جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

**مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي**

**الميدان: علوم إقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير**

**الشعبة: علوم التسيير**

**التخصص: إدارة أعمال**

**من إعداد الطالبين: -بلقرون عائشة**

**- الورعادي مليكة**

**بعنوان:**

# أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب

## دراسة حالة (مؤسسة كوندور Condor )

**أعضاء لجنة المناقشة**

| | | |
|---|---|---|
| جيجيق زكية | أستاذ التعليم العالي | رئيسا |
| بن قانة مصطفى | أستاذ محاضر ب | مشرفا |
| دشاش محمد الصالح | أستاذ محاضر أ | مناقشا |

**السنة الجامعية: 2024-2025**


بسم الله الرحمن الرحيم

# الإهداء

أؤمن بالمقولة التي تقول:" أينما تقف فإنك تقف على أصابع شخص ما".

لذا أكتب إليكم جميعا:

إلى نفسي أولا: السلام لقلبك يا أنا، وأعلم أنك لا تطلبين من هذه الدنيا سوى السلام والأمان، وأتمنى أن تحصلي عليه، أما بعد، إنه لشعور مهيب أن تبلغي مبتغاك فهنيئا لك.

إلى من كنت أتذمر له من الدراسة ورفضت الإلتحاق بالمدرسة فكان يقاطعني هي سلاحك في هذه الدنيا فأنا اليوم أخبرك أني بلغت مرادي... فهذا نتاج غرسك فالله درك يا أبي وجزاك عني كل خير.

إلى من راهنت على نجاحي حينما كان يعتقد الجميع أنني قد تعثرت إلى من كانت تردد على مسامعي إن الله لن يتركك لوحدك. الله در أمي التي علمتني ألا ابرح حتى أبلغ، جزاها الله عني خير الجزاء.

إلى من قيل فيهم "سنشد عضدك بأخيك"

إلى من مد يده دون كلل ولا ملل وقت ضعفي أخي لطالما إختصرت وصفك بأنك أمن... ثم يتبعه بقية المآثر، إلى من أختصه بالذكر وحيدا بين كل اخوتي بلقاسم أدامك الله ضلعا ثابتا لي.

إلى أخي" أحمد" الذي كان له بالغ الأثر في تخطي الكثير من العقبات والصعاب فجزاكم الله عني خير الجزاء.

إلى من يحسنون الصحبة ويكرمون الرفقة فلا يشقى في صحبتهم أحد الى رفاق الرحلة الجامعية تالله لن أوفيكم حقكم مهما قلت.

إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي...

جميعا إليكم أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

**مليكة**

# الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وإمتنانا على البدء والختام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفورا بالتسهيلات، لكنني فعلتها، فالحمد لله

الذي يسر لنا البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولا

إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلي النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي أبدا، إلى من بذل الغالي والنفيس واستمديت منه قوتي واعتزازي بذاتي

إلى فخري واعتزازي أبـــــي.....

إلى قدوتي الأولى ومعنى الحب والتفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى من أرشدتني ورافقتني في كل مشاعر حياتي ولاتزال تفعل إلى الآن، اللهم احفظها وارزقها الصحة والعافية

إلى القلب الحنون أمـــــي.....

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا ينابيع أرتوي منها، إلى خير أيامي وصفوتها، إلى قرة عيني أخواتي الغاليات إلى زهرات حياتي سامية، سارة وصغيرتي مريم

إلى أخي ووحيدي محمد

إلى خطيبي محمد رضا جعله الله السند بعد الوالد

إلى جدي وجدتي وكل عائلة خليف

لكل من كانوا لنا عونا وسندا في هذا الطريق .....للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين

وأخيرا من قال أنا لها نالها وانا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها، وما كنت لأفعل لولا توفيق من الله.

**عائشة**

# شكر وعرفان

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف "بن قانة مصطفي" على توجيهاته القيمة، نصائحه السديدة، ودعمه المتواصل الذي كان له الأثر الأكبر في إتمام هذه المذكرة. لقد كانت إرشاداته خير معين لنا طول رحلة البحث.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الكرام على تفضلهم بقراءة وتقييم هذا العمل، وعلى ملاحظاتهم التي سنهتم بلا شك في إثرائه.

لا يفوتني أن أتوجه بالشكر والإمتنان إلى أساتذتي الكرام في قسم علوم التسيير، الذين زودونا بالمعرفة والعلم طوال سنوات دراستنا.

وأخيرا وليس آخرا، أتقدم بالشكر والعرفان إلى عائلتي الكريمة على دعمهم اللامحدود، وصبرهم، وتشجيعهم الدائم، الذي كان لي خير سند في مسيرتي التعليمية.

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب بمؤسسة كوندور ببرج بوعريريج، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير نموذج يتكون من متغير مستقل يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومتغير تابع المتمثل في التدريب، كما تم توزيع 80 إستمارة على عينة تقدر ب150 موظف من العدد الإجمالي، حيث تم تحليلها وفقا لبرنامج التحليل الإحصائي (Spss) فأظهرت نتائجه المعنوية هذه العلاقة كما توصلنا إلى عدة نتائج:

يتضح أن هناك علاقات دالة إحصائيًا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف مراحل العملية التدريبية، مما يدعم صحة الفرضيات المطروحة في هذه الدراسة. فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من مرحلة قياس الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج، وتنفيذها، وصولًا إلى مرحلة التقييم، بدرجات متفاوتة من التأثير. وعليه، يمكن القول إن الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة قد تم تأكيدها إحصائيًا، مما يعكس الدور الفعّال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وتطوير سير العملية التدريبية بمختلف مراحلها.

**الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والإتصال، العملية التدريبية.**

**Abstract:**

This study aimed to identify the impact of information and communication technology (ICT) on training at the Condor Company in Bordj Bou Arreridj. To achieve the study's objectives, a model was developed comprising an independent variable ICT and a dependent variable training. A total of 80 questionnaires were distributed to a sample of 150 employees out of the overall workforce. The data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), and the results confirmed the significance of the relationship. The study yielded several findings:

It reveals statistically significant relationships between information and communication technology (ICT) and the various stages of the training process, thereby supporting the hypotheses proposed in this study. Regression analysis results indicate a significant impact of ICT on each stage—ranging from the assessment of training needs, to program design and implementation, and finally to evaluation—with varying degrees of influence. Accordingly, it can be concluded that the study's hypotheses have been statistically validated, highlighting the effective role ICT plays in enhancing and developing the training process across all its stages.

**Key words:** information and communication technology (ICT), training process.

# قـــائـــــمـــــة الجداول


| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | متغيرات الدراسة | 28 |
| 02 | احصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة | 28 |
| 03 | معامل الثبات حسب معادلة ألفا كرونباخ | 30 |
| 04 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس | 31 |
| 05 | توزيع أفراد لعينة حسب السن | 31 |
| 06 | توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي | 32 |
| 07 | توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية | 32 |
| 08 | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الاستبيان | 33 |
| 09 | معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة كوندور | 34 |
| 10 | معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بالشبكات المعلوماتية | 34 |
| 11 | معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بقواعد البيانات في مؤسسة كوندور | 35 |
| 12 | معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث الخاصة بقياس الاحتياجات التدريبية في مؤسسة كوندور | 35 |
| 13 | معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث الخاصة بتنفيذ التدريب في مؤسسة كوندور | 36 |
| 14 | معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث الخاصة بتقييم التدريب في مؤسسة كوندور | 36 |
| 15 | نتائج تحليل الإنحدار البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومراحل العملية التدريبية | 36 |
| 16 | تحليل الإنحدار لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مرحلة قياس الاحتياجات التدريبية | 37 |
| 17 | تحليل الإنحدار لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مرحلة تنفيذ العملية التدريبية | 38 |
| 18 | تحليل الإنحدار لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مرحلة تقييم العملية التدريبية | 38 |

## قـــائـــمـــــة الأشكال


| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | نموذج الدراسة | 04 |
| 02 | الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور Condor | 27 |


## قـــائـــمـــــة الملاحق


| رقم الملحق | عنوان الملحق | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | استبيان الدراسة | 46 |
| 02 | قائمة بأسماء السادة المحكمين | 49 |
| 03 | وثيقة تقرير التربص | 50 |

# مقدمة

تواجه المؤسسات الإقتصادية اليوم العديد من التحديات في ظل الثورة التكنولوجية والتوجه نحو إقتصاد المعرفة، إذ ركزت إهتمامها على المورد البشري كعنصر إستراتيجي هام وأحد الدعائم التي تحقق الميزة التنافسية، بل واتجهت تتبني أنماط تسييرية حديثة كإدارة المعرفة، تمكين العاملين والإدارة الإكترونية..... إلخ، فلم تعد الممارسات التقليدية وحدها كفيلة بتطوير المورد البشري فأصبحت المؤسسة تبحث عن طرق أخرى أكثر تطورا ونجاعة خاصة مع تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن نظم عملها، لذا يعد التدريب بإستخدامها من أحد الأساليب لتطوير قدرات الموظفين.

**إشكالية الدراسة:**

فرضت التطورات الحاصلة المجال التكنولوجي على المؤسسات مواكبتها فحسب بل تكييفها، في مجال تطوير الموارد البشرية لذا أصبح التدريب باستخدامها واقعا ملموسا في العديد من القطاعات وعلى ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

**هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تدريب العاملين ؟**

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة قياس الإحتياجات التدريبية في مؤسسة كوندور Condor؟
- هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تنفيذ العملية التدريبية في مؤسسة كوندور Condor؟
- هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تقييم العملية التدريبية في مؤسسة كوندور Condor؟

**فرضية الدراسة الرئيسية:**

للإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية:

يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مراحل العملية التدريبية في مؤسسة كوندور Condor

**فرضيات الدراسة الفرعية:**

تنبثق عن فرضيات الدراسة الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية هي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة قياس الإحتياجات التدريبية في مؤسسة كوندور Condor.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تنفيذ العملية التدريبية في مؤسسة كوندور Condor.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تقييم العملية التدريبية في مؤسسة كوندور Condor.

**أهمية الدراسة:**

يمكن تحديد معايير على أهمية الدراسة تتمثل في:

- إظهار أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على العملية التدريبية في مؤسسة كوندور.
- إبراز مدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة كوندور.
- الشعور بالقيمة والأهمية التي يجب أن توجه لتدريب العنصر البشري في المؤسسات التي تسعى لتحقيق التفوق والنجاح في هذا العصر الرقمي الذي إنتشر فيه الإنترنت إنتشارا رائعا.

**أهداف الدراسة:**

تتمثل الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال هذا الدراسة فيما يلي:

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والتدريب بمختلف مكوناته ومراحله.
- التعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة كوندور.
- إختبار أثر مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في التدريب بمراحله في مؤسسة كوندور.
- محاولة تقديم قيمة عملية للموضوع من خلال الوقوف على واقع مؤسسة كوندور.

**منهج الدراسة:**

في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

**حدود الدراسة:**

**-الحدود الموضوعية:**

تتناول الدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب في مؤسسة كوندور ببرج بوعريريج، حيث تم تقسيم متغيرات الدراسة كالآتي: حيث المتغير المستقل هو تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمتغير التابع هو التدريب، وقد تم تجزئة المتغير التابع إلى ثلاثة أبعاد (قياس الاحتياجات التدريبية، تنفيذ اعمالىة التدريبية، تقييم العملية التدريبية).

**- الحدود الزمنية:**

إمتدت الدراسة من بداية شهر ماي إلى نهايته.

**- الحدود المكانية:**

تمت الدراسة في مؤسسة كوندور بولاية برج بوعريريج.

**أسباب اختيار الموضوع:**

هناك عدة أسباب لإختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

**أ-أسباب موضوعية:**

- أهمية الموضوع وحداثته وخاصة في ضل التنافس الذي تشهده السوق المحلية، والتطور الرهيب في عالم الاتصالات والتعامل بالأنترنت.
- التعريف بتكنولوجيا المعلومات والإتصال وأهم التغيرات التي أحدثتها.

**ب-أسباب ذاتية:**

- الإهتمام الخاص بالمواضيع المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال وتدريب الموارد البشرية.

