

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA - برج بوعريريج -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف:

من إعداد الطالبتين :

د. كريم جايز

- عي راضية

- بولفراخ نسرين

السنة الجامعية: 2021/2020



إهداء

" إلهي لا يطيب الليل إلا بذكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك "

" الله جلّ جلاله "

" إلى أعلى الناس، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار " أبي الغالي " أطال الله في عمره... "

" إلى التي أعطتني الحنان وكانت دعواها لي بالتوفيق " أمي الغالية " أطال الله في عمرها... "

" إلى من أرى التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكتهم إخوتي الأعزاء رانية وزوجها رؤوف وابتها

الكتكوتة رنيم، روميسة، لميس، أمينة "

" إلى رفقاء دربي في الحياة، إلى أعز صديقاتي مقدمي نجاة، بولفراخ نسرين، بن عبيدة حيزية، نجية

محمدي، فوزية، بوزيدي عليمه، عبد الغاني جيهان... وكل من في قلبي " أتمنى لكم حياة هنيئة مليئة

بالسعادة "

" كما أهدي ثمرة جهدي إلى رفيقة دربي وصديقتي التي قاسمت معي عناء العمل " بولفراخ نسرين "

" إلى من ساعدني في هذا البحث من أساتذة وأصدقاء في الدراسة..... "

" أهدي أيضا هذا الجهد إلى جميع أقاربي من عائلة " عي " و " معيزة "

الطالبة: عي راضية

إهداء

عبد الله العزيز الغفار و صلى اللهم على النبي المختار

" الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع والذي أهديته إلى أغلى المخلوقين على وجه الأرض

إلى ينبوع الحنان"

" إلى الذين كانا ينتظران نجاحي بفارغ الصبر إلى من ضحى براحته لأجلنا وزرع في مبادئ الحياة وأصولها
"أبي الغالي" حفظه الله وأطال في عمره..."

" إلى من بفضل دعواتها وصلت إلى نجاحي " أُمي الغالية" أطال الله في عمرها..."

"إلى كل إخوتي بسمة وزوجها نور الدين، بسمة وزوجها فاروق وأولادها ريتاج وجواد، أميرة وزوجها الطيب
و ابنتها سرين ولا أنسى رفيقات دربي إخوتي أمينة، مروى، خليدة..."

" إلى كل عائلة بولفراخ خاصة عمي وزوجته و أولاده وكذا عمتي وزوجها وأولادها..."

" كما أهدي هذا العمل إلى جدتي مريم وجدي عيسى ، وإلى أخوالي وزوجاتهم وأولادهم، وإلى
خالاتي وأزواجهم وأولادهم"

" إلى أعز الصديقات مقدمي نجاة، ناصري فريدة، كسوري الهام، بن عبيدة حيزية، بن معمر صبيحة،
محمد دحمان آمال، شريفى سميرة، بولفراخ شهيناز..."

" كما أهدي ثمرة جهدي إلى رفيقة دربي وصديقتي التي قاسمت معي عناء هذا العمل
"عي راضية"

" إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد "

الطالبة: بولفراخ نسرين

كلمة شكر

(رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي...)

الحمد لله نحمده ونستعين به ونستغفره، والشكر له سبحانه وتعالى أن أعاننا ويسر لنا الدرب لنبلغ هذا المستوى، لك الحمد ربي حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل "

بكل امتنان وعرفان، نقدم أسمى معاني الشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذ المشرف كريم جازير، الذي ساهم في انجاز هذا العمل ، والذي لم يبخل علينا إطلاقاً بتوجيهاته القيمة، والتي كان لها الأثر البالغ في انجاز هذه المذكرة. كما لا يفوتنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة. وإلى كل من قدم يد العون و المساعدة، وإلى كل من ساهم في إعداد هذا البحث سواء من قريب أو من بعيد.

الفه رس

فهرس المحتويات	
	إهداء
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال والجداول
أ-خ	مقدمة عامة
08	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسيير الموارد البشرية
09	تمهيد
10	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا، المعلومات و الاتصال
10	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا والمعلومات و الاتصال
10	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا وآليات اكتسابها
14	الفرع الثاني: مفهوم المعلومات وآليات اكتسابها
18	الفرع الثالث: مفهوم الاتصال و أنواعه
21	المطلب الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
21	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
22	الفرع الثاني: بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
25	الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأهميتها
27	المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومعوقاتها
27	الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
30	الفرع الثاني: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال
32	الفرع الثالث: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
34	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول تسيير الموارد البشرية
34	المطلب الأول: ماهية تسيير الموارد البشرية

34	الفرع الأول: مفهوم تسيير الموارد البشرية
35	الفرع الثاني: تطور تسيير الموارد البشرية
36	الفرع الثالث: طرق وكيفيات تسيير الموارد البشرية
37	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية وأهدافها
37	الفرع الأول: العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية
39	الفرع الثاني: أهمية تسيير الموارد البشرية
40	الفرع الثالث: أهداف تسيير الموارد البشرية
41	المطلب الثالث: الوظائف الأساسية لتسيير الموارد البشرية
41	الفرع الأول: الاختيار والتعيين، التدريب والتنمية
43	الفرع الثاني: الدافعية والحوافز، القيادة والتعويضات المباشرة
44	الفرع الثالث: تصميم وتحليل الوظائف، تخطيط الموارد البشرية، تقييم الأداء
49	المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية
49	المطلب الأول: التسيير الإلكتروني للموارد البشرية
49	الفرع الأول: مفهوم التسيير الإلكتروني
50	الفرع الثاني: أهداف التسيير الإلكتروني
50	الفرع الثالث: مجالات استعمال أنظمة الحاسوب في تسيير الموارد البشرية
51	المطلب الثاني: التوظيف الإلكتروني للموارد البشرية
51	الفرع الأول: مفهوم التوظيف الإلكتروني وفوائده
53	الفرع الثاني: أشكال التوظيف الإلكتروني
53	الفرع الثالث: الإضافات التي تقدمها شبكة الأنترنت في عملية التوظيف الإلكتروني
54	المطلب الثالث: التكوين الإلكتروني للموارد البشرية
54	الفرع الأول: مفهوم التكوين الإلكتروني وأنواعه
55	الفرع الثاني: فوائد التكوين الإلكتروني
56	الفرع الثالث: مزايا وعيوب التكوين الإلكتروني

58	خلاصة الفصل
59	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية
61	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة ومنهجية وأدوات الدراسة
61	المطلب الأول: التعريف بالبنك وهيكله التنظيمي
63	المطلب الثاني: منهج وأسلوب الدراسة
66	المبحث الثاني: خصائص العينة وتحليل محاور الاستبيان
66	المطلب الأول: خصائص العينة
69	المطلب الثاني: تحليل محاور الإستبيان
79	المبحث الثالث: تحليل واختبار صحة الفرضيات ومناقشتها
79	المطلب الأول: اختبار نوع التوزيع لأسئلة الاستبيان
81	المطلب الثاني: اختبار صحة الفرضيات
86	المطلب الثالث: تحليل نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها
88	خلاصة الفصل الثاني
89	الخاتمة
91	قائمة المراجع
93	قائمة الملاحق
101	الملخص

قائمة الأشكال و الجداول

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	كيفية معالجة المعلومات إلى معارف	01
17	عناصر العملية الاتصالية	02
23	بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
42	تصميم العمل وتأثيره	04
43	العناصر الأساسية في تخطيط الموارد البشرية	05
44	خطوات عملية الاستقطاب	06
62	الهيكل التنظيمي للبنك	07

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	ملخص الشبكات الثلاث (الأنترن، الإنترنت، الإكسترانت)	22
02	الفرق بين التكوين التقليدي والإلكتروني	52
03	محاوير الإستبيان	64
04	سلم ليكارت الخماسي	64
05	معامل الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة	64
06	خصائص العينة من خلال متغير الجنس	66
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	66
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	67
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	67
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	68
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	68
12	معيار تفسير البيانات من خلال المتوسطات الحسابية	69
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الأجهزة والمعدات	70
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء برامج الحاسوب	71
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء شبكات الاتصال	72
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء قواعد البيانات	73
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الأفراد	74
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الاختيار والتعيين	75
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء التدريب والتنمية	76
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء تخطيط الموارد البشرية	77
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء تقييم الأداء	78

79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور الاستبيان	22
81	تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل ببعده الاختيار والتعيين	23
82	تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل ببعده التدريب والتنمية	24
83	تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل بتخطيط الموارد البشرية	25
84	تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل بتقييم الأداء	26
85	تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل بالمحور التابع	27

مقدمة عامة

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولات كثيرة في مجال تدفق المعلومات، بل إن ما يحدث اليوم هو ثورة حقيقية تسمى ثورة المعلوماتية والأنترنيت، وفي ظلّ هذه التحولات واشتداد المنافسة أصبحت المؤسسات مجبرة على إعادة اكتشاف وبناء نفسها باستمرار والتكيف السريع مع متغيرات البيئة، إذ لم يعد باستطاعتها الاستمرار في تأدية أعمالها على النحو التقليدي الذي اعتادت عليه، بل يجب أن تصمم نظام معلومات وتعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعطيات التي تتعامل بها وكذلك إيصالها إلى المعنيين بالأمر، ونظرا لظهور ونمو أنظمة المعلومات أصبح من الممكن تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة و الدقيقة من الكم والنوع، حيث نجد أن الإدارة شهدت تقدما مذهلا أدى إلى تعقد وظائفها الإدارية بسبب عدم الاستقرار نتيجة التغير المستمر الذي تتسم به بيئة المؤسسة، حيث فرض هذا التغير نوعا جديدا المعارف إذ تطلب الأمر البحث عن وسائل تكنولوجيا تساعد إدارة الموارد البشرية في متابعة التطورات التكنولوجية وتعظيم قيمتها المضافة من خلال إعادة هندسة هذه الموارد بما يتفق مع الظروف التي أوجدتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

لتحقيق الإبداع و الابتكار تحتاج أي مؤسسة لأنظمة ووسائل لجمع المعلومات وتنظيمها واسترجاعها، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة وموردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات وتسهيل عمل الأفراد وتحسين جودة الأداء، فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمر لا بد منه غير أن عدم التحكم هذه التكنولوجيا يفقدها معناها لأن هدف أي مسير هو الحصول على المعلومة في الوقت المناسب وكذا مدى صدقها ودقتها فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها.

إنّ الإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعالجة الآلية للمعلومات السريعة و المتغيرة في ظل بيئة متغيرة باستمرار، أين تجد المؤسسات نفسها أمام ضرورة البحث عن الحلول والبدائل الأكثر تطورا التي تزيد من مواردها التنافسية، وعلى هذا الأساس أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال البديل المفضل للمؤسسة لأنها تساعد على امتلاك المعلومة الدقيقة في الوقت المناسب، إضافة إلى التغيرات التي تجلبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى وظائف المؤسسة والتي تم تطبيقها على وظيفة تسيير الموارد البشرية. إذ تم إعداد عدة حلول تكنولوجية في هذا المجال للرفع من كفاءة هذه الوظيفة في المؤسسة من برامج مختصة في الأجور والتوظيف، وخلق ما يعرف بنظام معلومات الموارد البشرية إلى غاية التسيير الإلكتروني للموارد البشرية.

رغم التحولات التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات والاتصال فالإدارة الجزائرية بحاجة ماسة للاستجابة السريعة لهذه التغيرات من أجل تقديم خدمات متميزة ، فالاهتمام بالموارد البشري يعتبر الانطلاقة الصحيحة يمكن من خلاله تحقيق الريادة.

1- طرح الإشكالية:

من أهم التحديات التي تواجه المؤسسات في الفترة الأخيرة، التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت من مجرى النشاط الاقتصادي، إذ يتوجب على المؤسسة في ظل هذا التغيير إعادة بناء نفسها ومواجهة هذا النمو والتطور، وكذلك الاهتمام بالموارد البشري باعتباره أهم مورد، هذا من أجل الوصول إلى أهدافها. ومنه يمكن طرح الإشكالية الجوهرية للبحث في السؤال التالي:

" ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري **Bea** ببرج بوعريريج؟"

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاختيار والتعيين كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية؟
- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريب والتنمية كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية؟
- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخطيط الموارد البشرية كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية؟
- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقييم الأداء كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري.

الفرضيات الفرعية:

- مختلف أنواع التكنولوجيا التي تقوم بجمع المعلومات من حواسيب وشبكات الاتصال البرمجيات.
- يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة الاختيار والتعيين كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية.
- يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة التدريب والتنمية كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية.
- يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة تخطيط الموارد البشرية كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية.
- يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة تقييم الأداء. كأحد وظائف تسيير الموارد البشرية.

3- أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة وقيمتها العلمية والعملية في إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والدور الذي تلعبه في تسيير الموارد البشرية، التوعية بأهمية المورد البشري والمكانة المهمة التي يحتلها و أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتزويد القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الإدارة.

4- أهداف الدراسة:

- إنّ الأهداف المرجوة من هذا البحث تتمثل في التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا دراسة مواضيع تخص مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية الاستفادة منه في تسيير الموارد البشرية ، معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك الخارجي BEA.

5- أسباب اختيار الموضوع:

- رغبتنا في الاطلاع الواسع حول الموضوع واعتقادنا بأهمية العنصر البشري في البنك.
- طبيعة تخصصنا المتمثل في إدارة أعمال.
- الكشف عن المشاكل التي تواجه الموارد البشرية في مواكبة التطورات التكنولوجية.
- الرغبة في اثراء المكتبة الجامعية ولو بعمل متواضع.

6- منهجية الدراسة:

اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي بالنسبة للجانب النظري، أما بالنسبة للجزء التطبيقي اعتمدنا على المنهج التحليلي الذي يقوم على جمع وتحليل وعرض المادة العلمية ثم التعليق عليها من خلال تحليل نتائج الاستبيان الذي كان الأداة المستعملة في جمع البيانات الأولية مستعملين في ذلك برنامج (Spss).

7- حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تدرج هذه الدراسة ضمن دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية بالبنك الخارجي الجزائري Bea بولاية برج بوعريريج.
- الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية بولاية برج بوعريريج بالضبط بالبنك الخارجي الجزائري Bea الذي يقع داخل مقر الولاية.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة في أوت 2020 حيث وبعد الموافقة المبدئية لإجراء البحث من طرف البنك الخارجي الجزائري لولاية برج بوعريريج، تم توزيع الاستبيان على عينة من الموظفين.

8- صعوبات البحث:

- صعوبة الحصول على المعلومات بسبب تفشي وباء كورونا.
- صعوبة القبول من قبل المؤسسة.

9- هيكل الدراسة:

قسمنا البحث إلى فصلين:

- الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسيير الموارد البشرية.

- الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسيير الموارد البشرية في البنك

الخارجي الجزائري بولاية برج بوعريريج.

10- الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى:

دراسة طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة وهران02، السنة الجامعية 2014-2015، وشملت العينة المدروسة 31 عاملا، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- ترى شركة الكهرباء أن تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مشروع سيحقق الثقة بنسبة 86% .

- اظهر مدى اعتمادها على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية مما ينعكس إيجابا على أداء المورد البشري من رفع كفاءته وفعاليتيه.

- الدراسة الثانية:

دراسة بن ضياف حنان، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة -دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور بولاية برج بوعريريج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الموسم الجامعي 2013-2014، تشتمل العينة المدروسة على 70 عاملا، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- يعتبر التوظيف الإلكتروني من أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد ساهم هذا في تامين أكبر عدد ممكن من طالبي العمل في زمن جد قصير.

- يلعب نظام معلومات الموارد البشرية دورا أساسيا فيما يتعلق باتخاذ القرارات سواء على مستوى إدارة الموارد البشرية أو على مستوى المؤسسة.

- يعتبر الحاسب الآلي أحد أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- الدراسة الثالثة:

دراسة عبد الرحمن القري ، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، أطروحة: مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف 1 تاريخ المناقشة: 2016/05/30 ، وتم إتباع المنهج التحليلي الوصفي مع استعمال أسلوب دراسة الحالة، وتمثلت عينة الدراسة في 110 موظف بمؤسسة مطاحن الحضنة بالمسيلة ، وخرجت الدراسة ببعض النتائج التي تؤكد على تفعيل جانبين مهمين هما: ضرورة الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة، إمكانية تفعيل دور هذه الوظيفة (إدارة الموارد البشرية) بإدخال التكنولوجيا الجديدة.

- الدراسة الرابعة:

دراسة نور الدين سرايش و لخضر دلهوم، بعنوان اثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في الإدارة المحلية، دراسة تطبيقية في مديرية الإدارة المحلية لولاية مسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الموسم الجامعي 2017-2018 وكانت تشمل العينة المدروسة 60 عاملا وتم اختيارهم بشكل عشوائي، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال بأبعادها في تخطيط الموارد البشرية كأحد أبعاد تسيير الموارد البشرية في مديرية الإدارة المحلية بولاية مسيلة.

- يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأبعادها في التدريب والتطوير كأحد أبعاد تسيير الموارد البشرية في مديرية الإدارة المحلية بولاية مسيلة.

- الدراسة الخامسة:

دراسة بوحسان سارة كنز، بعنوان الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي، موبيليس ونجمة (قسنطينة)، جاءت هذه الدراسة ضمن مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة، للموسم الجامعي 2011/2012

، وكانت تشتمل العينة المدروسة وهي عينة غير احتمالية على 19 موظف والذي يمثل أكثر من 27% من مجتمع الدراسة في المديرية الجهوية لموبيليس، وعلى 20 موظف الذي يمثل 20% من المجتمع الدراسي في المديرية الجهوية بجمعة، وتم اختيار افراد العينة بشكل عشوائي، وقد تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، ومن اهم النتائج التي تم التوصل اليها خلال هذه الدراسة :

- تعتبر كل من الانترنت والانترانت، الإدارة الالكترونية والعمل عن بعد، وسائل تساهم في تسيير الموارد البشرية وتساعد على توفير أنظمة معلوماتية متطورة تختص بتنميتها وتطويرها؛

- استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف تطبيقاتها، له أثر بالغ الأهمية خاصة على تسيير الموارد البشرية.

- الدراسة السادسة:

دراسة نادية مرواني، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الربط والتنسيق بين وظائف الإدارة، دراسة حالة مؤسسة بروليوس لإنتاج الزيوت بعين مليلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص مالية تأمينات وتسيير المخاطر، السنة الجامعية 2012-2013، جامعة العربي بن مهيدي، ولاية أم البواقي وشملت العينة المدروسة على 100 عامل التي تمثل فئة الإداريين وقد تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- يركز اقتصاد المعرفة بالأساس على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورأس المال الفكري الذي يعتبر مصدر خلق المعرفة التي أضحت أهم عوامل الإنتاج.

- تقوم المؤسسة باستغلال مواردها البشرية بشكل كبير كما أنها حريصة على توظيف ذوي الكفاءات والمهارات العالية.

- تستعمل المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة دائمة ولأوقات طويلة كما أنها تعتمد على أحدث البرامج، المعدات والتقنيات.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
وتسيير الموارد البشرية

تمهيد:

لقد شهد قطاع المعلوماتية تحولات حاسمة بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها ، حيث اصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم باقتصاد المعرفة ، و نظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى مساهمته في جميع القطاعات وخاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الألياف الضوئية و الهاتف النقال، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحد جديد ألا وهو التنافس نحو امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التحكم في الجهاز من أجل توسيع و تنويع إنتاجها و خدماتها ومحاولة إرضاء زبائنها أكثر فأكثر من خلال توفير الموارد البشرية الملائمة لهذه التطورات التكنولوجية.

إذا فالحصول على المعلومة الجيدة و المفيدة يتطلب استخدام كفاءات و مهارات عالية بالإضافة إلى التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال، وبما أن المورد البشري هو الذي أوجد هذه التكنولوجيات و القادر على استخدامها لتحقيق حاجاته وحاجات المؤسسة، هذا الهدف الذي يسعى إليه الفرد يعتبر لب و غاية إدارة الموارد البشرية في ظل ما يعرف بالاقتصاد اللامادي، هذا الأخير الذي يقوم أساسا على إنتاج الفكر الانساني الذي تكون فيه الموارد البشرية أهم موارده، ومنه فإن هذا التوجه يفتح آفاق هامة على مستوى تسيير الموارد البشرية، أين تنصهر ضمنها المؤسسات التي أصبح استعمال الأنترنت فيها ضروريا و كذا تبادل الخبرات و الخدمات عبر الطرق الالكترونية، وإحداث أنماط جديدة من العمل مثل العمل عن بعد.

وفي هذا السياق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، حيث خصصنا في المبحث الأول مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و المبحث الثاني تناولنا فيه مفاهيم عامة حول تسيير الموارد البشرية، أما المبحث الأخير فتناولنا فيه تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظائف تسيير الموارد البشرية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يرتبط تقدم أي مجتمع بمدى التحكم في مستوى ودرجة تدفق المعلومات، نظرا لتغلغلها في مختلف أوجه الحياة الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية.... فقد كان الاقتصاد التقليدي يعتمد بصورة كلية على الموارد الطبيعية الأولية و التجهيزات بالإضافة إلى اليد العاملة المباشرة، و بفضل التطور التكنولوجي تطورت وسائل الإنتاج وحلت المواد المصنعة محل المواد الطبيعية و المعرفة محل اليد العاملة مما أدى إلى تعاظم الانتاج و تحقيق رفاهية الأفراد.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

نتطرق في هذا المطلب إلى أهم الجوانب التي نراها أساسية لفهم طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث نستعرض أولا مفهوم التكنولوجيا وأنواعها وآليات اكتسابها، ثم نتطرق إلى مفهوم المعلومات و أنواعها و طريقة اكتسابها و في الأخير نستعرض مفهوم الاتصال وأهميته.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا وآليات اكتسابها

أولا: مفهوم التكنولوجيا

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين و المفكرين، و اختلفوا في نظرهم له بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، و لكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته و مساعدته لقضاء حاجياته المتنامية، ثم تطور استعمالها إلى درجة أصبح ت مهمة جدا في حياته العامة و الخاصة. مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها مسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر، هي كلمة مركبة من مقطعين (techno) وتعني في اللغة اليونانية "الفن" أو " الأسلوب العملي" و (logie) وتعني "علم" أو "نظرية" و ينتج عن تركيب المقطعين معنى " علم صناعة المعرفة في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي ".¹

وفيما يلي نعرض بعض أهم التعاريف المتعلقة بهذا المصطلح:

(1): نور الدين زمام، "تطور مفهوم التكنولوجيا و استخداماته في العملية التعليمية"، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد الحادي عشر،

جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، جوان 2013، ص165.

1. "هي عبارة عن مجموعة من المعارف و الخبرات و المهارات المتراكمة و المتاحة و الأدوات و الوسائل المادية و التنظيمية و الإدارية التي يستخدمها الإنسان لاستغلال الموارد البيئية و تطوير ما فيها من موارد و طاقات لخدمته في أداء عمل أو وظيفة ما لإشباع حاجات مادية أو معنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع".¹

2 "هي مركب أساسي من أنماط المعرفة ونقل العمليات الضرورية من أجل تحويل عوامل الإنتاج إلى إنتاج جاهز و استخدام تلك المعرفة".²

3 "التكنولوجيا ليست سلعة تباع و تشتري، كما أنها لا تستقر في المعدات و الآلات الحديثة بل هي خبرة يكتسبها أفراد عاملون في إطار مؤسسات تتيح لهم تحويل تلك المعارف و الخبرات إلى نشاط إنتاجي".³

4 " التكنولوجيا هي جهد إنساني و طريقة للتفكير في استخدام المعلومات و المهارات في مجال معين و تطبيقها في اكتشاف وسائل تقنية لحل مشكلات الفرد و إشباع حاجاته و زيادة قدراته".⁴
من خلال التعاريف السابقة نستنتج ما يلي:

. التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج منتجات بطريقة آلية و متطورة؛

. تعمل التكنولوجيا على توفير الوقت و الجهد في أداء الأعمال؛

. تحتاج التكنولوجيا إلى معارف و خبرات يكتسبها الأفراد من خلال التكوين الفني و العلمي؛

. هي مجموعة من العناصر المادية (الحاسوب، البرمجيات، الأنظمة...) بالإضافة إلى العناصر الغير المادية أي

المعنوية (المعارف، الأفكار و الخبرات...) المستعملة من أجل تحسين الأداء و الإنتاجية.

ثانياً: أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه نذكر منها :

1. على أساس درجة التحكم:

. التكنولوجيا الأساسية: تكنولوجيا شائعة الاستخدام تقريبا، تمتلكها المؤسسات الصناعية و درجة التحكم بها

كبيرة جدا؛

. تكنولوجيا التمايز: هي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات

الصناعية، وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها؛

(1): أحمد أبو اليزيد الرسول، "التنمية المتواصلة بالأبعاد و المنهج"، دط، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، 2007، ص185.

(2): عبد الله محمد عبد الرحمان، "علم الاجتماع الصناعي النشأة و التطورات الحديثة"، دط، الإسكندرية، 1999، ص238.

(3): جابر عوض سيد، "التكنولوجيا و العلاقات الاجتماعية"، دط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1996، ص11.

(4): نور الدين زمام، مرجع سبق ذكره، ص166.

2. على أساس موضوعها:

- . تكنولوجيا المنتج: هي التكنولوجيا المحتوات في المنتج النهائي و المكونة له؛
- . تكنولوجيا التسيير: التكنولوجيا المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم و التنظيم كتسيير تدفقات الموارد،
- . تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات : تستخدم في معالجة المعطيات و نقلها.¹

3. على أساس محل استخدامها:

- . تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة و الخبرة و بفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيما يخصها؛
- . تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب يجعلها ترتبط بالمحيط الخارجي من موردين أو مقدمي تراخيص استغلالها.²
- 4. وهناك من يقسم التكنولوجيا إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:³
- . تكنولوجيا موفرة لرأس المال: وهي الأفضل استخداما في الدول النامية؛
- . تكنولوجيا موفرة للعمل: و هي الأفضل استخداما في الدول المتقدمة؛
- . تكنولوجيا محايدة: وهي التكنولوجيا التي تزيد رأس المال و العمل بنسبة واحدة.

ثالثا: آليات اكتساب التكنولوجيا

لاكتساب التكنولوجيا لا بد من توفر جملة متكاملة من الآليات ، تتمثل في:⁴

1. آليات وضع الرؤية: من خلال:

- . وضع سياسة و اعتمادها رسميا للمساعدة في اتخاذ القرار من أجل ديمومة هذا القرار؛
- . التنبؤ التخطيطي القريب؛
- . استشراف المستقبل و تحليله.

(1): يوسف محمد عفيف، "التكنولوجيا الحديثة و دورها في تنمية الموارد البشرية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016، ص21.

(2): لمين علوطي، "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004، ص 109.

(3): نعيم ابراهيم الظاهر، "إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، عالم الكتاب للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص10.

(4): بوسعدة سعيدة، "واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر و آليات تفعيله"، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة، العدد 22، جامعة الجزائر، 2010، ص 198.197(بتصرف).

2 آليات مالية : تدعم الابتكار و التجديد و تحول نتائج البحث إلى منتجات، موارد أو عمليات، يضاف إلى ذلك آلية ميزانية البحث و التطوير و كذا آلية الاستثمار الحكومي الذي يهدف إلى نشر التكنولوجيات الوطنية و نقل التكنولوجيات العالمية.

3 آليات تطوير رأس المال البشري: تعتبر من أهم الآليات خاصة مع توجه الاقتصاد العالمي أكثر فأكثر نحو الاقتصاد المبني على المعرفة.

