

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية
دراسة حالة - مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف -

د- رقيق محمد خليفة

جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر

Kmruguig@gmail.com

ط- د بن سعد جمال

جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر

djamel.bensaad@univ-mascara.dz

تاريخ النشر: 2022/05/12

تاريخ القبول: 2022/02/21

تاريخ الاستلام: 2021/07/27

ملخص:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم بشكل كبير في استمرار واستقرار المؤسسات ومواجهتها لتغيرات الداخلية والخارجية كما أنها لعبت دورا بارزا في زيادة الكفاءات الفردية للعاملين وأدائهم ، لذا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى إبراز أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لذا تحتل هذه الدراسة أهمية بالغة لكونها تعالج أهم مواضيع التحول للاقتصاد المعرفي الجديد ألا وهي عنصر التكنولوجيا وعنصر المورد البشري. وإدراكا منا لأهمية الموضوع والنتائج المتوقعة للدراسة التطبيقية وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة فقد تم توزيع مجموعة من الاستبانات التي تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على عينة مكونة من 80 موظفا وموظفة يعملون بوكالة اتصالات الجزائر بولاية تندوف، والاعتماد على برنامج **spss** لاختبار صحة الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن اتصالات الجزائر تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وان استخدامها اثر بشكل ايجابي على أداء الموارد البشرية .

الكلمات المفتاحية: المورد البشري، أداء الموارد البشرية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تصنيف JEL: M12.

Abstract:

The use of information and communication technology has greatly contributed to the continuity and stability of institutions and their confrontation with internal and external changes. It also played a prominent role in increasing the individual competencies of workers and their performance. Therefore, we aim through this study to highlight the impact of the adoption of information and communication technology on the performance of human resources, so this study occupies the importance of Significant because it deals with the most important issues of transformation into the new knowledge economy, namely the technology and human resource components.

Being aware of the importance of the topic and the expected results of the applied study and with the intention of answering the problem at hand, a set of questionnaires that were designed to examine the study variables were distributed to a sample of 80 male and female employees working for the Algeria Communications Agency in the state of Tindouf. Among the most important results are: Algeria Telecom uses information and communication technology, and that its use has a positive impact on the performance of human resources.

JEL classification codes: M12

ط- د بن سعد جمال bensaadjamel82@gmail.com

تمهيد: شهد العالم تغيرات وتحولات هائلة وسريعة خلال السنوات الأخيرة بسبب التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أثّرت بشكل مباشر على الحياة الإنسانية، وتعتبر التطورات التقنية و تقنيات المعلومات و الاتصالات من الظواهر الرئيسية المرافقة للعملة، مما دفع العديد من الباحثين وحتى صانعي القرار للقيام بالكثير من البحوث والدراسات حولها ، وقد ساهمت في معظم التقدم الاجتماعي والاقتصادي لكثير الدول، لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جوهر العملية التنموية الإدارية لأية مؤسسة، كما أن هناك علاقة وطيدة بين التكنولوجيا الحديثة وأداء الموارد البشرية مما دفع بالمؤسسات إلى خلق أساليب عديدة ومختلفة بهدف تحسين هذا الأداء مما يساهم في القيام بالأعمال على مستوى المؤسسات بكفاءة وفعالية ، من اجل ذلك قد جاءت هذه الدراسة محاولة لفهم إلى أي مدى يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية.

1 - أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- توضيح دور و أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في هاته المؤسسة.
- الوصول إلى نتائج واقتراح بعض التوصيات للفت انتباه صانعي القرار بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لما لها الدور الكبير في تحقيق التميز في أداء الموارد البشرية.

2- أهمية الدراسة:

- تستمد الدراسة أهميتها من خلال دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال واعتبارها محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات ولاسيما في ظل العمولة.
- تساهم الدراسة في دعم الجهود المبذولة من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر في مساندة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير مهارات العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية، وتطوير البنية التحتية لهذه التكنولوجيا الحديثة.

3- الدراسات السابقة:

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية-دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، إعداد مهيب وسام، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، دفعة 2011-2012 وقد عالجت الباحثة من خلال هذه الرسالة إشكالية كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساهم في وظيفة إدارة الموارد البشرية وكذا تفعيلها في المنظمة بصفة عامة وفي وزارة المالية بالجزائر بصفة خاصة، حيث خلصت الدراسة إلى أن مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية تعاني من منافسة واحتكار من طرف مديريات إدارة الوسائل والمالية التابعة للمديرية العامة لمعلومات الموارد البشرية التي تسهر على إدارتها، كما أن إدارة الموارد البشرية تعاني من نقص في الأفراد المتخصصين في تصميم البرامج المعلوماتية، كما قدمت الباحثة عدة توصيات تتمحور حول تطوير نوعية الموارد البشرية بالشكل الذي يتناسب مع التكنولوجيا المتقدمة، أيضاً لا بد من استغلال شبكة إنترنت/إكسترنات الوزارة في إنجاز تطبيقات الإدارة الالكترونية للموارد البشرية كما يجب على مديرية الموارد البشرية إبراز التدابير اللازمة بالاعتراف بخلية الإعلام الآلي وإدراجها ضمن الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية، كذلك تدعيم هذه الأخيرة بأفراد مختصين في تصميم البرامج المعلوماتية.

