



كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: ...../ 2020

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعات: 2020

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

عنوان المذكرة:

تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة حياة العمل للمورد البشري

دراسة حالة: مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

تحت إشراف الأستاذ:

- العيفة محمد

من إعداد الطلبة:

- ملازم حسام

- بوعلام حياة

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
زرور براهيم	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا
محمد العيفة	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقرا
الحمزة عبد العليم	أستاذ محاضر - أ-	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



# الإهداء الإهداء

إلى الذي شجعني في كل خطوة من خطوات  
مشواري

ويسر لي الصعاب لينير دربي  
أبي العزيز

والى التي تفرح لفرحتي  
ويهنأ قلبي لوجودها ورويتها  
أمي الحبيبة

حفظهما الله وأطال في عمرهما  
إلى إخوتي رحمهم الله  
أشرف ، عدلان

إلى كل أصدقائي وأحبابي خاصة دفعة ماستر  
2020

إلى كل أصدقائي عمال إتصالات الجزائر في 48  
ولاية

وكل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو  
من بعيد وأخص بالذكر  
الدكتور بشيشي وليد

حسام

# الإهداء

كن علما ... فإن لم تستطع فكن متعلما ... فإن لم تستطع فأحب  
لأهل العلم ... فإن لم تستطع فلا تبغضهم .

بعد بسم الله الرحمن الرحيم ... والصلاة والسلام على سيدنا  
محمد رسول الله صلة الله عليه وسلم .

أهدي هذا العمل إلى حكمتي وعلمي ... إلى أدري وحلم ... إلى  
ينبوع الصبر والتفاؤل والأهل ... إلى كنزي الحقيقي ... تلك  
الإنسانة إذا أعددتها أعددت شعبا طيب الأعراق " أمي  
الغالية " .

إلى من اجرع كأس المرارة ليسقيني حلو الحياة ... إلى من كلمة  
أتامة ليقدّم لي لحظات السعادة ... إلى من حصد الأشواك عن  
دربي و أمسك بيدي إلى طريق العلم ... إلى القلب الكبير "  
أبي الغالي "

إلى أخواتي :- نهلة ، أمينة ، يسرى ، زريقة .

إلى بنت أختي الكتكوتة المدللة " ريتال الرحمان " .

إلى صديقاتي :- هيبية ، رحيمة ، أميرة ، أمينة .

إلى كل أفراد عائلة " بوغلاق " .

إلى كل الأقارب والأحباب الذين لم يسع المقام لذكرهم قريب وبعيد

إلا كل أساتذتي الكرام .

Designed by p191000

# حياة



## شكرات

الحمد لله الذي افتتح كتابه بالحمد فقال : الحمد لله رب العالمين.  
الحمد لله حمدا كثيرا طيب مباركا فيه على ما من به نعم لا نحصيها.  
إن بحثنا هذا لم يكن لينجز ل ولا فصل الله ونعمته علينا فله الشكر والحمد أولا  
وأخيرا.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير والاحترام وإلى كل أساتذة جامعة تبسة  
كلية العلوم والاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
وعلى رأسهم الأستاذ " العيفة محمد " على النصائح والإرشادات التي قدمها  
لنا، ونسأل العلي القدير أن يجعل ذلك من ميزان حسناته يوم القيامة.  
كما لا ننسى كل أعضاء اللجنة التي ستناقش هذا العمل.



# الفهرس العام



الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	الشكر
I	الفهرس العام
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
أ - هـ	المقدمة
2	<b>الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات</b>
3	<b>المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات</b>
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات [ تطور تاريخي، تعريف، أهمية]
13	المطلب الثاني: خصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات
16	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات
19	<b>المبحث الثاني: ممارسات تكنولوجيا المعلومات</b>
20	المطلب الأول: متطلبات ومحددات تكنولوجيا المعلومات
22	المطلب الثاني: إستعمالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات
27	المطلب الثالث: تقييم تكنولوجيا المعلومات [إيجابيات وسلبيات]
30	<b>خلاصة الفصل</b>
32	<b>الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري</b>
33	<b>المبحث الأول: جودة حياة العمل { مفهوم ، أهمية ، أبعاد }</b>
33	المطلب الأول: مفهوم جودة حياة العمل
35	المطلب الثاني: أهمية جودة حياة العمل
36	المطلب الثالث: أبعاد جودة حياة العمل
45	<b>المبحث الثاني: ماهية الموارد البشرية</b>
45	المطلب الأول: مفهوم المورد البشري
47	المطلب الثاني: خصائص و أهمية المورد البشري
49	المطلب الثالث: مفهوم إدارة الموارد البشرية

52	المطلب الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري
54	<b>خلاصة الفصل</b>
55	<b>الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة-</b>
57	<b>المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة-</b>
57	المطلب الأول: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
58	المطلب الثاني: هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر
60	المطلب الثالث: التعريف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة -
65	المطلب الرابع: الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة-
69	<b>المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية</b>
69	المطلب الأول: منهج الدراسة
69	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
70	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
73	المطلب الرابع: إختبار طبيعة عينة الدراسة
75	<b>المبحث الثالث: الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة</b>
75	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المحور الأول الخاص بتكنولوجيا المعلومات
78	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج المحور الثاني الخاص بجودة حياة العمل للمورد البشري
82	المطلب الثالث: فرضيات الدراسة
90	<b>خلاصة الفصل</b>
	<b>الخاتمة</b>
	<b>إستنتاجات</b>
	<b>توصيات</b>
	<b>قائمة المراجع</b>
	<b>الملاحق</b>
	<b>إستمارة البحث</b>



فهرس الجداول

والأشكال



## أولاً: - قائمة الجداول

رقم الشكل	عنوان الجدول	الصفحة
1	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	10-09
2	معاملات إرتباط بيرسون لعبارة كل محور بالدرجة الكلية للمحورين	71
3	معامل الإرتباط للمحور بالدرجة الكلية للإستثمار	72
4	معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة	73
5	نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	73
6	توزيع أفراد الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	74
7	الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول المحور الأول الخاص بتكنولوجيا المعلومات	77-76
8	الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول المحور الثاني الخاص بجودة حياة العمل للمورد البشري	80-79
9	نتائج إختبار T-Test للمحور الأول الخاص بتكنولوجيا المعلومات	82
10	نتائج إختبار T-Test للمحور الثاني الخاص بجودة حياة العمل للمورد البشري	83
11	نتائج تحليل الفروقات للجنس بإستخدام إختبار T	84
12	نتائج تحليل الأحادي لإختبار الفروقات للسن	85
13	نتائج تحليل الأحادي لإختبار الفروقات للمؤهل	86
14	نتائج تحليل الأحادي لإختبار الفروقات للخبرة	86
15	تقدير أثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة حياة العمل	88

## ثانياً: - قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	مكونات تكنولوجيا المعلومات	18
2	شجرة تكنولوجيا المعلومات	25
3	تنظيم المديرية العملية لإتصالات الجزائر - تبسة -	60



### مقدمة :-

تشهد المؤسسات في الوقت الحاضر نموا كبيرا في حجمها و تنوع أنشطتها نتيجة التطورات السريعة التي تشهدها البيئة المحيطة بها و خاصة التطورات التكنولوجية ، اذا أصبحت المؤسسات تواجه نوع و شكل جديد من المنافسة لم يعرف من قبل مما يتوجب توفير موارد بشرية مناسبة و مؤهلة لتلبية حاجات و متطلبات العمل .

