

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية
دراسة حالة-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف

- مدوكي يوسف

من إعداد الطالبتين:

- بوعدي ايمان

- بوعافية ياسمين

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	مشرفا	• أستاذ محاضر ب	- مدوكي يوسف
بسكرة	رئيسا	• أستاذ محاضر أ	- غضبان حسام الدين
بسكرة	مناقشا	• أستاذ محاضر ب	- روماني أحمد

الموسم الجامعي: 2021-2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية
دراسة حالة-كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف

- مدركي يوسف

من إعداد الطالبتين:

- بوعدي إيمان

- بوعافية ياسمين

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	مشرفا	- أستاذ محاضر	- مدوكي يوسف
بسكرة	رئيسا	- أستاذ محاضراً	- غضبان حسام الدين
بسكرة	مناقشا	- أستاذ محاضر	- رماني أحمد

الموسم الجامعي: 2021-2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر و التقدير

إليك يا مسبب الأسباب ويا منزل السحاب وخالقنا من التراب، إليك أنت وحدك يا أرحم الراحمين
إليك شكرنا وعرفاننا الكبيرين على توفيقك لنا لإتمام هذا العمل والصلاة والسلام على سيدنا محمد
أشرف المرسلين

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الذي لم يخل علينا بالنصائح وإرشاداته

وتوجيهاته البناءة

فلك منا أسمى عبارات الامتنان

"مدوكي يوسف"

كما نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لدكتور " دبله فاتح

ودكتوراه "خان أحلام "

وفي هذا المقام لا أنسى تقديم الشكر الجزيل إلى كل من أعانني بجهده ووقته في انجاز هذا العمل

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

إلى من أثقلت الجفون سهرا... وحملت الفؤاد هما... وجاهدت الأيام صبيرا... وشغلت البال فكرا... ورفعت
الأيادي دعاء... وأيقنت بالله أمل

"أمي الغالية" أطال الله في عمرها

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، سهر
الليالي... ونسي الغوالي... وظل سندي الموالي... وحمل همي غير مبالي .

أبي "بوعدي مصطفى" أطال الله في عمره

إلى من قاسموني رحم أمي إلى من حبههم يجري في عروقي، إلى أعز الورود التي نمت في حديقة حياتي
فكانت تعطرها أحلى الروائح: آسيا، شروق، زينب، أيوب، سعيد والكتكوت حسام

تحية خاصة وخالصة إلى من أحاطوني بالحب والاهتمام وساندوني في هذا العمل المتواضع

إلى بوطبة ياسمين وعيشة

إلى جميع أساتذتي الذين كان لهم الفضل في تعليمي

إلى كل من حملته ذاكرتي ولم تحمله مذكرتي

بوعدي ايمان

الإهداء

ما أجمل أن بجود المرء ما لديه و الأجمال أن يهدي الغالي للأعلى

هي ذي ثمرة جهدي أجنبيها اليوم هي هدية أهديها إلى

أمي الغزيرة رحمها الله

والدي الغالي حفظه الله

جميع إخوتي و أخواتي وأبنائي

إلى صديقة الغالية و رفيقة دربي

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل

بومعافية بسمينة

ملخص:

نسعى من خلال هذه الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في جامعة محمد خيضر -بسكرة -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، و لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبانة كأداة لجمع البيانات ليتم تحليلها باستخدام الاختبارات و الأدوات الإحصائية المناسبة ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v24)،لقد تم اختيار عينة من 60 موظف ، لم يتم استرداد منها إلا 50 استبانة كانت كلها صالحة للدراسة ، و بعد تحليل النتائج تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية .و عليه توصي الدراسة بضرورة إدراك المنظمة لأهمية تكنولوجيا المعلومات وضرورة اهتمام بالموارد البشري من أجل تقديم الأفضل وتحسين الأداء .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، أداء الموارد البشرية ، تبسيط العمل ،جودة إنجاز العمل،الإبداع في العمل

Abstract

Through this study, we seek to identify the role of information technology in improving the performance of human resources at the University of Mohamed Khider - Biskra - Faculty of Economics, Commercial and Management Sciences. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed as a tool for collecting data. These latter were analyzed using appropriate statistical tests and tools within the statistical package for social sciences (SPSS v24). A sample of 60 employees was selected; however, only 50 questionnaires were retrieved. All of them were valid for the study. After analyzing the obtained data, it was found that there is a positive relationship and an acceptable correlation between information technology and the development of human resources performance. Thus, the study recommends the need for realizing the importance of information technology and for paying more attention to the human resource in order to provide the best services and improve their performance.

Key terms: Information technology, human resources' performance, simplifying the work, task completion quality, creativity a

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
12	الجدول رقم (1-1) العوامل المحددة للأداء	01
29 - 28	الجدول (2- 1) التطور التاريخي في مجال تكنولوجيا المعلومات	02
33	الجدول (2-2) ملخص الشبكات الثلاث	03
48	الجدول (3- 1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
49	الجدول (3-2): توزيع أفراد العينة حسب العمر	05
50	الجدول (3- 3): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	06
51	الجدول (3- 4): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل/الخبرة	07
52	الجدول (3- 5): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	08
53	الجدول رقم (3- 6) : سلم ليكارت الخماسي	09
55	جدول (3- 7) : اختبار معامل الثبات وصدق لكل عبارات القياس.	10
56	الجدول (3-8): تحليل توجهات افراد العينة بالنسبة لمكونات المادية	11
57	الجدول (3-9): تحليل توجهات افراد العينة بالنسبة للبرمجيات	12
58 - 57	الجدول (3-10) : تحليل توجهات افراد العينة بالنسبة لقواعد البيانات	13
58	جدول (3-11): تحليل توجهات افراد العينة بالنسبة للشبكات	14
59	الجدول (3-12) : تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للموارد البشرية	15
59	الجدول (3-13) تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات)	16
60	الجدول (3-14) تحليل توجهات افراد العينة بالنسبة لتبسيط العمل	17
61	الجدول (3-15): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة لجودة العمل	18
61	الجدول (3-16): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للإبداع في العمل	19
62	الجدول(3-17) تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للمحور الثاني(أداء الموارد البشرية)	20
62	الجدول (3-18) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	21
63	الجدول (3-19) اختبار الفرضية الرئيسية	22
64	الجدول (3-20) اختبار الفرضية الأولى	23
64	الجدول (3- 21) اختبار الفرضية الثانية	24
65	الجدول (3-22) اختبار الفرضية الثالثة	25

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ج	نموذج الدراسة	01
15	الشكل رقم (01-01) أهداف تقييم أداء العاملين	02
17	الشكل رقم (02-01) الإطار الكلي لعملية تقييم الأداء	03
45	شكل (1-3) الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير	04
49	شكل (2-3) توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
49	شكل (3-3) توزيع أفراد العينة حسب العمر	06
50	شكل (4-3) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	07
51	شكل (5-3) توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل	08
52	شكل (6-3) توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي	09

المقدمة

تعيش المؤسسات في محيط البقاء فيه للأقوى و القوة تمكن في التميز ،نتيجة لتطورات كبيرة في جميع المجالات مما أدى إلى اشتداد المنافسة بينها إلى العولمة ،التطورات التكنولوجية ،النمو الاقتصادي في الآونة الأخيرة بات من الضروري مواكبتها لضمان البقاء ،النمو و الاستمرار لهذه المؤسسات و التصدي للتحديات التي تواجهها.

هذا ما دفع بالمؤسسات في العصر الحديث إلى التوجه نحو المداخل الاستراتيجية التي تمكنها من مواجهة التحديات التي تفرزها التطورات التكنولوجية و هو ضرورة الاهتمام بالموارد البشرية ، بعدما كان الاهتمام موجها نحو زيادة الإنتاجية ، أصبحت تركز على الاستثمار في الرأسمال الحقيقي بتنمية مهاراتها و كفاءاتها لتكون قادرة على التسيير الجيد و الفعال لباقي مواردها ، من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية ، و اعتبارها شريكا استراتيجيا ، لأن العنصر البشري له مواهبه و قدراته و هو مصدر للأفكار و الإبداع و الابتكار مما يجعله يتميز عن باقي الموارد الأخرى و أن قوة و نجاح أي مؤسسة مرتبط بنجاح أفرادها ، من خلال الوصول إلى مستويات أداء أعلى من منافسيها ، و هذا مرهون أساسا بمستويات أداء أفرادها وتكيفهم مع المستجدات الحاصلة و التطورات التكنولوجية ، و أبرز هذه التطورات التي يشهدها عصرنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي ،خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها أو بما يعرف بتكنولوجيا المعلومات ، و الاعتماد المتزايد و المكثف نحو استعمالها و توظيفها بقوة في معظم أنشطة المؤسسة .

حيث أصبحت المعلومة هي قوة ارتكاز المؤسسات المعاصرة، و تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها المؤسسات بمختلف تخصصاتها ، لما لها من دور كبير في سرعة و دقة نقل و تبادل المعلومات داخل المؤسسة و خارجها واستخدامها في زيادة الإنتاجية من خلال تبسيط العمل و التخلص من الإجراءات الروتينية .

كل هذا يؤدي بدوره إلى توفير الجهد و الوقت و بالتالي انخفاض تكاليف الإنتاج و سهولة الاتصال و تبادل المعلومات بين الأفراد و التعاون بينهم ،أي الإنتاج بالدقة و المواصفات المحددة أي تحسين جودة إنجاز الأفراد لأعمالهم ، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسمح بتوفير مساحة لإبراز الملكات الإبداعية للأفراد لإنتاج أفكار جديدة أو إيجاد حلول لمشاكل العمل ،أو إجراء تجارب على أرض الواقع للاستفادة منها .

بناء على ما سبق أصبح بقاء المؤسسات في عصرنا الحالي مرهونا باعتمادها على تكنولوجيا المعلومات كحتمية فرضت عليها أكثر منها رغبة لمسايرة تغيرات العالم المبني على المعلومة و يؤمن بضرورة تهمين الكفاءات و القدرات البشرية والسعي لتطوير أدواتها للارتقاء بالأداء العام إلى أعلى مستوياته و التميز .

1. الإشكالية

تسعى جل المنظمات إلى تحقيق النجاح في أعمالها وأنشطتها وذلك لبناء مركزها بين المنظمات الأخرى، وتحسين أدائها باستمرار في ظل البيئة التي تعمل فيها فهي تشكل نظاما بيئيا فرعيا يضم عدة إدارات مختلفة من بينها إدارة الموارد البشرية والتي تعتبر من أهم الوظائف لتكيزها على أهم عنصر وهو العنصر البشري والذي يعتبر أئمن مورد لديها والأكثر تأثيرا في الإنتاجية ، فالمنظمة تعمل على الاستفادة من موردها البشري وذلك من خلال العمل على تطويرهم وتدريبهم وتنمية كفاءتهم وقدراتهم للمساهمة في تحقيق أهدافها

تعد القوى البشرية أول ركائز البنية الأساسية للمعلومات اذ هي الأساس في عمليات الإنتاج والعصب الحقيقي لأي منظمة والعامل المهم في التميز والتقدم ولا بد أن تكون قوى بشرية متعلمة ومدربة على استخدام التكنولوجيا الحديثة والأنظمة المعلوماتية ولا سيما في استخدام تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التقدم فهي المحرك الرئيسي لبعض التغييرات الحديثة والمستقبلية والداعمة للعمليات التنظيمية كما أنها أداة تساهم في مرونة الإجراءات وتسهيلها وتخلق مشاركة أكبر للعاملين في تصميم الأعمال وتنفيذها مع التركيز على الإنتاج والجودة

أصبحت المنظمات اليوم نجاحها يرتبط بمدى استخدامها للموارد البشرية استخداما أمثالا ونظرا لإدراك مسؤوليتها لهذه الأهمية صار اهتمامهم ينصب على كيفية تحقيق هذه الغاية بشتى الوسائل وفي جميع مجالات نشاطها فلم يعد الحديث عن الاستقطاب وتوظيف موارد بشرية عالية الكفاءة فحسب بل أصبح الحديث عن كيفية إنجازها لأعمالها ومدى استخدامها لكفاءتها في العمل ومن هذا المنطلق تبرز ضرورة متابعة نتائج عمل الموارد البشرية وإدارتها لضمان تحسينها باستمرار وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة ومواردها البشرية في ذات الوقت

لقد شهدت الآونة الأخيرة انفجارا معرفيا ومعلوماتيا كبيرا نتج عنه تطورات سريعة في شتى المجالات و باعتبار تكنولوجيا المعلومات من أهم التطورات والتغيرات في بيئة الأعمال وبت تطبيقاتها بشكل جدي ضرورة ملحة وحتمية للمؤسسات الخدمائية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية وتطوير أدائها والاستمرارية ومن هنا تبلور فكرة موضوع الدراسة التي تتمحور حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية ومن هنا يتم طرح

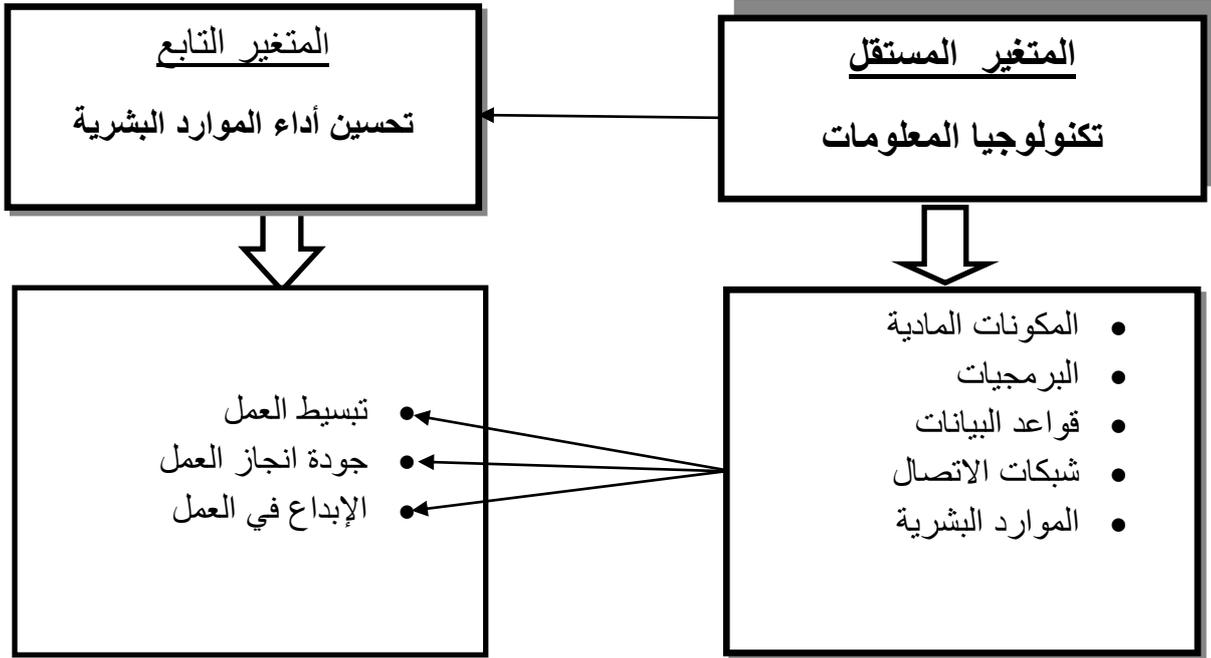
التساؤل العام:

هل يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية ؟

- الأسئلة الفرعية

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إنجاز العمل؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع في العمل؟

2. نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على دراسات سابقة الدراسات السابقة

أولا : الدراسات المتعلقة بأداء الموارد البشرية

1. دراسة (الدكتورة شنافي نوال 2015): بعنوان دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل- فرع جنرال كابل- بسكرة ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، هدفت إلى التعرف على دور تسيير المهارات في تحسين الأداء بالمؤسسة محل الدراسة، وتوضيح العلاقة بين متغيري البحث.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود دور معنوي لمتغيرات الدراسة المستقلة الخاصة بتسيير المهارات (تحديد المهارات، تطوير المهارات، تقييم المهارات) في تحسين الأداء البشري (المتغير التابع) ، حيث فسر متغير تسيير المهارات مانسبته 70.80% من التغيرات الحاصلة في مستوى الأداء البشري

ثانيا: الدراسة متعلقة بالمتغير الثاني تكنولوجيا المعلومات

عثمان بن موسى عقيلي، محمد بن عبد الله العمري، و عادل بن محمد الغامدي. (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الإنسانية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز (المجلد 28. العدد 12).

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر منسوبي كلية الآداب والعلوم الإنسانية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال استخدام أسلوب دراسة حالة ، حيث قامت الدراسة الحالية

على مسح الآراء لمنسوبي الكلية ، وأعد الباحثون استبانة طبقت إلكترونياً ، وتكونت عينة الدراسة من (74) فرداً من منسوبي كلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة الملك عبد العزيز ، وقد صمم الباحثون استبانة للدراسة تكونت من خمسة مجالات رئيسية ، وتوصلت الدراسة على العديد من النتائج والتي من أهمها : أن هناك وضوحاً لدى عينة الدراسة لأهمية تكنولوجيا المعلومات في إدارة تنمية الموارد البشرية بكلية الآداب ، وكذلك إدراك التام لفوائدها من قبلهم ، كما بينت نتائج الدراسة بأن كلية الآداب والعلوم الإنسانية تدعم عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية مما يساعد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً بكلية الآداب والعلوم الإنسانية إلى إلكترونية ، وأيضاً أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية ، كما أظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب ، وأظهرت الدراسة التوصيات والمقترحات الآتية : ضرورة قيام الإدارة الإلكترونية في المنظمات بالتوجه الرسمي والعملية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية ، ومواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في المنظمات ، الاستفادة من الخدمات الإدارية والتعليمية والأكاديمية الإلكترونية في أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية كالتدريب والتعليم والتعلم عن بعد .

ثالثاً: الدراسات المتعلقة بالمتغيرين

- 1- دراسة (العربي عطية 2012) : بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية - دراسة ميدانية في جامعة ورقلة - الجزائر، مجلة الباحث ، العدد 10، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، هدف هذا المقال إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء ، و نوعية الأداء و كفاءة الأداء و سرعة الإنجاز و تبسيط العمل ، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و مدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين و ذلك من خلال اتجاهات و آراء موظفيها ، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية و تسير بخطوات إيجابية في الاستثمار و التطوير في هذه الأداة و من خلال هذا تم الخروج بجملة من المقترحات تساهم في رفع و تحسين أداء موظفيها و بالتالي يعود على أداؤها العام .
- 2- دراسة (الدكتور عتو محمد، مدلس فيصل 2017) : بعنوان مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تدعيم مختلف أبعاد الجودة -دراسة ميدانية في عينة من المؤسسات الصناعية و الخدمية الجزائرية ، مجلة الحوار المتوسطي المجلد 12(13) ، ص 196-225 جامعة سيدي بلعباس ،هدفت الدراسة إلى التعرف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تدعيم مختلف أبعاد الجودة في أربعة مؤسسات (صناعية و خدمية) ، و دورها المحوري في تعديل عمليات العمل من أجل تحسين جودة المنتج و زيادة الإنتاجية و تخفيض التكاليف و لإنجاز عملها بكفاءة و فعالية و مرونة عالية ،بالإضافة إلى التعرف على الفروق في تصور عينة الدراسة حول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال باختلاف خصائصهم الشخصية (الجنس ، السن ، التحصيل العلمي ، عدد سنوات الخبرة ، و الموقع الوظيفي) .

توصلت الدراسة إلى أن تبني تكنولوجيا المعلومات لتدعيم أبعاد الجودة يمكن أن يساعد المنظمات على تحسين أدائها بشكل كبير و تحقيق معظم أبعاد الجودة المحددة في هذه الدراسة مما سيؤدي لا محالة إلى زيادة الكفاءة و فعالية العديد من العمليات داخل المؤسسة و تحسين أدائها و إنتاجيتها و تلبية متطلباتها و تحقيق أهدافها.

3-دراسة (حسن علي الزعبي 2006) : بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي للعاملين- دراسة ميدانية تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان . البصائر ،المجلد10 ،العدد1،ص107-139، تهدف الدراسة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده السرعة ، الجودة ، الموثوقية و المعرفة العمل فضلا عن التعرف على مدى و جود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس ،العمر ، التحصيل الدراسي ، و سنوات الخبرة و قد أجريت الدراسة تطبيقا في جميع مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان-الأردن.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بأبعاده مجتمعة ، فضلا عن تباين استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس ،العمر ، التحصيل الدراسي ، و سنوات الخبرة.

4-دراسة (زينة محمود محمد 2006) : بعنوان درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن ، مذكرة ماجستير بكلية الدراسات التربوية العليا جامعة عمان العربية للدراسات العليا آ.ب 2006، هدفت الدراسة إلى درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات من قبل مديري الثانوية الخاصة في الأردن من وجهة نظرهم و علاقتها بالإبداع الإداري لديهم ووجهة نظر معلمهم.

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع لدرجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات طبقا لإجابات المديرين أنفسهم، كما تبين وجود مستوى مرتفع من الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة من وجهة نظر المعلمين. كما بينت النتائج أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظرهم ومستوى إبداعهم الإداري من وجهة نظر معلمهم ، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الجنس ، إلا أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة درجة الماجستير ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الخبرة العملية من خبرته 6-10 و 11-15 سنة، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإبداع الإداري لمديري المدارس الثانوية الخاصة من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات الجنس ، المؤهل العلمي ، و الخبرة العملية

3. الفرضية الرئيسية

لا يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية

الفرضيات الفرعية

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل بالمؤسسة محل الدراسة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إنجاز العمل بالمؤسسة محل الدراسة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع في العمل بالمؤسسة محل الدراسة

4. التوضع الاستمولوجي و منهج الدراسة :

بالنسبة للتوضع الإستمولوجي: سنعالج موضوع الدراسة بالاعتماد على النموذج الوضعي (positiviste)، لمعرفة وشرح ما هو موجود في الواقع من دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية وعلاقة الأثر لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة.