ب- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت إعداد طويهري فاطمة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير تخصص

تسويق جامعة وهران2 دفعة 2014-2015 , لنيل شهادة الماجستير الدراسة الحالية تهدف إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ركزت الدراسة على 189 عاملا من أصل 230 عاملا في الشركة، وقد توصلت الباحثة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت يعد عاملا مهما في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه وانه توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت. كما أن لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات والتطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إدارته.

ج- تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف الموارد البشرية في عصر التحول الرقمي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وهي مقالة للدكتور. طرفة محمد، أستاذ معيد، لمخبر إدارة التغيير، جامعة الجزائر 3 دالي إبراهيم، الجزائر تم نشرها بتاريخ النشر: 30-01-2020 في مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال/ المجلد 06- العدد 03/ جانفي 2020 .

إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التأثير على تطوير إدارة الموارد البشرية في ظل التطورات الراهنة لعصر التحول الرقمي ؟ لذلك فقد تم توزيع مجموعة من الاستبيانات التي تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على عينة مكونة من 61 موظفا وموظفة وقد خلصت الدراسة إلى إن استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح ضروري وحتمي وان مؤسسة اتصالات الجزائر تتبنى تطبيق تكنولوجيا المعلومات على معظم وظائف إدارة الموارد البشرية. كما خلصت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ما بين تكنولوجيا المعلومات ووظائف الموارد البشرية (وظيفة التخطيط، وظيفة التوظيف، وظيفة تدريب، وظيفة التحفيز، وظيفة تقييم أداء الموارد البشرية) بمؤسسة اتصالات الجزائر. كما اقترحت مجموعة من التوصيات وذلك بضرورة تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات لما لها من أثر إيجابي على إدارة الموارد البشرية بصفة خاصة والمؤسسة بصفة عامة. والسهر على تعميم طريقة العمل بلا ورق على مختلف المكاتب للقطاعات العامة الخاصة. وضرورة الانتقال من إدارة الموارد البشرية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ضرورة قيام بتفعيل الدور التكاملية والتفاعلية لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية فيما بينها من جهة ومع أنظمة المعلومات الإدارية من جهة أخرى، لما له من أثر في تحسين مستويات الأداء.

د- سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة عدد من المؤسسات في الشرق الجزائري جامعة فرحات عباس - سطيف 1، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم شعبة: العلوم الاقتصادية 2016-2017 لطلاب مشري محمد الناصر وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة إلى أي مدى تمكنت المؤسسات الصناعية بولايات الشرق الجزائري من توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم تنميتها المستدامة؟ وعن كيفية توظيف مكونات هذه التكنولوجيا لخدمة التنمية المستدامة، وكذا الآليات التي تمكنها من تفعيل هذا الدور. وقد اعتمدت الدراسة على عينة من المؤسسات الصناعية بالشرق الجزائري تبين أن هذه المؤسسة تستخدم كل من: المسؤولية الاجتماعية والمسؤولية البيئية وحوكمة الشركات (المؤسسات) وإشباع رغبات أطراف ذات المصلحة كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة، كما تبين أيضا أن هذه المؤسسات تستخدم فعلا مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم هذه المداخل، لكن يبقى مستوى توظيف هذه التكنولوجيا لدعم المسؤولية البيئية بالتحديد يبقى تقريبا غائبا وبصفة كلية .

ه- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية . جامعة قسنطينة 2 كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم شعبة: العلوم الاقتصادية من إعداد الطالبة :بليقيوم صباح . حيث تم أخذ مؤسسة اتصالات الجزائر لخدمة الهاتف النقال MOBILIS كعينة دراسة، وقد أوضحت الدراسة أهم الأدوار التي تؤثر من خلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي

لمؤسسة MOBILIS - وانتهت الدراسة أن على المنظمة التخلص من العمل بالإدارة التقليدية لما تفرضه المرحلة من منافسة شديدة والتي يعرفها سوق الاتصالات في الجزائر خاصة بعد فتح هذا القطاع أمام المنافسة الأجنبية وانه لا سبيل سوى التحول إلى استعمال التكنولوجيات والأساليب الحديثة في العمل. كما ان مؤسسة MOBILIS - (وحدة الدراسة) يتوجب عليها الاعتماد على منهج تسيير استراتيجي يرسم لها رؤية بعيدة لما يجب أن تكون عليه في المستقبل البعيد، وتحدد سبب تواجدها في بيئة الأعمال، يساعد في الحصول على ميزة تنافسية تمكنها من المنافسة بفعالية في السوق العالمية كما ان مقاومة التغيير ونقص ثقافة المؤسسة يؤثر سلبا على تقاسم المعلومات بواسطة النظام الجديد NOTES - LOTUS الذي استحدثته MOBILIS سنة 2005 كاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من باب التطوير التنظيمي مما يبقّي هذا النظام غير مستغل كما ينبغي وضع سلسلة من عمليات التحسيس والتوعية التي تقوم بها المؤسسة من اجل الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيا. كما أنه أصبح لزاما على كل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير شؤونها هذا إذا كانت تطمح للتطور والاستمرار ضمن بيئة اقتصادية عالمية تزداد تزداد فيه المنافسة بشكل كبير .

