ما يمثل (40) موظف، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على السياسة المنتهية من طرف المؤسسة والتي تهدف إلى المحافظة على استقرار الموظفين وبث روح الانتماء للمؤسسة لرفع مستوى الأداء، بالإضافة إلى أن المؤسسة تقوم بتنفيذ قرارات السلطات العمومية الناصحة على تثبيت في مناصب العمل لكل الموظفين بعقود ما قبل التشغيل.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقائمة

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

أولاً: إجابة أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني بعنوان تكنولوجيا المعلومات.

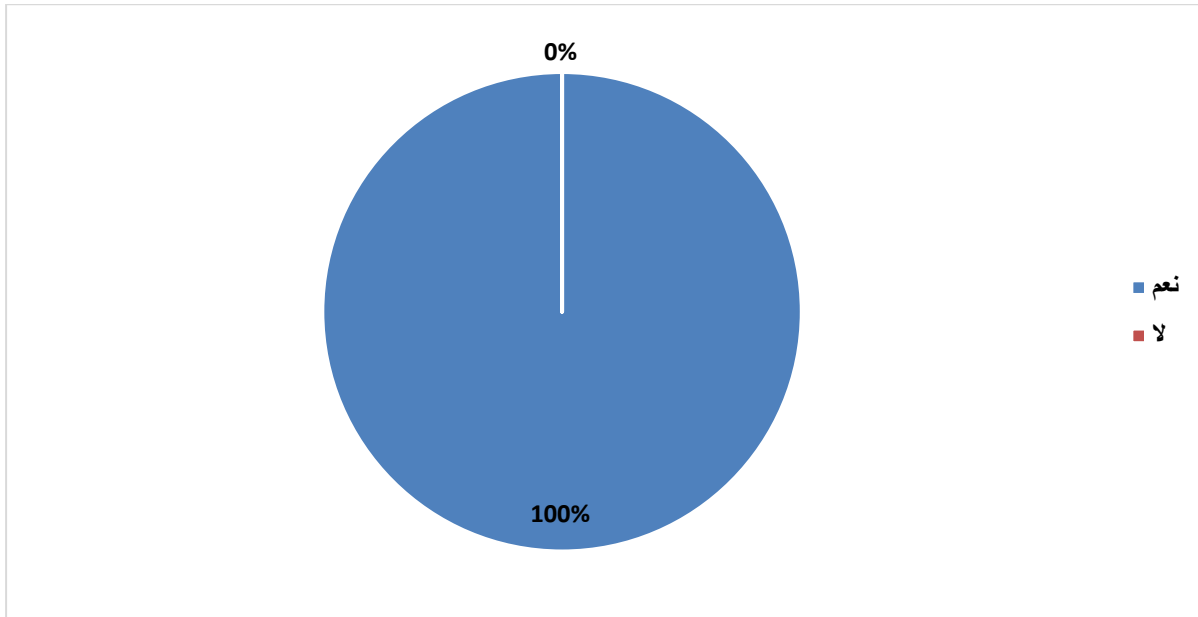
1.2. السؤال الأول: هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة لك؟

الجدول رقم (1.2): إجابة أفراد العينة على السؤال الأول

النسبة المئوية (%)	التكرار	
100	40	نعم
00	00	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج

الشكل رقم (1.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الأول



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (1.2)

التعليق: توضح النتائج المتحصل عليها في الجدول والتمثيل البياني السابقين بأن جميع موظفي المؤسسة محل الدراسة يعطون أهمية مطلقة لتكنولوجيا المعلومات وهذا ما تدل عليه نسبة (100%) من أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على التسهيلات الكبيرة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام وكذا مختلف الحلول التي تتيحها للموظف.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

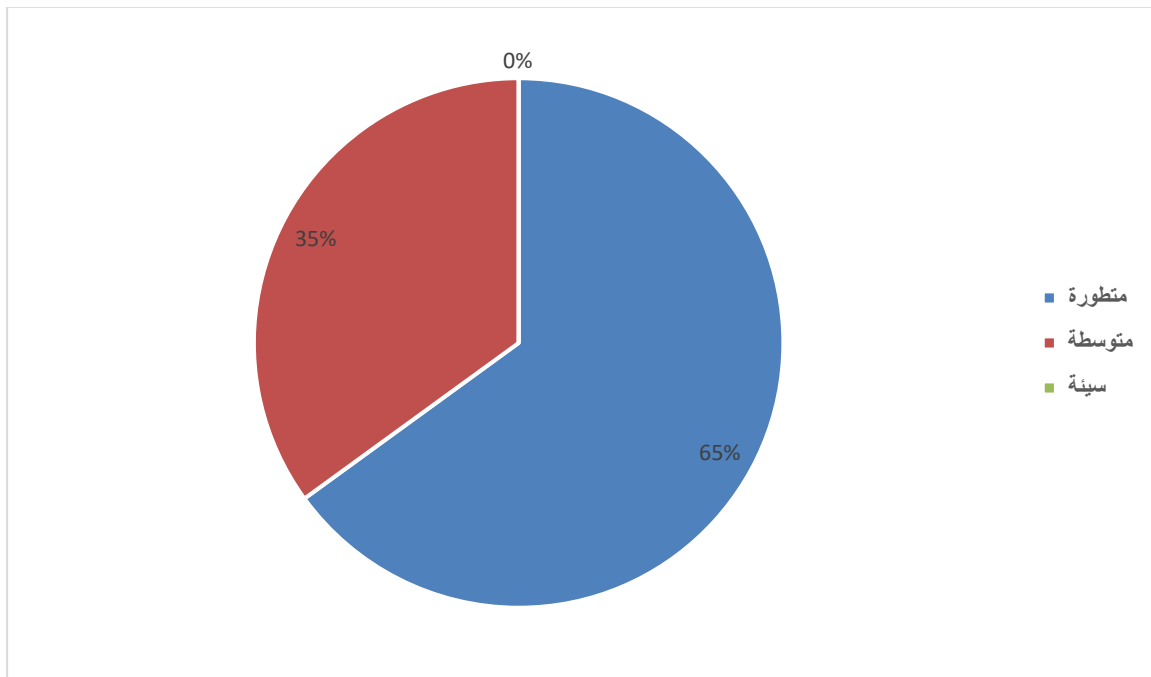
2.2. السؤال الثاني: هل تقيمك مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات المعتمدة في المؤسسة؟

الجدول رقم (2.2): إجابة أفراد العينة على السؤال الثاني

النسبة المئوية (%)	التكرار	
65	26	متطورة
35	14	متوسطة
00	00	سيئة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل (2.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثاني



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (2.2)

التعليق: توضح النتائج المتحصل عليها في الجدول والتمثيل البياني السابقين بأن أغلبية موظفي المؤسسة محل الدراسة يرون أن تكنولوجيا المعلومات الجديدة المعتمدة من طرف المؤسسة متطورة بنسبة (65%) من أفراد عينة الدراسة بعدد موظفين قدره 26، يليها 14 موظف يرون أنها متوسطة بنسبة (35%) وهذا يدل على رضا الموظفين تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة مع ضرورة تطويرها مواكبة للتطورات.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

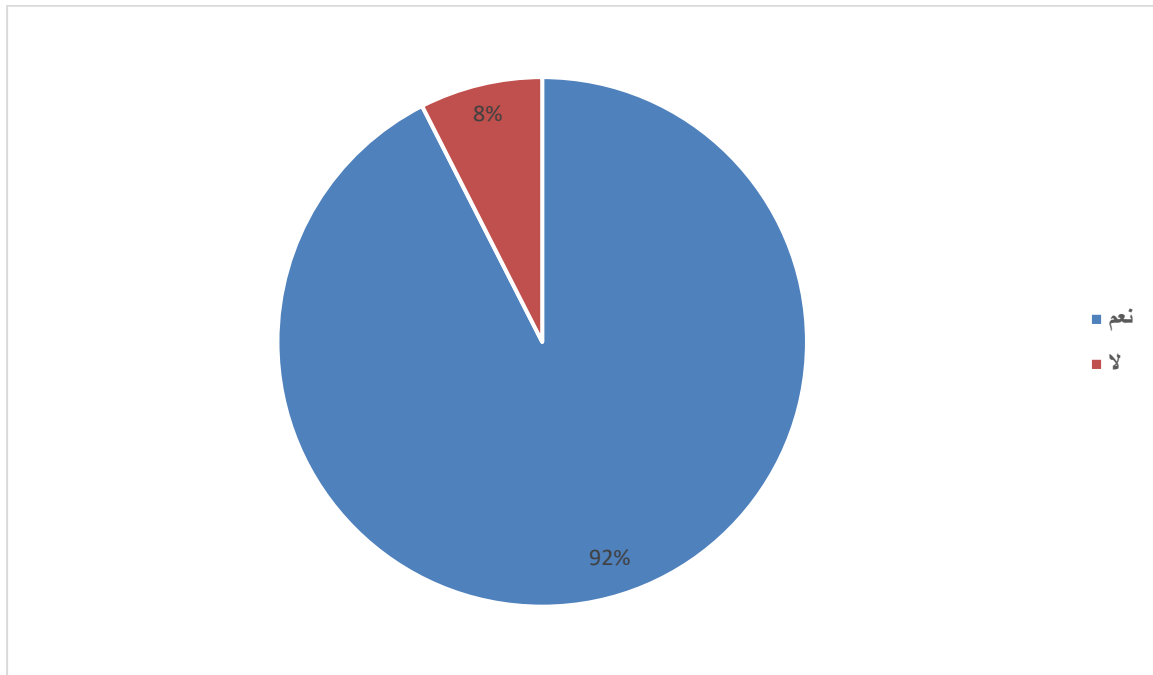
3.2. السؤال الثالث: هل لدى المؤسسة أجهزة حاسوب حديثة وسليمة؟

الجدول رقم (3.2): إجابة أفرا العينة على السؤال الثالث

النسبة المئوية (%)	التكرار	
92.5	37	نعم
7.5	03	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (3.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثالث



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (3.2)

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل السابقين أن أغلبية الموظفين يرون أن أجهزة الحاسوب المتوفرة داخل المؤسسة حديثة وسليمة بنسبة مئوية (92,5%) بعدد موظفين قدر ب (37) و (03) موظفين يرون أن العكس بنسبة (7,5%) هذا يدل على ان المؤسسة تولي اهمية كبيرة لسلامة وتحديث الاجهزة لضمان حسن أداء الخدمة وتوفير الإمكانيات اللازمة للموظفين.

4.2. السؤال الرابع: هل استخدام الحاسوب يسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة؟

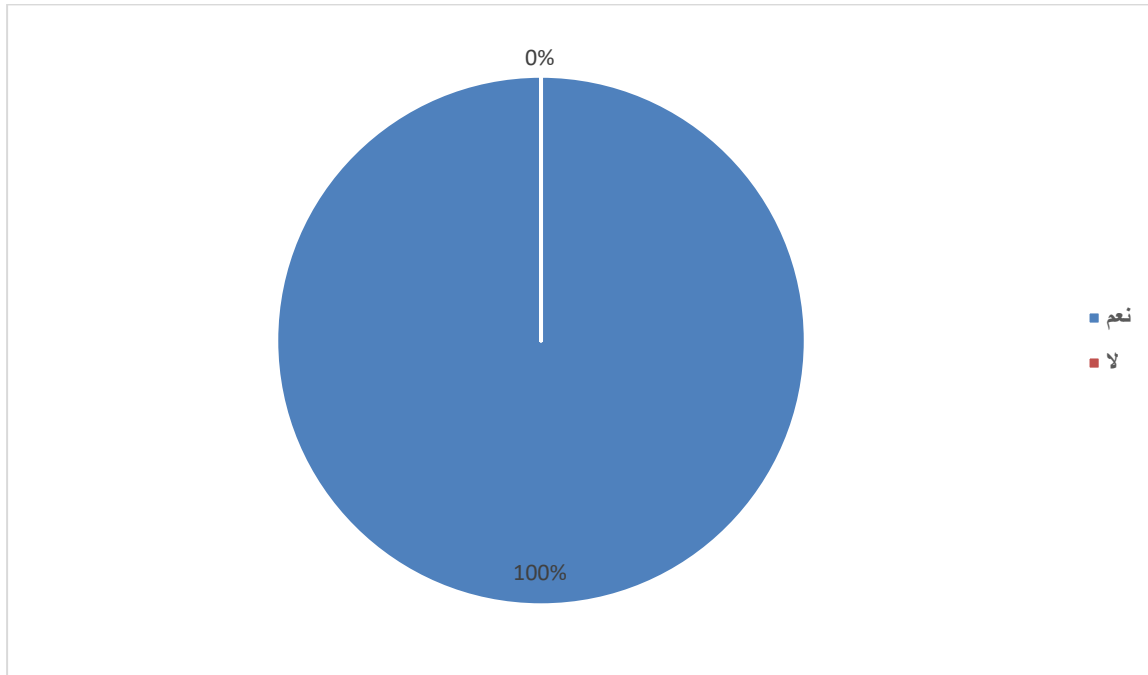
الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

الجدول رقم (4.2): إجابة أفراد العينة حول السؤال الرابع

النسبة المئوية (%)	التكرار	
100	40	نعم
00	00	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (4.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الرابع



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (4.2)

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل السابقين أن جميع الموظفين يوافقون على استخدام الحاسوب في توفير الوقت والسهولة في الحصول على المعلومة، وتمثل نسبة هذه الفئة (100%) من أفراد العينة هذا ما يؤكد أن استخدام الحاسوب يوفر السرعة والدقة للحصول على المعلومات خاصة في ظل توفير الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائري بقالملة