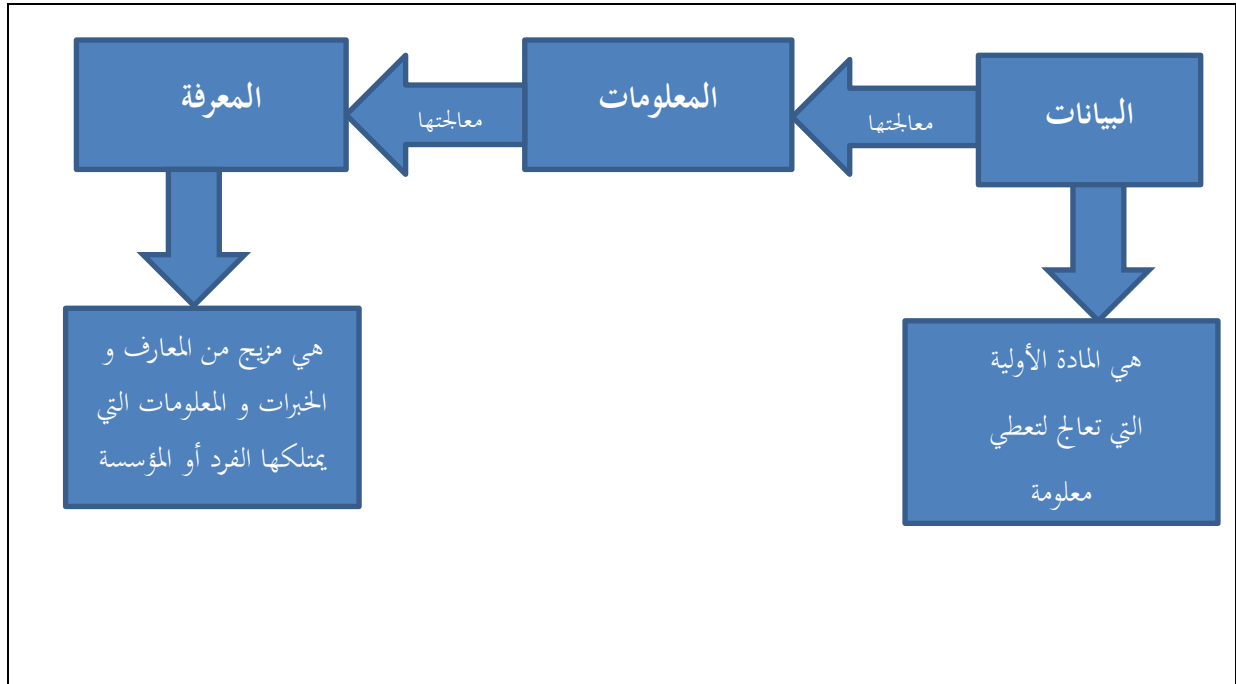
4. الآليات المؤسسية: تعد إحدى حلقات تحويل منظومة العلم و التكنولوجيا إلى نظام وطني للتجديد و الابتكار من خلال تنمية و دعم التعاون بين الشركات و الخدمات من جهة، و الجامعات ومراكز البحوث من جهة أخرى.

5. الآليات التشريعية: التي تنظم نقل التكنولوجيا و منع احتكارها، و حماية المؤسسات من تحكم موردي التكنولوجيا فيهم من جهة و تشجيع توطين ثم توليد هذه التكنولوجيا محليا من جهة أخرى.

6. آليات التوعية و الإعلام في المجالات العلمية و التكنولوجية: من خلال استعمال وسائل مكتوبة، مسموعة و مرئية من خلال جهود ترجمة العلوم و التكنولوجيا إلى اللغة الوطنية.

الفرع الثاني: مفهوم المعلومات و آليات اكتسابها

الشكل رقم (01): كيفية معالجة المعلومات إلى معارف.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على عدة مراجع.

أولاً: مفهوم المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات لابد من معرفة المصطلحات المشكلة لها و القرية منها ومن بين هذه

المصطلحات نذكر:

1. البيانات: تعتبر البيانات الركيزة الأساسية للمعلومة، لأن المعلومات هي عبارة عن بيانات تم معالجتها و تنوع البيانات يؤدي إلى تنوع المعلومات و عليه يمكن تعريف البيانات كآلاتي:¹

" هي عبارة عن مجموعة من الافكار و الحقائق تأخذ شكل أرقام ، كلمات، رموز يتم معالجتها للحصول على معلومات لها معنى، أي تعتبر البيانات هي المواد الخام التي تشتق منها المعلومة.

" حروف، جمل، أرقام أو رموز غير منظمة و غير مرتبطة بموضوع واحد و التي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي."

2 المعرفة: "عبارة عن معلومات موجهة و مختبرة تخدم موضوعاً معيناً، تمت معالجتها و إثباتها وتعميمها وترقيتها، بحيث نحصل من تراكمية هذه المعلومات و خصوصيتها على معرفة متخصصة في موضوع معين."²

نستنتج أن المعرفة هي " مجموعة من المعلومات و الخبرات التي يمتلكها الفرد تم معالجتها".

3 المعلومات: يوجد العديد من التعاريف حول المعلومات نذكر منها:

. "هي عبارة عن ناتج معالجة البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة بذلك، مثل التحليل والتركيب،

من أجل استخلاص ما تتضمنه البيانات من مؤشرات و علاقات و مقاربات و عمليات و غيرها."³

. " هي عبارة عن بيانات و مجموعة من الحقائق و المفاهيم و الآراء التي تتعلق بموضوع ما و يكون الهدف منها

زيادة المعرفة."⁴

. " عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها

معنى و تؤثر في ردود أفعال و سلوك من يستقبلها."⁵

من خلال هذه التعاريف نستنتج:

(1): صونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001، ص97.

(2): إيمان فاضل السامرائي، هيثم علي الرغي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار صفاء، عمان .الأردن، 2004 ، ص24.

(3): ربحي مصطفى عليان، "اقتصاد المعرفة"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2012، ص22.

(4): سليمان مصطفى الدلاهمة، "أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات"، الوارق للنشر و التوزيع، عمان، 2008،

ص31.

(5): إيمان بجياوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي"، مذكرة مقدمة لنيل

شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017، ص4.

. المعلومة تساعد في زيادة المعرفة و تقليل عدم التأكد و تدعم عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة؛

. المعلومات هي عبارة عن بيانات تم معالجتها،

. المعلومات عند معالجتها تصبح معرفة؛

. البيانات هي المادة الأولى التي يستخلص منها المعلومات بعد القيام بمعالجتها للوصول إلى المعرفة التي هي عبارة عن تراكم المعلومات و الخبرات.

ثانيا: أنواع المعلومات

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها و هدفها و حجمها و تختلف حسب ارتباطها بالموضوع، و يمكن تصنيف

المعلومات إلى مجموعة رئيسية نذكر منها على سبيل المثال:

1. **المعلومات التاريخية:** هي المعلومات التي يتم جمعها عبر الزمن و تتعلق بقدرات زمنية سابقة؛
2. **المعلومات البحثية:** نتائج تجارب المرء أو نتائج الآخرين، سواء كانت تجارب مخبرية أو حصيلة تجارب أدبية،¹
3. **المعلومات العلمية:** هي المعلومات التي تخضع لاختبارات و تجارب قبل تعميمها حول الموضوع الذي يتعلق به مثل: المعلومات الرياضية ، الفيزيائية...²
4. **المعلومات الادارية:** تتعلق بكافة أنشطة ووظائف و مجالات المنظمات؛
5. **المعلومات الفنية:** هي المعلومات التي توضح كيفية أداء و انجاز وتنفيذ الأمور الفنية و الأعمال المتخصصة مثل: المعلومات الطبية، الهندسة...²
6. **المعلومات الوظيفية:** معلومات تتعلق بمجالات عامة، مثل المعلومات السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية...²

7. **المعلومات التطويرية أو الانمائية:** مثل قراءة كتاب أو مقال و الحصول على مفاهيم و حقائق جديدة

الغرض منها تحسين المستوى العلمي و الثقافي للإنسان و توسيع مداركه؛

8. **المعلومات الانجازية :** وهي المعلومات التي يحصل الإنسان من خلالها على مفاهيم و حقائق تساعده على

انجاز عمل أو مشروع أو اتخاذ قرار؛

9. **المعلومات التعليمية:** تتمثل في قراءة الطلبة خلال مراحل حياتهم العملية للمقررات و المواد التعليمية؛

(1): ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص 46.

(2): إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

10. المعلومات الفكرية: هي النظريات و الفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات العناصر المشكلة.¹

ثالثا: آليات اكتساب المعلومات

هناك طرق عديدة للحصول على المعلومات، يمكن تقسيمها إلى:²

1. الحصول على المعلومات بشكل غير مقصود: أي عن طريق المعلومات المنشورة في الصحف و المجالات، وتعتبر أقل المعلومات تكلفة؛

2. الحصول على المعلومات بشكل مشروط: استقبال المعلومات وتحليلها لتقييم مدى فائدتها لعملية التخطيط مثل قراءة المجالات المتخصصة؛

3. البحث الغير رسمي: تعني بها الجهود الغير منظمة المبذولة للحصول على المعلومات المرتبطة بتحقيق هدف محدود؛

4. البحث الرسمي: تعني بها الجهود المخططة لاستقبال المعلومات محددة لأغراض معينة مثل: بحوث التسويق، الانتاج...و عادة ما تكون تكلفة الحصول على هذه المعلومات مرتفعة و تتطلب جهودا تخطيطية مسبقة، ومن أهم طرق البحث الرسمي هي:

. وسيلة المقابلة الشخصية: تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات حيث هناك من المعلومات التي لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجها لوجه لأن الباحث سوف يدرك أنه من الضروري رؤية وسماع الأشخاص موضوع البحث؛

. وسيلة الاستبيان: هو عبارة عن وسيلة لجمع المعلومات عن طريق استمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المتنوعة التي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه؛

. وسيلة الملاحظة: تشمل هذه الطريقة على إرسال ملاحظين لتسجيل الأحداث الخاصة بالفئة المختارة للدراسة، و تلعب لغة الجسد دورا مهما في هذه الطريقة، لكن تتطلب بذل جهد كبير من قبل الباحث؛

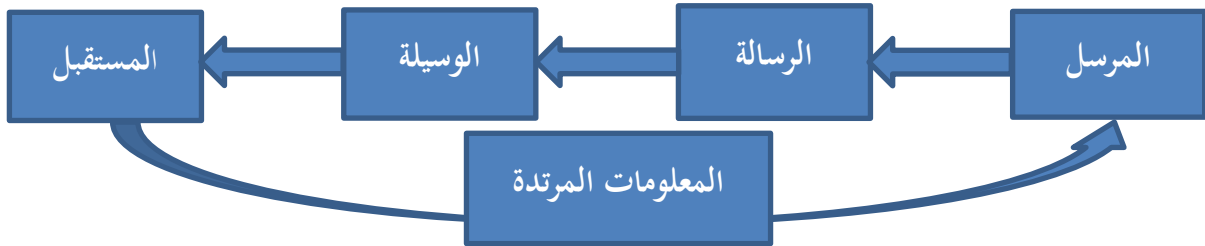
(¹): أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيابات، "اقتصاديات المعلومات و المعرفة"، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 119.

(²): فؤاد الشرايبي، "نظم المعلومات الادارية"، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص27(بتصرف).

. التقارير: هي عرض مختصر لمجموعة من المعلومات المتعلقة بموضوع معين، حيث يقوم بتوضيح المزايا و العيوب الخاصة بالموضوع.

الفرع الثالث: مفهوم الاتصال و أنواعه.

الشكل رقم(02): عناصر العملية الاتصالية.



أولاً: مفهوم الاتصال

يوجد العديد من التعاريف حول الاتصال، نذكر منها:

1. " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية، وتنمو و تطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان، و باستمرارها عبر الزمان، و هي تتضمن تعبيرات الوجه و الإشارات و نغمات الصوت و الكلمات و الطباعة و الخطوط، وتعمل بسرعة و كفاءة على قهر بعدي الزمان و المكان."¹
 2. يمكن تعريفه أيضا: " إيصال المعلومات و الفهم، وذلك بغرض إيجاد التغيير المطلوب في سلوك الآخرين، ولذلك فهو عملية تتكون على الأقل من مرسل واحد و مستقبل واحد فترسل المعلومات من المرسل إلى المستقبل، ثم رد إلى المرسل بما أحدثته من أثر في المستقبل."²
 3. " هو العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك، أي هو العملية التي من خلالها يتم نقل الرسائل و المعلومات بأية لغة بين طرفين أو أكثر للتأثير في سلوك الفرد."³
- من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الاتصال هو عبارة عن عملية نقل و تبادل المعلومات تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الوسيلة المراد استعمالها، المعلومات المرتدة و بيئة الاتصال.

(¹) جمال تركزيت، "دور الاتصال لدى الجماعات المحلية في إدارة أزمة القبائل 2001 والكارثة الطبيعية بولاية البويرة 2005"، أطروحة دكتوراه في علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر 03، 2013، ص13.

(²) صلاح الشنواني، " التنظيم و الإدارة في قطاع الأعمال"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1993، ص258.

(³) عبد الغفار حنفي، " أساسيات إدارة المنظمات"، المكتب العربي الحديث، القاهرة، 1995، ص369.

ثانيا: أنواع الاتصال

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة و تناسب فيها المعلومات باتجاهات شتى، و بشكل عام يمكن أن نميز بين الأنواع التالية:

1. **الاتصال الذاتي:** يحدث داخل الفرد، و في هذه الحالة يكون المرسل و المستقبل شخصا واحدا؛
2. **الاتصال الشخصي:** ويتم هذا الاتصال بين شخصين أو أكثر وجهها لوجه، ويمكن أن يكون بين الأفراد و الآلة، كما يحدث في الاتصال بين الفرد و الحاسوب،
3. **الاتصال المجتمعي:** ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص و مجموعة محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر مثل: المحاضرات و الدروس، الندوات و المؤتمرات ، الاجتماعات و الاحتفالات، برامج التدريب و الملتقيات الجماعية ...
4. **الاتصال الداخلي:** يعني تعامل الإدارة أو المدراء مع كافة الأفراد المتعاملة معها داخل نطاق المؤسسة، و في داخل أنشطتها التنظيمية، و يمثل العاملون معها الجزء الأكبر منها متى كانت المؤسسة كبيرة الحجم؛
5. **الاتصال الخارجي:** ويشمل الاتصالات الجارية بين المدراء و الأطراف الأخرى خارج المؤسسة ، و يساهم هذا النوع في زيادة فعالية و كفاءة الأداء الإداري و الاستثمار الأفضل للموارد، كما تلعب دورا مهما في الاعلام و التسويق وتبادل الخبرات؛¹
6. **الاتصال الرسمي و الغير رسمي:**²

. **الاتصال الرسمي:** بالنسبة إلى هذا النوع من الاتصال فإن المؤسسة هي التي تحدد و تضع خطواته و مضمونه، يسير هذا النوع وفق إجراءات و أساليب و قواعد رسمية محددة و معروفة، و تدفق المعلومات يتمشى مع التنظيم الرسمي من أعلى إلى الأسفل أو العكس أو بشكل أفقي؛

. **الاتصال الغير رسمي:** اتصال غير مباشر يأخذ شكل عنقودي لا يخضع لقواعد و إجراءات و قوانين إدارية و رسمية يتم غالبا عبر القنوات الخارجية عن القنوات الرسمية خارج المؤسسة.

ثالثا: أهمية الاتصال

– إنها أداة فعالة لمواجهة أي معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها؛

(¹): أحمد ماهر، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 1999 ص365.

(²): سعيد عامر، "الاتصالات الادارية و المدخل السلوكي لها"، دار الكنب الحديثة، القاهرة، 2000، ص57.

- مهارة الاتصال مهارة إنسانية منها احترام الانسان و قيمه و تفكيره و مشاعره، و من خلالها يتم مراجعة احتياجاتهم الأساسية؛
- من خلال عملية الاتصال يمكن زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية؛¹
- وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري و نقل المعلومات و البيانات بين جميع وحدات المؤسسة ؛
- خلق فرص الاحتكاك و التقارب بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات و المجتمع؛
- إكساب الفرد معلومات جديدة كما تزيد فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم؛
- تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم و اقتراحاتهم لتحسين الإنتاج وأخذ هذه الاقتراحات بجدية من قبل الإدارة العليا؛
- زيادة نسبة الرضا الوظيفي لدى العمال؛
- تصحيح أي معلومة خاطئة أو مواقف غامضة في السياسات؛²
- عملية أساسية في نقل البيانات و المعلومات بين جميع وحدات المؤسسة و المؤسسات الأخرى؛
- يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسته لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها؛
- تدريب و تطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات و المهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة و تطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية؛³

المطلب الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يتزايد دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في صياغة الحاضر و تشكيل المستقبل ، وبناء مجتمع متطور حيث أصبحت هذه التكنولوجيا مطلبا أساسيا في شتى مجالات الحياة و الاعتماد عليها أصبح ضرورة ملحة من ضروريات العصر اجتماعيا، اقتصاديا، ثقافيا، سياسيا...، حيث تطرقنا في هذا المطلب إلى مفهوم، بنية، خصائص و أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يوجد العديد من التعاريف حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، نذكر من بينها:

(¹) : محمد السيد فهمي، "تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية"، دار الأمل للنشر، القاهرة، دون تاريخ، ص110-111.

(²) : بوعلي فريدة، فوضيل حكيم، "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة -دراسة حالة اتصالات الجزائر " المديرية العملياتية للاتصالات- البويرة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2014، ص17.

(³) : عدنان محمود الطوباسي، ربحي مصطفى عليان، "الاتصال و العلاقات العامة"، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص 35.

1. هي عبارة عن جميع الاستعمالات من حواسيب و شبكات اتصال و أجهزة تداول المعلومات السلوكية و اللاسلوكية، و تتمثل هذه التكنولوجيا عادة في أجهزة الاتصال من هاتف و فاكس و أنترنت و هي تستخدم بغرض أداء المهام التقليدية في مجال الأعمال".¹
 - 2 يقصد بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال " أنها خليط من أجهزة الحواسيب الالكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل الألياف الضوئية و الأقمار الصناعية وكذلك تقنيات المصغرات العلمية ، أي مختلف أنواع الاكتشافات و المستحدثات و الاختراعات و المنتجات التي تعاملت و تتعامل مع شتى أنواع المعلومات حيث جمعها و تحليلها و تنظيمها و خزنها و استرجاعها في الوقت المناسب و بالطريقة المتاحة المناسبة".
 - 3 تشير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل و نقل و تخزين المعلومات في شكل إلكتروني و تشمل تكنولوجيا الحواسيب الآلية و وسائل الاتصال و شبكات الربط و غيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".²
 - 4 " هي قائمة النشاطات الشاملة لثلاث قطاعات: المعلوماتية بما فيها صناعة الحواسيب و البرمجيات، الاتصالات عن بعد الشاملة للشبكات (الأنترنت أساسا) و الإلكترونك".³
 - 5 يعرف كل من **jan** و **kenneth** تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: " أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمس مكونات هي: العتاد المعلوماتي، البرمجيات، تكنولوجيا التخزين، تكنولوجيا الاتصال و الشبكات".⁴
- من خلال هذه التعاريف نستنتج أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يشير إلى التكنولوجيات المتعلقة بالنشاطات التي تقوم بتصنيع و استعمال أجهزة الإعلام الآلي و الاتصالات فهي تجمع نشاطات التصنيع المتمثلة في العتاد الإلكتروني و الاتصالات و خلق المحتويات بالنسبة لمواقع الأنترنت و تدفق المعلومات و تعددها و الخدمات المرتبطة بهذه التقنيات (الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية، معالجة المعلومات و انجاز البرمجيات).

(¹) : ابراهيم بختي، " صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، 08 مارس 2005، ص23.

(²) : نوال مغزيلي، مقال بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ارساء ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الالكترونية، مجلة الدراسات الاعلامية"، المركز الديمقراطي العربي، العدد الأول، 2018، ص291.

(³) : فضيل دليلو، "التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال المفهوم و الاستعمالات"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2010، ص27.

(⁴) : Kenneth c laudon and jan price laudon , management information system : managing the digital firm, prentice hall, ninth edition , USA, 2006, p65

الفرع الثاني: بنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتكون بنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من:

1. المكونات المادية: يعتبر الحاسوب و الأجهزة الملحقة به الأساس المادي لبنية تكنولوجيا المعلومات، و يمكن

تفصيل هذه المكونات على النحو الآتي:

. وسائل الإدخال: تتضمن لوحة المفاتيح، الفأرة، الكاميرات...؛

. وحدة المعالجة المركزية: تعالج البيانات و تسيطر على نظام الحاسوب؛

. وسائل التخزين: الأقراص، الأشرطة الممغنطة...؛

. وسائل الإخراج: الطابعات، الشاشات، وسائل الإخراج الصوتي...؛

. وسائل الاتصال: تستخدم لربط الحواسيب ببعضها.¹

2 البرمجيات: تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة و مفصلة بهدف السيطرة و التنسيق على مكونات

الأجهزة المادية في نظام المعلومات، و البرمجيات هي برامج الحاسوب التي تحكم على عمل المكونات المادية و تتولى مهام تطبيقات مختلفة حيث أصبح الكثير يعتقد أنها المجموع الكلي لنظام المعلومات إذ تصمم البرمجيات كي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات و تخزين البيانات و استرجاعها و تحديثها و تحويلها إلى أشكال مفهومة و مفيدة، و يوجد نوعين من البرمجيات هي:

. برمجيات النظام **system software**: هي برامج عامة تدير موارد الحاسوب مثل المعالج المركزي...؛

. برمجيات التطبيق **application software**: برامج كتبت لتطبيق محددو لأداء وظائف محددة من

قبل المستخدمين النهائيين.

3 شبكات الاتصال: هي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها، تتألف من مجموعة من

المحطات المتواجدة في مواقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال النقي

حيث تتميز هذه الشبكات ب:

. كفاءة و سرعة الاتصال و سهولة نقل و تبادل المعلومات؛

(1) : لخصر دهوم، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في مديرية الإدارة المحلية لولاية مسيلة" ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017، ص 17.

. التشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استخدامها و المشاركة في البرمجيات و المعلومات و قواعد المعلومات.¹ و من أهم التقنيات التي تمثل العمود الفقري للشبكات هي:

أ/ شبكة الأنترنت: هي عبارة عن شبكة مؤلفة من أعداد هائلة من الشبكات، تربط بين الكمبيوترات موزعة في مختلف أنحاء الكرة الأرضية وهي شبكة الشبكات.² تتميز بثلاث خصائص رئيسية هي:³

. شبكة الشبكات: هي شبكة واسعة النطاق تضم مجموعة من شبكات الحواسيب الآلية؛

. مستخدم الشبكة مجهولين: شبكة دولية يتعامل معها مستخدمين من مختلف دول العالم و بالتالي مجهولون بعضهم البعض؛

. ذات دقة عالية: أداء الشبكة لا ينخفض بأداء مستخدميها و لا يمكن تحديد العدد بدقة أو التحكم فيه.

ب/ شبكة الإنترنت: وهي شبكة إنترنت داخلية محاطة بجدار عازل لأغراض أمنية، تربط النظم الإلكترونية المختلفة للمنظمة.

ج/ شبكة الإكسترنات: هي شبكة إنترنت خاصة يسمح لمجموعة خارجية مختارة بدخولها، إذ تسمح لأفراد ومنظمات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الإنترنت الخاصة بها مثل بعض المشترين للحصول على معلومات تخص التكلفة.⁴

الجدول رقم (01): ملخص الشبكات الثلاث (الأنترنت، الإنترنت، الإكسترنات)

الشبكة	المستخدم	أهمية الموثوقية و الأداء	الحاجة لتحويل المستخدم
الأنترنت	أي شخص	منخفض	لا
الإنترنت	الموظفين	منخفض	نعم
الإكسترنات	شركاء مختارين	عالي	نعم

المصدر: خالد ممدوح ابراهيم، الإدارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص95.

(1) : غسان قاسم داود اللامي، " تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013، ص11-13.

(2) : عبد الرحمان محبوب حمد، " مقدمة في شبكة الأنترنت"، الطبعة الأولى، 2009، ص03.

(3) : طارق طه، " إدارة البنوك و تكنولوجيا المعلومات"، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007، ص13.

(4) : غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص13.

4. قاعدة البيانات (data bases): تعتبر قواعد البيانات من أحدث الأساليب المعاصرة في معالجة المعلومات من تخزين و استرجاع و ذلك في تطبيقات المعالجة الآلية للبيانات و خاصة في المجالات الإدارية و التجارية حيث تزداد أهميتها مستقبلا نظرا لتزايد أحجام البيانات المرتبطة مع المشروعات الكبرى.¹

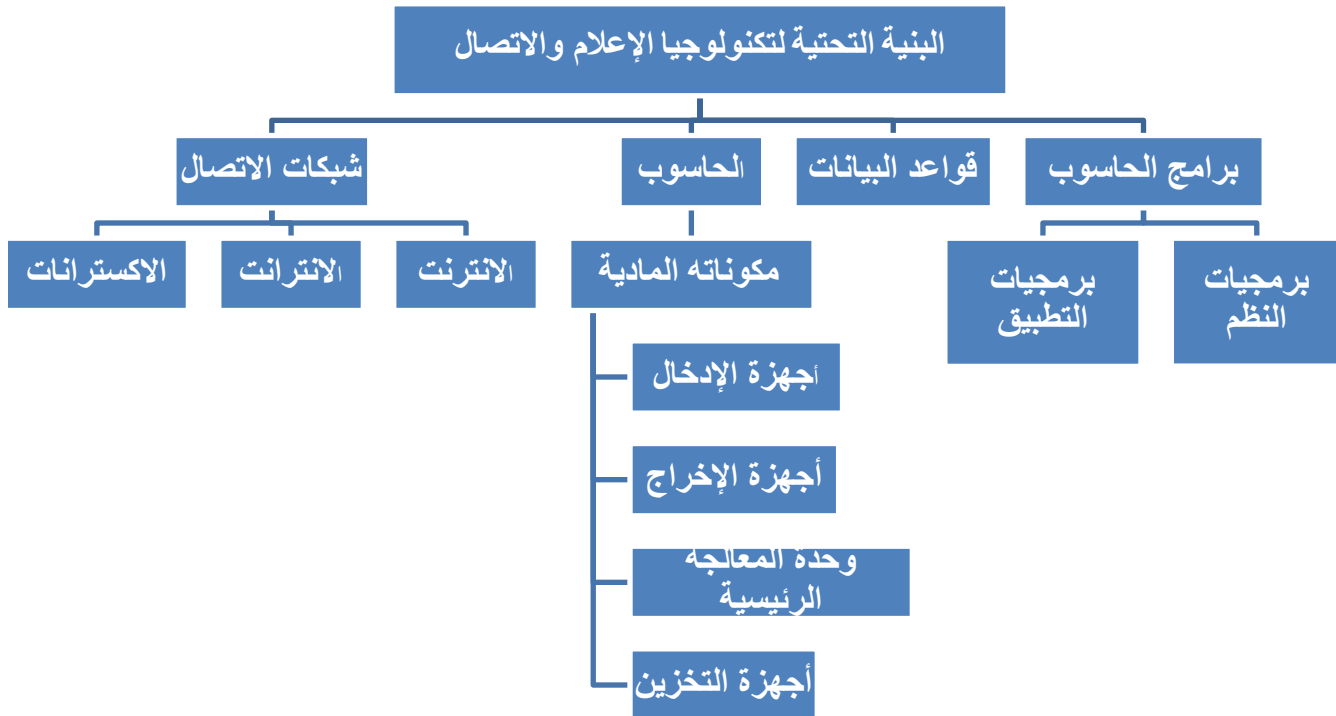
يمكن تعريفها على أنها البرمجيات التي يمكن استخدامها بوضع كمية ضخمة من البيانات على هيئة تسجيلات مثل بيانات كل موظف في الأمانة، أو بيانات الأعضاء ومن ثم استرجاعها عند الضرورة، و تساعد قواعد البيانات على:

. تقليص تكرار البيانات؛

. توفير الأمن و حماية البيانات؛

. تمثيل البيانات تبعا لواقع المنظمة.²

الشكل رقم (03): بنية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على عدة مراجع.

(¹): فايز جمعة النجار، "نظم المعلومات الإدارية منظور إداري"، ط3، جامعة جدار، كلية الاقتصاد و الأعمال، 2010، ص46.

(²): خالد ممدوح ابراهيم، "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص98.

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أهميتها

أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتجلى أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في النقاط التالية:¹

- . التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل و مستقبل في نفس الوقت؛
- . الإلزامية: يعني استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- . اللامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فالإنترنت تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال؛
- . قابلية التواصل: إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة؛
- . قابلية التحرك و الحركية: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال؛
- . قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر؛
- . الشبوع و الإنتشار: قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم؛
- . تقليص المكان و الوقت: تشجع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات و التي يمكن الوصول إليها بسهولة؛
- . النمومة: يقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- . المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الإحتياجات لها.