Impact des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) sur la Gestion des Ressources Humaines (GRH) - Cas de l'entreprise RTO / SONATRACH ORAN

(2014)

Tahar SAÏM Doctorant, Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed - Algérie

ويهدف هذا البحث إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية والتي تسمح بإعادة تنظيمها وتمركزها مما يسمح بجعلها أكثر فعالية من حيث اتحاد القرار وكذا تحسين تسيير المعلومات لذلك فقد تم توزيع مجموعة من الاستبيانات التي تم تصميمها لفحص متغيرات الدراسة على عينة مكونة من 58 موظفا وموظفة وقد تم توزيع 40 استبيانا وتم استعادة 21 استبيانا وقد خلصت الدراسة إلى أن نتائج تحليل بيانات هذا البحث تكشف عن مجموعتين من التعليقات: الأول يخص الخصوصيات الرئيسية لنظام معلومات الموارد البشرية، أما الثاني يخص شروط استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الموارد البشرية. من خلال النتائج المحصل عليها، لاحظنا أن الأدوات التكنولوجية المستعملة هي محدودة، مقارنة مع تلك التي اقترحت وفي الواقع، الانعكاسات الملاحظة من أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست في مستوى الأهداف المرجوة في مجال الموارد البشرية

4- الجانب النظري :

4-1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها:

- التطور الحاصل بأساليب ووسائل إرسال المعلومات والمعارف واستقبالها عبر مسافات متباعدة جغرافيا باستعمال معدات وإجراءات وبرامج متخصصة في هذا المجال أخرجت إلى الوجود ما يسمى بالاتصالات الإلكترونية (الطعامنة، مجّد، و العلوش، 2004، صفحة 7).

- عرفها التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي بان تكنولوجيا المعلومات تتضمن الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عن بعد (علي فرغلي موسى، 2007، الصفحات 24 - 28).

- تعرف بأنها تكنولوجيا الحاسوب والأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وتكنولوجيا الاتصالات والشبكات وغيرها من تكنولوجيا معالجة المعلومات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب (غسان عيسى و سلوى امين، 2009).

كما يمكن تعريفها بأنها:

"الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها، وتشمل كل المكونات المادية للحاسوب، وبرامج الحاسوب وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه. (غالبا ياسين، 2006، صفحة 139)"

4-2-2- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتكون من ستة مكونات أساسية (عبد الكريم الخناق، 2005، الصفحات 240-241):

4-2-1- المكونات المادية:

الحاسوب Hardware: هو الوسيلة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال قدراته العالية على إدخال ومعالجة البيانات، والقدرة على تخزينها واسترجاعها، ويتكون من: وحدة المعالجة المركزية: تتكون من الوحدة الأم (La Carte mère) والمعالج (Processeur) الذي يعتبر عقل الكمبيوتر حيث يقوم بتنفيذ كل العمليات الحسابية والمنطقية، إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية Mémoire Centrale - اللواحق Périphériques: بدورها تتضمن وحدات إدخال هي المسؤولة عن إدخال التعليمات المطلوب تنفيذها ووحدات إخراج تتمثل في الأجهزة التي تقوم بنقل نتائج المعالجة إلى المستخدم. - الذاكرات الثانوية Les Mémoires auxiliaires: من أهمها القرص الصلب le disque dur القرص المضغوط (CD-ROM، القرص المتغير بالبصمة (Digital Versatile Disc DVD)).

4-2-2- البرمجيات Software: تعرف على أنها "مجموعة من الأوامر والتعليمات المعدة من قبل الإنسان والتي توجه المكونات المادية لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين (فاضل السامرائي و الزعبي، 2004، الصفحات 87 - 88)"

4-2-3- الاتصالات les Communications: تعرف الاتصالات بأنها التركيبة التي تشمل التسهيلات والإجراءات التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات وتشمل خطوط الهاتف، المايكروويف، الكابلات، الأقمار الصناعية... الخ.

4-2-4- البيانات Data: تشير إلى الأشياء، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل إلى معنى معين، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال منها البيانات العددية والبيانات النصية (عبد الله الحميدي و اخرون، 2004، صفحة 24).

4-2-5- الأفراد People: هم الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نخبائين، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين على أن أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية.

4-2-6- الشبكات Networks: هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات، المعدات أو الأشياء الملموسة بصورة عامة، المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال، تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة، وتعتبر عن ارتباط مجموعة من أجهزة الحاسوب فيما بينها بوسائل اتصال سلكية أو اللاسلكية (sadek, 2002, p. 78).

4-3- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات:

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خير خالص بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب، وهذا ما سيتجلى لنا في إطار الحديث عن الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها.

4-3-1: الآثار الإيجابية:

1. الخدمات المقدمة من طرف شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات... الخ، لقد زادت من شعور الفرد بالحرية ونزعت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.
2. توفر تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية ومهمة كما توفر المعلومات في شتى مجالات الحياة كالسفر والسياحة واللهو فضلا عن منتديات النقاش والحوار الإلكترونية التي تساهم في الارتقاء والتفاعل والتواصل بين البشر.
3. تساعد الانترنت القوى والحكومات والتنظيمات التابعة لها كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها
4. تساهم شبكة الانترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب، وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها بعض الحكومات.
5. تؤدي الصحف الإلكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب.
6. كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فتمت التجارة الإلكترونية، ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.
7. أما في المجال العلمي، ساهمت الانترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.