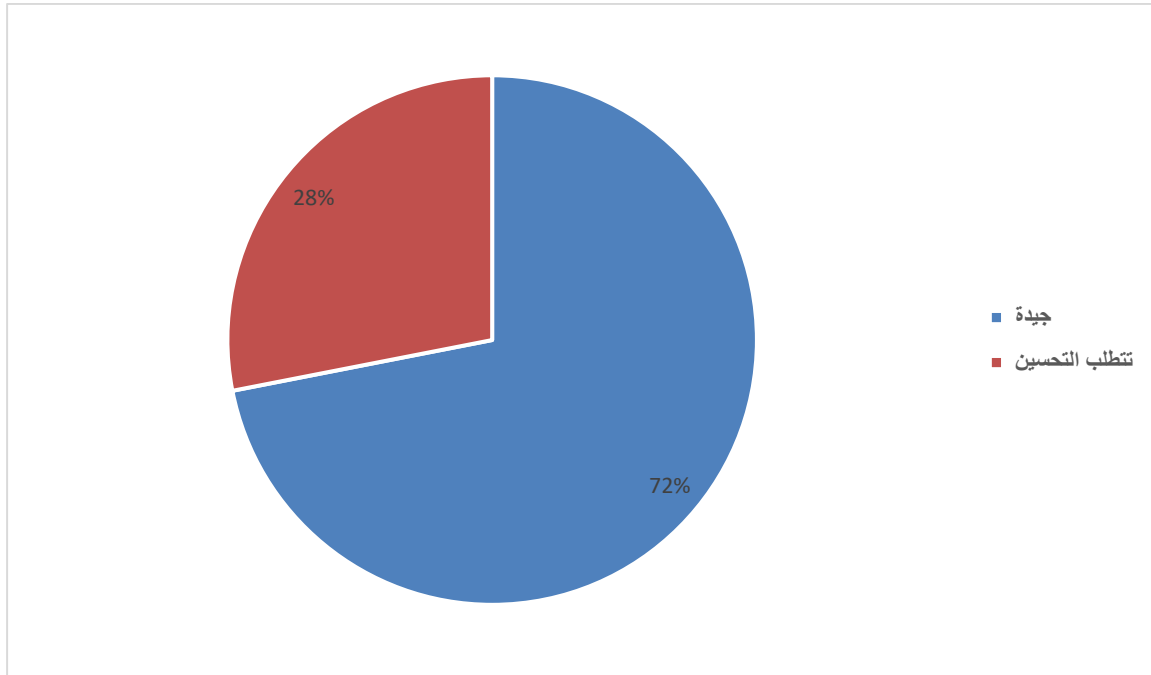
5.2. السؤال الخامس: هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية حاجتك بطريقة؟

الجدول رقم (5.2): إجابة أفراد العينة على السؤال الخامس

النسبة المئوية (%)	التكرار	
72.5	29	جيدة
27.5	11	تتطلب التحسين
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (5.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الخامس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (5.2)

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل السابقين أن 29 موظف من عينة الدراسة بنسبة مئوية قدرها (72,5%) يرون أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على الحواسيب جيدة، بينما يرى 11 موظف بنسبة (27,5%) أن التطبيقات تتطلب التحديث وهذا يدل على أن التطبيقات المتوفرة تساعدهم على أداء المهام، كما يجب تحديثها مواكبة للتطورات لأن الموظفين يرغبون دائما في استعمال التطبيقات المتطورة.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائري بقلمة

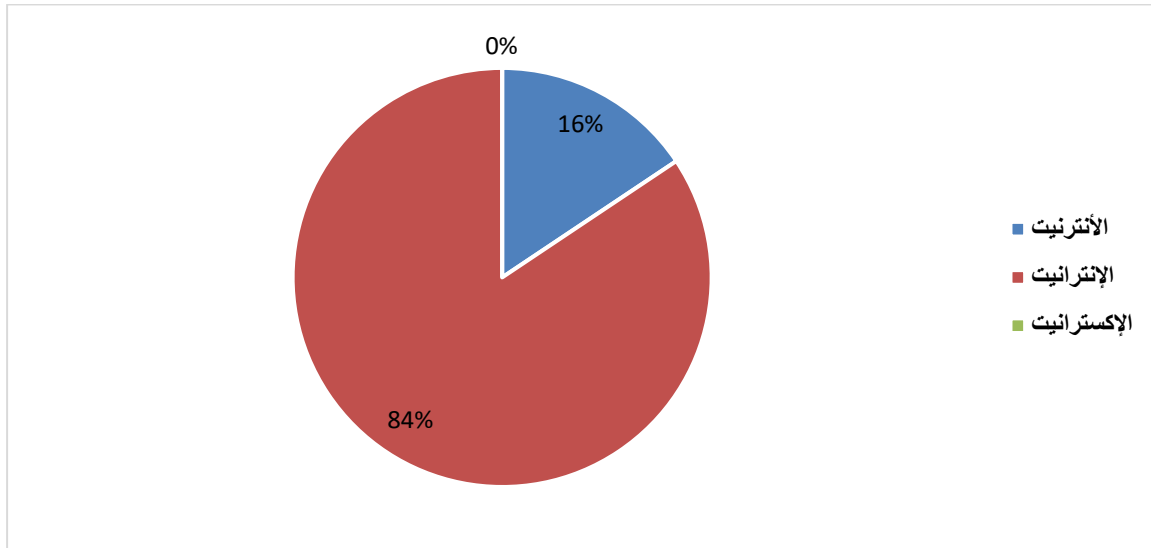
6.2. السؤال السادس: حسب رأيك أي من أنواع الشبكات التالية أكثر استخداماً في إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة؟

الجدول رقم (6.2): إجابة أفراد العينة على السؤال السادس

النسبة المئوية (%)	التكرار	
12,5	13	الأنترنيت
67,5	27	الإنترنت
00	00	الإكسترنيت
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (6.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السادس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (6.2)

التعليق: من خلال الجدول رقم (6-2) والشكل رقم (6-2) أن نسبة (67,5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (27) موظف يرون أن الإنترنت هي الأكثر استخداماً في إدارة الموارد البشرية، بينما تشكل نسبة (12,5%) والمتمثلة في (13) موظف يختارون الأنترنيت، بينما لا يختار أي شخص استخدام الإكسترنيت. ومن هنا نلاحظ أن المؤسسة تستعمل شبكة الإنترنت والأنترنيت لتسيير وظائفها ذلك للمزايا العديدة التي تقدمها على خلاف الشبكات الأخرى بالإضافة إلى الانتشار الواسع الذي تشهده.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقامة

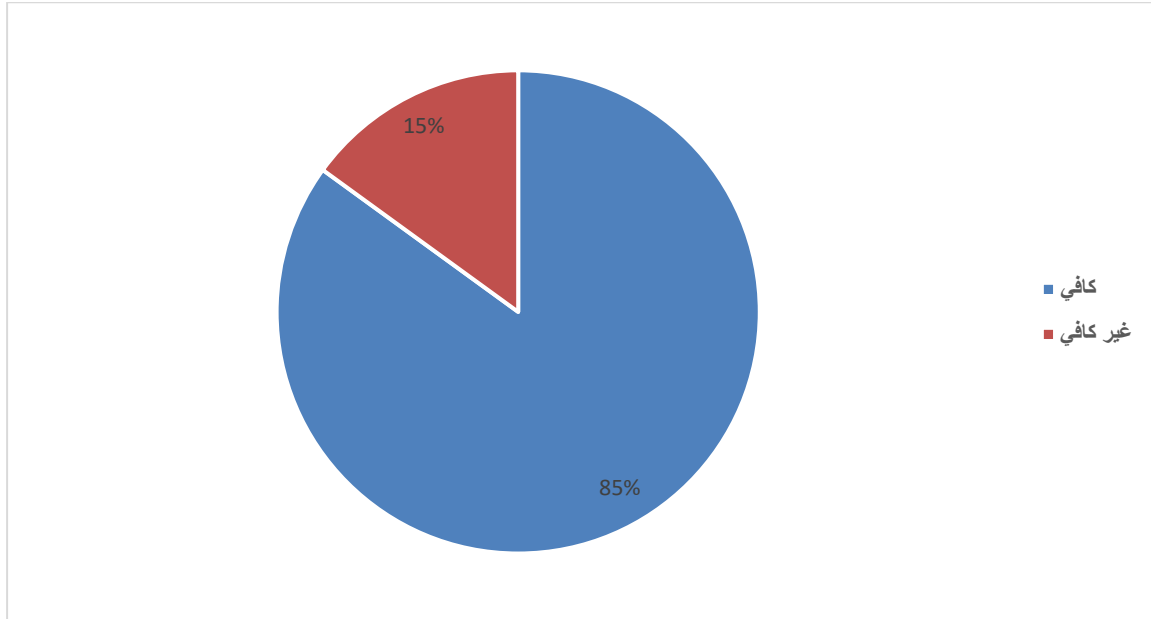
7.2. السؤال السابع: هل تحوز المؤسسة على قواعد بيانات خاصة تسمح بتخزين البيانات والمعلومات ذات صلة بشكل؟

الجدول رقم (7.2): إجابة افراد العينة على السؤال السابع

النسبة المئوية (%)	التكرار	
85	34	كافي
15	06	غير كافي
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول

الشكل (7.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السابع



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (7.2)

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل السابقين أن 34 موظف من عينة الدراسة بنسبة مئوية قدرها (85%) يرون أن المؤسسة تتوفر على قواعد بيانات كافية خاصة تسمح بتخزين البيانات والمعلومات، بينما يرى 06 موظفين بنسبة (15%) أن قواعد البيانات المتوفرة غير كافية يدل على ان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة لضرورة توفير قواعد البيانات لضمان تسهيل أداء الخدمات.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

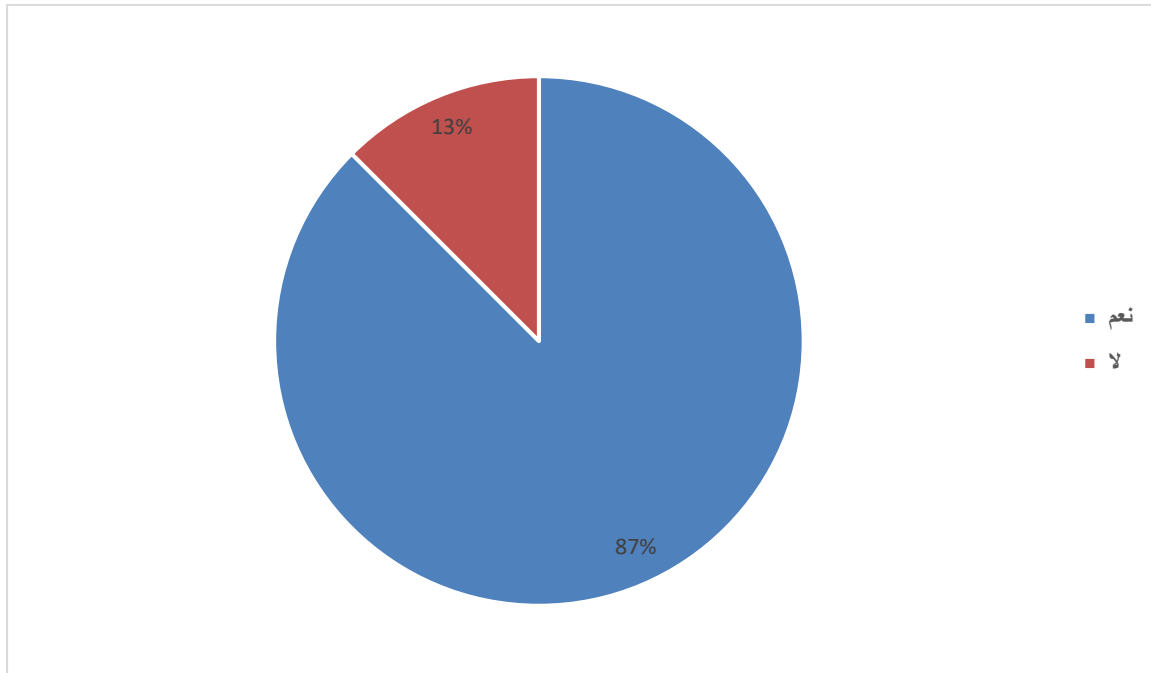
8.2. السؤال الثامن: هل تمتلك المؤسسة نظاما يتيح استرجاع البيانات في حالة الأعطال؟

الجدول رقم (8.2): إجابة أفراد العينة على السؤال الثامن.

النسبة المئوية (%)	التكرار	
87.5	35	نعم
12.5	05	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (8.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثامن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (8.2)

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل السابقين أن 35 موظف من عينة الدراسة بنسبة مئوية قدرها (87,5%) يرون أن المؤسسة تتوفر تمتلك المؤسسة نظاما يتيح استرجاع البيانات في حالة الأعطال، بينما يرى 05 موظفين بنسبة (12,5%) ألا توفرها مما يدل على ان المؤسسة تعطي أهمية كبيرة لضرورة توفير نظام متطور يسمح لها باسترجاع بياناتها في حالة الاعطاب وهذا يؤكد الأهمية التي توليها المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

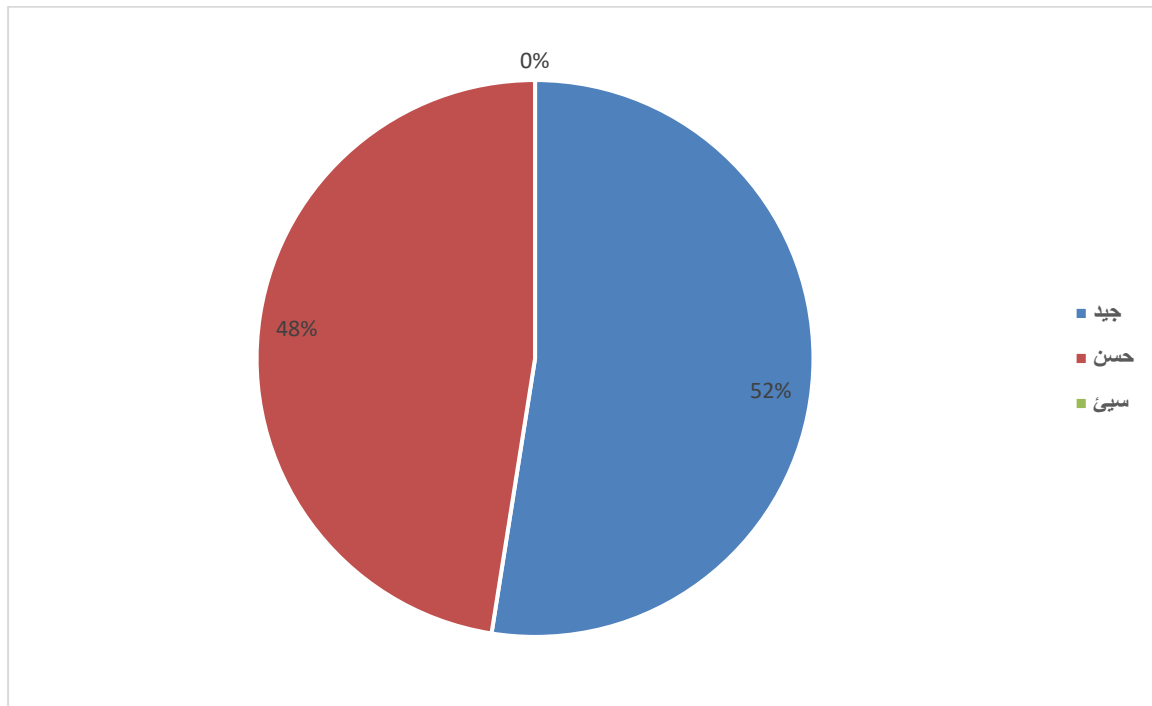
9.2. السؤال التاسع: كيف ترى استخدام تكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مؤسستكم؟