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- . تساعد على توفير الوقت خاصة الإدارة العليا و التفرغ لواجبات أكثر أهمية؛
- . تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات وكذا تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛²
- . زيادة قدرة الأفراد على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً؛
- . تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي؛¹

(¹) محمد فتحي عبد الهادي، " المعلومات وتكنولوجيا المعلومات مع أعتاب القرن الجديد"، الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص155.

(²) : لخصر دلوم ، مرجع سبق ذكره، ص16.

- . توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم، المنافسة القوية والقدرة على الاختراع و الابتكار التكنولوجي؛
- . دعم أنشطة المسؤولية الإجتماعية حيث تمكن المؤسسة من استخدام نظم دعم القرار لمراقبة برامج تكافؤ الفرص.²

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و معوقاتهما

إنّ تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لا يحتاج فقط إلى هيئة متخصصة أو مجرد إتاحة الاتصال بالشبكة البينية (الأنترنت) أو تبادل رسائل البريد الإلكتروني أو استعمال وسائل الاتصال المختلفة ، فيوجد أكثر من ذلك لكي يكون هناك تعبير فعلي عن استخدام هذه التكنولوجيا التي أصبح لا غنى عنها في مختلف الأنشطة العملية و الغير عملية التي يمارسها الإنسان بشكل يومي، سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و معوقاتهما.

الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

لا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الاجتماعية أو الثقافية أو الإقتصادية أو السياسية من أثر تطبيق من التطبيقات المعتمدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و نذكر منها على سبيل المثال:

- 1. التجارة الإلكترونية:** تعرف منظمة التجارة العالمية التجارة الإلكترونية على أنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات و تأسيس الروابط التجارية و توزيع و تسويق و بيع المنتجات بوسائل إلكترونية. كما يعرف البعض التجارة الإلكترونية بأنها تنفيذ بعض أو كل العمليات التجارية في السلع و الخدمات عبر شبكة الأنترنت و الشبكات التجارية العالمية الأخرى أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و هي وسيلة سهلة و سريعة لإبرام الصفقات التجارية إلكترونيا سواء التجارة في السلع و الخدمات ، أو المعلومات و برامج الكمبيوتر، وتتجلى أهمية التجارة الإلكترونية في النقاط التالية:
 - سهولة المقارنة بين المنتجات سواء من ناحية الأسعار أو الجودة أو طريقة الدفع؛
 - ترشيد القرارات التي يتخذها كل من البائعين و المشترين بما تتميز به من تدفق المعلومات بينهم في الوقت المناسب ؛

(1): خلود عاصم، " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013، ص234.

(2): محي محمد مسعي، "ظاهرة العولمة (الأوهام و الحقائق)"، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999، ص26

- تسمح التجارة الإلكترونية بالتسوق عبر شبكة الأنترنت عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بين المتعاملين، و بالتالي فهي تستغني عن المستندات الورقية.¹

2. الحكومة الإلكترونية: تعرف منظمة التعاون و التنمية في المجال الاقتصادي الحكومة الإلكترونية على أنها:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الأنترنت للوصول إلى حكومة أفضل".

. " الحكومة الإلكترونية مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أجل زيادة كفاءة و فعالية و شفافية و مساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى الموظف".

. " هي عملية القيام بمعظم المعاملات الحكومية، سواء الخدمية أو الإدارية من خلال التواصل مع الجمهور أو العملاء عبر الحاسب الآلي من خلال شبكة الأنترنت، و تتجلى خصائص الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

- تحقيق سرعة و فعالية الربط و التنسيق و الأداء ز بين دوائر الحكومة ذاتها و لكل دائرة حكومية على حدة؛

- القدرة على تأمين كافة الإحتياجات الإستعمالية و الخدمية للمواطن ؛

- تقليل الإعتماد على العمل الورقي و الشفافية في التعامل.²

3 الصحة الإلكترونية: هي القطاع الصحي لتكنولوجيا الاتصال و المعلومات ضمن العالم الرقمي بتطبيقات

كثيرة، و من أبرز هذه التطبيقات خدمة السجل الطبي الإلكتروني الموحد الذي يحتوي على المعلومات و البيانات الطبية الخاصة بكل مريض و إتاحة نقل هذه المعلومات إلكترونيا و لحضيا عن طريق شبكات البيانات بين المرافق

الطبية المختلفة، كما يشمل المفهوم نشر و تبادل المعلومات الطبية وإجراء العمليات الجراحية و الرعاية الصحية

عن بعد و هذا ما نسميه بالطب الاتصالي أو التطبيق عن بعد و كذلك تقنيات التصوير الإشعاعي و الرقمي.³

. " الصحة الإلكترونية مفهوم عام يندرج تحته استخدام و تطبيق جميع أنواع تقنية المعلومات (البرمجيات، شبكات

الاتصالات و غيرها) في قطاع الخدمات الصحية و فروعها، و الإستفادة من هذه التقنيات في كل ما يعزز الصحة

و يساعد على الوقاية من الأمراض و يدعم الأبحاث الطبية و السريرية".⁴

4. التعليم الإلكتروني: هو نظام تعليمي قائم على استخدام الحاسوب و الاتصالات الحديثة حيث يتم فيها

تقديم المحتوى التعليمي للمتعلمين أو المتدربين بشكل متزامن أو غير متزامن، و بإشراف من المتعلم عن طريق

أدوات تتمثل في الحاسوب و برمجياته و بالإستعانة بشبكات الاتصال.¹

(¹) : إيمان صالح حسن عبد الفتاح و آخرون، "الإدارة الإلكترونية"، ط1، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2010، ص9-10.

(²) : محمد مدحت محمد، " الحكومة الإلكترونية"، المجموعة العربية للتدريب و النشر، دون بلد، 2016، ص25-28.

تاريخ الزيارة 2020/04/28 على الساعة 22:10 : [https:// ar. Wikipidia. Org/wiki/](https://ar.wikipedia.org/wiki/) (³)

تاريخ الزيارة 2020/04/28 على الساعة 22:30 : [http://www. Ehealhsa . Com/archives/](http://www.Ehealhsa.Com/archives/) (⁴)

هناك أسباب موضوعية أخرى تدفعنا للتعليم الإلكتروني باستخدام الأنترنت و هي:²

- كلفة التعليم التقليدي؛
- العدد المتنامي لطالبي العلم لأن هناك أعداد كبيرة من الناس ترغب بالالتحاق بالتعليم و لكن لا يمكنهم و ذلك بسبب البعد مثلا أو الكلفة العالية أو عدم التفرغ بسبب العمل؛
- لا يلزم في نظام " التعليم عن بعد" توظيف أعداد كبيرة من أصحاب الكفاءات للعمل في مؤسسات التعليم بل يمكن لهذه المؤسسات الاستفادة من الخبرات أينما وجدت دون الحاجة إلى توطينها؛
- ديمقراطية التعليم: توفر الشبكة العنكبوتية مجالا مهما لكي يدخلها طالب العلم بغض النظر عن الطبقة الإجتماعية التي ينتمي إليها؛
- التعاون حيث توفر للمتعلمين فرصة تبادل الخبرات و المعلومات حول القضايا اليومية السياسية و الاجتماعية و العلمية و الثقافية و غيرها مما يكسر حاجز الحدود و قد يلغيها فعلا؛
- __ هناك في المجتمعات العربية الكثير من لا يرغب في سفر المرأة لطلب العلم و أيضا القيم الإسلامية التي تمنع المرأة من الإختلاط ناهيك على أن القيم الإجتماعية عندنا توفر الفرصة التعليمية للذكور قبل الإناث في حال المفاضلة.
- 5. الإدارة الإلكترونية:** منظومة الأعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا و عبر الشبكات أو هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الإلكترونية ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات و في مقدمتها شبكة الأنترنت.³
- تعرف أيضا على أنها منهج إداري جديد يقوم على الإستيعاب و الاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة و تقديم الخدمات و الأنشطة في منظمات عصر العولمة و التغيير المستمر، و من هنا يرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية تتسم بالسلمات التالية:
- إدارة بلا ورق: تعتمد على آليات إدارية جديدة في إجراءات و تنفيذ المعاملات مثل الحاسب الآلي، البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية...؛
- إدارة بلا زمان ولا مكان: حيث أنها تتعامل في كل وقت و من أي مكان و تتخذ القرارات في مختلف مجالات النشاط متحررة من قيود الوقت؛

(¹): طارق عبد الرؤوف عامر، " التعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي"، المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2015، ص31.

(²): ماهر حسن رباح، " التعليم الإلكتروني"، ط01، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2016، ص20.

(³): سعد غالب ياسين، "الإدارة الإلكترونية"، ط01، دار اليازوري العلمية، 2017، ص12.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: تساهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تسييرها لتحويلات أساسية في أنماط تنظيم العمل و تنفيذ العمليات بالمنظمة و التحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل و الإندماجية.¹

الفرع الثاني: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

1- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المنظمة: تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل عام على أداء المؤسسات و على قدرتها التنافسية عبر زيادة تدفق المعلومات و نقل المعارف و زيادة القدرة على الابتكار ويمكن تلمس الآثار كالاتي:²

- تؤثر على الكفاءة الانتاجية للمنظمة من خلال ابتداء أساليب متطورة عالية الكفاءة لضبط عملية الإنتاج و مراقبة الجودة؛

- تؤثر على ربحية المنظمة و تقلل من الوقت و تخفض تكلفة نقل المعلومات.

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الموارد البشرية: إن المتضرر الأول قبل أن يكون المستفيد هو العامل حسب ما توصلت إليه "بومزال" حيث تصرح: لم تنحصر آثار تكنولوجيا المعلومات في تغيير وسائل و طرق الإنتاج بل تعدتها إلى التأثير على الفرد العامل في المؤسسة... كما تمكنت من تغيير تسييره بإحداث وسائل جديدة للتكوين و فلسفة جديدة لتسيير الموارد البشرية فأحدثت بذلك ثورة حقيقية في حياة العامل، و يمكن حصر تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الموارد البشرية في:

- **تأثير تكنولوجيا المعلومات على التوظيف:** سواء كان التوظيف داخليا كحالة عرض المناصب الشاغرة

على المستخدمين إذا توفرت فيهم الكفاءات المطلوبة، أو خارجيا عند لجوء المؤسسة إلى سوق العمل، فإن هذه التكنولوجيا تلعب دورا معتبرا إذ تقف إلى جانب المسير و تساعد في انتقاء العناصر المؤهلة لذلك بالرجوع قاعدة إلى المعطيات بالمؤسسة، كما تساعد في مختلف مراحل عملية التوظيف الخارجي و اجراء الإختبارات للمرشحين ، ولقد أصبحت الطريقة التقليدية في عروض العمل المتمثلة في نشر الإعلان في الجرائد و المجلات و مكاتب التوظيف طريقة غير علمية تماما، فقد أصبح الإعلان على شبكة الأنترنت و الشبكة المحلية و تلقي الرغبات في

(¹): إيمان صالح حسن عبد الفتاح و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 75.

تاريخ الزيارة 2020/04/29 على الساعة <http://www.angelfire.com/al4/m5yemen/resarch.mortada.htm> : (²)

اللحظات الموائية سواء في مختلف أنحاء الوطن أو خارجه ؛ كما أن التكنولوجيا الحديثة لها أثر على عملية التوظيف أدى هذا إلى :

- القضاء على الحواجز البيروقراطية؛

- خلق علاقة مباشرة ما بين المؤسسة أو المسير المكلف بعملية التوظيف من خلال الدخول للموقع الإلكتروني للمؤسسة و الاتصال المباشر بالمسير المسؤول بطريقة سهلة و سريعة.¹

- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على عملية اتخاذ القرارات: يمكن التفرقة بين ثلاث مستويات تتخذ فيها القرارات في المؤسسة كنظام مفتوح:²

أ- المستوى العلمي: إذ تتخذ فيه القرارات بدون صعوبة على اعتبار أن العمليات المراد إنجازها روتينية و متكررة ، و المشاكل معروفة و حلولها مبرمجة؛

ب- المستوى التكتيكي: نجد أن دراسة العمليات غير روتينية و العمليات محولة من القاعدة لعدم تمكن المستوى التنفيذي من الفصل فيها؛

ج- المستوى الإستراتيجي: هو الذي يتولى تحديد استراتيجية النظام الحقيقي للمؤسسة فهذا المستوى يواجه مشاكل جديدة و معقدة وهي غير مبرمجة.

-وتقف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى جانب متخذ القرار في أي مستوى و تساعده على اتخاذها، فهي تحسن نوعية القراروتسهل مهام المسير عن طريق توفير المعلومات اللازمة و تقليص الزمن.

- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على العاملين:

أ- رفع الكفاءة الانتاجية للعاملين: نلاحظ أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين العاملين أدت إلى ظهور احتياجات جديدة لتأهيل و تدريب العمالة و بالتالي رفع الكفاءة الانتاجية؛

ج- ساهم الكمبيوتر في احداث الكثير من الوظائف ذات العلاقة الإعتيادية الأوتوماتيكية: حيث يحتاج الكمبيوتر إلى مبرمجين و مصممين للنظم و مشرفين على الأداء و فنيين للصيانة؛

(1): بوتين محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على عملية اتخاذ القرارات و الأداء، الملتقى الدولي أهمية الشفافية و نجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، جوان 2013، ص12.

(2): بن ضياف حنان، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2014، ص110.

ب- أثرها في انتشار البطالة: بسبب انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المنظمات و أصبحت مصدر رئيسي لسوق العمل إذ أصبح من الشائع استخدام الكمبيوتر في مجال الوظائف الوسطى فضلا عن الأعمال العادية.¹

3- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الإدارة:

يمكن رصده في الآتي:²

- المساعدة في تخفيض حجم الجهاز الإداري و اختصارات النفقات ؛
- توزيع قدرة الإدارة العليا على التخطيط و الرقابة في الوقت ذاته؛
- توسيع قنوات الاتصال و إبتكار أساليب جديدة في الاتصالات الإدارية مثل الاجتماعات عن بعد.
- مساعدة الإدارة في التركيز على المهام الاستراتيجية و التخفيض من الأعباء الروتينية.

الفرع الثالث: ايجابيات و سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أولا: إيجابيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- إن الانتشار الواسع و المتسارع لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة إتفاف الجماهير حولها و الإستفادة منها من خلال ما تقدمه من خدمات إتصالية و إعلامية في شتى المجالات، و من بين هذه الإيجابيات التي جاءت بها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نذكر:³
- الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية و القدرة العالية على تحويلها إلى أشكال مختلفة و القدرة على نشرها و توزيعها و تحطي حاجز الزمان؛
 - التحكم و الإستكشاف و تبادل المعلومات و الأحداث العلمية على نطاق عالمي واسع؛
 - ظهور الحاسب الشخصي، و التوسع في استخداماته حيث يتيح قائمة ضخمة من الخدمات و المعلومات سواء للإستخدام الشخصي أو إمكانية الإستعادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات؛
 - تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين؛

__ ظهور العديد من خدمات الاتصال مثل البريد الإلكتروني، التيليتيكست...

المرجع نفسه <http://www.angelfire.com/al4/> : (1)

(2): لخضر دلموم، مرجع سبق ذكره، ص 19-20.

(3): حساين حمزة، واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ادارة الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي تيسي، تبسة، 2016، ص 71

ثانيا: سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- للأسف رغم الإيجابيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى أن هناك العديد من المشاكل ساهمت في خلقها في حياة البشر، تتمثل هذه السلبيات في:¹
- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة للتكنولوجيا و الدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية و العربية؛
 - جهل العديد من الأفراد بما تقدمه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خدمات و فوائد ؛
 - إندماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في منظومة واحدة، هو أحد الأدوات الرئيسية للعوالم الراهنة بأبعادها الاقتصادية و السياسية و الثقافية ...
 - نقصان اليد العاملة وذلك بسبب أن الآلات تقوم بعمل عشرة عمال لذلك أصبحت الشركات تعتقد أنها لا تحتاج إلى توظيف عدد كبير من العمال.

(¹): نفسه، ص 75-76.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول تسيير الموارد البشرية

لم يطفو على السطح و يظهر البعد الموسع لتسيير الموارد البشرية الذي أتى به كل من "دراكر" و "باك" إلا في سنوات الثمانينات، أين بدأ ظهور مصطلح جديد يفرق بين تسيير الموارد البشرية التقليدي أو ما يسمى بتسيير الأفراد و التسيير الاستراتيجي و هو "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية".

المطلب الأول: ماهية تسيير الموارد البشرية

نتطرق في هذا المطلب إلى المفاهيم الأساسية حول تسيير الموارد البشرية من أجل فهم طبيعة الموضوع ، حيث نستعرض أولاً مفهوم تسيير الموارد البشرية ثم تطور تسيير الموارد البشرية وأخيراً نستعرض طرق و كفاءات تسيير الموارد البشرية.

الفرع الأول: مفهوم تسيير الموارد البشرية

تقوم إدارة الموارد البشرية بمجموعة من الوظائف الأساسية في سبيل تسيير مواردها البشرية و تفعيل أدائها باعتبارها أصول استثمارية لا يمكن بلوغ أهدافها الإستراتيجية دون الإهتمام بها و ترشيد مهاراتها، و قبل التطرق إلى مفهوم تسيير الموارد البشرية فإنه لا بد من تناول مفهوم التسيير و الموارد البشرية.

أولاً: مفهوم الموارد البشرية : تعرف الموارد البشرية على أنها:

" مجموعة الأفراد المشاركة في رسم أهداف و سياسات و نشاطات و إنجاز الأعمال التي تقوم بها المؤسسات".¹
" جميع الناس الذين يعملون في المؤسسة رؤساء و مرؤوسين الذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها و أعمالها تحت مضلة هي ثقافتها التنظيمية التي توضح و تضبط و توحد انماطهم السلوكية، و مجموعة الخطط و الأنظمة التي تعمل على تنظيم أداء مهامهم و تنفيذهم لوظائف المنظمة، في سبيل تحقيق رسالتها و أهداف استراتيجية المستقبلية".²

ثانياً: مفهوم التسيير

" التسيير هو تدبير شؤون الناس و قيادتهم و توجيههم و تنظيمهم بغية تمكينهم من تنفيذ الخطط الموضوعية لهم بهدف المحافظة على كيانهم و استمرار و جودهم".³

(1) : حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2002، ص18.

(2) : عمر و صفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي-، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص 11.

(3) : نوري منير، تسيير الموارد البشرية، دون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص35

" هو عملية تنفيذ الأنشطة مع الأفراد الآخرين بكفاءة و تشير هذه العملية إلى أنشطة التخطيط و التنظيم و القيادة و التقييم التي يجب القيام بها لتحقيق الأهداف، ومنه فإن أي تعريف للتسيير يتضمن ثلاث عوامل مشتركة: أهداف، موارد محدودة، أفراد"¹.

ثالثا: مفهوم تسيير الموارد البشرية: لتسيير الموارد البشرية مفاهيم عدة نذكر منها:

" تسيير الموارد البشرية هي وظيفة في التنظيم تشتمل أساسا على الإكتساب و الإحتفاظ و التنمية الخاصة بالموارد البشرية داخل التنظيم، تحتوي على نشاطات مثل: التخطيط، التوظيف، التكوين، التحفيز..."²

" مجموعة من المقاييس تسمح بتنظيم الشغل وإعطاء إعتبار للموظفين بصفة تسمح لهم بالتعبير عن قدراتهم و طموحاتهم من أجل الحصول على مردودية قصوى لهم و للمجموعة التي ينتمون إليها"³.

" تسيير الموارد البشرية تعتمد على مقاييس (سياسات، برامج، تقييم، إجراءات...) و أنشطة (وظيف، تكوين، تحفيز...) تستلزم موارد بشرية، وتهدف إلى تحقيق فعالية و كفاءة قصوى للأفراد و المؤسسة"⁴.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن تسيير الموارد البشرية هو عبارة عن مجموعة الأنشطة و البرامج المصممة لتعظيم كل من أهداف الموارد البشرية و المؤسسة للوصول إلى مستوى عال من الأداء.

الفرع الثاني: تطور تسيير الموارد البشرية

إن إدارة وتسيير الموارد البشرية في شكلها الحالي ليست وليدة الساعة و إنما هي نتيجة لعدد من التطورات المتداخلة و المتعاقبة التي ساهمت بشكل مباشر أو غير مباشر في إظهار الحاجة إلى إدارة مختصة في التنظيم ترعى شؤون العاملين في المؤسسة و أصبحت تهتم بإعداد سياسات تسيير الموارد البشرية على أسس علمية، وعموما يمكن حصر أهم مراحل تطور وظيفة تسيير الموارد البشرية في ثلاث مراحل أساسية هي:⁵

- مرحلة الإدارة: تعكس الصورة الكلاسيكية لوظيفة تسيير الأفراد في بداية نشأتها قبل الحرب العالمية الثانية و التي تميزت بالإدارة التشغيلية المنمطة للوظيفة من خلال تطبيق التشريعات حيث يقوم مسؤول تسيير الأفراد بتطبيق تقنيات عمل محددة مسبقا لمعالجة المشاكل التي تواجه المؤسسة على المدى القصير مثل: دفع الأجور، تسيير العطل...

(1) : ميلاط نضرة، تسيير الموارد البشرية، مطبوعة مقدمة لطلبة سنة ثالثة ليسانس، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريج، 2016، ص6.

(2) : محمد ماهر عليش، إدارة الموارد البشرية، د ط، دار غريب للنشر، القاهرة، 1981، ص28.

(3) : راوية محمد حسن، الموارد البشرية، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص13.

(4) : عقون شراف، سياسات تسيير الموارد البشرية بالجماعات المحلية- دراسة حالة بولاية ميله-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم

التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007، ص7.

(5) : عقون شراف، مرجع سبق ذكره، ص11-12.

- **مرحلة التسيير:** بدأت مع بداية الحرب العالمية الثانية، تميزت بالتسيير التكتيكي للوظيفة على المدى المتواصل حيث أصبح مسؤول تسيير الأفراد يتولى إقتراح سياسات تتعلق بالجوانب الإجتماعية و الإنسانية و الاقتصادية للأفراد تبعاً لتطور نشاط المؤسسة، أي أنه أصبح يأخذ بعين الإعتبار إنعكاسات قرارات المؤسسة ذات الطابع الاقتصادي و التكنولوجي على الأفراد مثل: سياسات التوظيف.

- **مرحلة النمو:** بدأت هذه المرحلة في مطلع الثمانينات مع ظهور مصطلح " تسيير الموارد البشرية" و تتميز هذه المرحلة بالتسيير الإستراتيجي للموارد البشرية لمواجهة تحديات البيئة العالمية و التكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة في مجتمع المعلومات، و عليه تحولت وظيفة تسيير الأفراد إلى وظيفة تسيير الموارد البشرية وذلك رغبة في التأكيد على إعتبار الأفراد موارد للمؤسسة و ليسوا مجرد أناس يتحركون و يتصرفون فقط على أساس مشاعرهم و عواطفهم.

الفرع الثالث: طرق و كفاءات تسيير الموارد البشرية

لا تختلف كيفية تسيير الموارد البشرية عن الإجراءات العادية المتبعة في إعداد التنظيم العام للمؤسسة أو أية إدارة أخرى في المنظمة و عادة تتبع الطرق الآتية:¹

- 1. تحديد الأهداف الخاصة لتسيير الموارد البشرية:** يجب إعداد برنامج تنظيمي لها حتى يتسنى إيجاد نوع من التنسيق بين العلاقات الأفراد المتداخلة و أيضا مساهمة الأنشطة المختلفة في تحقيق أهداف المؤسسة؛
- 2. تحديد الأعمال و الأنشطة الرئيسية للموارد البشرية في المؤسسة:** يمكن سرد بعض أنشطة الموارد البشرية في المؤسسة كالاتي:

- النشاط الخاص بالبحوث و تخطيط القوى العاملة؛
- النشاط الخاص بالتوظيف و يشمل الدراسة التحليلية للوظائف و إعداد بطاقات وصف الوظائف و كذا استقطاب العاملين ذوي الكفاءات العالية، و اختيار المتقدمين و اتخاذ الإجراءات لتعيين الناجحين منهم؛
- النشاط الخاص بالخدمات و الأمن أي الإشراف على الخدمات المقدمة للعاملين كالرعاية الطبية، التأمينات الاجتماعية و توفير الحوافز المعنوية...

(¹): القرى عبد الرحمان، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و أثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية-دراسة حالة مؤسسة اقتصادية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف 01، 2016، ص 98-100(بتصرف).

3. السجلات و النواحي الكتابية: الإحتفاظ بسجلات المنظمة للعاملين بالمؤسسة و إعداد الكتابات

و المراسلات بين إدارة الموارد البشرية و الإدارات الأخرى داخل المؤسسة أو خارجها وهتو مايعرف بالاتصال الداخلي و الخارجي؛

4. تحديد المستويات الرئيسية: تختلف أهمية و حجم المهام أو الأعمال التي ستؤدى داخل إدارة الموارد البشرية إلى أعمال متعلقة بالتخطيط و إعداد السياسات العامة و يختص بها مدير إدارة الموارد البشرية وأعمال متعلقة بالتخطيط و التنفيذ و التوجيه و التنسيق و المتابعة و التسيير و يختص بها رؤساء الأقسام في إدارة الموارد البشرية و أعمال متعلقة بالتنفيذ التفصيلي للمهام المحددة و الجزئيات الصغيرة و يختص بها الأفراد التنفيذيين.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية و أهدافها

يعتبر المورد البشري في الأساس طاقة ذهنية و فكرية، فهو الرأسمال الحقيقي للمنظمة الحديثة فهي تنظر إليه باعتباره أساس النجاح أو الفشل لذلك تهدف المنظمة إلى تنمية و تسيير مواردها البشرية من أجل تعزيز القدرات التنظيمية لها و بلوغ مستويات متصاعدة من الكفاءة و الفعالية التنظيمية.

الفرع الأول: العوامل المؤثرة على تسيير الموارد البشرية

إن العوامل المؤثرة التي كان لها تأثير على تسيير الموارد البشرية عديدة يمكن تصنيفها إلى مجموعتين:

1. عوامل داخلية: هذه العوامل تنبع من البيئة الداخلية للمؤسسة و مثال على ذلك السياسات الإدارية العامة للمؤسسة و من أهم العوامل الأساسية للبيئة الداخلية ما يلي:¹

. المالكون: يشكلون عنصر ضغط داخل المؤسسة خاصة المؤسسات الصغيرة ذلك لأنهم يتدخلون بعمليات و تفاصيل أداء المؤسسات بإعتبار أن الجزء من مصالحهم مرتبط بالمؤسسة و بالتالي فإن أداؤهم و سلوكياتهم و انطباعاتهم تمثل جزءا هاما من البيئة الداخلية للمؤسسة؛

. حجم المؤسسة: تتأثر سياسات و تطبيقات إدارة الموارد البشرية بحجم المؤسسة فهي تختلف في مؤسسة

صغيرة الحجم عن مؤسسة متوسطة أو كبيرة الحجم، ففي المؤسسة الصغيرة غالبا ما يقوم صاحب المشروع بالأعمال الخاصة بالموارد البشرية فهو الذي يقوم باختيار العاملين و تعيينهم، وتحديد أجورهم... و عندما يكبر حجم المؤسسة و تتعدد وظائفها يصبح من الضروري أن تكون هناك إدارة متخصصة لتسيير الموارد البشرية؛

. الهيكل التنظيمي: يؤثر الهيكل التنظيمي من حيث التنظيم البيروقراطي أو التنظيم الشبكي أو تنظيمات فرق

العمل على سياسات و تطبيقات إدارة الموارد البشرية؛

(1): أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية ، دط، المعادي الجديدة للنشر، القاهرة، 2004، ص58.

. رسالة المؤسسة و أهدافها: تمثل الرسالة كل الخصائص التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المماثلة فهي تعكس الصورة الأساسية وما تقدمه المؤسسة من منتجات و خدمات و الأسواق التي تتعامل معها وتركز المؤسسة على عدة أبعاد عند وضع رسالتها أهمها: الأهداف العمليات، الموارد و الإمكانيات؛

. الإدارة العليا: تؤثر الإدارة العليا على تطبيقات و سياسات إدارة الموارد البشرية، فكلما كان هناك دعم من الإدارة العليا كلما ساعد على تحقيق الفعالية و النجاح لهذه الإدارة؛

. المهارات و الكفاءات الخاصة بإدارة الموارد البشرية: تتأثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية بمدى توافر

المهارات و الكفاءات و الحماس و المعلومات لدى العاملين و المديرين بإدارة الموارد البشرية.

