

مهارات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات الادارية

أ. عمر قريط
جامعة زيان عاشور الجلفة

د. مولود بكاي
جامعة زيان عاشور الجلفة

الملخص :

إن التطور في تكنولوجيا المعلومات خلق فجوة بشرية بين المهارات المورد البشري وبين الأداء المتعلق باستخدامها ، وعليه أصبحت المنظمات تسعى إلى البحث عن يد مؤهل وذو مهارة تتحكم في معالجة وتخزين و بث المعلومات التي تتناول الجانب الإداري باستعمال التكنولوجيا المناسبة لها ، أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات الإدارية ، وعليه إن إكتساب تلك المهارات إلا عن طريق تدريب قد تحصل عليه وعن مؤهل علمي في تخصص المناسب ، وكذلك عن خبرة عملية ممارسة من خلال : تجارب ، إحتكاك بالآخرين ، تعلم ذاتي ، خبرة مهنية في العمل ، هذا من جهة مهارات الموارد البشرية ، أما من جهة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات فهي مكونة من العتاد والبرمجيات أي أجهزة الكمبيوتر ومكوناته ولواحقه وبرمجيات متمثلة في نظام التشغيل وبرامج التطبيقية وكذلك شبكات المعلوماتية تربط أجهزة الكمبيوتر ببعضها والمعلومات وهي مجموعة من المعطيات والبيانات والتي يتم جلبها ومعالجتها وتنظيمها وتصنيفها و تخزينها في وسائلها المختلفة المخصصة لها .

وإنطلاقا من هذا تأتي هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي لتكشف عن التساؤل المطروح بـ " هل تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية ؟ .

الكلمات المفتاحية:

مهارات الموارد البشرية ، الكفاءات الادارية ، مستوى الأداء ، تدريب الموظفين ، تكنولوجيا المعلومات الادارية

Résumé:(Abstract)

The development of information technology to create a human gap between the skills of the human resource and the performance on the use of information technology, and become organizations seeking to Find the hands of qualified and skilled control the processing and storing information, and that the acquisition of skills, but by training and diploma, as well as experience , In terms of information technology, it is made up of computers and components, and software such as operating system and other software, as well as computer networks linking computers to each other and the information, a set of data which are retrieved and processed, organized, categorized and stored, come this study the question "Do you contribute to the technical skills of human resources in improving performance on the use of management information technology level.?"

مقدمة

لقد شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقه في كافة مناحي الحياة ، وإن أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية ، التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وتخزينها وبثها أو ما يعرف اليوم بتكنولوجيا المعلومات، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية أصبح من الضروري بل من المستحيل التخلي عنها في كافة المؤسسات والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها ل عقود لاحقة ، وإن هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات خلق فجوة بشرية بين المهارات المورد البشري وبين الأداء المتعلق باستخدامها وعليه أصبحت المنظمات تسعى إلى البحث عن يد مؤهل وذو مهارة تتحكم في معالجة وتخزين وبث المعلومات التي تتناول الجانب الإداري باستعمال التكنولوجيا

المناسبة لها ، أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات الإدارية ، وعليه إن إكتساب تلك المهارات إلا عن طريق تدريب قد تحصل عليه وعن مؤهل علمي في تخصص المناسب ، وكذلك عن خبرة عملية ممارسة من خلال : تجارب ، إحتكاك بالآخرين ، تعلم ذاتي ، خبرة مهنية في العمل ،هذا من جهة مهارات الموارد البشرية ، أما من جهة ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات فهي مكونة من ثلاث أقسام وهي: العتاد والبرمجيات أي أجهزة الكمبيوتر ومكوناته ولواحقه وبرمجيات متمثلة في نظام التشغيل وبرامج التطبيقية أما القسم الثاني فهو شبكات المعلوماتية وهي نظام يربط أجهزة الكمبيوتر ببعضها ولها أنواع مختلفة وأما القسم الثالث فتمثل بالمعلومات وهي مجموعة من المعطيات والبيانات والتي يتم جلبها ومعالجتها وتنظيمها وتصنيفها وتخزينها في وسائنها المختلفة المخصصة لها

وإنطلاقا من هذا تأتي هذه الدراسة تتكشف عن مدى تأثير الذي بين مهارات الموارد البشرية وبين الأداء باستعمال تكنولوجيا المعلومات ، وعليه سيتم الكشف عن هذا التأثير إلا بتناولها بشكل مسار وخطوات علمية والمنهجية الإشكالية :

إن عاملنا اليوم عالم متغير لا يعرف ثباتا ولا استقرارا، فهو يمر بتحولات هامة وسريعة في نظمه السياسية،الاقتصادية، الاجتماعية و التكنولوجيا، هذه التحولات من شأنها إحداث تغيرات جذرية في مجالات الحياة المختلفة، وخلق تحديات جديدة تنعكس في مجملها على حركة المجتمع ومؤسساته .

وإن المؤسسات اليوم تواجه بيئة عمل تتسم بالتغير السريع والمنافسة الشديدة، المقرونة بالشرح في الموارد،فهي تتنافس مع مؤسسات عالمية تتصف بمنتجاتها وخدماتها بالجودة والتنوع والإنتشار الواسع وغزوها لمعظم الأسواق العالمية، وذلك لامتلاكها لتكنولوجيات حديثة ومنتطورة مكنتها بسهولة من معرفة السلع والخدمات المطلوبة على المستوى العالمي

وفي حين لم تعرف المؤسسات على اختلافها تطورا وتقدما بل وتعقيدا كالذي عرفته في القرن العشرين ،وعلى وجه التحديد في النصف الثاني منه ، ونتيجة لهذا التطور دخل العالم مجال التكنولوجيا وعصر مجتمع المعلومات ، وفي الوقت الراهن أصبحت المؤسسات تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة

لتكنولوجيا المعلومات التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و في ظل هذا التنافس الدولي الحاد أصبحت المعلومات والمعلوماتية المادة الأولية لأي مؤسسة، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها و خطط لتطوير تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما صاحبه ظهور و انتشار الحواسب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة و سريعة و دقيقة بالإضافة إلى تطور أجهزة الاتصال والشبكات و الأقمار الصناعية ، وعليه فإن امتلاك تكنولوجيا المعلومات أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لأن هدف أي مسير هي المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها، وإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها

إذن فالوصول على المعلومة الجيدة والمفيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية بالإضافة إلى التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال، وبما أن الإنسان هو الذي أوجد هذه التكنولوجيات والقادر على استخدامها لتعظيم حاجاته وحاجات مؤسسته التي يعمل لصالحها ، وقد تطلب هذا الوضع توفر مزيد من الموارد البشرية كما ونوعا كاستجابة آلية لمتطلبات العمل، الشيء الذي أصبح معه الاهتمام بالموارد البشري أكثر ضرورة ، لتصبح هذه الأخيرة ميزة الإدارة الحديثة، وهو ما دفع إلى إجراء المزيد من الدراسات ، حول الأداء المنوط بتكنولوجيا المعلومات وكفاءة ومهارة الموارد البشرية ، وفي هذا الإطار تشير العديد منها إلى أهمية التركيز على هذا الجانب والعناية به ، وهذا ما تترجمه النزعة القوية من جانب التنظيمات الكبرى نحو الاهتمام به وأدركت أنه أهم عناصر الصيرورة ، وأن نجاحها واستمرارها مرهونين برفع مستوى هذه الكفاءة والمهارة لأقصى حد ممكن .

وهذا ما دعا الجزائر كغيرها من الدول للانفتاح على المنافسة الدولية مما أفرز عنه إعادة النظر في مؤسساتها ومن بينها مؤسسة الاتصالات ، حيث قام هذا القطاع بمجموعة من الإصلاحات وذلك خلال شهر أوت سنة 2000 ، لأنه أصبح لازما عليها مواكبة التطور التكنولوجي الكبير ، مما يؤكد على ضرورة التغيير في مؤسساتها من أجل الاندماج في السوق ، هذا التغيير الذي يمس عدة مستويات منها التقنية والمالية والبشرية.

ولهذا فإن مؤسسة الاتصالات لم تهمل هذا الجانب المتعلقة بتطوير وتوظيف الموارد البشرية ذات الكفاءة والمهارة المطلوبة بل أنه في الوقت الحاضر يعطى لها الأهمية القصوى ، ففي إطار هذه الإصلاحات أصبح من السهل جدا اقتناء الإمكانيات التقنية والتكنولوجية المتطورة ، لكنه من الصعب الحصول على يد عاملة مؤهلة التي تشغل هذه الأجهزة وتستغلها حسب الطرق المثلى، وهنا تكمن المشكلة العامة للدراسة وهي في التساؤل الرئيسي التالي:

* هل تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية؟
وتتفرع تحت هذا السؤال التساؤلات التالية:

1-هل تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية؟.

2-هل تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة من خلال التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية؟.

3-هل تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية؟.

4-هل توجد علاقة بين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبين السمات الشخصية (الجنس ، السن ، الحالة العائلية ، سنوات الأقدمية ، المستوى الدراسي)؟

1- فرضيات الدراسة :

وعليه فلإجابة على هذه التساؤلات اقترحنا الفرضيات التالية :

الفرضية العامة :

* تساهم مهارات الموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية.

الفرضيات الجزئية:

- 1- تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية .
- 2- تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة من خلال التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية.
- 3- تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية.
- 4- توجد علاقة بين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبين السمات الشخصية (الجنس ، السن ، الحالة العائلية ، سنوات الأقدمية ، المستوى الدراسي

تحديد المفاهيم:

التعريف الإجرائي للمهارات التقنية للموارد البشرية الآتي : على أنها مجموعة المعارف والقدرات على استخدام الحاسوب وبرامجه للأفراد وترجمتها في أعمالهم بحيث تسمح بتحقيق النتائج المرغوبة ، وهي مكتسبة بالخبرة العملية(الممارسة) وعن طريق الكفاءات المكتسبة (التأهيل العلمي والتدريب).

التعريف اللغوي للتكنولوجيا : عربت كلمة تكنولوجيا إلى تقنيات وهي في الأصل كلمة يونانية TECHNE والتي تعني فنا أو مهارة ، و LOGIE تعني علما أو دراسة وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا TECHNOLOGIE تعني علم المهارات أو الفنون ، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة¹.

التعريف الإجرائي للتكنولوجيا : هي مجموع من المعدات والأجهزة التي تعمل الكترونيا المعدة للخدمة (عتاد الإعلام الآلي)، باستعمال الأنظمة وطرق ومناهج

1 عبد السلام الشناق ، دور المؤسسة المدرسية في توظيف برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال . ط1، عمان : دار وائل، 2010 ، ص 33 .

وأساليب علمية وتقنية منظمة ومنسقة (نظام التشغيل وبرامجه) تعتمد على كل المؤسسات والإدارات في توجيه أنشطتها المتباينة .

التعريف الإجرائي للمعلومات :

مجموعة من المعطيات والبيانات والتي يتم جلبها ومعالجتها وتنظيمها وتصنيفها و التي يمكن بعدها تخزينها ونشرها في وسائلها المختلفة المخصصة لها ، وتعتبر المادة الخام الهامة التي بالإمكان الاستفادة منها بشكل أفضل عند طلبها و تتدخل في توجيه أنشطة إدارة الموارد البشرية كما أن توافرها ودقتها وجودتها يساهم في فعالية المعاملات والعمليات الإدارية وينعكس على الأداء ككل .

تكنولوجيا المعلومات :

التعريف الإجرائي لتكنولوجيا المعلومات : تعني إقتناء المعلومات والبيانات ثم معالجتها وتخزينها في صورها المختلفة : النصية ، المصورة والرقمية (عن طريق برامجها المخصصة لها) وبواسطة أجهزة تعمل إلكترونيا (العتاد) وتجمع بين أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الإتصال (شبكات المعلوماتية) .
التعريف الإجرائي للدراسة "مهارات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات الإدارية":

مجموعة من الأفراد العاملين في المؤسسة ما ذوي المهارات والقدرات والمعارف المكتسبة بالخبرة العملية (الممارسة) وعن طريق الكفاءات المكتسبة (التأهيل العلمي والتدريب)، يقومون بأداء مهام محددة وواجبات الوظيفية المنوطة بإقتناء البيانات ثم معالجتها وتخزينها ونشر تلك المعلومات بواسطة أجهزة تعمل إلكترونيا بين أجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الإتصال، بحيث تسمح بتحقيق النتائج المرغوبة والمتوقعة تبعاً لهدف معين ووضعية معينة .