الجدول رقم (9.2): إجابة أفراد العينة حول السؤال التاسع

النسبة المئوية (%)	التكرار	
52.5	21	جيد
47.5	19	حسن
00	00	سيئ
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (9.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال التاسع



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (8.2)

التعليق: يظهر من خلال الجدول والشكل السابقين أن 21 موظف من عينة الدراسة بنسبة مئوية قدرها (52,5%) يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة يعد أمرا جيدا، يليها 19 موظف بنسبة (47,5%) يرون أن استخدام التكنولوجيا يعد أمرا حسنا بينما لا يرى أي موظف أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعد أمرا سيئا.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

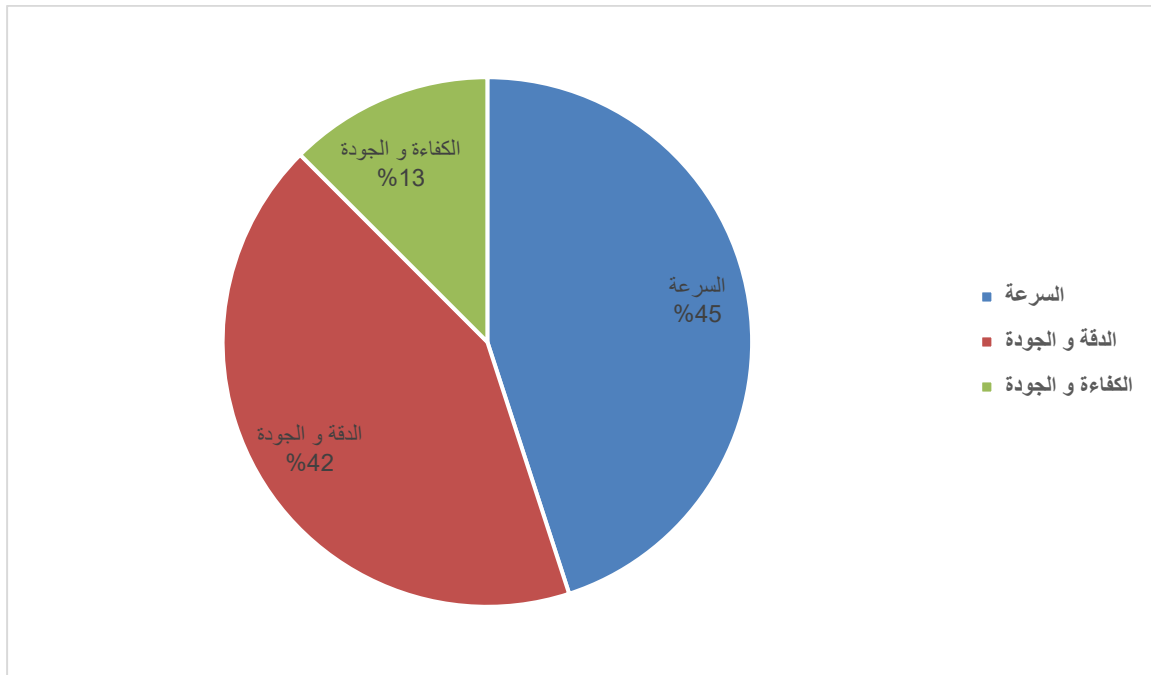
10.2. السؤال العاشر: ماهي المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة؟

الجدول رقم (10.2): إجابة أفراد العينة على السؤال العاشر

النسبة المئوية (%)	التكرار	
45	18	السرعة
42.5	17	الدقة والجودة
12.5	05	الكفاءة والجودة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (10.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال العاشر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (10.2)

التعليق: يتضح من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن نسبة 45% من أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات توفر السرعة، ويقدر عدد هذه الفئة بـ (18) عامل، فيما تليها بنسبة (42,5) والتمثلة في (17) عامل يرون أن هذه التكنولوجيا تعطي لهم الدقة وتمنحهم الجودة العالية في تأدية مهامهم، وتأتي في الأخير فئة عددهم (05) عمال يمثلون نسبة (12,5) يرون أن تكنولوجيا المعلومات تمنحهم درجة عالية من الكفاءة والجودة في عملهم، ما يمكن استنتاجه أن جميع أفراد العينة يجمعون على الاستفادة من المزايا التي تمنحها تكنولوجيا المعلومات.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

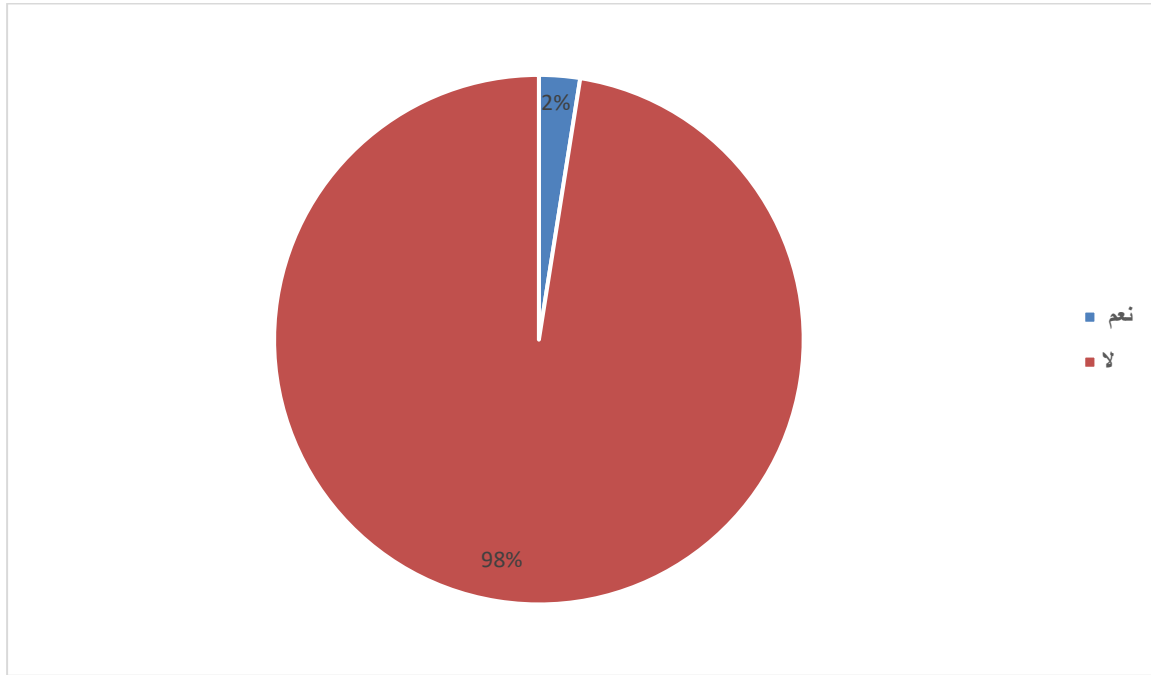
11.2. السؤال الحادي عشر: هل يشكل إدخال تكنولوجيا المعلومات خطراً على وظيفتك؟

الشكل رقم (11.2): إجابة أفراد العينة على السؤال الحادي عشر

النسبة المئوية ()	التكرار	
2.5	01	نعم
97.5	39	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (11.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الحادي عشر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (11.2)

التعليق: يتضح من الجدول رقم (11-2) والشكل رقم (11-2) أن نسبة (97,5%) التي تمثل أغلبية أفراد العينة لا يرون أن تكنولوجيا المعلومات تشكل خطراً على وظيفتهم، في حين أن شخص واحد بنسبة (2,5%) منهم يرون أنها تشكل خطراً. وهذا يشير إلى أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابيا على الوظائف.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالة

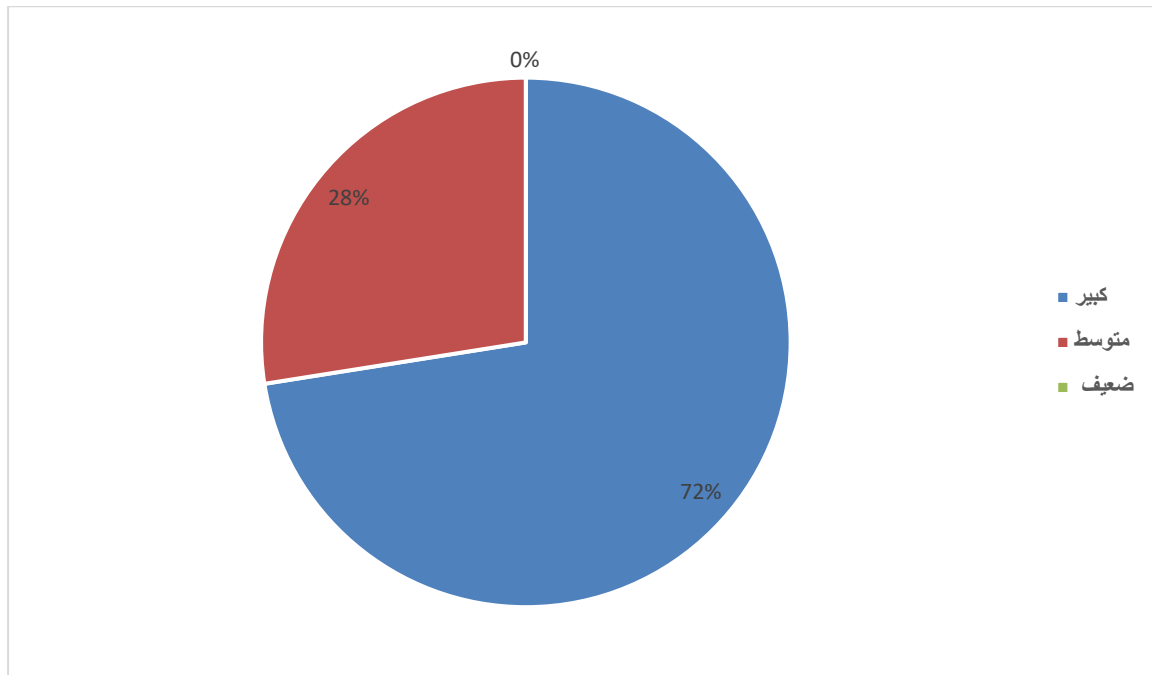
12.2. السؤال الثاني عشر: هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات أن تثبت مكانتك داخل المؤسسة بشكل؟

الجدول رقم (12.2): إجابة أفراد العينة على السؤال الثاني عشر

النسبة المئوية (%)	التكرار	
72.5	29	كبير
27.5	11	متوسط
00	00	ضعيف
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (12.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثاني عشر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول (12.2)

التعليق: يتضح من الجدول والشكل أن 29 موظف بنسبة نسبة (72,5%) من أفراد العينة يرون أنهم باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات تمكنوا من إثبات مكانتهم داخل المؤسسة بشكل كبير، في حين أن 11 موظف بنسبة (27,5%) يرون أنهم تمكنوا من إثبات مكانتهم بشكل متوسط، في حين لم يرى أي موظف أنه أثبت مكانته بشكل ضعيف، وهذا يدل على أن الاستخدام والتحكم في تكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في إثبات المكانة داخل المؤسسة.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

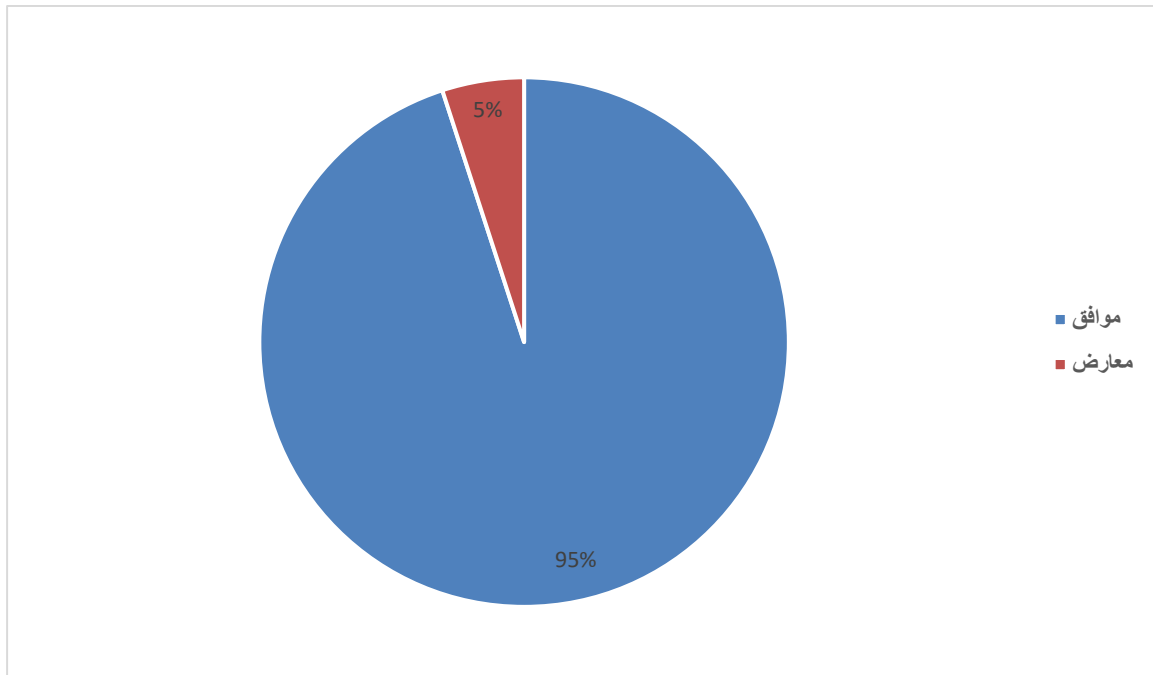
13.2. السؤال الثالث عشر: هل توافق على مضاعفة استعمال تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة؟

الجدول رقم (13.2): إجابة أفراد العينة حول السؤال الثالث عشر.