2. عوامل خارجية: هي العوامل المحيطة بالمؤسسة تتمثل في:

. العوامل الاقتصادية: إن الحالة الاقتصادية للوطن و الظروف المحيطة به تؤثر على المورد البشري لأن المنظمات

تتجه إلى التوسع في الأنشطة الخاصة بتسيير الموارد البشرية في فترة الراج؛

. العوامل القانونية: إن النصوص القانونية و القرارات الإدارية كان لها تأثير جوهري على تسيير الموارد البشرية،

حيث انتقل تسيير الموارد البشرية من مجال يحكمه "دعه يعمل أتركه يجر" إلى مجال آخر مقيد بالقوانين؛

. العوامل الاجتماعية: إن المجتمع قد تعرض لتطور كبير فيما يتعلق بتركيبه الطبقي و الإتجاهات و القيم

السائدة و كذلك بأحداث رئيسية غيرت من مخرجات الأمور داخل المؤسسة؛

. العوامل التكنولوجية: إن التقدم التكنولوجي و التغيرات الجذرية التي حدثت كانت نتيجة لتغيير حاجات

ومتطلبات المنظمة و التوسع المستمر في التكنولوجيا و زيادة الحاسبات الإلكترونية.¹

- العوامل الموجودة في مستوى وسيط بين البيئة الخارجية و البيئة الداخلية تتكون من: المستهلكون، المنافسون،

الموردون، المساهمون، سوق العمل و النقابات...²

الفرع الثاني: أهمية تسيير الموارد البشرية

يعد تسيير الموارد البشرية في كافة أنواع المؤسسات من أهم المؤثرات على بيئة العمل، وتلخص أهمية الموارد

البشرية في النقاط التالية:³

(¹) : محاضرات في تسيير الموارد البشرية، تقني سامي، 23 أكتوبر 2017، ص13-14.

(²) : أحمد محمد عوض، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيم و نماذج تطبيقية)، دط، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص93.

تاريخ الزيارة 2020/06/13 على الساعة 22:47 تسييرالمواردالبشرية/ <http://www.mawdoo3.com> : (³)

- **المساهمة في رصد الثقافة:** أي أن الموارد البشرية في المؤسسات تتميز بأنها تمتلك ثقافة خاصة بها من المهم أن تنشر بين كافة الموظفين؛
- **إدارة المواهب:** هي من العمليات الخاصة في تسيير الموارد البشرية يتم تطبيقها بالمشاركة مع الإدارات الأخرى، إذ تركز الموارد البشرية على تعزيز تطور الإدارة و أداء الموظفين و غيرها من الجوانب المرتبطة في إدارة المواهب الخاصة في المديرين و الموظفين كما من الواجب على الموارد البشرية تقديم أفكار فعالة و جديدة للمؤسسة؛
- **المسؤولية عن التوظيف:** هي الدور الرئيسي لتسيير المورد البشري من خلال الحرص على توظيف أفراد ذوي خبرات و كفاءات و تعتمد على دعم مديري التوظيف لأن عملية التوظيف في المؤسسة منهجية تعتمد على التخطيط و المقابلات الشخصية؛
- **التوصية على الرواتب:** وضع الموارد البشرية خطة استراتيجية شاملة تهتم بدراسة طبيعة الرواتب الخاصة في السوق من أجل توجيه المديرين لتحديد الرواتب داخل المؤسسة؛
- **حماية قضايا الموظفين:** هي من المهام الخاصة في تسيير الموارد البشرية، إذ تركز على متابعة قضايا الموظفين ضمن بيئة العمل من خلال الحرص على تطوير العلاقات بينهم مما يؤدي إلى تحقيق إنتاجية مرتفعة و مساهمة فعالة؛

الفرع الثالث: أهداف تسيير الموارد البشرية

- تعتبر الموارد البشرية عنصرا هاما و حيويا في كل التنظيمات سواء كانت إنتاجية، تجارية، تعليمية و حكومية... ويتوقف بقاء المؤسسة و تحقيق أهدافها على الطريقة التي استخدمت في الحصول على مواردها البشرية و طريقة استغلالها بواسطة القيادات، من المهم أن تستغل المؤسسة مواردها البشرية أحسن استغلال ممكن، كما يجب على الإدارة أن تعتني بصفة مستمرة بالموارد البشرية و بالطريقة التي تستخدم و تنمي هذه الموارد سواء تكوين سياسات الموارد البشرية أو بالطرق و الإجراءات التي تستخدم فيما يتعلق بقوة العمل.
- ومن أهم الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها داخل المنظمة العمل على تحقيق الكفاية الإنتاجية: إن تحقيق الكفاية الإنتاجية يتم من خلال دمج الموارد البشرية مع الموارد المادية التي تمتلكها المنظمة لتحقيق الإستخدام الأفضل لهذه الموارد، فالموارد المادية المتمثلة في المواد الخام و الآلات و المعدات و تكنولوجيا التصنيع... و غيرها كلها مدخلات للعملية الإنتاجية يستخدمها العنصر داخل المنظمة من خلال كفاءة أدائه و حسن استخدامه لهذه الموارد المادية، يخرج المنتج في شكله النهائي كسلع أو خدمات و هناك هدف آخر

- تسعى المنظمة إلى تحقيقه بجانب الكفاءة العالية ألا وهو أنه يجب توفر جودة عالية في المنتج النهائي أو الخدمة المقدمة للزبون أو المستهلك، لتحقيق الرضا المنشود من قبلهم ومن ثم كسب ولائهم.¹
- وفي ضوء هذين الهدفين الأساسيين للمنظمات، يمكن بلورة أهداف تسيير الموارد البشرية في النقاط التالية:
- الحصول على الأفراد الأكفاء للعمل في مختلف الوظائف من أجل إنتاج السلع أو الخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف و تحقيق الميزة التنافسية؛
 - الإستفادة القصوى من جهود العاملين في إنتاج السلع و الخدمات وفق المعايير الكمية و النوعية المحددة؛
 - تحقيق انتماء وولاء العاملين وتنمية علاقات التعاون بينهم للعمل على زيادة رغبتهم في العمل فيها؛
 - تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات المتلاحقة في البيئة التنافسية؛
 - إيجاد سياسات موضوعية تمنع سوء استخدام العاملين وتنفادي المهام التي تعرضهم لحوادث العمل الصناعية؛
 - تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص لجميع العاملين في المنظمة، من حيث الترقية و الأجور و التدريب و التطوير.²

المطلب الثالث: الوظائف الأساسية لتسيير الموارد البشرية

نظرا لما تواجهه المنظمات من تغيرات في البيئة أصبح من الضروري إحداث تغيرات تواكب هذه التحديات وأن تسعى المنظمات إلى تحقيق مزايا تنافسية من خلال مواردها البشرية وذلك بجعلها أكثر كفاءة ومهارة و قدرة ومعرفة، لكون المورد البشري أهم مورد بالنسبة للمنظمة لذا أصبح من الضروري على إدارة الموارد البشرية أن تتبنى توجهات إستراتيجية في تعاملاتها مع الموارد البشرية خصوصا في مجال تخطيط و تدريب وتنمية و تقييم هذه الموارد لذا يمكن تصنيف هذه الوظائف إلى ثلاث مجموعات:

الفرع الأول: (الإختيار والتعيين، التدريب والتنمية)

تهدف هذه المجموعة إلى تحقيق و زيادة القدرة على الأداء،³ وتشمل:

أولا: الإختيار و التعيين

يتمثل الإختيار و التعيين في مجموعة العمليات لإنتقاء أفضل المرشحين للوظيفة أي الفرد الذي تتوفر فيه متطلبات الوظيفة أكثر من غيره و يتولى هذه العملية مجموعة من الجماعات مدير **grh** ومدراء تنفيذيون.⁴

(¹): صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص49.

(²): لخضر دهوم، مرجع سبق ذكره، ص24-25.

(³): عيسات العربي، محاضرات في الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2018، ص12.

(⁴): نعيمة بجاوي، سلسلة محاضرات في إدارة الموارد البشرية لطلبة الماستر، جامعة الحاج لخضر، باتنة، ص20.

هي العملية التي بمقتضاها تستطيع الإدارة أن تفرق بين الأفراد المتقدمين لشغل عمل معين من حيث درجة صلاحيتهم لأداء ذلك العمل.¹

- **معايير الإختيار و التعيين:** تتمثل معايير الإختيار و التعيين في تلك المواصفات و الخصائص الواجب توفرها في المترشح للوظيفة وهذه المواصفات غالبا ما يتم تحديدها من عملية تحليل الوظائف من أجل الحصول على مستوى عال من الأداء وتتمثل هذه المعايير في:²

1- الخبرة: تفضل المنظمة أفراد ذوي خبرات واسعة حتى تجعل ممارسة العمل أكثر سهولة لطالب الوظيفة؛

2- مستوى التعليم: كل وظيفة تتطلب مستوى معين من التعليم و هذا يجعل المنظمة تحدد هذا المستوى في مرحلة الإعلان عن الوظيفة؛

3- الصفات البدنية: تتطلب كل وظيفة صفات جسمية معينة منها ما يتطلب الطول و أخرى قوة العضلات وأخرى تفضل الرجال نتيجة قسوة ظروف العمل؛

4- الصفات الشخصية: تلعب دورا مهما في إختيار المورد البشري، تتمثل هذه الصفات في: الحالة الإجتماعية، السن، الحالة النفسية...

ثانيا: التدريب و التنمية

يقول " ألفريد مارشال" إن فئة متعلمة و مدربة من الناس لا يمكن أن تعيش فقيرة و ذلك لأن الناس بالعلم و المعرفة و الطموح و القدرة على العمل و الإنتاج يستطيعون إستثمار كل القوى الطبيعية و مصادرها لمصالحهم.³

1- التدريب: عرف التدريب على أنه عملية هادفة تسعى لتطوير المورد البشري بتزويده بالمعلومات و المعارف اللازمة و تنمية قدراته و مهاراته و العمل على تعديل اتجاهاته و قناعاته و ذلك من أجل رفع مستوى كفاءته و تحسين أدائه و زيادة إنتاجيته و تحقيق أهدافه الخاصة و الوظيفية بأقصر قدر ممكن من الجودة و السرعة و الإقتصاد.

ويمكن تعريفه أيضا: " زيادة المهارات و المعرفة المحددة في مجالات معينة بالإضافة إلى كونه محاولة في زيادة وعي المتدربين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها". و من فوائد التدريب:¹

(¹) علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للنشر و التوزيع، ط2، القاهرة، ص237.

(²) نعيمة بجياوي، مرجع سبق ذكره، ص20-21.

(³) طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران 02، وهران، 2015، ص35.

- تحسين ربحية المنظمة؛
- تحسين معنوية العاملين؛
- تعرف العاملين على الأهداف التنظيمية؛
- تحسين نوعية الإنتاج وزيادة الكمية؛
- الاقتصاد في النفقات؛
- تخفيض الحوادث وإصابات العمل.

2- تنمية الموارد البشرية: تعرف تنمية الموارد البشرية بأنها "إعداد العنصر البشري إعدادا صحيحا بما يتفق مع احتياجات المجتمع على أساس أنه بزيادة معرفة و قدرة الإنسان يزداد ويتطور استغلاله للموارد الطبيعية فضلا عن زيادة طاقاته وجهوده.

"- أحد المقومات الأساسية في تحريك وصقل وتنمية القدرات و الكفاءات البشرية، في جوانبها العلمية و العملية والفنية والسلوكية، ومن ثم فهي وسيلة تعليمية تمد الإنسان بمعارف و معلومات تزيد من طاقته على العمل والإنتاج.²

الفرع الثاني: (الدافعية والحوافز، القيادة والتعويضات المباشرة)

وتهدف هذه المجموعة إلى زيادة رغبة العاملين في المؤسسة للعمل و إدخال السعادة في نفوسهم وتشمل:³

أولا: الدافعية و الحفز الإنساني

وتهدف هذه إلى دراسة دوافع العاملين للعمل بهدف وضع خطة سليمة للحوافز المادية و المعنوية في المؤسسة.

1- الفرق بين الدوافع و الحوافز: الدافعية شئى داخلي نابع من داخل الفرد وهو تعبير عن حاجة ما لدى الفرد تحته على عمل سلوك مرغوب فيه من قبل إدارة المؤسسة و هذا يتطلب إجراء دراسات و أبحاث لمعرفة دوافع العاملين، أما الحوافز فهي شئى خارجي موجود في البيئة توفره المنظمة للعاملين لديها لإثارة حاجتهم ودوافعهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

(¹): باسمه علي حسن أبو سلمية، مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية، بحث مقدم لاستكمال مذكرة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص15.

(²): بارك نعيمة، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، العدد السابع، ص275-276.

(³): عيسات العربي، مرجع سبق ذكره، ص12-13.

2- العلاقة بين الدوافع و الحوافز: تكمن العلاقة بين الدوافع و الحوافز في أن فعالية الحافز تعتمد على معرفة ودراسة دوافع العاملين أولاً وبالتالي وضع الحافز المناسب لكل فرد.

ثانياً: القيادة و الإشراف

أي مساعدة الرؤساء في كافة المستويات الإدارية على أن يكونوا قادة إداريون ناجحون قادرين على الإشراف والتوجيه بشكل جيد وسليم.

ثالثاً: التعويضات المباشرة

وذلك من خلال رسم سياسة سليمة للرواتب و الأجور وفقاً لمؤهلات الشخص وأدائه لتحقيق الموضوعية والعدالة في هذا المجال.

رابعاً: العلاقات الإنسانية

وتكمن في إيجاد مناخ سليم من حيث توفير المعاملة الحسنة، ومساعدة العاملين في حل مشاكلهم و الابتعاد عن المعاملة اللاإنسانية، وإقامة علاقات جيدة ما بين أصحاب المؤسسة والعاملين وتوفير الحرية في التفكير والرأي.

الفرع الثالث: (تصميم وتحليل الوظائف، تخطيط الموارد البشرية، تقييم الأداء)

تهدف هذه المجموعة إلى مساعدة المجموعة الأولى و الثانية لتحقيق أهدافها،¹ وتشمل الوظائف التالية:

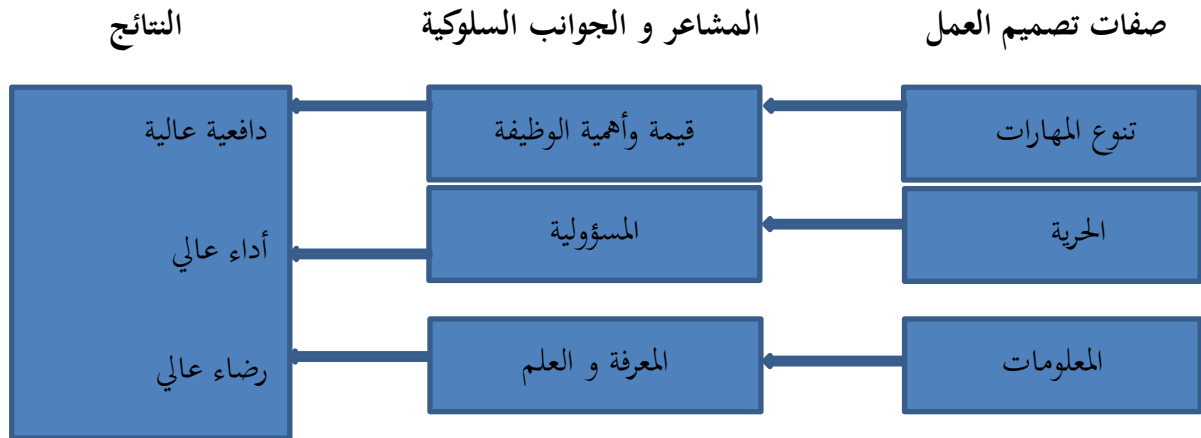
أولاً: تصميم و تحليل الوظائف

1- تصميم الوظيفة: يقصد بتصميم الوظيفة تحديد طريقة أداء العمل، ونوع الأنشطة و المهام التي ستؤدي وحجم المسؤوليات والفنون المستخدمة في الأداء، وطبيعة العلاقات الموجودة في الوظيفة وشكل ظروف العمل المحيطة.²

(¹): مرجع نفسه، ص14.

(²): أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دط، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 2004، ص70.

الشكل رقم(04): تصميم العمل و تأثيره



المصدر: أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 2000، ص76.

2- تحليل الوظائف: يعتبر تحليل الوظائف من المقومات الأساسية التي يستند إليها ميدان تسيير الموارد البشرية،

فهو يشير إلى دراسة و فهم وتحليل حقائق الأعمال ومحتويات الوظائف للتعرف على خصائصها ومتطلباتها،

الشيء الذي يقتضي بالضرورة تفتيتها إلى عناصرها الأولية وتحديد طبيعة ومهام وقيمة كل عنصر ثم تحديد

متطلباتها الكلية من حيث واجباتها ومسؤولياتها وسلطاتها وكذا المؤهلات العملية و العلمية الواجب توفرها فيمن

يشغل هذه الوظائف، ومن بين المصطلحات المتداولة كثيرا عند التطرق إلى تحليل الوظائف:¹

- المهمة (mission): هي عبارة عن مجموعة من العناصر و الأنشطة المرتبطة زمنيا في الأداء داخل المؤسسة

و التي تساهم في تحقيق ناتج محدد ذو قيمة مثل: استقبال المعلومات، الحساب...؛

- العمل (emploi): هو مجموعة المهام الواجبات و المسؤوليات التي ينظر إليها في مجموعها على أنها تكليف

مطلوب من الأفراد العاملين؛

- المنصب (poste): هو مجموعة المهام و الواجبات التي يعهد بأدائها إلى شخص محدد في مكان معين وسمي

أيضا بالمركز؛

- الوظيفة (fonction): هي مجموعة من المناصب المتماثلة في مهامها الأساسية ومسؤولياتها وظروف أداها و

الفرق بين الوظيفة و المنصب أنّ المنصب يؤديه فرد معين أما الوظيفة يقوم بها أكثر من فرد.

ثانيا: تخطيط الموارد البشرية واستقطابها

(¹): جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي و العشرين، الدار الجامعية، القاهرة، 2003، ص138-139.

1- تخطيط الموارد البشرية

"- تخطيط الموارد البشرية هو عملية الحصول على العدد الصحيح من الأفراد المؤهلين للوظائف المناسبة وفي الوقت المناسب".¹

"- هو عملية تحليل منظم ومستمر لجانبي العرض و الطلب على الموارد البشرية في المستقبل بما يساعد على مواجهة عنصر المفاجأة وعدم التأكد".²

وتحقق وظيفة تخطيط الموارد البشرية مجموعة من الأهداف نذكر:³

- الحصول على العدد اللازم و النوع المناسب للموظفين لأداء العمل في الوقت المناسب و المكان المناسب؛
- إعداد ميزانية الموارد البشرية سواء في مجال التوظيف أو التدريب أو الخدمات؛
- مساعدة إدارة المنظمة في تحقيق إنتاجية أكبر بتكلفة أقل وذلك بالحرص على تخفيض تكاليف العمل من خلال تأكيد التوازن بين العرض من الموارد البشرية و الطلب عليها ؛
- المحافظة على طاقات العاملين واستثمارها وتعزيز دافعيتهم نحو العمل بالأساليب التي تضمن تقدمهم.

الشكل رقم(05): العناصر الأساسية في تخطيط الموارد البشرية



المصدر: علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، ط02، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، ص113.

2- الاستقطاب:

"- عملية البحث و الحصول على مرشحين محتملين للوظائف وذلك للعدد المطلوب و النوعية المرغوبة في الوقت المناسب حتى يمكن أن تختار بينهم الأكثر ملائمة لشغل الوظائف الشاغرة على ضوء متطلبات وشروط شغلها.

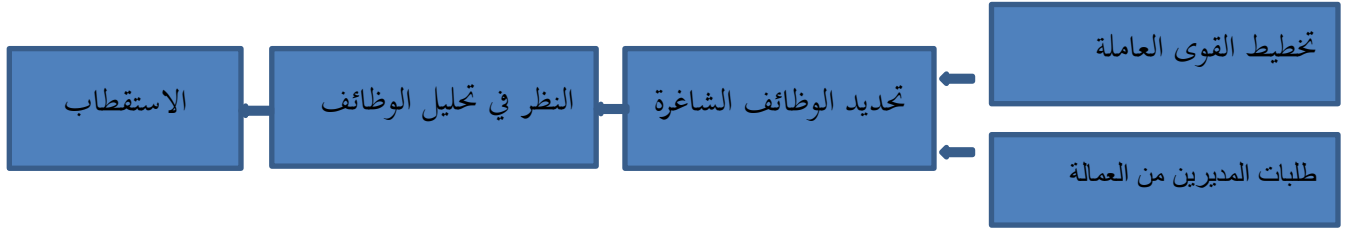
(¹):بوعبدالله عائشة، مكانة استراتيجية تسيير الموارد البشرية في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018، ص31.

(²):جمال الدين محمد المرسى، مرجع سبق ذكره، ص148.

(³):بوعبدالله عائشة، مرجع سبق ذكره، ص33.

- " هو جذب الأفراد بالعدد والوقت والمؤهلات المناسبة وتشجيعهم لطلب التعيين في المؤسسة".¹

الشكل رقم(06): خطوات عملية الاستقطاب



المصدر: بدر بن أحمد علي العمري، استقطاب الموارد البشرية، المجلة العربية للنشر العلمي، المملكة العربية السعودية، العدد الخامس عشر، 2020، ص347.

ثالثاً: تقييم الأداء

قبل التطرق إلى تقييم الأداء سنتعرف على معنى الأداء والتقييم:

1- مفهوم الأداء: يعبر عن مدى إنجاز المهام حيث يرى بعضهم أنه يعني قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله، وهو ما يراه باحثون آخرون حينما عرفوه بأنه يعني الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية و العمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج لإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية و الأهداف المحددة للوحدة الانتاجية من خلال الفترة الزمنية المدروسة.²

من بين أهم المؤشرات المرتبطة بالأداء مؤشري الكفاءة و الفعالية حيث تشير الكفاءة إلى العلاقة النسبية بين المدخلات والمخرجات التي تفسر كيفية إنجاز العمل بالشكل الصحيح باتباع أفضل الوسائل و الخيارات، أما الفعالية فهي تعبر عن العلاقة النسبية بين النتائج المحققة و الأهداف المخططة التي تفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح بمقارنة الأداء المحقق بالأداء المطلوب.³

(¹): بدر بن أحمد علي العمري، استقطاب الموارد البشرية ، المجلة العربية للنشر العلمي، المملكة العربية السعودية، العدد الخامس عشر، 2020، ص343-344.

(²): عبد الملك مزهودة، الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012، ص86.

(³): martory(b),croze(d), **gestion ressources humaines**, pilotage social et performance, imprimerie chirat, paris, 2002, p160.

2- التقييم: تحديد مقدار النجاح أو الفشل في تحقيق هدف تم تحديده مسبقا، وهو يشتمل صياغة الأهداف، معرفة المعيار المناسب الذي يتم استخدامه في قياس درجة النجاح مع التغيير ثم التوصيات بأنشطة البرامج اللاحقة.¹

3- تقييم الأداء: هو دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو و التقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى.²

يستخلص من هذا التعريف أن التقييم ينصب على أداء الفرد أو نتائج أعماله من ناحية وعلى سلوكه وتصرفاته من جهة أخرى وأن التقييم يشمل على الحكم على مدى نجاحه وترقيته في المستقبل من جهة أخرى. ومن معايير تقييم أداء العاملين:³

- العناصر: وتمثل في:

- عناصر تتعلق بشخصية الفرد (كالقابلية، الاستعداد، المهارات...) وهي عناصر يمكن ملاحظتها وتتبعها لكن لا يمكن قياسها؛

- عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء قيامه بوظيفته: هي عناصر يمكن قياسها وملاحظتها (كالقدرة على اتخاذ القرارات، احترام مواعيد العمل...)

- معدلات الأداء: تتعلق بالنتائج المحققة من طرف الفرد على مستوى الوظيفة ويتم تقييم نتائج الأداء من خلال الكمية، النوعية، الوقت و التكلفة المتعلقة بالوحدات التي ينتجها العامل.

(¹): فارسي صبرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2015، ص12.

(²): بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2007، ص14.

(³): زهير ثابت، كيف تقييم أداء الشركات و العاملين، دار قباء للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص15.

المبحث الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية

إنّ التطور في مجال التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال وخاصة تكنولوجيا الشبكات المعلوماتية (الأنترنت، الإنترنت، الإكسترنات) نتج عنه تحول وتطور طرق تسيير الموارد البشرية داخل المؤسسات وظهور مفهوم التسيير الإلكتروني للموارد البشرية واستخداماته في مختلف مجالات نشاط ووظيفة الموارد البشرية.

المطلب الأول: التسيير الإلكتروني للموارد البشرية

في هذا المطلب يتم التطرق إلى بعض استعمالات ووظائف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية، حيث نستعرض أولاً مفهوم التسيير الإلكتروني، ثم نتطرق إلى أهداف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية وأخيراً نتحدث عن مجالات استعمال انظمة الحاسوب في تسيير الموارد البشرية.

الفرع الأول: مفهوم التسيير الإلكتروني

يمكن تعريف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية على أنها:

1. " هو ذلك العملية التي تعتمد فيه المؤسسات على التقنيات الجديدة من حواسيب وشبكات في تنظيمها وأعمالها وهي تهتم بالإنتاج، الزبائن، التسيير الداخلي أو إدارة الأعمال وهذا طبعا تبعا لطبيعة المؤسسة".¹
2. " هو عبارة عن نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية يتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة ويستوعب تقنياته المتجددة ويطبق آلياته الفعالة".²
3. " هو مجموعة من تطبيقات التكنولوجيا على الويب في مختلف مجالات وأنشطة الموارد البشرية (توظيف، تكوين، أجور...)"³.
4. "مجموع سياسات تسيير الموارد البشرية والتي تستخدم التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وخاصة تكنولوجيات الأنترنت الداخلية العمومية وذلك من أجل وضع تطبيقات ديناميكية والاستفادة منها".
5. " هو عملية اللجوء إلى التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال للزيادة من فعالية ووظيفة الموارد البشرية في تسيير المراحل المتعلقة بالحياة المهنية لموظفيها: التوظيف، التسيير الاجتماعي، تسيير المهارات..."⁴

(¹): شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص12.

(²): علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص323.

(³): sébastion nalon, laurent taskim, e-grh, enjeux et perspectives, édition pro , Belgique, 2009,p27.

(⁴): القري عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص206.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن التسيير الإلكتروني للموارد البشرية هو عملية لجوء المؤسسات إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسييرها لمواردها البشرية من خلال الاعتماد على المشاركة في تبادل المعلومات.

الفرع الثاني: أهداف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية

- يعتبر التسيير الإلكتروني للموارد البشرية مشروع تغيير ويحتاج نوعاً ما إلى تحضيرات مسبقة سواء من الناحية الإدارية (تحليل الاحتياجات) أو من الناحية البشرية، وكذلك ضرورة توفير تناسق مع أهداف المؤسسة واندماج مع المصالح الأخرى في المؤسسة، لذلك يهدف هذا النوع من التسيير إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:¹
- تسهيل الوصول إلى المعلومات والموارد من أجل تسريع عملية اتخاذ القرار بالنسبة للمسيرين؛
 - توفير للمورد البشرية مدخل خاص لمجموعة من التطبيقات المقدمة من طرف المصلحة، أي توفير تطبيقات خاصة بالموارد البشرية؛
 - كما يمكن للتسيير الإلكتروني أن يستجيب إلى ثلاثة أنواع من الاحتياجات: احتياجات في المعلومات و الاتصال، احتياجات في التعاون واحتياجات في الاندماج؛
 - المشاركة في تبادل معلومات الموارد البشرية ومعالجتها من خلال إمكانية الحصول عليها مباشرة من طرف كل من الموظف و المسير؛
 - وضع هيكل تنظيمي جديد للزيادة من فعالية وظيفية الموارد البشرية.