الجانب النظري : الفصل الأول : مهارات الموارد البشرية

أولاً : المهارات البشرية إن المهارات البشرية ليست ثابتة ولكن متغيرة تبعاً لاحتياجات العمل، وهي تختلف باختلاف الأشخاص والعصر (الزمان) والمكان وهذا يجعل من المهارات البشرية تتعدد فيها التعاريف والأنواع والخصائص وسيأتي هذا المبحث ليتكلم عن بعضها .

1- تعريف المهارات البشرية

1-1 تعريف المهارة : يشير مصطلح المهارة في قاموس "ويستر" إلى أنها مجموعة المهارات والمعارف والقدرة على تطبيقها في المواقف المختلفة ، كما يعرفها معجم المصطلحات للعلوم الاجتماعية بأنها " قدرة الفرد على استخدام المعارف استخداما فعالا لتحقيق الأهداف المطلوبة" ، أما قاموس علم الاجتماع فيشير إلى أن المهارة هي "القدرة على التأثير في الآخرين والتعامل مع المواقف المختلفة التي يواجهها الفرد"¹.

1-2- تعريف المهارات البشرية : تعرف المهارات البشرية على أنها: " مجموعة المعارف وقدرات العمل وسلوكات مهيكلة (منظمة) تبعا لهدف معين ووضعيات معينة"²

في حين هناك من ينظر إليها على أنها: " مجموعة المعارف، قدرات والاستعدادات خاصة لفرد(أو مجموعة) المكتسبة بالممارسة المهنية والأداء المكتسب"³ كما تعرف كذلك أنها: " قدرة الفرد لترجمة معرفة ما في عمله، بحيث تسمح بتحقيق النتائج المرغوبة أو المتوقعة"⁴

2- أنواع المهارات البشرية وخصائصها :

أولا : أنواع المهارات البشرية اختلفت الآراء حول تحديد أنواع المهارات وفقا للوظيفة التي تمارس فيها المهارة إلا أن أكثر التصنيفات شيوعا يقسمها إلى:

1- تقسيم المهارات وفقا لطبيعتها :

1 - محمد عبد الفتاح محمد ، الاتجاهات النظرية المعاصرة لتنظيم نماذج ونظريات، مهارات مهنية. الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2011 ، ص 130 .

2 - مراد رايس ، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005 - 2006، ص134.

3 J.Aubret, P.Gilbert , et autres , Savoir et Pouvoir: Les Compétences en questions. France: éditions puf, 1993, p.42

4 S. Schermerhorn, G.Hunt , et autres, Comportement Humain et Organisation., 2éd, Paris: éditions imprimé au Canada, 2002, p 15.

المهارات الفكرية : وهي المهارات التي يغلب عليها الطابع الفكري والنظري ، ويقل فيها الطابع اليدوي والعضلي ، وهذا النوع من المهارات يتطلب في الغالب إعدادا خاصا ولفترة طويلة ، إن ذوي المهارات الفكرية السليمة قادرون على استيعاب:¹

- كيفية ارتباط وتدخل الأقسام المختلفة ووظائفها المتفرعة في المنظمة الواحدة .

- كيفية حدوث التطوير والتغيير في القسم أو وحدة التنظيمية وانعكاس تأثيره على الأقسام والوحدات الأخرى .

المهارات اليدوية : هي تلك المهارات التي يغلب عليها الطابع اليدوي والعضلي ، أي المهارات التي تتصل بالأداء ويقل فيها الطابع الفكري والنظري ، وهذه المهارات يمكن أن تكتسب من خلال التدريب لفترات قد تطول أو تقصر وفقا لطبيعة العمل الذي يتصل بهذا النوع من المهارات. ومنها ما يسمى بالمهارات الفنية وتعني تلك القابليات والقدرات للتعامل مع الطرق والأساليب والتقنيات في حقل متخصص من العمل ، ، مثل هذه المهارات واضحة ويمكن إكتسابها للشخص المعني سواء خلال الدراسة الجامعية أو عن طريق برنامج تدريبي² .

2- تقسيم المهارات حسب شموليتها :

مهارات عامة وأساسية : وهي تلك المهارات التي توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة ، والتي غالبا ما تكون فكرية ونظرية ، والتي يمكن أن تشكل الأساس الذي يعتمد عليه في أدائه لعمله مع بعض التكيف ، لتلائم احتياجات عمل أو أعمال معينة قد تطول فترة التكيف أو تقصر حسب طبيعة المهارة مهارات متخصصة : وهي المهارات التي توفر معلومات نظرية وعملية لتلائم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو القيام بأعمال بذاتها دون غيرها ، وهذا النوع من المهارات المطلوبة لأداء أعمال أخرى .

¹ محمد عبد الفتاح محمد ، مرجع سابق ، ص 134

² شوقي ناجي جواد ، إدارة الأعمال : منظور كلي . ط1، الأردن : دار الحامد

للنشر والتوزيع ، 2010 ، ص46.

3- خصائص المهارات البشرية:

تعتمد المهارات على حساسية الممارس المهني وارتباطه بأعضاء النسق (جماعات أو مجتمعات) واتصاله بالمنظمة التي يمثلها ووظيفتها ، وعلى الممارس المهني أن يدرك أن هذه المهارات متداخلة ، وقد تستخدم الواحدة دون الأخرى ، ويجب أن يكون لديه القدرة على تحديد المهارة الملائمة للاستخدام وفقا للموقف أو المشكلة التي يتعامل معها ، ومع مستوى العملاء ، ووفقا للمنظمات وأهدافها ونوعية خدمتها ، وبالتالي فإن مهارات الممارسة المهنية كنشاط هادف وقدرة على الأداء تتسم بمجموعة خصائص ومميزات من أهمها¹ :

- تتميز مهارات بأنها ترتبط بال مكونات المهنية للخدمة الاجتماعية بمستويات ممارستها المختلفة كالمبادئ والأسس المهنية وعمليات الممارسة المختلفة .
- تهدف المهارات البشرية إلى تحقيق عملية المساعدة وإحداث التغيير كهدف أساسي من خلال مراحل الممارسة المهنية المختلفة .
- تتميز المهارات البشرية بأنها تستند على جوانب عملية مهنية وجوانب إنسانية واضحة تتفاعل مع بعضها البعض خلال مواقف الممارسة.
- تتميز المهارات البشرية بالمرونة ، بمعنى يمكن للممارس استخدام بعضها في مواقف معينة دون غيرها ، كما أنه يستطيع استخدام أكثر من مهارة في موقف آخر ، ويرتبط بعضها بمستوى محدد من الممارسة .
- تركز المهارات على التفاعل المشترك بين الممارس المهني والمستوى الذي يتعامل معه .
- تتميز مهارات بأنها تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها الممارس المهني .