النسبة المئوية (%)	التكرار	
95	38	موافق
05	02	معارض
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (13.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثالث عشر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (13.2)

التعليق: يتضح من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن نسبة (95%) من أفراد العينة والمتمثلة في (38) عاملا وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى لديهم رغبة قوية نحو مضاعفة استعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، تلمها نسبة (05%) والمتمثلة في (02) عمال مهتمين لهذه المضاعفة وذلك لقدرتهم على استخدامها. ما يمكن فهمه هو أن معظم أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسن تسيير الوظائف بالمؤسسات وزيادة الإنتاجية وتحقيق المزيد من الأرباح.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

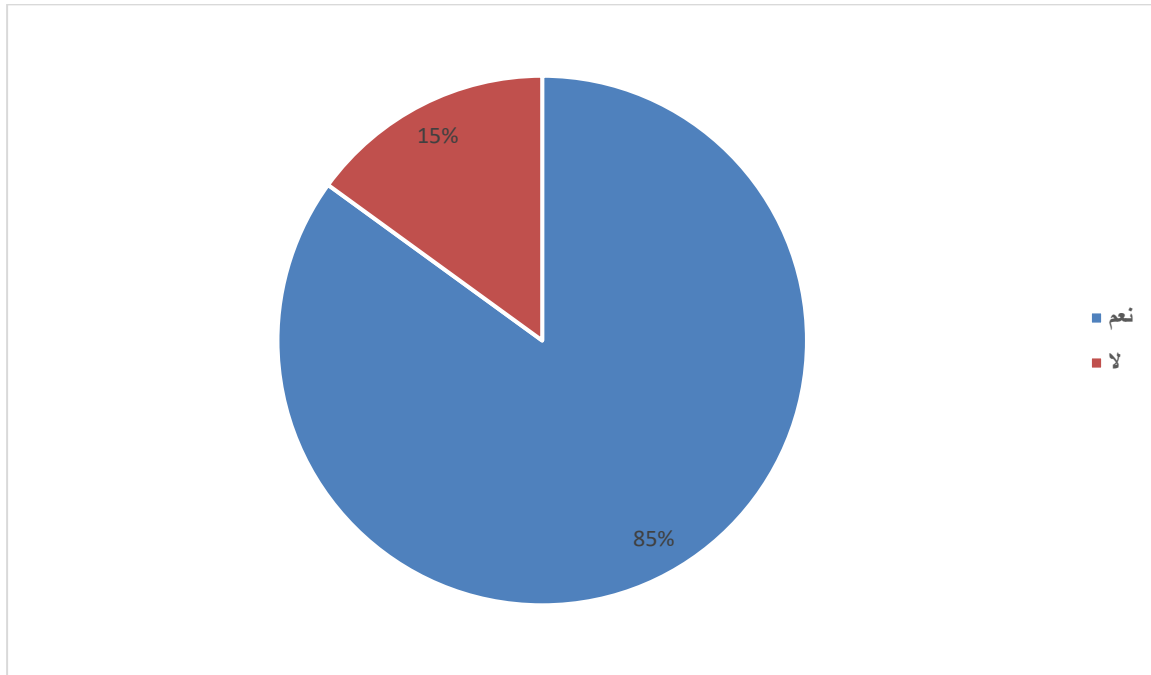
14.2. السؤال الرابع عشر: توظف المؤسسة أفراداً مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجدول رقم (14.2): إجابة أفراد العينة حول السؤال الرابع عشر

النسبة المئوية (%)	التكرار	
85	34	نعم
15	06	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (14.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الرابع عشر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (14.2)

التعليق: يوضح الجدول رقم (14-2) أن هناك نسبة (85%) من أفراد العينة والمتمثلة في (34) موظف يرون أن المؤسسة توظف أفراداً مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات، في حين ترى فئة تمثل نسبة (15%) والمتمثلة في (06) عمال لا يرون ذلك. ما يمكن فهمه من هذه النتيجة هو أن توظيف أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا يؤثر على كفاءة المؤسسة وإنتاجيتها.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

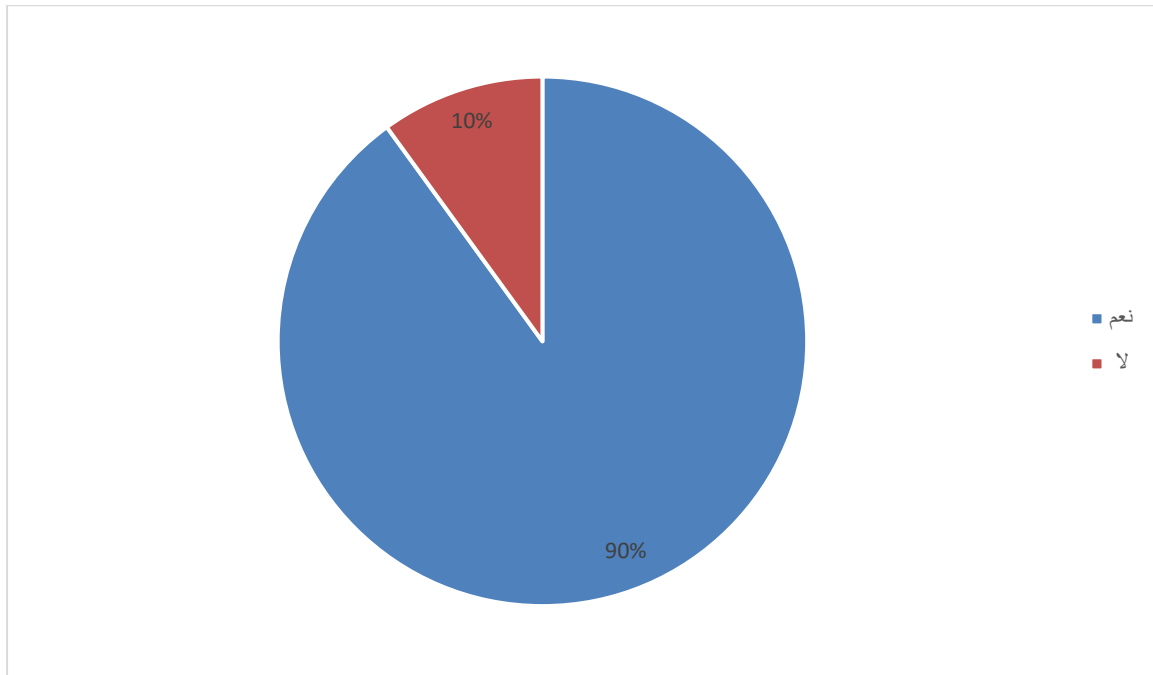
15-02 السؤال الخامس عشر: تقوم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجدول رقم (15.2): اجابة أفراد العينة على السؤال الخامس عشر

التكرار	النسبة المئوية (%)	
36	90	نعم
04	10	لا
40	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (15.2): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الخامس عشر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (15.2)

التعليق: يشير الجدول رقم (15-2) والشكل رقم (15-2) إلى أن نسبة (90%) من أفراد العينة والمتمثلة في (39) عامل يرون أن المؤسسة تولي اهتمامًا بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في حين تمثل نسبة (10%) والمتمثلة في (04) موظفين يرون عكس ذلك. ما يمكن ملاحظته هو وجود فئة من أفراد العينة يرون أن المؤسسة لا تعطي اهتمامًا كبيرًا بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات، ما يمكن أن يؤدي إلى تقليل الفوائد التي يمكن الحصول عليها من استخدامها وإضافة الفرص الجديدة للمؤسسة وعليه وجب تكثيف العمل التحسسي والتوعوي بخصوص الموضوع.

ثانياً: إجابة أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني بعنوان استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقائمة

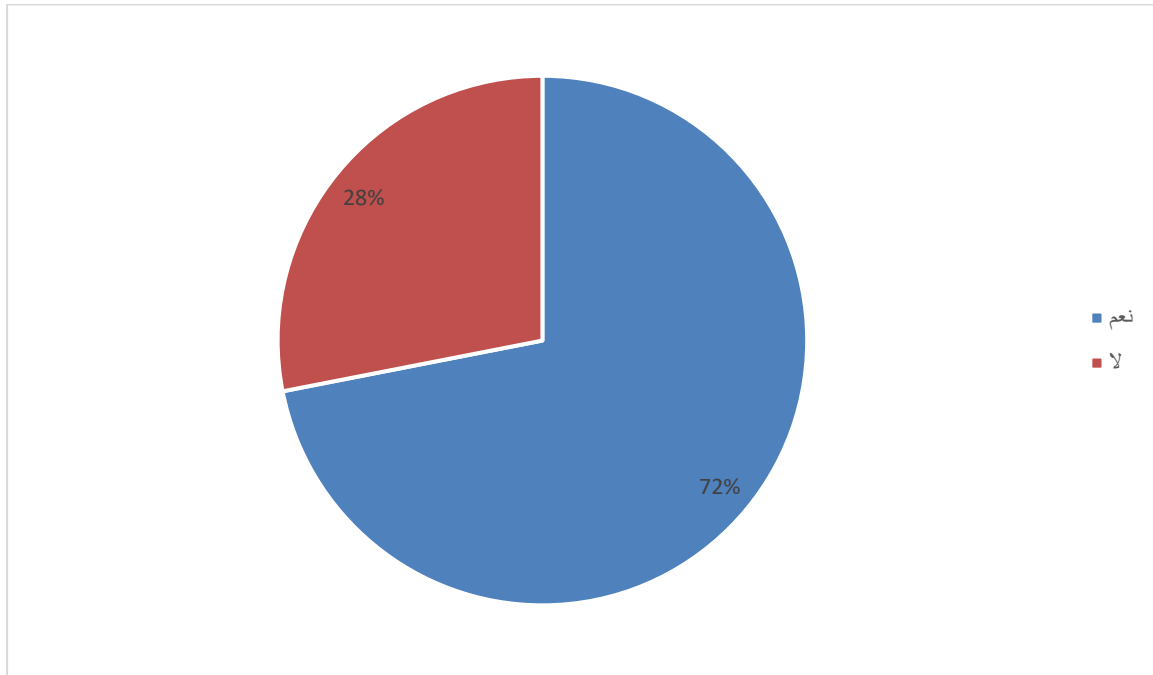
1.3. السؤال الأول: هل ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة معرفة الموارد البشرية بمهامهم؟

الجدول رقم (1.3): إجابة أفراد العينة على السؤال الأول

النسبة المئوية (%)	التكرار	
90	36	نعم
10	04	لا
100	04	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (1.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الأول



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (1.3)

التعليق: تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول والتمثيل البياني السابقين بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة معرفة الموارد البشرية بمهامهم بنسبة (90%) ما يمثل (36) موظف، بينما (4) موظفين من أفراد العينة يرون أنها لا تساهم بنسبة مئوية قدرها (10%) مما يؤدي إلى تعزيز الثقة بالنفس وتحسين جودة العمل، تحقيق الأهداف التنظيمية، زيادة الإنتاجية.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

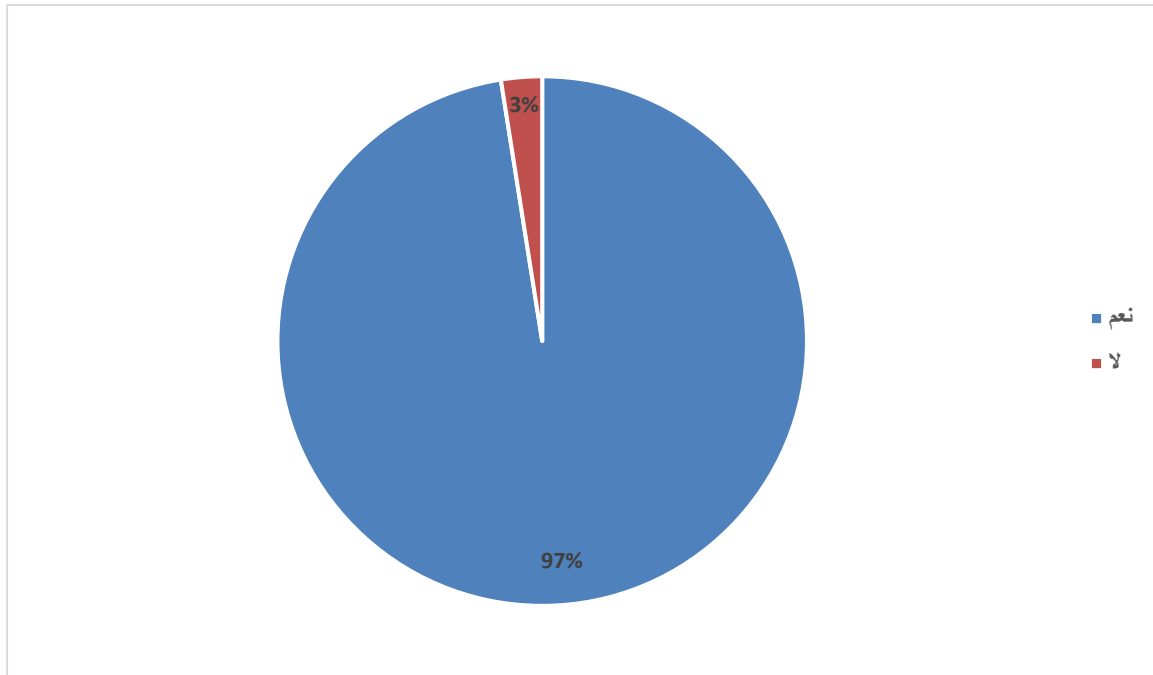
3.2. السؤال الثاني: هل ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تقليل نسبة الأخطاء في العمل؟

الجدول رقم (2.3): إجابة أفراد العينة على السؤال الثاني

التكرار	النسبة المئوية (%)	
39	97.5	نعم
01	2.5	لا
40	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (2.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثاني



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (2.3)

التعليق: تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول والتمثيل البياني السابقين بأن أغلبية أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تقليل نسبة الأخطاء في العمل بنسبة (97,5%) ما يمثل (39) موظف، بينما (01) موظف واحد من أفراد العينة يراها لا تساهم بنسبة (2,5%).