**صعوبات الدراسة:**

لا تخلو أي دراسة من عقبات، حاولت الطالبتان التغلب عليها قدر الإمكان أو على الأقل التقليص من أثرها على الدراسة بهدف التوصل إلى نتائج ذات دلالة حيث واجهة الباحثتان صعوبات منها:

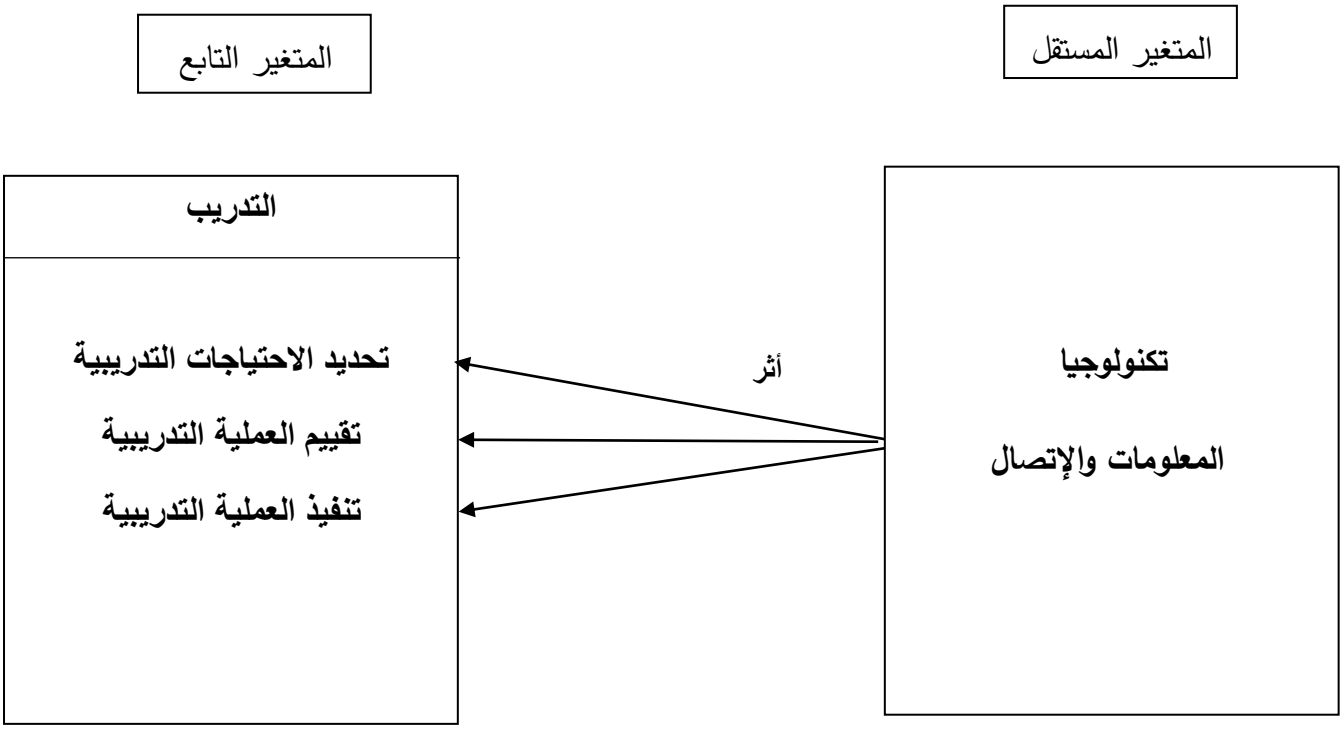
- صعوبة إعداد الإستبيان وتحديد محاوره بسبب إختلاف وجهة نظر كل باحث في دراسة الموضوع.
- عدم إستجابة افراد العينة مباشرة، وتأخر الكثيرين منهم عن الإجابة أحيانا.

هذه بعض الصعوبات الموضوعية بالإضافة إلى معوقات أخرى لم تقف حاجزا أمام عزيمتنا وإصرارنا على إنجاز هذا العمل بالشكل الذي هو عليه، ويبقى جهدا بشريا ناقص.

**نموذج الدراسة:**

تم تصميم نموذج الدراسة كالتالي حيث المتغير المستقل هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع هو التدريب

**الشكل رقم: (01) نموذج الدراسة**




**المصدر:** من إعداد الطالبيتين

**الدراسات السابقة:**

تم الإطلاع على العديد من الدراسات ذات الصلة بالموضوع من تلك الدراسات ما يلي:

**دراسات سابقة خاصة بمتغير التدريب:**

1- دراسة أحمد بن بشير بن محمد المدني " أثر التدريب على الأداء بالمؤسسات العامة" دراسة حالة الخطوط الجوية العربية السعودية 2000-2008، أطروحة دكتوراه في إدارة أعمال، جامعة النيلين، جمهورية السودان، 2009.

2- رحيم خالد، عوني بوجمعة، أسعيد حدة " تقييم فعالية التدريب في قطاع التعليم العالي" دراسة حالة جامعة ورقلة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 14، 2018.

**دراسات سابقة خاصة بمتغير تكنولجيا المعلومات والإتصال:**

1- دراسة علوطي لمين بعنوان" أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة" أطروحة مقدمة ضمن نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة اعمال كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2007/2008.

2- دراسة سهام عبد الكريم بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة" دراسة حالة عينة من المؤسسات (نادي المقاولين والصناعيين لمتيجة)، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2012-2013.

**دراسات سابقة خاصة بالمتغيرين:**

1. أبو بكر بوسالم، اسمام وناس «أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب الالكتروني دراسة ميدانية في مؤسسة Asmidal فرع Fertial، مجلة التنظيم و العمل، المجلد الخامس، العدد الثاني، السنة 2016.

2. دراسة بن ساعد يمينة "إدارة الموارد البشرية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، دراسة حالة سوناطراك فرع تكرير البترول" أطروحة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر3، 2018/2019.

3. بن كيح نسرين، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تدريب الموارد البشرية، دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي أطروحة دكتوراه علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر 3، 2021/2020.

**دراسات باللغة الأجنبية:**

1- Roger carter, Information technology, made simple books, London, 1991.

2- Michel Paquin ; Gestion des technologies de l'information, éd Agence d'arc, Canada, 1997.

3- Sperandio, J,C ; « les NTIC, Impacts ergonomiques chez l'utilisateur , Implications pour l'ergonomie », Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières 2000, Toulouse.

4- Zanella P & Ligie Y ; Architecture et technologie des ordinateurs, éd Dunod, Paris 2005.

5- Wafa Bradai et Jamil chaabouni ; « changement organisationnel et intranet : cas de secteur de leasing en Tunisie » Faculté des sciences économiques et de gestion de Sfax-Tunisie 2005.

6- Aldhmour Fairouz ;Tawards Understanding the between information and communication technology (ICT) and competitive advantage in adeveloping contry, Leeds Beckett University, thesis, 2007.

# الفصل الأول

# الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

**تمهيد:**

يشهد العالم المعاصر تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال، جعلت منها أحد الركائز الأساسية في دعم العمليات الإدارية والتربوية، بما في ذلك أنشطة التعليم والتدريب. فقد أفرزت هذه التكنولوجيا أنماطًا جديدة في إنتاج المعرفة وتبادلها، وأسهمت في تحسين الأداء داخل المؤسسات، من خلال ما توفره من أدوات رقمية متطورة، مثل المنصات التعليمية، وبرمجيات المحاكاة، وتقنيات التعليم عن بُعد، مما أتاح إمكانيات غير مسبوقة في تصميم وتنفيذ برامج تدريبية أكثر فاعلية.

وتُعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال متغيرًا مستقلًا له أثر مباشر على طرائق وأساليب التدريب، من حيث تنظيم المحتوى، ومرونة الوصول إليه، والتفاعل بين المدرب والمتدرب. إذ لم يعد التدريب مجرد عملية تقليدية تُؤدى داخل قاعات مغلقة، بل أصبح نشاطًا ديناميكيًا، يتأثر بمدى توظيف التكنولوجيا المتاحة، ويتطور وفقًا لقدرة الأفراد والمؤسسات على الاستفادة منها.

وعليه، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتدريب، لما لها من دور فعّال في تحسين جودة التكوين وتحقيق التطوير المهني المستدام.

وعليه تم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين كالآتي:

المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: الإطار النظري للتدريب.

## المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والإتصال

إن التطورات السريعة في مختلف الميادين أظهرت الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال والدور الذي تلعبه في استغلال المعرفة و تحقيق التنمية، فتعتبر هذه التكنولوجيا والتطبيقات من العوامل الرئيسية للنمو حيث دفعت ركب الحضارة إلى الأمام في زمن وجيز وألغت حواجز الوقت والمسافات، وقد أصبحت مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر وهي تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة للإقتصاد الرقمي، فتكنولوجيا المعلومات والإتصال شكلت جزءا أساسيا من المؤسسات فقد أكسبتها فوائد عدة وسرعت لها عملية تحصيل وتبادل المعلومات داخليا وخارجيا وحققت لها جملة من الأهداف.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

شهدت السنوات الماضية تطورات غير مسبوقة في الآلات الإقتصادية والإدارية والتكنولوجيا كافة، وكان من أبرز التطورات التي ميزت وقتنا الحالي الديناميكية التي عرفها المجال التقني خاصة المتعلقة بمعالجة البيانات ونشرها، أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، حيث تعد المعرفة السلاح الأقوى والأكثر نجاعة، لذلك أصبح مستقبل المؤسسات مرهونا بقدرتها على التأقلم على المتغيرات المتسارعة.

**أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال:**

استوحي مصطلح تكنولوجيا المعلومات والإتصال (ICT) من مهندسي الشبكات، وكان ظهور الإنترنت كوسيلة إعلامية ونجاح المدونات والويكي وتكنولوجيا الند للند، هو ما منح تكنولوجيا المعلومات والإتصال بعدا مجتمعيا، وبحكم التعريف تشير تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى جميع التقنيات المستخدمة في معالجة المعلومات ونقلها، وفي مقدمتها أجهزة الكمبيوتر والإنترنت والإتصالات السلكية واللاسلكية، وقد نتجت تكنولوجيا المعلومات والإتصال عن إعتماد التكنولوجيا الرقمية كوسيلة وحيدة لترميز البيانات (النصوص والصوت والصور) لإستخدامها على الحاسوب، كما أنها نتاج تطوير وتوطيد العديد من مجالات النشاط وتشمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال تقنيات وموارد الحوسبة للإنترنت والإتصالات السلكية واللاسكية المستخدمة في معالجة المعلومات.[1]

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أنها "مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومم ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الإتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم وإستقبالها من أي مكان في العالم". [2]

وتعرف وأيضا هي" مجموعة مترابطة ومتكاملة من الأدوات التقنية تتفاعل مع بعضها في حجز المعلومات وانتاجها وتخزينها، وإسترجاعها وإيصالها ".[1]

---

1- Sperandio, J,C: « les NTIC, Impacts ergonomiques chez l'utilisateur , Implications pour l'ergonomie », Actes du XXXV congrès de la SLEF-Séances plénières 2000, Toulouse, P 17-25.

2- بالعلياء خديجة: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال العربية في ظل إقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، ص07.

ومنه يمكن أن نستخلص التعريف التالي: تكنولوجيا المعلومات والإتصال هي مجموعة الأجهزة ةالأدوات التقنية تستخدم لمعالجة وتخزين وإسترجاع المعلومات,

**ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال:**

تميزت تكنولوجيا المعلومات والإتصال بخصائص اهمها:[2]

**1.الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجمل الشمولية والتحكم في عملية الانتاج.

**2. تكوين شبكات الإتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجمل تشكيل شبكات الإتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

**3. التفاعلية:** أي أن المستعمل لهاذي التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الادوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الانشطة.

**4. اللاتزامنية: هي** إمكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

**5. اللامركزية:** فهي تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، فالأنترانت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

**6. قابلية التوصيل:** أي امكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

**7. قابلية التحرك والحركية:** أي انه للمستخدم أن يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل الإتصال الكثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال.... الخ.

**8. قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط الي آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الإتصال.

**9. اللاجماهرية:** وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للإتصالات سواء من شخص واحد إلى شخص واحد أو جهة واحد إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة.

**10. الشيوع والإنتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمطها المرن.

---

1- نوفل حديد: تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007، ص53.

2- بن كيح نسرين: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3, 2020\2021, ص78.

**11. العالمية:** هي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، فتأخذ مسارات مختلفة ومعقدة وتنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر الى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

## المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال تتكون من المكونات المادية والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الإتصال مهارات الموارد البشرية عن بعد ونلخصها فيما يلي:

**أولا: المكونات المادية:**

تشمل الأجهزة والوسائل الملموسة مثل الحواسيب وهي تعتبر أساس البنية التحتية.

يتم تعريف الحاسوب كجهاز الكتروني يستقبل البيانات ويعالجها يخزنها أو يظهرها للمستخدم.[1]

**أ. خصائص ومميزات الحاسوب:**

- **جهاز أوتوماتيكي:** يقوم بتنفيذ العمليات دون تدخل بشري بعد إعطاء الأمر.
- **جهاز رقمي:** يعالج البيانات المكونة من الأرقام بطريقه محدده.
- **جهاز معالجة البيانات:** يتعامل مع البيانات بطرق تعتمد على البرامج الخاصة.
- **السرعة:** يتميز بقدراته على إجراء العمليات بسرعه فائقة.
- **الدقة:** ينتج معلومات دقيقه وخاليه من الأخطاء.
- **الإعتمادية:** تتميز الحواسيب بالدقة والقدرة على العمل لفترات طويلة دون أعطال أو ملل، مما يجعلها أداة يعتمد عليها في إنجاز المهام.
- **الإقتصاد:** المعالجة الإلكترونية للبيانات أرخص من المعالجة اليدوية، مما يوفر تكاليف التشغيل.
- **إمكانية الربط:** يمكن ربط الحواسيب بأجهزة أخرى مثل الطابعات والماسحات الضوئية، بالإضافة إلى إمكانية الاتصال بالشبكات لنقل البيانات بسهولة.
- **تخزين وإسترجاع المعلومات:** تتمتع الحواسيب بقدرة كبيرة على تخزين المعلومات وإسترجاعها بسهولة، مما يقلل من الحاجة إلى المساحات الكبيرة والتكاليف التقليدية للتخزين.