¹ محمد عبد الفتاح محمد، مرجع سابق ، ص 137

- توضح استخدامات هذه المهارات الفروق الفردية ومستويات آدائها بين الممارسين المهنية ويمكن تحديد وقياس هذه المستويات .
- ثالثا : اكتساب وتنمية المهارات البشرية
- 1- شروط اكتساب المهارات: يمكن بناء على ذلك تحديد شروط اكتساب وتنمية المهارات بما يلي¹
- توفر الرغبة والاستعداد للمتدربين في اكتساب وتنمية مهارات محددة .
- السلامة الجسدية والنضج العقلي لدى المتدربين .
- أن تكون نقطة البداية من حيث مستوى المهارة لدى المتدرب لتنميتها والارتقاء بها إلى مستويات أرقى .
- استخدام نماذج تعلم واكتساب المهارات المستهدفة كالتدريب والنقل والتقليد .
- توجيه المدرب للمتدربين ونصحه وإرشاده وتصحيح الأخطاء لاكتساب وتنمية المهارات ، وتشجيعه عند الأداء الجيد للمهارة .
- ارتباط معارف محددة بمهارات بعينها يمكن اكتسابها وتنميتها لدى المتدربين .
- تحليل قدرات المتدرب وتوظيفها لاكتساب وتنمية مهارات معينة لأكثر من غيرها وفقا لقدراته واستعداداته وعارفه وخبراته (مراعاة الفروق الفردية)، وطبيعة المهارة المكتسبة والخصائص الاجتماعية للمتدرب ، والظروف التي يتم فيها التعليم والتدريب .

- ¹ محمود عبد الرحمن حسن ، " ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في تعلم مهارة الحياة للأطفال " ، رسالة دكتوراه معهد العلوم الاجتماعية بكلية الآداب ، جامعة الاسكندرية ، 2004 ، ص ص 166-167

2- مستويات تطوير المهارة المكتسبة:

- اكتساب المهارة :بمعنى تعلم الإجراء ومعرفة الخطوات وتتابعها .
- كفاءة المهارة : أي معرفة الخطوات وتتابعها وأداء الإجراء بحيث يكون هذا الهدف هو الوصول إلى هذا المستوى في نهاية برنامج التدخل المهني .
- إتقان المهارة : وذلك بمعرفة الخطوات وتتابعها والكفاءة في الإجراء ، وفي المعتاد يتم التوصل إلى هذا المستوى بعد أداء الإجراء بنجاح من خلال المجال العام للممارسة عبر فترة ممتدة من الزمن .
وتتعدد أساليب اكتساب وتعليم المهارات في¹ :
- أساليب تعليم عن طريق المحاضرات والمناقشات والقراءة ولعب الأدوار .
- أساليب تعليم تتمثل في التدريب باستخدام جماعات التدريب ودراسة الحالة والتمارين وبصفة عامة يمكن تعليم المهارة يتطلب القدرة على ملاحظة طبيعة المهارة المكتسبة من خلال الممارسة أو على الأقل توفر إطارا مرجعيا عن طريق القراءة المتفحصه يتضمن وصف كيفية أداء المهارة المراد اكتسابها ،وهناك فرض لأعضاء الجماعات لممارسة المهارة من خلال خلق مواقف في الحياة الجماعة لأي مستوى ترتضيه الجماعات ، وعندئذ يمكن أن تنقل خبرة العضو التي اكتسبها عن طريق السلوك المتعلم من خلال المواقف المختلفة في حياة الجماعة إلى المواقف الجماعية المتشابهة بالمجتمع .

¹ نفس المرجع السابق ، ص 136

رابعاً : المكونات الأساسية للمهارات البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات: و هي كالتالي¹:

1- التفكير الناقد والأفعال (العمل): حيث يجب على الأفراد العاملين أن يكونوا قادرين على تعريف المشكلات وإستخدام الأدوات المتاحة في البحث والتحليل ووضع الحلول وتطبيقها، وتقييم النتائج وتطوير الحلول مع المتغيرات المستمرة. حيث يجب أن يوجد الإنسيابية في عملية إدارة المشروع وجودة الإدارة وطرق البحث بالإضافة لفهم المحتوى المعرفي للمجال الذي يتم فيه الدراسة.

2- الإبداع: إن الحل - والذي يكاد يكون الوحيد - للبقاء في وقتنا الحالي هو الإبداع، ففي عصر المعرفة والمعلومات يجب أن تساعدنا مهارتنا للوصول لحلول جديدة للمشكلات القديمة وإنتاج منتجات جديدة، وخلق طرق جديدة للاتصال وتناقل الأفكار حتى نتمكن من العيش في رفاهية.

فالتطورات الحاصلة اليوم لمهام المؤسسات الاقتصادية الحديثة لم تجعل منها مراكز إنتاج تقليدية بل بالضرورة منابع تحول بإستمرار قصد الإتيان بسلع أو تقديم خدمات أكثر تطوراً ومنفعة بهدف تلبية أحسن فأحسن للاحتياجات الفعلية المتوقعة

3- التعاون: إن العمل الجماعي هو السبيل الوحيد لحل المشكلات المعقدة وستكون مهارات العمل الجماعي هي العامل الفيصل للعمل في عصر المعرفة والمعلومات.