4-3-2: الآثار السلبية:

1. استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.
2. اقتحام تكنولوجيا المعلومات حياتنا وأصبح هذا الواقع الافتراضي يسيطر على أفكارنا وذواتنا وفتح مجالا كبيرا لتلاعب في حقائق تاريخية
3. تأثير شبكة الانترنت على الأطفال، بل على الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الانترنت والانتقال من واقع لآخر بعيدا لكم عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، والهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.
4. خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفات الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، وهذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.
5. شجعت على ظهور ما يعرف بالنشاطات السلبية والهدامة مثل تجارة الممنوعات والمخدرات وتجارة ما يعرف بالجنس واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة.
6. يرى الكثير من المفكرين أنها تهدد المجتمعات وحتى الأمن فضلا على أنها تشكل نوع وسلاح جديد يعد من الحروب المعلوماتية حيث ظهر أنها تشكل نوع وسلاح جديد من الجرائم وهي الجرائم المعلوماتية.
7. إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا لها آثار سلبية على صحة الإنسان كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة.. الخ.
8. تفشي ظاهرة السرقات الجاهزة مما سهل عملية النسخ والتقليد. (عبد الرحمان العتيبي، 2010)

4-4 تعريف الموارد البشرية (سلمي، 2001، الصفحات 121-183):

المورد البشري هو في الأساس طاقة ذهنية *brain power* وقدرة عقلية ومصدر المعلومات والأفكار والابتكارات لا بد من استثماره وتوظيف قدراته بشكل إيجابي.

المورد البشري هو مصدر الإبداع والابتكار وخلق القيم في المنظمات، ويمتلك قدرة عقلية ومعرفية تعتبر رأس مال حقيقي للمنظمات لا بد من استثماره وتوظيفه بشكل إيجابي وكذا أهمية الاستثمار في زيادة الرصيد المعرفي للموارد البشرية واستثماره في تطوير الأداء. يتميز المورد البشري ذو المعرفة بكونه قادر على تحمل المسؤوليات، وراغب في المشاركة الفعالة في حل مشكلات العمل وتطويره وتحمل نتائج هذه المشاركة، مما يقتضي أهمية فتح مجالات المشاركة وقنوات الاتصال لاستثمار تلك الطاقات.

4-5 مفهوم أداء الموارد البشرية:

يوجد هناك تباين حول تعريف الأداء وذلك لاختلاف وجهات النظر حول مدلوله، فمصطلح الأداء ليس حديثاً بل توجد عدة دراسات وأبحاث من الناحيتين النظرية والتطبيقية التي هدفت إلى تحديد مفهومه، إلا أنه لا يوجد اتفاق عام حول تعريفه. إضافة إلى الاختلاف في المصطلحات المستخدمة للدلالة على الأداء مثل الكفاءة والفعالية.

وانطلاقاً من التعريف اللغوي للأداء بأنه "إنجاز عمل ما (A, 1976, p. 310)", فلقد اعتبره الكثير من الباحثين بأنه أداء الموارد البشرية، حيث تم إهمال بقية الموارد الأخرى. وتم تعريفه بأنه: "قيام المورد البشري بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله (احمد صقر، 1979)", ويرجع سبب الاتجاه نحو التركيز على أداء الموارد البشرية فقط حسب J.Chevalier وآخرون إلى أن الإنتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل كـ رأس المال، العمل، المعرفة، الخ. أما "الأداء فينحدر أو ينتج مباشرة من عنصر العمل، ومنه سيعطي الأداء الذي يتناسب مع قدراته وطبيعة عمله

(chevalier & autre, 1993, p. 33)

ويعرف أداء الموارد البشرية من الناحية الإدارية كما ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من المورد البشري الكفء المدرب، ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء، أي دراسة كمية العمل والوقت الذي يستغرقه، وإنشاء علاقة عادلة بينهما (علاوي، 2009)". أما من الناحية السلوكية التنظيمية فإن أداء الموارد البشرية: هو "الأثر الصافي لجهود المورد البشري التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، معنى هذا أن الأداء في موقف معين يمكن النظر إليه على أنه الناتج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد والقدرات وإدراك الدور (حسن، 2000، صفحة 210).

4-6- اثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية أداء الموارد البشرية:

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم أسباب تحفيز المنظمات التي تسعى إلى خوض المنافسة الفعالة؛ إذ تعد تكنولوجيا المعلومات أداة يمكن من خلالها خلق الفرص في العديد من المجالات التي من أهمها؛ رفع كفاءة الأداء الوظيفي، وتحسين نوعية القرارات الإدارية، وعليه سيكون استغلال المورد البشري في أعلى درجاته، فإن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات، والأداء الوظيفي هي كالتالي (بن موسى عقيلي، عبد الله العمري، و بن محمد الغامدي، 2002):

- أحدثت تكنولوجيا المعلومات، تحسناً كبيراً في أداء الموارد البشرية تزامناً مع تخفيف الكثير من الأعمال الروتينية، مما أدى إلى إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية، بالإضافة إلى خفض التكاليف عموماً.
- قللت تكنولوجيا المعلومات من أعباء الوظائف الروتينية الخاصة بالمدراء، وصانعي القرار في المنظمات، فمنحهم المزيد من الوقت للتخطيط ورسم السياسات.