**ب-مكونات الحاسوب:**

- **أجهزة الإدخال:** تقوم بإدخال البيانات إلى الحاسوب.
- **وحدة المعالجة الرئيسية:** تقوم بمعالجة البيانات والتحكم في أجزاء الحاسوب الأخرى.
- **أجهزة التخزين:** تقوم بتخزين البيانات والبرامج.
- **أجهزة الإخراج:** تعرض البيانات للمستخدم.
- **وسائل الإتصال:** تستخدم لربط الحواسيب ببعضها.

1- بن كيح نسرين: مرجع سابق، ص79-84.

**ج-أنواع الحواسيب:**

- **الحواسيب الكبيرة:** تتميز بقدرات معالجة عالية وذاكرة كبيرة، وتستخدم في الأعمال الكبيرة والتطبيقات العلمية والعسكرية.
- **الحاسب الآلي الممتاز:** الحاسب الآلي ممتاز يتميز بإمكانيات هائلة وقدره على معالجه كميات ضخمه من البيانات يستخدم على نطاق دولي لمعالجه البيانات من شبكات حاسوبيه كبيره مثالي للتطبيق للتطبيقات التي تتطلب قوه معالجه في إيقاف مثل الأبحاث العلمية والتنبؤات الجوية.
- **الحاسوب المتوسط:** يوفر امكانيات جيده لخدمه شبكات حاسوبيه على مستوى مؤسسة أو شركات صغيره مؤسسات أو شركات صغيره يقوم بمعالجه بيانات مؤسسه وتخزينها وتلبية إحتياجات حتى الأبحاث العلمية وتنبؤات الجوية.
- **الحاسوب الشخصي:** لكنه صغير الحجم ويمكن حمله بسهوله مزود ببطارية قابله للشحن لإستخدامه في أي مكان وزمان عملهما السفر أجهزه الخادم أجهزه حاسوب تستخدم في الشبكات لتخزين البيانات وإدارة الشبكة يجب ان تكون قويه بما يكفي الاستيعاب عدد كبير من الحواسيب المتصلة بها الحاسوب الشخصي يستخدمه الأفراد في المنازل او العمل لمعالجة الكلمات وتصفح الإنترنت والألعاب والتعليم ينقسم إلى نوعين رئيسيين أجهزه أكبر حجما توضع على المكتب وتكون أقل تكلفة الحاسبات الدفترية أجهزه صغيره الحجم تستخدم أثناء التنقل والسفر البرمجيات.

**ثانيا: البرمجيات:**

هي برامج الحاسوب التي تعمل على إداره المكونات المادية وتشغيلها وتساهم في معالجه المعلومات وتسجيله وتقديمها كمخرجات مفيدة للأداء للعمل واداره العمليات مميزات البرمجيات الكفاء قدره عالية على التخزين امكانيه اتصال أكثر من مستفيد في وقت واحد تحليل البيانات وتبويبه وتلخيصها وتلخيص المعلومات المطلوبة للإدارة واتخاذ القرارات ان تكون من أفضل وأحدث الاصدارات المتوفرة في الاسواق.[1]

**الأنواع الرئيسية للبرمجيات:**

- **برمجيات النظام:** هي البرامج التي تشتغل الحاسوب وتجعله قادرا على تنفيذ على التنفيذ وتعتبر حلقه الوصل بين المستخدم والحاسوب.
- **برمجيات التطبيق:** هي البرامج التي تستخدم في تسيير معالج وبيانات المؤسسة مثل البرامج المحاسبة وتصميم ويتم الحصول عليها إما بتطويرها داخل المؤسسة أو شرائها جاهزة.

**ثالثا: قواعد البيانات:** هي مجموعه بيانات مرتبطة ومنظمه ومرتبطة مع بعضها البعض يتم تقسيمها على أجهزه وسائل تخزين البيانات مثل أقراص الصلبة والمرنة والأشرطة.

1- **اهميتها:** تستخدم لتخزين معلومات متنوعة متعلقة بسجلات المخزون والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات التكاليف ومعلومات العملاء وغيرها.

1- بن كيح نسرين: مرجع سابق، ص79-84.

2- **خصائص قواعد البيانات:** إستقلاليه البيانات حيث تكون البيانات البرامج التي تستخدمها المؤسسة سهوله تداول البيانات مما يتيح للمستخدم للوصول السريع إليها مهما كان حجمها.

3- **تخزين البيانات:** تعتبر عمليه تخزين البيانات من أهم جوانب التكنولوجيا المعلومات في إداره الموارد البشرية يتم تخزين بيانات الموظفين والمعلومات المتعلقة الموارد البشرية في قواعد بيانات مركزيه مما وسهل الوصول إليها وإدارتها.

**4-فوائد تخزين البيانات:**

- **توحيد اشكال البيانات:** يساعد تخزين البيانات المركزي في توحيد أشكال البيانات بما يسهل تحليلها وإستخدامها في اتخاذ القرارات.
- **حماية البيانات:** تساهم عمليه التخزين في حماية البيانات من الوصول غير المصرح به أو فقدانها يتم ذلك من خلال تطبيق إجراءات أمنيه صارمه.
- **سلامات البيانات:** يتم الحفاظ على سلامه البيانات من خلال التأكد من دقاتها وإكتمالها.
- **ترابط البيانات:** يتم ربط البيانات بعلاقات منطقيه مما يسهل عمليه إسترجاعها وإستخدامها.
- **تنميط البيانات:** يتم إعطاء تعريفات وتسميات موحده للبيانات مما يجعلها مفهومه لجميع المستخدمين.
- **قابليه المراجعة والتدقيق:** يتيح تخزين البيانات إمكانية مراجعتها وتدقيقها لتحديث المعلومات وتتبع أي دخول غير مصرح به.
- **نظام إداره البيانات:** يتم إداره قواعد البيانات من خلال نظام متخصص يعرف بنظام إداره قواعد البيانات يوفر هذا النظام مجموعه من الأدوات والوظائف التي تساعد في تعريف وتحديث والسيطرة على البيانات.

**2. أنواع قواعد البيانات:** وتتمثل في التالي:[1]

أ. **قواعد البيانات التشغيلية:** تخزن البيانات التفصيلية المتعلقة بأنشطة المؤسسة مثل قواعد بيانات المخزون والموظفين.

ب. **قواعد البيانات التحليلية:** تستخلص هذا النوع من القواعد من قواعد البيانات التشغيلية وتحتوي على معلومات وبيانات خارجيه تستخدم في اتخاذ القرارات.

**ج. مستودع البيانات:** يعتبر هذا النوع من القواعد مصدرا رئيسيا للبيانات التاريخية التي تم مراجعتها وتصفيتها ومعالجتها.

**د. قواعد البيانات موزعه:** يتم توزيع هذا النوع من القواعد على العديد من المواقع لتسهيل الوصول إليها من قبل المستخدمين.

1- بن كيح نسرين: مرجع سابق، ص79-84.

**هـ. قواعد بيانات المستخدم النهائي:** يقوم المستخدمون النهائيون بأعداد هذا النوع من البيانات لتلبيه إحتياجاتهم الخاصة.

**و. قواعد البيانات الخارجية:** تعتبر الشبكة العالمية الإنترنت مثالا على هذا النوع من القواعد.

**رابعا: شبكات الاتصال:** تلعب شبكات الإتصال دورا هاما في نقل البيانات والمعلومات بين المستخدمين تتألف هذه الشبكات من مجموعه من المحطات المرتبطة مع بعضها البعض مما يتيح للمستفيدين إجراء عمليه الإرسال والإستقبال.

**خامسا: مهارات الموارد البشرية:**

- تعتبر المهارات والمعارف من أهم مكونات التكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- تساهم في إنجاز مهام المؤسسة بفعالية.
- تعتبر المعرفة الضمنية المتراكمة لدى العاملين في المؤسسة مولده هاما يجب الإستفادة منه.
- تطوير المهارات البشرية:
- يتم عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة.
- يساعد على إكتساب الخبرة والكفاءة اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال بفعالية.
- تصنيفات الموارد البشرية.
- مستخدمين نهائيون: يشكلون الغالبية ويتعاملون مع برامج التطبيقات كمستفيدين.
- متخصصون في مجال الحاسوب: يقومون بتصميم الحواسيب ووضع البرامج المختلفة.

**أهميه الموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات والإتصال:**

- هم المسؤولون عن السيطرة والإدارة وتشغيل المكونات الاخرى في تكنولوجيات المعلومات والإتصال.
- يساهمون في تطوير المؤسسة وتحقيق التفوق التنافسي.
- يتمتعون بالقدرة على الاستجابة بيئة العمل المتغيرة بسرعة.

## المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

مما لا شك فيه أن التطور الهائل والانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والإتصال تزامنا مع ثورة الإتصالات والمعلوماتية، جعل لها مكانة وأهمية كبيرة في العديد من المجالات والإستخدامات في مختلف المستويات، لذلك تسعى العديد من المؤسسات لخلق مزايا إستراتيجية من استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة، ويمكن إظهار أهميتها في النقاط التالية[1] :

1- الطاهر بن عمارة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2021، ص ص 4-5.

**1-أهميتها من حيث توفير المعلومات:**

تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير المعلومات اللازمة للمسيرين بالسرعة والدقة المطلوبة وتطبيقها بسهولة من خلال نظم المعلومات المعتمدة، حيث يتوقف نجاح هذه النظم على نوعية التكنولوجيات المستخدمة وكفاءتها في تخزين المعلومات وإسترجاعها، وأنه هناك إستمرارية في قوة أداء الاثنين بوجودهما مع بعض.

2- **أهميتها من حيث الأداء الاستراتيجي للمؤسسة:**

إن اكتساب التكنولوجيات الحديثة يوفر قنوات الاتصال والتكامل الوظيفي التي تربط المؤسسة مع مورديها وشركائها وزبائنها عن طريق التأثير في انجاز أنشطة بمستوى جودة عالية وبتكلفة منخفضة للمنافسة، من خلال توفير المعلومات وتحليلها لأداء الأنشطة بسرعة وبمستوى كفاءة مطلوبة، مما يؤدي إلى تحسين علاقة المؤسسة مع المحيط الخارجي.

3 -**أهميتها من حيث الإبداع:**

تلعب تكنولوجيا المعلومات والإتصال دورا كبيرا في تنفيذ وظيفة البحث والتطوير، وذلك من خلال تطوير المعرفة اللازمة لإدارة العاملين ومساعدتهم في تصميم المنتجات الجديدة والعمل على تطوير المنتجات الحالية والمساهمة في تحسين العمليات الإنتاجية في المؤسسة.

4- **أهميتها من حيث الأفراد:**

تساعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تقليص عدد كبير من الوظائف لإنتقاء الحاجة إليها، وإيجاد فرص وظيفية جديدة، وتنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين لتقديم أعمال وأفكار مبدعة.

كما تعمل على إستبدال الوظائف التقليدية وخلق وظائف ومجالات عمل جديدة كتصميم وإنتاج البرمجيات تصميم وإنتاج وصيانة أجهزة الحاسوب تصميم وتنفيذ الشبكات وتشغيلها وصيانتها، تصميم وإنتاج الأقمار الصناعية وصيانتها كما تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الجوانب السلوكية والثقافية للعاملين داخل المؤسسة، حيث تحدد أدوارهم وتؤثر في سلوكهم وتشجيعهم على تنمية مهاراته واكتساب خبرات جديدة وتشكل نظام القيم والثقافة السائدة في المؤسسة.

5- **أهميتها من حيث تطبيق إستراتيجية المؤسسة:**

تستمد تكنولوجيا المعلومات والإتصال أهميتها من خلال إسهامها في إدخال تحسينات جذرية على نشاطات المؤسسة، بشكل يزيد من كفاءة استراتيجيها التشغيلية والتسويقية والإدارية، وذلك بمساهمتها في إعادة تصميم الأنشطة والعمليات لتحسين وتطوير منتجات مبتكرة ومتطورة وإيجاد أسواق جديدة، هذا بالإضافة على دورها في تغيير نوعية وطريقة أداء الأنشطة والأعمال بما ينعكس على كفاءة الأداء[1].

1- الطاهر بن عمارة: مرجع سابق، ص ص 4-5.