أصبحت المنظمات الرسمية اليوم في الدول النامية في صراع من اجل التنمية و التطوير و بناء على ذلك بعد التطور الذي يشهده المجال تكنولوجيا المعلومات و هو من أهم العوامل التي تؤثر في علم إدارة الموارد البشرية ، إذ لا بد من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات و التغيير المتلاحق و التقدم السريع للمعرفة إعادة نظر في جودة حياة العمل للمورد البشري و الوسائل المستخدمة على حد سواء بما يتماشى مع متطلبات المؤسسة و أهدافها المنشودة ، وعليه تعتمد المؤسسات على الاهتمام الفعال بجودة حياة عمل للمورد البشري بالاعتماد على التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات

إذ صارت المؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على مدى التدفق المعلوماتي خصوصا بعد ظهور الأجهزة الالكترونية المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات ، فأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على شبكات التواصل ، باعتبار أن جودة حياة العمل للمورد البشري أساسه المعلومات المنقولة ، و هذا الأخير يتأثر بالتطور و التقنيات التكنولوجية التي أعطت له بعد أو مفهوم جديد .

### إشكالية البحث :-

مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

\* كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل جودة حياة العمل للمورد البشري ؟

و للإجابة عن هذا التساؤل يجب طرح التساؤلات الفرعية التالية :



\* ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات المعلومات، و أهميتها ؟ و ماهي أهم متطلباتها ؟

\* مامفهوم جودة حياة العمل ؟ و ماهي أبعادها ؟

\* كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة حياة العمل في مؤسسة إتصالات الجزائر - تيسة- ؟ .

### فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية : أثر تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة حياة العمل للمورد البشري

الفرضيات الفرعية : تتجزء الفرضية الرئيسة الى الفرضيات التالية :-

الفرضية الأولى : تتمثل في :

H0 : لاتحرص اتصالات الجزائر على تحسين تكنولوجيا المعلومات .

H1 : تحرص اتصالات الجزائر على تحسين تكنولوجيا المعلومات .

الفرضية الثانية : تتمثل في :

H0 : لا توفر اتصالات الجزائر جودة حياة العمل للمورد البشري .

H1 : توفر اتصالات الجزائر جودة حياة العمل للمورد البشري .

### أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة منطلقات :



✓ تتمثل أهمية البحث في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة حياة العمل للمورد البشري في اتصالات الجزائر و ذلك من اجل تحقيق افضل جودة يمكنها من المحافظة على مكانتها .

✓ مواكب التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية بفعل التكنولوجيا .

✓ أهمية و مكانة جودة حياة العمل في المؤسسات العمومية .

✓ الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات في الحصول على المعلومات المطلوبة لاداء أعمالها بشكل مناسب و مميز .

### أهداف البحث :

✓ من بين الأهداف التي نستطيع التوصل إليها من خلال دراستنا هذا إلى :

✓ إبراز الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في جودة حياة العمل خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية .

✓ تقديم صورة عن واقع التكنولوجيا في اتصالات الجزائر .

### منهج البحث :

من اجل توضيح الإشكالية من خلال الإجابة على مختلف التساؤلات المطروحة و اختيار صحة الفرضيات المصاغة ، و تحديد أبعاد و أهداف الموضوع يتم اتباع :

المنهج الوصفي التحليلي على اعتبار أن هذا الأخير لا يقتصر على جمع البيانات و تبويبها ، و إنما يتضمن قدرا من التفسير لهذا البيانات و التعرف على خصائص هذه الظاهرة المدروسة للوصول إلى أسبابها و العوامل التي تتحكم فيها ، واستخلاص النتائج لتعميمها ، و يتم ذلك و فق خطة بحثية معينة . و ذلك من خلال تجميع البيانات و تنظيمها و تحليلها ، و يحتوي المنهج الوصفي التحليلي على طريقتين : اتباعنا

## مقدمة

طريقة دراسة الحالة و هي المنهج الذي سيتم إتباعه في هذه الدراسة . و قد تم اختيار اتصالات الجزائر - تيسة - كحالة دراسية باعتبارها احد أهم المؤسسات في الولاية .

الذي يركز على جمع المعلومات التي يحويها استبيان SPSS نعتد في دراستنا على البرنامج الإحصائي موزع على عينة من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة .

### حدود البحث :

الحدود البشرية : مديري و إطارات و موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - تيسة -

الحدود المكانية : مؤسسة اتصالات الجزائر - تيسة - .

الحدود الزمنية : المدة الزمنية المحددة بفترة التريض الخاصة بالسداسي الثاني من السنة الجامعية

2020/2019

الحدود الموضوعية : اقتصرت الدراسة على العلاقة بين المتغير المستقل و التابع ( تكنولوجيا المعلومات ) و

المتغير التابع ( جودة حياة العمل للمورد البشري )

### اسباب اختيار البحث :

✓ كون تكنولوجيا المعلومات من المواضيع الهامة و الحديثة التي تفرض وجودها بقوة في جميع

الميادين العلمية و العملية .

✓ الأهمية البالغة في معرفة الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات .

✓ التحولات الكبيرة التي تحدث في اغلب الإدارات بفعل هذه التقنية .

✓ الكشف عن النقص التي تواجد جودة حياة عمل المورد البشري في مواكبة هذه التطورات .





### الدراسات السابقة :-

#### الدراسة الأولى:

طويهري فاطمة: أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة -

دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء، بتيارت.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج

الكهرباء بتيارت بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ركزت الدراسة على 189 عاملا من أصل 230

عاملا في الشركة بإستجابتهم على إستبيان كأداة أولي في جمع البيانات وتدعيما لذلك إستعنا للطاقة فنية

لشركة لتحديد مدى إعتماها على تكنولوجيا جديدة.

وبعد معالجة المعطيات ببرنامج مع SPSS توصلت النتائج إلى ما يلي :

1- بعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد

البشري وتحسين أدائه .

2- يوجد تباين في أثر إستخدام المعلومات في أداء المورد البشري في الشركة.