- أثرت تكنولوجيا المعلومات على الجانب المعنوي للعاملين عموماً؛ إذ أصبح بمقدورهم الوصول للمعلومات التي تخدم وظائفهم بسهولة ويسر، وكذلك أصبح لهم دوراً فاعلاً في المساهمة في صنع القرار.
- أدى وجود تكنولوجيا للمعلومات في المنظمات، إلى زيادة الدور التنافسي، مما دفعهم للبحث والتطوير، وبالتالي زيادة خبرات العاملين القائمين على هذه الأبحاث، وتنمية قدراتهم الفردية.

الجانب التطبيقي:

- الطريقة والأدوات:

1- تقنية وأداة جمع البيانات:

تم الحصول على المعطيات من خلال الاستبانة كأداة لقياس متغيرات الدراسة، حيث تم الاعتماد على سلم ليكرت ذو خمس مستويات (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً) مع استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

2- المعالجة الإحصائية للبيانات:

تمت المعالجة بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS معتمدين على بعض الأدوات الإحصائية كالجداول، التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط.

3- مجتمع عينة الدراسة:

خصت الدراسة مؤسسة اتصالات الجزائر، أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع محل الدراسة، حيث تتكون عينة الدراسة من موظفين ومسؤولين، وفي هذا الإطار قد تم توزيع حوالي 80 استبانة بطريقة عشوائية واسترجعنا منها 62 وهذا بعد جمع استمارات الاستبيان وتدقيقها حتى تستوفي الشروط اللازمة.

صدق وثبات الاستبانة:

تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha لقياس الصدق و الثبات الكلي والاتساق الداخلي لعبارة الاستبيان الموجه للأساتذة، فكانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان ولكل محور كالاتي :

جدول رقم (01) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق و ثبات الاستبيان

المحور	معامل ألفا كرونباخ
1	استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة (15 عبارة) 0,89
2	التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة (12 عبارة) 0,90
3	توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة والتطلع إلى تطويرها (10 عبارات) 0,85
جميع عبارات الاستبيان (37 عبارة) 0,93	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

بالنظر إلى النتائج المسجلة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحاور الثلاثة كانت على التوالي : . 0,89 ، 0,90 ، 0,85 أما قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان فهي 0,93 و هي قيمة قوية مما يدل على أن

عبارات المحاور وعبارات الاستبيان ككل تتسم بالصدق والثبات وبالتناسق الداخلي القوي وهذا ما يجعلها قابلة للتحليل والدراسة والاستنتاج ، واستخلاص النتائج .

تحليل نتائج الدراسة الميدانية و اختبار فرضيات الدراسة

تحليل نتائج الدراسة الميدانية :

وصف عينة الدراسة :

فيما يلي عرض لخصائص الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية و الوظيفية:

1/توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	38	61,3
أنثى	24	38,7
المجموع	62	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن أفراد العينة المدروسة ينقسم إلى قسمين ذكور وإناث ، حيث بلغت %61,3 من مجموع أفراد عينة الدراسة و بلغت نسبة الإناث %38,7 من أفراد عينة الدراسة، وبالتالي هذا يعكس واقع القوى البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف وذلك بحكم طبيعة العمل خاصة الأشغال في الو رشات وكذا تدخلات في عمليات الصيانة .

2/ توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول (03) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسب المئوية %
اقل من 29 سنة	10	16,1
من 30-39 سنة	25	40,3
من 40-49 سنة	20	32,3
من 50 سنة فأكثر	7	11,3
المجموع	62	100

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أعمار أفراد العينة تركزت عند الفئتين (من 30-39 سنة) وذلك بنسبة %40,3 وعدد أفرادها هو 25، أما نسبة %32,3 فهي تمثل أعمار الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (40-49 سنة) حيث يمثل عدد أفرادها 20 لكل فئة، وكذا أفراد العينة الذين تقل أعمارهم عن 29 سنة فيمثلون نسبة %16,1 وعدد أفرادها 10 أما الفئة (من 50 سنة فأكثر) (فتمثل نسبتها %11,3 وعدد أفرادها من مجموع أفراد العينة هو 7 وبالتالي يمكن القول بأن هذه المؤسسة تتميز بارتفاع نسبة الشباب فيها وذلك راجع لطبيعة عملها الذي يعتمد على القوى العاملة الشابة القادرة على بذل الجهود وانجاز المهام بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

3/ توزيع عينة الدراسة متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الرتبة العلمية	التكرارات	النسبة المئوية %
شهادة (بكالوريا , تقني سامي)	27	43,5
شهادة (ليسانس , مهندس)	33	53,2
ما بعد التدرج (ماجستير , دكتوراء)	2	3,2
المجموع	62	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن الأفراد الذين مستواهم التعليمي شهادة (بكالوريا , تقني سامي) يتمثل في 27 فردا من أفراد عينة الدراسة أي بنسبة 43,5%، أما الأفراد الذين يحملون شهادة (ليسانس , مهندس) فيتمثلون في 33 فرد من مجموع أفراد العينة أي بنسبة 53,2%، أما الأفراد الذين لديهم شهادات ما بعد التدرج فكان عددهم هو 02 من مجموع أفراد عينة الدراسة أي بنسبة 3,2%، أي من خلال هذه النتائج نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين لديهم شهادات كير مما يعكس واقع المؤهلات العلمية في مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف التي أضحت تعطي الأهمية لأصحاب الشهادات على غرار أغلبية المؤسسات الحديثة .