الفرع الثالث: مجالات استعمال أنظمة الحاسوب في تسيير الموارد البشرية

من المجالات التي تستعمل أنظمة الحاسوب في تسيير الموارد البشرية ما يلي:²

1. **السجلات و الإدارة:** يؤدي استخدام الحاسوب في ميدان الإدارة إلى توفير الوقت والجهد مع الزيادة في الدقة كما يؤدي إلى زيادة الرقابة وإمكانية تجميع التقارير في أقل وقت ممكن، الذي يساعد بدوره عملية اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت والزمان المناسب.
2. **إدارة المرتبات:** من فوائد استخدام أنظمة الحاسوب في هذا المجال:

- زيادة الدقة و السرعة في اعداد مكافآت ومستحقات العاملين وصرفها في الوقت المناسب؛
- إمكانية مقارنة ما تدفعه المؤسسة من رواتب للإدارات المختلفة في كافة وحداتها أو فروعها؛

(¹): بو حسان سارة كتنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة- دراسة حالة مؤسستي نجمة و موبيليس قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012، ص63.

(²): القري عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره، ص209.

- المساعدة في اتخاذ القرارات السريعة فيما يتعلق بالعلاوات و الامتيازات المقترح منها العاملين.

3 الاختيار و التعيين: إنّ لاستخدام أنظمة الحاسوب في مجال الاختيار و التعيين فوائد كبيرة منها:

- تخزين المعلومات عن كافة المرشحين للوظائف المختلفة واستعادة هذه المعلومات عند الحاجة بأسرع وقت

ممکن؛

- إجراء المقارنة بين مؤهلات المرشحين لاختيار المرشح المناسب، الذي يؤدي إلى السرعة في اتخاذ القرارات

وتخفيض التكاليف ؛

4. برامج إعداد المهارات: يساعد استخدام الحاسوب أنظمة إعداد المهارات في عملية تحديد أهدافها وتوفير

الوسائل اللازمة لتحقيقها والذي تكون نتيجة توزيع العاملين في الوظائف المناسبة لهم، كلّ حسب تخصصه

ومهاراته المكتبية، إلى أنّ استخدام الحاسوب لا يقتصر على المجالات السابقة الذكر فقط وإنما يمكن استخدامه في

مجالات أخرى في إدارة الموارد البشرية مثل نظام التقاعد، تقييم أداء العاملين وتطوير قوى العاملين.

المطلب الثاني: التوظيف الإلكتروني للموارد البشرية

شهدت وسائل البحث عبر الإنترنت تطورا كبيرا، حيث ساعد هذا التطور أصحاب الشركات على تلبية

متطلباتهم الخاصة بسرعة وفعالية عند البحث عن المرشحين المحتملين للوظائف فمن التوظيف عبر شبكة الأنترنت

إلى كشف الرواتب الرقمي، أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا أساسيا في مهام الموارد البشرية، تنطرق في هذا

المطلب إلى مفهوم التوظيف الإلكتروني، فوائده، أشكاله والإضافات التي تقدمها شبكة الأنترنت في عملية

التوظيف الإلكتروني.

الفرع الأول: مفهوم التوظيف الإلكتروني وفوائده

أولا: مفهوم التوظيف الإلكتروني

يعتبر سوق العمل من أهم الأسواق الاقتصادية خاصة بعد إدماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، إذ

أصبحت الأنترنت من بين الأدوات الضرورية في التوظيف، إذ يعتمد أغلب الأفراد على مواقع التوظيف الإلكتروني

في بحثهم عن العمل لأنهم يجدون أن استعمال الأنترنت في هذه العملية مفيد لأن معظم عمليات التوظيف تتم

عبر الأنترنت.¹ لذلك يمكن تعريف التوظيف الإلكتروني على أنه:

(¹) : <https://www.indicerch.net> le 10/05/2020 a 21 :15

1. استخدام الأنترنت والتقنيات الحديثة للإهاء كافة الإجراءات المتعلقة بالتوظيف بدءاً من الإعلان عن الوظائف ومروراً بتعبئة نماذج طلب التوظيف ومتابعة الطلب إلكترونياً من قبل المتقدم و الاستعلام عنه وإجراء المفاضلة إلكترونياً بين المتقدمين، والانتهاؤ بإعلان النتائج في الموقع".¹

2. إدخال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على عملية التوظيف داخل المؤسسات أدى إلى القضاء على الحواجز البيروقراطية وخلق علاقة مباشرة ما بين المؤسسة أو المسير المكلف بعملية التوظيف والشخص المتقدم لشغل المنصب من خلال استخدام شبكة الأنترنت".²
يتضمن التوظيف الإلكتروني العمليات التالية:³

- الإعلان عن الوظائف الشاغرة: الإعلان عنها بشبكة الأنترنت الخاصة بالشركة وذلك حسب طبيعة الوظائف وسياسة التوظيف الخاصة بالعمل؛

- توفير آليات البحث: عبارة عن تقنية قياسية تساعد الموظفين في العثور على الوظيفة المطلوبة؛

- نظم متابعة المتقدم للوظائف: وهي برامج مسح ضوئي للسيرة الذاتية؛

- إجراء اختبارات عبر الأنترنت: يفيد في عدم اجتماع جميع المقدمين للوظيفة في مكان واحد وإمكانية إجراء التصفية لعدد ضخم من المتقدمين في الوقت.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أنّ التوظيف الإلكتروني هو الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أجل توظيف المورد البشري أي الإعلان عن الوظائف الشاغرة عبر الأنترنت الخاصة بكل مؤسسة.

ثانياً: فوائد التكوين الإلكتروني

يحقق التوظيف عن طريق الأنترنت عدد من الفوائد للشركات من بينها:⁴

- تخفيض تكاليف التوظيف: استخدام الموقع الإلكتروني للشركة للحصول على موظفين لا يكلف الشركة أيّة تكاليف بينما الإعلان عن الوظائف في الجلات و الصحف مرتفع التكلفة عكس الإعلان في مواقع التوظيف منخفض؛

(¹): <https://www.elering41d.com> le 10/05/2020 a 21 :40

(²): حياة صغير، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية- دراسة حالة الجامعة الافتراضية السورية-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، الجمهورية السورية العربية، 2009، ص04.

(³): هوبكنز برايان، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص13.

(⁴): محمد غريب، ماهي فوائد التوظيف الإلكتروني 2020/05/11 على 22:31 على الموقع/ <https://www.ra2ed.com/>

- السرعة في الإعلان عن الوظائف: أحيانا تضطر الشركة لتوظيف موظفين جدد على وجه السرعة نتيجة وجود شواغر مهمة في الشركة لا تحتمل الانتظار، باستخدام الموقع الإلكتروني للشركة لن يستغرق الأمر إلا بضعة دقائق.

- سهولة المفاضلة بين المتقدمين للوظيفة: تمكن البرمجيات الإلكترونية من المفاضلة بين طلبات التوظيف المقدمة للشركة عن طريق الأنترنت بسرعة بحيث يتم استبعاد السير الذاتية التي لا تحقق الكفاءات المطلوبة، من خلال هذه البرمجيات يمكن استخدام الكثير من المعايير للمفاضلة بين المتقدمين مثل: العمر، الجنس، الخبرة...
- الحصول على أفضل الكفاءات: الإعلان في الصحف عن الوظائف قد لا يصل إلى جميع الأشخاص ذوي الكفاءات نتيجة لوجودهم في بلد آخر، بينما الإعلان عن الوظائف الشاغرة عبر الأنترنت يمكن الشركة من الوصول إلى الباحثين عن العمل في أي مكان في العالم، وهذا ما يجعل الشركة تتلقى الكثير من طلبات التوظيف ويكون المجال كبيرا أمام الشركة للمفاضلة بين المتقدمين للوظيفة لاختيار المترشح الأفضل لتوظيفه.

- توفر قاعدة بيانات للأشخاص الباحثين عن الوظائف: إنّ إنشاء قسم خاص بالوظائف في الموقع الإلكتروني للشركة يوفر قاعدة بيانات مستمرة ومتجددة من السير الذاتية للأشخاص الباحثين عن العمل، وهذا ما يمكن الشركة ملء الشواغر الوظيفية في حال حصول نقص في عدد الموظفين لأسباب طارئة: وفاة، فصل من الوظيفة، انتقال موظف لشركة أخرى وكذلك توفر قاعدة بيانات كبيرة من الباحثين عن عمل لدى الشركة يمكنها من المفاضلة بين هؤلاء المتقدمين بأرجحية للحصول على أفضل الكفاءات.

الفرع الثاني: أشكال التوظيف الإلكتروني

للتوظيف الإلكتروني ثلاثة أشكال وهي كالآتي:¹

1. موقع ويب المؤسسة: انتشر استعمال موقع المؤسسة لإعلان المناصب الشاغرة حتى لو كان في الوقت الحالي تلجأ لهذا الأسلوب المؤسسات الكبيرة وميزته الأساسية هي تواضع تكلفة عكس الإعلانات المنشورة في الجرائد المكتوبة إضافة لذلك سعر الإعلان لا يتأثر لحجمه ولا توجد قيود فيما يخص حجم المعلومات التي تحتويها؛
2. المواقع الحكومية: يعتبر التوظيف الإلكتروني عن طريق المواقع الحكومية أحسن طريقة للتوظيف في حالة توظيف مترشحين أقل خبرة؛

(¹): محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص104.

3. المواقع الخاصة: العديد من المواقع الخاصة متخصصة في توظيف المستخدمين والأسعار المطلوبة لنشر إعلان عادة ما تكون قصيرة كما أن نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية تساعد في الرد على الطلبات المقدمة في وقت أسرع من استخدام الوسائل التقليدية للتوظيف.

الفرع الثالث: الإضافات التي تقدمها شبكة الأنترنت في عملية التوظيف الإلكتروني

يمكن تلخيص الإضافات التي تقدمها شبكة الأنترنت في عملية التوظيف الإلكتروني لكل من المترشح، المسير ومديرية الموارد البشرية في النقاط التالية:¹

1. بالنسبة للمترشح:

- الاستقلالية في عملية معرفة الوظائف الشاغرة ومجالات عمل المؤسسة؛
- ضمان الحصول على إجابة أو رد مؤكد من طرف المؤسسة؛
- تقييم الوظيفة المقترحة لمعرفة مدى تناسبها مع مهاراته؛
- إمكانية إجراء اختبارات تجريبية مباشرة عبر الموقع لمعرفة إذا كان المنصب يناسبه أم لا.

2. بالنسبة للمسير:

- توفر له أدوات التحليل والاختيار؛
- الحرية في اقتراح مناصب الشغل، السير الذاتية التي تناسب مناصب الشغل والتغيير في شروط الاختيار؛
- إمكانية الحصول على عروض من طرف المترشحين دون وجود مناصب عمل مقترحة تتعلق بمهارات معينة.

3. بالنسبة لمديرية الموارد البشرية:

- انهاء المهام الإدارية المتعلقة بترتيب السير الذاتية للمترشحين؛
- تقديم نصائح للمسير فيما يتعلق باحتياجاته وترجمتها في شكل مهارات وتزويده بوجهات نظر في المدى البعيد؛

- انتهاء دور الأمانة الذي كانت تؤديه في مجال التوظيف؛

- إدارة الأنظمة و الأدوات الجديدة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في عملية التوظيف.

المطلب الثالث: التكوين الإلكتروني للموارد البشرية

يعتبر التكوين الإلكتروني أحد أهم الأنشطة التي تستخدمها الإدارة في أي مؤسسة مهما كان نوع عملها واختصاصها، من أجل التنمية وتطوير القدرات العملية والسلوكية للعاملين بالشكل الذي يمهّد الطريق نحو ازدهار

(¹): القري عبد الرحمن، مرجع سبق ذكره، ص212.

المؤسسة ومواجهة التغيرات على مستوى البيئة، ومن خلال هذا المطلب يتم التطرق إلى مفهوم التكوين الإلكتروني وأنواعه، فوائده ومزايا وعيوب التكوين الإلكتروني.

الفرع الأول: مفهوم التكوين الإلكتروني وأنواعه

أولاً: مفهوم التكوين الإلكتروني

يعتبر التكوين الإلكتروني أحد فروع التكوين المفتوح عن بعد، لذا تعددت تعاريفه نذكر من بينها:

1. " هو تلقين المتعلمين للتكوين عن طريق الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة، أي إدارة العملية التكوينية ومجموعة المتدربين عبر الشبكة، وجود مختصين في تطوير وتنمية المحتويات لعملية التكوين الإلكتروني تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى التكوين والتعلم بطريقة سريعة وتكاليف منخفضة".¹

2 عملية يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة التي تمكن العامل من بلوغ أهداف العملية التكوينية من خلال التفاعل مع مصادرها وذلك في أقصر وقت ممكن وبأعلى مستويات الجودة دون التقييد بحدود المكان والزمان".²

- الفرق بين لتكوين التقليدي و الإلكتروني:

الجدول رقم(02): الفرق بين التكوين التقليدي والإلكتروني.

وجه المقارنة	التكوين التقليدي	التكوين الإلكتروني
المدرّب	ناقل للمعرفة وملقن	المدرّب مشارك وأحياناً متعلّم
المتدرّب	المدرّب هو الأساس	المتدرّب هو الأساس
المعرفة	حفظ، تذكّر الحقائق، تراكم	استفسار، ابتكار
الانتشار والوصول	محدود جغرافياً	واسع الانتشار زمنياً وجغرافياً
التكلفة	مرتفعة	متوسطة

المصدر: <https://www.bakkah.net.sa/ar/e-learning>

(¹) : séverine gottrand , vanessa queant : le e- learning comme innovation en ressources humaines, université de bille 01, 2003, p8.

(²) : محمد فراس بن عودة، التدريب الإلكتروني وتنمية الرأس المال الفكري، موسوعة التعليم والتدريب، الأحد 15/02/2015، حملت من موقع <http://www.edutrapedia.illaf.net> بتاريخ 2020/05/12 على الساعة 13:30.

ثانيا: أنواع التكوين الإلكتروني

من المتعارف عليه أن التكوين الإلكتروني يقدم من خلال نمطين هما:¹

1. التكوين المتزامن: هو النشاط الذي يتم في الوقت الحقيقي، تحت قيادة المدرب حيث تواجد هو وجميع المتدربين في نفس الوقت ويتواصلون مباشرة مع بعضهم؛
- 2 التكوين اللامتزامن: ليس من الضروري تواجد المدرب والمتدربين في نفس الوقت ولا نفس المكان.

الفرع الثاني: فوائد التكوين الإلكتروني

من أهم الفوائد التي يتمتع بها التكوين الإلكتروني هي:²

- يتمتع بالمرونة و الملائمة وسهولة وسرعة وصول المحتويات في أي وقت؛
- توفير تغذية راجعة فورية عند أداء الواجبات والتمارين مع سهولة المراجعة والتحديث والتوزيع؛
- مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين ومنها قدرة المتدرب مثلا أن يدرّب ببطء أو بسرعة؛
- يقدم تسهيلات وأساليب تعليمية متنوعة تمنع الملل؛
- إمكانية الاتصال و التفاعل الإلكتروني المباشر بين المدرب والمتدربين؛
- تقليل تكلفة المتدرب ورفع كفاءة المتدربين؛
- الاعتماد على النفس و الوصول إلى مرحلة بناء المعرفة ذاتيا؛
- التشجيع على تصفح الأنترنت من خلال استخدام الروابط التشعبية للوصول إلى معلومات إضافية حول الموضوع.

الفرع الثالث: مزايا وعيوب التكوين الإلكتروني

أولاً: مزايا التكوين الإلكتروني

للتكوين الإلكتروني مزايا عديدة نذكر منها:³

1. بالنسبة للمؤسسة:

(¹): عجلان الشهري، برامج التكوين والتدريب الإلكتروني: غياب النموذج ببطء من التقدم، مجلة التدريب والتنمية، العدد155، 2015، حملت من موقع <http://www.hrdscuission.com> بتاريخ 2020/05/12 على الساعة 22:05

(²): حمد بن يحي الميطري، متطلبات التدريب الإلكتروني ومعوقاته بمراكز التدريب التربوي بمدينة الرياض من وجهة نظر المتدربين، رسالة استكمال متطلبات الماجستير في قسم التعليم بكلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2012، ص29-30.

(³): سعيد عيمر، التكوين الإلكتروني واسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدراسات، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الثالث حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية، بسكرة، نوفمبر2005، ص92-93.

- التقليل من التكلفة الإجمالية للتكوين وذلك من خلال التقليل من بعض المصاريف المرتبطة به كمصاريف الإقامة والتنقل؛

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسمح بتدعيم صورة المنشآت في أعين جمهورها الداخلي والخارجي في حد سواء؛

2. بالنسبة للموارد البشرية:

- الرفع من فعالية الجهود التكويني المبذول من طرف المتكويين؛
- سهولة تلقنه، فيإمكان المتعلم أن يتكون وهو متواجد في مقر عمله؛
- مرونة إدارته حيث باستطاعته المتعلم أن يتكون متى يريد دون وجود قيود افتراضية؛
- يمنح فرصة تبادل الآراء والمعارف بين المتعلمين بفضل الملتقيات والدردشة الإلكترونية.

3. بالنسبة للمكويين:

- الإثراء الحيوي لمضمون التكوين؛
- تسهيل عملية تحسين المحتوى البيداغوجي للتكوين؛
- التقييم الدقيق نتيجة الاختبارات المتواصلة طول فترة التعلم.

ثانيا: عيوب التكوين الإلكتروني

- إلى جانب هذه المزايا توجد عيوب تعيق عمل وفعالية التكوين الإلكتروني نذكر منها:
- افتقار مشاركة المتدرب في تبادل الآراء والأفكار مع المدرب من ناحية ومع المجموعة المتكونة من جهة أخرى؛
 - الصعوبة التي تواجه المدربين في إيصال أفكارهم في المقرر الإلكتروني بالإضافة أن المدرب لن يتمكن من متابعة المتكون النشط أو النائم أو الراشد أو الذي يظهر عليه الملل؛
 - صعوبة تطبيق بعض المهارات والممارسات المرغوب في تعلمها في بعض البرامج التدريبية¹؛
 - الحاجة إلى استيعاب وفهم الطرق الجديدة للتعلم؛
 - الحاجة إلى فريق متعدد المهارات.²

(¹): الزنبقي حنان سليمان، التدريب الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص138.
(²): عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، القاهرة، 2003، ص59-60(بتصرف).

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل حول موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسيير الموارد البشرية فإن الاهتمام بهذه التكنولوجيا في تطور مستمر لأننا نعيش في عصر محيط بأنواع مختلفة من التكنولوجيا حيث أصبحت تطبق على العديد من المجالات من بينها التجارة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وكذا الإدارة الإلكترونية.

حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية تتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة ، وتستثمر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وظائفها بشكل مستمر من أجل اتخاذ القرارات الرشيدة وهذا ما سمح لوظيفة إدارة الموارد البشرية أن تلعب دورا أساسيا في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال اللجوء إلى التسيير الإلكتروني وتطبيقاته المختلفة، حيث تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من: التسيير، التوظيف، التكوين، فأصبح اليوم ما يعرف بالتسيير الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني والتكوين الإلكتروني.

لا يمكن قياس درجة النجاح عند امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتجسيدها على مستوى الوظائف الأساسية لتسيير الموارد البشرية في المؤسسات والإدارات بواسطة النتائج لأن مثل هذه الحقائق بحاجة إلى براهين على نفس مستواها.

وهذا ما سنحاول التطرق إليه في الفصل الثاني كدراسة تطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري **BEA** برج بوعريبيج كنموذج.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
على تسيير الموارد البشرية

تمهيد:

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصل الأول، سنحاول من خلال هذا الفصل لإعداد دراسة تطبيقية نسعى من خلالها إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري bea بولاية برج بوعريريج حيث تأتي أهمية الفصل التطبيقي في الربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي في البنك الخارجي الجزائري.

لدراسة هذا الجانب من الدراسة اعتمدنا على المعلومات المتوفرة في وثائق المؤسسة إضافة إلى المعلومات المقدمة من العاملين كما قمنا باستقصاء الآراء حول موضوعنا بواسطة استبيان موجه لعمال البنك الخارجي الجزائري.

وفي هذا السياق قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث خصصنا المبحث الأول إلى التعريف بالمؤسسة ومنهج وأدوات الدراسة، والمبحث الثاني إلى خصائص العينة واختبار الفرضيات، أما المبحث الثالث فتم فيه تحليل النتائج واختبار الفرضيات ومناقشتها.

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة ومنهجية وأدوات الدراسة

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالبنك الخارجي الجزائري BEA لولاية برج بوعريريج والتطرق إلى هيكله التنظيمي وكذا المنهج الذي تم الاعتماد عليه في الدراسة والأدوات التي استعين بها في جمع المعلومات.

المطلب الأول: التعريف بالبنك الخارجي الجزائري وهيكله التنظيمي

الفرع الأول: تعريف البنك الخارجي الجزائري برج بوعريريج

يقوم البنك الخارجي الجزائري بتمويل الاقتصاد الوطني من خلال تقديم قروض تستفيد منها كل من الشركات الكبرى، الشركات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك الجهات الاقتصادية الفعالة التي تستفيد من الآليات الحكومية وكذا الأشخاص المحددين ذوي دخل شهري يتم تقديم قرض عقاري لهم، يتعامل البنك مع وكالة **ausej** حيث لديها 650 ملف، ووكالة **cnac** لديها 550 ملف وكذا وكالة **angem** لديها 400 ملف تقدم قرض مصغر أقل من 1.000.000 دج.

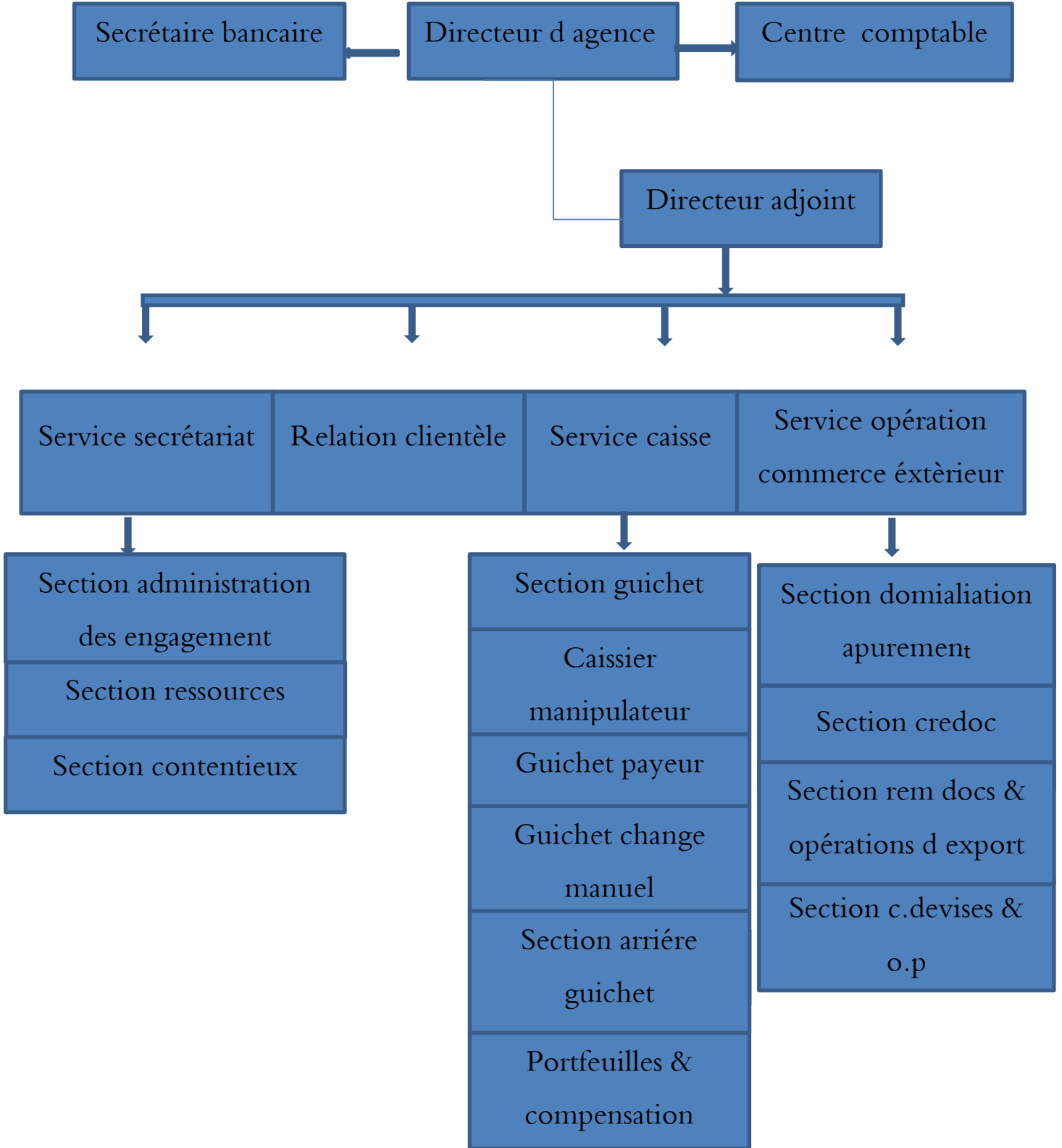
الموقع: 25 شارع الجمهورية برج بوعريريج

عدد العمال: 30 عامل

الموقع الإلكتروني: www.bea.dz

إجمالي الأصول: 230.000.000.000 دج

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري



المطلب الثاني: منهج وأسلوب الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

لقد تبنت الدراسة منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والوقوف عند أهم الدراسات السابقة، أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وتحليل كافة البيانات المتجمعة من خلال الإجابة عن الاستبيانات، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة، وكان اعتماد الدراسة على الاستبانة التي تم تطويرها لتتماشى وأهداف البحث.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (IBM SPSS Statistic V25) وكذلك برنامج (Microsoft Office Excel 2007) واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول للدلالات ذات معنى ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة:

وفيما يلي عرض للأساليب الإحصائية التي سوف تستخدم للإجابة على تساؤلات الدراسة:

- التكرارات والنسب المئوية: بغية التفريق بين فئات العينة، بناء على المعلومات الشخصية لأفرادها بغية معرفة توج
- ه إجابات أفراد العينة إلى إجمالي العينة، وتم اعتماد المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان .
- تحليل ثبات وصدق الاستبيان؛
- اختبار عدم طبيعية الاستبيان (tests non paramétriques)؛
- اختبار مقارنة المتوسطات الحسابية؛
- اختبار الفرضيات عن طريق تحليل الارتباط والانحدار
- اختبار الفرضيات عن طريق تحليل التباين الأحادي ANOVA، واختبار ستودنت.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

1- تصميم أداة الدراسة:

تضمن الاستبيان جزئين، خصص الجزء الأول للمعلومات الشخصية والوظيفية، والتي تتعلق ببيانات الأفراد المبحوثين، أما الجزء الثاني فقد قسم لمحورين المحور الأول خصص لأبعاد تكنولوجيا الإعلام والاتصال، في حين تم تخصيص المحور الثاني لوظائف تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري bea محل الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03) : محاور الاستبيان

التعيين	المحور	عدد العبارات
1	بيانات عامة	06
2	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23
3	وظائف تسيير الموارد البشرية	16
المجموع		45

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي لاختبار الفرضيات، ومن ثم الإجابة على إشكالية الدراسة وذلك وفق ما يلي:

الجدول رقم: (04) سلم ليكارت الخماسي

العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات (spss) وبيانات الاستبيان

2-تحليل ثبات الاستبيان:

بعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، تم عرضها على عدد من المتخصصين، وذلك للاستشارة بآرائهم، وقد طلب من المحكمين ، إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات ومدى ملائمتها لما وضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات للمحور الذي تنتمي إليه، مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبيان. وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من الأساتذة المحكمين، تم الأخذ بكل الاقتراحات خاصة المشتركة منها لآراء السادة المحكمين، وتم صياغة الاستبيان بشكله النهائي

الجدول رقم : (05) معامل الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	ابعاد محاور الدراسة
0.812	0.660	4	بعد الأجهزة والمعدات
0.794	0.632	4	بعد برامج الحاسوب (البرمجيات)
0.883	0.780	4	بعد شبكات الاتصال
0.927	0.861	5	بعد قواعد البيانات
0.819	0.672	6	بعد الأفراد
0.887	0.788	4	بعد الاختيار والتعيين
0.848	0.720	4	بعد التدريب والتنمية
0.834	0.696	4	بعد تخطيط الموارد البشرية
0.841	0.708	4	بعد تقييم الأداء
0.917	0.842	39	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان .

● **الثبات:** من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي نلاحظ أن معامل الثبات (معامل ثبات الاستبيان) Alpha de Cronbach (ألفا كرونباخ) قد بلغ : (0.842) حيث إذا فاق هذا المعامل 0.60 فإننا نعتبر أن الاستبيان ثابت ويمكن إجراء باقي التحاليل الإحصائية عليه، لذلك فإن الاستبيان الذي لدينا يتمتع بثبات كبير جدا.

● **الصدق:** يقاس صدق الاستبيان من خلال تجذير معامل الثبات (معامل ثبات الاستبيان) Alpha de Cronbach (ألفا كرونباخ) والذي بلغ : (0.842)، إذن معامل الصدق : 0.917 ، بما أن هذا المعامل قريب من الواحد فإن الاستبيان الذي لدينا يتمتع بصدق كبير جدا.

المبحث الثاني: خصائص العينة وتحليل محاور الاستبيان

سيتم في هذا المبحث التطرق إلى وصف خصائص العينة محل الدراسة ، ثم الأساليب التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات ، ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول : خصائص العينة

يتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص في ضوء متغيرات الدراسة نوضحها فيما يلي:

الفرع الأول: وصف خصائص العينة من خلال متغير الجنس

جدول رقم (06) خصائص العينة من خلال متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
43.3	13	ذكور
56.7	17	اناث

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية الموظفين من فئة الإناث بنسبة بلغت 56.7 % بينما نسبة الذكور بلغت 43.3 %.

الفرع الثاني: وصف خصائص العينة من خلال متغير العمر

الجدول رقم : (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
16.7	5	أقل من 30 سنة
63.3	19	من 31 الى 50 سنة
20.0	6	أكثر من 50 سنة
100.0	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

يظهر من الجدول رقم (07) في ما يتعلق بمتغير العمر فقد احتلت الفئة العمرية من 31-50 سنة أعلى نسبة بواقع (63.3 %) ، يلي ذلك الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة بلغت (20.0%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية، وجاء في المرتبة الثالثة الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة (16.7%) .

الفرع الثالث: وصف خصائص العينة من خلال متغير الحالة الاجتماعية

الجدول رقم : (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	19	63.3
متزوج	11	36.7
المجموع	30	100.0

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد المجتمع غالبيتهم عزاب بنسبة (63.3 %) ، ثم المتزوجين بنسبة(36.7%).

الفرع الرابع: وصف خصائص العينة من خلال متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم : (09) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	4	13.3
ثانوي	8	26.7
جامعي	17	56.7
دراسات عليا	1	3.3
المجموع	30	100.0

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد المجتمع غالبيتهم ذوي مستوى تعليمي جامعي بنسبة (56.7%) ، ثم فئة المستوى الثانوي في المرتبة الثانية بنسبة (26.7%) فيما يلي فئة المستوى التعليمي متوسط بنسبة(13.3%)، فيما يلي فئة المستوى التعليمي دراسات عليا بنسبة(3.3%)، وهذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد.

الفرع الخامس: وصف خصائص العينة من خلال متغير الخبرة

الجدول رقم : (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
36.7	11	أقل من 05 سنوات
40.0	12	من 05 الى 10 سنوات
23.3	7	أكثر من 10 سنوات
100.0	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الموظفين الذين لهم خبرة مهنية تتراوح من خمس سنوات إلى عشر سنوات يمثلون نسبة (40.0%) ، بينما في المرتبة الثانية الموظفين الذين فترة عملهم أقل من 5 سنوات بنسبة (36.7%)، أما في المرتبة الثالثة فوجد فئة العمال أصحاب خبرة عمل أكثر من 10 سنوات بنسبة (23.3%)، وأخيرا نجد غالبية العمال الذين يملكون خبرة مهنية تتراوح من 05-10 سنوات.

الفرع السادس: وصف خصائص العينة من خلال متغير المسمى الوظيفي

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
83.3	25	إطار
0	0	عون تحكم
16.7	5	عون تنفيذ
100.0	30	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد العينة تشكل من الإطارات بنسبة 83.3%، وهذا ما يفسر اعتماد البنك في تسيير مختلف مهامه على الإطارات بمختلف رتبهم ، وجاء في المرتبة الثانية عون تنفيذ بنسبة 16.7% ، وفي المرتبة الثالثة فئة عون تحكم في بنسبة 0% .

المطلب الثاني: تحليل محاور الاستبيان

الفرع الأول: مقارنة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

نقوم بمقارنة المتوسط الحسابي مع المتوسط الحسابي العام (3) حيث المتوسط الحسابي العام هو عبارة عن مجموع درجات سلم "ليكارت" على عددها $(3 = (5+4+3+2+1)/5)$ ، وذلك لكل سؤال أو فقرة أو محور من محاور الدراسة.

تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة، وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبانة، حيث احتسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة، اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

الجدول رقم (12) معيار تفسير البيانات من خلال المتوسطات الحسابية

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

وبالاعتماد على هذا المعيار فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفعاً، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5 إلى 3.49) فإن مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة يكون متوسطاً - أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.49) فما دون فإن مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة يكون منخفضاً.

1- تحليل بيانات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاص بإجابات أفراد العينة لأبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال).

• البعد الأول : الأجهزة والمعدات

الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الأجهزة والمعدات

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	مرتفع	0.890	3.63	يقوم البنك بتوفير أعداد كافية من الأجهزة المتطورة
1	مرتفع	0.868	4.07	تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل والتعامل معها
4	متوسط	0.944	2.73	الأجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية
2	مرتفع	1.155	3.67	يقوم البنك بتحديث الأجهزة وتطويرها بشكل دوري ومستمر
/	مرتفع	0.644	3.525	بعد الأجهزة والمعدات

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي (3.525) لإجابات أفراد العينة بالنسبة لبعد الأجهزة والمعدات قد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، بالتالي فإن تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفع بالنسبة لفقرات الأجهزة والمعدات بالبنك محل الدراسة، وكانت العبارة (تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل والتعامل معها) قد حظيت بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.868) ، مما يؤكد على سهولة التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالبنك من وجهة نظر الموظفين.

● البعد الثاني : برامج الحاسوب:

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد برامج الحاسوب

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1	مرتفع جدا	0.809	4.37	يوفر البنك برامج فعالة لحماية الحاسوب
3	مرتفع	0.548	3.90	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك
2	مرتفع	0.254	4.07	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المستخدمة في البنك
4	مرتفع	1.102	3.60	تتميز البرامج بالسهولة والوضوح
/	مرتفع	0.393	3.98	بعد برامج الحاسوب

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي (3.98) لإجابات أفراد العينة بالنسبة لبعد برامج الحاسوب قد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، بالتالي فإن تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفع بالنسبة لفقرات برامج الحاسوب بالبنك محل الدراسة، وكانت العبارة (يوفر البنك برامج فعالة لحماية الحاسوب) قد حظيت بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.809) ، مما يؤكد على اهتمام البنك بتوفير برامج فعالة لحماية الحواسيب.

البعد الثالث: شبكات الاتصال

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد شبكات الاتصال

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
4	منخفض	0.592	2.17	يتم التواصل بين الموظفين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي
2	مرتفع	1.270	3.80	يوفر البنك شبكة داخلية (extranet) مخصصة للاتصال بين موظفي البنك
3	متوسط	0.973	3.47	تتميز عملية استخدام الشبكات بالسهولة و السرعة
1	مرتفع جدا	0.997	4.20	يتوفر البنك على شبكة خارجية (extranet) للاتصال بالمتعاملين الخارجيين
/	مرتفع	0.562	3.45	بعد شبكات الاتصال

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

نلاحظ من الجدول أن إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد قواعد البيانات في البنك أنها ذات تقدير مرتفع باستثناء إجابة السؤال الأول فإنها جاءت بتقدير منخفض مما يعني أن الإجابات (كلها تقريبا) تبين وجود قواعد البيانات في البنك بدرجة مرتفعة ، وبتوسط حسابي 3.45 وانحراف معياري 0.562.

• البعد الرابع: قواعد البيانات :

الجدول رقم (16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد قواعد البيانات

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1	مرتفع جدا	0.504	4.43	يوجد في البنك قواعد بيانات
3	مرتفع	0.937	3.87	يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري وفقا لاحتياجات الموظفين
5	مرتفع	0.890	3.63	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في البنك بتوفير المعلومات في الوقت المناسب
2	مرتفع	0.817	4.23	من السهل على العاملين في البنك الدخول الى قواعد البيانات
4	مرتفع	1.262	3.83	يوفر البنك أنظمة أمن وحماية تحول دون أي استخدام غير قانوني لقواعد البيانات
/	مرتفع	0.733	4.00	بعد قواعد البيانات

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة مرتفعة ، وهذا ما يفسر وجود قواعد بيانات داخل البنك، حيث بلغ المتوسط الحسابي لبعد قواعد البيانات (4.00) وانحراف معياري (0.733) وكانت العبارة (يوفر في البنك قواعد بيانات) قد حظيت بأهمية أكبر حيث بلغ المتوسط الحسابي(4.43) وانحراف معياري(0.504) مما يؤكد على اهتمام البنك بتوفير قواعد بيانات .

• البعد الخامس: الأفراد

الجدول رقم (17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأفراد

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحايي	الفقرة
4	مرتفع	0.935	3.77	يملك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب
4	مرتفع	0.728	3.77	يعمل البنك على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة و البرامج
2	مرتفع	0.610	4.20	يتحكم موظفو البنك في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف
3	مرتفع	0.455	4.00	يعتمد البنك على التكنولوجيا لتسيير موارده البشرية
5	مرتفع	0.844	3.67	يملك أفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم
1	مرتفع جدا	0.929	4.33	يشعر الموظف بأنه يمثل البنك أثناء أدائه لعمله
/	مرتفع	0.473	3.95	بعده الأفراد

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بالنسبة لبعده الأفراد كان مرتفع حيث بلغت قيمته (3.95) وانحراف معياري (0.473) وكانت العبارة (يشعر الموظف بأنه يمثل البنك أثناء أدائه لعمله) قد حظيت بأهمية أكبر و كان تقدير متوسطها الحسابي مرتفع جدا حيث بلغ (4.33) والانحراف المعياري (0.929) وهذا يدل على أن الموظف يقوم بعمله بكل ارتياح وله القدرة على التحكم في الأجهزة المتوفرة داخل البنك.

من خلال نتائج تحليل الجداول المتعلقة بالفقرات الخاصة بال محور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) نجد أن العينة التي تم استقصاءها تؤكد على وجود قواعد البيانات وبرامج الحاسوب في البنك ، واستخدام البنك لبرامج الحاسوب ، قواعد البيانات ، الأجهزة والمعدات + بالإضافة إلى شبكات الاتصال والأفراد كلها كانت ضمن مجال التقدير المرتفع.

2- تحليل محور وظائف تسيير الموارد البشرية

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاص بإجابات أفراد العينة لأبعاد المتغير التابع (تسيير الموارد البشرية).

● البعد السادس: الاختيار والتعيين

جدول رقم (18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاختيار والتعيين

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
2	متوسط	1.126	2.80	يركز البنك على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الآلي
3	متوسط	0.952	2.70	يتم التوظيف بواسطة شبكة الأنترنت
1	مرتفع جدا	0.922	4.33	يجب أن تتوفر لدى القائمين بالاختيار والتعيين القدرة على التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
4	منخفض	1.258	2.07	تحرص الإدارة باستقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع و الابتكار
/	متوسط	0.476	2.86	بعد الاختيار والتعيين

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن المجال المتوسط وهي محصورة بين 2.07 إلى 2.80 باستثناء الاجابة الثالثة التي كانت ذات تقدير مرتفع جدا ، وبصفة عامة يمكن القول جاءت تقديرات أفراد العينة بتقدير متوسط بالنسبة للاختيار والتعيين.

● البعد السابع: التدريب والتنمية

جدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث التدريب والتنمية

الترتيب	التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	مرتفع	0.507	3.87	يخصص البنك ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
1	مرتفع جدا	0.730	4.47	توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم
2	مرتفع جدا	0.858	4.23	يقوم البنك لإرسال موظفيه للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم
4	متوسط	1.497	2.97	ضعف الوعي لدى الإدارة بأهمية التكوين لتطبيق تكنولوجيا المعلومات
/	مرتفع	0.715	3.88	بعث التدريب والتنمية

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي (3.88) لإجابات أفراد العينة بالنسبة لبعث التدريب والتنمية قد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، بالتالي فإن تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفع بالنسبة لفقرات التدريب والتنمية بالبنك محل الدراسة، وكانت العبارة (توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها لزيادة فعاليتهم) قد حظيت بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (4.47) وانحراف معياري (0.730) ، مما يؤكد على اهتمام البنك بموظفيه من خلال توفير برامج تدريبية فعالة من أجل زيادة معارفهم.

• البعد الثامن: تخطيط الموارد البشرية

جدول رقم (20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد تخطيط الموارد البشرية

الترتيب	التقدير	المتوسط الحسابي	التكرار	الفقرة
2	مرتفع	0.803	3.90	يستخدم البنك الحاسب الآلي في مراحل التخطيط للمورد البشرية
2	مرتفع	0.944	3.93	يتوفر في البنك مختصين لتخطيط الموارد البشرية
1	مرتفع	0.900	4.13	يعتمد البنك على المعلومات الالكترونية أثناء عملية التخطيط
4	مرتفع	0.913	3.83	يشجع البنك على أسلوب العمل الجماعي
/	مرتفع	0.644	3.95	بعد تخطيط الموارد البشرية

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن متوسط إجابات أفراد العينة كانت بتقدير مرتفع بالنسبة لعبارات لبعد تخطيط الموارد البشرية، وهذا ما يدل على الاهتمام بالتخطيط للمورد البشري في البنك لأن العبارة (يعتمد البنك على المعلومات الالكترونية أثناء عملية التخطيط) قد حظيت بأهمية أكبر حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.13) وانحراف معياري (0.900).

البعد التاسع: تقييم الاداء :

جدول رقم (21) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء تقييم الاداء

الترتيب	التقدير	الانحراف امعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
3	متوسط	1.070	3.40	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال
1	مرتفع	0.955	4.10	تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تقلل من مشاكل تقييم الأداء
2	مرتفع	1.179	3.70	توجد برامج تمكن من متابعة أداء العمال
4	منخفض	1.383	2.53	يدخل إتقان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال
/	مرتفع	0.560	3.43	بعء تقييم الاداء

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي (3.43) لإجابات أفراد العينة بالنسبة لبعء تقييم الأداء قد فاق المتوسط الحسابي العام (3) ، بالتالي فإن تقدير أفراد عينة الدراسة مرتفع بالنسبة لفقرات تقييم الأداء ما عدا العبارة (يدخل إتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقييم أداء العمال) حظيت بأهمية قليلة لأن المتوسط الحسابي بلغ (2.53) ، وكانت العبارة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقلل من مشاكل تقييم الأداء) قد حظيت بأهمية كبيرة بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.955) ، مما يؤكد على اهتمام البنك بتكنولوجيا المعلومات والاتصال لأنها تقلل من مشاكل تقييم الأداء.

من خلال نتائج تحليل الجداول المتعلقة بالفقرات الخاصة بالمحور الثاني (وظائف تسيير الموارد البشرية)، نجد أن العينة التي تم استقصاءها تؤكد على وجود التخطيط للموارد البشرية في البنك، وأن البنك يعتمد على تقييم الأداء لمختلف القوى البشرية العاملة في البنك وكذا يوفر برامج تدريبية فعالة لموظفيها ، يتبين لنا عموماً أن العينة التي تم الاعتماد عليها في الاستبيان تؤكد على وجود وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك بدرجة مرتفعة ما عدا الاختيار والتعيين كان الاعتماد عليه متوسط.

3- المحورين معا

جدول رقم (22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الاستبيان

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	الترتيب
محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3.78	0.387	مرتفع	1
محور وظائف تسيير الموارد البشرية	3.53	0.417	مرتفع	2

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) جاء ضمن المجال المرتفع، كما جاء المتوسط الحسابي لمحور وظائف تسيير الموارد البشرية ضمن نفس المجال، وهذا ما يؤكد اعتماد البنك محل الدراسة لوظائف تسيير الموارد البشرية.

المبحث الثالث : تحليل واختبار صحة الفرضيات ومناقشتها

المطلب الأول: اختبار نوع التوزيع لأسئلة الاستبيان

من خلال اختبار اللاتطبيعية ل: Kalmogrov-Smirnov ، ومن خلال مخرجات البرنامج الإحصائي الموجودة ضمن الملاحق حيث إذا كانت قيمة Sig:

. أكبر من 0,05 نقبل فرضية العدم (H_0) ونرفض الفرضية البديلة أي أن إجابات السؤال تتبع للتوزيع الطبيعي.

. أقل من 0,05 نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة (H_1) أي أن إجابات السؤال لا تتبع للتوزيع الطبيعي.

2-اختبار فرضيات الدراسة:

للتحقق من صحة الفرضيات تم استخدام اختبار "معامل الارتباط بيرسون" (Correlation Pearson) للدلالة على وج

ود ارتباط بين المتغيرات ثم تحليل الانحدار لإبراز أثر المتغير التابع على المتغير المستقل. كما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way anova) واختبار (T) لتحليل الفروقات في متوسطات اجابات عينة الدراسة.

2-1- تحليل العلاقة الارتباطية

يتم الاختبار وفق الفرضيات التالية:

✓

✓ الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) .

✓ الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) .

جدول رقم (23): يوضح مصفوفة الارتباط المشترك بين محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وابعاد

محور تسيير الموارد البشرية لدى أفراد عينة الدراسة

محور تكنولوجيا الاعلام والاتصال				المتغيرات
الدلالة	SIG	N	معامل الارتباط R	
دال	0.004	30	0.813	الاختيار والتعيين
دال	0.041	30	0.834	التدريب والتنمية
دال	0.005	30	0.795	تخطيط الموارد البشرية
دال	0.040	30	0.766	تقييم الاداء
دال	0.019	30	0.825	محور تسيير الموارد البشرية

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول الموضح لمصفوفة الارتباط المشترك نلاحظ هناك ارتباط بين محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وابعاد محور وظائف تسيير الموارد البشرية حيث بلغ معامل الارتباط 81.3% مع الاختيار والتعيين و83.4% مع التدريب والتنمية وبلغ 79.5% مع بعد تخطيط الموارد البشرية كما بلغ 76.6% مع بعد تقييم الاداء، وهذا الارتباط هو ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 . كما بلغ معامل الارتباط بين المحور المستقل والمحور التابع 82.5% مما يدل على وجود اثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية. إذن تشير معاملات الارتباط الى وجود ارتباط قوي بين المحور المستقل والمحور التابع بلغ 0.825 وهذا ما يفسر وجود اثر قوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على تسيير الموارد البشرية بأبعادها.

المطلب الثاني : اختبار صحة الفرضيات الفرعية والفرضية العامة

الفرع الأول: تحليل الانحدار

1- تحليل انحدار المحور المستقل على بعد الاختيار والتعيين

جدول رقم (23): تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل ببعد الاختيار والتعيين

النموذج		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التصحيح	الخطأ المعياري
1		0.813	0.663	0.617	0.338
ANOVA^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة
1	1.145	1	1.145	10.012	
	3.202	28	0.114	/	
	4.347	29	/	/	
Coefficients^a					
النموذج	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	Beta		
1	2.591	0.382	/	6.788	0.000
	0.417	0.132	0.513	3.164	0.04

المصدر : مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال المخرجات يمكن أن نستنتج العلاقة التي تربط المحور المستقل ببعد الاختيار والتعيين كما يلي:

$$Y=2.591+0.417X$$

من خلال معامل التحديد R^2 فان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 66.3% من التباين الحاصل في المتغير التابع الاختيار والتعيين.

2-2-2- تحليل انحدار المحور المستقل على بعد التدريب والتنمية

جدول رقم (24): تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل ببعء التدريب والتنمية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التصحيح	الخطأ المعياري
1	0.834	0.696	0.6580	0.686

ANOVA ^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة
1	Regression	1	0.485	3.516	0.04
	Residual	28	0.138	/	1
	Total	29	/	/	

Coefficients ^a					
النموذج	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	
1	(Constant)	3.081	0.380	8.097	0.000
	محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.181	0.096	1.875	0.041

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال المخرجات يمكن أن نستنتج العلاقة التي تربط المحور المستقل ببعء الاختيار والتعيين كما يلي:

$$Y=3.081+0.181X$$

من خلال معامل التحديد R^2 فان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 69.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع التدريب والتنمية.

2-2-3- تحليل انحدار المحور المستقل على بعد تخطيط الموارد البشرية
جدول رقم (25): تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل ببعده تخطيط الموارد البشرية

النموذج		معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التصحيح	الخطأ المعياري
1		0.795	0.632	0.608	0.569
ANOVA ^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة
1	Regression	1	1.066	9.098	0.005
	Residual	28	0.117	/	/
	Total	29	/	/	/
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	الخطأ المعياري			
1	(Constant)	2.608	0.395	6.611	0.000
	محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.297	0.099	3.016	0.005

المصدر : مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال المخرجات يمكن أن نستنتج العلاقة التي تربط المحور المستقل ببعده تخطيط الوارد البشرية كما يلي:

$$Y = 2.608 + 0.297X$$

ومن خلال معامل التفسير R^2 فإن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 63.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع تخطيط الموارد البشرية.

2-2-4 تحليل انحدار المحور المستقل على بعد تقييم الاداء

جدول رقم (26): تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل ببعده تقييم الاداء

النموذج	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التصحيح	الخطأ المعياري		
1	0.766	0.528	0.471	0.562		
ANOVA^a						
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر	مستوى الدلالة	
1	Regression	0.120	1	0.120	0.796	
	Residual	4.227	28	0.151	/	
	Total	4.347	29	/	/	
Coefficients^a						
النموذج	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	الخطأ المعياري	Beta			
1	(Constant)	4.177	0.447	/	9.335	0.000
	محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.115	0.129	0.166	0.892	0.040

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال المخرجات يمكن أن نستنتج العلاقة التي تربط المحور المستقل ببعده تقييم الأداء كما يلي:

$$Y = 4.177 + 0.115X$$

ومن خلال معامل التفسير R^2 فإن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 52.8% من التباين الحاصل في المتغير التابع تقييم الأداء.

2-2-5- تحليل انحدار المحور المستقل على المحور التابع

جدول رقم (27): تحليل الانحدار لعلاقة المحور المستقل بالمحور التابع

النموذج	R معامل الارتباط	معامل التحديد R^2	معامل التصحيح	الخطأ المعياري	
1	0.825	0.679	0.643	0.356	
ANOVA^a					
النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	جذر متوسط المربعات	فيشر مستوى الدلالة.	
1	0.785	1	0.758	6.170	
	3.562	28	0.127	/	
	4.347	29	/	/	
	Regression			0.019	
	Residual				
	Total				
Coefficients^a					
النموذج	Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients	
				Beta	الخطأ المعياري
1	0.000	4.238	/	0.564	2.391
	0.019	2.484	0.425	0.159	0.394
					(Constant)
					محور تكنولوجيا الاعلام والاتصال

المصدر : مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال المخرجات يمكن أن نستنتج العلاقة التي تربط المحور المستقل بالمحور العام كما يلي:

$$Y = 2.391 + 0.394X$$

ومن خلال معامل التفسير R^2 فإن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 67.9% من التباين الحاصل في المتغير التابع تسيير الموارد البشرية.

المطلب الثالث تحليل نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها

الفرع الأول: تحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

من خلال، اختبار تحليل الارتباط والانحدار، ، توصلنا إلى النتائج التالية:

قيمة معامل الارتباط بين ابعاد المتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الاختيار والتعيين بلغت 81% ومن خلال معامل التحديد R^2 فإن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 66.3% من التباين الحاصل في المتغير التابع الاختيار والتعيين وهو ما يفسر وجود ارتباط قوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على الاختيار والتعيين كأحد ابعاد وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك.

وبالتالي تحقق الفرضية: يوجد اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها في الاختيار والتعيين كأحد ابعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري لولاية برج بوعريج.

2- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

من خلال، اختبار تحليل الارتباط والانحدار، ، توصلنا إلى النتائج التالية:

قيمة معامل الارتباط بين ابعاد المتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتدريب والتنمية بلغت 83.4% ومن خلال معامل التحديد R^2 فإن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 69.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع التدريب والتنمية وهو ما يفسر وجود ارتباط قوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على التدريب والتنمية كأحد ابعاد وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك.

وبالتالي تحقق الفرضية: يوجد اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها في التدريب والتنمية كأحد ابعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري لولاية برج بوعريج.

3- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

من خلال، اختبار تحليل الارتباط والانحدار، ، توصلنا إلى النتائج التالية:

قيمة معامل الارتباط بين ابعاد المتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد تخطيط الموارد البشرية بلغت 79.5% ومن خلال معامل التحديد R^2 فإن المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 63.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع تخطيط الموارد البشرية وهو ما يفسر وجود ارتباط قوي بين

تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على تخطيط الموارد البشرية كأحد ابعاد وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك.

وبالتالي تحقق الفرضية: يوجد اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها في تخطيط الموارد البشرية كأحد أبعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري لولاية برج بوعريريج.

4- تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

من خلال، اختبار تحليل الارتباط والانحدار، ، توصلنا إلى النتائج التالية:

قيمة معامل الارتباط بين ابعاد المتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد تقييم الأداء بلغت 76.6% ومن خلال معامل التحديد R^2 فان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 52.8% من التباين الحاصل في المتغير التابع تقييم الأداء وهو ما يفسر وجود ارتباط قوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على تقييم الأداء كأحد ابعاد وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك.

وبالتالي تحقق الفرضية: يوجد اثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بابعادها في تقييم الأداء كأحد ابعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري لولاية برج بوعريريج.

الفرع الثاني : تحليل ومناقشة نتائج اختبار الفرضية العامة

بمقارنة المتوسطات الحسابية، وتحليل الارتباط وتحليل التباين الأحادي، توصلنا إلى النتائج التالية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية في البنك محل الدراسة. ويظهر ذلك من خلال:

- أن المتوسطات الحسابية للمحورين معا مرتفعة ، مما يعني أن الإجابات كلها تؤكد على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذو تأثير في تسيير الموارد البشرية، على مستوى البنك.

- كما جاء المتوسط الحسابي للمحور الاول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) جاء ضمن المجال المرتفع ،وهو ما يؤكد اعتماد البنك لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال . وجاء المتوسط الحسابي لمحور تسيير الموارد البشرية ضمن نفس المجال وهذا ما يؤكد اعتماد البنك محل الدراسة لوظائف تسيير الموارد البشرية.

-ومن خلال تحليل معاملات الارتباط والانحدار نلاحظ ان معامل الارتباط الاجمالي بين المحورين 0.825 وهذا ما يفسر وجود ارتباط قوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و وظائف تسيير الموارد البشرية هذا يدل أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير على وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري ببرج بوعريريج. ومن خلال معامل التفسير R^2 فان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 67.9% من التباين الحاصل في المتغير التابع تسيير الموارد البشرية. كما تشير المخرجات إلى المعنوية الإحصائية للنموذج ككل.

خلاصة الفصل:

حاولنا خلال هذا الفصل اسقاط الدراسة النظرية على ارض الواقع لاختبار اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري بولاية برج بوعريريج وقمنا باستقصاء اراء افراد عينة الدراسة لمعرفة تصوراتهم ازاء كل من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا تصوراتهم ازاء تفعيل وظائف تسيير الموارد البشرية في البنك محل الدراسة.

فمن خلال التحليل الوصفي وجدنا ان غالبية افراد عينة الدراسة من فئة الإناث اما في ما يتعلق بمتغير العمر فقد كانت معظم الموظفين من الشباب والكهول من أفراد عينة الدراسة، اما فيما يخص المستوى التعليمي نلاحظ ان افراد المجتمع غالبيتهم ذوي مستوى تعليمي جامعي وهذا ما يدل على ان افراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جيد. أما بالنسبة للخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة نلاحظ ان غالبية الموظفين لديهم خبرة مهنية متوسطة. كما ان معظم أفراد العينة من الإطارات وهذا ما يفسر اعتماد البنك في تسيير مختلف مهامه على الإطارات بمختلف رتبهم , وجاء في المرتبة الثانية.

ومن خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة وجدنا ان تصورات افراد عينة الدراسة جاءت ضمن المجال المرتفع بالنسبة للمحورين معا مع أفضلية محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال. كما افرزت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية العامة عن وجود اثر ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية وذلك من خلال تحليل قوة الارتباط بين المتغيرين التابع والمستقل والتي أظهرت قوة ارتباط بدرجة مرتفعة .