توجد علاقة وطيدة بين التدريب على إستخدام التكنولوجيا و أداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء

بتيارت .

#### الدراسة الثانية:

عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والإتصال و أثرها على إدارة الموارد البشرية - دراسة حالة

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

هدفت هذه الدراسة إلى أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة

المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق.



تم التطرق إلى هذا الأثر عبر ترتيب منهجي متسلسل حيث تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات ثم التطرق إلى إدارة الموارد البشرية من خلال التعرف على نشأتها وأهم وظائفها إضافة إلى التحديات الجديدة. وفي إسقاط لهذا الأثر على جامعة محمد بوضياف كمؤسسة محل الدراسة تم التوصل إلى النتائج التي تؤكد على تفعيل جانبين مهمين هما: ضرورة الإهتمام بالموارد البشري في المؤسسة إمكانية تفعيل دور هذه الوظيفة (إدارة الموارد البشرية) إدخال التكنولوجيا الجديدة

### الدراسة الثالثة:

جودة العمل في ظل متغيري الخبرة والرتبة المهنية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للسيارات لصناعية، بشار.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية بولاية بشار على ضوء متغيري الخبرة والرتبة المهنية ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس جودة حياة العمل لعيد الفتاح المغربي وذلك بعد التأكد من صدقه وثباته وقد طبق على عينة قوامها (50) عاملا وأسفرت نتائج الدراسة إلى وجود فرق في أبعاد جودة حياة العمل تغزى لمتغير الخبرة، كما وجد فروق تغزى إلى متغير الرتبة المهنية في الظروف المعنوية للعمل والأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في الإشراف والمشاركة في إتخاذ القرار ولم تكن فروق في خصائص الوظيفة وجماعة العمل تغزى لمتغير الرتبة المهنية.

وأظهرت النتائج: وجود فروق في الظروف المعنوية للعمل والأجور وجماعة العمل وأسلوب الرئيس في الإشراف تغزى التفاعل بين متغيري الخبرة والرتبة المهنية إلا بعدي خصائص الوظيفة والمشاركة في إتخاذ القرار

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج التالية:

- إعادة النظر في الظروف المادية للعمال المتزوجين والذين لهم أكثر من طفلين فيما يخص الخدمات الإجتماعية بما يتوافق ووظيفتهم الأسرية
- محاولة تقليص الفجوة بين العمال ذو الخبرة القل من خمسة سنوات والأكثر من ستة سنوات بما لذلك من مساهمة في سلاسة تبادل الخبرات.
- تحسين أماكن العمل و ذلك بإعادة تصميمها بما يعود على رفع الروح المعنوية للعمال.

### الدراسة الرابعة:

وادي لمين، جودة العمل كمدخل لإدارة الإحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية الحجار، عنابة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة العمل بالمؤسسة الإستشفائية العمومية الحجار، عنابة ومستوى الإحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بها و كشف طبيعة علاقة جودة حياة العمل بمستوى الإحتراق النفسي والتعرف على دلالة الفروق في مستوى الإختراق النفسي لدى المرأة العاملة في ظل جودة حياة العمل (مرتفعة منخفضة) ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدم الباحث المنهج الوصفي ومقياس جودة حياة العمل والإحتراق النفسي وتكونت عينة الدراسة من (60) عاملة (طبيبة، ممرضة، إدارية) وإستخدمت الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) .

### هيكل البحث :

للتوصل إلى الإجابة على الإشكالية و تحليل فرضيات الدراسة نعتمد على ثلاثة فصول حيث نتناول في الفصل الأول مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات ، نقسمه إلى مبحثين : المبحث الأول مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات: المبحث الثاني ممارسات تكنولوجيا المعلومات ، أما الفصل الثاني سنحاول التطرق إلى جودة حياة عمل المورد البشري : نقسمه إلى مبحثين : المبحث الأول جودة

## مقدمة

---

حياة العمل و المبحث الثاني ماهية الموارد البشرية ، و أخيرا الفصل التطبيقي ندرس فيه حالة اتصالات الجزائر - تبسة - و تأثير تكنولوجيا المعلومات على أبعاد جودة حياة العمل للمورد البشري .



## الفصل الأول

مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

### تمهيد:

إن التداول الشائع للمصطلح لتكنولوجيا المعلومات يوحي ببساطته وسهولة مفهوم تحديد مفهومه، في حين أنه يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهده، كون جل التكنولوجيات كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن إعتباره حديثا هو توسع إستخداماتها في مجال تسيير المؤسسات حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى ما يلي:

### المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

#### المبحث الثاني: ممارسات تكنولوجيا المعلومات

### المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات وجانب مختلف عمليات ونشاطات المنظمات تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوفرة لها ولا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها والإستفادة منها دون توافر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة وسيتم التطرق في هذا المبحث إلى:

### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات [تطور تاريخي، تعريف، أهمية].

#### المطلب الثاني: خصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات

#### المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات [تطور تاريخي، تعريف، أهمية].

مفهوم التكنولوجيا:

**تعريف التكنولوجيا:** تعني أيضا التقنية بأسلوب سلعة معينة أو أداء نشاط محدد وتعرف أيضا بانها التركيبية المناسبة من مخرجات أو منتجات التكنولوجيا لتحقيق أهداف إنتاجية محددة أو المعرفة المتجسدة في الواقع المادي لتحقيق غايات معينة أم التكنولوجيا فتعني بتطبيق المعرفة العلمية لتصنيع منتوجات معينة<sup>1</sup>. كما يمكن تعريفها بانها الجهد المنظم الرامي إلى إستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات الإدارية أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع<sup>2</sup>. ومما سبق يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها: وهي تطبيق النظامي للمعرفة العلمية أو معرفة منظمة لأجل مهمات أو اغراض علمية و تقنية للأدوات والأجهزة والمواد الناتجة من تطبيق المعرفة العلمية.

أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي<sup>3</sup>:

- على أساس درجة التحكم: نجد هناك:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن

درجة التحكم فيها كبيرة جدا .

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومدخل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة دار المناهج، عمان، 2007، ص.22.

<sup>2</sup> عبد الرحمان القرني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تكنولوجيا لمعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، فرع إدارة أعمال تخصص علوم تجارية، جامعة المسيلة، 2007، ص. 09.

<sup>3</sup> علوطي لمين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي في المؤسسة، مذكرة لنيل ماجستير، الجزائر، 2004، ص ص . 9.



## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

- تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدد من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.
- على أساس موضوعها: وهناك:
- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.
- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير تدفقات الموارد.
- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها لتزايد أهميتها باستمرار ونظرا لدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير .
- على أساس أطوار حياتها: حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل الإنطلاق - النمو - النضج والزوال وفقا لذلك تنقسم إلى :
- تكنولوجيا وليدة
- تكنولوجيا في مرحلة النمو.
- تكنولوجيا في مرحلة النضج
- على أساس محل إستخدامها<sup>1</sup>:
- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون التحكم فيها ذات مستوى عالي من الكفاءة والخبرة ويفضلها تكون المؤسسة على المحيط الخارجي.

<sup>1</sup> - علوطي لمين: مرجع سبق ذكره ، ص. 10.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

• تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحرك الخارجي.

- على أساس كثافة رأس المال:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج.

- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة الإنتاج مقابل وحدة

العمل.

- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا تتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة لذلك فإنها تبقى

على المعامل.

- على أساس درجة التعقيد:

• التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد والتي من الصعب على المؤسسات

الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلالها.

• التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول

النامية إستيعابها إلا أنها تتميز أيضا بسخامة تكاليف الإستثمار والصعوبات التي تصادف الدول.

### مجالات التكنولوجيا:

تتضمن التكنولوجيا وسائل وأدوات تشمل المعدات والأجهزة و الموارد والمعلومات التي بواسطتها يمكن

توسيع آفاق العمل المادية والعقلية حيث تتضمن التكنولوجيا ثلاث مجالات أساسية فهي:<sup>1</sup>

- تكنولوجيا المنتج: وتهتم بنقل الأفكار إلى منتجات و خدمات جديدة من خلال تقديم معارف

وطرق جديدة لأداء العمل والإنتاج والتي تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات

وإحتياجات الزبائن.

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي: مرجع سبق ذكره ، ص. 36.

- **تكنولوجيا العملية:** تهتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المنظمة فهي عبارة عن المكائن والأجهزة التي تؤدي إلى إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات
- **تكنولوجيا المعلومات:** تركز على التقنيات المتعلقة بإكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقنيات المسندة على الحاسوب.

### مفهوم المعلومات

- **تعريف المعلومات:** تعرف بأنها البيانات المطبوعة بطريقة هادفة لتكون أساس لإتخاذ القرار في حين أن البيانات هي المادة الخام التي لا تؤدي غالبا إلى إتخاذ القرار ما بل تمهيد لعملية قرار ويستلزم وجود معلومات توفر وعاء فكري تحويها وهي ما يسمى بالوثيقة كوسيط يحمل المعلومات والبيانات.<sup>1</sup>
- كما يمكن تعريفها بأنها: معرفة خاصة ووحدة متكاملة من البيانات و الحقائق المعرفية وبمفهوم فلسفي أعم يمكن تعريف المعلومات على أنها محتويات العلاقة بين أشياء مادية ومتداخلة ومتفاعلة مع بعضها تبرز في حالة تغيير من هذه الأشياء.<sup>2</sup>

- أيضا تعرف على أنها: بيانات لها صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض أو هدف محدد حيث أن المعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما يستخدم للقيام أو لغرض المقارنة وتقييم نتائج مسبقة ومحددة ولهدف الإتصال أو المشاركة في حوار و نقاش ما..
- ومما سبق يمكن تعريف المعلومات على أنها مجموعة من البيانات التي تساعد على ما يحيط بها من مواقف و ما يمكن أن يحدث مستقبلا لإتخاذ بعض القرارات أو إستخدامها لأغراض محددة .

### خصائص المعلومات:

<sup>1</sup> مصطفى عليان، إقتصاد المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص. 26.

<sup>2</sup> محمود الصرفي، إدارة التكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009، ص ص. 226-

من أهم خصائص المعلومات ما يلي :<sup>1</sup>

✓ **التوقيت:** هو أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لإستخدامها المستفيدين خلال دورة معالجتها

والحصول عليها وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة.

✓ **الدقة:** هو أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة

البيانات ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.

✓ **الصلاحية:** هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لإحتياجات المستفيدين بصورة

جيدة وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الإستفسار.

✓ **المرونة:** هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الإحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين

فالمعلومات التي يمكن إستخدامها بواسطة العديد من المستفيدين من تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن إستخدامها في تطبيق واحد .

✓ **الوضوح:** هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها

دون تعارض أو تناقص ويكون عرضها بالشكل المناسب لإحتياجات المستفيدين

✓ **قابلية المراجعة:** هذه الخاصية منطقية نسبياً وتتعلق بدرجة الإتقان المكتسبة بين مختلف المستفيدين

لمراجعة فحص نفس المعلومات.

✓ **عدم التحفيز:** هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستفيدين أو تغيير

المعلومات التي تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيدين.

✓ **إمكانية الوصول:** هي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلى زمن الإستجابة النظام

الخدمات المتاحة للإستخدام والنظام الذي يعطي إستجابة متوسطة ومقدار ضخماً من المعلومات.

<sup>1</sup> يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998، ص ص. 78-79.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

✓ **قابلية القياس:** هذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام

المعلومات الرسمي وتستفيد من هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية..

✓ **الشمول:** هو الدرجة التي تعطي بها نظام المعلومات إحتياجات المستفيدين بحيث تكون بصورة

كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجار يفقدها ويتحول الشمول أيضا إلى متغيرات إقتصادية.

### أهمية المعلومات:

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع

لإرتباطها في المجالات والنشاطات البشرية وتعتبر المعلومات من المصادر القومية المؤثرة في تطور الدول

ونمو المجتمعات حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية إمكانية

مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات في:<sup>1</sup>

### أهمية المعلومات:

- تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات
- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية الاجتماعية الإدارية، الثقافية، الصحية.
- تنمية قدرة المجتمع على الإفادة من المعلومات المتاحة
- ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات
- ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات
- الارتفاع بمستوى وكفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات
- ضمان مقومات القرارات السليمة في مجتمع القطاعات.

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عيان، إقتصاد المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص ص. 108-109.

### تطور تكنولوجيا المعلومات:

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور مترابطة تتحصر بخمس مراحل أساسية وهي:<sup>1</sup>

**1/ المراحل الأولى لتطور المعلومات:** و تتمثل ثبورة المعلومات و الاتصالات إبتداءا من إختراع الكتابة

والطباعة ومختلف نواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية وإختراع الحاسوب والتزواج بين التكنولوجيا الحاسبات المتطورة وتكنولوجيا الإتصالات المختلفة الأنواع والتطورات وصولا إلى شبكة المعلومات المختلفة وفي مقدمتها الأنترنت.

**2/ المراحل المتوسطة:** وتمتد منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحاسبات وبدايات مرحلة

تتأقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية والجيل الثاني للحاسبات ومرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة.

**3/ المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية:** وتبتدئ الجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي

أطلق عليها إسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة والجيل الرابع للحاسبات والذي تميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات (الجريئة) ونظم البحث في الإتصال المباشر والجيل الخامس للحاسبات الذي يتميز بتطور الحاسبات الجزئية ونظم الأقراص المدمجة والأنترنت والتطورات الأخرى .