بالنسبة إلى منهجية الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وذلك لملاءمة لطبيعة الدراسة ويعرف على أنه: " محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالتها"، حيث تم الاطلاع على أهم الدراسات السابقة والبحوث النظرية والميدانية لبناء الجانب النظري، وتم بناء استبانة مناسبة من أجل تحصيل بيانات ومعلومات عن الظاهرة ومن ثم اختبارها إحصائياً للإجابة على تساؤلات الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها.

كما سيتم اعتماد الرزمة الإحصائية SPSS لتحليل بيانات الدراسة، وتضمن ذلك استخدام الأساليب الإحصائية التالية: معامل الثبات ألفا كرونباخ، مقاييس الإحصاء الوصفي، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأعداد والنسب المئوية، اختبار الانحدار الخطي البسيط باستخدام طريقة المربعات الصغرى، اختبار معامل الالتواء والتفطح للتأكد مدى (أو اقتراب) البيانات من التوزيع الطبيعي.

تصميم البحث :

إن الهدف من الدراسة هو وصف الظاهرة محل الدراسة والمتمثلة في دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة وتحليل الفروض التي طرحت واختبار صحتها، والتي سنتناولها كما هي في الواقع (دراسة أحداث) لكونها دراسة ميدانية تمت على مجتمع مكون من مجموعة عمال كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة، وتكون من (129)، وذلك في مدى زمني محدد خلال الموسم الجامعي 2021-2022، كما تعتبر دراسة ارتباطيه إذ تهدف إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية.

5. أهمية الدراسة

- تكمن أهمية الدراسة في أنها إضافة علمية جديدة وتساهم في إثراء المجال المعرفي وتدعيم الباحثين والمهتمين بمجال تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية اللتان يعتبران من أهم متطلبات كل إدارة تهدف إلى البقاء والتطوير
- الاهتمام الكبير بالموارد البشرية باعتبارها المحدد الأساسي لأداء المؤسسة
- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة

6. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مفهوم وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات
- تحديد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية
- كما تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها من خلال تعرف على حقيقة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات تحسين أداء الموارد البشرية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة
- التعرف على مستويات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة من خلال تشخيص الوسائل التكنولوجية المستعملة من جهة ومحاولة معرفة ما يجري ميدانيا من جهة أخرى

7. خطة المختصرة

تم تقسيم المذكرة لثلاثة فصول مقسمة لمجموعة من المباحث كالاتي:

حيث سنتناول **الفصل الأول** الإطار النظري لأداء الموارد البشرية والذي قسم لمبحثين ، أين نتطرق في المبحث الأول إلى مفهوم وأهمية وعناصر ومحددات ومعوقات وطرق تحسين أداء الموارد البشرية أما المبحث الثاني فسننتظر إلى أهداف وطرق وأبعاد تقييم الأداء الفصل الثاني سنتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات وذلك من خلال ثلاثة مباحث المبحث الأول سنخصصه لمفهوم وخصائص ومراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والمبحث الثاني عبارة عن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات التي تتضمن عوامل ومزايا وأبعاد تكنولوجيا المعلومات والمبحث الأخير خصص للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء من خلال كل من تبسيط العمل وجودة إنجاز العمل والإبداع في العمل **وبالنسبة للفصل الثالث** وتتعلق بالدراسة الميدانية ، سنقوم من خلاله بالتعرف على المؤسسة محل الدراسة ، ثم التفرغ وتحليل إجابات أفراد العينة حسب محاور الدراسة ، ثم نقوم باختبار الفرضيات .

الفصل الأول

أداء الموارد البشرية

تمهيد :

إن النظرة المعاصرة للموارد البشرية تشير إليها على أنها موجهها رئيسيا للأداء ومن أهم العناصر التي تعتمد عليها المنظمات في تنفيذ الأنشطة و البرامج التي تضعها ، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها ، و بالتالي الاستمرار و البقاء لذلك فإن نجاح أي منظمة يعتمد على أداء مواردها البشرية ، و التي تعتبر الدافع الأساسي لوجودها.

و لذلك تواجه المؤسسات تحديات جديدة بسبب التطورات التكنولوجية المتسارعة التي فرصت عليها الوصول إلى مستويات أداء أعلى من منافسيها ، وذلك من خلال مقارنة أدائها الفعلي و أعمالها المنجزة بغيرها و هذا ما دفع بالمنظمات وخاصة إدارة الموارد البشرية لقياس كفاءة العاملين ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال من خلال تقييم أداء مواردها البشرية للترقية، والنقل و تصميم نظام مكافآت... ليس هذا فقط بل تعداه لكشف عن مكان القوة و الضعف في أدائها، وقياسه بمقاييس مبنية على أسس علمية و بطرق تختلف من منظمة إلى أخرى لانتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة و الوصول، للارتقاء بالأداء البشري للمستوى الأعلى. فنظرا للأهمية المتزايدة للأداء البشري سنحاول التعرف عليه أكثر في هذا الفصل من خلال تقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: ماهية أداء الموارد البشرية.

المبحث الثاني: تقييم أداء الموارد البشرية.

المبحث الأول: ماهية أداء الموارد البشرية

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم الجوهرية في مجال التسيير و قاسما مشتركا و عنصرا محوريا لاهتمامات الباحثين ، إذ يتمحور حول وجود المؤسسة من عدمه ؛ حيث يعتبر من أكبر المفاهيم اتساعا و تطورا مما زاد في صعوبة تحديد مفهوم موحد له من طرف المهتمين بهذا المجال ، لاختلاف المعايير المعتمدة من طرف كل باحث في دراسة الأداء و أهم الجوانب المرتبطة به و في هذا المبحث سنحاول تسليط الضوء على مفهوم الأداء و أهميته ، عناصره و محدداته ، ثم سنتطرق إلى أهم معوقات الأداء البشري.

المطلب الأول: مفهوم الأداء و أهميتهأولا : مفهوم أداء الموارد البشرية

ليس ثمة اتفاق بين الباحثين والممارسين حول مفهوم (Performance) فهناك من يعرفه بأنه "القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين"، بمعنى أن الأداء هو قيام الشخص بسلوك معين، وذلك لتحقيق هدف معين، (مدحت م.، 2008، صفحة 74)

و يرى (Campbell et al) أن الأداء ليس نتيجة العمل و إنما هو العمل نفسه. و يعرفونه على أنه " تلك الإجراءات أو السلوكيات ذات الصلة بأهداف المنظمة التي يمكن توسيع نطاقها (مقاس) من حيث احترافية كل فرد (أي مستوى المساهمة)". (Suliman, 2010, p. 1049).

كما يعتقد (Michel Dalas) بأن الأداء البشري يعالج المستقبل و ليس الماضي إذ يتعلق بالظروف أو الشروط التي تسمح بتحقيقه، لذا فهو يعبر عن " القدرة على تحقيق النتائج و ليس النتائج في حد ذاتها". (جبيرات، 2018، صفحة 53).

و كما يعرف أيضا على أنه «يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل". كما أنه يشير إلى قيام العامل بالأنشطة و المهام المختلفة المكونة لعمله. (خالد أحمد علي، 2019، صفحة 71).

كما عرف أيضا على أنه " الجهد المبذول الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته و استطاعته" (القحطاني، 2019، صفحة 35).

إنه لا يجوز الخلط بين السلوك و الإنجاز ذو القيمة أو الأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به (Thomas Gilbert) كما يرى الأفراد من أعمال في المنظمة ، أما الأداء فهو الإنجاز أو ما يبقى من أثر و نتائج ، أي هو مخرجات العمل . من خلال التعاريف السابقة هناك من نظر للأداء على أنه سلوك و هناك من اعتبره إنجاز إلا أن الأداء هو تفاعل بين السلوك و الإنجاز و هو ما أكده W. (F.Nickols) بأنه " هو نتاج السلوك ، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك، مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه قبل ذلك السلوك." (ابراهيم درة، 2003، صفحة 14 15).

إذن فأداء الموارد البشرية هو التفاعل بين السلوك و الإنجاز، أو أنه مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا، وذلك لصعوبة الفصل بينهما.

ثانيا: أهمية أداء الموارد البشرية

إن المؤسسات تحتاج لتحسين أدائها باستمرار من خلال التحسين في جودة منتجاتها التي تخصصت بها بصفة جيدة، لتحقيق أهدافها المرجوة، و بالتالي تحقيق الميزة التنافسية و الاستمرارية و البقاء. فالأداء مطلب أساسي لتطوير المهن وتحقيق النجاح في سوق العمل، الأداء ضروري ومهم للأفراد، فالأداء الجيد يمكن أن يكون مصدر الرضا الوظيفي والعكس، وكما هو معروف عند الجميع فإن الأداء يكافئ قيمة مالية وفوائد أخرى، كما أن العمال الذين يجيدون عملهم يحصلون على ترقية وعلى فرص مهنية أفضل، وذلك بشكل أسهل بكثير من العمال الذين يكون أدائهم منخفضاً. (بلقايد و بوري، 2017، صفحة 259)

المطلب الثاني: عناصر و محددات أداء الموارد البشرية

أولاً : عناصر أداء الموارد البشرية

تنوع العناصر المرتبطة بالأداء ، و يشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي : (قراش، 2021، صفحة 89)

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف والمهارات الفنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة
- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية و مقدار سرعة هذا الإنجاز
- المثابرة و الوثوق: و تشمل الجدية و التفاني في العمل ، و القدرة على تحمل مسؤولية العمل و إنجازه في الوقت المحدد، و مدى حاجة الموظف للإرشاد من قبل المشرفين و تقييم نتائج عمله.

ثانياً: محددات أداء الموارد البشرية

إن أداء الفرد عبارة عن محصلة تفاعل القدرة و الرغبة مع البيئة (مدحت م.، 2008، صفحة 74 75) .

$$\text{الأداء} = \text{القدرة} \times \text{الرغبة} \times \text{البيئة}$$

تتمثل القدرة: في قدرة الفرد على القيام بعمله، و يعتمد ذلك على التعليم، التدريب ، الخبرات .

بينما الرغبة: رغبة الفرد في القيام بعمله، و يعتمد ذلك على دوافع العمل و الحوافز.

و تمثل البيئة : مجموعة العوامل الداخلية و الخارجية التي تؤثر على الأداء.

- العوامل الداخلية: أهداف المنظمة، قنوات الاتصال بها، إدارات و أقسام المنظمة، الموارد المتاحة للمنظمة...
- العوامل الخارجية: العوامل الاقتصادية ، الاجتماعية ، الثقافية، السياسية و الطبيعية التي تؤثر على أداء المنظمة ككل بالإيجاب أو بالسلب .

و هناك من يرى أن محددات الأداء مجموعة من ثلاثة عوامل أساسية تسمح للفرد بتحقيق مستوى أداء أعلى من الآخرين.

(Herman، 2010، صفحة 113) .

- ✓ المعرفة الصريحة: معلومات متعلقة بمتطلبات مهمة معينة، مبادئها، أهدافها، و تصريحاتها.
- ✓ المعرفة الإجرائية: تشمل المهارات الشخصية ، الحركة ، الإدراكية ، الطبيعية و المعرفية .
- ✓ الدافع: الرغبة في زيادة الجهود و اختيار مستوى الجهود و الإصرار على الاستمرار في هذا المستوى.

وهذا حسب الشكل الموالي :

جدول رقم (1-1) العوامل المحددة للأداء

الأداء		
المعرفة الصريحة	المعرفة الإجرائية	الدافع
الحقائق	المهارة المعرفية	اختيار الأداء
المبادئ	المعرفة القياسية	مستوى المجهود
الأهداف	المعرفة الطبيعية	الإصرار على السلوك
	المعرفة الشخصية	

المصدر: (Herman, 2010، صفحة 114).

المطلب الثالث: معوقات و طرق تحسين أداء الموارد البشرية

أولاً : معوقات الموارد البشرية

يحتل الأداء بأهمية كبيرة في المنظمات ، إلا أنه توجد عوامل تؤثر فيه وتعيق مساره الصحيح. وأهم معوقات أداء الموارد البشرية

(خالد أحمد علي، 2019، صفحة 72 73)

- عدم كفاية تسهيلات العمل و التجهيزات و السياسات المحددة للعمل.
- نقص التعاون من الآخرين.
- التوجيه الخاطئ للجهود بسبب نمط الإشراف السيئ.
- الحرارة، الضوضاء، التهوية، و مشكلات البيئة المادية.
- نقص في تدريب العاملين.
- بالإضافة للعوامل السابقة نضيف عوامل أخرى منها : (شنافي، 2015، صفحة 111)
- عدم الإلمام الكامل بطبيعة العمل وواجبات و مهام العامل.
- غياب الأهداف المحددة.
- إنجاز الأعمال بطريقة روتينية يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية و تديني الروح المعنوية للعامل.
- عدم العدالة و عدم الوضوح في نظام الحوافز و المكافآت.....
- و عالية فإن التعامل مع هذه المعوقات و محاولة تسييرها بما يخدم الأداء يؤدي لا محالة إلى تحسينه و تميزه.

ثانياً : طرق تحسين أداء الموارد البشرية

يحدد " هاينز " ثلاثة مداخل لتحسين الأداء و هي : (مصطفى م.، 2017، صفحة 82 83)

المدخل الأول: تحسين الموظف:

يرى " هاينز " أن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة المذكورة ، و إذ تم التأكد بعد التقييم

بأن الموظف بحاجة إلى التغيير أو التحسين في الأداء فهناك وسائل لإحداث هذا التحسين و هي :

- التركيز على نواحي القوة: تركيز جهود التحسين في الأداء من خلال أساليب الاستفادة ما لدى الموظف من مواهب جديدة أو ضعيفة و تنميتها.
- التركيز على المرغوب : بين ما يرغب الفرد في عمله و بين ما يؤديه بامتياز و أن وجود العلاقة السببية بين الرغبة و الأداء تؤدي لزيادة احتمالات الأداء الممتاز من خلال توفير الانسجام بين الأفراد و اهتماماتهم و العمل الذي يؤدي في المنظمة .
- الربط بالأهداف الشخصية : جهود تحسين الأداء مرتبطة و منسجمة مع اهتمامات الموظف و الاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات ، و هذا بدوره يؤدي إلى زيادة التحسينات المرغوبة للموظف .

المدخل الثاني: تحسين الوظيفة

- من المعلوم أنه إذا كانت الوظيفة مملة أو تفوق قدرات الموظف أو إذا احتوت على مهام غير مناسبة سوف ينعكس سلبا على الأداء الوظيفي ومن الأساليب المساعدة على تحسين الوظيفة:
- دراسة مهام الوظيفة و مدى ضرورتها و من ثم الاكتفاء بالعناصر الرئيسية لها .
 - وضع الشخص المناسب في المكان المناسب : توزيع المهام الوظيفي على الأفراد حسب قدراتهم العقلية و الذهنية و العضلية ، لأن الأفراد يختلفون و يتفاوتون في مستوى هذه القدرات .
 - الإرشاد و التوجيه : أي العمل على حل مشكلات الموظف بإرشاده و توجيهه ، لأن هذه المشكلات تؤثر على الأداء.

المدخل الثالث: تحسين الموقف

- إن الموقف أو البيئة التي يؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصا للتغيير الذي قد يؤدي إلى تحسين الأداء من خلال :
- معرفة مدى مناسبة المستويات التنظيمية و الطريقة التي تم بها تنظيم المجموعة أو فرق العمل.
 - وضوح خطوط الاتصال و فعالية التفاعل المتبادل بين الإدارات الأخرى .
 - إنجاز جداول العمل بما يناسب خدمة و مصلحة العمل .
 - تحقيق درجة من التناسق بين الأسلوب الإشرافي و بين مستوى الرشد الذي يتمتع به الموظف.

المبحث الثاني: تقييم أداء الموارد البشرية

وهي عملية مخططة و منظمة تقوم بقياس إنجازات الأفراد الفعلية داخل المؤسسة على أسس ومقاييس علمية. سنتناول في هذا المبحث ثلاثة مطالب، المطلب الأول مفهوم و أهداف تقييم الموارد البشرية، المطلب الثاني معايير و خطوات تقييم أداء الموارد البشرية، المطلب الثالث طرق تقييم الموارد البشرية.

المطلب الأول: مفهوم و أهداف تقييم أداء الموارد البشرية

أولا : مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية

عملية تقييم الأداء هي إحدى أهم الأنشطة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمات على اعتبار أن الأداء يمثل واحد من النتائج الهامة التي تربط بين الأفراد و الوظائف و المنظمة ، ولقد تعددت تعريف تقييم الأداء التي ساقها الباحثون باختلاف وجهات نظرهم و من هذه التعاريف ما يلي :

تقييم الأداء هو " عملية تحليل دقيق لما يؤديه العامل من واجبات و ما يتحملة من مسؤوليات للوظيفة التي يشغلها ، ثم تقييم هذا الأداء تقييما موضوعيا وفقا لنظام وائي يكفل تسجيل عمل كل فرد دون متطلبات وظيفته بمقياس موحد عادل و دقيق يكون في النهاية ممثلا للكفاية الحقيقية للعامل في فترة زمنية معينة . " (مدحت م.، 2008، صفحة 138).

و يعرف على انه " التعرف على مدى جودة الأداء لكل فرد في جميع مستويات التنظيم الإداري للمنظمة ووضع هذه المعلومات تحت نظر المنظمة بصفة عامة و إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة. " (جبيرات، 2018، صفحة 91).

و يعرف أيضا على أنه " عملية قياس مجموعة من الجوانب المحددة من أداء الموظف للتعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف من أجل دعم نقاط القوة و إزالة نقاط الضعف. " (درويش، 2010، صفحة 96)

و في نفس الإطار يعرف على أنه " نظام رسمي مصمم من أجل قياس و تقييم أداء الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة و المنتظمة لهذا الأداء و نتائجه، وخلال فترات زمنية محددة و معروفة. " (عطا الله، 2010، صفحة 10)

كما يعرف بأنه " دراسة أداء العاملين و ملاحظة سلوكهم و تصرفاتهم أثناء العمل و ذلك للحكم على مدى نجاحهم و مستوى كفاءتهم في أداء الأعمال الحالية ، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو و التقدم في المستقبل و تحمله لمستويات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى . " (القرالة، 2009، صفحة 54)

و يعرف أيضا على أنه " جزء من عملية الرقابة ، حيث أن هذه الأخيرة تعني بتوجيه الأنشطة داخل التنظيم لكي يصل إلى هدف محدد ، و تقييم الأداء باستقراء دلالات و مؤشرات المعلومات الرقابية . " (جبيرات، 2018، صفحة 91)

وبناء على التعاريف السابقة يمكن القول بأن عملية تقييم الأداء هي عملية إدارية منظمة و شاملة لقياس و إصدار الحكم، و تحديد مستوى كفاءة العاملين في الأعمال الحالية و إمكانية نموها و تطويرها مستقبلا ، وذلك بناء على معايير معينة، مما يسمح بتحديد نقاط القوة و الضعف للمنظمة ، و هي جزء من عملية الرقابة .

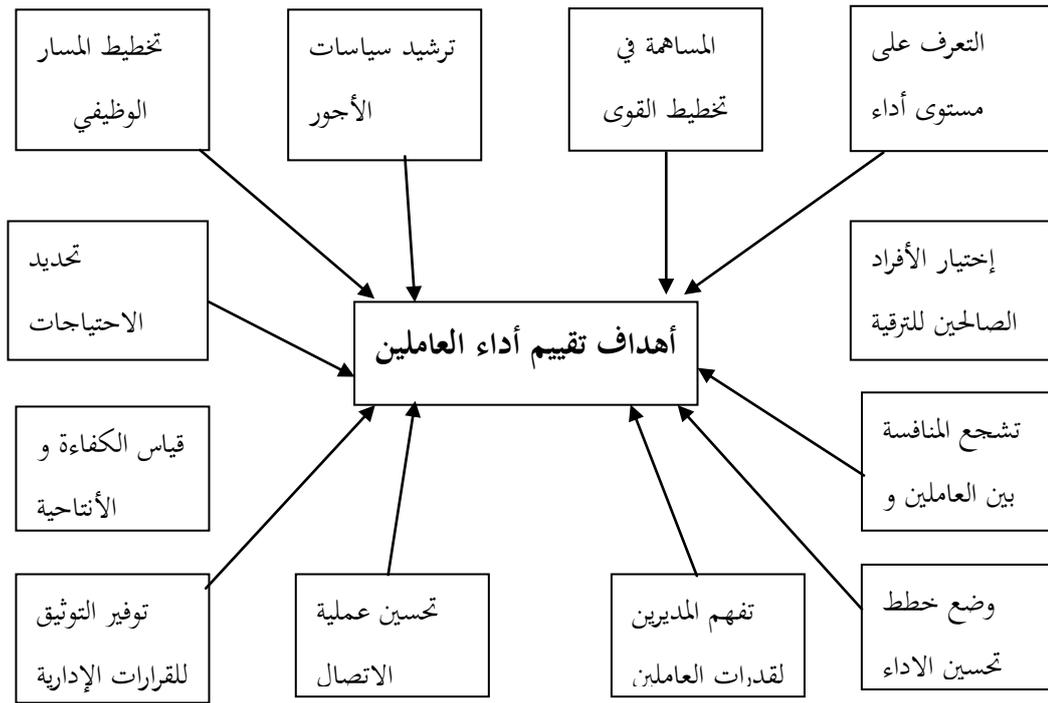
ثانيا : أهداف تقييم أداء الموارد البشرية

أنظمة تقييم الأداء من الممكن أن تقدم أهداف عديدة منها: (مدحت م.، 2008، صفحة 139 140)

- العدالة و الدقة في التعويضات و المكافآت.
- تحديد الأفراد المحتمل ترقيتهم و نقلهم.
- توفير نظام اتصال فعال.

- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- العمل على تحسين مستوى الأداء .
- تقديم تغذية عكسية للعاملين عن مستوى أدائهم.
- المساعدة في تخطيط المسار المهني .
- المساعدة في تخطيط القوى البشرية

الشكل رقم(01-01) أهداف تقييم أداء العاملين :



المصدر: (باباه، 2010، صفحة 63)

المطلب الثاني: معايير و خطوات تقييم أداء الموارد البشرية

أولا: معايير تقييم أداء الموارد البشرية

هي تلك العناصر التي تستعمل كركائز لقياس أداء العاملين و نجد نوعين من معايير تقييم الأداء هما:

أ .معايير العناصر الشخصية : وتشمل مجموعة من الصفات والميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد لكي يكون قادرا على أداء عمله بكفاءة و نجاح منها : دافعية العمل ، الانتباه ، المواظبة على العمل ،الصدق ، الأمانة ، التعاون مع الزملاء.. وهي بدورها تنقسم إلى : (حسونة، 2007، صفحة 149)

- عناصر ملموسة: وهي التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد، مثل المواظبة على العمل، الدقة في العمل.....
- عناصر غير ملموسة: وهي التي يصعب قياسها من طرف المقيم مثل الأمانة، الصدق.....

ب .معايير معدلات الأداء: وهي عبارة عن ميزان يمكن من خلاله قياس إنتاجية الفرد من خلال ثلاثة جوانب:

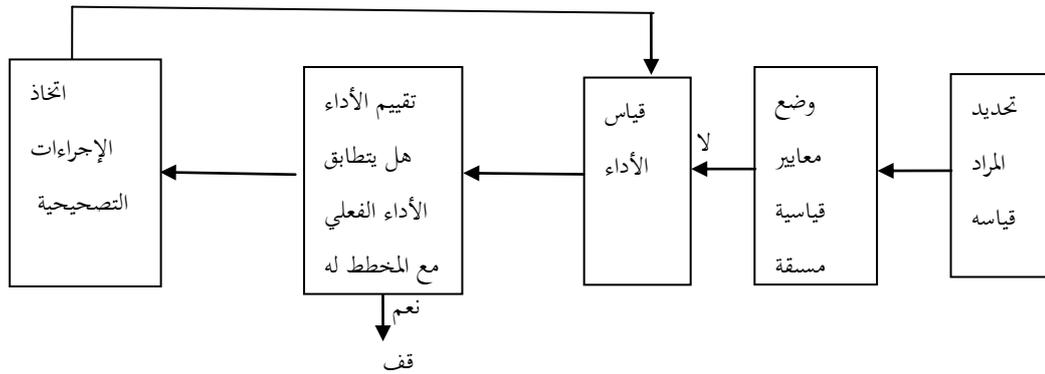
- معدلات كمية: وبموجبها يتم تحديد عدد الوحدات التي يجب على الفرد إنتاجها خلال فترة زمنية معينة.
 - معدلات نوعية: تعني وجوب وصول أداء الفرد إلى مستوى معين من الجودة و الدقة و الإتقان.
 - معدلات كمية ونوعية: وهي مزيج من الكم و النوع إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة، و بمستوى معين من الجودة و الدقة و الإتقان.
- و يجب أن تتوفر في هذه المعايير الخصائص الآتية: (نزار عوني، 2015، صفحة 21)
- الموضوعية : تعبر عن المقيمت الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل .
 - الصدق: أي أن جميع العوامل المدرجة في المعيار معبرة بصدق عن الخصائص التي يتطلبها الأداء من خلال دراسة و تحليل العمل.
 - الثبات: الوصول إلى نفس النتائج في حال استخدام المقياس لمرات متكررة.
 - التمييز: و يعني ذلك حساسية المعيار لإظهار الاختلافات في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة في التمييز بين الفرد أو مجموعة من الأفراد.
 - السهولة : الوضوح في استعمال المعيار من قبل المسؤول عن التقييم .
 - قابلية القياس: يعني إمكانية قياس الخاصية المراد قياسها في الفرد.

ثانيا : خطوات تقييم أداء الموارد البشرية

- تمر عملية تقييم الأداء بالمراحل الآتية: (خان، 2015، صفحة 166 167)
- تحديد معايير الأداء
- بناء على عملية تحليل العمل يتم بناء معايير معينة للأداء ،حيث تحدد هذه المعايير بناء على الأهداف المنتظرة من كل فرد ، التي يجب أن تكون مشتقة من الأهداف العامة للمؤسسة ، لذا يجب أن تكون هذه الأهداف محددة و موضحة و قابلة للقياس ، و مقيدة بإطار زمني حتى تكون هذه المعايير دقيقة و ملائمة و أن تعتمد على متطلبات المناصب .
- توضيح المعايير الموضوعية للأفراد
- يجب توضيح المعايير المحددة للأفراد لمعرفة ما هو منتظر منهم، و حتى يتم مناقشتها و فهمها من قبلهم.
- قياس الأداء
- بجمع المعلومات حول الأداء الفعلي، من مصادر للمعلومات منها ملاحظة الأفراد العاملين ، التقارير الإحصائية ، التقارير الشفهية..
- مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد
- إجراء مقابلة مع الأفراد بشأن شرح النتائج التي تم التوصل إليها من قبل المقيم بعد عملية التقييم ، و الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه. (شامي، 2010، صفحة 84)

- الإجراءات التصحيحية تتم الإجراءات التصحيحية وفق نوعين الأول مباشر و سريع ،حيث يتم فيه تعديل الأداء ليتطابق مع المعيار و هو نوع تصحيحي أما النوع الثاني يسمى بالإجراء التصحيحي الأساسي ،حيث يتم البحث في الأسباب و كيفية حصول الانحرافات و هذا النوع أكثر أهمية . (خان، 2015، صفحة 167)
- و يبين الرسم الموالي الإطار الكلي لعملية تقييم الأداء

الشكل رقم (01-02) الإطار الكلي لعملية تقييم الأداء



المصدر : (مصطفى م.، 2014، صفحة 34)

المطلب الثالث: طرق تقييم أداء الموارد البشرية

- هناك العديد من الطرق لتقييم أداء الأفراد من قبل المؤسسات و هي تختلف من مؤسسة إلى أخرى ،و يمكن توضع هذه الطرق في إطار مدخلين هما : (جبيرات، 2018، صفحة 99)
- المدخل المقارن: ويقوم بمقارنة الفرد مع زملائه في العمل مستخدماً الأداء الشامل للفرد من أجل الوصول إلى ترتيب الأفراد إلى مجموعة معينة وفقاً لهذا الأداء. منها :

- طريقة الترتيب البسيط: يتم ترتيب العاملين تصاعدياً أو تنازلياً، من الأحسن كفاءة إلى الأقل في الأداء، وتتم لمقارنة بين الأشخاص وليس على أساس معايير الوظيفة، ومن سلبياتها احتمال تحيز المقيم في عملية الترتيب و من مزاياها السهولة و الوضوح. (نزار عوني، 2015، صفحة 22)
- طريقة المقارنة المزدوجة : حيث يتم مقارنة كل فرد بالأفراد الآخرين (مقارنة زوجية-ثنائية) ليتم اختيار الأفضل و هكذا (حسونة، 2007، صفحة 152) ويتم تحديد رتبة الفرد على أساس عدد المرات التي اختير فيها.
- طريقة التوزيع الإحصائي : تقوم هذه الطريقة على مفهوم التوزيع الطبيعي حيث تتركز نتائج التقييم في منطقة الوسط و تقل في الأطراف العليا و الدنيا من التوزيع. ومن مزاياها السهولة ، و ما يعاب عليها تحديد حدود لما يجب أن تكون عليه النتائج الأمر الذي قد لا يتفق فعلاً مع مستويات الأفراد الخاضعين للتقييم .صعوبة التقييم إذا قل عدد المرؤوسين عن عشرة . (كفاية، 2019، صفحة 103 104)

مدخل المعايير المطلقة: يعتمد على معايير نموذجية مطلقة لقياس الأداء و دون المقارنة مع زملاء في الغالب يتم إعدادها مسبقا على ضوء التطورات و التطورات التي تمكن الفرد من الارتقاء بمستوى الأداء و يكون المعيار موضع التزام بين الفرد و المؤسسة من أهمها:

التدرج البياني: "تعتبر هذه الطريقة من أقدم و أبسط الطرق و أكثرها شيوعا، و يقاس أداء الموظف حسب هذه الطريقة وفق معايير محددة مثل: نوعية الأداء، كمية الأداء، التعاون، الحضور في المواعيد، التعاون، المعرفة بطبيعة العمل.. حيث يتم استخدام مقياس متدرج الدرجات لكل صفة أو عنصر من عناصر التقييم، ليتم تقييم الموظف وفقا لهذه المعايير. ويسهل على المقيم استخدامها ومنخفضة التكاليف، إلا أنه قد لا يرتبط بعض العناصر بالوظيفة المراد تقييمها، بالإضافة إلى عدم دقتها (بعجي، 2007، صفحة 26 27)

- طريقة الاختيار الإجباري : عرف هذا النوع من التقييم انتشارا واسعا ، يهدف أساسا إلى التقليل من التحيز البشري أثناء عملية التقييم ، و في غالب الأحيان يأخذ شكل استمارة تحمل جملة من العبارات المقسمة إلى مجموعات ، تحوي كل منها أربع عبارات مثنى مثنى مرغوبة و غير مرغوبة ، و هنا يجبر المشرف على عملية الاختيار و لا مجال للتخطي أبدا وذلك انطلاقا من أوزان معطاة لكل عبارة مختارة و غير معروفة بالنسبة له ، و تتصف بسرية تحتفظ بها المؤسسة فقط (طويهي، 2015، صفحة 56) .

- طريقة الوقائع أو الأحداث الحرجة: تعتمد هذه الطريقة على تقييم أداء الأفراد بناء على سلوكهم في المؤسسة حيث يتم تسجيل الأحداث الرئيسية التي تم ملاحظتها على الأعمال و المهام الموكلة للفرد و تصنيف ما هو سلبى أو إيجابى خلال فترة زمنية محددة. (أحمد منصور، 2019، صفحة 64)

- طريقة المقاييس السلوكية المتدرجة: تستند إلى طريقة الأحداث الحرجة مع تصميم أعمدة لكل سلوك مشتق من واقع العمل الفعلي، لينم في واقع العمل و على امتلاك الصفات المرتبطة بالوظيفة. ومن مزاياها الموضوعية نتيجة التحديد لأبعاد الأداء، تحقيق الارتباط بين الأنماط السلوكية المحددة و القدرة على تحقيق أهداف المنظمة. وما يعاب ارتفاع كلفة إعدادها و تنفيذها، تتطلب مقياسا متعدددا لكل عمل. (جويرات، 2018، صفحة 102)

- طريقة الإدارة بالأهداف: يتم من خلال هذه الطريقة الاعتماد على تقييم الفرد ضوء تحقيقه للأهداف التي سبق الاتفاق عليها بالمشاركة مع رئيسه، يتم قياس النتائج و تقارن بالأهداف و يعتمد المقيم على درجة تحقيق الفرد للنتائج المتوقعة أو الأهداف المحددة سلفا. (عبد الفتاح، 2012، صفحة 25)

المطلب الرابع : أبعاد أداء الموارد البشرية

الأداء البشري متعدد الأبعاد و في دراستنا اخترنا الأبعاد الآتية :

- ✓ تبسيط العمل.
- ✓ الجودة في الإنجاز.

✓ الإبداع في العمل

أولاً : مفهوم تبسيط العمل : (Job simplification)

يعرف على أنه "عملية تقسيم العمل و تبسيط الإجراءات الإدارية و تخليصها من التعقيد و الغموض ،و تقليص الأعباء غير الضرورية للتغلب على الروتين في العمل ". (hbrarabic، 2022)

يعرف أيضا عل أنه " تمثل درجة إنجاز العمل بسهولة و بساطة و البعد عن التعقيد و تقليص الإجراءات غير الضرورية، و تحسين تصميم العمل و المهام و الواجبات ". (خان، 2017، صفحة 314)

كل عمل معقد ترغب المؤسسة في تبسيطه ،يتم وفق مراحل (hbrarabic، 2022)

✓ اختيار العمل المراد تبسيطه من خلال دراسة و تحليل عبء العمل وتحديد المهام التي تتطلب جهدا و وقتا كبير لإنجازها ،و إشراك العاملين المختصين في هذا العمل للتعرف على الصعوبات و المشاكل التي تواجههم.

✓ جمع المعلومات عن العمل المراد تبسيطه و تحديد التحسينات التي يمكن تطويرها.

✓ والعمل على التخلص من الإجراءات غير الضرورية و دمج المتشابهة منها و إعادة ترتيب الإجراءات حسب أولويات العمل و إعادة توزيع الوظائف.

ثانيا : الجودة في إنجاز العمل :

إن التحديات المعاصرة بسبب النمو الاقتصادي والتطور التكنولوجي حتم على المؤسسات التكيف مع هذه التطورات لضمان بقائها و استمرارها بالتحسين المستمر في أدائها من خلال تحسين جودة منتجاتها ، و تعتبر الجودة عنصر أساسي للنمو و التقدم لما توفره من مزايا في خفض التكاليف أي عمل الأشياء بالطريقة الصحيحة من أول مرة و التقليل من الوقوع في الخطأ ، واختصار وقت إنجاز المهمات .. (مدحت م.، 2015، صفحة 32)و كل هذا يؤدي بدوره إلى التحسين الكلي.

ويمكن تعريفها على أنها " مدى إتقان الموظف لعمله و مدى مطابقة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط له ، مع مراعاة قواعد العمل و ظروفه و إمكانياته." (ابو جليدة، 2018، صفحة 13)

و تعبر الجودة هنا عن مستوى أداء الموظف لعمله ،يقتضي ذلك توفر الرغبة و القدرة لدى الموظف لإنجاز عمله بإتقان و بالتالي

فإن الرغبة و القدرة هما المحددان الأساسيان لجودة إنجاز العمل، فالقدرة تستلزم المهارة و المعرفة و الخبرات السابقة و الرغبة ترتبط بالظروف المادية و الاجتماعية و حاجات الأفراد، فلم تعد النواحي المادية هي المحدد الوحيد لجودة إنجاز العمل بل تتعدى للاحتياجات النفسية و الاجتماعية للأفراد كما أن لها دورا مهما و أساسا فيها.

ثالثا : الإبداع في العمل :

يعد الإبداع و الابتكار من أهم اهتمامات المنظمات الحديثة سعياً لتحقيق التفوق و التميز في أي مجال من مجالات التنظيم ، ولم يتفق الباحثون و العلماء حول تعريف محدد حول الإبداع .

يعرف الإبداع على أنه " نشاط ذهني راق مميز ، ناتج عن تفاعل عوامل عقلية و شخصية و اجتماعية لدى الفرد ، بحيث يؤدي هذا التفاعل إلى نتائج أو حلول جديدة مبتكرة للمواقف النظرية أو التطبيقية في مجال من مجالات العلم و الحياة ، تتصف بالحدثة و الأصالة و المرونة و القيمة الاجتماعية . " (لطيف، 2015، صفحة 28)

ويعرف أيضاً على أنه " امتلاك الأفراد قدرات إضافية خلاقة مثل المرونة وروح المحازفة و القدرة على التغيير و حل المشكلات. " (علي، 2021، صفحة 37)

أ . دوافع الإبداع: و تنقسم إلى: (عبد الله، 2015، صفحة 21 22)

- دوافع ذاتية (داخلية): الحماس و الرغبة في تحقيق الأهداف الشخصية و تقديم قيمة جديدة مبتكرة ،و معالجة الأشياء الغامضة و المعقدة وبالتالي الحصول على رضا النفس و تحقيق الذات ،و إشباع الحاجات الإنسانية .
- دوافع البيئة (خارجية): التصدي للمشكلات في العمل ،لأن البيئة سريعة التغيير ،الحاجة للإبداع في مجالات العمل للتقدم الازدهار، و الاستمرارية و البقاء .
- دوافع مادية و معنوية: للحصول على المكافآت المادية و على التقدير و السمعة الجيدة.
- دوافع خاصة بالعمل الإبداعي : يقول "شارلي شابلن " اكتشفت أن الأفكار تأتي من خلال الرغبة الشديدة في إيجادها و الرغبة تحول العقل إلى برج مراقبة يبحث عن الجديد أي أن الرغبة الشديدة مولد و منتج للأفكار الإبداعية .

2 مكونات الإبداع:يعتمد الإبداع على التكامل بين ثلاثة مكونات أساسية وهي: (مانع، 2015، صفحة 192)

- الخبرة: هامة جدا للإبداع حيث أنها تقدم الحلول الهامة للمشكلات.
- التفكير التخيلي: يعكس وجهة النظر التقليدية للإبداع ويوفر المهارات التي تساعد المورد البشري بالمؤسسة على رؤية الأشياء الجديدة والمختلفة، كما يساعد على التوصل إلى نماذج حديثة.
- الدوافع الحقيقية: حيث يزداد إبداع الموارد البشرية عندما تزداد اهتماماتهم بالتحديات ويشعرون بها من خلال الموضوعات الهامة والهادفة، أو من خلال المشاكل المطلوب مواجهتها والأفراد المبدعين من المحتمل أن يزداد اهتمامهم وتأثيرهم بحل المشاكل المعروضة عليهم أكثر من الحاجة إلى مواجهة خطوط الفشل أو جمع الأموال أو الضغط على الآخرين.

خلاصة الفصل

ما يمكن أن نستخلصه بعد دراستنا لهذا الفصل أن المؤسسات تولي العنصر البشري اهتماما كبيرا لأنه أصبح المحرك الأساسي لها، نحو التقدم و التطور و النمو، و ذلك راجع لجودة الإنجازات التي يقوم بها و مستوى أدائه في المنظمة.

ويحظى الأداء بأهمية كبيرة في المؤسسات، على اعتباره الناتج النهائي لمحصلة الأعمال التي يقوم بها الأفراد، و نظرا لدوره الفعال فإن المؤسسات عامة و إدارة الموارد البشرية خاصة تقوم بتقييم و قياس أداء أفرادها لاستخدام نتائجه في الترقية، النقل، المكافآت..

ليس هذا فقط بل يتعد للكشف عن نقاط القوة و الضعف في أداء الأفراد لاتخاذ القرارات المناسبة ، فعملية تحسين أداء الموارد البشرية باتت من الضروريات المهمة للارتقاء بالأداء للمستويات العليا لضمان التميز و التفوق للمؤسسات و البقاء و الاستمرار في محيط الأكيد فيه هو التغير.

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات

تمهيد

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المنظمات على التكنولوجيا بكل أنواعها حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية، و السياسية....، وكلما زادت حاجة المنظمات للتكنولوجيا كلما زادت استمراريته واستحداثها وبالتالي تطورها ، ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلالها في أداء وظائف المنظمة زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات حتى صارت إلى ما هي عليه الآن ، فتزايد بذلك تسابق المنظمات على اختلافها من أجل مسابقة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في المجال ، باعتبار حيازة تكنولوجيا يمثل سرعة التكيف مع متغيرات البيئة وسرعة استجابة لمتغيرات السوق والوفاء لطلبات الزبائن.

إن نجاح الموارد البشرية والارتقاء الفعال بمستواها يتوقف على مدى تكوين وتهيئة الأفراد وجعلهم أكثر مرونة مع متطلبات العصر ومن الواضح أن تكنولوجيا المعلومات من بين الأوجه الجديدة التي شهدتها العالم في تحولاته المختلفة وهذا ما نشهده اليوم ظهور مجتمع حديث قائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين القدرات البشرية وتبسيط وتسهيل الإجراءات وكذا تنمية الأداء البشري

وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث الآتية:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر ، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطورا ، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على خصائص وأساليب وتقنيات جديدة لاقتصاد رقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات.

مطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات الركيزة الأساسية لمعظم المؤسسات خدمية او إنتاجية ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات ، قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات سنحاول التعرف على أهم المصطلحات ذات صلة بها وذلك بتناول كل مصطلح على حده، التكنولوجيا، المعلومات، تكنولوجيا المعلومات

1. تعريف التكنولوجيا

- (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل ، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما ، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني العلم أو المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة وهي علم التشغيل الصناعي. (الصيرفي، 2009، صفحة 13)
- قدم Kim (1997) أيضا تعريفا آخر للتكنولوجيا على أنها :التطبيق العملي للمعرفة والمهارات لإنشاء وتشغيل وتحسين وتوسيع المرافق لتحويل المدخلات إلى مخرجات ولتصميم وتحسين المخرجات (مدوكي ، 2019، صفحة 3)
- ويمكن تعريف التكنولوجيا على أنها :تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية ،فتكنولوجيا المعلومات لا تعني هنا الأدوات فقط بل الأسس النظرية والعلمية التي ترمي الى تحسين الأداء البشري (مرزوقي ، 2019، صفحة 44)

2. تعريف معلومات

- هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو بواسطة الحاسبات أو بالحالتين معا ، ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من الموثوقية (حسام الدين، 2011، صفحة 8).
- ويمكن تعريفها أيضا بأنها البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد الذي يستقبلها ،والتي لها اما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع او في القرارات التي يتم اتخاذها
- وانطلاقا ما تم سرده من تعريفات يمكن القول المعلومات هي معطيات تم تسجيلها وتنظيمها وتصنيفها في قالب معين لإظهارها عند الحاجة إليها ،ويتم إرسالها ومعالجتها والاحتفاظ بها في الحاسوب ،هذه المعلومات قد تكون معطيات عددية مثل الأرقام أو تكون معطيات أبجدية كالحروف والرموز، أو تكون خليط من المعطيات الصنفين السابقين ،وتدعى حينئذ بالمعطيات العددية (عبدأوي، 2016، صفحة 31)

3. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

- تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال (المعلومة سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة) (Paquin, 1990, p. 17)
- وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض حيث تشمل على أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسوب وتطبيق أساليب الإحصائية و الرياضية في حل المشكلات ومحركات التفكير من خلال برامج الحاسوب (عواد الشوابكة، 2011، صفحة 167)
- يعرفها المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي على أنها الجوانب العلمية والفنية و الهندسية و الأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات ،وتطبيقاتها و الحواسيب وتفاعلها مع الانسان والآلات والقضايا الاجتماعية والاعتمادية والثقافية المرتبطة بها (سلامي، العيداني، و العلمي ، 2021 ، صفحة 64)
- في حين عرفها البعض: هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية، التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات: الملفوظة، المصورة، والمتينة، والمرسومة والرقمية، وفي معالجتها وبثها وتخزينها بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع (بن موسى عقيلي، بن عبد الله العمري، و بن محمد الغامدي، صفحة 172)
- كما هناك من يذهب في تعريفه الى أن تكنولوجيا المعلومات هي جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات و قواعد البيانات المستخدمة في التعامل مع البيانات إلكترونيا مثل استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها على شكل نصوص وأشكال وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة ، كما إنها جميع الاكتشافات و المستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعامل مع شتى أنواع المعلومات في الوقت المناسب والطريقة المناسبة والمتاحة ، وهي مزيج من المقومات المادية للحاسب الآلي والبرامج ، التي تستخدم لمعالجة البيانات بطريقة ما للحصول على معلومات يمكن أن نستخدمها في أداء الأعمال . (زياد الزعبي، 2015، صفحة 36)

من خلال التعريف السابقة نستنتج ان تكنولوجيا المعلومات هي وسيلة يلجأ اليها الافراد والمنظمات من اجل تحقيق أهدافهم بطريقة أسهل وأسرع الا انها تركز بشكل كبير على استخدام الحاسوب والبرمجيات بالإضافة الى أهم عنصر ألا وهو المورد البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي لإستخدام تكنولوجيا المعلومات

المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات

أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الاخرى بمجموعة من الخصائص أهمها ما يلي :

1. تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الاماكن الكترونيا ، متجاورة.
2. تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها بسهولة ويسر.