4- فهم التدخلات الثقافية: لقد سبق وأشرنا أن الإدارة اليوم أصبحت تعمل في عالم متفتح لا يعترف بالحدود الجغرافية والمكانية، فالتنوع البشري اليوم أصبح يمثل أحد أهم خصائص تنظيمات اليوم. لذا سيحتاج الأفراد العاملون لعبور حاجز الإختلاف الثقافي والمعرفي والإختلاف السياسي، معرفة التدخلات والإختلافات الموجودة بين كل هذه المتغيرات لكي يؤديوا عملهم بشكل ناجح في مجتمع مليء بالثقافات المتداخلة واقتصاد عالمي متنامي وزيادة التخصصية الفنية، وهكذا فإن مهارات التعامل مع الثقافات المتداخلة سوف يصبح أكثر أهمية.

¹ - بشار عباس ، المعلومات والتنمية الاقتصادية ، مجلة العربية3000، العدد 2

5- الاتصال :سيحتاج العاملون اليوم إلى إتقان الاتصالات الفعالة في العديد من المجالات ولمختلف الأشخاص، وسيحتاج كذلك المشتغلون بالمعرفة لإختيار طريقة الاتصال المناسبة لتوصيل الرسالة بفعالية وكفاءة على قدر المستطاع، حيث سيضطرون للإختيار ما بين تقارير، كتب، انترنيت، إنترانت، بريد عادي، بريد إلكتروني... إلخ¹.

6-إستخدام الكمبيوتر :حيث سيحتاج كل فرد في عصر المعرفة والمعلومات ليس فقط تخطي الجهل بالكمبيوتر، وإنما الإنطلاق والتعرف على المستويات العالية من الطلاقة الالكترونية أو الرقمية، مع القدرة على إستخدام الأدوات القائمة على إستخدام الكمبيوتر لإنجاز المهام وتحقيق النجاح .

7-المستقبل الوظيفي وتعلم الإعتماد على النفس :حيث أصبح على العمال الإعتماد على أنفسهم في إكتساب المهارات المطلوبة، وذلك للنجاح في الحياة العملية، وتحقيق الأمن الوظيفي، وهذا نظرا لما أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في هذا المجال، فعلى الشبكة الآن فرص هائلة لتنمية وتطوير الكفاءات عن طريق برامج تدريبية مصممة حسب الحاجة، فالتكنولوجيا الحديثة سمحت بالتعلم والتطوير المستمر طوال الحياة .

خامسا :علاقة تكنولوجيا المعلومات بتنمية المهارات البشرية :

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتطوير الأداء البشري بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الشرسة التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي تنظيم للبقاء هو العمل على تطوير كفاءاته البشرية المتاحة والكامنة داخله.

وفي هذا المجال ساهمت تكنولوجيا المعلومات مساهمة فعالة، حتى أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية التنمية البشرية هي درجة إتاحة والتحكم في هذه التكنولوجيا.

¹ مراد رايس ، مرجع سابق ، ص ص 138-139

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات :

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقه في كافة نواحي الحياة ، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنها ، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات .

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها "عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تعاون الإدارة على إستخدام المعلومات لدعم إحتياجاتها في مجال إتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المنظمة ، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية ، البرامج الجاهزة ، وقواعد البيانات ، وشبكة الربط بين العديد من الحاسبات وعناصر أخرى ذات علاقة"¹.

" يقصد بتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأفراد ، البيانات ، والإجراءات ، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة " ، " تكنولوجيا المعلومات هي إكتساب وتخزين ومعالجة واسترجاع ونشر المعلومات عن طريق التكامل بين الحاسبات الالكترونية ونظم الاتصالات الحديثة "².

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات و التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها و تشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب ، برامج الحاسوب³.

1 - ثابت عبد الرحمن إدريس ، **كفاءة وجود الخدمات اللوجستية** . الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2009 ، ص 86

2 - نور الدين بشاخ ، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة "، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2010-2009 ، ص 66

3 - أحمد فوزي ملوخية ، **نظم المعلومات الإدارية** . مصر : مركز الاسكندرية للكتاب ، 2009 ، ص 13

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بجمع ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة¹

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات في ما يلي :

- 1- التفاعلية : أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
- 2- اللاتزامنية : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .
- 3- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله .
- 4- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع .
- 5- قابلية التحرك والحركية : أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال ، الهاتف النقال... إلخ²
- 6- قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .
- 7- اللاجماهيرية : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها

— ¹ Michel paquin , **gestion des technologies de l'information** . canada : éditions agence d'arc , 1990,p17

² ياسمينية ياسع ، "دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة " ، مذكرة ماجستير تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بومرداس ، 2010-2011 ص 24

- تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواءا من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة
- 8- الشبوع والإنتشار : وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن .
- 9- العالمية والكونية : وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم . وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية¹.
- 10- تكوين شبكات الاتصال : تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .
- 11- الذكاء الاصطناعي : أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- 12- النممنة: ونقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة ، وهي من أهم ميزات تكنولوجيا المعلومات ، فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع إنخفاض أسعارها ، مما يجعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين .
- 13- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة : نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام

1 علوطي مين، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/ 2008 ص 56

- 14- تقليص المكان : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة .
- 15- تخفيض الوقت : بإمكان القول بأن تكنولوجيا المعلومات تمكنت من اقتصار الوقت والزمان فمثلا الانترنت سمحت لكل فرد بالحصول على ما يلزمه من معلومات في وقت قصير جدا مهما كان موقعه الجغرافي¹ .

ثانيا : متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات : وهي :

1- المتطلبات الإدارية والتنظيمية والبشرية

- 1- الحد من البيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للتجديد والإبتكار والاستفادة من مجالات الإبداع لدى الأفراد والعاملين .
- 2- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية مثل التعيين والتحفيز .
- 3- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات .
- 4- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة وإدارتها وأقسامها المختلفة .
- 5- تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يساعد على إخراج كل ما لديهم من طاقات وإبداعات .
- 6- الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل .
- 7- تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والاصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مختلف قطاعات النشاط² .