### الجدول(01) التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات:

التاريخ	التطور التاريخي في مجال تكنولوجيا المعلومات
3500 ق . م	إختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين من قبل السومريين
1450	إكتشاف الطباعة المعدنية المتحركة من قبل كونتبرغ في ألمانيا
1594	ظهور أول مجلة وكان ذلك في ألمانيا
1642	إكتشاف أو ماكينة للعدو الحساب
1837	إكتشاف التلغراف من قبل صامويل مورس وهو أو نظام إتصال رقمي بعيد
1865	بدأت خدمة أول ناسوخ (فاكس) بين مدينتي باريس وليون
1881	إستخدام أول خط هاتفي بعيد المدى في الولايات المتحدة

<sup>1</sup> هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي نظم إدارة المعلومات : منظور إستراتيجي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان،

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

إستخدام تكنولوجيا الناسوخ (الفاكس) ملي في الولايات المتحدة الأمريكية	1921
إكتشاف أول حاسوب إلكتروني ميكانيكي بإسم مارك	1944
إكتشاف الترانزستور في أمريكا	1947
أول مكالمة هاتفية مباشرة بعيدة المدى من دون توسط البدالة	1951
عرض معالج الكلمات (WORD PROCESSOR)	1964
إنشاء شبكة المعلومات الحاسوبية المعروفة بإسم (Arpant) والتي كانت نواة الأنترنت فيما بعد	1969
بداية خدمة الفيديو تكست في الولايات المتحدة الأمريكية	1973
أول عرض للحاسوب النقال أو المحمول وظهور الأقراص المدمجة أو الأقراص أو المضغوطة أو المدمجة ..... الخ وإطلاق القمر الصناعي الأوروبي للإتصالات والأغراض المتعددة	1982
أول عرض للحاسوب النقال أو المحمول وظهور الأقراص المدمجة أو الأقراص أو المضغوطة أو المدمجة ..... الخ وإطلاق القمر الصناعي الأوروبي للإتصالات والأغراض المتعددة	1982
عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة / الملتيديا	1993
أطلق محرك البحث هوت بوت على الأنترنت	1996
ظهور خدمة الإتصالات الهاتفية عبر الأنترنت	1997
بداية بث التلفزيون الرقمي (DIGITAL HD TV)	1998
أطلقت مايكروسوفت نظام (WINDOWS XP)	2001
مازلت التطورات المتلاحقة	2002

المصدر: هاشم فوزي العبادي، مرجع سبق ذكره ، ص. 25-26



### تعريف تكنولوجيا المعلومات:

لقد اختلفت الآراء حول تعريف تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أحد الأسس التي تقوم عليها المنظمات وفيما

يلي جملة من هذه التعريفات:

- **تكنولوجيا المعلومات:** هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف

أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستخدمين منها كافة مجالات الحياة.<sup>1</sup>

- وتعرف أيضا على أنها واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان وخاصة المدراء في الشركات

والمؤسسات لكي يواجهوا التغيرات والتطورات المحيطة بهم ويتعايشوا معها بل وإستثمارها في تحسين الأداء

وتقييم أفضل المنتجات والخدمات<sup>2</sup>

وكذلك عرفت تكنولوجيا المعلومات في القاموس بأنها حيازة و معالجة تخزين وبث معلومات ملفوظة مصورة

متينة ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على أساس

الإلكترونيات الدقيقة.<sup>3</sup>

\* وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات الربط العديد

من الحاسبات وعناصر أخرى ذات علاقة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> هناء عبداوي، مساهمات في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة

الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة،

2015-2016، ص. 42.

<sup>2</sup> عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، الطبعة الثانية، عمان، 2007،

ص. 32.

<sup>3</sup> محمد الصرفي، مرجع سبق ذكره ، ص. 19.

<sup>4</sup> وصفي الكساسبة، الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

- كما يمكن تعريفها إقتناء وإختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر وبثها بإستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية.<sup>1</sup>

ومما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات : على أنها مجموعة من التقنيات الحديثة يستخدمها الأفراد من أجل إحداث التغير مختلف العمليات والخدمات بهدف تطوير وتحسين الأداء.

### أهمية تكنولوجيا المعلومات:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ومن بين التطورات التي تحدث بإستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات بمختلف أنواعها وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات حيث تتمثل في:<sup>2</sup>

- توفر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والأمية، والتدهور البيئي.

- يمكن لتكنولوجيا المعلومات توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق إنعزالاً .

- لتكنولوجيا المعلومات نشر الرسائل بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في التنمية الإقتصادية تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماماً

من التفاعل الإجتماعي والإقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

<sup>1</sup> فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم - الإستعمالات، الآفاق، دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص. 34.

<sup>2</sup> هارون منصر، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألمعية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012، ص ص. 16-17.

- زيادة قدرة الأشخاص على تقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه .

- تمكن تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة.

### المطلب الثاني: خصائص وأهداف تكنولوجيا المعلومات

#### خصائص تكنولوجيا المعلومات:

يمكن عد تكنولوجيا المعلومات بمثابة الأنظمة العملية والتكنولوجية والهندسية والإدارية المستخدمة في تناول معالجة المعلومات وتطبيقاتها والحسابات الآلية وتفاعلها مع الإنسان والأجهزة وكذلك لتحقيق أهداف المنظمة التي تتعلق بذلك ويمكن تحديد أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات بما يلي:<sup>1</sup>

1- **تقليل المسافات:** فالتكنولوجيا تجعل الأماكن إلكترونياً متجاورة.

2- **تقليل المكان:** حيث تنتج وسائل التخزين إستيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزونة التي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

3- **تقليل الوقت:** حيث أنه مع كل تطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للإستجابة للطلبات.

4- **إقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** وذلك نتيجة حدوث تفاعل بين الباحثين والنظام.

5- **تزايد النظم الشبكية:** حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية المختلفة في نظم شبكي.

6- **تطوير البيئة الإلكترونية فكريا:** حيث أن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات في المستقبل سوف

يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد وهذا إنفق مع Licker حيث حدد تسعة تحديات تواجه نظم

الإتصالات الفوري وهي المسافات والحجم والكلفة والضوضاء والتنسيق والتوافق والقابلية على الإنتقال

والمعايير مقدما وصفا لأساسها في توليد التحدي وزيادة حدثه داعما للإستعانة بقوة المعرفة وولادتها

<sup>1</sup>هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره ، ص ص. 28-30.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

عمقها للإستجابة والإستعداد للتعامل معها أي أن هذه الخواص إذا تمكنت من التغلب عليها أصبحت تكنولوجيا الفورية تحدي إيجابي جيد.

### خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها: <sup>1</sup>

- **الذكاء الإصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية تكوين المستخدمين

من أجل الشمولية لتحكم في عملية الإنتاج

- **تكوين شبكات الإتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل

تشكيل شبكات الإتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين .

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت

فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح إستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فالأنترنيت مثلا تتمتع

بإستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم

- **قابلية التواصل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع أي تعرض النظر عن

الشركة أو البلد الذي يتم فيه الصنع.

- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن المستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي

مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة مثل الحاسب الالي النقال، الهاتف المحمول....الخ

- **قابلية التحويل:** هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط آخر لتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة

مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الإتصال.

<sup>1</sup> سحاين ميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، دراسة حالة - الجزائر -

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية العلوم: إدارة أعمال جامعة الجيلالي اليااس - سيدي بلعباس - كلية

العلوم الإقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، قسم العلوم الإقتصادية، 2016-2017، ص ص. 35-36.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

- اللامجاهرية: تعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها

بالضرورة إلى جماهير ضخمة.

- الشبوع والإنتشار: هو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم

بحيث تكتسب قوتها هذا الإنتشار المنهجي لنمطها المرن.

### أهداف تكنولوجيا المعلومات:

تمنح تكنولوجيا المعلومات الوحدات الإدارية في تحسين قدرتها على القيام بوظائفها فهي إحدى أدوات

الإدارة الحديثة الناجحة ومن أهم الأهداف التي تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيقها كالاتي<sup>1</sup>:

- خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجحة عن إقتصاديات الحجم.
- جعل الإتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداءً وأقل تكلفة
- توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم إتخاذ القرار
- توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجاباً على التنظيم
- القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.
- زيادة كفاءة إستغلال المخزون.
- خفض تكلفة المعلومات والتقارير مع المحافظة على الدقة العملية للمعلومات
- تقدم سلسلة من الطرق البديلة للإدارة لإنجاز العمل بشكل تأثيرات ونتائج القرارات المتعددة قبل أن تطبق عليها.

<sup>1</sup> عبد الناصر علك حافظ وحسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على الوظائف المنظمة، دار غيداء،

الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص. 63.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

- تسيير عملية إتخاذ وضع القرارات بقدر كبير من الكفاءة جعلها تعتمد على عدة أفراد من أصحاب الخبرة والمعرفة.
- تعزز من ربحية المنظمة الناتج من إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين قابلية إتخاذ وضع القرارات.
- تكنولوجيا المعلومات تحقق غايتي الكفاءة بتوفير المعلومات باقل تكلفة ممكنة والفاعلية بتوفير المعلومات الصحيحة واللازمة لإتخاذ القرارات.
- الوصول إلى الفعالية ذات جودة أفضل وبطريقة أسهل كجدولة أوامر الإنتاج أو إستعراض المواد مما يمكن أن يتم ذلك أوتوماتيكيا عن طريق التحليل المفصل لتحقيق العمل في المؤسسة.
- التعرف على الفرص وإستغلالها بحيث أن المؤسسات تعيش اليوم في مناخ التغيير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها وإستغلالها بسرعة تتأقلم مع كل التغييرات.
- ربط النظم النوعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عندما يطلبها
- تسمح بالتنسيق بين النشاطات المختلفة وذلك بتقديم معلومات عن الوقت الحاضر<sup>1</sup>.
- تبسط سبل وأساليب إعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها والرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المؤسسة.
- السماح بمراقبة تطور المؤسسة عن طريق إكتشاف المشاكل والحالات الغير العادية وهو ما يتطلب ذاكرة جماعية في المؤسسة للإحتفاظ بأثر عن المعلومات المتعلقة بالماضي.

<sup>1</sup> تبال يونس آل مراد، فعالية إستخدام خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، دراسة إستطلاعية لأداء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان والتربية، مجلة الإدارة والإقتصاد، العدد 90، العراق، 2012، ص.

### المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من أربعة تقنيات فرعية وهي<sup>1</sup>:

#### 1/ المكونات المادية:

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها وإسترجاعها وإستقبالها وبيئها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من أجهزة التي تضم (عدد من الأشياء) وحدة المعالجة المركزية واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية إذ تمثل تحسين ذاكرة الحاسوب وقدراتها على معالجة البيانات وسرعتها مجالا واسعا للتطورات التكنولوجية الحديثة وبعد العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والإتصالات مصدرا أساسيا لهذه التطورات الهائلة.

#### 2/ البرمجيات:

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية وتقوم بمختلف التطبيقات ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في البرمجيات. تساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات لذلك تتضمن البرمجيات أنظمة التشغيل النهائية مثل معالج الكلمات وبرمجيات التطبيقات المرتبطة بمهام الأعمال المتخصصة.

وتنقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى:

أ/ **برمجيات النظام:** وتعتبر برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداتها بعضها ببعض

ويضم هذا النوع برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيه داخليا وتعتبر جزءا لا يتجزأ من الحاسوب.

<sup>1</sup> غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره ، ص ص. 169 - 171.



## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

ب/ برمجيات التأليف: وهي مجموعة البرامج التي يعني بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات

البرمجة ذات المستوى العالي

ج/ البرمجيات التطبيقية: وهي برامج محددة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن

تطبيقها مع متغيرات طفيفة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

3/ قواعد البيانات: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزونة على أجهزة

ووسائل خزن البيانات مثل مشغل القرص الصلب للحاسبة والأقراص المرنة أو الأشرطة

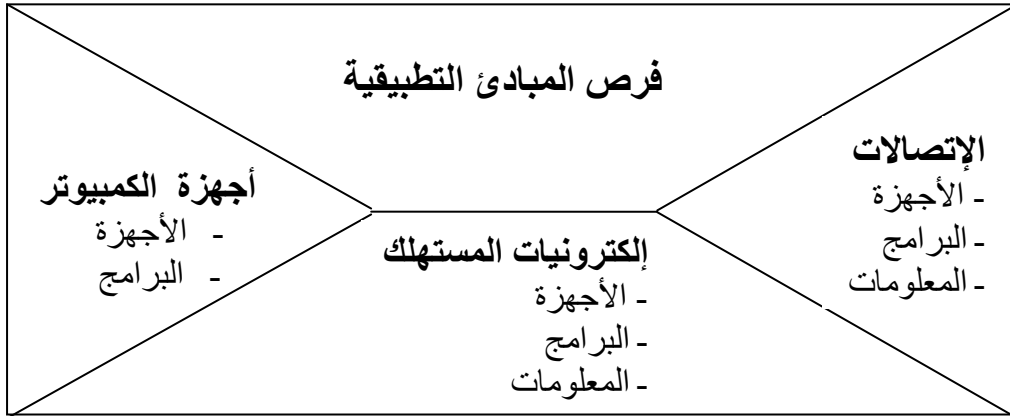
4/ الإتصالات بعيدة المدى: وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات كما يعتقد البعض بأنها الأكثر

أهمية فهي أدوات أو وسائل الإتصالات عن بعد مثل: الهواتف والفاكس والألياف الضوئية ومكوناتها الأخرى

التي تكون الشبكات الإلكترونية التي جعلت من الممكن لمستخدمي أجهزة الحاسوب الإتصال بأي موقع

بصورة مباشرة والإتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في أي موقع آخر.