3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام
4. قليلة الكلفة والسرعة في الوقت معا: وتلك هي وتيرة تطوير منتجات تكنولوجيا المعلومات.
5. الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج. (الفتاح ابراهيم، صفحة 10)
6. تدريب شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصالات، هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى)
7. التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
8. اللاتزامنية : وتعني إمكانية استقبال الرسالة فبأي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
9. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الانترنت مثلا يتمتع باستمراره عمله في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.
10. قابلية التوصيل : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع ، أي بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع .
11. قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلات، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال والهاتف النقال...الخ
12. قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .
13. اللامجاهرية : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، وهنا يعنى إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص إلى شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة .
14. الشبوع والانتشار: وهي قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم حيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
15. العالمية والكونية : وهذا المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحررها رأس مال المعلومات فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية (بوماليه و بوباكور، 2004، صفحة 207)

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات: **importance of information Technology**

- ✓ تساعد على توفير الوقت خاصة الإدارة العليا والتفرغ لوجبات أكثر أهمية
- ✓ تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات
- ✓ تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم
- ✓ تساعد على تقليص حجم التنظيمات
- ✓ تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية (القرى، 2016، صفحة 46)
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات المنظمات من جمع وتحليل كميات كبيرة من المعلومات بشكل سريع ودقيق مما يحقق لها درجة عالية من التنسيق والسيطرة
- ✓ تساعد المنظمات على البقاء والازدهار فيما توفره من قدرات معلوماتية ومعرفية تمكنها من القيام بعملياتها الإدارية بكفاءة عالية
- ✓ إن تطور شبكات الاتصالات وزيادة الطلب على المعلومات التي أصبحت مورداً مهماً وإستراتيجياً دفع المنظمات للاستثمار بتكنولوجيا المعلومات لما لها من أهمية ودور في تحقيق الميزة التنافسية لها
- ✓ وأشار "لاودنلاودن" بأن الأعمال المستقبلية للمنظمات وزيادة حصتها السوقية وتطويرها لمنتجات جديدة ذات جودة عالية يعتمد على الاستعمال الملائم لتكنولوجيا المعلومات
- ✓ وبين "سلمان" (2005) أن الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات تكمن في المكاسب الناتجة عن زيادة استخدام رأس مالها في القطاعات الاقتصادية الأخرى وزيادة الطلب العالمي على الأجهزة والبرامج المعلوماتية بالإضافة إلى أهميتها في زيادة الدخل وتخفيف الفقر من خلال الإمكانات التي تؤمنها إقامة الشبكات (محمد خريس، 2011، الصفحات 17-18)

المطلب الثالث: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور مترابطة تنحصر بخمس مراحل أساسية وهي:

1. ثورة المعلومات والاتصال الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة السومرية أو الكتابة المسمارية، ثم الكتابة التصويرية، ثم أنواع الكتابة الأخرى
2. ثورة المعلومات والاتصال الثانية: وتتمثل باختراع الطباعة ابتداءً من الطباعة الحجرية الثابتة، ثم بالحروف المعدنية الثابتة ثم بعد ذلك الطباعة المعدنية المتحركة
3. ثورة المعلومات والاتصال الثالثة: وتتمثل باختراع مختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، كالهاتف، والمذياع، واللاسلكي، والتلفزيون وما شابه ذلك من المواد السمعية والبصرية
4. ثورة المعلومات والاتصال الرابعة: وتتمثل باختراع الحاسوب وتطويره عبر مراحل وأجيال متعددة

5. ثورة المعلومات والاتصال الخامسة: وتتمثل في التزاوج الواضح بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصال المختلفة الأنواع والتطورات ، وصولاً إلى شبكات المعلومات المختلفة ، وعلى رأسها الإنترنت (ابراهيم قنديلجي و فاضل السامرائي، 2009، صفحة 91)

الجدول (1-2) التطور التاريخي في مجال تكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصال
3500 ق.م	اختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين من قبل السومريين
1450	اكتشاف الطباعة المعدنية المتحركة من قبل كوتنبرغ في ألمانيا
1594	ظهور أول مجلة وكان ذلك في ألمانيا
1642	اكتشاف أول ماكينة للعد والحساب Machine Mechanical Adding
1837	اكتشاف التلغراف ، من صامويل مورس (Samuel B.Morse) وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد.
1865	بدأت خدمة أول ناسوخ /فاكس (Fax) بين مدينتي باريس وليون
1881	استخدام أول خط هاتفي بعيد المدى في الولايات المتحدة
1921	استخدام تكنولوجيا الناسوخ /الفاكس ملي / Facsimile في الولايات المتحدة الأمريكية
1944	اكتشاف أول حاسوب الكتروني -ميكانيكي -Electro Mechanical باسم مارك1 (Mark1)
1947	اكتشاف الترانزستور (Teansistor) في أمريكا
1951	أول مكالمة هاتفية مباشرة بعيدة المدى ، من دون توسط البدالة
1964	عرض معالج الكلمات (WORD PROCESSOR)
1969	إنشاء شبكة المعلومات الحاسوبية ، المعروفة باسم (Arpanet) والتي كانت نواة الانترنت فيما بعد.
1973	بداية خدمة الفيديو تكست (Videotext) في الولايات المتحدة الأمريكية
1982	أول عرض للحاسوب النقال أو المحمول وظهور للأقراص المدججة (Compact Disc) أو الأقراص أو المضغوطة ، أو المدججة .. الخ و إطلاق القمر الصناعي الأوربي للاتصالات والأغراض المتعددة .

1993	عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة /المتمديا (Desktop Computers Multimedia)
1996	أطلق محرك البحث هوت بوت (Hot BOT) على الإنترنت.
1997	ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت (Internet. Téléphoné- to Téléphone Serves)
1998	بداية بث التلفزيون الرقمي (Digital HD TV)
2001	أطلقت مايكروسوفت نظام (Windows XP)
2002	مازال التتورات المتلاحقة .

المصدر: (العبادي و العارضي، 2012، الصفحات 25-26)

المبحث الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات

نتطرق في هذا المبحث الى أهم العوامل التي أدت الى تسارع تكنولوجيا المعلومات ومزايا استخدامها وكذا أهم أبعاد تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: العوامل التي أدت الى استخدام تكنولوجيا المعلومات

أوضح TURBAN أن هناك مجموعة من الأسباب أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في ما يلي : (فرغلي، 2007، الصفحات 28-32)

1. تعقد و تقلب بيئة الأعمال:

إن البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات أصبحت أكثر تعقيدا و تقلبا، فالتقدم في الاتصال و التكنولوجيا نتج عنه العديد من التغييرات فضلا عن التغييرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية و الاقتصادية مما جعل المنظمات تقوم بالأنشطة الهادفة إلى تحسين و حماية عملياتها كإعادة الهندسة، تحسين عملية التنبؤ، بناء تحالفات إستراتيجية مع منظمات أخرى و ذلك بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة مدعمة لكل هذه الأنشطة لضمان بقاء المنظمة و استمرارها في بيئة تتميز بالتعقيد و عدم الاستقرار

2. المنافسة القوية و الاقتصاد العالمي:

أدت الضغوطات التي تمارسها المنظمات الدولية و كذلك من التكنولوجيا المتقدمة إلى حدة المنافسة العالمية، وهذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار و إنما على الجودة سرعة التسليم ، مستوى الخدمة ، وتقدم منتجات حسب طلب العميل، وفي هذا الإطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات العالمية في الحصول على مزايا متعددة كتحسين الإنتاجية، رفع مستوى الخدمة وزيادة الربحية. وهذه العناصر تمثل مدخلا للتعامل من المشاكل وفرص العولمة

3. المسؤولية الاجتماعية :

لا شك أن التفاعل بين المنظمات والمجتمع لا ينقطع، و أصبحت المنظمات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا لهذا التفاعل و أهميته، حيث تسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية الصحة والسلامة المهنية، تكافؤ الفرص و مراعاة حقوق المستهلك.

و تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية حيث تمكن المنظمات من استخدام نظم دعم القرارات "DSS DECISIONS SUPPORT SYSTEMS" لمراقبة برامج تكافؤ الفرص كما يمكن استخدام النظم الخبيرة "Expert Systems" لتحسين الرقابة البيئية.

4. الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة:

أصبحت القوى العاملة متنوعة كما أن تركيبها تتغير بسرعة فهناك عدد متزايد من السيدات والأطفال في سوق العمل، فضلا عن المعاقين، وذلك في كل المواقع، وأيضا هناك العديد من العمال الذين يعملون أكبر من طاقتهم، وتكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق التكامل بين مختلف العمال داخل العمل.

5. توقعات المستهلكين:

أصبح المستهلك في عالم اليوم أكثر دراية و معرفة بالمتاح من السلع و الخدمات و جودتها، وهذا يؤدي بالمستهلك إلى طلب أفضل المنتجات من السلع و الخدمات و كذلك تلك المنتجات التي تنتج حسب طلب المستهلك. .

ومن ناحية أخرى فإن المستهلكين يطلبون أيضا معلومات أكثر تفصيلا عن السلع و الخدمات التي يريدونها فهم يرغبون في معرفة الضمانات التي يحصلون عليها. و المنظمات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات و حاجات المستهلكين، و من هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المنظمات في تحقيق ذلك الاختراعات والابتكارات التكنولوجية : في هذا الصدد نجد أن لتكنولوجيا دوارا متزايدا في التصنيع و الخدمات ، والى ارتفاع مستوى الجودة ولذلك فإن التكنولوجيا تزيد من حدة المنافسة والعامل الذي يحقق هذا التأثير الشامل هو تكنولوجيا المعلومات.

6. الاختراعات والابتكارات التكنولوجية :

في هذا الصدد نجد أن لتكنولوجيا تلعب دورا متزايدا في التصنيع و الخدمات، و إلى ارتفاع مستوى الجودة ولذلك فإن التكنولوجيا تزيد من حدة المنافسة والعامل الذي يحقق هذا التأثير الشامل هو تكنولوجيا المعلومات

7. تغير هيكل الموارد:

حيث يرى Morris et al أن هذا العامل أدى إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات ففي العصر الصناعي Industrialage ساد الاعتقاد بأن هناك أربع مواد رئيسية متاحة لمنظمات الأعمال هي الأفراد Men الآلات

والمعدات Machis المواد الخام Materials والأموال Money أما الآن فيوجد عامل رئيسي خامس هو المعلومات و هذا بالطبع يعني أن المنظمات في حاجة للبدء في معالجة المعلومات كمورد ressources وإذا كانت المواد الأربعة التقليدية أصبحت الآن نادرة إلى حد ما فإن المعلومات ليست نادرة على الإطلاق فهي موجودة في كل مكان بل إننا نواجه تحديا حقيقيا جديدا يتمثل في محاولة التوفيق بين هذا السيل من المعلومات .

8. العولمة

من أهم العوامل التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات ، العولمة .حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك لمنظمات الأعمال تجاه العولمة من خلال استخدام الحاسبات الآلية و تكنولوجيا الاتصالات و الثورة المعلوماتية كطاقة مولدة محركة للعولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة و أساليب حديثة ، و ذلك عبر التجارة الإلكترونية و الطب الإلكتروني و التعليم الإلكتروني

المطلب الثاني: مزايا تكنولوجيا المعلومات

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي :

- **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال و المهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.
- **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات العملاء، ويترتب على زيادة المبيعات تحسین الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **الحصول على مزايا تنافسية:** تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.
- **تحسين الجودة:** أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك. كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات حيث تستخدمه المنظمات للاتصال بالمنظمات الأخرى الكترونيا كإصدار أوامر الكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.
- بالإضافة إلى ما سبق، فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال تتمثل في :
 - تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية
 - زيادة القدرة على الإبداع والابتكار

- مواجهة التحديات الخارجية
- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب .
- دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار
- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة
- صيانة وتنفيذ استراتيجيات المنظمة (عبدوي، 2016، صفحة 80)

المطلب الثالث: أبعاد تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة أبعاد سوف نتطرق إليها وهي:

- المكونات المادية
- قواعد البيانات
- البرمجيات
- الشبكات
- الموارد البشرية

1. المكونات المادية

ماهية الحاسبات الآلية : هي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات من خلال استقبال البيانات وتخزينها و استرجاعها آليا وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها تهدف عملية معالجة البيانات الى استخراج النتائج التي يحتاجها متخذو القرار مستخدم البيانات وذلك من خلال إتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر و التعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج و**وظائف الحاسبات الآلية :** تقوم الحاسبات الآلية بعدة وظائف أساسية هي الإدخال للتخزين و ذلك كمايلي

- **وظيفة الإدخال :** هي عملية يتم فيها تغذية الحاسب بالبيانات عن طريق جمع وإعداد وإدخال البيانات بغرض معالجتها .
- **وظيفة المعالجة :** ويقصد بها تغيير الشكل الداخلي للعناصر و ذلك باستخدام لغات الحاسب .
- **وظيفة الإخراج :** و يقصد بهذه الوظيفة تحويل البيانات إلى مخرجات في صورة معلومات
- **وظيفة التخزين :** أي استبقاء بعض البيانات حتى يمكن استرجاعها عند الحاجة إليها وذلك بدون الحاجة الى إعادة إدخالها

(بالقيدم، 2013، صفحة 140)

2. شبكات :

هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، تتألف من مجموعة من المحطات المتواجدة في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال حيث تتميز هذه الشبكات :

✓ كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات

- ✓ التشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استخدامها والمشاركة في البرمجيات والمعلومات وقواعد المعلومات ومن أهم التقنيات التي تمثل عمود الفقري للشبكات هي:
 - شبكة الإنترنت: هي عبارة عن شبكة مؤلفة من أعداد هائلة من الشبكات تربط بين الكمبيوترات موزعة في مختلف أنحاء الكرة الأرضية وهي شبكة الشبكات وتتميز بثلاث خصائص رئيسية:
 - شبكة الشبكات: هي شبكة واسعة النطاق تضم مجموعة من شبكات الحواسيب الآلية
 - مستخدمو الشبكة مجهولون: شبكة دولية يتعامل معها مستخدمون من مختلف دول العالم وبالتالي يجهلون بعضهم بعضا
 - ذات الدقة العالية: أداء الشبكة لا ينخفض بأداء مستخدميها ولا يمكن تحديد العدد بدقة أو التحكم فيه
 - شبكة الإنترنت: وهي شبكة إنترنت داخلية محاطة بجدار عازل لأغراض أمنية، تربط النظم الإلكترونية المختلفة للمنظمة
 - شبكة الإكسترنات: هي شبكة إنترنت خاصة يسمح لمجموعة خارجية مختارة بدخولها، تسمح لأفراد ومنظمات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الإنترنت الخاصة بها مثل بعض المشترين للحصول على معلومات تخص التكلفة

الجدول (2-2) ملخص الشبكات الثلاث

الشبكة	المستخدم	أهمية الموثوقية وأداء	الحاجة لتحويل المستخدم
الإنترنت	أي شخص	منخفض	لا
الإنترانت	الموظفين	منخفض	نعم
الإكسترنات	شركاء مختارين	عال	نعم

المصدر: (عي و بولفراخ، 2021، الصفحات 22-23)

3. قاعدة البيانات:

تعتبر قواعد البيانات من أحدث الأساليب المعاصرة في معالجة المعلومات من تخزين واسترجاع وذلك في تطبيقات المعالجة الآلية للبيانات وخاصة في المجالات الإدارية والتجارية حيث تزداد أهميتها مستقبلا نظرا لتزايد أحجام البيانات المرتبطة مع المشروعات الكبرى ويمكن تعريفها على أنها البرمجيات التي يمكن استخدامها بوضع كمية ضخمة من البيانات على هيئة تسجيلات مثل بيانات لكل موظف في الأمانة، أو بيانات الأعضاء ومن ثم استرجاعها عند الضرورة وتساعد قواعد البيانات على:

✓ تقليص تكرار البيانات

✓ توفير الأمن وحماية البيانات

✓ تمثيل البيانات تبعا لواقع المنظمة (عي و بولفراخ، 2021، الصفحات 22-23)

4. الموارد البشرية:

إن الأفراد هم المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها، ويعتبرن أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات: ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على النحو الكبير، ويمكن تصنيفهم إلى:

المتخصصون: من محليي ومصممي النظم، المبرمجين، مختصي تشغيل الأجهزة وصيانتها و المتخصصون في تكنولوجيا الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم رأس المال الفكري في النظام

الإداريون: يشارك في إدارة النظام، مسؤول قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمستخدمات النظام (من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، مدراء ومستهلكين) (حجاج، 2017، الصفحات 11-12)

5. البرمجيات:

هي البرامج التي تحتاجها المكونات المادية للحاسوب لتتمكن من إنجاز أعمالها ومعالجتها الضرورية المطلوبة، وتشير البرامج إلى التعليمات التي توجه إلى الحاسب الآلي بغرض أداء مهمة معينة الحاسبات الآلية إلى البرامج لكي تؤدي كل مهمة تقوم بها، على سبيل المثال تمكن برامج الحاسب المستخدم من كتابة، مراجعة، وطباعة مستند ما، وكذلك حساب وتقدير المؤشرات المالية أو إعداد جداول زمنية بتوقيت استخدام المعدات. ويمكن تصنيف البرمجيات إلى التصنيفات الآتية :

البرامج القاعدية Les logicielles des bases هي البرامج التي تسهل استعمال الآلة، من أمثلتها نظام التشغيل الذي ينفذ البرامج التطبيقية، وسيط بين الآلة ومختلف تطبيقاتها، برامج الخدمات مثل برامج تصنيف وتسيير البيانات، البرنامج المترجم (أي البرامج الذي يترجم البرامج من اللغة العادية إلى لغة الحاسب) وبرامج تخزين المعلومات واسترجاعها، والبرامج الخاصة بتسيير الاتصالات وتسيير المعلومات وكذا تسيير واجهة المستخدم، وهي برامج تسيير التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات، وعادة ما يتم شراؤها وتعد داخل المؤسسة.

البرامج التطبيقية: Les logicielle des application وهي البرامج الخاصة باستعمالات تكنولوجيا المعلومات، التي يمكن إعدادها بالمؤسسة من طرف المختصين بالتعاون مع المستخدمين النهائيين لهذه البرامج لتحقيق الملائمة، وهي أنواع:

- برامج خاصة بوسائل تكنولوجيا المعلومات.

- برامج عامة لمعالجة النصوص وتسيير الملفات.

هذه البرامج تحتاج لتشغيلها البرامج القاعدية، ويمكن اقتناؤها بدل إعدادها ثم تكييفها مع خصائص المؤسسة وتنوع حسب تعقيدها إلى برامج بسيطة أو فرعية Programme وبرامج معقدة نسبيًا (Logicielle).

ومن أهم هذه البرامج التطبيقية البرامج الإحصائية وأشهرها البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية ونظام التحليل الإحصائي وعادة ما تكون نمطية وموحدة ويتم شراؤها جاهزة وما على المستعمل إلا ادخال، الإحصائيات للتحليل نتيجة للطبيعة الإحصائية والرياضية التي تميزها. (عبدوي، 2016، الصفحات 88-89)

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية

سنحاول في هذا المبحث التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمل، الجودة في إنجاز العمل، و الإبداع في العمل.

في ثلاثة مطالب تناول في المطلب الأول دور تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمل، المطلب الثاني دور تكنولوجيا المعلومات في جودة إنجاز العمل، المطلب الثالث دور تكنولوجيا المعلومات في الإبداع في العمل.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمل

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأراضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوق في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات (الميكال، العمليات، إدارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفء التي تسعى المنظمة لتحقيقه. (العربي، 2012، صفحة 325)

لذا نرى أن دور تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمل على النحو التالي:

✓ أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمل وتقديم الخدمات ما يترتب سرعة في الأداء وزيادة في كمية الأداء وتبسيط إجراءات العمل والقضاء على الروتين وفي نفس الوقت يزيد من مشاركة العاملين وثقتهم كون الاعتماد على التكنولوجيا يمكن من تصميم برامج لتحسين الأداء وتحقيق رضا الموظفين . (مدرس و وسام، 2016، صفحة 155).