**6-أهميتها من حيث القرارات الإدارية:**

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم متخذي القرارات ومساعدة الجميع في الوصول إلى تحقيق أهدافهم، كونها توفر الوسائل والأدوات المساعدة في هذا المجال، وتعتمد صحة القرارات على مدى توفر المعلومات وطريقة معالجتها، وتقديم البدائل المختلفة وتكلفة كل بديل والآثار المترتبة عليه بدقة متناهية، مما يساعد الإداري على المفاضلة بين البدائل لإتخاذ القرارات المناسبة، كما ترتبط كفاءة المؤسسة وفاعليتها بمدى التناسب بين التكنولوجيات المستخدمة والهيكل التنظيمي، لذا وجدت علاقة قوية بين الهيكل المتبع في المؤسسة وحجم العمليات الإنتاجية، حيث تكنولوجيا المعلومات على أبعاد الهيكل التنظيمي، من خلال مساهمتها في زيادة عدد المستويات الإدارية، وزيادة عدد الوظائف الإدارية التي تتطلب مستويات عالية من المهارة، تخفيض حجم الإدارة الوسطى، إزالة الحدود الفاصلة بين الوحدات التنظيمية والوظيفية، إتساع نطاق الإشراف للمدراء بالإضافة إلى المشاركة في عملية اتخاذ القرار كون تكنولوجيا المعلومات تتطلب المعرفة الفنية وتقليل حالة عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمتخذي القرار في كافة المستويات الإدارية، وعليه لابد من إيجاد هياكل تنظيمية تتوافق مع الأساليب الجديدة والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة لاتخاذ القرارات الإدارية المناسبة، من خلال إنشاء وحدات تنظيمية لتكنولوجيا المعلومات في كل مؤسسة.

## المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

إن الطبيعة الاقتحامية للتكنولوجيا المعلومات والإتصال للمجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة جعل من إستخدامها العديد من الأهداف.

**أولا: إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة:**

تستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة:

**1-الإستخدام الداخلي:** وتتمثل في: [1]

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج...الخ.
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقيات، العقوبات..الخ.
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وإن كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل جزء.
- الإستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والإستفادة منها وسرعة الوصول اليها.

1- لمبارك معيزه، موسى بن البار: تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 14\15 أفريل 2009، ص660.

– تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.

– وضع معلومات عن المنتوج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.

– الحصول عن معلومات المنتوجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.

– الإنتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

– النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

**2–الإستخدام الخارجي:** ومن أهم الإستخدامات الخارجية: [1]

– نشر الإعلانات والإشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الإنترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.

– السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية.

– سرعة الإتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

– تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.

– الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع.

## المبحث الثاني: الإطار النظري للتدريب

مع التطورات السريعة لعمليات الإنتاج والإستغلال الأمثل للقوى العاملة فإن المؤسسات بمختلف هياكلها قد بدأت تولي إهتمام كبير للتدريب بكونه يساهم في زيادة المرونة التنظيمية وتحقيق الإستقرار في العمل وكذا تحقيق الترابط بين مصالح الأفراد من جهة ومصالح أرباب العمل من جهة أخرى، لذا وجب توفير الإمكانيات اللازمة التي من شأنها أن تزيد من قيمته والحفاظ على تنظيم المؤسسة وتحقيق أهدافها بأقل تكلفة

### المطلب الأول: ماهية التدريب

يعتبر التدريب عنصرا أساسيا في عملية التنمية الإدارية ومن النشاطات الأساسية المسندة لإدارة الموارد البشرية بعد أن إزداد إدراك أرباب العمل لحقيقة التدريب وأهميته في تسيير مواردها البشرية، وتحسين وتطوير مهاراتهم وتغير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي بناء، إذ يعتبر التدريب من أهم الوظائف التي تساهم في تأهيل وتطوير القوة العاملة بما يتفق مع احتياجات المنظمة.

**مفهوم التدريب:**

لقد نال التدريب حظا وفيرا من التعريفات من مختلف الباحثين والدارسين في هذا المجال وذلك لإختلاف خلفياتهم الثقافية وخبرتهم العملية ولكن جلها يصب في جوانب محددة له ونجمل أهم التعاريف الواردة فيما يلي:

1– إبراهيم بختي: محاضرات تكنولوجيا أنظمة المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2005\2006، ص46.

– **التدريب هو:** " أساس الجهد المستمر المصمم لتحسين تنافسية الموظفين في الأداء النظامي، وذلك بإمداد الموظفين بالمعارف، والمهارات، والاتجاهات الخاصة بتطوير ادائهم في العمل ومساعدتهم على تصحيح ومعالجة التقصير في الاداء" [1]

– **التدريب هو:** "إستراتيجية موجهة لتنمية الافراد لتكملة البرامج التعليمية، تؤهلهم لأداء الوظائف الموكلة لهم وفقا لمسارهم الوظيفي المستقبلي " [2]

–**التدريب هو:** "جهد تنظيمي تخططه إدارة المِؤسسة بغية تسهيل اكتساب الموظفين مهارات مرتبطة بالعمل، والحصول على معارف تساعد في تحسين الأداء وتحقيق اهداف المؤسسة ".[3]

– **التدريب هو:** " الجهود المنظمة والمخططة لتطوير معارف وخبرات وإتجاهات المتدربين، وذلك بجعلهم أكثر فاعلية في أداء مهاهم، وهو عملية ديناميكية تستهدف إحداث تغييرات في معلومات وخبرات وطرائق أداء سلوك وإتجاهات المتدربين بغية تمكينهم من إستغلال إمكانياتهم وطاقاتهم الكامنة بما يساعد على رفع كفاءتهم في ممارسة أعمالهم بطريقة منتظمة وبإنتاجية عالية.[4]

– **التدريب هو:** جهد نظامي متكامل مسنمر يهدف إلى إثراء أو تنمية معرفة الفرد ومهاراته وسلوكه لأداء عمله بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية

ومنه يمكن أن نعرف التدريب على أنه نشاط منظم من طرف المنظمة تهدف من خلاله إلى تطوير قدرات الموظفين وزيادة معارفهم من أجل رفع إنتاجية المنظمة.

## المطلب الثاني: أنواع التدريب

تنقسم أنواع التدريب إلى عدة أنواع حسب المعايير المستخدمة في التقسيم. يمكن تصنيفها حسب:[5]

**أولا: مرحلة التوظيف:**

1–**التدريب بعد التعيين مباشرة:** ويشمل التدريب أثناء فترة التجريب أو بعدها، ويهدف إلى تهيئة العامل للعمل في المؤسسة.

2–**برنامج توجيه الموظفين الجدد:** حيث يتم تزويدهم بمعلومات عن نظام المؤسسة وحقوق وواجبات الموظف.

3–**التدريب أثناء العمل:** ويهدف إلى تنمية العاملين وتطويرهم بما يتفق مع المتغيرات في طبيعة الوظائف.

---

1– عبد الرحمان سيار: إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي، دار الوفاء للنشر، البحرين، 2014، ص137.

2– عامر خضير، حميد كبسي: التدريب الإداري والأمن، رؤية معاصرة للقرن الواحد والعشرين، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن،2013، ص 13.

3– سمر الدقاق: إدارة أنشطة التدريب في تكنولوجيا المعلومات، مجلة المعلوماتية، العدد89، 2013، ص 01.

4– حسن أحمد الطعاني: التدريب الإداري المعاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2007، ص15.

5– فضيلة نشاش: دور التدريب في تحسين اداء العاملين دراسة ميدانية بمستشفى تيليلان الجديدة بأدرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2020، ص 45.

4-**التدريب بغرض تجديد المعرفة والمهارات:** يهدف إلى تعريف العاملين بالأساليب المستحدثة والتطورات التكنولوجية وكيفية استخدامها.

5-**التدريب بغرض النقل والترقية:** يهدف إلى تزويد العاملين بمعلومات ومهارات ضرورية لأداء أعمال مختلفة أو زيادة الأعمال بغرض التدوير الوظيفي أو الترقية.

**ثانيا: حسب نوع الوظائف:**

1. التدريب المهني والفني: يهتم بالمهارات اليدوية والميكانيكية في الأعمال الفنية والمهنية.
2. التدريب التخصصي: يتضمن معارف ومهارات لوظائف أعلى من الفنية والمهنية، ويركز على حل المشاكل والتخطيط واتخاذ القرارات.
3. التدريب الإداري: ينصب على الأفراد العاملين في الوظائف الإدارية والتنظيمية، ويشمل العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه واتخاذ القرارات والتنسيق والاتصال، وكذلك القيادة والتحفيز وإدارة جماعات العمل.

**ثالثا: التدريب من ناحية الهدف:**

- التدريب لتجديد المعلومات: يهدف إلى إعطاء الموظف معلومات جديدة عن التطورات في مجال عمله.
- تدريب المهارات: يهدف إلى زيادة قدرات الإداريين على أداء الأعمال ورفع كفاءتهم.
- التدريب السلوكي: يهدف إلى تغيير أنماط السلوك ووجهات النظر والاتجاهات لدى المديرين والموظفين.
- تدريب المتدربين: يهدف إلى إعدادهم للقيام بدورهم وتطوير مهاراتهم ورفع كفاءتهم.
- التدريب الخارجي: قد يكون ضرورياً إذا كانت الخبرة التدريبية والأدوات المتاحة خارج المنظمة أفضل، ويمكن أن يكون ذلك في مؤسسات خاصة أو برامج حكومية.
- منظمات التدريب الخاصة: هي شركات ومكاتب متخصصة تقدم خدمات التدريب للشركات والمؤسسات.
- برامج حكومية: تقدمها الدولة من خلال منظمات الخدمة المدنية أو الغرف الخاصة بالتدريب، وتركز على تطوير المهارات في المجالات التي تهم الدولة.

**رابعا: أنواع التدريب حسب المكان:**

- التدريب في مكان العمل: يعتمد على فكرة التلمذة المهنية، حيث يتلقى الموظف التعليمات والتوجيهات في مكان عمله.
- التدريب خارج مكان العمل: يوفر فرصًا للمتدربين للالتقاء بأفراد من جهات مختلفة.

## المطلب الثالث: شروط العملية التدريبية

التدريب إجراء مخطط ومنظم ومستمر يهدي إلى تغيير سلوك الأفراد في إتجاه تحسين إنتاجياتهم ولكي يتحقق هذا الهدف لابد من توفر مجموعه من الشروط وعليه نتطرق من خلال هذا المطلب إلى شروط نجاح التدريب أولا ثم ننتقل إلى دوافعه والجهة المسؤولة عنه لنجاح عمليه التدريب يجب توفر مجموعه من الشروط وهي:[1]

أ- قبول الإدارة لنشاط التدريب عن إقتناع حقيقي بأهميته وتتم ترجمه هذا الإقناع بتخطيط التدريب وتنظيمه وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة له ومن ثم متابعه هذا النشاط وتقويمه بشكل علمي.

ب-قيام المدرب بالدور المطلوب منه في تحقيق أهداف التدريب فالمدرب عنصر مهم في مهم في نجاح أو إخفاق التدريب إذ أن كثيرا من المؤسسات تنفق أموالا طائلة على التدريب دون الحصول على العائدة المناسب بسبب عدم إهتمامها بتنمية المدربين القادرين على تحقيق الأهداف التدريبية بفعالية وتتمثل فعالية المدرب في مدى إستيعابه وقدرته على نقل المادة التدريبية لذا الإهتمام خلال فتره التدريب كذلك قدرته على إستخدام الأسلوب للمتدربين وقدرته على إثاره إهتمامهم والإحتفاظ التدريبي المناسب وإعداد المادة التدريبية المناسبة.

ج-إستخدام المتدرب أنماط سلوكيه جديده في عمله بعد التدريبة فإختيار المتدرب عمليه أساسيه في نجاح التدريب ولابد أن تتوافر لديه الرغبة والإستعداد للتدريب.

د-وجود مناخ تنظيم مناسب يوفر للمتدرب الفرص المناسب لتطبيق الأفكار والأساليب الجديدة في العمل، فالتدريب محاوله لتغيير سلوك الفرد ويفرض هذا التغيير وجود مناخ تنظيمي مناسب يستوعب هذا التغيير.

## المطلب الرابع: مراحل العملية التدريبية

يمر التدريب الفعال بأربعة مراحل أساسية: [2]

**أولا-تحديد الإحتياجات التدريبية:**

تعبر الإحتياجات التدريبية عن "مجموعة التغييرات المطلوب إحداثها في الفرد والمتعلقة بمعارفه ومهاراته وخبراته وسلوكه وإتجاهاته لجعله لائقا لشغل وظيفية أعلى، أو لأداء اختصاصات وواجبات وظيفته الحالية بكفاءة عالية". ويعتبر تحديد الإحتياجات التدريبية أساس نجاح العملية التدريبية، حيث يقوم المسؤولون على العملية التدريبية باتخاذ القرارات ووضع الخطط الصحيحة والمدروسة من أجل الرفع من مستوى المتدربين من حيث الأداء والجاهزية في تأدية الأعمال والمهام الوظيفية. يحدب الاحتياج التدريبي عندما تظهر فجوة بين ما هو موجود وما هو مطلوب أي بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع.

---

1- أبو شيخة نادر: إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع،2010، ص393.

2- نصروش أحمد نجيب، بوسالم بوبكر: تدريب الموارد البشرية وعلاقته في تحسين الأداء التنظيمي، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد02، الجزائر،2022، ص ص 294-295.