— ¹ ياسمينة ياسع ، مرجع سابق ، ص 25

— ² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية . مصر : المكتبة العصرية للنشر التوزيع ، 2009 ، ص ص 424-425

2- المتطلبات الفنية

- 1- العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة بتجميع وتسجيل وتحليل وتفسير وبرمجة البيانات والمعلومات .
- 2- توفير البرامج التدريبية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والابداع والتحكم في أصول وتطبيقات الحاسب الآلي .
- 3- ضرورة توافر القدرة الفنية لدى العاملين للاستخدام وتشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما يحدث في هذا الصدد .
- 4- تتحقق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات توقعات وطموحات مستخدميها فيما يتعلق بالنواحي الفنية لتصميم النظام وكذلك ما يخص العمليات التطبيقية .
- 5- الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات .

3- المتطلبات الاجتماعية والنفسية

- 1- السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في إتخاذ القرارات على كافة الأصعدة الاستراتيجية والادارية والتشغيلية والتكنيكية .
- 2- العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساندة بدلا من روح الصراع والمنافسة
- 3- ضرورة تنمية الاتجاهات الايجابية لدى الأفراد والعاملين نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات .
- 4- دعم وتنمية مهارات العاملين والسعي لتوفير الأفكار الجديدة امامهم مع إمدادهم بالدعم المعنوي وروح التحدي للاستمرار عن البحث عما هو أفضل .
- 5- القدرة على التألف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومات .
- 6- زيادة قدرات العاملين على التعلم ، وحثهم على التعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات .

4- المتطلبات المالية

- 1- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة إدارية .
- 2- القيام بالتحليل المالي اللازم تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها .
- 3- اعتمادات دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد¹ .

ثالثا : تأثيرات تكنولوجيا المعلومات يمكن توضيح هذه التأثيرات في الجدول التالي :

جدول 3 : بعض التأثيرات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات

التأثيرات السلبية التي ترافقها	التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات
1- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد ، ستوقف أو تنهي بعض الوظائف .	1- التمكن من إنجاز المسائل الحاسوبية وعمليات المعالجة للأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الافراد .
2- ستسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد ، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم ، وحررياتهم الفردية .	2- مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن
3- استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق ، والمشاكل الصحية	3- إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية والصور الشعاعية ومراقبة المرضى
4- تسبب شلل المجتمعات في حالات الأعطال ، غير المتوقعة أو غير المتوقعة في هذه النظم الآلية	4- التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة ، من خلال خدمات مثل : الصرف الآلي ، السيطرة الآلية على الطائرات والمطارات.
5- من الممكن إستخدامها ، خاصة الانترنت في توزيع نسخ غير قانونية ، وبطريقة غير قانونية وبطريقة غير قانونية ، وبطريقة غير مشروعة ، من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى	5- توزيع المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف مناطق العالم .

¹ نفس المرجع السابق ، ص 426-427

6- تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية	6- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة ، لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات ، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة ..
7- هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات	7- الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلما ، وبالتالي زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع

المصدر : ياسمينة ، مرجع سابق ، ص46

- المطلب الرابع: تحديات تكنولوجيا المعلومات** يمكن تلخيص أهمها فيما يلي :
- 1- تحديات عمارة المعلومات : تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة تدعم أهدافها ووظائف انشطتها ، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو أبعد من تركيب أجهزة حاسبات جديدة ، فالنظام الجديد يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه ، وتدريب افراد يمكن تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة ، وتوزيع محطات العمل الطرفية على الأقسام أو الوحدات ، وبناء شبكة إتصالات بين المحطات والأقسام ، وكيفية التنسيق بينهم¹ .
 - 2- تحديات العولمة : أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف مناطق العالم ، وفي ظل المنافسة العالمية ، يتطلب هذا مراعاة الإختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات .
 - 3- التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات : من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المنظمة على إستيعاب وتطبيق هذا التطور .
 - 4- الحمل المعلوماتي الزائد : إذا كانت عملية إتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول إليها بسهولة ، ففي

1 طارق طه ، نظم المعلومات والحاسبات الآلية . الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 2008، ص114

- المقابل سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الإستيعابية لمتخذ القرار إلى ما يعرف بالحمل المعلوماتي الزائد ، ويتمثل في شعور متخذي القرار بالغرق في طوفان المعلومات المتاحة لديهم
- 5- المقاومة التنظيمية : يتمثل هذا التحدي في مقاومة الأفراد العاملين لأي إستحداث في نظم المعلومات أو تطوير أي نظام قائم ، فهم يقاومون أي إستشفون منه تهديد لمراكزهم التنظيمية أو تعديل في مهامهم الوظيفية ، أو تقليص في درجة إحتياج التنظيم لهم .
- 6- تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال : أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير والديناميكية في الحركة ، عالم تكاد تتلاشى فيه الحدود الرومانية والمكانية بين ما هو قديم وجديد وهذا التغيير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية (الاجتماعية ، السياسية ، الاقتصادية ، التكنولوجية ...) ويمكن اعتبار التطورات في تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب والاتصالات) أحد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال الاستجابة لها من خلال إعتبارها أحد العناصر المهمة في صياغة الاستراتيجية العامة للمنظمة¹ .

الجانب التطبيقي الميداني

- 1- تقديم ميدان البحث (تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر) :
وفيه نتعرف على المؤسسة ، نشأتها والهيكل التنظيمي لها ، علاوة على ذلك شرح مبسط لأهم المصالح التي فيها ، والأهم من ذلك سياسة وأهداف التدريب في المؤسسة* .