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

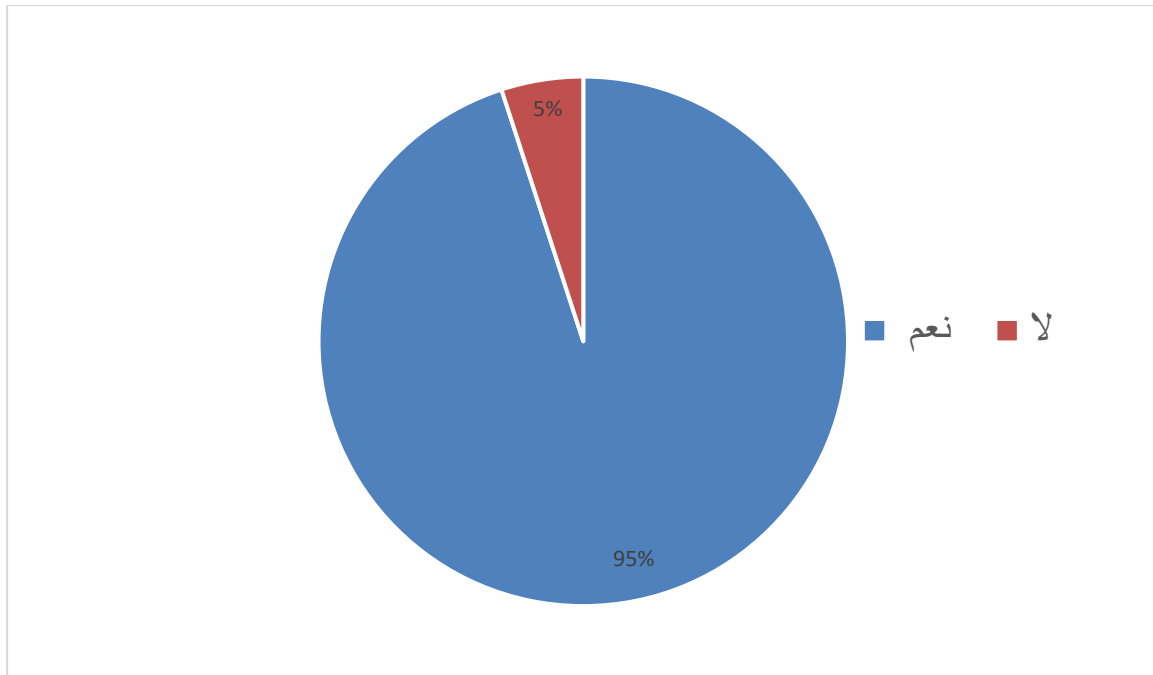
3.3. السؤال الثالث: هل تمتلك المعارف العلمية التي تجعلك تتحكم في تكنولوجيا المعلومات الجديدة؟

الجدول رقم (3.3): إجابة أفراد العينة على السؤال الثالث.

النسبة المئوية (%)	التكرار	
95	38	نعم
05	02	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (3.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثالث



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (3.3)

التعليق: تبين النتائج المتحصلة عليها في الجدول والتمثيل البياني السابقين بأن أغلبية أفراد العينة يؤكدون أنهم يمتلكون معارف علمية تجعلهم يتحكمون في تكنولوجيا المعلومات الجديدة بنسبة (95%) ما يمثل (38) موظف، بينما (02) موظفين من أفراد العينة لا يمتلكون المعارف العلمية للتحكم في التكنولوجيا وهذا ما يؤكد المستوى التعليمي المقبول للموظفين.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائري بقامة

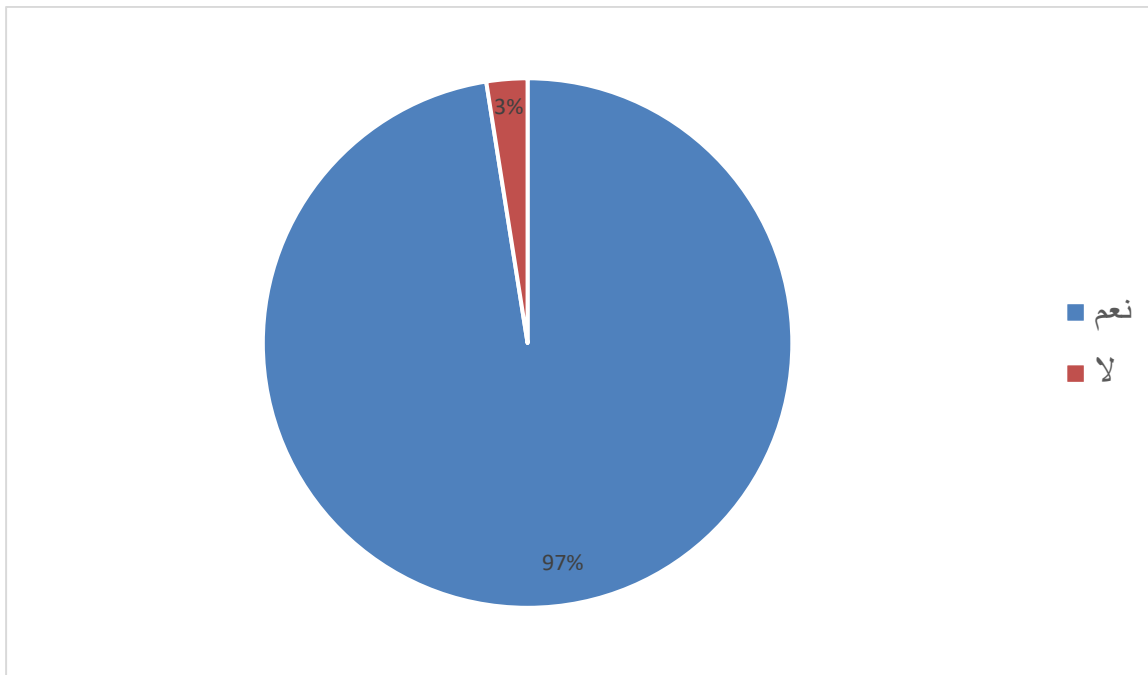
4.3. السؤال الرابع: هل توفر المؤسسة تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجدول رقم (4.3): إجابة أفراد العينة على السؤال الرابع

التكرار	النسبة المئوية (%)	
39	97.5	نعم
01	2.5	لا
40	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (4.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الرابع



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (4.3)

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 97,5% من أفراد العينة والمتمثلة في (39) موظفاً يرون أن المؤسسة توفر تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بنسبة 2,5% (01) واحد يرى أن المؤسسة لا توفر تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائري بقلمة

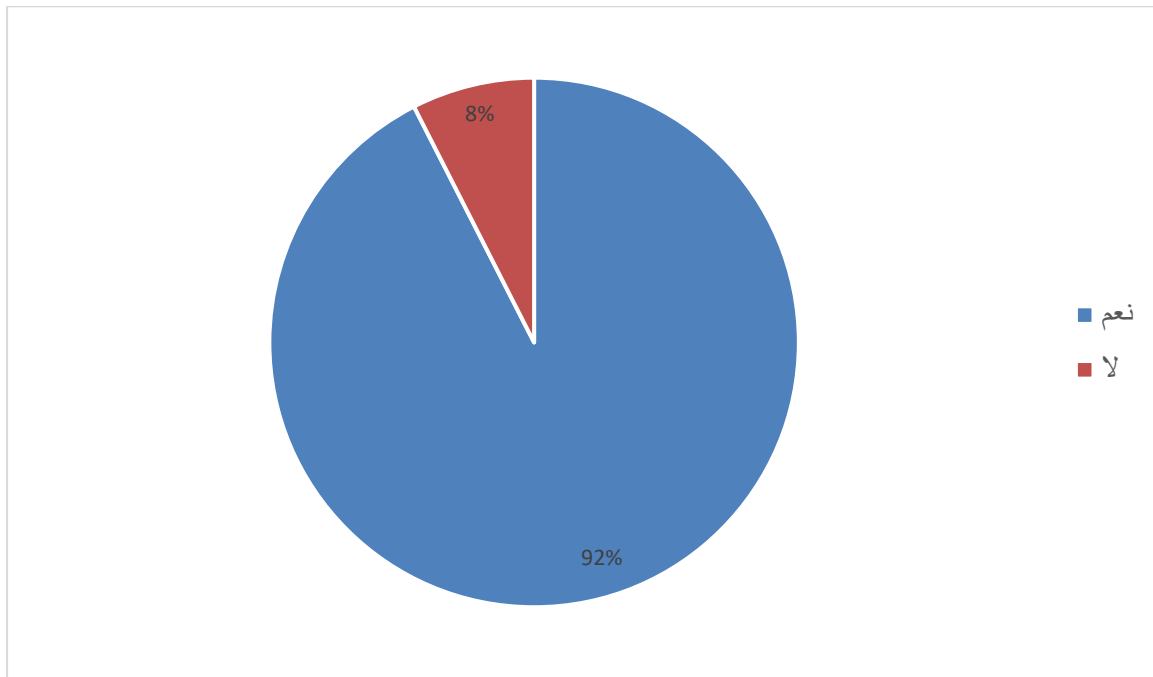
5.3. السؤال الخامس: هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية المراقبة ومتابعة الموارد البشرية؟

الجدول رقم (5.3): إجابة أفراد العينة حول السؤال الخامس

النسبة المئوية (%)	التكرار	
92.5	37	نعم
7.5	03	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (5.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الخامس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (5.3)

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (92.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (37) موظفا يرون أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تسهيل عملية المراقبة ومتابعة الموارد البشرية بنسبة (65%) في حين ان نسبة (7,5%)، بعدد قدره (03) موظفين يرى عكس ذلك، ما يمكن فهمه أن المؤسسة ترى تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتابعة الموظفين وتقييم الأداء.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

6.3. السؤال السادس: هل يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات الى سرعة ودقة الحصول على المعلومات الخاصة

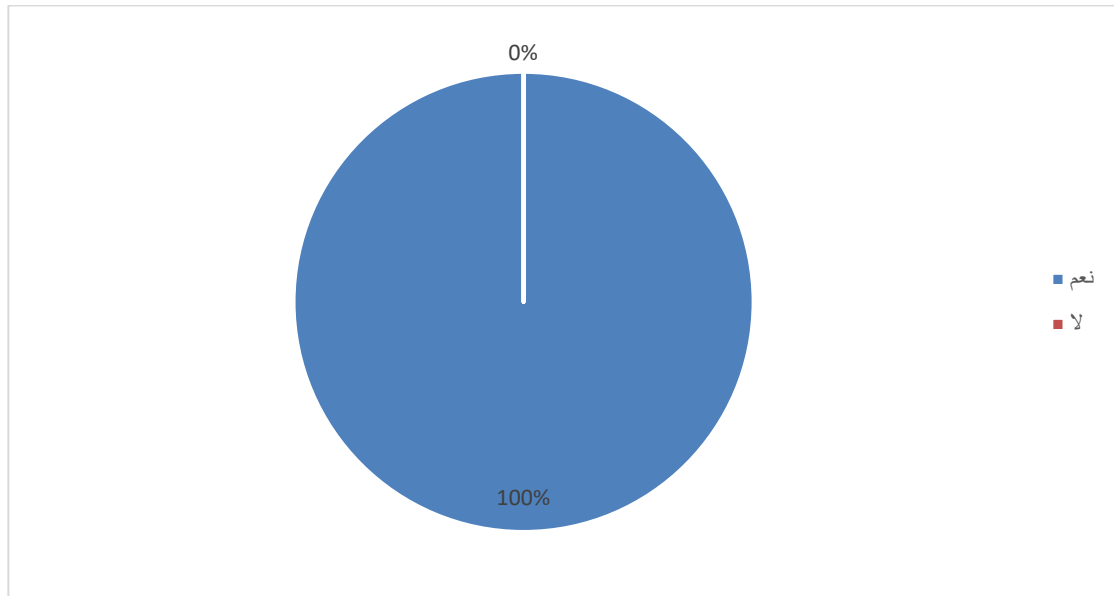
بالموظفين؟

الجدول رقم (6.3): إجابة افراد العينة حول السؤال السادس.

التكرار	النسبة المئوية (%)	
40	100	نعم
00	00	لا
40	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (6.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السادس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (6.3)

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة 100% من أفراد العينة والمتمثلة في (40) موظفا يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الى سرعة ودقة الحصول على المعلومات الخاصة بالموظفين، كما أنه لا يوجد أي موظف يرى عكس وهذا راجع المعلومة تتسم بالسرعة والدقة لذلك تحرص المؤسسة على السرعة وريج الوقت في إنجاز مهامها بالإضافة إلى انها تساعد الموظفين في أداء عملهم بأقل جهد ممكن.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقامة

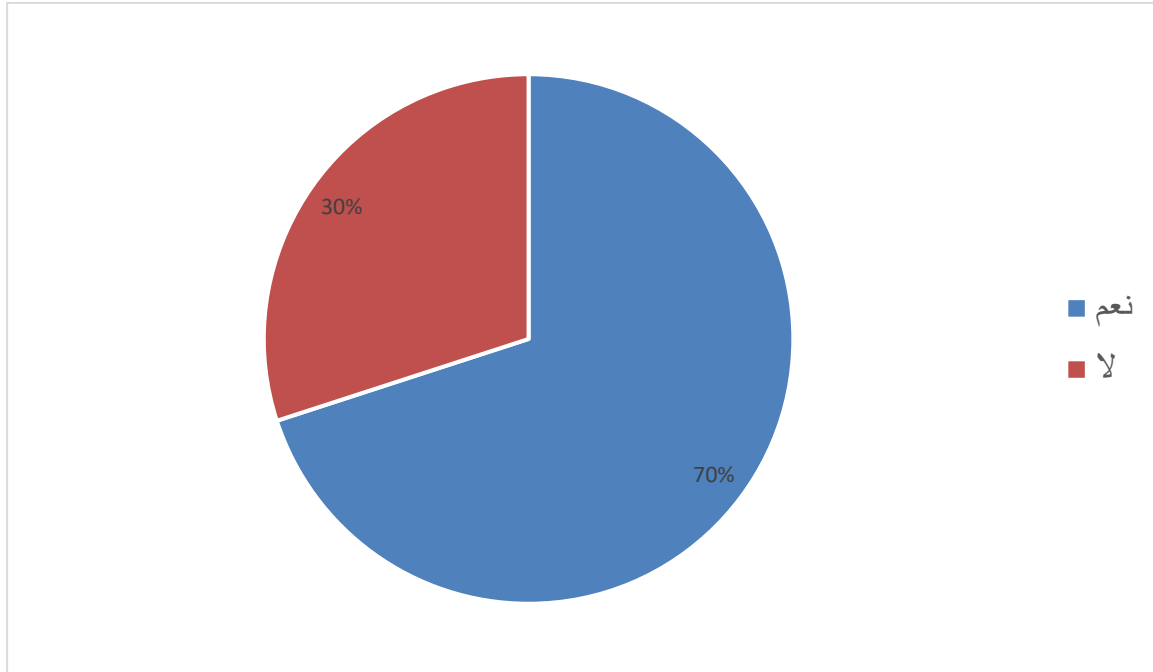
7.3. السؤال السابع: هل يتم تقييم أداء الموظفين بالمؤسسة من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات؟