الشكل (01): يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان، 2014 ،

ص. 19.

### المبحث الثاني: ممارسات تكنولوجيا المعلومات

نظرا للأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات تعددت متطلباتها وتوسعت تطبيقاتها وممارساتها داخل المنظمة وهذا بهدف تقييم تكنولوجيا المعلومات والوقوف على آثارها الإيجابية والسلبية بإعتبارها أداة قوية لتوزيع المعلومات والمعارف بين أفراد المنظمة.

وسيتم التطرق لأهم ممارساتها من خلال:

**المطلب الأول: متطلبات ومحددات تكنولوجيا المعلومات**

**المطلب الثاني: استعمالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات**

**المطلب الثالث: تقييم تكنولوجيا المعلومات [إيجابيات وسلبيات].**

**المطلب الأول: متطلبات ومحددات تكنولوجيا المعلومات**

### المطلب الأول: متطلبات تكنولوجيا المعلومات:

هناك العديد من الإمكانيات والمتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو

التالي<sup>1</sup>

✓ متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية

✓ متطلبات فنية ومالية

✓ متطلبات إجتماعية ونفسية

• وسوف نركز في الفرع أكثر على المتطلبات الإدارية التنظيمية والبشرية:

✓ الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط العمل اليدوي والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة

تتيح الفرصة للأفراد والعاملين للتجديد والإبتكار

✓ تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية كالتعيين والتحفيز

✓ إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطهير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا

المعلومات والإتصال

✓ تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة

✓ تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين

✓ الإنتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل

المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل.

✓ تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الإستعداد والإصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها

في مختلف قطاعات النشاط

<sup>1</sup> بوحسان سارة كززة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة،

دراسة حالة مؤسسة موبيليس ونجمة، قسنطينة، مذكرة ماجستير، تخصص موارد بشرية، علوم تسيير، جامعة منتوري

قسنطينة، 2011 ، 2012، ص. 20.

### ثانيا: محددات تكنولوجيا المعلومات

بالرغم من النظرة السائدة لتكنولوجيا المعلومات بأنها وسيلة قوية وذات قيمة للمجتمع بشكل عام والمنظمات بشكل خاص ولكن في الوقت نفسه فغن هذه الوسيلة هي ليست أداة سحرية يمكنها ان تحل المشاكل كلها فهناك عدة محددات يمكن تطبيقها لمواجهة صعوبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات:<sup>1</sup>

**1- التوقعات المبالغ فيها لقدرة تكنولوجيا المعلومات:** مما لا شك فيه أن المتغيرات الجديدة والكثيرة التي تعمل في ظلها كعصر المعلومات عنصر الآلات الذكية المنافسة، أعطت فرصة للمؤسسات المنتجة والمسوقة للتكنولوجيا أن تصور للمنظمات بأن خلاصها في مجابهة هذه التغيرات هو حصولها واكتسابها لتكنولوجيا المعلومات وعددها العامل الرئيسي والمهم الذي سيساعدها في التفوق على المنافسين الآخرين ولكن في الحقيقة أن مشاكل الأعمال هي أكبر بكثير من أن يتم حلها عن طريق المعدات وبرمجيات الحاسوب إن الحل لأغلب مشاكل الأعمال هو أن تقوم المنظمة بأداء أعمالها.

**2- صعوبة توحيد (دمج) الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات:** قد يكون للمنظمة نظام واحد معتمد على تكنولوجيا المعلومات وإنما هناك عدد من الأنظمة سواء على مستوى الأقسام أم الفروع وقد تبرز مشكلة على قدر من الصعوبة عندما يراد دمج هذه الأنظمة مع بعضها البعض وإذا قررت الشركة تطوير نظم جديد من شأنه توحيد العمليات الإدارية في كل أرجاء الشركة فإن ذلك يحتم على أحد المصنعين أو كليهما التخلي عن نظامه المعلوماتي القديم وهذا سيؤدي إلى مواجهة أكبر وأكثر خطورة من شأنها أن تؤدي إلى حالة من الإرباك ولفوضى لهذه الأقسام والوحدات المستقلة.

**3- مشكلة مقاومة التغيير:** مما لا شك فيه أن المؤسسة إذا تبنت أشكال وأساليب جديدة تكنولوجيا المعلومات في نظم العمل لتحل محل الأساليب القديمة سوف يشمل على عملية تغير وقد تكون هذه

<sup>1</sup> عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد عباس، مرجع سبق ذكره، ص ص. 73 - 75.

التغيرات جذرية في بعض المواقع والأنشطة للمؤسسة وكما هو متعارف عليه إذ أن أي عملية تغير سيرافقها مقاومة وخاصة لمن سيتأثر مواقعهم وإمтиازاتهم التي كانوا يحصلون عليها في السابق وقد يقاوم الافراد الذين إعتادوا على نمط معين في أداء أعمال سهلة وروتينية لتحل محلها نظم معلومات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات تكون معقدة وصعبة من وجهة نظرهم وبالتالي فهي بحاجة إلى أفراد غيرهم يتمتعون بمهارات تتناسب مع الثقافات الجديدة وذلك سيكون إلزاما على المؤسسة إشراك أفرادها في عملية التغيير منذ البداية وإشعارهم بانهم جزء منها لكي لا يكون عائق أمام تبني هذه التكنولوجيا ومن أجل تحقيق ذلك فغن المؤسسة ستتحمّل أعباء مالية وجهد ووقت إضافيين.

**4- صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات:** إن من الصعوبات التي تواجه حتى المبتكرين وقادة العمال والباحثين الأساسيين في مجال تكنولوجيا المعلومات هي كيفية تطور استخدام أي إبتكار معين وتكييفها بمرور الوقت فمثلا كانت فكرة التحويل الإلكتروني بلا أموال جيدة لماله من مميزات عديدة في مجال الأعمال ولكن في الوقت نفسه كانت فإن التنبؤ لدور بعض الإبتكارات في تكنولوجيا المعلومات لم تكن دقيقة إذ كان يتوقع للبعض منها ان تستمر لمدة زمنية طويلة إلا أن ذلك الإبتكار لم يدم طويلا كما أن بعض الإبتكارات كان يتوقع لها النجاح ولكنها ما خرجت من المختبرات إلى حيز الوجود فشلت.