4/ توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة :

الجدول رقم (05) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية %
أقل من 5 سنوات	10	16,1
من 5-10 سنوات	25	40,3
من 11-15 سنة	10	16,1
أكثر من 15 سنوات	17	27,4
المجموع	62	100

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول رقم (05) إن سنوات الخبرة توزعت على أفراد عينة الدراسة كالأتي:
 الفئة الأولى (أقل من 5 سنوات) بنسبة (16.1%) وكان عدد أفرادها (10) أفراد ، و الفئة الثانية (5-10 سنوات) بنسبة (40.30%) و كان العدد (25)، بينما الفئة الثالثة (11-15) فكان عدد الأفراد (10) بنسبة (16.10%)، و الفئة الرابعة (أكثر من 15 سنة) كان العدد (17) أيضا فردا واحد بنسبة (27,4%) . وبالتالي فان أغلبية أفراد العينة لديهم خبرة تفوق الخمس سنوات وهذا راجع إلى توسع المؤسسة من ناحية النشاط الاقتصادي مما يتطلب زيادة عدد العمال بها.

5/ توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية :

الجدول رقم (06) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	التكرارات	النسب المئوية %
إطار مسير	10	16,1
إطار	35	56,1
إطار سامي	10	16,1
عون تحكم	7	11,3
المجموع	62	100

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

6/ توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية القانونية :

الجدول رقم (07) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوضعية القانونية

الوضعية القانونية	التكرارات	النسب المئوية %
دائم	61	98,4
مؤقت	01	1,6
المجموع	62	100

المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الافراد الدائمين بلغ نسبة 98,4 % وهذا يعكس التوجه او السياسة التشغيلية للمؤسسة بخلق مناصب دائمة لكل عمالها .

7/ توزيع عينة الدراسة حسب اللجوء الى التكوين :

الجدول رقم (08) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير اللجوء إلى التكوين

اللجوء إلى التكوين	التكرارات	النسب المئوية %
نعم	62	100
لا	00	00
المجموع	62	100

يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الأفراد الذين خضعوا إلى التكوين بلغ نسبة 100 % وهذا يبرز الأهمية البالغة التي توليها مؤسسة اتصالات الجزائر لعملية التكوين من خلال إخضاع كل عمالها لعملية التكوين والذي يعتبر من بين العمليات الأساسية في تطوير الموارد البشرية حديثا .

8/ توزيع عينة الدراسة حسب مكان التكوين :

الجدول رقم (09) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان التكوين

مكان التكوين	التكرارات	النسب المئوية %
مركز تكوين موجود في المؤسسة	41	66,1
مركز تكوين خارج المؤسسة	21	33,9
المجموع	62	100

يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الأفراد الذين خضعوا إلى التكوين داخل المؤسسة بلغ نسبة 66,1 % واما نسبة الافراد الذين خضعوا لعملية التكوين خارج المؤسسة فبلغ نسبة 33,9 % وهذا يعكس السياسة التكوينية لمؤسسة اتصالات الجزائر .

تحليل محاور الاستبيان :

سنقوم بتحليل محاور الاستبانة وذلك من اجل الإجابة على أسئلة الدراسة حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-5) لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمحاور الثلاثة :استخدام التكنولوجيا , التدريب على استخدام التكنولوجيا , توطين استخدام التكنولوجيا .

تحليل محور استخدام التكنولوجيا:

الجدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات المحور الأول حول استخدام التكنولوجيا.

العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1 تعتمد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسيير الموارد البشرية	12	45	3	1	1	1,40	0,79	موافق
2 تملك المؤسسة شبكة الكترونية تيسر تدفق المعلومات بين العمال لتفعيل تسيير إدارة الموارد البشرية	14	41	3	3	1	1,53	0,91	موافق
3 تنفذ مصلحة الموارد البشرية أعمالها من خلال تقنيات المعلومات والاتصال والبرمجيات	11	45	4	1	1	1,42	0,82	موافق
4 توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية بمؤسستكم يزيد من كفاءة العمليات الإدارية .	13	45	2	1	1	1,38	0,77	موافق
5 تستخدم إدارة الموارد البشرية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق مرونة أكبر في العمل	15	37	8	2	0	1,62	0,94	موافق
6 تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم كفاءات الموارد البشرية في مؤسستكم	10	42	4	5	1	1,59	1,03	موافق