الجدول رقم (7.3): إجابة أفراد العينة على السؤال السابع

النسبة المئوية (%)	التكرار	
70	28	نعم
30	12	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (7.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال السابع



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (7.3)

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (70%) من أفراد العينة والمتمثلة في (28) موظفا يرون أنه يتم تقييم

أداء الموظفين بالمؤسسة من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات، في حين يرى

(21) موظف بنسبة (12%) عكس ذلك، ما يمكن استنتاجه أن المؤسسة تعتمد على طرق مختلفة في تقييم الأداء.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

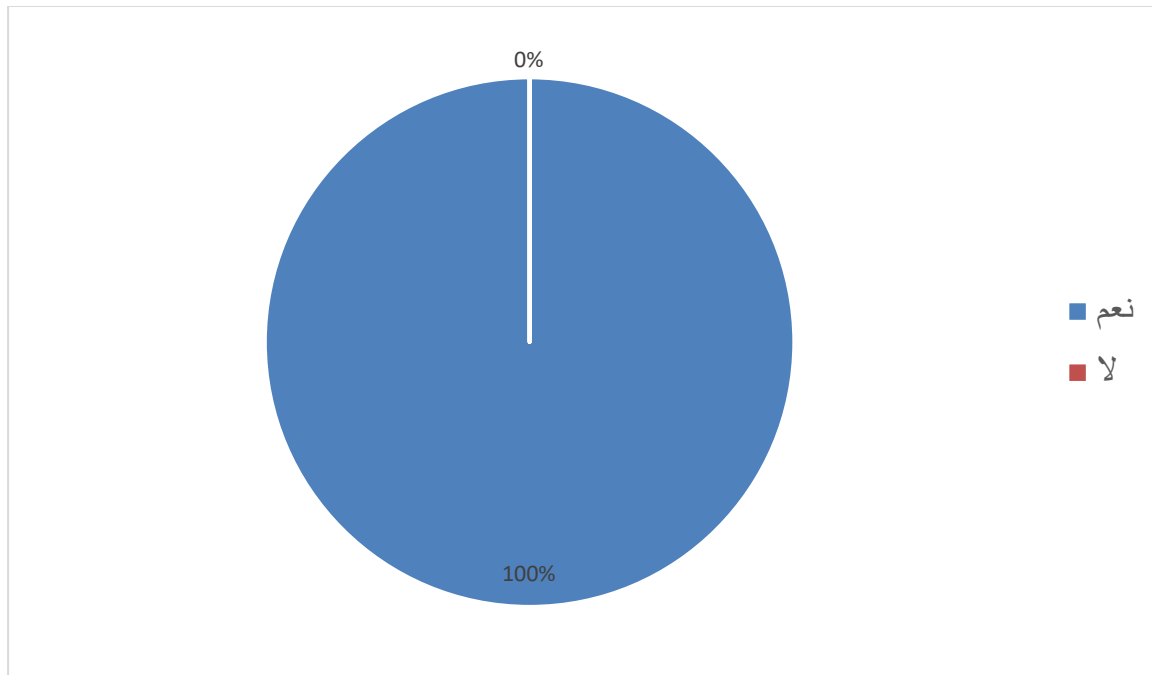
8.3. السؤال الثامن: هل يساهم استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بالمؤسسة؟

الجدول رقم (8.3): يبين إجابة أفراد العينة على السؤال الثامن

النسب المئوية (%)	التكرار	
100	40	نعم
00	00	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (8.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال الثامن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (8.3)

التعليق: ضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (100%) من أفراد العينة والمتمثلة في (40) موظفا يرون أنه يساهم استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بالمؤسسة، في حين لا يوجد أي موظف يرى خلاف ذلك، ما يدل على التواصل الفوري ومشاركة المعلومات والبيانات بسهولة بين جميع الأقسام ما يؤدي إلى السرعة في الأداء واتخاذ القرار في الوقت المناسب.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقلمة

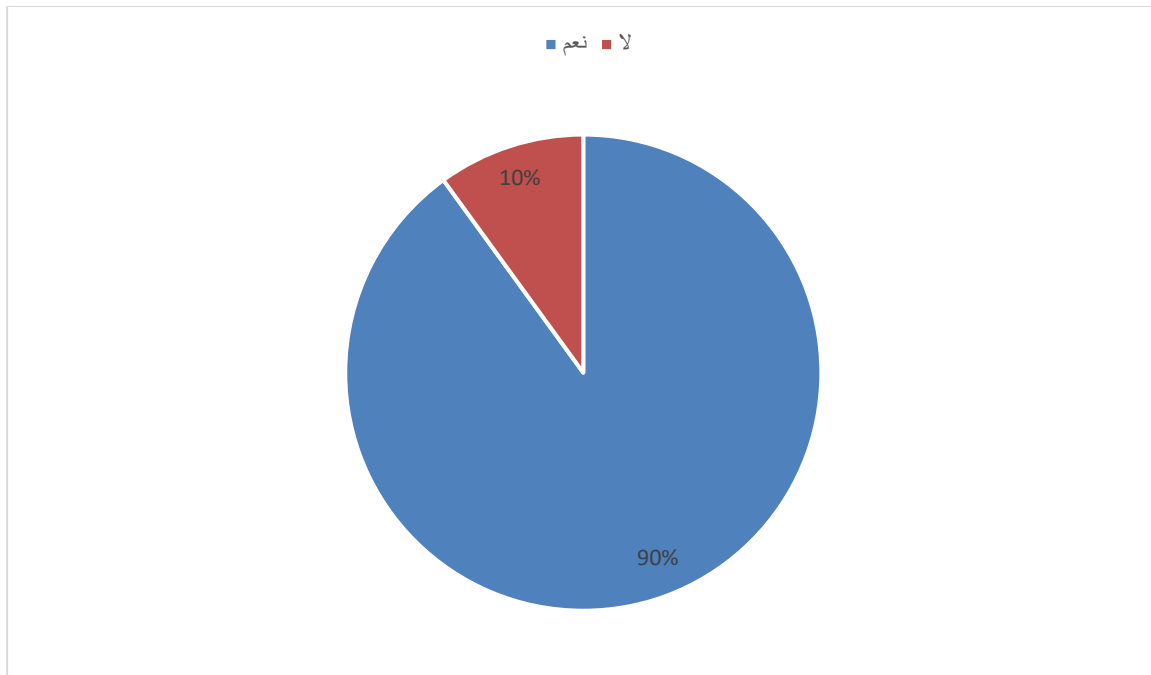
9.3. السؤال التاسع: هل تعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات قد يسمح لوظيفة الموارد البشرية من أجل أن تحتل مكانة هامة في عملية إتخاذ القرار داخل المؤسسة؟

الجدول رقم (9.3): إجابة افراد العينة على السؤال التاسع.

النسبة المئوية (%)	التكرار	
90	36	نعم
10	04	لا
100	40	المجمع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS20

الشكل رقم (9.3): التمثيل البياني لإجابة أفراد العينة على السؤال التاسع



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج الجدول رقم (9.3)

التعليق: يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (90%) من أفراد العينة والمتمثلة في (36) موظفا يرون استعمال تكنولوجيا المعلومات قد يسمح لوظيفة الموارد البشرية من أجل أن تحتل مكانة هامة في عملية إتخاذ القرار داخل المؤسسة، في حين يرى 04 موظفين بنسبة (10%) غير ذلك، ما يمكن استنتاجه أنه تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقائمة

المطلب الثالث: نتائج الدراسة

- تقارب توزيع القوى العاملة في المؤسسة محل الدراسة من حيث متغير الجنس، وهذا ما يدل على توفر كوادر بشرية من كلا الجنسين.
- أغلب العاملين تتراوح أعمارهم بين 25 سنة إلى 45 سنة، أي معظمهم من فئة الشباب كونهم الأكثر حماسا وعطاء وحباً للعمل.
- أغلبية أفراد عينة الدراسة من حاملي الشهادة الجامعية، وهذا ما يعكس المستوى التعليمي المرتفع لموظفي المؤسسة محل الدراسة وهذا راجع لطبيعة المهام.
- بين تحليل بيانات الخبرة الوظيفية، أن المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقائمة قائمة تعمل على الاحتفاظ بالعمال قديمي العهد في وظائفهم، وهذا من أجل الاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم.
- تبين تحليل بيانات المرتبة الوظيفية أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم الموظفون الإطارات، كما بينت وجود وعي وفهم عالي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات من طرفهم.
- تتبنى مؤسسة اتصالات الجزائر تكنولوجيا معلومات متطورة وفعالة، كما تمتلك المؤسسة محل الدراسة برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها واسترجاع بياناتها في حالة الإعطاب.
- هناك وضوح تام لأفراد العينة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تبين أن تكنولوجيا المعلومات مهمة وبدرجة عالية لكل أفراد العينة وهذا راجع للميزات التي تمنحها من سهولة الاستعمال، سرعة في الأداء وكفاءة وجودة عالية في العمل والتقليل من نسبة الخطأ، كما ساهمت في التخلص من الطرق التقليدية من خلال عدم استعمال الأوراق، وضمان وصول المعلومات إلى الطرف الآخر وتفادي ضياع الوقت عند إرسالها.
- أغلب الأفراد يرون أن استعمال تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عملية الاتصال فيما بينهم كما يستعملون شبكة الأنترنت والإكسترنال للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في إطار عملها تماشياً ومتطلبات العصر.
- أغلب أفراد عينة الدراسة يتحكمون جيداً في تكنولوجيا المعلومات كما أنهم يوافقون على مضاعفة استخدامها في المؤسسة وذلك لاستغلال مزاياها خلال أداء مهامها بالإضافة إلى أنها أصبحت من متطلبات العصر.
- لا تشكل تكنولوجيا المعلومات خطراً على وظيفتهم بل هي الوسيلة الأساسية في تأدية عملهم داخل المؤسسة محل الدراسة والتواصل المستمر بين الرؤساء والمرؤوسين.
- اتضح أن استعمال تكنولوجيا المعلومات قد يسمح لوظيفة الموارد البشرية من أجل أن تحتل مكانة هامة في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، كما أن استخدامها يضمن الدقة خلال عملية تقييم الأداء.
- يتضح أن إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات يؤثر إيجاباً على إدارة الموارد البشرية.
- كما بينت الدراسة أن المؤسسة تعطي أهمية كبرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وهذا من خلال تحديثها وتطويرها والعمل على صيانتها وتوعية مستخدميها بضرورة المحافظة عليها وتكوين مستخدميها.

الفصل التطبيقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية

العملية لاتصالات الجزائر بقالملة

خلاصة الفصل

خلال هذا الفصل قمنا بإسقاط الجانب النظري للدراسة على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقالملة، والتي تعد مؤسسة خدمية تجارية تنشط في مجال الاتصالات وقد تم التطرق إلى أهم الجوانب الخاصة بشكل المؤسسة محل الدراسة من نشأتها و مهام و أهدافها، تعدادها البشري مع التطرق بالشرح الوافي لهيكلها التنظيمي، مع الإشارة إلى القوانين المنظمة لمجال نشاطها، وقد تم التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية، عن طريق الاعتماد على جمع البيانات الخاصة بالدراسة عن طريق السجلات والوثائق الموضوعة تحت تصرفنا بالإضافة إلى المعلومات المحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان التي تم إعدادها و توزيعها على الموظفين لمعرفة آرائهم بخصوص الموضوع، بالاعتماد على المنهج الوصفي في تحليل المعطيات تبين أنه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة أثر إيجابي مباشر كبير على أداء الموارد البشرية في كل الجوانب العملية إلا أنه وجب العمل على تطوير تحسين التكنولوجيا بما يتناسب و متطلبات العصر لضمان تحقيق الأهداف المسطرة طرف المؤسسة.



خاتمة

في الختام، توضح هذه الدراسة بشقيها النظري و التطبيقي أنه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات أثر إيجابي مباشر على أداء الموظفين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بقامة ، حيث تساهم في تحسين الكفاءة و الإنتاجية و تقليل الأخطاء وزياد سرعة أداء المهام ، كما تساعد في توفير بيئة عمل أكثر تنظيما و تنسيقا بين الأقسام المختلفة ، و على هذا الأساس أصبح من الضروري لكل مؤسسة تابعة للقطاع العام أو الخاص ، خاصة التي تنشط في مجال الاتصالات والتي ترغب في التميز و تحقيق أهدافها الاستراتيجية والنمو المستدام ، أن تتبنى تكنولوجيا معلومات متطورة تعزز من مكانتها و قدرتها على التكيف مع متطلبات العصر الرقمي ، دون إغفال ضرورة الاعتماد على العنصر البشري الكفاء بصفته المدير و المستخدم الأساسي للتكنولوجيا

نتائج اختبار الفرضيات:

تمثل الفرضية الأولى في «تبنى اتصالات الجزائر تكنولوجيا معلومات متطورة وتعتبرها ذات أهمية».