تستند عملية تحديد الإحتياجات التدريبية إلى مجموعة من الأبعاد:

1. البعد الأول والذي يتعلق بتحليل التنظيم Organization analysis فهو يشمل تحليل كافة الوحدات في المستويات التنظيمية لتحديد الحاجة إلى التدريب.
2. أما البعد الثاني فيتعلق بتحليل المهام (الوظائف) Job analysis ويهدف هذا التحليل إلى تحديد الاحتياجات التدريبية خاصة بالنسبة للموارد البشرية الجديدة.
3. وأما فيما يتعلق بالبعد الثالث أي تحليل الأفراد Employees analysis فيهدف إلى تحديد الأفراد الذين تبدو الحاجة إلى تدريبهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم مسألة ضرورية.

**ثانيا-تصميم البرنامج التدريبي:**

تأتي هذه المرحلة بعد تعرّف المؤسسة على احتياجاتها التدريبية وتعني تحديد أهداف العملية التدريبية، تحديد محتوى التدريب، إختيار الأساليب التدريبية، المدربين، مدة البرنامج التدريبي، مكانه وتكاليفه، كما أن عملية بناء وتصميم البرنامج التدريبي يجب أن تتم بطريقة احترافية ومدروسة وتتضمن مجموعة من الإجراءات المتسلسلة أهمها: تحديد الموضوعات المرتبطة بالفجوة والمطلوب التدريب عليها؛ إختيار أسلوب أو طريقة التدريب المناسبة؛ إختيار المدربين المناسبين من ذوي الخبرة والإحتراف.

**ثالثا-تنفيذ البرنامج التدريبي:**

بعد الإنتهاء من تصميم البرنامج التدريبي يبقى للمنظمة ترجمته على أرض الواقع، فتقوم باختيار الطرق المناسبة والأسلوب الأمثل لتنفيذ البرنامج التدريبي سواء أكان من ناحية مدى ملائمة خطة التدريب لتحقيق الهدف، أو من ناحية اختيار المدربين الأكفاء التدريبي.

**رابعا-تقييم البرنامج التدريبي:**

هي آخر مرحلة في مراحل التدريب وتهدف إلى قياس مدى كفاءة وفعالية العملية التدريبية ورصد مناطق القوة والضعف بها، وذلك من أجل تطوير العمل التدريبي والإرتقاء به، وتحسين خطة التدريب وتطويرها.

**خلاصة:**

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل نجد أن التدريب هو إجراء منظم ومخطط لتزويد الموارد البشرية بالمعارف الفنية والمهارات التي تدفعهم لتطوير أداء أعمالهم وتحسين سلوكهم وقدراتهم الفكرية الضرورية لتحقيق أهداف المؤسسة خاصة في زيادة الربحية والميزة التنافسية، وهو بذلك عملية مستمرة تقوم به المؤسسة متى استدعت الحاجة لذلك وهذا بغرض تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل.

وأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم بدرجة كبيرة في تطوير وتحقيق الكفاءة والفعالية في التدريب وهذا نظرا لاستخدام وسائل تكنولوجية في العملية التدريبية مما جعل التدريب أكثر انتباها وتركيزا واستيعابا أكثر للمعلومات المقدمة. فالتدريب يبدأ بتحليل البيئة لمعرفة كل المتغيرات وجمع معلومات هامة لإنجاز وصياغة البرنامج التدريبي ثم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ البرنامج بكل مراحله.

ويعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التدريب من الأساليب الحديثة والتي تعد وسيلة نشطة تفاعلية وعالمية لتبادل المعلومات بشكل متزايد.

# الفصل الثاني

# الإطار التطبيقي

**تمهيد:**

بعدما تطرقنا في الفصل السابق إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة الأساسية، سنحاول في هذا الفصل أسقاط أهم النقاط الأساسية للموضوع على مؤسسة كوندور Condor بصفتها مؤسسة قامت بتدريب موظفيها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

ونظرا لكون موضوع بحثنا يتعلق بأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب في المؤسسة فقد تطرقنا إلى التعريف بمؤسسة كوندور condor وأهم نشاطاتها وتحليل مفصل لهيكلها التنظيمي. وكذا تبيان الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة من مجتمع وعينة الدراسة وكذلك الأداة المستخدمة في جمع البيانات ومختلف الأدوات الإحصائية المستخدمة لتحليل هذه البيانات.

## المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة كوندور

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمتها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

### المطلب الأول: ماهية مؤسسة كوندور

سيتناول هذا المطلب عرض الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة من خلال التعرف على تعريف المؤسسة، ومتغيرات الدراسة وكذا خصائص عينة الدراسة.

**أولا: تعريف مؤسسة كوندور**

مؤسسة كوندور CONDOR أو باسمها التجاري عنتر للتجارة ANTER TRADE، مؤسسة اقتصادية خاصة كبيرة الحجم تختص بإنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزيلية، تنتمي الى مجموعة بن حمادي GROUPE BEN HAMADI تأسست سنة 2003م كشركة ذات مسؤولية محدودة، وأصبحت سنة 2012م شركة ذات أسهم SBA.

تنشط المؤسسة وفقا لأحكام القانون التجاري؛ حيث تحصلت على السجل التجاري في أفريل 2002 وبدأ نشاطها الفعلي في فيفري 2003 يتواجد مقرها الرئيسي بالمنطقة الصناعية برج بوعريريج، تتربع على مساحة إجمالية تقدر ب 80104م، وبملكية كاملة للمؤسسة، يبلغ عدد عمالها أكثر من 4200 عامل موزعين على الوحدات والمصالح حسب التخصص. فمؤسسة كوندور هي إحدى المؤسسات المكونة لمجموعة بن حمادي على عدة وحدات هي:

1- مؤسسة ARGILOR وهي وحدة لإنتاج الآجر؛
2- مؤسسة GERBIOR وهي وحدة لإنتاج القمح الصلب ومشتقاته؛
3- مؤسسة POLYBEN وهي وحدة لإنتاج الأكياس البلاستيكية؛
4- مؤسسة GEMAC وهي وحدة لإنتاج البلاط ومواد البناء؛
5- مؤسسة HODNA Métal تنشط في مجال المواد المعدنية؛
6- مؤسسة CONDOR لإنتاج وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهر ومنزلية؛
7- مؤسسة HOTELLERIE (بني حماد) تنشط في مجال الخدمات.

ويتمثل نشاط مؤسسة كوندور في صناعة وتسويق الأجهزة الإلكترونية والكهرومنزلية حيث تقوم المؤسسة بإنتاج تشكيلة متنوعة من المنتجات منها: التلفاز، الإستقبال الرقمي، المكيفات الهوائية، الثلاجات، الحاسب الآلي، آلات الطبخ والغسيل، قارئ الأقراص المضغوطة...إلخ

أما بالنسبة لإسم المؤسسة "كوندور" فيعتبر العلامة المسجلة للشركة، حيث تم تسجيلها بهذا الإسم لدى الديوان الوطني لحماية المؤلفات والابتكارات ONPI في 23 أفريل 2003.والإسم يشير إلى طائر من أكبر الطيور في العالم يعيش في أمريكا الجنوبية، معروف عنه أنه يطير عاليا حتى يكون فال خير عليها، والحرف R يعني ان المؤسسة مسجلة في الديوان الوطني للمؤلفات والابتكارات، مما يضمن لها الحماية

الكافية لمنتجاتها من التزوير والتقليد. وشعار المؤسسة هو الحياة...إبتكار INNOVATION IS LIFE واللون المميز للشركة هو اللون الأزرق.

ثم قامت بتغييره إلى جزائري الأصل، وفي الأخير تم تغيير رسالة المؤسسة وأصبح انطلق، ورؤية المؤسسة "أن تصبح الشركة الرائدة في أسواق على المستوى الوطني (العلامة التجارية المفضلة لدى الجزائريين)

تحصلت الشركة في جانفي في 2007 على شهادة الجودة العالمية ISO 9001 VERSION 2000 لنشاطها في الإنتاج والتسويق وخدمات ما بعد البيع الأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية.

**ثانيا: المراحل التي مرت بها المؤسسة:**

مرت المؤسسة بمجموعة من المراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن وهي:

**1-مرحلة الشراء للبيع (vente en état):**

كانت المؤسسة تقوم بشراء المنتجات الإلكترونية جاهزة وبيعها على حالها في السوق الجزائري، ونظرا لأن الطلب كان كبيرا على هذه المنتجات إنتقلت المؤسسة إلى المرحلة التالية.

**2-مرحلة شراء المنتج مفككا جزئيا (semi Knock Down) SKD:**

في هذه المرحلة تقوم المؤسسة بشراء المنتجات مفككة جزئيا، لتقوم بعد ذلك بتركيبها، وفي هذه الحالة تستفيد المؤسسة من مزايا عديدة، وهي:

-تخفيض تكلفة الشراء.

-التعرف على الجهاز المركبة وطريقة تركيبه.

-المساهمة في إمتصاص البطالة، وبالتالي الحصول على الدعم والإعانة الحكومية لها.

**3-مرحلة شراء الجهاز مفككا كليا (Complete Knock down) CKD:**

أي شراء المنتجات مفككة كليا وإعادة تركيبها، وبهذا تستفيد المؤسسة من مزايا أهمها:

-التعرف على الجهاز أكثر وتعلم تركيبه.

-معرفة المكونات التي يمكن إنتاجها محليا، أو ذاتيا، وبتكلفة أقل.

-توفير مناصب أخرى للعمل.

**4-مرحلة الإنتاج:**

في هذه المرحلة وبعد الإستفادة من المراحل السابقة، أصبحت المؤسسة تتحكم في تقنيات تركيب الأجهزة، وبعد تحديد المكونات التي يمكن شرائها محليا، أو إنتاجها ذاتيا، لم يبق لها سوى ان تسجله بعلامة تجارية خاصة بها وذلك عن طريق شراء التراخيص Licence، وهذا ما قامت به فعلا، حيث قامت بشراء التراخيص من مؤسسة Hisens، صينية.

أما التي اختارتها المؤسسة فهي إستراتيجية التنويع في منتجاتها، وهي تقوم بالتعريف بأفاقها وغاياتها تحت شعار (رسالة): "الحياة ابتكار"Innovation Is life، وتسعى لتحقيق الرؤى التالية:

-تخفيض الأسعار عن طريق تعظيم الإنتاج.

-التواجد عبر كامل التراب الوطني.

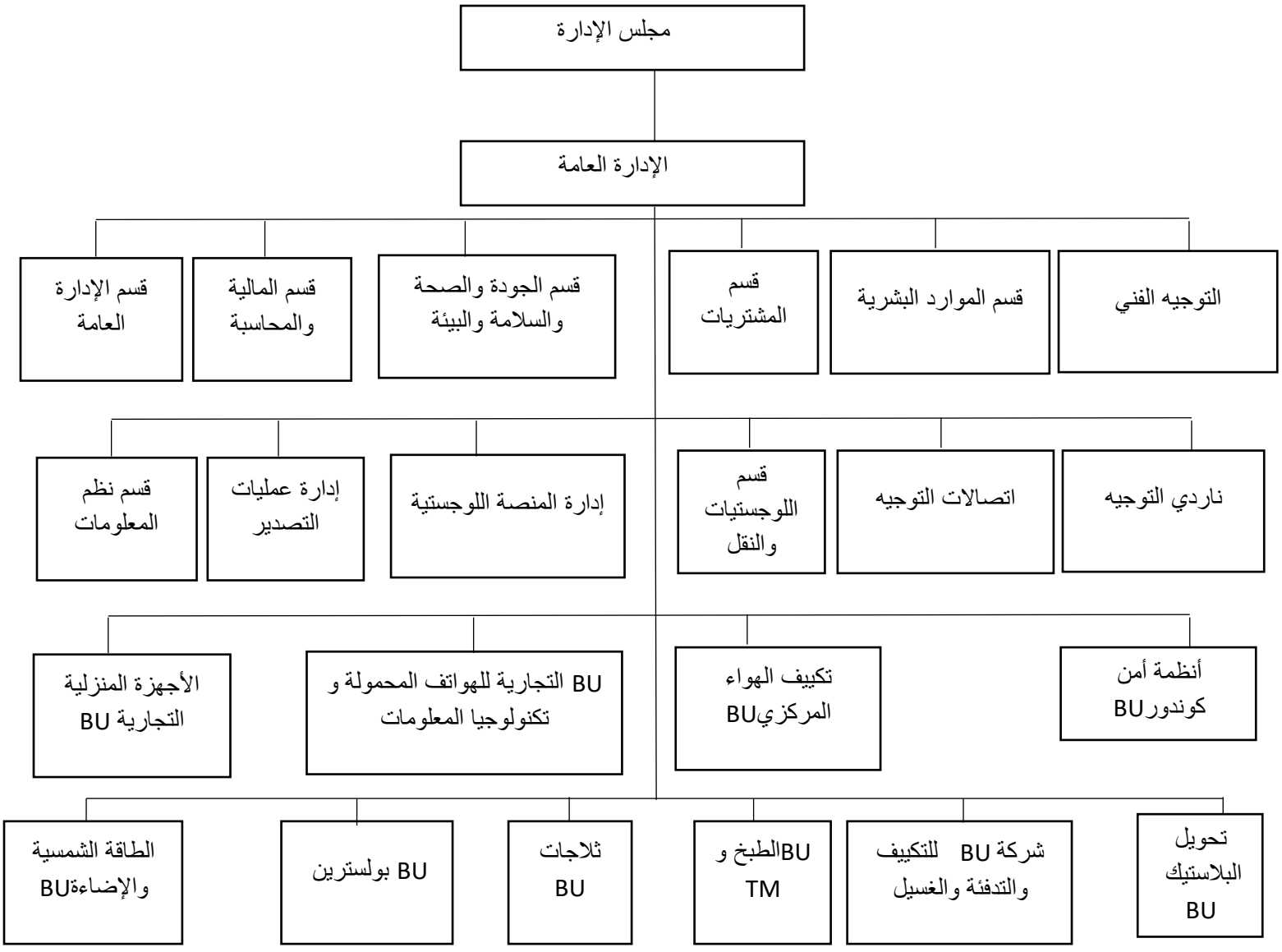
-التصدير.