7	يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تمكين العاملين في المؤسسة وإشراكهم في اتخاذ القرار	12	36	5	7	2	1,82	1,18	موافق
8	يسهم الشكل الإلكتروني للوثائق الخاصة بالموظفين في دقة المعلومات وسهولة استخدامها	16	43	3	0	0	1,35	0,57	موافق
9	تضمن الاتصالات الإلكترونية الجديدة الأمن وجودة المعلومات للموظفين	16	42	4	0	0	1,38	0,61	موافق
10	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض التكاليف وتعزيز الشفافية والوضوح للمعلومات	15	43	4	0	0	1,37	0,60	موافق
11	يتم جذب المهارات الجديدة من الموارد البشرية للمؤسسة عن طريق الاتصال الإلكتروني	16	30	7	6	3	1,96	1,20	موافق
12	قضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية على الحماية والوساطة فيما يخص الأعمال الإدارية	15	31	5	8	3	1,98	1,24	موافق
13	يكشف نظام معلومات الموارد البشرية على الحالة المعرفية و المهارة (الكمية والنوعية) للموارد البشرية	20	30	6	5	1	1,82	1,01	موافق
14	تتخذ المؤسسة قراراتها بناء على المراسلات عبر البريد الإلكتروني	26	28	5	2	1	1,75	0,86	موافق
15	تعتقد أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في زيادة العلاقات الإدارية ويزيد التقارب بين الموظفين	20	34	6	1	1	1,62	0,85	موافق
	المعدل العام						1,60	0,56	موافق

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن اتجاه معظم أفراد العينة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان موافق وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام المرجح لهذا البعد إذ بلغ 1,60 بانحراف معياري قدره 0,56 مما يشير الى وجود موافقة من قبل موظفي المؤسسة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

تحليل محور التدريب على استخدام التكنولوجيا:

الجدول رقم (11) يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور التدريب على استخدام التكنولوجيا

الرقم	العبرة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
16	تخصص المؤسسة ميزانية للتكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	21	37	2	2	0	1,50	0,71	موافق
17	ترى أن امتلاك المؤسسة للحاسوب والشبكات دون التدريب عليها يجعل من إدارة الموارد البشرية إدارة إلكترونية بحتة	15	36	4	6	1	1,72	1,05	موافق
18	تلجأ المؤسسة إلى تكوين مستخدميه في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	22	34	1	4	1	1,64	0,92	موافق
19	تتم مصلحة الموارد البشرية بالتكوين عن بعد لموظفيها	15	36	4	5	2	1,74	1,10	موافق

20	تشترط المؤسسة إتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند التوظيف لعمالها	16	30	5	10	1	1,96	1,17	موافق
21	تفضل المؤسسة سياسة التحفيز والترقية على التدريب في اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال .	15	35	3	7	2	1,80	1,15	موافق
22	يتم تدريب العاملين على أساس تقييم الأداء بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال	16	37	3	4	2	1,67	1,05	موافق
23	ترمخ المؤسسة تدريب مستخدميها عند اقتناء أجهزة وتقنيات جديدة	15	42	2	2	1	1,46	0,84	موافق
24	تنظم المؤسسة فرقا للعمل لتبادل المعارف والمهارات بغية تحقيق المرونة في التدريب	16	34	3	7	2	1,82	1,15	موافق
25	تعتمد المؤسسة على تنظيم حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة	15	33	7	7	0	1,80	1,03	موافق
26	تلاحظ بعد التدريب توافقا بين مستوى الإطار الفكري وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	19	32	5	6	0	1,75	0,96	موافق
27	يعد التدريب أحد مداخل التكيف التكنولوجي لإدارة الموارد البشرية في المؤسسة	18	38	3	3	0	1,53	0,80	موافق
	المعدل العام						1,70	0,71	موافق

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

وفق ماجاء في الجدول اعلاه فان هذا المحور والمتعلق بالتدريب في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي حصل على متوسط حسابي قدره 1,70 وانحراف معياري قدره 0,71 أي ان اجابة المبحوثين ضمن مجال درجة موافق وهذا مايدل على ان افراد العينة يعتبرون ان المؤسسة تولي اهمية لعملية التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

تحليل محور توطین استخدام التكنولوجيا والعمل على تطويرها:

الجدول رقم (12) يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات محور توطین

استخدام التكنولوجيا والعمل على تطويرها

الرقم	العبارة	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق			
28	تعتبر المؤسسة مشروع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جديرا بالثقة يحتاج التطوير	15	43	3	1	0	1,38	0,66	موافق
29	تعتقد أن توطین الأعمال الإلكترونية منهج إداري يصلح لكافة المنظمات	21	40	1	0	0	1,37	0,51	موافق
30	تعتقد أن نتائج العلاقة بين المورد البشري و التغيير التكنولوجي تدل على حتمية التطوع والتطوير	20	37	3	2	0	1,51	0,74	موافق
31	تخطط المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى جميع إداراتها	23	35	2	2	0	1,53	0,74	موافق