- مجالات الدراسة (الدراسة الاستطلاعية):

— ¹ غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر . عمان : دار الميسرة ، 2008 ، ص21

* الملحق رقم (02) دراسة حالة لمؤسسة إتصالات الجزائر

1. - المجال المكاني :

تعريف اتصالات الجزائر بالجلفة: هي مؤسسة خدماتية مالية تابعة للمديرية الإقليمية لولاية الشلف ، وإن عدد عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالجلفة حوالي 294 عاملا

2- المجال الزمني :

المرحلة الأولى : وقد تمت فيها الدراسة الاستطلاعية* للمؤسسة حيث استغرقت أقل من شهر واحد ، وكان ذلك في شهر نوفمبر وقد تم من خلالها التعرف عن قرب على مصالح المؤسسة وسير العمل فيها ، حيث تم بمقابلات مع بعض المسؤولين أين استفاد الباحث بوثائق هامة وطرح بعض الأسئلة عليهم
المرحلة الثانية : حيث بدأت الانطلاقة بالدراسة الميدانية الفعلية في مؤسسة اتصالات الجزائر ، وكان ذلك في شهر ديسمبر ،
3. - المجال البشري (مجتمع الدراسة وعينة البحث):

1. - مجتمع الدراسة : العمال الثابتين حوالي : 239 موظفا

2. - عينة الدراسة :

العينة القصدية : وعليه فالعينة تشمل الموظفين الدائمين الذين لديهم جهاز كمبيوتر ومربوط بشبكة معلوماتية ويعالجون البيانات والمعلومات ، وأيضا قد خضعوا للتدريب في المؤسسة ، ووجد الباحث أن عدد أفراد العينة التي تم توزيع عليهم الاستثمارات هم 74 فردا ، ويمثلون جميع العينة المقصودة
4. المنهج المتبع في الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي
5- أدوات جمع البيانات : اعتمد الباحث على نوعين من أدوات جمع البيانات الأولى و هي المقابلة الاستطلاعية من أجل معرفة مجتمع الدراسة وبالأخص نوعية وخصائص العينة التي سيجرى عليها البحث ، أما الأداة الثانية فهي

الاستبيان الذي يقدم لنا قياس لمستوى الأداء وكذا نوعية المهارات التي يمتاز بها الأفراد العينة

6- الأساليب الإحصائية المتبعة : البرنامج الإحصائي spss:

عرض ومناقشة وتفسير النتائج

جدول رقم 23 : نتائج معامل الارتباط (Pearson) المتعلقة بدراسة مساهمة المهارات التقنية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين مستوى الأداء

معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة	مستوى الأداء		مساهمة التدريب		المتغير
		إنحراف معياري م ₂	متوسط حسابي م _{ح 2}	إنحراف معياري م ₁	متوسط حسابي م _{ح 1}	
0.894	0.00	30.214	85	6.038	13.76	النتائج

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (23) إلى أن معامل الارتباط المقدر بـ 0.864 دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00 وهذا ما يدفعنا إلى قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب وبين مستوى أداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية .

أوضحت نتائج تحليل البيانات بالنسبة للفرضية الأولى بوجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية ، وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة في إكتساب المهارات التقنية عن طريق التدريب زاد بتحسين في مستوى الأداء لدى المبحوثين .

جدول رقم 28 : نتائج معامل الارتباط (Pearson) المتعلقة بدراسة مساهمة المهارات التقنية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء

معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة	مستوى الأداء		التحصيل العلمي		المتغير
		متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	
0.908	0.00	30.214	85	6.681	17.58	النتائج

يتبين من النتائج الموضحة رقم (28) إلى أن معامل الارتباط المقدر بـ 0.908 دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00 وهذا ما يدفعنا إلى قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي وبين مستوى أداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية . أظهرت نتائج تحليل البيانات بالنسبة للفرضية الثانية بوجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية ، أي كلما زادت مساهمة في إكتساب المهارات التقنية من خلال التحصيل زاد تحسن في مستوى الأداء لدى المبحوثين .

. جدول رقم 35 : نتائج معامل الارتباط (Pearson) المتعلقة بدراسة مساهمة المهارات التقنية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء

معامل الارتباط Pearson	مستوى الدلالة	مستوى الأداء		مساهمة الخبرة العملية		المتغير
		إنحراف معياري	متوسط حسابي	إنحراف معياري	متوسط حسابي	
0.744	0.00	30.214	85	5.246	6.82	النتائج

يتبين من النتائج الموضحة رقم (35) إلى أن معامل الارتباط المقدر بـ 0.744 دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.00 وهذا ما يدفعنا إلى قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية و بين مستوى أداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية . أوضحت نتائج تحليل البيانات بالنسبة للفرضية الثالثة بوجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة من طريق الخبرة العملية وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة في اكتساب المهارات التقنية عن طريق الخبرة العملية زاد تحسن الأداء لدى المبحوثين.

بالنسبة للفرضية الرابعة :

يتبين من خلال البيانات الناتجة المتعلقة بالفرضية الرابعة أنه لا توجد علاقة بين مستوى الأداء المتعلقة باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبين السمات الشخصية (الجنس، السن ، مستوى الدراسي ، سنوات الأقدمية والحالة العائلية) ، ويفسر ذلك بأن:

الاستنتاجات العامة :

أجابت الدراسة الميدانية المجراة على عينة من مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الجلفة على تساؤلات الإشكالية وعلى الفروض المصاغة .

بالنسبة للفرضية الأولى والتي تنص على: " تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب في تحسين الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية ، أوضحت تحليل البيانات لهذه الفرضية بوجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التدريب وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة في اكتساب المهارات التقنية عن طريق التدريب زاد بتحسن في مستوى الأداء .

بالنسبة للفرضية الثانية والتي تنص على " تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق التحصيل العلمي في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية" ، وأظهرت نتائج تحليل البيانات بالنسبة لهذه الفرضية بوجود علاقة بين المهارات التقنية للوارد البشرية المكتسبة من خلال التحصيل العلمي وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية جدا ، أي كلما زادت مساهمة في اكتساب المهارات التقنية من خلال التحصيل العلمي زاد تحسن في مستوى لدى المبحوثين ،

أما بالنسبة للفرضية الثالثة والتي تنص على : " تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية" ، وأظهرت نتائج تحليل البيانات بالنسبة لهذه الفرضية بوجود علاقة بين المهارات التقنية للموارد البشرية المكتسبة عن طريق الخبرة العملية وبين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وهي علاقة طردية قوية أي كلما زادت مساهمة الموارد البشرية في اكتساب المهارات التقنية عن طريق الخبرة العملية زاد تحسن الأداء لدى المبحوثين

بالنسبة للفرضية الرابعة والتي تنص على : " توجد علاقة بين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية وبين السمات الشخصية "(الجنس، السن ، المستوى الدراسي ، سنوات الأقدمية والحالة العائلية) " ، وأوضحت تحليل البيانات لهذه الفرضية بأنه لا توجد علاقة بين مستوى الأداء