وبالفعل فالمؤسسة حققت تقدما كبيرا فيما يخص تخفيض الأسعار، وذلك من خلال استفادتها من التعليم واكتساب الخبرة، كما أنها تحاول التواجد عبر كل ولايات الوطن، سواء عن طريق التواجد الفعلي، أم عن طريق نقاط البيع أم المعارض...إلخ.

**ثالثا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة**

تقسم مؤسسة كوندور إلى عدة مديريات ووحدات من أجل التسيير الحسن وتسهيل عملية الاتصال والرقابة، يوضح الهيكل التنظيمي مختلف المستويات الإدارية حسب السلم الهرمي للسلطة كما يلي:

**الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور Condor**




المصدر: إدارة الموارد البشرية لمؤسسة كوندور Condor

## المطلب الثاني: بيانات الدراسة وأدوات جمعها

سيتناول هذا المطلب أهم مصادر البيانات بالإضافة إلى أداة الدراسة إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

### الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة

بناء على طبيعة الموضوع والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال الدراسة، فقد إستخدمنا المنهج الوصفي الذي نحاول من خلاله وصف وتقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على التدريب في مؤسسة كوندور حيث يهدف المنهج الوصفي في الواقع إلى وصف الظاهرة وصفا دقيقا، حيث يرتكز على وصف وتلخيص الأرقام المجمعة حول الموضوع، وإستخدام الطرق الرقمية والرياضية وتحليل البيانات وإعطاء التفسيرات المنطقية المناسبة لها وتفسيرها في نتائج.

### الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

**جدول رقم (01) يوضح متغيرات الدراسة**

| المتغيرات | متغيرات الدراسة |
|---|---|
| المتغير المستقل | تكنولوجيا المعلومات والاتصال |
| المتغير التابع | التدريب |

**المصدر: من إعداد الطالبتين**

### الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

**1- مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في مؤسسة كوندور حيث يقدر عددهم ب 3814 عامل، تم توزيع 80 استمارة واسترجاع 65 استمارة أي 81.25% وهي نسبة مرتفعة مما يسمح لنا إمكانية التعميم، حيث تم إختيار عينة عشوائية في توزيع الاستبيان.

**2- عينة الدراسة:**

تم اختيار عينة عشوائية وبناءا عليها تم تحديد عينة الدراسة في (80) استمارة شملت الفئة المعنية، والجدول التالي يبين عينة الدراسة.

**جدول رقم (02) إحصائيات الإستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة**

| البيان | العدد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| عدد الإستمارات الموزعة | 80 | %100 |
| عدد الإستمارات الملغاة | 15 | %18.75 |
| عدد الإستمارات الصالحة للتحليل | 65 | %81.25 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين**

**الفرع الرابع: الأدوات الإحصائية المستخدمة**

للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار صحة الفرضيات تم استخدام الأسلوب الوصفي، حيث تم ترميز إدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا.

2- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

3- تحليل الانحدار المتعدد لإختيار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

**الفرع الخامس: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات**

في موضوع بحثنا هذا سيتم الإعتماد على الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

ولقد إعتمدنا خلال عملية بناء أداة الدراسة الخطوات التالية:

-الرجوع إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

-القيام بعرض أداة الدراسة بصورتها الأولية على الأستاذ المشرف على الدراسة، كما تم إصدار حكمه على الأداة من حيث مدى اتساق الفقرات مع البحث.

-حذف الفقرات التي تم اقتراح حذفها.

-تعديل الفقرات وإعادة صياغتها لتعطي المدلول المقصود منها.

- تحكيم الإستبيان وذلك بعرضه على مجموع من الأساتذة (ملحق رقم01).

في ضوء ما أشار له المشرف ثم المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبيان من حذف وإضافة وتعديل حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية، تم صياغة فقرات الاستبيان بما يتوافق مع فرضيات الدراسة من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة.

**الإستبيان:**

حيث خصص لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب على المؤسسة محل الدراسة

**الجزء الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الموظفين بمؤسسة كوندور مثل (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

**الجزء الثاني:** يتعلق بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة كوندور ويحتوي على 19 عبارة.

**الجزء الثالث:** يتعلق بالتدريب في مؤسسة كوندور ويحتوي على 14عبارة.

للإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول، الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الخماسي"

**-صدق أداة الدراسة:**

تم القيام بتوزيع إستبيان في هيئته الأولية على عدد من المحكمين بلغ عددهم (04) وذلك للتأكد من صدقها والملحق رقم (02) يوضح أسماء الأساتذة المحكمين. وبناءا على التصحيحات والتوجيهات تم إجراء التعديلات حتى يزداد ويتلائم مع ما وضع من أجله.

**-ثبات أداة الدراسة:**

تم إستخراج معامل الإتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالإعتماد على معامل ألفا كرو نباخ، الموضح في الجدول أسفله لحساب ثبات المقياس فلوحظ معامل الثبات لمؤسسة كوندور نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية مرتفعة وتفي بأغراض الدراسة.

**الجدول رقم (03) يوضح معامل الثبات حسب معادلة الفا كرونباخ**

| المحاور | عنوان المحور | عدد الفقرات | معامل ألفا كرنباخ |
|---|---|---|---|
| 1 | مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة كوندور | 19 | 0.787 |
| 2 | التدريب في مؤسسة كوندور | 14 | 0,830 |
| | **المجموع** | **32** | **0.858** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى (85.8%) حيث يعتبر ذو مستوى جيد من الثبات، وهذا يعني أن هناك إستقرار بدرجة عالية في نتائج الإستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

## المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

سنقوم في هذ المبحث بعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها وكذا إختبار الفرضيات ومناقشتها

### المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

نحاول في هذا المطلب أن نقوم بعرض النتائج المتوصل إليها بالستخدام الأدوات الإحصائية والقياسية، والبرامج المستعملة في معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الإستبيان.

**الفرع الأول: الإحصاءات الوصفية**

تم الإعتماد في هذه الدراسة على نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، والذي شمل كل من التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الإنحرافات المعيارية لمتغيري الدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل والتدريب كمتغير تابع مع مراعاة تدرج مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة.

**أولا: خصائص عينة الدراسة**

سنتناول في هذا المطلب عينة الدراسة الأساسية وخصائصها إضافة إلى الإجراءات المتبعة لتطبيق الدراسة الأساسية.

**1-الجنس:**

**جدول (04) توزيع أفراد العينة حسب الجنس**

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| ذكر | 36 | %55.4 |
| أنثى | 29 | %44.6 |
| **المجموع** | **65** | **%100** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

يُبيّن جدول رقم (04) التوزيع الديموغرافي لأفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 36 فردًا، أي ما يعادل نسبة 55.4% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 29 فردًا، بنسبة تمثل 44.6%. وتشير هذه النتائج إلى أن الذكور يُمثلون الأغلبية النسبية ضمن عينة الدراسة، ما قد يعكس تركيبة واقعية للوسط المستهدف أو توجهات مهنية ترتبط بطبيعة المجال التدريبي الذي تنتمي إليه العينة.

**2-السن:**

**جدول (05) توزيع أفراد لعينة حسب السن**

| السن | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| من 21 إلى 35 سنة | 28 | 43.1 |
| من 30 إلى 40 سنة | 34 | 52.3 |
| من 41 إلى 50 سنة | 2 | 3.1 |
| أكثر من 50 سنة | 1 | 1.5 |
| **المجموع** | **65** | **%100** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

يُبيّن جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب السن، حيث تَظهر أغلبية المشاركين في الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة، بعدد قدره 34 فردًا، أي بنسبة 52.3% من إجمالي العينة. تليها الفئة العمرية من 21إلى 35 سنة، والتي تضم 28 فردًا بنسبة 43.1%. أما الفئتان الأكبر سنًا، فقد سجلتا تمثيلًا ضعيفًا، إذ بلغ عدد المشاركين من 41إلى 50 سنة فردين فقط (3.1%)، في حين مثّل من تجاوز سن الخمسين فردًا واحدًا فقط بنسبة 1.5%. وتشير هذه المعطيات إلى أن العينة تتكوّن في الغالب من فئة عمرية شابة إلى متوسطة،

وهو ما قد يُعزز من قابليتها للتفاعل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانخراط في العملية التدريبية بصورة أكثر فاعلية، نظرًا لما هو معروف عن هذه الفئة من إلمام أكبر بالوسائل التكنولوجية الحديثة.

**3-المستوى التعليمي:**

**جدول (06) توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي**

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| ليسانس | 56 | 86.2 |
| ماستر | 9 | 13.8 |
| **المجموع** | **65** | **100.0** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

يُوضح جدول رقم (06) التوزيع التعليمي لأفراد العينة، حيث تبين أن الغالبية الساحقة من المشاركين يحملون شهادة الليسانس، بعدد قدره 56 فردًا، وهو ما يمثل نسبة 86.2% من إجمالي العينة. في المقابل، بلغ عدد الحاصلين على شهادة الماستر 9 أفراد فقط، بنسبة 13.8%. وتعكس هذه النتائج تركز العينة بشكل كبير في فئة الليسانس، مما قد يشير إلى أن معظم المشاركين ما زالوا في بداية مشوارهم الأكاديمي أو المهني، وهو ما قد يؤثر على مستوى وعيهم بالتقنيات الحديثة المستخدمة في العملية التدريبية أو تصوراتهم حول مراحلها المختلفة.

**4-الخبرة المهنية:**

**جدول (07) توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية**

| الخبرة المهنية | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 31 | 47.7 |
| من 5 إلى 10 سنوات | 32 | 49.2 |
| أكثر من 10 سنوات | 2 | 3.1 |
| **المجموع** | **65** | **100.0** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

يُظهر جدول رقم (07) توزيع أفراد العينة وفقًا لمتغير الخبرة المهنية، حيث تبيّن أن النسبة الأكبر من المشاركين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، بعدد قدره 32 فردًا، أي بنسبة 49.2% من إجمالي العينة. يليهم المشاركون الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات، وعددهم 31 فردًا، بنسبة 47.7%. في حين أن نسبة ضئيلة فقط من العينة، لا تتجاوز 3.1%، تمتلك خبرة تتجاوز 10 سنوات (2 فردان فقط). وتشير هذه النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية متوسطة أو قصيرة، مما قد يُؤثر على

مواقفهم أو مدى إلمامهم بتطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التدريب، ويعكس واقعًا مهنيًا حديثًا نسبيًا داخل المؤسسة أو القطاع المستهدف بالدراسة.

**الفرع الثاني: تحليل نتائج الإستبيان**

ومن أجل تحليل بيانات العبارات إعتمدنا على مقياس "ليكارت" ذي خمس درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج توضح ذلك.

**أولا: واقع التدريب المبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة كوندور برج بوعريريج**

يبين الجدول رقم (08) أن المتوسط العام لأبعاد الإستبيان بلغ 4.5466 وإنحراف معياري 0.21524، حيث نجد أن في محور مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال قد احتل البعد رقم (01) (المكونات المادية والبرمجيات) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.5949) وإنحراف معياري (0.45830)، في حين نجد محو التدريب قد جاء فيه البعد رقم 06 (تقييم التدريب) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.4500) وإنحراف معياري (0.36764).

**الجدول رقم(08) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الإستبيان**

| الأبعاد | عنوان البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| **1** | المكونات المادية والبرمجيات | 4.5949 | 0.45830 |
| **2** | الشبكات المعلوماتية | 4.5890 | 0.21799 |
| **3** | قواعد البيانات | 4.4923 | 0.39382 |
| **4** | قياس الإحتياجات التدريبية | 4.5897 | 0.35973 |
| **5** | تنفيذ التدريب | 4.5000 | 0.39528 |
| **6** | تقييم التدريب | 4.4500 | 0.36764 |
| | **المجموع** | **4.5466** | **0.21524** |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

**ثانيا: صدق الإتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني للإستبيان**

قمنا بحساب الإتساق الداخلي من خلال الإرتباط بين فقرة من فقرات الإستبيان والدرجة الكلية للمحور أو المجموعة التي تنتمي إليها، واستعملنا معامل الإرتباط بيرسون.

**1-صدق الإتساق الداخلي لفقرات المجوعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة كوندور** والجدول الموالي يوضح نتائج حساب معامل الإرتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بالمكونات المادية والبرمجيات في مؤسسة كوندور.