تم إثبات صحة هذه الفرضية، من خلال إظهار الجهود التي بذلتها المؤسسة في المجال أين تم تأكيد أن المؤسسة تتوفر على بنية تحتية متطورة مكونة من تجهيزات تقنية، قواعد بيانات وشبكات اتصالات متطورة على غرار شبكة الألياف البصرية، شبكة 04G. 05 G، مع تقديمها لخدمات الرقمية من خلال تبنيها إستراتيجيات التحول الرقمي لتقديم خدمات محسنة عبر الأنترنت مثل الفواتير الإلكترونية وخدمات العملاء الإلكترونية وغيرها، بالإضافة إلى إطلاق خدمات عبر المنصات الرقمية، ضمان الأمن السيبراني ، التحول الاقتصادي الرقمي ، تحسين تجربة العملاء ، بالإضافة إلى توفر العنصر البشري الكفاء ، هاته الجهود تساهم في تعزيز مكانة المؤسسة كمزود رئيسي لخدمات الاتصالات في الجزائر و تلبية حاجيات السوق المتزايدة للتكنولوجيا المتقدمة ، كما أن المؤسسة حريصة على صيانة و تصليح عتادها و أجهزتها التقنية بصفة دورية. أما فيما يتعلق بالفرضية الثانية والتي تنص " يمتلك الموظفين في المؤسسة مهارات وخبرات متقدمة في استخدام تكنولوجيا المعلومات "

تم إثبات هذه الفرضية و تأكيد صحتها حيث أظهرت نتائج الدراسة أن أغلبية الموظفين بالمديرية لهم مستوى تعليمي عالي (جامعي)، سنوات طويلة في الخدمة و بمناصب دائمة في المؤسسة مما ساعدهم في الاستقرار في وظائفهم و التخصص فيها و اكتساب الخبرة في التخصص و مهارات عالية في الأداء ، بشكل يسمح لهم في التحكم في التكنولوجيا بشكل جيد، كما تدل النتائج على أن موظفي المديرية العملية للاتصالات الجزائر لديهم كفاءة مهنية في الميدان تم اكتسابها بفضل خضوعهم إلى دورات تدريبية في مجال نشاطهم، كما أن سهولة التواصل بين الموظفين يؤدي إلى تبادل المعارف و تحسين المهارات في الأداء .

وبخصوص الفرضية الثالثة التي تنص "تزيد تكنولوجيا المعلومات من فعالية ادارة الموارد البشرية وتحسين مكانتها في اتخاذ القرار"

فقد تم تأكيد صحة الفرضية حيث أظهرت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات توفر أدوات فعالة لتحسين إدارة الموارد البشرية من حيث تقليص الجهد و ربح الوقت ودقة و سهولة الحصول على المعلومة و تقليل نسبة الخطأ و تخفيض عبء العمل ، زيادة المعرفة بالمهام ، كما أنها توفر قواعد بيانات ذات سعة تخزين كبيرة تسمح لها بحفظ البيانات و الرجوع إليها عند الضرورة من جهة ، ومن جهة أخرى مساهمة نظم المعلومات في تسهيل عملية مراقبة و متابعة الموارد البشرية و تقييم أداء المورد البشري وهي بالتالي تسمح لمهمة الموارد البشرية أن تحتل مكانة هامة في عملية اتخاذ القرار .

نتائج الدراسة

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات ركيزة أساسية لنشاط مؤسسة اتصالات الجزائر.
- هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة اتصالات الجزائر
- إجماع أفراد عينة الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير كبير على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقامة يمكن تلخيص هذا الأثر في النقاط التالية:
- تحسين الكفاءة والإنتاجية تكنولوجيا المعلومات: تساهم في تسريع العمليات اليومية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام. أدوات إدارة المشاريع والبرمجيات التعاونية تساعد الموظفين على تنظيم أعمالهم بشكل أفضل وتحديد الأولويات.
- زيادة الدقة وتقليل الأخطاء: الأنظمة المحوسبة والبرمجيات الخاصة تقلل من الأخطاء البشرية عن طريق توفير بيانات دقيقة ومحدثة لأنظمة المحوسبة والبرمجيات الخاصة تقلل من الأخطاء البشرية عن طريق توفير بيانات دقيقة ومحدثة.
- الأتمتة: تساعد في تنفيذ المهام الروتينية بشكل دقيق ومستمر. تسهيل التواصل والتعاون تكنولوجيا المعلومات تعزز من التواصل بين الموظفين من خلال البريد الإلكتروني التطبيقات التعاونية، وأدوات الاجتماعات الافتراضية.
- سهولة مشاركة الملفات والمعلومات: تعزز من التعاون بين الفرق المختلفة، تحسين إدارة البيانات والمعلومات، نظم إدارة البيانات تساعد في تخزين واسترجاع المعلومات بسهولة وسرعة.
- تطوير المهارات والتعلم المستمر: توفر التكنولوجيا الحديثة منصات تدريبية وتعليمية تساعد الموظفين على تطوير مهاراتهم ومعارفهم باستمرار، كما يمكن الموظفين في اكتساب مهارات جديدة تعزز من أدائهم.
- الدورات التدريبية: والوصول إلى الموارد التعليمية يساهم في رفع مستوى كفاءة الموظفين. المرونة في العمل تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية العمل عن بعد والوصول إلى الموارد والأنظمة من أي مكان مما يزيد من مرونة العمل. هذه المرونة تساهم في تحقيق توازن أفضل بين الحياة العملية والشخصية للموظفين.
- تحسين تجربة العملاء: تحسين تجربة العملاء تطبيقات إدارة علاقات العملاء (CRM) وأنظمة الدعم الفني تساعد الموظفين على تقديم خدمة أفضل للعملاء، كما أن تكنولوجيا المعلومات تمكن الموظفين من الرد على استفسارات العملاء بسرعة وكفاءة، مما يعزز رضا العملاء.
- تحفيز الابتكار والتطوير: توفر التكنولوجيا الأدوات والموارد التي تشجع على الابتكار وتطوير الحلول الجديدة. تسهيل تبادل الأفكار والمعرفة بين الموظفين يساهم في خلق بيئة عمل محفزة على التطور. بالإضافة إلى هذه النقاط، يجب أيضاً مراعاة التحديات المحتملة مثل الحاجة إلى التدريب المستمر، وإدارة التغيير وتأمين البيانات والمعلومات الحساسة.
- تحسين جودة العمل: استخدام برمجيات متقدمة يساعد في تقليل الأخطاء وزيادة دقة البيانات
- الرضا الوظيفي: الشعور بالتمكين من خلال توفير الأدوات المناسبة لإنجاز المهام يزيد من رضا الموظفين عن وظائفهم.
- إدارة وريخ الوقت: تساهم تكنولوجيا المعلومات على إدارة الوقت بشكل أفضل كما تساهم في التقليل من الاجتماعات غير الضرورية وتسهيل العمل عن بعد.

- تحسين التواصل: تكنولوجيا المعلومات تعزز التواصل الداخلي بين الموظفين مما يؤدي على تعاون أفضل وإنتاجية عمل أعلى.
 - تحسين دقة البيانات: الاعتماد على أنظمة إلكترونية يقلل من الأخطاء اليدوية في إدخال ومعالجة البيانات.
 - تسهيل إدارة الموارد البشرية: نظم المعلومات تساعد في إدارة وتقييم أداء الموظفين بشكل أكثر دقة.
- بشكل عام، يمكن القول أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات تأثير إيجابي وكبير على أداء الموارد البشرية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بقامة وهو ما ظهر بشكل واضح من خلال الدراسة التطبيقية.

التوصيات:

- تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا: من الضروري أن تستمر مؤسسة اتصالات الجزائر في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتحديث الأنظمة والبرمجيات المستخدمة لضمان استمرار تحسين الأداء الوظيفي.
- توفير برامج تدريبية مستمرة: ينبغي تقديم دورات تدريبية مستمرة للموظفين حول استخدام التقنيات الحديثة لضمان استفادتهم القصوى منها وتطوير مهاراتهم بشكل دائم.
- تعزيز التواصل الداخلي: يجب تعزيز أدوات التواصل الداخلي المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات لتسهيل التفاعل بين الموظفين وزيادة فعالية العمل الجماعي.
- تحفيز الابتكار والإبداع: تشجيع الموظفين على استخدام التكنولوجيا بطرق مبتكرة يمكن أن يساهم في تحسين العمليات وابتكار حلول جديدة للتحديات التي تواجه المؤسسة.
- توظيف واستقطاب الكفاءات المؤهلة: وهذا لزيادة الفعالية والاستغلال الأمثل للنظم المستخدمة.
- متابعة الأداء: من خلال العمل على تطوير نظام تقييم الأداء الذي يأخذ بعين الاعتبار مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الإنتاجية والأداء.
- إدارة التغيير بفعالية: تبنى استراتيجية فعالة لإدارة التغيير لضمان تقبل الموظفين لتكنولوجيا الجديدة وتقليل المقاومة

آفاق البحث:

- يمكن بنهاية هذا البحث أن نلفت النظر لبعض النقاط الجديدة بالدراسة وهي:
- تكنولوجيا المعلومات وتحسين الكفاءة التشغيلية.
 - العمل عن بعد والمرونة الوظيفية.
 - تأثير نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات.
 - أثر أدوات التواصل الجديدة على التواصل بين الفرق.
 - الأمان السيبراني وحماية المعلومات.
 - التدريب الإلكتروني وتطوير المهارات، كذلك الإجهاد الإلكتروني وعبأ العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة الكتب:

1. اسماعيل الدباغ، الهام خضير شبرة، "مدخل متكامل في الاستثمار السياحي والتمويل"، اثره للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2013.
2. انطونيوس كرم، "العرب أمام تحديات التكنولوجيا"، بيروت، 1982.
3. بدر خضر، "هندسة الحوار"، دار نينوى للنشر والتوزيع، دمشق، 2014.
4. بن محمد بن بريك، دريش حلمي، «إدارة الموارد البشرية في القطاع العام»، دار الباحث، برج بوعريبيج، 2019.
5. بوخشبة قوي، "الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
6. حسن راوية، «إدارة الموارد البشرية»، رؤية مستقبلية، دار جامعة الإسكندرية، مصر، 2003.
7. حسن راوية، "إدارة الموارد البشرية"، كلية التجارة، مصر، 2001، ص 211.
8. خضر مصباح إسماعيل طيطي، "أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات"، دار حامد، الطبعة الأولى، الأردن، 2010.
9. ربيعي مصطفى عليان، "اقتصاد المعرفة"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
10. ربيع طورس، "المدخل إلى العلوم الإدارية"، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس، لبنان، 2011.
11. زكي محمود هاشم، «إدارة الموارد البشرية»، دار السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، 1994.
12. زهير ثابت، "كيف تقيم أداء الشبكات والعاملين"، سلسلة الدليل العلمي للمدير - ق 21 - دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع - القاهرة. 2001.
13. زياد بن علي بن محمود الجرجاوي، "القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان"، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010.
14. سعد غالب ياسين، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج، طبعة الأولى، الأردن، 2007.
15. سهيلة محمد عباس، "إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)"، الطبع الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
16. صلاح الدين عبد الباقي، "إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة، مصر 2005.
17. صلاح الدين محمد عبد الباقي "الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية"، الإسكندرية، 2001.
18. عاطف محمد علم الدين، «تاريخ الهندسة والتكنولوجيا»، مصر، جامعة قناة السويس للنشر، مصر. 2008.
19. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، «نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات»، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن 2005.
20. عبد البارئ درة، زهير الصباح، «إدارة الموارد البشرية»، دار وائل، عمان، 2007، ص 42.
21. عبد العزيز بندر النداوي، «عولمة إدارة الموارد البشرية»، دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2009، عمان.
22. عبد اللطيف أبو سلامة، خلدون جدوع، حمزة الغولة، «مقدمة في قواعد البيانات»، الطبعة الأولى، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
23. عزوز مرابط عياش، "تنمية الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات"، النشر الجامعي الجديد، تلمسان. 2020.

24. علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان، الأردن، 2000.
25. علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2002.
26. على السلمي، «إدارة الموارد البشرية»، القاهرة، دار غريب، 1998.
27. غسان قاسم داوود اللامي، أميرة شكرولي البياتي، "تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات"، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009.
28. فوزي بوخشبة، "الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
29. محمد سعيد أنور سلطان، "السلوك التنظيمي"، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.
30. محمد صالح الحناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص55.
31. محمد عبد الغاني هلال، "الجودة في إدارة وتقييم الأداء"، مركز تطوير الأداء والتنمية، ديبك للنشر والتوزيع، مصر، سنة 2016
32. محمد عبد الوهاب حسن عشاوي، «دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات»، القاهرة، 2014.
33. محمد فتحي عبد الهادي، "مقدمة في علم المعلومات"، مكتبة غريب، القاهرة.
34. مصطفى نجيب شاو يش، "إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد"، الطبعة 03، الأردن، دار الشروق.
35. مصطفى نجيب شاو يش، "إدارة الموارد البشرية"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة 2004.
36. مصطفى نجيب شاو يش، "إدارة الموارد البشرية"، دار الشروق للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، 2004.
37. منير نوري، "تسيير الموارد البشرية"، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، الجزائر، 2010، ص 288.
38. مهدي حسن زويلف، "إدارة الأفراد"، دار الصفاء للنشر، عمان، الأردن، 2003 ص 194.
39. مؤيد احمد عبد الرحمن، "تقنية المعلومات"، دار دجلة، الطبعة الأولى، الأردن، 2014.
40. ناصر نور الدين عبد اللطيف، "نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
41. نظمي شحادة، محمد الباشا، محمد الجيوشي، رياض الجبلي، «إدارة الموارد البشرية»، الاردن، دار الصفاء، 1991.
42. هاني شحادة الخوري، "تكنولوجيا المعلومات"، دمشق، 1997.
43. وسيلة حمداوي، "إدارة الموارد البشرية"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2004.
44. وصفي لكساسبة، "تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011.
45. يوسف حجيم الطائي وآخرون، "إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

أطروحات والرسائل الجامعية:

1. أسماء دررور، "أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2016.
2. أمينة بشاني، صباح بورحلة، "أثر عمليات إدارة المعرفة على أداء الأستاذ الجامعي"، أطروحة ماستر في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، بجبل، الجزائر، 2016.