ذاتمة

الخاتمة .

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الجانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتسيير الموارد البشرية ، ومحاولة ابراز اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري BEA لولاية برج بوعريريج كنموذج للدراسة ، وبعد اجراء الدراسة التطبيقية بالبنك محل الدراسة حيث تم اختبار فرضيات الدراسة وتم التوصل الى مجموعة من النتائج والتي من خلالها نقوم بتقديم جملة من الاقتراحات بالإضافة الى اقتراح جملة من الافاق ذات الصلة بالموضوع.

أولا : عرض نتائج الدراسة.

بعد عرض أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تسيير الموارد البشرية، واختبار فرضيات الدراسة وصلنا الى جملة من النتائج تمثلت فيما يلي:

1- الفرضية الفرعية الأولى: تحقق الفرضية من خلال وجود ارتباط بدرجة مرتفعة (81.3%) في الاتجاه الموجب وهو ذو دلالة احصائية (0.004) عند مستوى معنوية 0.05 . وان المتغير المستقل يفسر ما مقداره 66.3% من التباين الحاصل في المتغير التابع الإختيار والتعيين وهو ما يفسر وجود اثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على الإختيار والتعيين كأحد ابعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري بولاية برج بوعريريج.

2- الفرضية الفرعية الثانية: تحقق الفرضية من خلال وجود ارتباط بدرجة مرتفعة (83.4%) في الاتجاه الموجب وهو ذو دلالة احصائية (0.041) عند مستوى معنوية 0.05 . وان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 69.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع التدريب و التنمية وهو ما يفسر وجود اثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على التدريب والتنمية كأحد ابعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري بولاية برج بوعريريج.

3- الفرضية الفرعية الثالثة: تحقق الفرضية من خلال وجود ارتباط بدرجة مرتفعة (79.5%) في الاتجاه الموجب وهو ذو دلالة احصائية (0.005) عند مستوى معنوية 0.05 . وان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 63.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع تخطيط الموارد البشرية وهو ما يفسر وجود اثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على تخطيط الموارد البشرية كأحد ابعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري بولاية برج بوعريريج.

4- الفرضية الفرعية الرابعة : تحقق الفرضية من خلال وجود ارتباط بدرجة مرتفعة (76.6%) في الاتجاه الموجب وهو ذو دلالة احصائية (0.040) عند مستوى معنوية 0.05 . وان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 52.8% فقط من التباين الحاصل في المتغير التابع تقييم الاداء وهو ما يفسر وجود اثر مرتفع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها على تقييم الاداء كأحد ابعاد تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري بولاية برج بوعريريج.

5- الفرضية العامة : تحقق الفرضية من خلال وجود ارتباط بدرجة مرتفعة (82.5 %) في الاتجاه الموجب وهو ذو دلالة احصائية (0.019) عند مستوى معنوية 0.05 . وان المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يفسر ما مقداره 67.9% من التباين الحاصل في المتغير التابع تسيير الموارد البشرية وهو ما يفسر وجود اثر لتكنولوجيا الاعلام والاتصال بابعادها على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري لولاية برج بوعريريج.

ثانيا : الاقتراحات .

بعد الانتهاء من هذه الدراسة يمكننا طرح بعض الاقتراحات من أجل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين مستوى وظائف تسيير الموارد البشرية بالبنك محل الدراسة .
وتتمثل هذه الاقتراحات فيما يلي :

- 1- زيادة الاهتمام بأبعاد تكنولوجيا المعلومات وصيانتها عن طريق خلق مصلحة لصيانة الأجهزة والعتاد .
- 2- ضرورة إعطاء أهمية كبيرة لبعد شبكات الاتصال عن طريق وضع موقع الكتروني خاص بالمعهد .
- 3- حث البنك محل الدراسة على اهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى اثرها في تفعيل وظائف تسيير الموارد البشرية .
- 4- اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على استخدامها من الأساسيات لتوظيف المهارات المطلوبة للعمل في البنك محل الدراسة .
- 5- حث البنك محل الدراسة لتطوير مهارات وخبرات موظفيها على استخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة التي يشهدها اليوم عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- 6- زيادة الوعي لدى البنك محل الدراسة بأهمية ممارسة وظائف تسيير الموارد البشرية من خلال عقد دورات تدريبية وتكوينية من اجل تحسين خبراتهم في هذا المجال .

ثالثا :افاق الدراسة

- 1- تعميم دراسة موضوع البحث على الادارات العمومية الاخرى جهويا ووطنيا؛
- 2- تعبئة الموظفين بمزايا استخدام ادوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لتسهيل العمليات الادارية .
- 3- تدارك التأخر في استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتباينها من مؤسسة الى أخرى .
- 4- وضع القوانين والتشريعات الملائمة التي تغطي كل القضايا المتعلقة باستخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

الخاتمة.....

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ/ الكتب:

- 1- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية ، دط، المعادي الجديدة للنشر، القاهرة، 2004.
- 2- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دط، الدار الجامعية للنشر، القاهرة.
- 3- أحمد ماهر، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 1999.
- 4- أحمد محمد عوض، الإدارة الاستراتيجية (مفاهيم و نماذج تطبيقية)، دط، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- 5- أحمد نافع المدادحة، عدنان عبد الكريم الذيايات، "اقتصاديات المعلومات و المعرفة"، ط1 ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 6- أحمد أبو اليزيد الرسول، "التنمية المتواصلة بالأبعاد و المنهج"، دط، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، 2007.
- 7- إيمان صالح حسن عبد الفتاح و آخرون، "الإدارة الإلكترونية"، ط1، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2010.
- 8- إيمان فاضل السامرائي، هيثم علي الزغي، "نظم المعلومات الإدارية"، دار صفاء، عمان .الأردن، 2004.
- 9- جابر عوض سيد، "التكنولوجيا و العلاقات الاجتماعية"، دط، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1996.
- 10- جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي و العشرين، الدار الجامعية، القاهرة، 2003.
- 11- حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، 2002.
- 12- خالد ممدوح ابراهيم، " الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.
- 13- راوية محمد حسن، الموارد البشرية، د ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
- 14- ربحي مصطفى عليان، "اقتصاد المعرفة"، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2012.
- 15- الزينقي حنان سليمان، التدريب الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 16- زهير ثابت، كيف تقيم أداء الشركات و العاملين، دار قباء للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- 17- سعد غالب ياسين، "الإدارة الإلكترونية"، ط01، دار اليازوري العلمية، 2017.
- 18- سعيد عامر، "الاتصالات الادارية و المدخل السلوكي لها"، دار الكتب الحديثة، القاهرة، 2000.
- 19- سليمان مصطفى الدلاهمة، " أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات"، الوارق للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
- 20- صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر ، 2000.
- 21- صونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2001.
- 22- طارق طه، " إدارة البنوك و تكنولوجيا المعلومات"، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007.

- 23- طارق عبد الرؤوف عامر، "التعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي"، المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2015.
- 24- عبد الرحمان توفيق، الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، القاهرة، 2003.
- 25- عبد الرحمان محجوب حمد، "مقدمة في شبكة الأنترنت"، الطبعة الأولى، 2009.
- 26- عبد الله محمد عبد الرحمان، "علم الاجتماع الصناعي النشأة و التطورات الحديثة"، دط، الإسكندرية، 1999.
- 27- عدنان محمود الطوباسي، ربحي مصطفى عليان، "الاتصال و العلاقات العامة"، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2005.
- 28- علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للنشر و التوزيع، ط2، القاهرة.
- 29- علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 30- عمر و صفى عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي-، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2005.
- 31- فايز جمعة النجار، "نظم المعلومات الإدارية منظور إداري"، ط3، جامعة جدار، كلية الاقتصاد و الأعمال، 2010.
- 32- فؤاد الشرايبي، "نظم المعلومات الادارية"، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
- 33- فضيل دليلو، "التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال المفهوم و الاستعمالات"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، 2010.
- 34- ماهر حسن رباح، "التعليم الإلكتروني"، ط01، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2016.
- 35- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009.
- 36- سعيد عامر، "الاتصالات الادارية و المدخل السلوكي لها"، دار الكتب الحديثة، القاهرة، 2000.
- 37- محمد فتحي عبد الهادي، "المعلومات وتكنولوجيا المعلومات مع أعتاب القرن الجديد"، الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.
- 38- محمد مدحت محمد، "الحكومة الإلكترونية"، المجموعة العربية للتدريب و النشر، دون بلد، 2016.
- 39- محي محمد مسعي، "ظاهرة العولمة (الأوهام و الحقائق)"، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999.
- 40- نعيم ابراهيم الظاهر، "إدارة المعرفة"، الطبعة الأولى، عالم الكتاب للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- 41- نعيمة يحيوي، سلسلة محاضرات في إدارة الموارد البشرية لطلبة الماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- 42- نوري منير، تسيير الموارد البشرية، دون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- 43- هوبكنز برايان، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2007.

- 1- باسمه علي حسن أبو سلمية، مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية، بحث مقدم لاستكمال مذكرة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.
- 2- بعجي سعاد، تقييم فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2007.
- 3- بن ضياف حنان، استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2014.
- 4- بو حسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة- دراسة حالة مؤسستي نجمة و موبيليس قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012.
- 5- بو عبدالله عائشة، مكانة استراتيجية تسيير الموارد البشرية في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018.
- 6- بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة -دراسة حالة اتصالات الجزائر " المديرية العمليانية للاتصالات- البويرة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014.
- 7- حساين حمزة، واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ادارة الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة العربي تبسي، تبسة، 2016.
- 8-): شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
- 9- حياة صغيور، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية- دراسة حالة الجامعة الافتراضية السورية-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، الجمهورية السورية العربية، 2009.
- 10- طويهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة وهران 02، وهران، 2015.
- 11- عقون شراف، سياسات تسيير الموارد البشرية بالجماعات المحلية- دراسة حالة بولاية ميلة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.
- 12- لمين علوطي، "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004.
- 13- القرني عبد الرحمان، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال و أثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية-دراسة حالة مؤسسة اقتصادية-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيف 01، 2016.

- 14- : لخضر دهوم، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الموارد البشرية: دراسة تطبيقية في مديرية الإدارة المحلية لولاية مسيلة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017.
- 15- فارسي صبرينة، تقييم أداء العاملين وأثره على أداء المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2015.
- 16- ميلاط نضرة، تسيير الموارد البشرية، مطبوعة مقدمة لطلبة سنة ثالثة ليسانس، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 2016.
- 17- إيمان يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمتية دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017.
- 18- يوسف محمد عفيف، "التكنولوجيا الحديثة و دورها في تنمية الموارد البشرية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016.
- ج/ المجالات**
- 1- بارك نعيمة، تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، العدد السابع.
- 2- بدر بن أحمد علي العمري، استقطاب الموارد البشرية ، المجلة العربية للنشر العلمي، المملكة العربية السعودية، العدد الخامس عشر، 2020.
- 3- بوسعدة سعيدة، "واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر و آليات تفعيله"، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة، العدد 22، جامعة الجزائر 03، 2010.
- 4- خلود عاصم، " دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013.
- 5- عجلان الشهري، برامج التكوين والتدريب الإلكتروني: غياب النموذج ببطء من التقدم، مجلة التدريب والتنمية، العدد 155، 2015.
- 6- (1) : غسان قاسم داود اللامي، " تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013.
- 7- عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012.
- 8- نوال مغزيلي، مقال بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ارساء ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الالكترونية، مجلة الدراسات الاعلامية"، المركز الديمقراطي العربي، العدد الأول، 2018.
- 9- نور الدين زمام، "تطور مفهوم التكنولوجيا و استخداماته في العملية التعليمية"، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد الحادي عشر، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)، جوان 2013.

1- بوتين محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على عملية اتخاذ القرارات و الأداء، الملتقى الدولي أهمية الشفافية و نجاعة الأداء للاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر، جوان 2013.

2- ابراهيم بختي، " صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، قسم علوم التسيير، جامعة ورقلة، 08 مارس 2005.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية

أ/ الكتب

- 1- Kenneth c laudon and jan price laudon, management information system : managing the digital firm, prentice hall, ninth edition , USA, 2006.
- 2- martory(b),croze(d), **gestion ressources humaines**, pilotage social et performance, imprimerie chirat, paris, 2002.
- 3-sébastien nalon, laurent taskim, e-grh, enjeux et perspectives, édition pro , Belgique, 2009.
- 4- séverine gottrand , vanessa queant : le e- learning comme innovation en ressources humaines, université de bille 01, 2003.

ب/مواقع الأنترنت

- 1- : [https:// ar. Wikipidia. Org/wiki/](https://ar.wikipedia.org/wiki/) تاريخ الزيارة 2020/04/28 على الساعة 22:10
- 2- [https : //www. Ehealthsa . Com/archives/22:30](https://www.ehealthsa.com/archives/22:30) على الساعة 2020/04/28 تاريخ الزيارة
- 4-<http://www.angelfire.com/al4/m5yemen/resarch.mortada.htm> تاريخ الزيارة على الساعة 2020/04/29 13:05
- 5- <http://www.mawdoo3.com/تسييرالمواردالبشرية/> على الساعة 2020/06/13 22:47 تاريخ الزيارة
- 6- : [https ://www.indicerch.net](https://www.indicerch.net) le 10/05/2020 a 21 :15
- 7- : <https://www.elering41d.com> le 10/05/2020 a 21 :40
- 8- محمد غريب، ماهي فوائد التوظيف الإلكتروني 2020/05/11 على 22:31 على الموقع <https://www.ra2ed.com/>
- 9- محمد فراس بن عودة، التدريب الإلكتروني وتنمية الرأس المال الفكري، موسوعة التعليم والتدريب، الأحد 2015/02/15، حملت من موقع <http://www.edutrapedia.illaf.net> بتاريخ 2020/05/12 على الساعة 13:30.
- 10-

الملاحق

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

جامعة محمد البشير الإبراهيمي

قسم: علوم التسيير

— برج بوع—ريـج—

تخصص: إدارة أعمال

استبيان

بعد التحية

السيد(ة) المحترم(ة)

في إطار التحضير لشهادة الماستر تخصص إدارة أعمال، و لغرض الحصول على بيانات و معلومات ميدانية تقوم الباحثان بإجراء دراسة تحت "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسيير الموارد البشرية"، و استكمالا للجانب التطبيقي من الدراسة تسري مشاركتكم في هذا البحث العلمي من خلال مساهمتكم في الإجابة على الأسئلة الموجودة في الاستبيان بكل دقة و موضوعية من خلال وضع اشارة (x) في الخانة المناسبة ، مع العلم أن البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي، و في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية و الوظيفية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 30 سنة من 31-50 سنة أكثر من 50 سنة
3. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج
4. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا
5. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات
6. المركز الوظيفي: إطار عون تحكم عون تنفيذ

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
البعد الأول: الأجهزة و المعدات					
1/يقوم البنك بتوفير أعداد كافية من الأجهزة المتطورة					
2/تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل و التعامل معها					
3/ الأجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية					
4/يقوم البنك بتحديث الأجهزة و تطويرها بشكل دوري و مستمر					
البعد الثاني برامج الحاسوب (البرمجيات)					
5/يوفر البنك برامج فعالة لحماية الحواسيب					
6/يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك					
7/تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المستخدمة في البنك					
8/تتميز البرامج بالسهولة و الوضوح					
البعد الثالث: شبكات الاتصال					
9/يتم التواصل بين الموظفين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي					
10/يوفر البنك شبكة داخلية(entrant) مخصصة للاتصال بين موظفي البنك					
11/تتماز عملية استخدام الشبكات بالسهولة و السرعة					
12/يتوفر البنك على شبكة خارجية(extranet) للاتصال بالمتعاملين الخارجيين					
البعد الرابع: قواعد البيانات					
13/يوجد في البنك قواعد بيانات					
14/يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري و وفقا لاحتياجات الموظفين					
15/تساهم قواعد البيانات المستخدمة في البنك بتوفير المعلومات في الوقت المناسب					
16/من السهل على العاملين في البنك الدخول الى قواعد البيانات					
17/يوفر البنك أنظمة أمن و حماية تحول دون أي استخدام غير قانوني لقواعد البيانات					
البعد الخامس: الأفراد					
18/يتملك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب					
19/ يعمل البنك على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة و البرامج					

					20/ يتحكم موظفو البنك في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف
					21/ يعتمد البنك على التكنولوجيا لتسيير موارده البشرية
					22/ يمتلك الأفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم
					23/ يشعر الموظف بأنه يمثل البنك أثناء أداءه لعمله

المحور الثاني: وظائف تسيير الموارد البشرية

العبارة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
البعد السادس: الاختيار و التعيين					
					24/يركز البنك على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الآلي
					25/يتم التوظيف بواسطة شبكة الأنترنت
					26/يجب أن تتوفر لدى القائمين بالاختيار والتعيين القدرة على التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
					27/ تقوم الإدارة باستقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع و الابتكار
البعد السابع: التدريب و التنمية					
					28/يخصص البنك ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
					29/توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم
					30/يقوم البنك لإرسال موظفيه للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم
					31/ضعف الوعي لدى الإدارة بأهمية التكوين لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال
البعد السابع: تخطيط الموارد البشرية					
					32/يستخدم البنك الحاسب الآلي في مراحل التخطيط للمورد البشري
					33/يتوفر في البنك مختصين لتخطيط الموارد البشرية
					34/يعتمد البنك على المعلومات الالكترونية أثناء عملية التخطيط
					35/يشجع البنك على أسلوب العمل الجماعي
البعد الثامن: تقييم الأداء					
					36/تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال
					37/تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تقلل من مشاكل تقييم الأداء
					38/توجد برامج تمكن من متابعة أداء العمال
					39/يدخل إتقان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	3,7828	,38717	30
الإختبار والتعيين	2,8583	,47653	30
التدريب والتنمية	3,8833	,71539	30
تخطيط الموارد البشرية	3,9500	,64461	30
تقييم الأداء	3,4333	,56069	30

Corrélations

		تكنولوجيا المعلومات والإتصال	الإختبار والتعيين	التدريب والتنمية
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Corrélacion de Pearson	1	,813**	,834
	Sig. (bilatérale)		,004	,041
	Somme des carrés et produits croisés	4,347	2,746	2,683
	Covariance :	,150	,095	,093
	N	30	30	30
الإختبار والتعيين	Corrélacion de Pearson	,813**	1	,298
	Sig. (bilatérale)	,004		,110
	Somme des carrés et produits croisés	2,746	6,585	2,942
	Covariance :	,095	,227	,101
	N	30	30	30
التدريب والتنمية	Corrélacion de Pearson	,834	,298	1
	Sig. (bilatérale)	,041	,110	
	Somme des carrés et produits croisés	2,683	2,942	14,842
	Covariance :	,093	,101	,512
	N	30	30	30
تخطيط الموارد البشرية	Corrélacion de Pearson	,795**	,229	,627**
	Sig. (bilatérale)	,005	,224	,000
	Somme des carrés et produits croisés	3,584	2,038	8,388
	Covariance :	,124	,070	,289
	N	30	30	30

تقييم الأداء	Corrélation de Pearson	,766	,270	,254
	Sig. (bilatérale)	,040	,148	,176
	Somme des carrés et produits croisés	1,047	2,096	2,954
	Covariance :	,036	,072	,102
	N	30	30	30

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	3,7828	,38717	30
تسيير الموارد البشرية	3,5313	,41741	30

Corrélations

		تكنولوجيا المعلومات والإتصال		تسيير الموارد البشرية	
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Corrélation de Pearson	1		,825*	
	Sig. (bilatérale)			,019	
	Somme des carrés et produits croisés	4,347		1,992	
	Covariance :	,150		,069	
	N	30		30	
تسيير الموارد البشرية	Corrélation de Pearson	,825*		1	
	Sig. (bilatérale)	,019			
	Somme des carrés et produits croisés	1,992		5,053	
	Covariance :	,069		,174	
	N	30		30	

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التدريب والتنمية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle			Erreur standard		Modifier les statistiques	
	R	R-deux	R-deux ajusté	de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F
1	,834 ^a	,697	,658	,68630	,112	3,516

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,485	1	,485	3,516	,041 ^b
	de Student	3,862	28	,138		
	Total	4,347	29			

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Prédicteurs : (Constante), التدريب والتنمية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	3,081	,380		8,097	,000
	التدريب والتنمية	,181	,096	,334	1,875	,041

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT A1
/METHOD=ENTER C8.
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تخطيط الموارد البشرية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur	Modifier les statistiques	
				standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F
1	,795 ^a	,632	,608	,34232	,245	9,098

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	1,066	1	1,066	9,098	,005 ^b
	de Student	3,281	28	,117		
	Total	4,347	29			

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Prédicteurs : (Constante), تخطيط الموارد البشرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,608	,395		6,611	,000
	تخطيط الموارد البشرية	,297	,099	,495	3,016	,005

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT A1
/METHOD=ENTER c9.
```

Régression

Remarques

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تقييم الأداء ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle			R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
	R	R-deux			Variation de R-deux	Variation de F
1	,766 ^a	,529	,507	,38854	,028	,796

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,120	1	,120	,796	,040 ^b
	de Student	4,227	28	,151		
	Total	4,347	29			

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Prédicteurs : (Constante), تقييم الأداء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	4,177	,447		9,335	,000
	تقييم الأداء	,115	,129	,166	,892	,040

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT A1
/METHOD=ENTER B1.
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تفسير الموارد البشرية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle			R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
	R	R-deux			Variation de R-deux	Variation de F
1	,825 ^a	,680	,643	,35668	,181	6,170

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,785	1	,785	6,170	,019 ^b
	de Student	3,562	28	,127		
	Total	4,347	29			

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

b. Prédicteurs : (Constante), تسيير الموارد البشرية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard			
1	(Constante)	2,391	,564	4,238	,000
	تسيير الموارد البشرية	,394	,159	,425	,019

a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

COMPUTE B1=MEAN(c6, c7, c8, c9) .

EXECUTE .

CORRELATIONS

/VARIABLES=A1 c6 c7 c8 c9

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD

/MISSING=PAIRWISE .

Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	3,7828	,38717	30
الإختيار والتعيين	2,8583	,47653	30
التدريب والتنمية	3,8833	,71539	30
تخطيط الموارد البشرية	3,9500	,64461	30
تقييم الأداء	3,4333	,56069	30

Corrélations

		تكنولوجيا المعلومات والإتصال	الإختيار والتعيين	التدريب والتنمية
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Corrélation de Pearson	1	,813**	,834
	Sig. (bilatérale)		,004	,041
	Somme des carrés et produits croisés	4,347	2,746	2,683
	Covariance :	,150	,095	,093
	N	30	30	30
الإختيار والتعيين	Corrélation de Pearson	,813**	1	,298
	Sig. (bilatérale)	,004		,110
	Somme des carrés et produits croisés	2,746	6,585	2,942
	Covariance :	,095	,227	,101
	N	30	30	30
التدريب والتنمية	Corrélation de Pearson	,834	,298	1
	Sig. (bilatérale)	,041	,110	
	Somme des carrés et produits croisés	2,683	2,942	14,842
	Covariance :	,093	,101	,512
	N	30	30	30
تخطيط الموارد البشرية	Corrélation de Pearson	,795**	,229	,627**
	Sig. (bilatérale)	,005	,224	,000
	Somme des carrés et produits croisés	3,584	2,038	8,388
	Covariance :	,124	,070	,289
	N	30	30	30
تقييم الأداء	Corrélation de Pearson	,766	,270	,254
	Sig. (bilatérale)	,040	,148	,176
	Somme des carrés et produits croisés	1,047	2,096	2,954
	Covariance :	,036	,072	,102
	N	30	30	30

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=A1 B1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD
    
```

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Temps écoulé	00:00:00,00
--------------	-------------

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	3,7828	,38717	30
تسيير الموارد البشرية	3,5313	,41741	30

Corrélations

		تكنولوجيا المعلومات والإتصال	تسيير الموارد البشرية
تكنولوجيا المعلومات والإتصال	Corrélacion de Pearson	1	,825*
	Sig. (bilatérale)		,019
	Somme des carrés et produits croisés	4,347	1,992
	Covariance :	,150	,069
	N	30	30
تسيير الموارد البشرية	Corrélacion de Pearson	,825*	1
	Sig. (bilatérale)	,019	
	Somme des carrés et produits croisés	1,992	5,053
	Covariance :	,069	,174
	N	30	30

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

```
REGRESSION  
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT A1  
/METHOD=ENTER c8.
```

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التدريب والتنمية ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F			
1	,834 ^a	,697	,658	,68630	,112	3,516			

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,485	1	,485	3,516	,041 ^b
	de Student	3,862	28	,138		
	Total	4,347	29			

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
 b. Prédicteurs : (Constante), التدريب والتنمية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,081	,380		8,097	,000
	التدريب والتنمية	,181	,096	,334	1,875	,041

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT A1
  /METHOD=ENTER c8.
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
--------	-----------------------	---------------------	---------

1	تخطيط الموارد البشرية ^b	.	Introduire
---	------------------------------------	---	------------

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,795 ^a	,632	,608	,34232	,245	9,098

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,066	1	1,066	9,098	,005 ^b
	de Student	3,281	28	,117		
	Total	4,347	29			

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Prédicteurs : (Constante), تخطيط الموارد البشرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,608	,395		6,611	,000
	تخطيط الموارد البشرية	,297	,099	,495	3,016	,005

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT A1
/METHOD=ENTER c9.
```

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تقييم الأداء ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,766 ^a	,529	,507	,38854	,028	,796

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,120	1	,120	,796	,040 ^b
	de Student	4,227	28	,151		
	Total	4,347	29			

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Prédicteurs : (Constante), تقييم الأداء

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	4,177	,447		9,335	,000
	تقييم الأداء	,115	,129	,166	,892	,040

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA CHANGE
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT A1
/METHOD=ENTER B1.
```

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تسيير الموارد البشرية ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,825 ^a	,680	,643	,35668	,181	6,170

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,785	1	,785	6,170	,019 ^b
	de Student	3,562	28	,127		
	Total	4,347	29			

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Prédicteurs : (Constante), تسيير الموارد البشرية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	2,391	,564		4,238	,000
	تسيير الموارد البشرية	,394	,159	,425	2,484	,019

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
--------	-----------------------	---------------------	---------

1	الإختيار والتعيين ^b	.	Introduire
---	--------------------------------	---	------------

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,813 ^a	,634	,617	,33818	,263	10,012

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,145	1	1,145	10,012	,004 ^b
	de Student	3,202	28	,114		
	Total	4,347	29			

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال
b. Prédicteurs : (Constante), الإختيار والتعيين

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	2,591	,382		6,788	,000
	الإختيار والتعيين	,417	,132	,513	3,164	,004

- a. Variable dépendante : تكنولوجيا المعلومات والإتصال

```
FILE='D:\Sans titre2.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
GET
FILE='C:\Users\MASTERS.INFORMATIQUE\Desktop\Sans titre2_1.sav'.
DATASET NAME Jeu_de_données2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Jeu_de_données2.
DATASET CLOSE Jeu_de_données1.
RELIABILITY
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,660	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q5 Q6 Q7 Q8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,632	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```


Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,780	4

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16 Q17  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,861	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLE

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,672	6

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=Q24 Q25 Q26 Q27  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,788	4

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=Q28 Q29 Q30 Q31  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLE

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,720	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q32 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,696	4

Remarques

Echelle : ALL VARIABLES

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=Q36 Q37 Q38 Q39  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,708	4

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20  
Q21 Q22 Q23 Q24  
Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0

Exclue ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,842	39

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	13	43,3	43,3	43,3
	انثى	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 30	5	16,7	16,7	16,7
	اقل 31 الي 50	19	63,3	63,3	80,0
	اكبر من 50	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الحالة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	19	63,3	63,3	63,3
	متزوج	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=المستوى
/ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

المستوى

N	Valide	30
	Manquant	0

		المستوى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	4	13,3	13,3	13,3
	ثانوي	8	26,7	26,7	40,0
	جامعي	17	56,7	56,7	96,7
	دراسات عليا	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة
/ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

الخبرة

N	Valide	30
	Manquant	0

		الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	11	36,7	36,7	36,7
	من 5-10 سنوات	12	40,0	40,0	76,7
	أكثر من 10 سنوات	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=المركز
/ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

المركز

N	Valide	30
	Manquant	0

		المركز			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون تنفيذ	5	16,7	16,7	16,7
	إطار	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18
Q19 Q20 Q21
Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 c1 c2
c3 c4 c5 c6 c7 c8 c9
  x y
/NTILES=4
/NTILES=10
/STATISTICS=VARIANCE SEMEAN MEAN
/ORDER=ANALYSIS