وبين السمات الشخصية وهذا يجعل من مؤسسة الاتصالات الجزائر في سياستها في التوظيف وحتى التعيين في المناصب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لا تهتم بالأحوال والسمات الشخصية للأفراد

بعد تحليل وتفسير البيانات للفرضيات الجزئية خلصت بتحقيق أهم الفرضيات الثلاثة الجزئية المكونة للفرضية العامة والتي تنص: "تساهم مهارات الموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية" وبتحقق الفرضيات الجزئية تتحقق الفرضية العامة وعليه يفسر ذلك بأن كل من التدريب والتحصيل العلمي والخبرة العملية للموارد البشرية يساهمون في تحسين مستوى المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية والملاحظ أن هناك تكامل بين المكتسبات الثلاثة وهذا منذ ظهور أولى النظريات القديمة الكلاسيكية وخلصت في مبادئها الأساسية كالنظرية التaylorية منها تقسيم العمل وفق الخبرة وكذلك تدريب العمال الأداء المهام وفق متطلبات تحليل العمل، واختيار العمال وفق مستواه العلمي، بالإضافة إلى العديد من النظريات التي كانت من اهتماماتها رفع من الأداء والإنتاج ومن جهة أخرى نلاحظ أن نظرية التحديث أعطت الأولوية للمهارات واكتسابها عوضا من الوارثة والمكانة الاجتماعية والعلاقة القرابية، ولا يمكن تحقيق التحديث دون وجود مهارات الموارد البشرية بالإضافة أن مؤسسة اتصالات الجزائر لم تغفل واستعانة ببعض النظريات مثل تطبيق النظرية التبادلية لرتشارد إيمرسون من أجل الزيادة الكفاءة الإنتاجية بزيادة مستوى الأداء. بالإضافة إلى التكامل بين التدريب التحصيل العلمي والخبرة العملية يعتبر شكل واحد لاكتساب المهارات، فالخبرة العملية بتراكماتها المختلف تساعد من تحصيل تدريب فعال والعكس صحيح فالمعارف المتحصل عليها في التدريب ترفع من مستوى الخبرة في العمل وكذلك التحصيل العلمي والتدريب ونستنتج في الأخير من كل هذا:

أن التدريب والتحصيل العلمي والخبرة العملية متكاملين فيما بينهم في اكتساب المهارات التقنية للموارد البشرية وأنهم ساهموا في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية

الخاتمة:

إن العنصر البشري هو أهم العناصر التي يشكل منها التنظيم ، وهو القدرة الدافعة الحقيقية له ، وبداية كل نجاح أو إنجاز إنما يعود إليه بالدرجة الأولى ، لهذا فقد إزداد الاهتمام بالموارد البشرية ، وإبتكار وتطوير أفضل السبل والآليات لاستثمار طاقته وتنمية هذا العنصر الحيوي ، وعليه أصبح من الضروري إجراء البحوث وإعطاء الأهمية الكبرى له، وتعمل المنظمة على تطبيقها وتنفيذها بدقة من طرف المختصين ، حتى يتسنى الحصول على موارد بشرية لها الصفات الإيجابية المرجوة وذات مهارات عالية ومن بينها المهارات التقنية وذلك من أجل تحقيق أهدافها وهي الربح والاستمرارية والفعالية ولا يتحقق ذلك إلا بتحقيق مستويات عالية من الجودة وتحسين الأداء ، وفي هذا السياق جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على العلاقة بين المهارات ومستوى الأداء ، حيث تمخض عن هذه العلاقة الانطلاقة لهذه الدراسة بالتساؤل عن هل تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية ؟. ، وأن الدراسة الميدانية كانت في مؤسسة الاتصالات الجزائرية بمدينة الجلفة ، وبعد مرور الدراسة بالخطوات المنهجية بالدراسة والبحث للإجابة عن هذا التساؤل فخلصت الدراسة بالإجابة عنه بتحقيق فرضيتها العامة وهي تساهم المهارات التقنية للموارد البشرية في تحسين مستوى الأداء المتعلق باستعمال تكنولوجيا المعلومات الإدارية .

قائمة المراجع :

- 1- أحمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الإدارية . مصر : مركز الاسكندرية للكتاب ، 2009.
- 2- ثابت عبد الرحمن إدريس ، كفاءة وجود الخدمات اللوجستية . الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2009.
- 3- شوقي ناجي جواد ، إدارة الأعمال : منظور كلي . ط1، الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2010.
- 4- طارق طه ، نظم المعلومات والحاسبات الآلية . الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 2008.
- 5- عبد السلام الشناق ، دور المؤسسة المدرسية في توظيف برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال . ط1، عمان : دار وائل، 2010.
- 6- . عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية . مصر : المكتبة العصرية للنشر التوزيع ، 2009 .
- 7- غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الاستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر . عمان : دار الميسرة ، 2008.
- 8- محمد عبد الفتاح محمد ، الاتجاهات النظرية المعاصرة لتنظيم نماذج ونظريات، مهارات مهنية. الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2011.
- 9- علوطي لمين ، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008/ 2007.
- 10- مراد رايس، "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005 - 2006.
- 11- محمود عبد الرحمن حسن، " ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في تعلم مهارة الحياة للأطفال " ، رسالة دكتوراه معهد العلوم الاجتماعية بكلية الآداب ، جامعة الاسكندرية ، 2004

- 12 نور الدين بشاخ ،"دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة "، مذكرة ماجستير إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2009-2010
- 13 ياسمينة ياسع ،"دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة " ، مذكرة ماجستير تسيير المنظمات ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة بومرداس ، 2010-2011
- 14 بشار عباس ، المعلومات والتنمية الاقتصادية ، مجلة العربية 3000، العدد 2001، 2
- 15 J.Aubret, P.Gilbert , et autres , Savoir et Pouvoir: Les Compétences en questions. France: éditions puf, 1993
- 16 S. Schermerhorn, G.Hunt , et autres, Comportement Humain et Organisation., 2éd, Paris: éditions imprimé au Canada, 2002
- 17 Michel paquin , gestion des technologies de l'information . canada : éditions agence d'arc , 1990