✓ تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط

الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

(العربي، 2012، صفحة 325)

✓ تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص

للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار. (العربي، 2012، صفحة 325)

✓ زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمه أنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تبسيط الوظائف و ازدواجية العمل و تقليص الإجراءات الإدارية مما يسمح بتحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات. (العربي، 2012، صفحة 325)

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في جودة إنجاز العمل

أدى النمو الاقتصادي والتطور التكنولوجي لظهور مفاهيم جديدة سعت من خلالها المؤسسات إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات للارتقاء بالمؤسسة إلى أعلى درجة من الكفاءة والفعالية أي التحسين المستمر في أدائها في بيئة أعمال الأكيد فيها التغيير ومبنية على أساس قوي ومتين، ولكي تستطيع المؤسسات العمل بكفاءة وفعالية لا بد لها من أن توفر أيدي عاملة ماهرة تلي احتياجاتها وأن توفر لهذه الأيدي العاملة التدريب المميز للارتقاء بعملهم وتحسين جودته، وبالتالي تنعكس على الأداء الكلي للمؤسسة. (عبد الله القواسمي، 2015، صفحة 48). هذه التطورات و التحديات الجديدة التي فرضها المحيط على المؤسسات المعاصرة ما دفع بها للتكيف و التفاعل للفرص و تجنب المخاطر و التهديدات في بيئة شديدة المنافسة لمواكبة المؤسسات الناجحة و ضمان بقائها و استمرارها. (مدلس، 2017، صفحة 197)

لذا نرى أن دور تكنولوجيا المعلومات في جودة إنجاز العمل على النحو الآتي : (عبد الله القواسمي، 2015، صفحة 49)

✓ إن عنصر التوافق يجب أن يكون متوافرا داخل المؤسسة ، حيث أن الالتزام بالتعليمات و الإجراءات يوفر سبل قياس مناسبة للتناغم والتكامل في العمل وعلى جميع المستويات الوظيفية، و هذا التكامل يساعد الموظفين على فهم جميع الإجراءات والقوانين وبالتالي تحسين جودة إنجاز أعمالهم .

✓ استخدام تكنولوجيا ساهم في توفير وسائل اتصال للتعاون و تبادل المعلومات بين الزملاء مما ساهم في توفير الوقت و الكلفة بين الموظفين و بالتالي تحسن جودة إنجاز أعمالهم بالوقت المناسب و التكلفة المنخفضة.

✓ كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات تظهر بشكل جلي لأداء العمل بشكل أفضل فقد أصبحت غاية لتحقيق مستويات عالية من الأداء من خلال توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات تسهم في تطوير الأداء، فالأداء هو النتيجة النهائية لأي نشاط و يشمل معرفة ما يجب فعله و متى يجب أداءه ؟ فضلا عن كيفية تقييمه كل هذا سيؤدي إلى تحسين أداء العمل و بما يحقق أهداف المنظمة و الفرد في النمو و التميز. (نذير مسعود، 2019، صفحة 52)

✓ توفر رقابة فعالة في العمليات التشغيلية و تقلص حجم العمليات الإدارية مما تساعد في توفير الوقت لإنجاز نشاطات أخرى. زيادة الكفاءة والفعالية من خلا التنسيق بين الأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل. مما يؤدي بدوره إلى جودة إنجاز العمل و بالتالي جودة المنتجات (سلعة، خدمة).

✓ تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المنظمة. تساهم بدرجة كبيرة في تحسين بيئة العمل من خلال التخلص من تكرار الأنشطة و تقليل نسبة الأخطاء أي التخلص من الروتين في العمل وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي و الدقة و الإتقان في إنجازه. (نذير مسعود، 2019، صفحة 53 56)

✓ استخدام مخرجات تكنولوجيا المعلومات في إعادة توزيع الأعمال تنظيميا و مكانيا أسهم في زيادة التنسيق والكفاءة في إدارة الأعمال. (نذير مسعود، 2019، صفحة 58)

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في الإبداع في العمل

تواجه المنظمات العديد من المشكلات و التي تتطلب التفكير في حلها بالطرق الحديثة استجابة للتطورات السريعة في المحيط لمواكبة المؤسسات الناجحة، من خلال محاولة توظيف المنهج الإبداعي لحلها. و أثرت تكنولوجيا المعلومات تأثيرا كبيرا في حياة

المجتمعات وأحدثت تغييرات كبيرة، مما دفع بالمؤسسات لاعتمادها كمتطلب أساسي لزيادة الكفاءة والفعالية في أداء وظائفها ففي ظل المنافسة الشديدة أصبح التمييز السبيل الوحيد للبقاء. (محمد علي، 2021، صفحة 35 40)

وينظر للإبداع في العمل تقدم أفكار و حلول لمشكلات بطريقة جديدة، لذا نرى أن دور تكنولوجيا المعلومات في الإبداع في العمل على النحو الآتي : (عبد المحسن، 2017، صفحة 30 31)

✓ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم إلى حد كبير في تسهيل عملية الإبداع الإداري وذلك نتيجة لتخطي الكثير من الأعمال الروتينية و إيجاد حلول للمشاكل التي تواجه العامل أثناء أدائه لعمله بطرق و أساليب جديدة.

✓ إن اهتمام المؤسسات بالبحث عن الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على زيادة الاهتمام بالبحث و التدريب و التطوير الذي يسهم في تنمية القدرات الإبداعية.

✓ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في زيادة و تعزيز الاتصال و التعاون بين المستويات الإدارية مما ينعكس في فرص مواتية لعمليات إبداعية.

✓ إن الاهتمام بإيجاد الدوائر الإبداعية المتخصصة للمبدعين و توفير ما يلزمهم من وسائل و أدوات تكنولوجية و تشجيعهم على طرح الأفكار الجديدة و إجراء التجارب على أرض الواقع.

✓ إن الاستفادة من البرامج التدريبية وخصوصا البرامج التي تسهم في تنمية الإبداع من تجارب الدول الرائدة في هذه المجالات، يعزز من إمكانية نجاح العملية الإبداعية. (عبد المحسن، 2017، صفحة 31)

✓ الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا لها دور مهم في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات

مما ينعكس على شكل بيئة تنظيمية تشجع العمل الإبداعي.

✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات في الحصول على البيانات المعالجة و استخلاصها وهي بدورها تقود إلى ما يسمى المعرفة التي تسهم بإضافة شيء جديد مبتكر وغير اعتيادي، أو هي التي تعمل على توسيع المعارف السابقة وتعديلها.

والمعرفة أساساً هي التي تشكل الحصيلة النهائية لاستخدام واستثمار المعلومات، لذلك بات من الضروري استخدام هذه التكنولوجيا بوصفها وسيلة هادفة لما توفره من تسهيلات في زيادة و تعزيز الاتصال ما بين الأفراد، مما يوفر فرصاً مواتية لأفكار إبداعية جديدة تزيد من القدرة على الابتكار والتحديث والتميز، قد تمكنهم من رفع كفاءة أدائهم، و توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لتحقيق الأهداف المرجوة. (محمود محمد، 2006، صفحة 5).

ينظر للإبداع على أنه القدرة على ابتكار و إيجاد الأفكار الجديدة القابلة للتطبيق التي يمكن أن تسهم في توفير العمليات المختلفة، إن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في إبراز الملكات لدى الأفراد ، بل يعمل على تعزيزها على اعتبار أ هذه

التكنولوجيا ستوفر لهم كل ما يحتاجونه من أدوات و وسائل لتجربة و تطبيق أفكارهم على الواقع. (محمد علي، 2021، صفحة 40)

خلاصة الفصل

ما يمكن أن نستخلصه بعد دراستنا لهذا الفصل أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت ضرورة حتمية للمنظمات ، وخاصة الكبرى فإن الاهتمام بالتكنولوجيا في تطور مستمر لأننا نعيش في محيط بأنواع مختلفة من التكنولوجيا حيث أصبحت تطبق على العديد من المجالات ،ومن أهمها تكنولوجيا المعلومات حيث تعتبر أهم إنجاز تكنولوجي تحقق ، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات ويختصر الزمن ويجعل من العالم أشبه بالشاشة الكترونية الصغيرة وذلك بفضل المورد البشري الذي يعتبر المصدر الأساسي الذي يخلق القيمة الإضافية والمحرك نحو التقدم والتطور من خلال تحسين أدائه وذلك بالإبداع والجودة في إنجاز العمل.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

مقدمة الفصل:

بعد استعراضنا أهم المفاهيم العامة لمتغيري الدراسة "تكنولوجيا المعلومات" أداء الموارد البشرية" في الفصل الأول والثاني ، وسنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، وذلك لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في هذه المؤسسة ومدى توافق بين ما تم تقديمه في الفصل النظري والممارسة على أرض الواقع ولتحقيق ذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني : منهجية الدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

سيكون اهتمامنا في هذا المبحث منصبا على تقديم جامعة محمد خيضر بسكرة أين تم إجراء الدراسة الميدانية والتعريف بها

المطلب الأول: تعريف ونشأة جامعة محمد خيضر بسكرة

أولا: تعريف جامعة محمد خيضر بسكرة

تقع جامعة محمد خيضر على بعد حوالي 02 كلم عن وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي إلى سيدي عقبة، يحدها شمالا طريق شتمه، وجنوبا الإقامة الجامعية للبنات، وشرقا الطريق المقابل للمركب الرياضي، وغربا مستشفى بشير بن ناصر وطريق سيدي عقبة.

ثانيا: نشأة جامعة محمد خيضر بسكرة

حيث مرت جامعة محمد خيضر بالعديد من المراحل لتصبح بالصورة التي عليها في يومنا هذا، ومن هذه المراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة المعاهد (1984-1992)

تم إنشاء جامعة محمد خيضر من خلال المعاهد الوطنية الثلاثة الآتية :

- المعهد الوطني للري "المرسوم رقم 42-252 المؤرخ في 18/08/1984 "
- المعهد الوطني للهندسة المدنية "المرسوم رقم 42-252 المؤرخ في 05/08/1984 "
- المعهد الوطني للكهرباء التقنية "المرسوم رقم 46-868 المؤرخ في 18/08/1986»

المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي (1992-1998)

تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى مرسوم رقم: 295-92 المؤرخ في 07/07/1992 و ،خلال هذه الفترة تم فتح فروع أخرى متمثلة في (معهد العلوم الدقيقة، معهد الهندسة المدنية، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الإلكترونيك، معهد الإعلام الآلي، معهد الأدب العربي، معهد علم الاجتماع، معهد الإنجليزية)

المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة (1998 إلى يومنا هذا)

بصدور المرسوم رقم 219-98 المؤرخ في 07/07/1998 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم ثلاثة كليات، ثم في 24/08/2004 صدور المرسوم التنفيذي رقم 04-255 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 219-98 المؤرخ في 07/07/1998 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة، المعدل بحيث أصبحت الجامعة تتكون من ست كليات هي:

- كلية العلوم الدقيقة و علوم الحياة الطبيعية.
- كلية العلوم و التكنولوجيا.
- كلية الآداب
- كلية العلوم الإنسانية.
- كلية الحقوق و العلوم السياسية.

- كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.
الوضعية الحالية:

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم 90-09 المؤرخ في 17 فيفري 2009 الذي يعدل و يتم المرسوم التنفيذي لرقم 219-98 المؤرخ في 07 جويلية 1998 وأصبحت الجامعة تتكون من 6 كليات و هي:

- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الحياة الطبيعية.
 - كلية العلوم و التكنولوجيا
 - كلية الآداب و اللغات
 - كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
 - كلية الحقوق و العلوم السياسية
 - كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير.
 - معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية
- كما عدل المرسوم التنفيذي للمادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 98-219 بحيث أصبحت الجامعة مهيكلت إداريا في 06 كليات و 21 قسم، كما أصبحت مديرية الجامعة تضم زيادة على الأمانة العامة و المكتبة المركزية 04 نيابات مديرية مكلفة بالمباني الآتية :

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج و التكوين المتواصل و الشهادات.
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي فيما بعد التدرج و التأهيل الجامعي و البحث العلمي.
- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية و التعاون و التنشيط و الاتصال.
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية و الاستشراف و التوجيه.

المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير و مهامها

أولا: تعريف كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

تم فتح قسم العلوم الاقتصادية في الموسم الجامعي 1991/1992 حيث كان قسما مستقلا بذاته و بصدر المرسوم رقم 98/397 المؤرخ في 02/12/1998 الذي أوجد نظام الكليات أصبح قسم العلوم الاقتصادية مشكلا لكلية الحقوق و العلوم الاقتصادية و التي تضم أيضا قسم علوم التسيير قسم الحقوق، وفي السنة الجامعية 2004/2005 أصبح القسم تابعا لكلية العلوم الاقتصادية و التسيير بعد فصلها عن كلية الحقوق و العلوم السياسية و التسيير كتخصص يعتبر من بين الفروع الأساسية جامعة محمد خيضر بسكرة، إذ كان الأول من بين التخصصات التي فتحت بمعهد العلوم الاقتصادية سنة 1993. ونظرا لأهمية الفرع و ارتباطه المباشر بواقع المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة و الاقتصاد الوطني ككل، تحول التسيير ابتداء من الموسم الجامعي 97-98 من تخصص تابع للعلوم الاقتصادية إلى فرع قائم بذاته يبدأ التسجيل فيه من الجذع المشترك ثم تتشعب منه تخصصات عديدة و التي هي في الحقيقة ترجمة للتطورات و الديناميكية التي تشهدها علوم التسيير من جهة و استجابة لاحتياجات المؤسسة من جهة أخرى .

ومع إقرار الكليات بالمرسوم 98/397 تأسس مع بداية الموسم 99/98 قسم علوم التسيير تابعا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ثم لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير طبقا للمرسوم 297/03 ابتداء من سنة 2003 مع قسيمي العلوم الاقتصادية والإعلام الآلي للتسيير.

وتأسست كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بشكل فعلي سنة 2005 ويعود استلامها وبداية العمل فيها حتى سنة 2006م ليكون بذلك أول موسم دراسي بالكلية.

ثانيا: مهام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

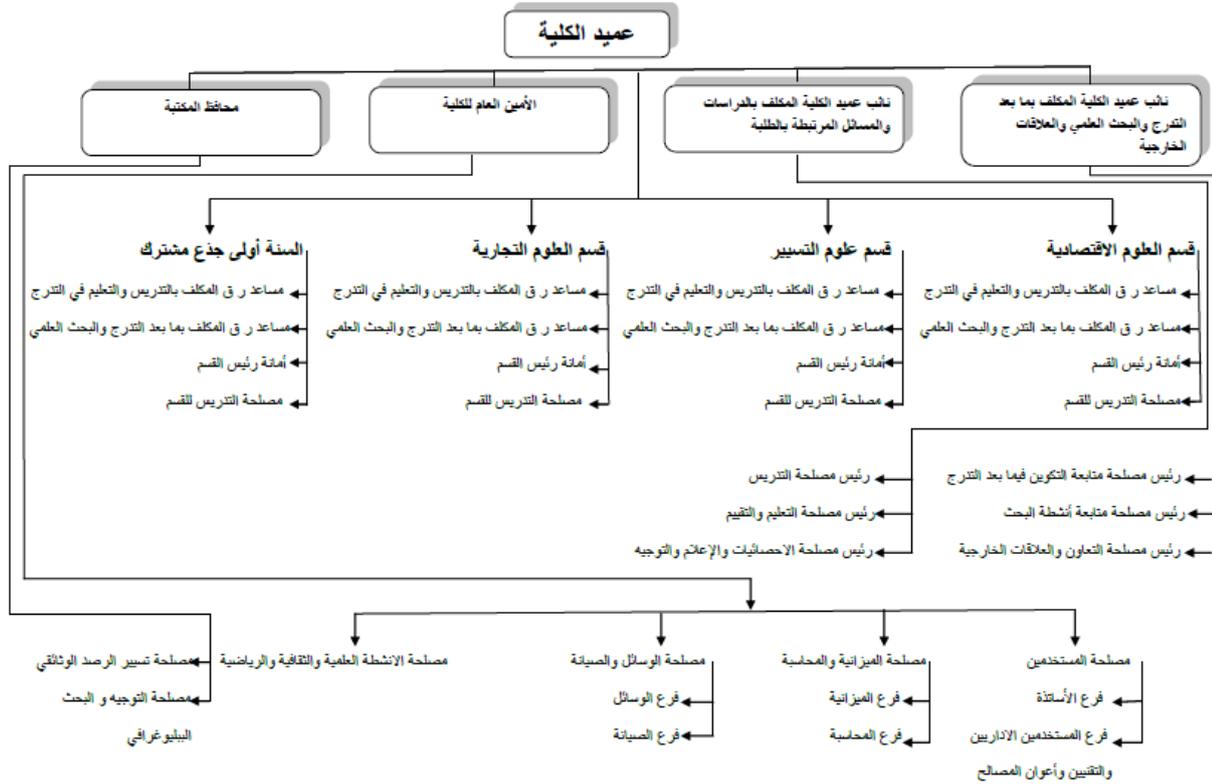
ويمكن وضع تعريف مختصر للكلية كالتالي: هي وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة ، وهي متعددة الاختصاصات وتتولى ما يأتي:

- ✓ التعليم على مستوى التدرج وما بعد التدرج
- ✓ نشاطات البحث العلمي
- ✓ أعمال التكوين وتحديد المعارف
- يعتبر عميد الكلية مسؤولا عن التسيير البيداغوجي ويضمن تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية ويساعده في مهامه كل من
- ✓ نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
- ✓ نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية
- ✓ الأمين العام للكلية
- ✓ رؤساء الأقسام
- ✓ مسؤول مكتبة الكلية

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للكلية

أولا : الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشكل رقم (3-1)



الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المصدر : كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة

ثانيا : الهيكل التنظيمي هو الإدارة أو الشكل الذي يبين توزيع السلطات والمسؤوليات على مختلف الوحدات في المستويات الإدارية والبيداغوجية المختلفة .

العميد : يعتبر هو المسؤول الأول عن التسيير البيداغوجي والإداري ويضمن تسيير وسائلها البشرية والمالية وهو معين من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي

1. مهام نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

- ✓ ضمان تسيير و متابعة تسجيل الطلبة في التدرج.
- ✓ متابعة سير أنشطة التعليم و أخذ و اقتراح كل إجراء من اجل تحسينه
- ✓ مسك القائمة الاسمية و الإحصائية للطلبة
- ✓ جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة و معالجته و نشره

كما يساعده في مهامه كل من :

- ✓ رئيس مصلحة التدريس.
- ✓ رئيس مصلحة التعليم و التقييم.

✓ رئيس مصلحة الإحصائيات والإعلام و التوجيه.

قسم العلوم الاقتصادية:

تفتتح قسم العلوم الاقتصادية في الموسم الجامعي 1991-1992 حيث كان قسما مستقلا وأول قسم في العلوم الإنسانية. وبصدور المرسوم رقم: 397/98 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 الذي أوجد نظام الكليات أصبح قسم العلوم الاقتصادية مشكلا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي تضم أيضا قسم علوم التسيير، و قسم الحقوق، وفي السنة الجامعية 2004-2005 أصبح القسم تابعا لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير بعد فصلها عن كلية الحقوق والعلوم السياسية.

قسم علوم التسيير:

التسيير كتنخصص يعتبر مبنيا على الفروع الأساسية بجامعة محمد خيضر بسكرة ، اذ كان الأول في التخصصات التي فتحت بمعهد العلوم الاقتصادية سنة 1993 ، ونظرا لأهمية الفرع وارتباطها المباشر بواقع المؤسسات الاقتصادية الوطنية ككل ، تحول التسيير ابتداء من الموسم الجامعي 97-98 من تخصصات العلوم الاقتصادية الى الفرع قائم بذاته يبدأ التسجيل فيهم بالجدع المشترك ثم تتشعب منه تخصصات عديدة والتي هي في الحقيقة ترجمة للتطورات الديناميكية التي تشهدها علوم التسيير من جهة واستجابة لإحتياجات المؤسسة من جهة أخرى

قسم العلوم التجارية:

على الرغم من حداثة نشأته حيث أنشئ هذا القسم سنة 2005، بمقتضى القرار المؤرخ في 20 أبريل 2005 والمتضمن إنشاء أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتسيير إلا أنه سرعان ما احتل الصدارة من ضمن أقسام الكلية (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، وهذا لأهمية وطبيعة التخصصات التي يقدمها. ومع التطور الطبيعي والنمو الديناميكي للكلية من معهد للاقتصاد سنة 1991، إلى صدور المرسوم رقم 98/397 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 المشكل لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي انقسمت سنة 2004-2005 إلى كليتين إحداهما كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ليأتي دور بروز قسم العلوم التجارية بتخصصاته المتميزة. وسريعا تطور القسم وتعددت التخصصات التي يقدمها وتضاعف عدد طلبته بشكل لافت ومحفز

2. مهام نائب العميد المكلف لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية

- متابعة المسائل المتعلقة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص، والتأهيل الجامعي والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.
- ضمان متابعة سير مسابقات الالتحاق بما بعد التدرج.
- اتخاذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير عمليات التكوين لما بعد التدرج، والسهر على سير مناقشة المذكرات والرسائل لما بعد التدرج .

- متابعة سير أنشطة البحث العلمي.
- المبادرة بأنشطة الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية
- المبادرة بأنشطة قصد تفعيل وتوطيد التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية
- تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتجديد معلوماتهم
- متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه

كما يساعده في مهامه كل من :

- رئيس مصلحة متابعة التكوين لما بعد التدرج.
- رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.
- رئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية.