3. أمينة قدايفة، "أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2014.
4. حسين قانة، «دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء العاملين في الأجهزة الحكومية»، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021.
5. خالد توازيت، «أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التسويقي لمنظمات الأعمال»، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019.
6. خالد ماضي أبوماضي، "معوقات تقييم الأداء العاملين الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، (غير منشورة)، كلية التجارة، جامعة غزة.
7. خمائل كامل محمد الطائي، "أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الثقافة التنظيمية"، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2015.
8. راضية عي، نسرين بولفراح، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2021.
9. رشيد بلفكرات، "دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري"، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، (غير منشورة)، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
10. ربهام محمد عبد المعطي عبد الغفور، "أثر تطبيق نظام إدارة الجودة على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسة السودانية للنقط"، أطروحة دكتوراه في الجودة الشاملة والامتياز، (غير منشورة)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2018.
11. سهام طرشاني، "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرار بالمؤسسة"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014.
12. سهام عبد الكريم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة"، أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2013.
13. العماج، مبارك بن سعود بن محمد، «دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في أثناء الأزمات بالمديرية العامة لحرس الحدود»، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2010.
14. الغفير بهجت عبد الرحمان، "مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
15. فضيلة بلالي، نجوى علاهم، "دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية (غير منشورة) جامعة حمة لخضر 2018، الجزائر.
16. لطيفة بكوش، "مساهمة التسيير على أساس الانشطة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017.

17. ليلي بوحديد، "التخطيط الاستراتيجي كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في المستشفيات العمومية الجزائرية"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر.
18. ليندة فرخة، "أثر أساليب القيادة الادارية على أداء الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، الجزائر، 2009.
19. محمد الأمين غسول، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي «، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.
20. محمد الناصر مشري، " سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية «، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2017.
21. محمد مفتلي، "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تفعيل نظام المعلومات المحاسبية بالمؤسسة"، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، (غير منشورة)، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.
22. المسعودي، سميرة مطر، " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، الجامعة الدولية، المملكة المتحدة، 2014.
23. وسام مهبيل، " تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة ادارة الموارد البشرية «، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012.
24. ياسمينه ياسع، «دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة «، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، تخص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2011.
25. يونس، أنفال فيصل، "تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجيات تطوير المنتج «، رسالة ماجستير في تقنيات العمليات، (غير منشورة)، الكلية التقنية الادارية، بغداد، 20

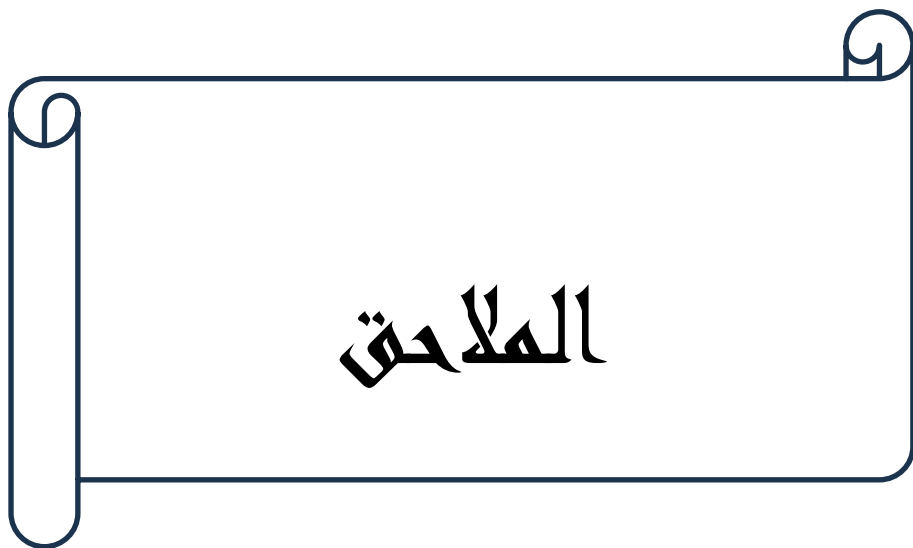
المؤتمرات والملتقيات والمراسيم

1. عبد القادر بابا، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واثرها على النشاط الاقتصادي في العالم العربي"، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 5/4 ديسمبر 2007، الشلف.
2. محمد الصغير فريشي، "عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، الطبعة الثانية، المنعقد بجامعة ورقلة، يومي 22 و23 نوفمبر 2011.
3. المرسوم التنفيذي 181/20، المؤرخ في 14 ذي القعدة عام 1441 الموافق ل 06 جويلية 2020، الذي يتضمن انشاء المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ويحددها تنظيمها.
4. صابر بوالزليفة وآخرون، "اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي"، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، يومي 23 و 24 أبريل، 2018.
5. القرار 2000/03، المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات

المجلات:

1. أمين مزياني، "دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقييم أداء الموارد البشرية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، ماي 2024.
2. أمينة ساهل، محمد بوستة، "مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها"، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، 202.
3. بلخير عمومن، أمين عزري، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية"، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 5، العدد 02، 2022.
4. بن يحي عمار، حليلة بوجيت، "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية"، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، مارس 2022.
5. بوبكر قواميد، ابراهيم بلمهدي، "استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في المؤسسة الخدمية"، مجلة آفاق للبحوث والدراسات سداسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 4، جوان 2019.
6. الحاج لخضر، الجزائر، المجلد 10، العدد 04، جويلية 2020.
7. حكيم بن حريرة، سامي بن خيرة، "مساهمة الموارد في تحسين تنافسية المؤسسات الخدمية"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 01، 2014.
8. حمود حيمر، "أهمية عملية تحسين أداء الموارد البشرية بالمؤسسات ومعوقاتها"، مجلة حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصفوف، ميلة، الجزائر، المجلد 05، العدد 1.
9. ربيعة نبار، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الخصائص والتأثيرات"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، 201.
10. سعاد بومائلة، فارس بوبياكور، «أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الاقتصادية»، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 03، مارس 2004.
11. صلاح الدين لفريد، أ.د نبيل كرفس، "مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي"، مجلة علمية دولية محكمة، جامعة الجزائر 03، العدد 15، جوان 2018.
12. الطاهر بن عمارة، العربي عطية، نوال بن عمارة، "دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دعم الابداع التكنولوجي"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2023.
13. عبد الصمد مروسي، توفيق بوجنان، "أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموارد البشرية"، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، المجلد 02، العدد 06، 2021.
14. عبد الكريم زهيو، "أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وداء المعلوماتي"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، الجزائر، المجلد 28، العدد 02، 2017.
15. عبد المليك مزهودة، "الأداء بين الكفاية والفعالية مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 01.
16. عبد الناصر موسى، "تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات"، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 061

17. عطوة، حازم السيد حلبي، «الأثار الاقتصادية للفساد الإداري في مصر وسبل المواجهة»، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، مصر، المجلد 23، المجلد 3، العدد 3، 2014.
18. العلي قواسمية، يوسف بالنور، "أداء الموارد البشرية في ظل متغير الإدارة الإلكترونية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 10، العدد 03، 2022، ص 139.
19. فوزية غيدة، "مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، المجلد 12، العدد 03، 2021.
20. لبنى بن زاف، "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الممارسات المحاسبية بالجزائر"، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جوان 2020.
21. مراد كواشي، رامي كوثر، "دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية (من منظور التعلم والنمو)"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، جامعة أم البواقي، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، جوان 2018.
22. مروة محسن علي، "مشكلات تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في الأداء في المنظمات العامة في مصر"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد 6، العدد 1، 2015.
23. مصباح جلاب، د. الهاشمي ديوش، "مفاهيم حول تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة"، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السييسولوجية والتنمية الإدارية، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 02، العدد 02، 2019.
24. منى طلعت، حسن عبد العال، «أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية»، دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بور سعيد، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 22، العدد 3، جويلية 2022.
25. نوال مغزيلي، "تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجزائر"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة قسنطينة 3، الجزائر، العدد 12، جانفي 2018.
26. وسيلة واعر، صفية واعر، "مساهمة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم مساعي التنمية المحلية بالجزائر"، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، جامعة محمد خيضر، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، جوان 2021.
27. وسيلة واعر، "تأثير القيادة الأبوية على أداء الموارد البشرية"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، الجزائر، المجلد 10، العدد 04، جويلية 2020.
28. وليد محمد البدرى وآخرون، "دراسة معوقات تقييم أداء الموارد البشرية لتحسين البيئة، مجلة العلوم البيئية، جامعة عين شمس، المجلد 51، العدد 01، الجزء الثالث، 2022.
29. يسرى محمد حسين، "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، العراق، 2010، ص 324.





إلى السيد مدير اتصالات الجزائر - قلمنة
الموضوع: طلب إجراء دراسة ميدانية للطلبة بمؤسستكم

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي و استكمالاً لإعداد مذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية،
يشرفنا أن نطلب من سيادتكم التفضل بالموافقة على إجراء دراسة ميدانية بمؤسستكم، للطلاب الآتي أسمه:

1- بولقرهن سفيان

2- إدوي أنور

المستوى: الثانية ماستر، شعبة: العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات ، السنة الجامعية: 2023/2024
عنوان المذكرة:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في مؤسسة
دراسة حالة اتصالات الجزائر - قلمنة

و عليه، نرجو من سيادتكم بذل العناية بخصوص توفير الوثائق و المستندات ذات الصلة لتحقيق الغاية المرجوة.

تقبلوا السيد المدير تحياتنا الخالصة.

تأشيرة المؤسسة المستقبلية

الديبراتور للاتصالات قلمنة

الديبراتور للاتصالات قلمنة

مواقي



رئيس القسم

المكلف بقسم العلوم الاقتصادية

الأستاذ عادل سويلمي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة 8 ماي 1945
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
تخصص: علوم اقتصادية وتسيير المؤسسات



أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة
دراسة حالة "اتصالات الجزائر" ووكالة قائمة

يشرفنا أن نضع تحت تصرفكم هذا الاستبيان الذي صمم لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة حول موضوعنا المشار إليه أعلاه، لذا نرجو منكم مساعدتنا في إنجاح هذا البحث من خلال ملأ هذا الاستبيان والاجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة (X) أمام الجواب المناسب.

تحت إشراف:

د. زراري نور الدين.

من إعداد الطلبة:

- بولقرون سفيان
- رداوي أنور

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- السن:

من 25 سنة الى 35 سنة

أقل من 25 سنة

من 35 سنة فوق 45 سنة

3- المستوى التعليمي:

شهادة (بكالوريا، تقني سامي)

دون مستوى البكالوريا

التدرج (ماجستير/ دكتوراه)

جامعي (ليسانس/ماستر/مهندس)

4- الخبرة المهنية :

- أقل من 05 سنوات من 5 سنوات الى 10 سنوات من 10 سنوات الى 15 سنة فوق 15 سنة

5- الدرجة الوظيفية:

- إطار سامي إطار عون تحكم عون تنفيذ

6- الوضعية القانونية بالمؤسسة

- دائم مؤقت

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات

7- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة لك؟

- نعم لا

8- هل تقييمك لمستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات المعتمدة في المؤسسة؟

- متطورة متوسطة سيئة

9- هل لدى المؤسسة أجهزة حاسوب حديثة وسليمة؟

- نعم لا

10- هل استخدام الحاسوب يسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة؟

- نعم لا

11- هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية حاجتك بطريقة؟

- جيدة تتطلب التحسين

12- حسب رأيك أي من أنواع الشبكات التالية أكثر استخداما في إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة؟

- الانترنت الإنترنت الإكسترانت

13 هل تحوز المؤسسة على قواعد بيانات خاصة تسمح بتخزين البيانات والمعلومات ذات صلة بشكل؟

كافي غير كافي

14- هل تمتلك المؤسسة نظاما يتيح استرجاع البيانات في حالة الأعطال؟

نعم لا

15- كيف ترى استخدام تكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مؤسستكم؟

جيد حسن سيئ

16- ماهي المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة؟

السرعة الدقة والجودة الكفاءة والجودة

17- هل يشكل إدخال تكنولوجيا المعلومات خطرا على وظيفتك؟

نعم لا

18- هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات أن تثبت مكانتك داخل المؤسسة بشكل؟

كبير متوسط ضعيف

19- هل توافق على مضاعفة استعمال تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة؟

موافق معارض

20- توظف المؤسسة أفرادا مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات

نعم لا

21- تقوم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا

المحور الثالث: استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة

22- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة معرفة الموارد البشرية بمهامهم؟

نعم لا

23- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تقليل نسبة الأخطاء في العمل؟

نعم لا

24- هل تمتلك المعارف العلمية التي تجعلك تتحكم في تكنولوجيا المعلومات الجديدة؟

نعم لا

25- هل توفر المؤسسة تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا

26- هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية المراقبة ومتابعة الموارد البشرية؟

نعم لا

27- هل يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات الى سرعة ودقة الحصول على المعلومات

الخاصة بالموظفين؟

نعم لا

28- هل يتم تقييم أداء الموظفين بالمؤسسة من خلال نظم تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا

29- هل يساهم استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية الاتصال بين الأقسام

والإدارات المختلفة بالمؤسسة

نعم لا

30- هل تعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات قد يسمح لوظيفة الموارد البشرية من أجل أن

تحتل مكانة هامة في عملية إتخاذ القرار داخل المؤسسة؟

نعم لا

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في المديرية العمالية لاتصالات الجزائر لقائمة. تم تطبيق منهجية وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على عينة من الموظفين في المديرية. أظهرت النتائج أن هناك تأثير إيجابي كبير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الموظفين من حيث الكفاءة الإنتاجية وسرعة إنجاز المهام. كما أن استخدام التكنولوجيا يساهم في تحسين بيئة العمل وتسهيل التواصل بين الموظفين مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي والتحفيز توصي الدراسة بضرورة الاستثمار المستمر في تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتدريب الموظفين على الاستخدام الأمثل لها لتحقيق أعلى مستويات الأداء.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، أداء الموارد البشرية، تقييم الأداء، تحسين الأداء.

Abstract:

This study aims to analyze the to analyze the impact of information technology use on employee performance in the Operational Directorate of Algeria Telecom in Guelma. A descriptive-analytical methodology was applied, with data collected through questionnaires distributed to a sample of employees in the directorate. The results showed that there is a significant positive impact of information technology use on improving employee performance in terms of efficiency, productivity, and task completion speed. Additionally, the use of technology contributes to enhancing the work environment and facilitating communication among employees leading satisfaction and motivation. The study recommends continuous investment in updating IT infrastructure and training employees on its optimal use to achieve the highest performance levels.

Keywords: Information Technology ، Human resources performance ، performance evaluation ، Improve the performance