```

Table de fréquences

يقوم البنك بتوفير اعداد كافية من الاجهزة المتطورة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	20,0	20,0	20,0
	محايد	1	3,3	3,3	23,3
	موافق	21	70,0	70,0	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل و التعامل معها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	1	3,3	3,3	13,3
	موافق	17	56,7	56,7	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	18	60,0	60,0	60,0
	محايد	2	6,7	6,7	66,7
	موافق	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك بتحديث الأجهزة و تطويرها بشكل دوري و مستمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	-----------------------	-----------------------

Valide	غير موافق تماما	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	1	3,3	3,3	13,3
	محايد	5	16,7	16,7	30,0
	موافق	15	50,0	50,0	80,0
	موافق تماما	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يوفر البنك برامج فعالة لحماية الحواسيب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	13	43,3	43,3	50,0
	موافق تماما	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	27	90,0	90,0	96,7
	موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المستخدمة في البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	28	93,3	93,3	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتميز البرامج بالسهولة و الوضوح

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	محايد	11	36,7	36,7	53,3
	موافق	5	16,7	16,7	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0

Total	30	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

يتم التواصل بين الموظفين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	6,7	6,7	6,7
	غير موافق	22	73,3	73,3	80,0
	محايد	5	16,7	16,7	96,7
	موافق	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

يوفر البنك شبكة داخلية مخصصة للاتصال بين موظفي البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	3	10,0	10,0	20,0
	موافق	15	50,0	50,0	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

تمتاز عملية استخدام الشبكات بالسهولة و السرعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	20,0	20,0	20,0
	محايد	8	26,7	26,7	46,7
	موافق	12	40,0	40,0	86,7
	موافق تماما	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

للاتصال بالمتعاملين الخارجيين (extranet) يتوفر البنك على شبكة خارجية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	3	10,0	10,0	20,0
	موافق	9	30,0	30,0	50,0
	موافق تماما	15	50,0	50,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

يوجد في البنك قواعد بيانات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	17	56,7	56,7	56,7
	موافق تماما	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري و وفقا لاحتياجات الموظفين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	12	40,0	40,0	43,3
	موافق	7	23,3	23,3	66,7
	موافق تماما	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تساهم قواعد البيانات المستخدمة في البنك بتوفير المعلومات في الوقت المناسب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	20,0	20,0	20,0
	محايد	1	3,3	3,3	23,3
	موافق	21	70,0	70,0	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

من السهل على العاملين في البنك الدخول الى قواعد البيانات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	1	3,3	3,3	10,0
	موافق	15	50,0	50,0	60,0
	موافق تماما	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يوفر البنك أنظمة أمن و حماية تحول دون أي استخدام غير قانوني لقواعد البيانات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	5	16,7	16,7	20,0
	محايد	5	16,7	16,7	36,7
	موافق	6	20,0	20,0	56,7
	موافق تماما	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يمتلك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	2	6,7	6,7	6,7
	غير موافق	1	3,3	3,3	10,0
	محايد	2	6,7	6,7	16,7
	موافق	22	73,3	73,3	90,0
	موافق تماما	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يعمل البنك على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة و البرامج

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	3	10,0	10,0	20,0
	موافق	22	73,3	73,3	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتحكم موظفو البنك في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	21	70,0	70,0	73,3
	موافق تماما	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يعتمد البنك على التكنولوجيا لتسيير موارده البشرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	27	90,0	90,0	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يملك الأفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	2	6,7	6,7	10,0
	محايد	5	16,7	16,7	26,7
	موافق	20	66,7	66,7	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يشعر الموظف بأنه يمثل البنك أثناء أدائه لعمله

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
	موافق	13	43,3	43,3	50,0
	موافق تماما	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يركز البنك على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الآلي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	12	40,0	40,0	50,0
	محايد	4	13,3	13,3	63,3
	موافق	10	33,3	33,3	96,7
	موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم التوظيف بواسطة شبكة الإنترنت

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	16	53,3	53,3	56,7
	محايد	4	13,3	13,3	70,0
	موافق	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يجب أن تتوفر لدى القانمين بالاختيار والتعيين القدرة على التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	3	10,0	10,0	13,3
	موافق	10	33,3	33,3	46,7
	موافق تماما	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تحرص الإدارة على استقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع و الابتكار

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	15	50,0	50,0	50,0
	غير موافق	4	13,3	13,3	63,3
	محايد	6	20,0	20,0	83,3
	موافق	4	13,3	13,3	96,7
	موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يخصص البنك ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	3	10,0	10,0	13,3
	موافق	25	83,3	83,3	96,7
	موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	1	3,3	3,3	6,7
	موافق	11	36,7	36,7	43,3
	موافق تماما	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك لإرسال موظفيه للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	2	6,7	6,7	13,3
	موافق	13	43,3	43,3	56,7
	موافق تماما	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ضعف الوعي لدى الإدارة بأهمية التكوين لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	15	50,0	50,0	60,0
	محايد	1	3,3	3,3	63,3
	موافق	2	6,7	6,7	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يستخدم البنك الحاسب الآلي في مراحل التخطيط للمورد البشري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
	محايد	2	6,7	6,7	13,3
	موافق	22	73,3	73,3	86,7
	موافق تماما	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتوفر في البنك مختصين لتخطيط الموارد البشرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	8	26,7	26,7	30,0
	موافق	12	40,0	40,0	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يعتمد البنك على المعلومات الالكترونية أثناء عملية التخطيط

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	4	13,3	13,3	16,7
	موافق	14	46,7	46,7	63,3
	موافق تماما	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يشجع البنك على أسلوب العمل الجماعي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
	محايد	6	20,0	20,0	26,7
	موافق	16	53,3	53,3	80,0
	موافق تماما	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	6	20,0	20,0	23,3
	محايد	7	23,3	23,3	46,7
	موافق	12	40,0	40,0	86,7
	موافق تماما	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تقلل من مشاكل تقييم الأداء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
	محايد	4	13,3	13,3	20,0
	موافق	12	40,0	40,0	60,0
	موافق تماما	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توجد برامج تمكن من متابعة أداء العمال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	غير موافق	6	20,0	20,0	23,3
	محايد	2	6,7	6,7	30,0
	موافق	13	43,3	43,3	73,3
	موافق تماما	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يدخل إتقان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	11	36,7	36,7	36,7
	غير موافق	4	13,3	13,3	50,0
	محايد	4	13,3	13,3	63,3
	موافق	10	33,3	33,3	96,7
	موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأجهزة والمعدات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,25	2	6,7	6,7	6,7
	2,50	2	6,7	6,7	13,3
	2,75	2	6,7	6,7	20,0
	3,00	2	6,7	6,7	26,7

	3,25	1	3,3	3,3	30,0
	3,50	3	10,0	10,0	40,0
	3,75	12	40,0	40,0	80,0
	4,00	1	3,3	3,3	83,3
	4,25	3	10,0	10,0	93,3
	4,50	1	3,3	3,3	96,7
	4,75	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

برامج الحاسوب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,50	5	16,7	16,7	16,7
	3,75	13	43,3	43,3	60,0
	4,25	3	10,0	10,0	70,0
	4,50	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

شيكات الإتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,25	1	3,3	3,3	3,3
	2,50	2	6,7	6,7	10,0
	2,75	1	3,3	3,3	13,3
	3,00	6	20,0	20,0	33,3
	3,25	1	3,3	3,3	36,7
	3,50	7	23,3	23,3	60,0
	3,75	6	20,0	20,0	80,0
	4,00	2	6,7	6,7	86,7
	4,25	3	10,0	10,0	96,7
	4,50	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

قواعد البيانات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,60	2	6,7	6,7	6,7
	2,80	1	3,3	3,3	10,0

3,40	6	20,0	20,0	30,0
3,60	4	13,3	13,3	43,3
3,80	2	6,7	6,7	50,0
4,00	2	6,7	6,7	56,7
4,40	1	3,3	3,3	60,0
4,60	3	10,0	10,0	70,0
4,80	8	26,7	26,7	96,7
5,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الأفراد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,50	1	3,3	3,3
	1,75	1	3,3	6,7
	2,25	3	10,0	16,7
	2,50	6	20,0	36,7
	2,75	3	10,0	46,7
	3,25	6	20,0	66,7
	3,50	8	26,7	93,3
	3,75	1	3,3	96,7
	4,75	1	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الإختيار والتعيين

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,75	1	3,3	3,3
	2,25	4	13,3	16,7
	2,50	5	16,7	33,3
	2,75	5	16,7	50,0
	3,00	4	13,3	63,3
	3,25	9	30,0	93,3
	3,50	1	3,3	96,7
	4,00	1	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

التدريب والتنمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,75	1	3,3	3,3	3,3
	2,75	1	3,3	3,3	6,7
	3,25	3	10,0	10,0	16,7
	3,50	8	26,7	26,7	43,3
	3,75	2	6,7	6,7	50,0
	4,00	5	16,7	16,7	66,7
	4,25	1	3,3	3,3	70,0
	4,50	1	3,3	3,3	73,3
	4,75	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تخطيط الموارد البشرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,75	1	3,3	3,3	3,3
	2,50	1	3,3	3,3	6,7
	3,25	1	3,3	3,3	10,0
	3,50	2	6,7	6,7	16,7
	3,75	10	33,3	33,3	50,0
	4,00	1	3,3	3,3	53,3
	4,25	2	6,7	6,7	60,0
	4,50	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تقييم الأداء

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,75	1	3,3	3,3	3,3
	2,00	1	3,3	3,3	6,7
	2,75	1	3,3	3,3	10,0
	3,00	2	6,7	6,7	16,7
	3,25	4	13,3	13,3	30,0
	3,50	12	40,0	40,0	70,0
	3,75	5	16,7	16,7	86,7
	4,00	3	10,0	10,0	96,7
	4,75	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,47	1	3,3	3,3	3,3
	2,72	1	3,3	3,3	6,7
	3,03	1	3,3	3,3	10,0
	3,16	1	3,3	3,3	13,3
	3,20	2	6,7	6,7	20,0
	3,27	1	3,3	3,3	23,3
	3,32	1	3,3	3,3	26,7
	3,33	1	3,3	3,3	30,0
	3,37	2	6,7	6,7	36,7
	3,46	2	6,7	6,7	43,3
	3,58	1	3,3	3,3	46,7
	3,62	1	3,3	3,3	50,0
	3,65	1	3,3	3,3	53,3
	3,72	1	3,3	3,3	56,7
	3,78	3	10,0	10,0	66,7
	3,88	1	3,3	3,3	70,0
	3,91	3	10,0	10,0	80,0
	4,06	5	16,7	16,7	96,7
	4,42	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

تسيير الموارد البشرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,50	1	3,3	3,3	3,3
	2,56	1	3,3	3,3	6,7
	2,81	1	3,3	3,3	10,0
	3,13	1	3,3	3,3	13,3
	3,19	1	3,3	3,3	16,7
	3,25	1	3,3	3,3	20,0
	3,31	2	6,7	6,7	26,7
	3,44	6	20,0	20,0	46,7
	3,50	2	6,7	6,7	53,3
	3,56	2	6,7	6,7	60,0
	3,75	3	10,0	10,0	70,0
	3,94	3	10,0	10,0	80,0
	4,00	5	16,7	16,7	96,7

4,06	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21

Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 c8 c9

x y

/STATISTICS=MEAN VARIANCE SEMEAN.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne		Variance
		Statistiques	Erreur standard	
يقوم البنك بتوفير اعداد كافية من الاجهزة المتطورة	30	3,63	,162	,792
تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل و التعامل معها	30	4,07	,159	,754
الأجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية	30	2,73	,172	,892
يقوم البنك بتحديث الأجهزة و تطويرها بشكل دوري و مستمر	30	3,67	,211	1,333
يوفر البنك برامج فعالة لحماية الحواسيب	30	4,37	,148	,654
يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك	30	3,90	,100	,300
تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المستخدمة في البنك	30	4,07	,046	,064
تتميز البرامج بالسهولة و الوضوح	30	3,60	,201	1,214
يتم التواصل بين الموظفين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	30	2,17	,108	,351
يوفر البنك شبكة داخلية مخصصة للاتصال بين موظفي البنك	30	3,80	,232	1,614
تمتاز عملية استخدام الشبكات بالسهولة و السرعة	30	3,47	,178	,947
يتوفر البنك على شبكة للاتصال (extranet) خارجية بالمتعاملين الخارجيين	30	4,20	,182	,993
يوجد في البنك قواعد بيانات	30	4,43	,092	,254
يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري و وفقا لاحتياجات الموظفين	30	3,87	,171	,878
تساهم قواعد البيانات المستخدمة في البنك بتوفير المعلومات في الوقت المناسب	30	3,63	,162	,792

من السهل على العاملين في البنك الدخول الى قواعد البيانات	30	4,23	,149	,668
يوفر البنك أنظمة أمن و حماية تحول دون أي استخدام غير قانوني لقواعد البيانات	30	3,83	,230	1,592
يمتلك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب	30	3,77	,171	,875
يعمل البنك على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة و البرامج	30	3,77	,133	,530
يتحكم موظفو البنك في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف	30	4,20	,111	,372
يعتمد البنك على التكنولوجيا لتسيير موارده البشرية	30	4,00	,083	,207
يمتلك الأفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم	30	3,67	,154	,713
يشعر الموظف بأنه يمثل البنك أثناء أداءه لعمله	30	4,33	,168	,851
يركز البنك على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الآلي	30	2,80	,206	1,269
يتم التوظيف بواسطة شبكة الأنترنت	30	2,70	,174	,907
يجب أن تتوفر لدى القائمين بالاختيار والتعيين القدرة على التحكم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	30	4,33	,168	,851
تحرص الإدارة على استقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع و الابتكار	30	2,07	,230	1,582
يخصص البنك ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	30	3,87	,093	,257
توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم	30	4,47	,133	,533
يقوم البنك لإرسال موظفيه للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم	30	4,23	,157	,737
ضعف الوعي لدى الإدارة بأهمية التكوين لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	30	2,97	,273	2,240
يستخدم البنك الحاسب الآلي في مراحل التخطيط للمورد البشري	30	3,90	,147	,645
يتوفر في البنك مختصين لتخطيط الموارد البشرية	30	3,93	,172	,892
يعتمد البنك على المعلومات الالكترونية أثناء عملية التخطيط	30	4,13	,164	,809
يشجع البنك على أسلوب العمل الجماعي	30	3,83	,167	,833
تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال	30	3,40	,195	1,145
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تقلل من مشاكل تقييم الأداء	30	4,10	,182	,990

توجد برامج تمكن من متابعة أداء العمال	30	3,70	,215	1,390
يدخل إتقان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال	30	2,53	,252	1,913
الأجهزة والمعدات	30	3,5250	,11766	,415
برامج الحاسوب	30	3,9833	,07185	,155
شبكات الإتصال	30	3,4500	,10269	,316
قواعد البيانات	30	4,0000	,13391	,538
الأفراد	30	2,9750	,12303	,454
الإختيار والتعيين	30	2,8583	,08700	,227
التدريب والتنمية	30	3,8833	,13061	,512
تخطيط الموارد البشرية	30	3,9500	,11769	,416
تقييم الأداء	30	3,4333	,10237	,314
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	30	3,5867	,07952	,190
تسيير الموارد البشرية	30	3,5313	,07621	,174
N valide (liste)	30			

FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4
 /STATISTICS=STDDEV VARIANCE
 /ORDER=ANALYSIS .

Statistiques

	يقوم البنك بتوفير اعداد كافية من الاجهزة المتطورة	تتسم الاجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل و التعامل معها	الاجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية	يقوم البنك بتحديث الاجهزة و تطويرها بشكل دوري و مستمر
N Valide	30	30	30	30
Manquant	0	0	0	0
Ecart type	,890	,868	,944	1,155
Variance	,792	,754	,892	1,333

Table de fréquences

يقوم البنك بتوفير اعداد كافية من الاجهزة المتطورة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	20,0	20,0	20,0

محايد	1	3,3	3,3	23,3
موافق	21	70,0	70,0	93,3
موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل و التعامل معها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	1	3,3	3,3	13,3
	موافق	17	56,7	56,7	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	18	60,0	60,0	60,0
	محايد	2	6,7	6,7	66,7
	موافق	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك بتحديث الأجهزة و تطويرها بشكل دوري و مستمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	1	3,3	3,3	13,3
	محايد	5	16,7	16,7	30,0
	موافق	15	50,0	50,0	80,0
	موافق تماما	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 c1
 /NTILES=4
 /STATISTICS=STDDEV VARIANCE SEMEAN
 /ORDER=ANALYSIS .

Statistiques

		يقوم البنك بتوفير اعداد كافية من الاجهزة المتطورة	تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل و التعامل معها	الأجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية	يقوم البنك بتحديث الأجهزة و تطويرها بشكل دوري و مستمر
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
Erreur standard de la moyenne		,162	,159	,172	,211
Ecart type		,890	,868	,944	1,155
Variance		,792	,754	,892	1,333
Percentiles	25	3,75	4,00	2,00	3,00
	50	4,00	4,00	2,00	4,00
	75	4,00	5,00	4,00	4,00

Table de fréquences

يقوم البنك بتوفير اعداد كافية من الاجهزة المتطورة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	6	20,0	20,0	20,0
	محايد	1	3,3	3,3	23,3
	موافق	21	70,0	70,0	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتسم الأجهزة المستخدمة في البنك بسهولة التشغيل و التعامل معها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	1	3,3	3,3	13,3
	موافق	17	56,7	56,7	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأجهزة المتوفرة في البنك تتميز بالسرعة العالية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	18	60,0	60,0	60,0
	محايد	2	6,7	6,7	66,7
	موافق	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك بتحديث الأجهزة و تطويرها بشكل دوري و مستمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق تماما	3	10,0	10,0	10,0
	غير موافق	1	3,3	3,3	13,3
	محايد	5	16,7	16,7	30,0
	موافق	15	50,0	50,0	80,0
	موافق تماما	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأجهزة والمعدات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	2,25	2	6,7	6,7	6,7
	2,50	2	6,7	6,7	13,3
	2,75	2	6,7	6,7	20,0
	3,00	2	6,7	6,7	26,7
	3,25	1	3,3	3,3	30,0
	3,50	3	10,0	10,0	40,0
	3,75	12	40,0	40,0	80,0
	4,00	1	3,3	3,3	83,3
	4,25	3	10,0	10,0	93,3
	4,50	1	3,3	3,3	96,7
	4,75	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

```

FREQUENCIES VARIABLES=Q5 Q6 Q7 Q8 c2
  /NTILES=4
  /STATISTICS=STDDEV VARIANCE SEMEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Statistiques

N	يوفّر البنك برامج فعالة لحماية الحواسيب				
	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0
Erreur standard de la moyenne		,148	,100	,046	,201
Ecart type		,809	,548	,254	1,102
Variance		,654	,300	,064	1,214
Somme		131	117	122	108
Percentiles	25	4,00	4,00	4,00	3,00
	50	4,50	4,00	4,00	3,00
	75	5,00	4,00	4,00	5,00

Table de fréquences

يوفّر البنك برامج فعالة لحماية الحواسيب

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	
				valide	cumulé
	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	13	43,3	43,3	50,0
	موافق تماما	15	50,0	50,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجة العمل في البنك

Valide		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage	
				valide	cumulé
	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	27	90,0	90,0	96,7
	موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة المستخدمة في البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	28	93,3	93,3	93,3
	موافق تماما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتميز البرامج بالسهولة و الوضوح

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	16,7	16,7	16,7
	محايد	11	36,7	36,7	53,3
	موافق	5	16,7	16,7	70,0
	موافق تماما	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

برامج الحاسوب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,50	5	16,7	16,7	16,7
	3,75	13	43,3	43,3	60,0
	4,25	3	10,0	10,0	70,0
	4,50	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q9 Q10 Q11 Q12 c3
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MIN MAX SEMEAN.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Erreur standard
	Statistique s	Statistique s	Statistique s	Statistique s	standard
يتم التواصل بين الموظفين عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	30	1	4	2,17	,108
يوفر البنك شبكة داخلية مخصصة للاتصال بين موظفي البنك	30	1	5	3,80	,232
تمتاز عملية استخدام الشبكات بالسهولة و السرعة	30	2	5	3,47	,178

يتوفر البنك على شبكة للاتصال (extranet) خارجية بالمعاملين الخارجيين	30	2	5	4,20	,182
شيكات الإتصال	30	2,25	4,50	3,4500	,10269
N valide (liste)	30				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 c4
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يوجد في البنك قواعد بيانات	30	4	5	4,43	,504
يتم تحديث قواعد البيانات بشكل دوري و فقا لاحتياجات الموظفين	30	2	5	3,87	,937
تساهم قواعد البيانات المستخدمة في البنك بتوفير المعلومات في الوقت المناسب	30	2	5	3,63	,890
من السهل على العاملين في البنك الدخول الى قواعد البيانات	30	2	5	4,23	,817
يوفر البنك أنظمة أمن و حماية تحول دون أي استخدام غير قانوني لقواعد البيانات	30	1	5	3,83	1,262
قواعد البيانات	30	2,60	5,00	4,0000	,73344
N valide (liste)	30				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 c5
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MIN MAX SEMEAN.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Erreur standard
Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	
s	s	s	s	s	standard
يمتلك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب	30	1	5	3,77	,171
يعمل البنك على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة و البرامج	30	2	5	3,77	,133

يتحكم موظفو البنك في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف	30	2	5	4,20	,111
يعتمد البنك على التكنولوجيا لتسيير موارده البشرية	30	2	5	4,00	,083
يمتلك الأفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم	30	1	5	3,67	,154
يشعر الموظف بأنه يمثل البنك أثناء أدائه لعمله	30	1	5	4,33	,168
الأفراد	30	1,50	4,75	2,9750	,12303
N valide (liste)	30				

```
COMPUTE D12=MEAN(Q18,Q19,Q20,Q21,Q22,Q23).
EXECUTE.
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 D12
  /STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MIN MAX SEMEAN.
```

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Erreur
	Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	Erreur
	s	s	s	s	standard
يمتلك الموظفون القدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب	30	1	5	3,77	,171
يعمل البنك على تأهيل موظفين في مجال صيانة الأجهزة و البرامج	30	2	5	3,77	,133
يتحكم موظفو البنك في التعامل مع الأجهزة بشكل كاف	30	2	5	4,20	,111
يعتمد البنك على التكنولوجيا لتسيير موارده البشرية	30	2	5	4,00	,083
يمتلك الأفراد الخبرات الكافية في مجال أعمالهم	30	1	5	3,67	,154
يشعر الموظف بأنه يمثل البنك أثناء أدائه لعمله	30	1	5	4,33	,168
D12	30	1,83	4,67	3,9556	,08641
N valide (liste)	30				

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Q24 Q25 Q26 Q27
  /STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MIN MAX SEMEAN.
```

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Erreur
	Statistique	Statistique	Statistique	Statistique	standard
	s	s	s	s	
يركز البنك على توظيف الأفراد المختصين في الإعلام الآلي	30	1	5	2,80	,206
يتم التوظيف بواسطة شبكة الأنترنت	30	1	4	2,70	,174
يجب أن تتوفر لدى القائمين بالاختيار والتعيين القدرة على التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال	30	1	5	4,33	,168
تحرص الإدارة على استقطاب الموظفين الذين يتصفون بالإبداع والإبتكار	30	1	5	2,07	,230
الإختيار والتعيين	30	1,75	4,00	2,8583	,08700
N valide (liste)	30				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q28 Q29 Q30 Q31 c7
/STATISTICS=MEAN SUM STDDEV VARIANCE MIN MAX SEMEAN.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Somme	Moyenne
	Statistiqu	Statistiqu	Statistiqu	Statistiqu	Statistiqu
	es	es	es	es	es
يخصص البنك ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	30	2	5	116	3,87
توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها لزيادة معارفهم	30	2	5	134	4,47
يقوم البنك لإرسال موظفيه للمشاركة في برامج تدريبية لتحسين مهاراتهم	30	2	5	127	4,23
ضعف الوعي لدى الإدارة بأهمية التكوين لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال	30	1	5	89	2,97
التدريب والتنمية	30	1,75	4,75	116,50	3,8833
N valide (liste)	30				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q32 Q33 Q34 Q35 c8
 /STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
يستخدم البنك الحاسب الآلي في مراحل التخطيط للمورد البشري	30	1	5	3,90	,803	,645
يتوفر في البنك مختصين لتخطيط الموارد البشرية	30	1	5	3,93	,944	,892
يعتمد البنك على المعلومات الالكترونية أثناء عملية التخطيط	30	1	5	4,13	,900	,809
يشجع البنك على أسلوب العمل الجماعي	30	1	5	3,83	,913	,833
تخطيط الموارد البشرية	30	1,75	4,50	3,9500	,64461	,416
N valide (liste)	30					

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q36 Q37 Q38 Q39 c9
 /STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE MAX.

Statistiques descriptives

	N	Maximum	Moyenne	Ecart type	Variance
تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال	30	5	3,40	1,070	1,145
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تقلل من مشاكل تقييم الأداء	30	5	4,10	,995	,990
توجد برامج تمكن من متابعة أداء العمال	30	5	3,70	1,179	1,390
يدخل إتقان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تقييم أداء العمال	30	5	2,53	1,383	1,913
تقييم الأداء	30	4,75	3,4333	,56069	,314
N valide (liste)	30				

COMPUTE A1=MEAN(c1,c2,c3,c4,c5).
 EXECUTE.
 DESCRIPTIVES VARIABLES=c1 c2 c3 c4 A1
 /STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE SEMEAN.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne		Ecart type	Variance
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Statistiques
الأجهزة والمعدات	30	3,5250	,11766	,64444	,415
برامج الحاسوب	30	3,9833	,07185	,39355	,155
شبيكات الإتصال	30	3,4500	,10269	,56248	,316
قواعد البيانات	30	4,0000	,13391	,73344	,538
A1	30	3,7828	,07069	,38717	,150
N valide (liste)	30				

DESCRIPTIVES VARIABLES=c1 c2 c3 c4 A1 c5
/STATISTICS=MEAN STDDEV VARIANCE SEMEAN.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne		Ecart type	Variance
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Statistiques
الأجهزة والمعدات	30	3,5250	,11766	,64444	,415
برامج الحاسوب	30	3,9833	,07185	,39355	,155
شبيكات الإتصال	30	3,4500	,10269	,56248	,316
قواعد البيانات	30	4,0000	,13391	,73344	,538
A1	30	3,7828	,07069	,38717	,150
الأفراد	30	3,9556	,08641	,47330	,224
N valide (liste)	30				

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الملخص:

تسعى هذه الدراسة للتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية بالبنك الخارجي الجزائري BEA بولاية برج بوعريريج، حيث تم تناول بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تسيير الموارد البشرية وأبعاد كل منهما.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي، والاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي البنك حيث تم استرجاع 30 استبانة. وبعد اختبار فرضيات الدراسة بالاستعانة بالأساليب الاحصائية المناسبة وحزمة SPSS فقد تم التوصل إلى وجود ارتباط قوي بين المحور التابع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعاد تسيير الموارد البشرية ووجود دور معنوي عند مستوى 0.05 لجميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية محل الدراسة مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر على تسيير الموارد البشرية في البنك الخارجي الجزائري برج بوعريريج.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، التسيير الإلكتروني، الموارد البشرية، تسيير الموارد البشرية.

Summary:

This study seeks to identify the impact of information and communication technology on the management of human resources in the Algerian External Bank BEA in the wilaya of Bordj Bou Areridj, where some basic concepts related to information and communication technology and the management of human resources and their respective dimensions were addressed.

The descriptive approach and the questionnaire were used as a basic tool for collecting information from the study sample, represented by the bank's employees, as 30 questionnaires were retrieved. After testing the hypotheses of the study with the help of appropriate statistical methods and the SPSS package, a strong correlation was found between the dependent axis of information and communication technology and the dimensions of human resources management and the presence of a moral role at the level of 0.05 for all information and communication technology dimensions in managing the human resources under study, which indicates that information technology Communication has affected the management of human resources in the Algerian external bank, Bordj Bou Arreridj.

Key words: information technology, communication, electronic management, human resources, human resource management.