**الجدول رقم: (09) يوضح معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بالمكونات المادية والبرمجيات في مؤسسة كوندور**

| رقم الفقرة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| معامل الإرتباط بيرسون | 0.808 | 0.956 | 0.919 | 0.941 | 0.874 | 0.803 |
| SIG | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

من خلال الجدول رقم (09) يتبين لنا ان معاملات الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بالمكونات المادية والبرمجيات في مؤسسة كوندور اللازمة للتدريب في مؤسسة كوندور والدرجة الكلية لهذه المجموعة دالة عند مستوى معنوية 0.01 أي أن فقرات هذه المجموعة هي صادقة.

**2-صدق الإتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة كوندور** والجدول الموالي يوضح نتائج حساب معامل الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بشبكات المعلوماتية في مؤسسة كوندور.

**الجدول رقم (10) يوضح معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بالشبكات المعلوماتية**

| رقم الفقرة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| معامل الإرتباط بيرسون | 0.291 | 0.310 | 0.454 | 0.387 | 0.611 | 0.571 | 0.550 |
| SIG | 0.018 | 0.012 | 0.000 | 0.001 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

من خلال الجدول رقم (10) يتبين لنا ان معاملات الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بالشبكات المعلوماتية في مؤسسة كوندور اللازمة للتدريب في مؤسسة كوندور والدرجة الكلية لهذه المجموعة دالة عند مستوى معنوية 0.01 أي أن فقرات هذه المجموعة هي صادقة.

**3-صدق الإتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة كوندور** والجدول الموالي يوضح نتائج حساب معامل الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بقواعد البيانات في مؤسسة كوندور.

**الجدول رقم: (11) يمثل معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بقواعد البيانات في مؤسسة كوندور**

| رقم الفقرة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| **معامل الإرتباط بيرسون** | 0.657 | 0.803 | 0.800 | 0.831 | 0.824 |
| **SIG** | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

من خلال الجدول رقم (11) يتبين لنا ان معاملات الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثانية من المحور الثاني الخاصة بقواعد البيانات في مؤسسة كوندور اللازمة للتدريب في مؤسسة كوندور والدرجة الكلية لهذه المجموعة دالة عند مستوى معنوية 0.01 أي أن فقرات هذه المجموعة هي صادقة.

**ثالثا: صدق الإتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث للإستبيان:**

قد قمنا بحساب الاتساق الداخلي من خلال الإرتباط بين فقرة من فقرات الإستبيان والدرجة الكلية للمحور أو المجموعة التي تنتمي إليها، وإستعملنا معامل الإرتباط بيرسون، وذلك حسب ما تقتضيه طبيعة دراستنا الحالية.

**1-صدق الإتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بالتدريب في مؤسسة كوندور** والجدول الموالي يوضح نتائج حساب معامل الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بقياس الإحتياجات التدريبية في مؤسسة كوندور.

**الجدول رقم (12) يمثل معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث الخاصة بقياس الاحتياجات التدريبية في مؤسسة كوندور**

| رقم الفقرة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **معامل الإرتباط بيرسون** | 0.671 | 0.694 | 0.821 | 0.824 | 0.730 | 0.624 |
| **SIG** | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

من خلال الجدول رقم (12) يتبين لنا ان معاملات الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بالإحتياجات التدريبية في مؤسسة كوندور اللازمة للتدريب في مؤسسة كوندور والدرجة الكلية لهذه المجموعة دالة عند مستوى معنوية 0.01 أي أن فقرات هذه المجموعة هي صادقة.

**2-صدق الإتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بالتدريب في مؤسسة كوندور** والجدول الموالي يوضح نتائج حساب معامل الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بتنفيذ التدريب في مؤسسة كوندور.

**الجدول رقم (13) يمثل معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث الخاصة بتنفيذ التدريب في مؤسسة كوندور**

| رقم الفقرة | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| معامل الإرتباط بيرسون | 0.829 | 0.863 | 0.792 | 0.668 |
| SIG | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

من خلال الجدول رقم (13) يتبين لنا ان معاملات الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بتنفيذ التدريب في مؤسسة كوندور اللازمة للتدريب في مؤسسة كوندور والدرجة الكلية لهذه المجموعة دالة عند مستوى معنوية 0.01 أي أن فقرات هذه المجموعة هي صادقة.

**3-صدق الإتساق الداخلي لفقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بالتدريب في مؤسسة كوندور** والجدول الموالي يوضح نتائج حساب معامل الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات المجموعة الثالثة من المحور الثالث الخاصة بتقييم التدريب في مؤسسة كوندور.

**الجدول رقم (14) يمثل معامل الإرتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث الخاصة بتقييم التدريب في مؤسسة كوندور**

| رقم الفقرة | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| معامل الإرتباط بيرسون | 0.692 | 0.780 | 0.781 | 0.696 |
| SIG | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

## المطلب الثاني: نتائج إختبار الفرضيات

باستخدام تحليل الإنحدار المتعدد بتحديد معنوية وقوة أثر تكنولوجيا المعلومات على مراحل العملية التدريبية كانت النتائج كما تظهر في الجدول التالي:

**الجدول رقم (15) نتائج تحليل الإنحدار البسيط بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومراحل العملية التدريبية**

| Constant | B | STD Error | R | $R^2$ | T | SIG |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.862 | 0.376 | 0.095 | 0.448 | 0.201 | 3.976 | 0.00 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود علاقة دالة إحصائيًا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومراحل العملية التدريبية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية0.00 (SIG) ، وهي أقل من المستوى المعتمد (0.05)، مما يدل على وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مراحل العملية التدريبية. كما بلغت قيمة معامل الارتباط (R) حوالي 0.448، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباطية متوسطة وموجبة بين المتغيرين. وبيّنت نتائج معامل التحديد ($R^2$) أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما نسبته 20.1% من التغيرات الحاصلة في مراحل العملية التدريبية، وهو ما يعكس دورًا ملحوظًا وإن كان جزئيًا لهذا المتغير. من جهة أخرى، أوضحت النتائج أن قيمة معامل الانحدار (B) بلغت 0.376، مما يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقابلها زيادة بمقدار 0.376 في مراحل العملية التدريبية. أما الثابت في معادلة الانحدار فقد بلغ 2.862، وهو ما يشير إلى القيمة المقدّرة لمراحل العملية التدريبية في حال عدم وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي يمكن تمثيل نموذج الدراسة كالآتي:

$$Y=2.862+0.376X$$

**1-إختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة قياس الإحتياجات التدريبية

**جدول رقم (16) تحليل الإنحدار لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة قياس الإحتياجات التدريبية**

| Constant | B | STD Error | R | $R^2$ | T | SIG |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.735 | 0.181 | 0.079 | 0.278 | 0.077 | 2.300 | 0.025 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

تُشير نتائج تحليل الانحدار البسيط إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومرحلة قياس الاحتياجات التدريبية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (SIG) نحو 0.025، وهي أقل من المستوى المعتمد (0.05)، ما يدل على تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على هذه المرحلة. كما أوضحت النتائج أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.278، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباطية ضعيفة ولكنها موجبة بين المتغيرين. وبلغت قيمة معامل التحديد ($R^2$) نحو 0.077، أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسّر ما نسبته 7.7% من التباين في مرحلة قياس الاحتياجات التدريبية، مما يشير إلى تأثير محدود. أما قيمة معامل الانحدار (B) فقد بلغت 0.181، ما يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال تُقابلها زيادة بمقدار 0.181 في درجة الاهتمام بقياس الاحتياجات التدريبية. كما بلغ الثابت في معادلة الانحدار 3.735، وهو ما يُمثّل القيمة المتوقعة لمرحلة قياس الاحتياجات التدريبية في حال غياب تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال.ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الآتي:

$$Y= 3.735 + 0.181\ X_1$$

**2-إختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تنفيذ العملية التدريبية.

**الجدول رقم (17) تحليل الإنحدار لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تنفيذ العملية التدريبية**

| Constant | B | STD Error | R | $R^2$ | T | SIG |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.677 | 0.197 | 0,070 | 0.334 | 0.111 | 2.811 | 0.007 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

بلغ معامل الإرتباط R (0.334) مما يشير مبدئيا إلى وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تنفيذ العملية التدريبية، أما معامل التحديد $R^2$ فكانت قيمته (0.111) أي أن 11.1% من التغيرات في مرحلة تنفيذ العملية التدريبية سببها تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الآتي:

$$Y= 3.677 + 0.197\ X_2$$

**3-إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:**

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تقييم العملية التدريبية.

**الجدول رقم (18) تحليل الإنحدار لقياس أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مرحلة تقييم العملية التدريبية**

| Constant | B | STD Error | R | $R^2$ | T | SIG |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 3.385 | 0.265 | 0.073 | 0.417 | 0,174 | 3.643 | 0.001 |

**المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss**

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومرحلة تقييم العملية التدريبية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (SIG) نحو 0.001، وهي أقل بكثير من المستوى المعتمد (0.05)، ما يشير إلى وجود تأثير معنوي قوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مرحلة التقييم. كما بيّنت النتائج أن معامل الارتباط (R) بلغ 0.417، وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباطية متوسطة وموجبة بين المتغيرين. أما معامل التحديد ($R^2$) فقد بلغ 0.174، مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفسر ما نسبته 17.4% من التغير في مرحلة تقييم العملية التدريبية، وهو ما يُعد تأثيرًا معتبرًا نسبيًا. وبالنسبة لمعامل الانحدار(B) ، فقد بلغت قيمته 0.265، أي أن كل زيادة بوحدة واحدة في

مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال تُقابلها زيادة بمقدار 0.265 في مرحلة تقييم العملية التدريبية. كما بلغت قيمة الثابت في معادلة الانحدار 3.385، وهو ما يشير إلى المستوى المتوقع لتقييم العملية التدريبية في حال غياب تكنولوجيا المعلومات والاتصال.ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الآتي:

$$Y= 3.385 + 0.265 X_3$$

**نتائج الدراسة الميدانية:**

من خلال نتائج التحليلات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS ، يتضح أن هناك علاقات دالة إحصائيًا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف مراحل العملية التدريبية، مما يدعم صحة الفرضيات المطروحة في هذه الدراسة. فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من مرحلة قياس الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج، وتنفيذها، وصولًا إلى مرحلة التقييم، بدرجات متفاوتة من التأثير. وعليه، يمكن القول إن الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة قد تم تأكيدها إحصائيًا، مما يعكس الدور الفعّال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وتطوير سير العملية التدريبية بمختلف مراحلها.

**خلاصة:**

من خلال الفصل التطبيقي حاولنا تحليل أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب في مؤسسة كوندور وكذلك من خلال إعداد إستبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة، حيث تم توزيعه على موظفي مؤسسة كوندور لمعرفة آرائهم.

وبعد التطرق إلى إجراءات الدراسات التطبيقية تم القيام بالتحليل المسبق لإختبار الفرضيات عن طريق تحليل المكونات الرئيسية والمعامل ألفاكرونباخ ومعامل بيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغيرين وحساب معامل الإنحدار الخطي البسيط لإختبار الفرضيات قمنا بتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة والإجابة على السؤال العام للدراسة توصلنا إلى أنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب في مؤسسة كوندور ويتمثل في عدة جوانب منها: توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإستخدامها في العملية التدريبية.

# الخاتمة

في ختام الدراسة يتضح لنا أن دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال كآلية لتحسين العملية التدريبية فبجزئها النظري أنه أصبح من الضروري مواكبة التطورات التي يعرفها القطاع الاقتصادي فب مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال والعمل على دمجها من خلال توفير بنية تحتية مؤهلة لهذه التقنية وعصرنة إدارة المؤسسة لتصبح مواكبة للتطورات الحديثة وذلك من أجل تسهيل العملية التدريبية وربح الوقت والجهد وتلقي المعلومات والتفاعل داخل المؤسسة بكل سهولة.

وكشفت هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب أنه لابد من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أجل تسهيل وتسريع العملية التدريبية.

**نتائج الدراسة:** من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

-تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين العملية التدريبية وذلك عند مستوى دلالة 0,05.

-توصلنا إلى أن مؤسسة كوندور ببرج بوعريريج تحتوي على التجهيزات الرقمية.

-توفر مؤسسة كوندور بنية تكنولوجية لا بأس بها تدعم العملية التدريبية باعتبارها بيئة التدريب، حيث تتوفر شبكة المعلومات الداخلية لدى مختلف الأقسام في حين تتوفر الأنترنت لدى جميع الموظفين دون إستثناء.

-تأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على قياس الإحتياجات التدريبية وتنفيذ وتقييم العملية التدريبية.

-تمكن القائمين على العملية التدريبية بتحديد الإحتياجات التدريبية الملائمة كما تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحديد الإحتياجات التدريبية التي تتعلق بتطوير المهارات، والقدرات، المعارف.

**آفاق الدراسة:** لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:

-دور التدريب الإلكتروني في تحسين وتطوير آداء الموار البشرية في المؤسسات.

-دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير كفاءات العاملين في المؤسسات.

-أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في وظائف إدارة الموارد البشرية على الأداء المؤسسي.