3. مهام الأمين العام للكلية

يكلف الأمين العام للكلية بما يلي :

- الإشراف على تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية والعمل على تنفيذه.
- تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والمحافظة عليهما.
- العمل على تسيير مشروع ميزانية الكلية وتنفيذه.
- ترقية الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الهيئات المعنية لمديرية الجامعة.
- تسيير الوسائل المنقولة وغير منقولة للكلية والسهر على صيانتها.
- تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

- ومن مهام الأمين العام للكلية كذلك الإشراف على مكتب الأمن الداخلي بما فيها المصالح الآتية:

- مصلحة المستخدمين.
- مصلحة الميزانية و المحاسبة.
- مصلحة الوسائل و الصيانة.
- مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية و الرياضية.

4. مكتبة الكلية

لقد تأسست مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سنة 2007، متكونة من ثلاثة طوابق رئيسية إضافة للطابق الأرضي الذي يتكون من بنك مصلحة الإعارة الخارجية، وهو طابق مزود بمخزن للكتب بالإضافة للمصلحة التقنية المختصة بالجرد والتصنيف والفرز. كما تتوفر المكتبة على المساح الضوئي للكتب، بالإضافة كذلك إلى مكتب محافظ المكتبة. كما تحتوي المكتبة في الطابق الأول على قاعة للمطالعة خاصة بالطلبة أما الطابق الثاني فيتكون من قاعتين للإعلام الآلي، والطابق الثالث والأخير فهو مخصص لمكاتب الأساتذة

وهي تضم مصلحتين :

- المصلحة الأولى: مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.

- المصلحة الثانية: مصلحة التوجيه والبحث البليوجرافيا.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث إلى مصادر جزم مع بيانات الدراسة ، بالإضافة الى أساليب التحليل الإحصائي ،وكذا إلى مدى ثبات وصدق الاستبانة للوقوف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية

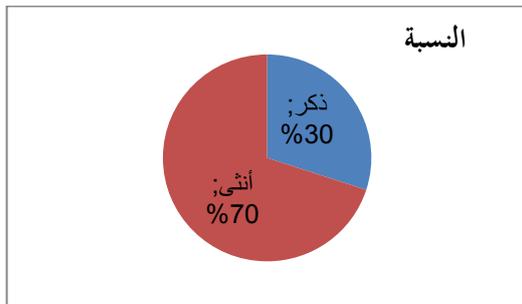
المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث والوصف الإحصائي لها وفق الخصائص الشخصية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة :

تعتبر عملية اختيار عينة البحث من خطوات البحث ذاته والتي يستوجب ربطها بالهدف الرئيسي له، باعتبار أن العينة هي مجموعة جزئية من الأفراد أو المشاهدات التي تشكل مجتمع البحث ، فبدلاً من إجراء الدراسة على كامل مفردات المجتمع تم اختيار جزء من تلك المفردات بطرق علمية تكفي لضمان صدق تعميم النتائج على المجتمع بأكمله ، وقد تم أخذ عينة الدراسة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير والذي بلغ عددهم 39 والعمال الإداريين بلغ عددهم 90 عامل، تم توزيع (60) استبانة وذلك عبر زيارات ميدانية وقد تم استرجاع (50) استبانة صالحة ليتم تحليلها باستخدام برنامج **spss.v.24**

ثانياً: الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق الخصائص الشخصية

الجدول (3 - 1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل(3- 2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	15	30%
أنثى	35	70%
المجموع	50	100%

المصدر من اعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss.v24

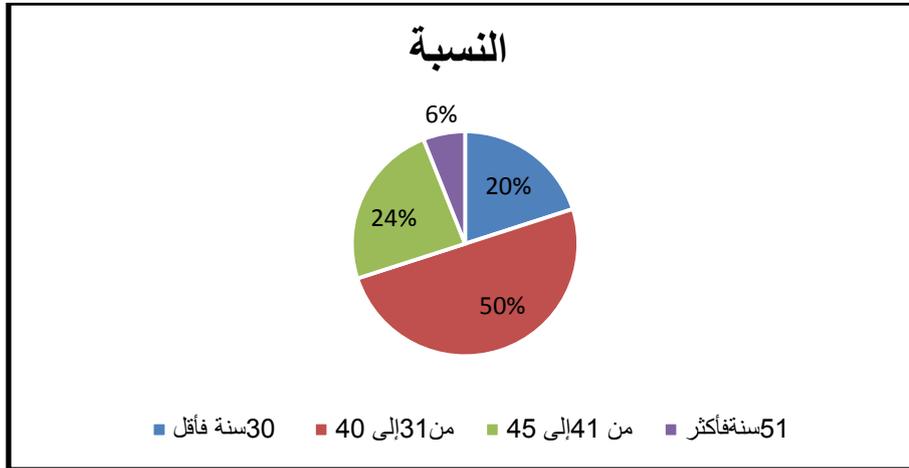
نلاحظ من خلال الجدول عدد الإناث العاملين في المؤسسة يفوق عدد الذكور حيث نجد نسبة لذكور 30% بينما تقدر نسبة الإناث 70%

الجدول (3-2): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
30 سنة فأقل	10	20%
من 31 الى 40 سنة	25	50%
من 41 الى 45 سنة	12	24%
51 سنة فأكثر	3	6%

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الشكل (3-3): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss.v24

من خلال الجدول توزيع أفراد العينة حسب العمر نجد معظم العاملين تتراوح أعمارهم بين 31 سنة و40 سنة حيث سجلت أكبر نسبة قدرت ب 50% بينما لوحظت أقل نسبة من العاملين الذين تتراوح أعمارهم 51 سنة فأكثر حيث بلغت نسبتهم 6% بينما كانت نسبة العاملين التي تتراوح أعمارهم من 41 الى 45 سنة 24% وذلك بعدد عمال بلغ 12 عاملا من العينة

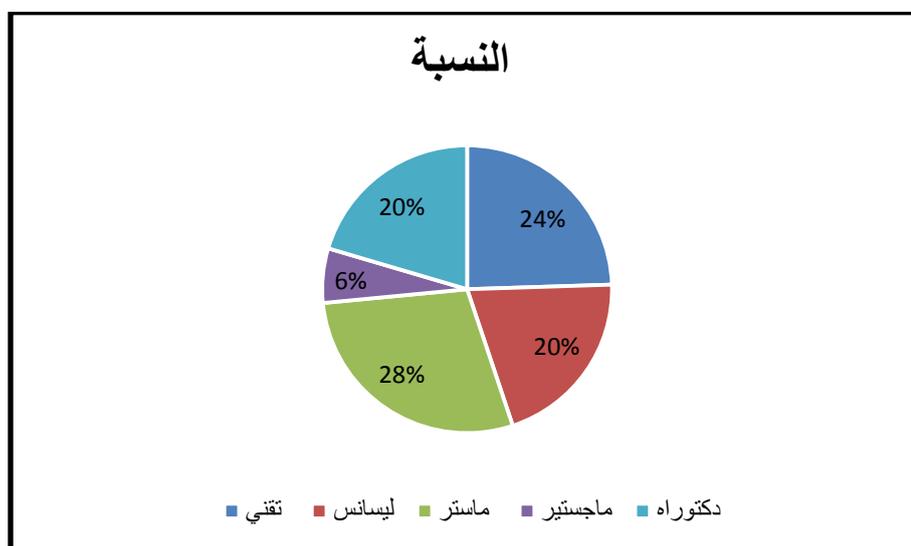
المدرسة، أما النسبة المتبقية فقد سجلت في العاملين الذين تتراوح أعمارهم 30 سنة فأقل حيث سجلت نسبتهم 20% بعدد عمال 10 عامل.

الجدول (3 - 3): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
تقني	12	24%
ليسانس	10	20%
ماستر	14	28%
ماجستير	3	6%
دكتوراه	11	22%
المجموع	50	100%

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الشكل (3-4): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر من اعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss.v24

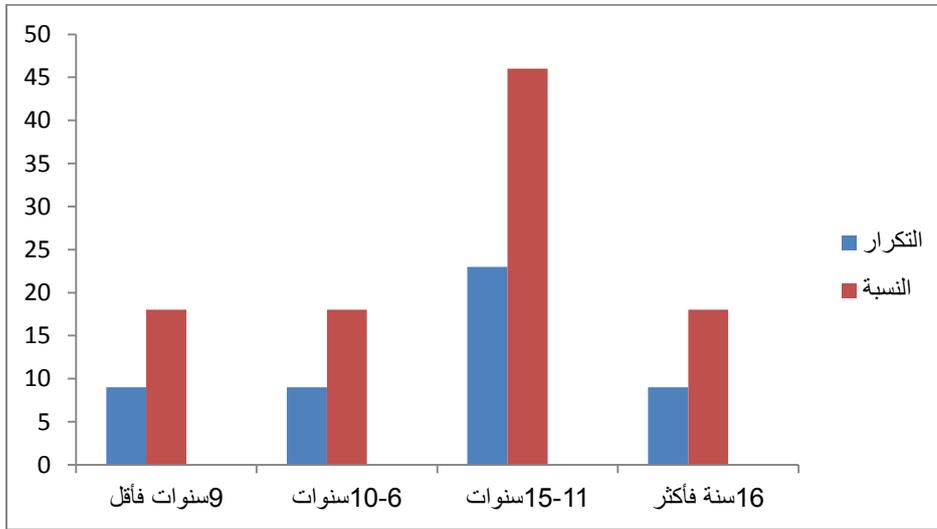
من خلال الجدول توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي لكلية العلوم الاقتصادية حيث سجلت أكبر نسبة 28% بالنسبة للماستر كما لوحظت أقل نسبة قدرت 6% للحاصلين على شهادة ماجستير، ووزعت البقية النسبية منهم الحاصلين على شهادة تقني وليسانس ودكتوراه حيث قدرت النسبة على التوالي 24% و 20%، 22،

الجدول (3 - 4): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل/الخبرة

عدد سنوات العمل/الخبرة	التكرار	النسبة
5 سنوات فأقل	9	18%
6-10 سنوات	9	18%
11-15 سنوات	23	46%
16 سنة فأكثر	9	18%
المجموع	50	100%

المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الشكل (3-5): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل



المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

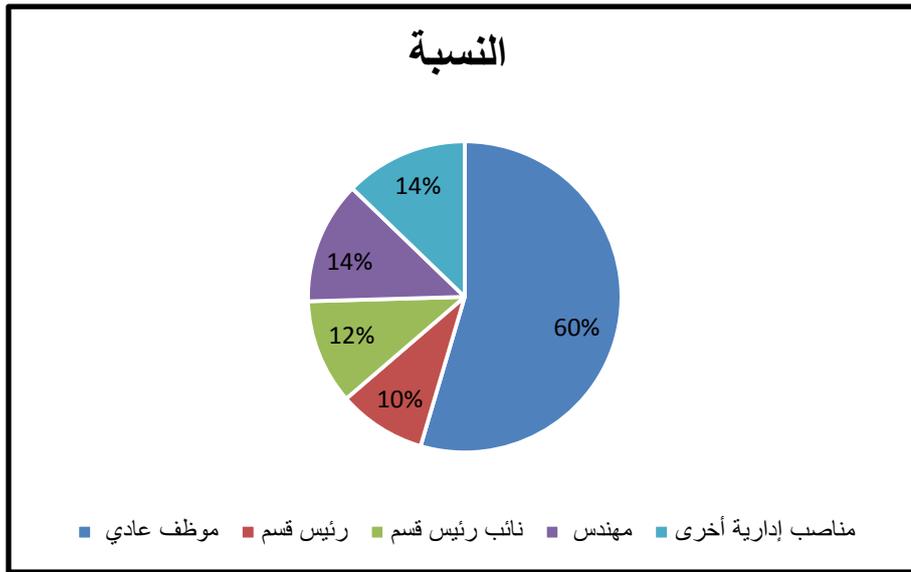
من خلال الجدول توزيع افراد العينة حسب سنوات العمل/الخبرة نجد معظم العاملين بالمؤسسة تتراوح خبرتهم من 11 الى 15 سنة حيث سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 46%، بينما لوحظت نفس النسبة التي قدرت بـ 18% لكل من عدد سنوات الخبرة المتبقية

الجدول (3 - 5): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي

النسبة	التكرار	المركز الوظيفي
60%	30	موظف عادي
10%	5	رئيس قسم
12%	6	نائب رئيس قسم
4%	2	مهندس
14%	7	مناصب إدارية أخرى
100%	50	المجموع

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الشكل (3-6): توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي



المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

من خلال جدول توزيع أفراد العينة حسب المركز الوظيفي أنا موظفا عاديا أكثر عمال المؤسسة بنسبة 60% في مقابل ذلك سجلت أقل نسبة هم المهندسون بنسبة 2%، و 5% بالنسبة لرئيس قسم ،ونائب رئيس قسم ومناصب ادارية حيث سجلت على التوالي 6% و 7% ،ومن ذلك يمكن القول أن أغلبية العاملين هم موظفون عاديون .

المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

أولا: تصميم الاستبيان

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة لكل من تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية من كتب ودراسات سابقة قمنا بتصميم استبيان الدراسة الذي يتكون من قسمين رئيسيين هما :

القسم الأول: ويشمل البيانات الشخصية والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات العمل/الخبرة، المركز الوظيفي

القسم الثاني: يشتمل هذا القسم عدد من الفقرات تدور حول الموضوع الرئيسي وينقسم إلى محورين:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات ويتكون من خمسة أبعاد:

- البعد الأول: المكونات المادية ويتكون من 05 فقرات
- البعد الثاني: البرمجيات ويتكون من 05 فقرات
- البعد الثالث: قواعد البيانات ويتكون من 05 فقرات
- البعد الرابع: الشبكات ويتكون من 05 فقرات
- البعد الخامس: الموارد البشرية ويتكون من 05 فقرات

المحور الثاني: أداء الموارد البشرية ويتكون من ثلاثة أبعاد:

- البعد الأول: تبسيط العمل ويتكون من 05 فقرات
- البعد الثاني: جودة إنجاز العمل ويتكون من 05 فقرات
- البعد الثالث: الإبداع في العمل ويتكون من 05 فقرات

وقدمت استخدام مقياس ليكارت لقياس الاستبيان حسب ما يبينه الجدول أدناه

الجدول رقم (3 - 6) : سلم ليكارت الخماسي

الدرجة	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
المتوسط الحسابي	1.79-1	2.59-1.8	3.39-2.6	4.19-3.4	5-4.2
درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها ، تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للبرامج الاجتماعية (spss v .24) وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية :

- استخدام الإحصاء الوصفي ذي البعد الواحد كالتكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى المتوسطات والانحرافات المعيارية من أجل الكشف عن اتجاه أفراد العينة .
- معامل الثبات ألفا كرونباخ وذلك لقياس ثبات أداة البحث
- معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث
- اختبار معامل الالتواء ومعامل التفلطح: لأجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات
- الانحدار الخطي البسيط لمتغيرات الدراسة لقياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

قمنا بتقنين الاستبيان باستخدام الصدق والثبات على النحو التالي :

صدق الاستبيان: للتحقق من صدق الاستبيان اتبعنا الخطوات الآتية:

1. **الصدق المنطقي:** وهو وصف المحكمين حيث قمنا بعرض الاستبيان على بعض الأساتذة من هيئة التدريس ، وطلب منهم إبداء رأيهم فيها من حيث مدى مناسبة الفقرة للمحتوى ، ومدى ارتباط العبارات بالمحاور ، والنظر في مدى كفاية الأداة من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها وتقوم مدى الصياغة اللغوية ، والشكل النهائي أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل ، أو التغيير أو الحذف أو الإضافة .
2. **صدق المحتوى:** للتحقق من صدق المحتوى لأبعاد الاستبيان ، ومدى ارتباط الجوانب المكونة لها بعضها مع بعض وذلك للتأكد من عدم التداخل بينهما .
3. **ثبات الاستبيان:** يقصد بثبات الاستبيان دقته واتساقه فيما يقيس من معلومات عن سلوك واتجاهات المستقضي من خلال الحصول على نفس النتائج إذا تم استخدامه على نفس العينة ، أي أنه يعطي قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها ، من أجل التحقق من ذلك تم إجراء اختبار مدى اتساق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (ALPHA CRONBACH)
4. **صدق المحك:** تم حساب معامل صدق المحك من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات " ألفا كرونباخ " وذلك لمعرفة مدى صدق أداة البحث

جدول (3-7) : اختبار معامل الثبات وصدق لكل عبارات القياس.

البيان	عدد عبارات القياس	معامل الثبات Alpha Cronbach	معامل الصدق المحك
محور تكنولوجيا المعلومات	25	0.923	0.960
المكونات المادية	5	0.782	0.884
البرمجيات	5	0.795	0.891
قواعد البيانات	5	0.803	0.896
الشبكات	5	0.827	0.909
الموارد البشرية	5	0.799	0.893
أداء الموارد البشرية	15	0.901	0.949
تبسيط العمل	5	0.878	0.937
جودة إنجاز العمل	5	0.908	0.952
الإبداع في العمل	5	0.890	0.943
المجموع	40	0.937	0.967

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الثبات لكل أبعاد المتغيرات الدراسة أكبر من (0.60) حيث كانت قيمة ألفا كرونباخ لمتغير تكنولوجيا المعلومات (0.923) وهي قيمة جد مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث ، كذلك بالنسبة لأداء الموارد البشرية نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة (0.901) وفي الأخير يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.937) وهو معامل ثبات مرتفع جدا ومناسب لأغراض البحث، مما سبق نستنتج إن عبارات الاستبيان تتصف بالثبات أي أن المقياس يعطي نفس النتائج لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس المجتمع ، وهذا ما يعني أن المقياس يقيس فعلا ما وضع لقياسه ونلاحظ أيضا من الجدول السابق أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث قد بلغت قيمة (0.967) وهو يدل على صدق أداة الدراسة، وهذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات تكنولوجيا المعلومات (0.960) ما يقابلها (0.949) كمعامل صدق لعبارات محور أداء الموارد البشرية، بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثالث: عرض النتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات وتفسيرها

نتناول في هذا المبحث كل من التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات والذي يتم فيه الإجابة عن تساؤلات الدراسة باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكارت 1-5 الموضح في الجدول رقم (3-1))، واختبار التوزيع الطبيعي باستخدام معامل الالتواء وتفلطح ومن ثم اختبار الفرضيات باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط .

المطلب الأول : تحليل التوجهات

يتضمن هذا الجزء دراسة لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة حيث تم استخدام كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حيث حذفنا العبارات من الجدول وذلك لتنسيقه (العبارات موجودة في ملحق)

أولاً: تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات)

الجدول (3-8): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة لمكونات المادية

1. تبين نتائج الجدول (3-8) أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة محايد فيما يخص المكونات المادية بمتوسط حسابي (3.24) و الانحراف معياري (0.716) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي والذي يعني أن الاتجاه العام يشير مكونات المادية جاءت بدرجة متوسط اما الفقرة 3 فنلاحظ أن متوسط الحسابي (3.44) وانحراف معياري (0.972) أي أن المؤسسة توفر الأجهزة الملحقة بالحاسوب

الرقم	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوجه
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
1	3	9	5	30	3	3.42	1.052	ت
	6	18	10	60	6			%
2	1	18	14	15	2	2.98	0.958	ت
	2	36	28	30	4			%
3	1	10	9	26	4	3.44	0.972	ت
	2	20	18	52	8			%
4	1	8	16	23	2	3.34	0.872	ت
	2	16	32	46	4			%
5	5	10	12	23	0	3.06	1.038	ت
	10	20	24	46	0			%
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للمكونات المادية					3.24	0.716	محايد

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الجدول (3-9): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للبرمجيات

الرقم	الإجابات		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوجه
	غير موافق بشدة	غير موافق			
6	ت	3	3.18	1.024	محايد
	%	6			
7	ت	2	3.06	0.935	محايد
	%	4			
8	ت	2	3.02	0.892	محايد
	%	4			
9	ت	1	3.40	0.969	موافق
	%	2			
10	ت	1	3.14	0.990	محايد
	%	2			
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للبرمجيات				
			3.16	0.713	محايد

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

تبين نتائج الجدول (3-9) أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة محايد فيما يخص البرمجيات بمتوسط حسابي (3.16) و الانحراف المعياري (0.713) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي والذي يعني أن الإتجاه العام يشير البرمجيات جاءت بدرجة متوسط أما الفقرة 9 فلاحظ أن متوسط الحسابي (3.40) وانحراف معياري (0.96) أي أن المؤسسة تستعمل برامج خاصة لحماية الحواسيب من الفيروسات

الرقم	الإجابات		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوجه
	غير موافق بشدة	غير موافق			
11	ت	0	3.38	0.830	محايد
	%	0			
12	ت	0	3.20	0.857	محايد
	%	0			
13	ت	1	3.14	0.990	محايد
	%	2			

محايد	0.944	3.26	5	14	21	9	1	ت	14
			10	28	42	18	2	%	
محايد	0.964	3.36	4	22	13	10	1	ت	15
			8	44	26	20	2	%	
محايد	0.687	3.26	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للقواعد البيانات						

الجدول (3 - 10): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة لقواعد البيانات

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

تبين نتائج الجدول السابق (3-10) أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة محايد فيما يخص قواعد البيانات بمتوسط حسابي (3.26) و الانحراف معياري (0.687) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي والذي يعني أن الاتجاه العام يشيران قواعد البيانات جاءت بدرجة متوسط

الجدول (3 - 11): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للشبكات

تبين نتائج الجدول اللاحق (3-11) أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة محايد فيما يخص الشبكات بمتوسط حسابي (3.32) و الانحراف معياري (0.999) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي والذي يعني أن الاتجاه العام يشير أن الشبكات جاءت بدرجة متوسط أي أن أغلب عبارات هذا البعد أغلبها محايدة إلا الفقرة 16 و 19 أي أن المؤسسة تستخدم شبكة اتصال لربط بين الأقسام والمصالح وتمتلك موقعا الكترونيا رسميا