32	تعتقد أن أجهزة الحاسوب في المؤسسة كافية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية فيها	21	36	1	4	0	1,56	0,82	موافق
33	تحرص المؤسسة على تبني كل ما هو جديد من وسائل ومعدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتميز في الأداء	22	36	2	2	0	1,51	0,71	موافق
34	تطمح المؤسسة إلى تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل	25	35	1	1	0	1,48	0,62	موافق
35	توفر المؤسسة المساعدة التقنية لموظفيها في حالة وجود مشاكل عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	23	35	3	1	0	1,51	0,67	موافق
36	تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة أدى إلى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها	23	34	4	1	0	1,54	0,69	موافق
37	تسعى المؤسسة لأن تكون مركزا لجذب الأجانب والخبرات لتنشيط دورات تكوينية بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستواها	20	34	3	2	3	1,70	1,04	موافق
	المعدل العام						1,51	0,48	موافق

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

وفق ماجاء في الجدول اعلاه فان هذا المحور والمتعلق بتوطين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي حصلنا على متوسط حسابي قدره 1,51 وانحراف معياري قدره 0,48 أي أن إجابة المبحوثين ضمن مجال درجة موافق وهذا ما يدل على أن أفراد العينة يعتبرون ان المؤسسة تعمل على توطين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

اختبار الفرضية الرئيسية :

- H0 : لا يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف ؟

- H1 : يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف ؟

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات محور

جدول رقم (13): يوضح نتائج اختبار T-Test

القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	T قيمة الحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,000	61	25,47	0,49	1,60	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واثره على أداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات المحاور الموجه لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف هي 1.60 و بانحراف معياري قدره 0.49 و هذا ما يقابل درجة الإجابة موافق مما يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر تأثيرا كبيرا على أداء الموارد البشرية ، كما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig= 0.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة وبالتالي نرفض H0 الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة H1 و التي تقول ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر تندوف.

خاتمة :

ان تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات من ابرز المواضيع الراهنة نظرا لأهمية تطوير هذا القطاع بما يتلاءم ومتطلبات العصر الحديث والذي يظهر من خلال التطور السريع والمتسارع ولذلك فقد سعت هذه الدراسة إلى تحليل اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر وقد ظهر جليا وعي مؤسسة اتصالات الجزائر ومسيرتها بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال متجسدا لدى أفراد العينة الذين أكدوا مدى مساهمة هذه الأخيرة في تحسين مستوى أدائهم وظروف عملهم , وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال احدث تغييرا جذريا في أداء المؤسسات.
- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين أداء العاملين من خلال عمليات التخزين والمعالجة .
- تتوفر المؤسسة على مختلف التجهيزات الالكترونية التي تساهم في عملية تسهيل عمل الموظفين وأدائهم لوظائفهم على أحسن وجه وفي أسرع وقت ممكن.
- تقوم المؤسسة بعملية التدريب سنويا على استخدام التكنولوجيا الحديثة وخاصة العاملين الجدد وذلك قصد تعريفهم بمتطلبات ووظائفهم الجديد وتمكينهم من القيام بها.

التوصيات :

- ضرورة الاعتماد أكثر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفيرها بشكل اكبر وتوسيع دائرة استعمالها.
- يجب إعداد البرامج التدريبية و التكوينية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير مهاراتهم لمسايرة ومواكبة التطورات الهائلة والسريعة .
- ضرورة توفير الكفاءات بالمؤسسة التي يمكن لها مسايرة التطورات التكنولوجية

Bibliographie

A, k. (1976). *la dynamique du controle de gestion*. paris: bordas.

chevalier, j., & autre. (1993). *gestion des ressources humaines*. Ed debook.

sadek, I. (2002). *a la decouverte de l information*. Alger: ED berti.

الطعامنة، محمد، و طارق العلوش. (2004). *الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي*. مصر: المنظمة العربية لتنمية الادارية.

العمرى غسان عيسى، و السامرائى سلوى امين. (2009). *نظم المعلومات الاستراتيجية*. الاردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

ايمان فاضل السامرائى، و هيثم الزعبي. (2004). *نظم المعلومات الادارية*. الاردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

رواية حسن. (2000). *ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية*. الاسكندرية: دار الجامو للطبعة لنشر والتوزيع .

سنا عبد الكريم الخناق. (نوفمبر، 2005). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية ادارة المعرفة . جامعة بسكرة، الجزائر: الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات المعرفة الركيزة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات.

عاشور احمد صقر. (1979). *ادارة القتهى العاملة*. بيروت: دار النهضة العربية.

عبد الفتاح علاوي. (10-11 نوفمبر، 2009). تحسين الاداء الاقتصادي للمؤسسة من خلال تحسين اداء الموارد البشرية. الملتقى الدولي حول اداء وفعالية المؤسسة في ظل التنمية المستدامة . قالمه.

عبدالله علي فرغلي موسى. (2007). *تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني*. مصر: ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

عثمان بن موسى عقيلي، محمد عبد الله العمري، و عادل بن محمد الغامدي. (2002). اثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية. مجلة الاداب والعلوم الانسانية جامعة الملك عبد العزيز ، 12-28.

عزيزة عبد الرجمان العتيبي. (2010). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية (رسالة ماجستير). سوريا: الاكاديمية البريطانية لتعليم العالي.

علي سلمى. (2001). *ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية*. مصر: دار غريب.

غالب غالب ياسين. (2006). *اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات*. الاردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

نجم عبد الله الحميدي، و اخرون. (2004). *نظم المعلومات الادارية*. عمان - الاردن: دار وائل .