-تطوير التعليم العالي بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

وفي الأخير نسأل الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في معالجة هذا الموضوع وفي محاولة إنجازنا لدراستنا الميدانية، وأن يكون بداية لبحوث أخرى مستقبلا.

# قائمة المراجع

## المراجع باللغة العربية

**أولا: الكتب**

1- أبو شيخة نادر: إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع،2010.

2- عبد الرحمان سيار: إدارة الموارد البشرية في المجال الرياضي، دار الوفاء للنشر، البحرين، 2014.

3- عامر خضير، حميد كبسي: التدريب الإداري والأمن، رؤية معاصرة للقرن الواحد والعشرين، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن،2013.

**ثانيا: الرسائل الجامعية**

1- إبراهيم بختي: محاضرات تكنولوجيا أنظمة المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2005\2006.

2- الطاهر بن عمارة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات البترولية العاملة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2021

3- بالعلياء خديجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال العربية في ظل اقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.

4- بن كيح نسرين: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تدريب الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3, 2020\2021.

5- فضيلة نشاش: دور التدريب في تحسين اداء العاملين دراسة ميدانية بمستشفى تيليلان الجديدة بأدرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2020.

6- نوفل حديد: تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه دولة في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007.

7- لمبارك معيزه، موسى بن البار: تأثير تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 14\15 أفريل 2009.

**ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية**

1- سمر الدقاق: إدارة أنشطة التدريب في تكنولوجيا المعلومات، مجلة المعلوماتية، ال عدد89،2013.

2- نصروش أحمد نجيب، بوسالم بوبكر: تدريب الموارد البشرية وعلاقته في تحسين الأداء التنظيمي، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، العدد02، الجزائر،2022.

# الملاحق

**الملحق رقم 01: استبيان الدراسة**

**جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريريج**

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

**استبيان**

في إطار إعداد مذكرة التخرج والتي تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال للسنة الجامعية الجارية 2024 – 2025 تحت عنوان:

" أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التدريب" –دراسة حالة مؤسسة كوندور –

من اعداد الطالبتين: مليكة الورعادي، عائشة بلقرون وتحت اشراف الأستاذ: بن قانة مصطفى نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين أن تمنحونا جزءا من وقتكم الثمين للإجابة على هذه الأسئلة بكل صراحة وموضوعية، وذلك بوضع الإشارة (x) في المكان المقابل لرأيكم.

إن دقة اجاباتكم وموضعيتها تعكس بالتأكيد مدى اهتمامكم وحرصكم على وصولنا لنتائج صحيحة ودقيقة، علما أن هذه البيانات سوف تعامل بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

المحور الأول: البيانات الشخصية

**الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

**السن:**

من21 إلى 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐

أكبر من 50 سنة ☐

**المستوى التعليمي:**

بكالوريا ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ أخرى.....

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

**المحور الثاني: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة كوندور**

| الرقم | العبارات / درجة الموافقة | موافق تماما | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | المكونات المادية والبرمجيات | | | | | |
| 01 | يتوفر لدى المؤسسة كل ملحقات الحاسوب (طابعة، ماسح ضوئي،... الخ) لأداء العمل | | | | | |
| 02 | تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لمعالجة المعطيات لإنجاز العمل | | | | | |
| 03 | تتميز أجهزة الحاسوب بالمؤسسة بالسرعة اللازمة لتوفير البيانات لإنجاز العمل | | | | | |
| 05 | تقوم المؤسسة بتحديث أجهزة الحاسوب وفق المستجدات الحديثة | | | | | |
| 06 | تقوم المؤسسة بتحديث برمجيات الحاسوب وفق المستجدات الحديثة | | | | | |
| 07 | تقوم المؤسسة بإجراء صيانة دورية لأجهزة الحاسوب | | | | | |
| | الشبكات المعلوماتية (الانترنت، الانترانت، الإكسترانت) | | | | | |
| 08 | يتم الاتصال بين مديري المؤسسة بواسطة مجموعة حواسيب مربوطة مع بعضها عن طريق الانترنت والأنترانت أو الإكسترانت | | | | | |
| 09 | تتوافر المؤسسة اتصال على شبكة الانترنت سريعة التدفق | | | | | |
| 10 | يعتمد على خدمة الانترنت المتوافرة في المؤسسة في إرسال المعلومات الرسمية | | | | | |
| 11 | يعتمد على خدمة الانترنت المتوافرة في المؤسسة في إرسال المراسلات الرسمية | | | | | |
| 12 | يتم استخدام أدوات الاتصال التعاوني مثل (Google Meet...،Teams ) داخل المؤسسة لإنجاز الاجتماعات أو المهام عن بعد | | | | | |
| 13 | تقدم الانترانت حلول إلكترونية تمكن المؤسسة من الاستغناء عن كثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة | | | | | |
| 14 | تملك المؤسسة موقع الكتروني تستخدمه في التواصل مع مختلف مديرياتها ومتعامليها | | | | | |
| | قواعد البيانات | | | | | |
| 15 | تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات تخضع للتطوير والتحديث المستمر لمقابلة متطلبات واحتياجات المستخدمين | | | | | |
| 16 | تمتلك المؤسسة متخصصين في تكنولوجيا المعلومات مسؤولين عن تطوير وصيانة قاعدة البيانات | | | | | |
| 17 | تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات تمكن المستخدمين من الحصول على البيانات لتلبية احتياجاتهم بسهولة وبساطة | | | | | |
| 18 | تمتلك المؤسسة قواعد بيانات تتطلب برمجيات جديدة | | | | | |
| 19 | تمتلك المؤسسة قواعد بيانات تتطلب عاملين جدد مدربين على الجوانب الفنية في نظم إدارة قواعد البيانات | | | | | |

**المحور الثالث: التدريب في مؤسسة كوندور**

| الرقم | العبارات / درجة الموافقة | موافق تماما | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق تماما |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | قياس الاحتياجات التدريبية | | | | | |
| 20 | تحدد إدارة الموارد البشرية حاجتها للتدريب بأسلوب وفقا للأهداف الموضوعة مسبقا | | | | | |
| 21 | يتم اختيار المرشحين للتدريب بحيث يتناسب مستواهم العلمي مع المستوى العلمي والفني لمحتويات البرامج التدريبية | | | | | |
| 22 | يتم اختيار المرشحين للتدريب بما يتناسب مع مسؤولياتهم المستقبلية | | | | | |
| 23 | تستخدم تكنولوجيا المعلومات في تحديد الاحتياجات التدريبية (المهارات، القدرات، المعارف) | | | | | |
| 24 | يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل دقيق وموضوعي | | | | | |
| 25 | تتيح شبكة المعلومات الداخلية معرفة الاحتياجات التدريبية وتتبع إجراءات العمل | | | | | |
| | تنفيذ التدريب | | | | | |
| 26 | تعتمد المؤسسة التقنيات الحديثة المناسبة لتنفيذ البرنامج التدريبي | | | | | |
| 27 | توفير الوسائل الضرورية لإنجاح عملية التدريب | | | | | |
| 28 | استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ التدريب تضمن الدقة وتقلل نسبة الأخطاء | | | | | |
| 29 | تخصص المؤسسة مبالغ مناسبة لتغطية نفقات العملية التدريبية | | | | | |
| | تقييم التدريب | | | | | |
| 30 | تؤمن المؤسسة بأهمية تقييم البرامج التدريبية لمعرفة مدى فاعليتها | | | | | |
| 31 | يتم تقييم البرنامج التدريبي في المؤسسة خلال مراحل تنفيذ البرنامج وبعده | | | | | |
| 32 | يتم اختبار المتدربين لمعرفة ما اكتسبوه من معرفة ومهارات بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي | | | | | |
| 33 | تسهم تقنيات تكنولوجيا المعلومات في تسهيل عملية البرامج التدريبية | | | | | |

## الملحق رقم 02:

### قائمة بأسماء السادة المحكميـــــن

| الرقم | الاسم واللقب | اللقب العلمي والشهادة | جهة العمل |
|---|---|---|---|
| 01 | مهديد فاطمة الزهراء | أستاذة جامعية | جامعة محمد البشير الإبراهيمي |
| 02 | مقلاتي عاشور | أستاذ جامعي | جامعة محمد البشير الإبراهيمي |
| 03 | بن أحسن صلاح الدين | أستاذ جامعي | جامعة محمد البشير الإبراهيمي |
| 04 | زعيتر فاتح | أستاذ جامعي | جامعة محمد البشير الإبراهيمي |

**الملحق رقم: (03) وثيقة تقرير التربص**

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
université Mohamed El-Bachir El Ibrahimi de Bordj Bou Arreridj
Faculté des sciences économiques et commerciales et de sciences de gestion

الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير — السنة الجامعية 2024/2025

برج بو عريريج29-04-2025

إلى السيد(ة): مدير مؤسسة CO NDOR

- برج بوعريريج-

**الموضوع: طلب إجراء تربص**

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي، يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموقرة الموافقة على إجراء تربص بمؤسستكم للطالبـ(ة) :

- بلقرون عائشة – الورعادي مليكة .

المسجل بـ: السنة الثانية ماستر ، تخصص ادارة أعمال ،السنة الجامعية2025/2024وإفادته بالمعلومات الممكنة .

مكان التربص مؤسسة CONDOR- برج بوعريريج-

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم ،تقبلوا منا فائق التقديروالإحترام.

المؤسسة التكوينية 30/04/2025

رئيس القسم

مساعد رئيس قسم علوم التسيير
الأستاذ: بوبكر مليانـي

spa - Condor Electronics
Structure Formation

BENMOUSSA Fadila
Chargée
de la Formation

# فهرس المحتويات

| العنوان | الصفحة |
|---|---|
| **الإهداء** | – |
| **شكر وعرفان** | – |
| **ملخص الدراسة** | |
| **قائمة الجداول** | ا |
| **قائمة الأشكال** | |
| **قائمة الملاحق** | |
| **مقدمة** | 02 |
| **الفصل الأول: الاطار النظري لمتغيرات الدراسة** | |
| تمهيد | 08 |
| المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال | 09 |
| المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال | 09 |
| المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال | 11 |
| المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال | 14 |
| المطلب الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والإتصال | 16 |
| المبحث الثاني: الإطار النظري للتدريب | 17 |
| المطلب الأول: ماهية التدريب | 17 |
| المطلب الثاني: أنواع التدريب | 18 |
| المطلب الثالث: شروط العملية التدريبية | 20 |
| المطلب الرابع: مراحل العملية التدريبية | 20 |
| خلاصة الفصل الأول | 22 |
| **الفصل الثاني: الإطار التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة كوندور** | |
| تمهيد | 24 |
| المبحث الأول: تقديم عام على مؤسسة كوندور | 25 |
| المطلب الأول: ماهية مؤسسة كوندور | 25 |

| | |
|---|---|
| المطلب الثاني: بيانات الدراسة وأدوات جمعها | 28 |
| المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها | 30 |
| المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة | 30 |
| المطلب الثاني: نتائج إختبار الفرضيات | 36 |
| خلاصة الفصل الثاني | 40 |
| **الخاتمة** | 42 |
| **قائمة المراجع** | 44 |
| **الملاحق** | 46 |
| **فهرس المحتويات** | 52 |

**الملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التدريب بمؤسسة كوندور ببرج بوعريريج، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير نموذج يتكون من متغير مستقل يتمثل في تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومتغير تابع المتمثل في التدريب، كما تم توزيع 80 إستمارة على عينة تقدر ب150 موظف من العدد الإجمالي، حيث تم تحليلها وفقا لبرنامج التحليل الإحصائي (Spss) فأظهرت نتائجه المعنوية هذه العلاقة كما توصلنا إلى عدة نتائج:

يتضح أن هناك علاقات دالة إحصائيًا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف مراحل العملية التدريبية، مما يدعم صحة الفرضيات المطروحة في هذه الدراسة. فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير معنوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من مرحلة قياس الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج، وتنفيذها، وصولًا إلى مرحلة التقييم، بدرجات متفاوتة من التأثير. وعليه، يمكن القول إن الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة قد تم تأكيدها إحصائيًا، مما يعكس الدور الفعّال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وتطوير سير العملية التدريبية بمختلف مراحلها.

**الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والإتصال، العملية التدريبية.**

**Abstract:**

This study aimed to identify the impact of information and communication technology (ICT) on training at the Condor Company in Bordj Bou Arreridj. To achieve the study's objectives, a model was developed comprising an independent variable ICT and a dependent variable training. A total of 80 questionnaires were distributed to a sample of 150 employees out of the overall workforce. The data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), and the results confirmed the significance of the relationship. The study yielded several findings:

It reveals statistically significant relationships between information and communication technology (ICT) and the various stages of the training process, thereby supporting the hypotheses proposed in this study. Regression analysis results indicate a significant impact of ICT on each stage—ranging from the assessment of training needs, to program design and implementation, and finally to evaluation—with varying degrees of influence. Accordingly, it can be concluded that the study's hypotheses have been statistically validated, highlighting the effective role ICT plays in enhancing and developing the training process across all its stages.

**Key words:** information and communication technology (ICT), training process.

.....