الجدول (3 - 11): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للشبكات

الرقم	الإجابات		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوجه		
	غير موافق بشدة	غير موافق				محايد	موافق
16	3	12	12	22	1	ت	
	6	24	24	44	2	%	
17	3	12	12	22	1	ت	
	6	24	24	44	2	%	
18	5	9	13	22	1	ت	
	10	18	26	44	2	%	
19	1	5	10	29	5	ت	
	2	10	20	58	10	%	
20	6	8	8	25	3	ت	
	12	16	16	50	6	%	
محايد	0.999					3.32	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للشبكات

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الجدول (3 - 12): تحليل توجهات افراد العينة بالنسبة للموارد البشرية

تبين نتائج الجدول اللاحق أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة محايد فيما يخص الموارد البشرية بمتوسط حسابي (3.10) والانحراف المعياري (0.782) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي والذي يعني أن الاتجاه العام يشير أن الموارد البشرية جاءت بدرجة متوسط أي أن أغلب العبارات هذا البعد أغلبها محايدة

الرقم	الإجابات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التوجه
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
21	ت	2	12	15	19	2	0.969	محايد
	%	4	24	30	38	4		
22	ت	2	11	15	19	3	0.990	محايد
	%	4	22	30	38	6		
23	ت	5	19	11	12	3	1.112	محايد
	%	10	38	22	24	6		
24	ت	1	14	8	25	2	0.986	محايد
	%	2	28	16	50	4		
25	ت	5	11	10	19	5	1.184	محايد
	%	10	22	20	38	10		
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للموارد البشرية								

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الجدول (3-13) تحليل توجهات افراد العينة بالنسبة للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات)

المحور الأول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
تكنولوجيا المعلومات	0.610	3.22

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

تبين نتائج الجدول السابق (3-13) أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا المحور (تكنولوجيا المعلومات) بلغت (3.22) بانحراف معياري (0.610) وهو ما يدل على أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة محايد

ثانيا: تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للمحور الثاني (أداء الموارد البشرية)

الجدول (3-14): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة لتبسيط العمل

التوجه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					الرقم	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ت	%
محايد	0.875	3.36	1	27	12	9	1	26	ت
			2	54	24	18	2	%	
محايد	0.803	3.26	0	23	18	8	1	27	ت
			0	46	36	16	2	%	
موافق	0.950	3.58	8	21	13	8	0	28	ت
			16	42	26	16	0	%	
موافق	0.948	3.40	6	18	16	10	0	29	ت
			12	36	32	20	0	%	
محايد	1.178	3.20	8	13	13	13	3	30	ت
			16	26	26	26	6	%	
محايد	0.786	3.36	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لتبسيط العمل						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

تبين نتائج الجدول السابق (3-14) أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة محايد فيما يخص تبسيط العمل بمتوسط حسابي (3.36) والانحراف المعياري (0.786) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الثالثة من سلم ليكارت الخماسي والذي يعني أن الاتجاه العام يشير إلى تبسيط العمل جاءت بدرجة متوسط أي أن أغلب عبارات هذا البعد محايدة إلا الفقرة 28 و 29 إي إن المؤسسة تقوم بتبسيط العمل وهذا يؤدي إلى زيادة كمية العمل المنجزة وكذا زيادة دقة العمل

الجدول (3-15) : تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة لجودة انجاز العمل

تبين نتائج الجدول اللاحق (3-15) أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة موافق فيما يخص جودة انجاز العمل بمتوسط حسابي (3.77) والانحراف المعياري (0.743) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الرابعة من سلم ليكارت الخماسي والذي يعني أن الاتجاه العام يشير أن جودة انجاز العمل جاءت بدرجة موافق أي أن أغلب عبارات هذا البعد تشير إلى أن المؤسسة تهتم بجودة انجاز العمل.

التوجه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					الرقم	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ت	%
موافق	0.784	3.72	3	35	9	1	2	31	ت
			6	70	18	2	4	%	
موافق	0.847	3.76	5	34	7	2	2	32	ت
			10	68	14	4	4	%	
موافق	0.870	3.76	7	30	8	4	1	33	ت
			14	60	16	8	2	%	
موافق	0.983	3.82	20	30	2	7	1	34	ت
			20	60	4	14	2	%	
موافق	0.850	3.82	7	33	5	4	1	35	ت
			14	66	10	8	2	%	
موافق	0.743	3.77	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لجودة إنجاز العمل						

المصدر: من اعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss.v24

الجدول (3-16): تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للإبداع في العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

التوجه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					الرقم	
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ت	%
موافق	0.951	3.44	3	27	11	7	2	36	ت
			6	54	22	14	4	%	
موافق	0.974	3.52	5	27	8	9	1	37	ت
			10	54	16	18	2	%	
موافق	0.995	3.52	8	19	15	7	1	38	ت
			16	38	30	14	2	%	
موافق	0.895	3.66	7	26	10	7	0	39	ت
			14	52	20	14	0	%	
موافق	1.035	3.52	7	23	11	7	2	40	ت
			14	46	22	14	4	%	
موافق	0.808	3.53	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للإبداع في العمل						

تبين نتائج الجدول السابق (3-16) أن معظم إجابات أفراد عينة البحث تتوجه نحو درجة موافق فيما يخص الإبداع في العمل بمتوسط حسابي (3.53) والانحراف المعياري (0.808) وهذا المتوسط يقع في الدرجة الرابعة من سلم ليكارت الحماسي والذي يعني أن الاتجاه العام يشير أن الإبداع في العمل جاءت بدرجة موافق أي أن أغلب عبارات هذا البعد تشير إلى أن المؤسسة تهتم بالإبداع في العمل من خلال تقديم أفكار جديدة وحلول إبداعية للمشاكل في العمل

الجدول(3-17)تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للمحور الثاني(أداء الموارد البشرية)

المحور الثاني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
أداء الموارد البشرية	0.605	3.55

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

تبين نتائج الجدول السابق (3-17) أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا المحور(أداء الموارد البشرية) بلغت (3.55) بانحراف معياري(0.605) و هو ما يدل على أن معظم إجابات أفراد العينة البحث تتوجه نحو درجة موافق

المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التحقق من فرضيات الدراسة في المجتمع الذي تسحب منه العينة بالاعتماد على أساليب الإحصاء العلمي لأن القيم الإحصائية المحسوبة من خلال العينة (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وغيرها من القيم) هي قيم تقديرية لمعالم مجتمع الدراسة ولكي تتمكن من معرفة مدى دقة القيمة الإحصائية في عملية التقدير لابد أن يكون توزيع البيانات المأخوذة من العينة المدروسة تتوزع توزيعاً طبيعياً هو أشهر التوزيعات الاحتمالية لأن الكثير من الظواهر تتبع منحني التوزيع الطبيعي لذلك عادة ما يتم الاستناد إلى احتساب قيمة معامل الالتواء (Skewness) ومعامل التفلطح (Kurtosis)

الجدول (3-18)التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات والأبعاد	التواء Skewness		التفلطح Kurtosis	
	الإحصائيات	الخطأ المعياري	الإحصائيات	الخطأ المعياري
اداء الموارد البشرية	0.884	0.662	-0.430	0.337
أولاً: تبسيط العمل	-1.010	0.662	-0.232	0.337
ثانياً: جودة في الإنجاز	3.956	0.662	-1.733	0.337
ثالثاً: الإبداع في العمل	0.066	0.662	-0.550	0.337
تكنولوجيا المعلومات	0.884	0.662	-0.844	0.337

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

من خلال الجدول يتضح لنا أن معاملات الالتواء لمتغيرات الدراسة بمختلف أبعادها كانت محصورة بين (-1.733, -0.844) وبالتالي فمتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وتؤكد من ذلك من خلال معاملات التفلطح (-1.010, 3.956) حيث تشير بعض الدراسات إلى أن هذا الأخير يجب ان يكون محصورا بين (-7, 7) في حين معامل الالتواء يكون محصورا بين (-3, 3) ومن خلال النتائج يمكن القول أن البيانات تخضع لتوزيع طبيعي.

المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة وتفسيرها

بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد العينة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان محور البيانات الشخصية ومحور متعلق بتكنولوجيا المعلومات ومحور أداء الموارد البشرية , ثم يأتي هذا المبحث كمحاولة للإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في ما دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الموارد البشرية في كلية العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة ؟ معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج spss.v24

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية :

"لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية في كلية العلوم الاقتصادية عند مستوى دلالة 0.05" ولغرض اختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول (3-19) اختبار الفرضية الرئيسية

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	قيمة فيشر	مستوى المعنوية
0.800	0.640	0.633	85.441	0.000

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ (0.800) وهي علاقة ايجابية تدل على وجود علاقة قوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الموارد البشرية ، كما أن معامل التحديد بلغ (0.64) وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها قد فسرت ما مقداره (64%) من التغير الحاصل في أداء الموارد البشرية ، وتبقى (46%) تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة المقاييس المستخدمة وكذلك دقة في اختيار العينة أن قيمة الاختبار الإحصائي ل Fisher قد بلغت (85.441) وهي ذات دلالة إحصائية تدل على صلاحية النموذج للتنبؤ ، حيث جاءت بقيمة احتمالية (0.000)، أي هي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)

- نرفض الفرضية الصفرية H0 ونقبل بالفرضية البديلة H1 وهذا يعني وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات أداء الموارد البشرية وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير سيؤدي إلى تحسين و رفع مستويات الأداء البشري من حيث سرعة ودقة وجودة الانجاز وبدل أيضا على وجود أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين من زيادة في إنتاج الأفكار الإبداعية لدى الأفراد لمواجهة مشاكل العمل وفي معدل الأعمال المنجزة وزيادة الكفاءة وإلغاء الكثير من الإجراءات والتنسيق بين الأعمال مما ينعكس على تبسيط العمل.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

"لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل في كلية العلوم الاقتصادية عند مستوى دلالة 0.05" ولغرض اختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي :

الجدول (3-20) اختبار الفرضية الأولى

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	قيمة فيشر	مستوى المعنوية
0.671	0.450	0.439	39.300	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss.v24

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ (0.671) وهي علاقة إيجابية قوية تدل على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل ، كما أن معامل التحديد بلغ (0.450) وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها قد فسرت ما مقداره (45%) من التغير الحاصل في تبسيط العمل ، وتبقى (55%) تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة المقاييس المستخدمة وكذلك دقة في اختيار العينة أن قيمة الاختبار الإحصائي ل Fisher قد بلغت (39.300) وهي ذات دلالة إحصائية تدل على صلاحية النموذج ، حيث جاءت بقيمة احتمالية (0.000)، أي هي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) وعليه يمكن الإجابة على الفرضية الفرعية الأولى يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتبسيط العمل

• وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير سيؤدي إلى تقليل الروتين والتعقيد في إجراءات العمل مما أكسبها الزيادة في الاستثمار في هذه الأداة لتسهيل العملية الإدارية أكثر والحفظ والتخزين ومعالجة البيانات بشكل يوفر المعلومة في وقتها وزيادة التنسيق بين الأقسام و المصالح الإدارية و إلغاء كثير من الإجراءات التي كانت تتسم بالتعقيد وضياح الوقت وتزيد في التكاليف وبالتالي صعوبة العمل واستبدال هذه الإجراءات بإجراءات مبسطة .

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

"لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إنجاز العمل في كلية العلوم الاقتصادية عند مستوى دلالة 0.05" ولغرض اختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي :

الجدول (3-21) اختبار الفرضية الثانية

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	قيمة فيشر	مستوى المعنوية
0.630	0.397	0.384	31.551	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss.v24

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ (0.630) وهي علاقة إيجابية قوية تدل على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وجودة إنجاز العمل ، كما أن معامل التحديد بلغ (0.397) وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها قد فسرت ما مقداره (39%) من التغير الحاصل في جودة إنجاز العمل ، وتبقى (61%) تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة المقاييس المستخدمة وكذلك دقة في اختيار العينة أن قيمة الاختبار الإحصائي ل Fisher قد بلغت (31.551) وهي ذات دلالة إحصائية تدل على صلاحية النموذج، حيث جاءت بقيمة احتمالية (0.000)، أي هي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) وعليه يمكن الإجابة على الفرضية الفرعية الثانية بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وجودة إنجاز العمل

• وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير يعطي مستوى من الدقة و الإتقان مع الجهد المبذول من طرف الأفراد مع المواصفات المحددة في العمل، أي التزام الأفراد بالمتطلبات الرسمية للوظيفة و بالتالي التخلص من الروتين و خلو الأعمال من التكرار و الأخطاء أثناء التنفيذ ، أي مخرجات مطابقة لمعايير العمل المحددة من قبل المؤسسة .

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

"لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع في العمل في كلية العلوم الاقتصادية عند مستوى دلالة 0.05" ولغرض اختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي :

الجدول (3-22) اختبار الفرضية الثالثة

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	قيمة فيشر	مستوى المعنوية
0.565	0.320	0.306	22.563	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v24

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغ (0.565) وهي علاقة إيجابية تدل على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع في العمل ، كما أن معامل التحديد بلغ (0.320) وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها قد فسرت ما مقداره (32%) من التغير الحاصل في الإبداع في العمل ، وتبقى (68%) تفسرها عوامل أخرى بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة المقاييس المستخدمة وكذلك دقة في اختيار العينة أن قيمة الاختبار الإحصائي ل Fisher قد بلغت (22.563) وهي ذات دلالة إحصائية تدل على صلاحية النموذج ، حيث جاءت بقيمة احتمالية (0.000)، أي هي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) وعليه يمكن الإجابة على الفرضية الفرعية الثالثة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإبداع في العمل

• وهذا يفسر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير يؤدي إلى تقليل الروتين والتعقيد و سهولة الاتصال بين الأفراد في إنجاز العمل و هذا بدوره يؤدي إلى إعطاء فرصة لوجود فضاء تشاركي معرفي بين الأفراد لإنتاج أفكار جديدة لحل المشاكل التي تواجههم في إنجاز أعمالهم بصورة إبداعية و أسلوب متجدد ، وبصورة عامة طبيعة العمل الإداري تتطلب التطوير و التغيير و إدخال الأفكار الجديدة باستمرار للتميز عن أداء الآخرين.

خلاصة الفصل

قمنا بتحسيد الدراسة النظرية ميدانيا على أرض الواقع للكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات و تحسين أداء الموارد البشرية بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة و اعتمادا على عرض و تحليل و تفسير نتائج الدراسة، توصلنا إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية .

و لقد اعتمدنا في دراستنا على طريقة الاستبانة التي وزعناها على موظفي كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير و التي تحتوي على محورين تكنولوجيا المعلومات و أداء الموارد البشرية، و كان هدفنا من خلالها الإجابة على الإشكالية "هل توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات تحسين أداء الموارد البشرية" .

و بعد استرجاعها قمنا بتفريغها و عرض و تحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية و اختبار الفرضيات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي 24 لعينة البحث، و قد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستبيان، توصلنا إلى أنه توجد علاقة قوية ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات و تحسين أداء الموارد البشرية.

و عند بحث دور تكنولوجيا المعلومات في مستوى كل بعد من أبعاد أداء الموارد البشرية على نحو مستقل وجدنا أنه توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لتكنولوجيا المعلومات على الأبعاد الآتية : تبسيط العمل ، جودة إنجاز العمل ، الإبداع في العمل .

جودة العمل المنجز : تعني مستوى الدقة و الإتقان و درجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة ، و يندرج ضمن هذا الإطار مطابقة مخرجات الأداء (سلعة أو خدمة) للمواصفات العالمية المحددة من قبل الإدارة أو ضمن المواصفات العالمية ، وكذلك تقيس خلو الأداء من الأخطاء او التغيرات أثناء التنفيذ ، فضلا عن قياسها بد رجة الإبداع و الابتكار اللذان أبداهما الفرد أثناء القيام بأدائه .

الخاتمة

الخاتمة

هدفنا من هذا البحث هو دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة،و التي كانت محل الدراسة الميدانية ولتحقيق هذا الهدف تم استعراض الجانب الميداني الذي يعد تجسيدا للجانب النظري على أرض الواقع ، وهذا للإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية دراستنا بطريقة تجعلنا نتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية.

أولا : نتائج الدراسة

يمكن تقسيم النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا إلى مجموعتين ، المجموعة الأولى خاصة بالجانب النظري و المجموعة الثانية خاصة بالجانب التطبيقي و ذلك كما يلي :

1-النتائج النظرية

توصلت هذه الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الجامعية من خلال :

- أصبحت تكنولوجيا المعلومات مسعى كل مؤسسة معاصرة لتحسين أدائها المرهون بتحسين أداء أفرادها لمواكبة المستجدات البيئية والتطورات التكنولوجية.
- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمل من خلال التخلص من الروتين و التعقيد مما يسهل العملية الإدارية أكثر و الحفظ ،التخزين و معالجة البيانات بشكل يوفر المعلومة الدقيقة في وقتها و زيادة التنسيق بين مختلف المصالح.
- كما أن لها دورا فعالا في الاتصال بين العاملين فيما بينهم وبين المؤسسات الأخرى بفضل شبكة الأنترنت.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن من تحسين جودة إنجاز الأعمال من خلال تقليل الأخطاء و السرعة و الدقة في الإنجاز و بالتالي خفض تكاليف الإنتاج.
- كما أن لها دورا مهما في إبراز الملكات الإبداعية لدى الأفراد وتعمل على تعزيزها من خلال ما توفره من أدوات و وسائل وإمكانات لازمة لتجربة وتطبيق أفكارهم على أرض الواقع.
- إن تكنولوجيا المعلومات لا تقتصر فقط على الآلات التكنولوجية الحديثة فحسب بل تعتمد على الجوانب المعرفية و الفكرية و الأساليب اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات للاستفادة منها.

2-النتائج التطبيقية

- توصلنا في هذه الدراسة إلى أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة بشكل عام كان، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور تكنولوجيا المعلومات (3.220) بانحراف معياري (0.610)
- إن مستوى أداء الموارد البشرية في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة بشكل عام كان مرتفعا، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحو أداء الموارد البشرية (3.556) إنحراف معياري (0.605).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمل في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 إضافة إلى ذلك فإن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0.671).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في جودة إنجاز العمل في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 إضافة إلى ذلك فإن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0.630).
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات في الإبداع في العمل في كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير بجامعة بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، وبذلك نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 إضافة إلى ذلك فإن قوة العلاقة بين المتغيرين هي (0.565).

ثانيا : التوصيات

استنادا للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، فإننا نوصي بما يلي:

- اهتمام المؤسسة بتطوير و تحديث الأجهزة بشكل دوري.
- اهتمام المؤسسة بتقديم التحفيزات الملائمة لعمالها.

ثالثا : آفاق الدراسة

- انطلاقا من أهداف دراستنا و النتائج المتوصل إليها و استكمالا لها أن نقترح بعض البحوث المستقبلية.
- أثر تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الذكاء الاصطناعي.
- أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.
- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التميز التنظيمي.
- دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الموارد البشرية و أثره في تحسين أداء المؤسسة الجامعية .

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	الماخص
	شكر وعرافان
	قائمة الجداول والأشكال والرسوم البيانية
أ- ز	المقدمة
09	الفصل الاول أداء الموارد البشرية
10	المبحث الأول : ماهية أداء الموارد البشرية
10	المطلب الأول : مفهوم الأداء و أهميته
10	أولا : مفهوم أداء الموارد البشرية
10	ثانيا: أهمية أداء الموارد البشرية
11	المطلب الثاني : عناصر و محددات أداء الموارد البشرية
11	أولا : عناصر أداء الموارد البشرية
11	ثانيا: محددات أداء الموارد البشرية
12	المطلب الثالث : معوقات و طرق تحسين أداء الموارد البشرية
12	أولا : معوقات الموارد البشرية
12	ثانيا : طرق تحسين أداء الموارد البشرية
13	المبحث الثاني : تقييم أداء الموارد البشرية
13	المطلب الأول : مفهوم و أهداف تقييم أداء الموارد البشرية
13	أولا : مفهوم تقييم أداء الموارد البشرية
14	ثانيا : أهداف تقييم أداء الموارد البشرية
15	المطلب الثاني : معايير و خطوات تقييم أداء الموارد البشرية
15	أولا :معايير تقييم أداء الموارد البشرية
16	ثانيا : خطوات تقييم أداء الموارد البشرية
17	المطلب الثالث : طرق تقييم أداء الموارد البشرية
18	المطلب الرابع : أبعاد أداء الموارد البشرية
19	أولا : مفهوم تبسيط العمل (Job simplification)
19	ثانيا : الجودة في إنجاز العمل :
19	ثالثا : الإبداع في العمل :
21	خلاصة الفصل
23	الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات
24	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
24	مطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

25	المطلب الثاني :خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات
25	أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات
27	ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات:
27	المطلب الثالث: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
29	المبحث الثاني: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات
29	المطلب الأول: العوامل التي أدت الى استخدام تكنولوجيا المعلومات
31	المطلب الثاني:مزايا تكنولوجيا المعلومات
32	المطلب الثالث: أبعاد تكنولوجيا المعلومات
34	المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات و تحسين أداء الموارد البشرية
35	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في تبسيط العمل
35	المطلب الثاني : دور تكنولوجيا المعلومات في جودة إنجاز العمل
36	المطلب الثالث :دور تكنولوجيا المعلومات في الإبداع في العمل
39	خلاصة الفصل
41	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
42	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
42	المطلب الأول: تعريف ونشأة جامعة محمد خيضر بسكرة
42	أولا: تعريف جامعة محمد خيضر بسكرة
42	ثانيا: نشأة جامعة محمد خيضر بسكرة
43	المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومهامها
43	أولا: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
44	ثانيا: مهام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
44	المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي للكلية
44	أولا : الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
45	ثانيا :الهيكل التنظيمي هو الإدارة أو الشكل الذي يبين توزيع السلطات والمسؤوليات على مختلف الوحدات في المستويات الإدارية والبيداغوجية المختلفة .
48	المبحث الثاني :منهجية الدراسة الميدانية
48	المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث والوصف الإحصائي لها وفق الخصائص الشخصية
48	أولا: مجتمع وعينة الدراسة :
52	المطلب الثاني :أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
52	أولا: تصميم الإستبيان
54	ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة
54	المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة
56	المبحث الثالث: عرض النتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات وتفسيرها
56	المطلب الأول : تحليل التوجهات
56	أولا: تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات)

60	ثانيا: تحليل توجهات أفراد العينة بالنسبة للمحور الثاني (أداء الموارد البشرية
62	المطلب الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي
63	المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة وتفسيرها
63	أولا: اختبار الفرضية الرئيسية :
63	ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
64	ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
65	رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
66	خلاصة الفصل
70	الخاتمة
73	فهرس المحتويات .
77	قائمة المراجع.
79	الملاحق.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية

1. 1 الكتب :

1. الهادي محمد محمد. (1995). نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر. القاهرة: المكتبة الأكاديمية .
2. عامر ابراهيم قنديلجي، و إيمان فاضل السامرائي. (2009). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها (المجلد الطبعة الأولى). الأردن : الوراق للنشر والتوزيع جامعة البلقاء التطبيقية
3. عدنان عواد الشوابكة. (2011). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية. عمان-الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
4. ليلي حسام الدين. (2011). أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية.
5. حمد الصيرفي. (2009). إدارة تكنولوجيا المعلومات I.T (المجلد الطبعة الأولى). الاسكندرية: دار الفكر الجامعي .
6. موسى عبدالله فرغلي. (2007). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني (المجلد الطبعة الأولى). مصر: دارالمناهج للنشر والتوزيع.
7. هشام فوزي العبادي، و جليل كاظم العارضي. (2012). نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي (المجلد الطبعة الأولى). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع
8. فيصل حسونة. (2007). إدارة الموارد البشرية. عمان ،الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.
9. محمد أبو النصر مدحت. (2008). الأداء الإداري المتميز. القاهرة ، مصر: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
10. محمد أبو النصر مدحت. (2015). الحوكمة الرشيدة فن إدارة المؤسسات عالية الجودة. القاهرة،مصر: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
11. محمد بن دليم القحطاني. (2019). بيئة عمل الشركات : نحو منظمة صحية و احترافية و طموحة. لندن: e- Kutub Ltd شركة بريطانية مسجلة في إنجلترا.
12. محمد عبد الله كفاية. (2019). إدارة الأداء الوظيفي. عمان ،الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
13. محمد كمال مصطفى. (2014). تحليل و قياس و تقييم الأداء البشري. الجيزة،مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك.
14. محمد مصطفى. (2017). الرضا الوظيفي و أثره على تطوير الأداء. عمان: دار ابن النفيس للنشر و التوزيع.

15. محمود أحمد عبد الفتاح. (2012). تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن. القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
16. محمود خالد أحمد علي. (2019). الإقتصاد الرقمي الحديث و إدارة الموارد البشرية و الإنتاج السلعي. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
17. خان أحلام. (2017). إعادة هندسة الموارد البشرية. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع
18. aguinis Herman. (2010). إدارة الأداء. (سامح عبد المطلب عامر، المحرر) عمان، الأردن: دار الفكر للنشر و التوزيع..
19. اللبدي نزار عوني. (2015). تنمية الأداء الوظيفي و الإداري. عمان: دار دجلة.
20. إيمان أحمد منصور. (2019). الوجيه في الإدارة الناجحة. عمان: دار ابن النفيس للنشر و التوزيع.
21. حسن مسلم عبد الله. (2015). الإبداع و الابتكار الإداري في التنظيم و التنسيق. عمان: دار المعتز للنشر و التوزيع.
22. ديب أبو لطيف. (2015). الإبداع من الفكر إلى الممارسة. سوريا، دمشق: دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع
23. جبيرات سناء. (2018). الأداء البشري في منظمات الاعمال. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.
24. عبد البارئ إبراهيم درة. (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. القاهرة ، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
25. عبد الكريم أبو الفتوح درويش. (2010). إدارة الموارد البشرية في ظل التميز المؤسسي. الشارقة: مركز بحوث الشرطة
26. عصمت سليم القرالة. (2009). الحكمانية في الأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان للنشر و التوزيع.
27. محمد تيسير الشرعة عطا الله. (2010). استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة. عمان: دار
28. جليس الزمان للنشر و التوزيع.
- 29.

2-1 الرسائل والأطروحات

30. الفاتح ابراهيم عبد المحسن. (2017). تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الإبداع الإداري في القطاع المصرفي السوداني. رسالة ماجستير في العلوم في ادارة الأعمال. السودان، كلية الدراسات العليا و البحث العلمي، السودان: جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا.

31. جمانة زياد الزعيبي. (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية دراسة تطبيقية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية.
32. راضية عي، و نسرين بولفراخ. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA-برج بوعريبيج-مذكرة لنيل الماجستير في علوم تسيير تخصص ادارة أعمال. برج بوعريبيج: قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي.
33. صباح بالقيدوم. (2013). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، . قسنطينة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2.
34. عبد الرحمان القري. (30 ماي، 2016). التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة اقتصادية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، . سطيف: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1
35. عبد المحسن الفاتح ابراهيم. (2017). تكنولوجيا المعلومات وأثرها على ابداع الإداري في قطاع مصرفي السوداني. رسالة ماجستير العلوم في ادارة الاعمال MSC. السودان، : كلية الدراسات العليا والبحث العلمي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
36. محمد مرزوقي . (2019). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسوناطراك (المصب) حي جمال وهران. أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم. وهران: كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2
37. نفيسة حجاج. (9 فيفري، 2017). أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي دراسة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014). اطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه طور الثالث تخصص مالية ومحاسبة، . ورقلة: قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح.
38. نهاد حسين محمد خريس. (تشرين الثاني، 2011). استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن. رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية قسم الأعمال الإلكترونية كلية الأعمال. الأردن: جامعة الشرق الأوسط..

39. هناء عبداوي. (2016). مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية -دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس -رسالة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات، . بسكرة، الجزائر: قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر.
40. يوسف مدوكي . (2019). أثر قدرات البحث والتطوير وقدرات الإبداع التكنولوجي على الأداء الإبداعي للمؤسسات الصناعية -دراسة مجموعة مؤسسات في قطاع الصناعة الالكترونية والكهرومنزلية في الجزائر - . أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير. بسكرة، الجزائر: قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر
41. خان أحلام. (2015). أهمية إعادة هندسة الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة استطلاعية لآراء مسؤولي الموارد البشرية بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية- . أطروحة دكتوراه في علوم التسيير . بسكرة، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية،التجارية و علوم التسيير: جامعة محمد خيضر.
42. زينة محمود محمد. (2006). درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن. رسالة ماجستير في التربية تخصص إدارة تربوية . كلية الدراسات التربوية العليا: جامعة عمان
43. سبرينة مانع. (2015). أثر إستراتيجية الموارد البشرية على أداء الافراد في الجامعات -دراسة حالة : عينة من الجامعات الجزائرية- . رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص : تنظيم الموارد البشرية . بسكرة، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامعة محمد خيضر.
44. سعاد بعجي. (2007). تقييم فعالية تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة حالة مؤسسة توزيع و تسويق الموارد البشرية المتعددة نفعال مسيلة CLP منطفة سطيف- . مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم تجارية فرع إدارة أعمال . قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، مسيلة: جامعة محمد بوضياف.
45. زينة محمود محمد. (2006). درجة ممارسة تكنولوجيا المعلومات و علاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في الأردن. رسالة ماجستير في التربية تخصص إدارة تربوية . كلية الدراسات التربوية العليا: جامعة عمان
46. سعد سمير ابو جليلة. (2018). أثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية على أداء العاملين في الاتصالات اللبسية. رسالة مقدمة إستكمالا لمنطلبات الحصول على الماجستير. قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال: جامعة الشرق الأوسط
47. مسعود نذير مسعود. (2019). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الوظيفي (بالتطبيق على جامعة الخروطوم 2916م 2017م). رسالة ماجستير في الإدارة العامة . الخروطوم، قسم إدارة الأعمال كلية العلوم الإدارية عمادة الدراسات العليا: جامعة أفريقيا العالمية.

48. فاطمة طويهي. (2015). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على اداء الموارد البشرية. *مأكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق*. وهران، كلية العلوم الإقتصادية التجارية و علوم التسيير: جامعة وهران2.
49. نوال شناني. (2015). دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤشحة الصناعية دراسة حالة : مؤسسة صناعة الكوابل فرع جنرال كابل يسكرة. *أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير*. بسكرة، قسم علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير: جامعة محمد خيضر.
50. ولد سيدن باباه. (2010). دور الموارد البشرية في التأثير على الأداء -دراسة حالة : البنك الموريتاني للتجارة الدولية BMCI. *رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال*. تلمسان، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية: جامعة أبي بكر بلقايد
51. صليحة شامي. (2010). المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين -دراسة حالة جامعة "المحمد بوقرة" بومرداس. - *رسالة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير المنظمات*. بومرداس، كلية العلوم الإقتصادية ،التجارية و علوم التسيير: جامعة بومرداس.
52. سعد سمير ابو جليلة. (2018). أثر استراتيجيات ادارة الموارد البشرية على أداء العاملين في الاتصالات الليسية. *رسالة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على الماجستير*. قسم إدارة الأعمال كلية الأعمال: جامعة الشرق الأوسط.

3-1 المجالات والدوريات

53. سعاد بوماليه، و فارس بوباكور. (31 3, 2004). أثر التكنولوجيا الحديثة للأعلام والاتصال في المؤسسة الإقتصادية. *مجلة الاقتصاد و المناجنت (دون مجلد. العدد3)*، الصفحات 201-217.
54. عبد الرحيم سلامي، فؤاد العيداني، و نذير العلمي . (سبتمبر، 2021). دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة آداء الإدارة الرياضية الجزائرية. *مجلة علوم الأداء الرياضي (المجلد3. العدد(خاص1))*، الصفحات 59-76.
55. عثمان بن موسى عقيلي، محمد بن عبد الله العمري، و عادل بن محمد الغامدي. (2020). أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية :دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الانسانية. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز (المجلد 28. العدد12)*، الصفحات 169-228. doi:10.4197/Art.28-12.
56. صالح سعد قراش. (ديسمبر، 2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة التعليمية (دراسة ميدانية للمعهد العالي للعلوم التقنية الجميل -ليبيا. *المجلة الجامعية المجلد الرابع العدد الثالث و العشرون ، الصفحات 77-102*.
57. راهيم بلقايد، و شوقي بوري. (2017). علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين -دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن لوحدة وهران-. *مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا العدد 17 ، السداسي الثاني ، الصفحات 255-270*.

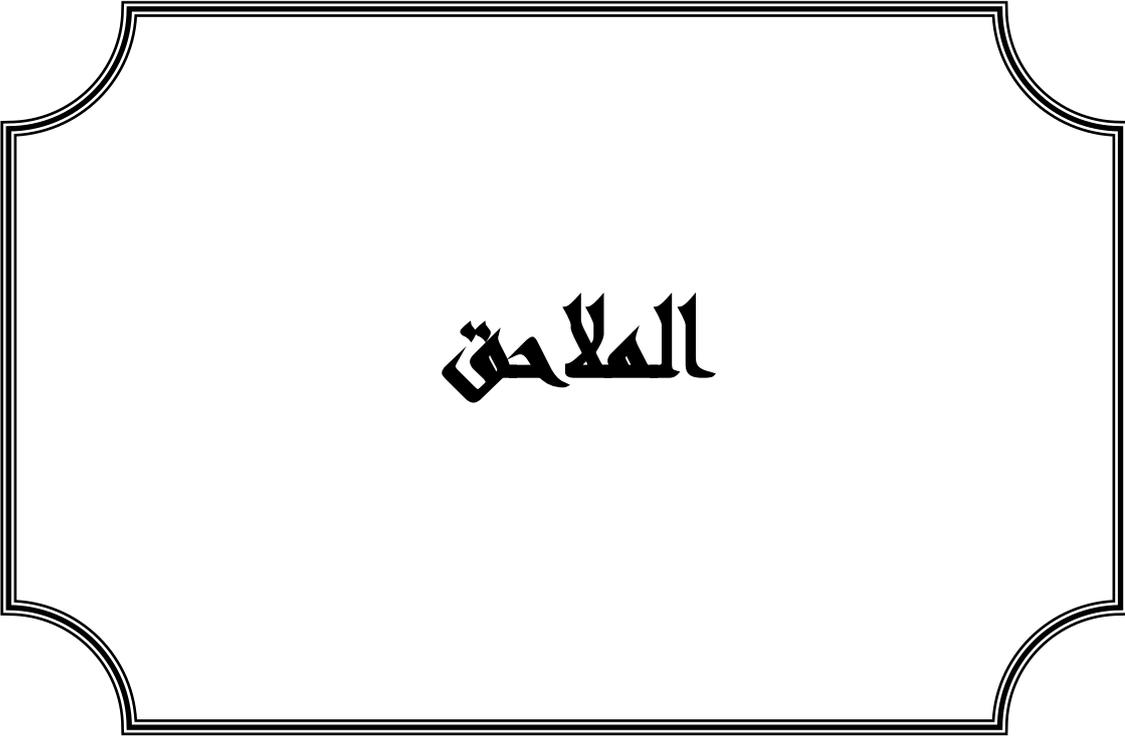
58. الطاهر أحمد محمد علي. (04 05, 2021). أثر تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري-دراسة على القطاع المصرفي السوداني-. مقال الدراسات إقتصادية المجلد 19 العدد 02 . جامعة القصيم ،العربية السعودية
59. ساعد مدرس، و علي حسين وسام. (1 12, 2016). تكنولوجيا المعلومات و دورها في تحسين الأداء الوظيفي -دراسة إستطلاعية للآراء عينة من الموظفين في جامعة الفلوجة. مجلة الدراسات العليا المجلد 7 العدد 25 جامعة النيلين، الصفحات 1858-6228.
60. عطية العربي. (2012). أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية دراسة ميدانية في جامعة و رقلة(الجزائر). مجلة الباحث العدد 10.
61. فيصل مدلس. (ديسمبر, 2017). مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تدعيم مختلف أبعاد الجودة دراسة ميدانية في عينة المؤسسات الصناعية و الخدماتية. مجلة، صفحة سيدي بلعباس.
62. سوزان عوني عبد الله القواسمي. (2015). أثر مرونة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة أداء العاملين -دراسة البنك التجاري الأردني-. رسالة ماجستير تخصص الأعمال الإلكترونية . كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، حزيران.

موقع الكتروني

<https://hbrarabic.com> .(2022). hbrarabic hbrarabic

2.المراجع باللغة الأجنبية

63. Paquin, M. (1990). *Management of information technology*. Canada: Agency editions.
64. Suliman, A. M. (2010). Work performance: is it one thing or many things? The multidimensionality of performance in a MiddleEastern context. *The International Journal of Human Resource Management*, London.



الملاحق



الملحق رقم (01): الاستبيان الخاص بالدراسة



وزارة التعليم لعالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أخي الكريم...، أخي الكريمه...،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية". دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة. وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة موارد بشرية من جامعة بسكرة. ولذلك نرجو منكم أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم، فمشاركاتكم ضرورية وأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحنا، علماً بأن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولغايات البحث العلمي فقط. شاكرين لكم سلفاً جهودكم وحسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

من إعداد الطلبة:

- بوغدي ايمن
- بوغافية ياسمينه

تحت إشراف الأستاذ:
يوسف مدوي

القسم الأول: البيانات الشخصية

ضع العلامة (x) أمام الإجابة المناسبة لك

1- الجنس:	ذكر	<input type="checkbox"/>	1- الجنس:	ذكر	<input type="checkbox"/>
2- العمر:	30 سنة	<input type="checkbox"/>	2- العمر:	30 سنة	<input type="checkbox"/>
	31-40 سنة	<input type="checkbox"/>		31-40 سنة	<input type="checkbox"/>
	41-50 سنة	<input type="checkbox"/>		41-50 سنة	<input type="checkbox"/>
	أكثر من 51 سنة	<input type="checkbox"/>		أكثر من 51 سنة	<input type="checkbox"/>
3- المؤهل العلمي:		<input type="checkbox"/>	3- المؤهل العلمي:		<input type="checkbox"/>
	مستوراه	<input type="checkbox"/>		مستوراه	<input type="checkbox"/>
	دكتوراه	<input type="checkbox"/>		دكتوراه	<input type="checkbox"/>
4- عدد سنوات العمل/ الخبرة:	5 سنوات فأقل	<input type="checkbox"/>	4- عدد سنوات العمل/ الخبرة:	5 سنوات فأقل	<input type="checkbox"/>
	6-10 سنوات	<input type="checkbox"/>		6-10 سنوات	<input type="checkbox"/>
	11-15 سنوات	<input type="checkbox"/>		11-15 سنوات	<input type="checkbox"/>
	أكثر من 16 سنة	<input type="checkbox"/>		أكثر من 16 سنة	<input type="checkbox"/>
5- المركز الوظيفي:	موظف عادي	<input type="checkbox"/>	5- المركز الوظيفي:	موظف عادي	<input type="checkbox"/>
	رئيس قسم/ نائب رئيس القسم	<input type="checkbox"/>		رئيس قسم/ نائب رئيس القسم	<input type="checkbox"/>
	مهندس مناصب إدارية آخر	<input type="checkbox"/>		مهندس مناصب إدارية آخر	<input type="checkbox"/>

القسم الثاني: محاور الاستبيان.

المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات : الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة التي تعبر عن مدى موافقتك على كل عبارة.

الرقم	أبعاد تكنولوجيا المعلومات وعبارات القياس.	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. المكونات المادية						
01	تتوفر لدي أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب .					
02	تقوم المؤسسة بتطوير وتحديث الأجهزة بشكل دوري.					
03	توفر المؤسسة الأجهزة الملحقة بالحاسوب (طابعة، ماسح ضوئي... الخ).					
04	تناسب سرعة الأجهزة مع العمل المطلوب .					
05	تستخدم المؤسسة معدات وأجهزة تكنولوجية حديثة.					
2. البرمجيات						
06	البرامج التي تستخدمها المؤسسة تناسب وطبيعة العمل .					
07	تميز البرمجيات المتوفرة بسهولة وسرعة الاستخدام.					

08	تعمل المؤسسة على تحديث البرامج باستمرار .				
09	تستعمل المؤسسة برامج خاصة لحماية الحواسيب من الفيروسات .				
10	توفر البرمجيات إمكانية معالجة الخلل المحتمل بسرعة.				
3. قواعد البيانات					
11	تتوفر المؤسسة على كل البيانات والمعلومات التفصيلية والضرورية.				
12	تعمل المؤسسة على تحديث قواعد بياناتها باستمرار.				
13	قواعد بيانات المؤسسة توفر معلومات دقيقة.				
14	يمكن استرجاع البيانات والمعلومات بشكل سريع وسهل.				
15	تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل من الوثائق وزيادة دقة المعلومات وسهولة استخدامها .				
4. الشبكات					
16	تستخدم المؤسسة شبكة اتصال لربط بين الأقسام والمصالح .				
17	تناسب الشبكة المتوفرة مع احتياجات العمل في المؤسسة .				
18	تستخدم شبكة الانترنت للتواصل بين الموظفين في المؤسسة.				
19	تمتلك المؤسسة موقعا الكترونيا رسميا.				
20	تتوفر شبكة انترنت واسعة تتيح التواصل مع المحيط الخارجي.				
5. الموارد البشرية					
21	يتوفر العدد الكافي من الموظفين الذين يقدمون الخدمة .				
22	يملك المورد البشري الخبرة المناسبة الاستخدام التكنولوجيا.				
23	تقدم المؤسسة باستمرار التحفيز الملائمة لعمالها.				
24	لدى العاملين القدرة على توفير المعلومات المناسبة لمستخدميها.				
25	تقدم المؤسسة دورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على تقنيات المستحدثة والمتطورة.				

المحور الثاني : أداء الموارد البشرية : الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة التي تعبر عن مدى موافقتك على كل عبارة.

الرقم	أبعاد أداء الموارد البشرية و عبارات القياس.	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1. تبسيط العمل						
26	تبسيط الإجراءات وطرق العمل بالأقسام .					
27	تحسين درجة التعاون ومشاركة بين الأفراد.					
28	زيادة كمية الأعمال المنجزة في الأقسام و الإدارات .					
29	زيادة دقة العمل في الأقسام و الإدارات .					
30	تخفيض نفقات انجاز الأعمال اليومية في الأقسام والإدارات.					
2. جودة إنجاز العمل						
31	أقدم عملي بشكل متقن وخالي من الأخطاء.					
32	أحافظ على الحضور و إنجاز الأعمال في المواعيت المحددة.					
33	أشعر بالرضا عن سرعة إنجاز عملي .					
34	أكمل بشكل كاف واجباتي المهنية.					
35	أوفي بمسئولياتي والمتطلبات الرسمية للوظيفة.					
3. الإبداع في العمل						

					في كثير من الأحيان لدي أفكار جديدة ومبتكرة. أفكار	36
					أظهر الإبداع في وظيفتي عندما تناح لي الفرصة.	37
					أقترح طرق جديدة في تحقيق الأهداف.	38
					أقدم أفكار جديدة وأطبقها في عملي.	39
					أقدم حلول إبداعية للمشاكل في العمل.	40

الملحق رقم (02): قائمة محكمين الاستبيان

مؤسسة الانتماء	المحكم	الرقم
جامعة بسكرة	الدكتور دبله فاتح	01
جامعة بسكرة	الدكتورة أحلام خان	02
جامعة بسكرة	الدكتورة شنافي نوال	03