### المطلب الثاني: إستعمالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات

#### أولا إستعمالات تكنولوجيا المعلومات:

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة النواحي الحياة وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي الذي دفع بالمؤسسة المعاصرة إلى الإستفادة منها سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي:

### 1/ الإستعمال الداخلي: ويتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج.
  - وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات.
  - يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى و أن كانت أكثر من مبنى أو متباعدة جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى
  - الإستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام(التسجيل اليومي لحضور العاملين) تسهيل معالجة البيانات والإستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
  - تتيح للعاملين الوصول إلى وثائق الفحص والمعالجة
  - تستعمل تكنولوجيا المعلومات لتوصيف الوظائف وتحديد مهامه ومسؤوليتها
  - وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات
  - الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة
  - الإنتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة
  - النقل السريع والإقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك
- 2/ الإستعمال الخارجي: ومن الإستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> لمبارك معيرة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على إتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الإقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: " صنع القرارات في المؤسسة الإقتصادية، جامعة مسيلة، الجزائر، يومي 15، 14 أبريل 2009 ، ص. 660.

<sup>2</sup> حمزة بعلي، تكنولوجيا المعلومات كمدخل إستراتيجي لإدارة المعرفة، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2010، ص. 42 .

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

- نشر الإعلانات وإشهار للمنتجات وخدمات المؤسسة على شبكة الأنترنت حتى تجلب أكبر عدد من

الزبائن

- السماح للزبائن بالشراء والتسويق عبر الأنترنت والتجارة الإلكترونية

- سرعة الإتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكتسب ميزة الهاتف من

ناحية وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير

- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها خاصة المواد ذات التحويل الكبير

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

تكاليف الإستشارة في بعض الأحيان.

- الإطلاع الدائم عن سوق العمالة من أجل إختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .

- إختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما قد يفيدها في وضع خطتها المستقبلية من

الناحية الإنتاجية والتسويقية

- إمكانية إختيار المورد المناسب من خلال العروض المتقدمة من طرف الموردين، ميزات المنتج أو

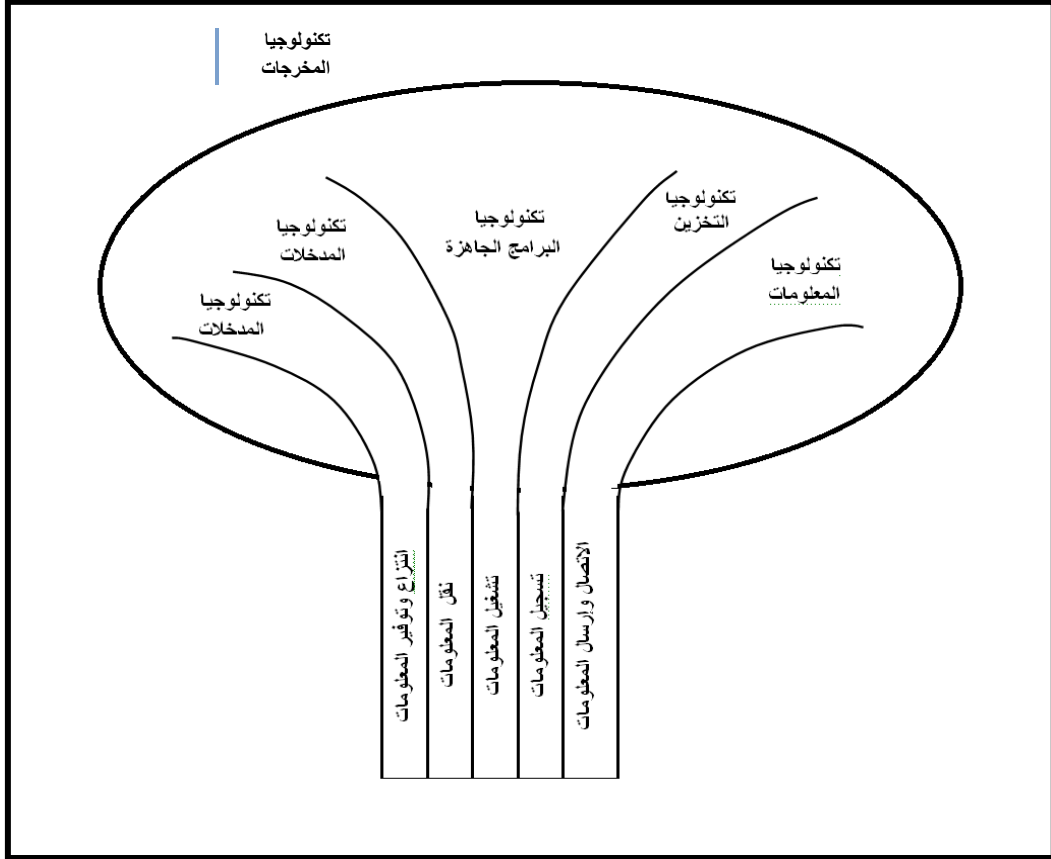
مواد أولية، السعر.

- متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة مع مؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها وذلك عن طريق

الإتصال الدائم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات المنافسة.

وهناك إستعمالات أخرى لتكنولوجيا المعلومات نلخصها في شجرة تكنولوجيا المعلومات:

شكل رقم (02) : يوضح شجرة تكنولوجيا المعلومات



المصدر: دكتور بن عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار

الجامعية الإسكندرية، ص 2005، ص. 157.

ثانيا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

لقد تعددت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وشملت جميع المجالات من أهمها ما يلي:<sup>1</sup>

1/ التصنيف وفق التطبيق: يمكن تصنيف التطبيقات وفقا لطبيعة التطبيق إلى أربع فئات رئيسية:

<sup>1</sup> لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص ص . 50 ، 51.



## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

(أ) تطبيقات معالجة البيانات: وهي من أوائل تطبيقات الحاسوب وأبسطها من الناحية الفنية من أمثالها حفظ سجلات الأفراد وإستخراج قوائم المرتبات والكشوف الحسابية وحسابات العملاء وتتم هذه التطبيقات بضخامة حجم البيانات وبساطة العمليات الحسابية

(ب) تطبيقات معالجة المعارف: وهنا يجتاز نظام الحاسوب حدود التعامل الأولى مع البيانات إلى إكتشاف العلاقات التي تربط بينها من أجل إستخراج الكليات والمؤشرات والتحليلات الإحصائية ومن أمثلة هذه التطبيقات نظم المعلومات الإدارية وتشمل على مهام الجمع أو إلتقاط المعلومات وتوصيل المعلومات، خلق وتوليد المعلومات، الحفظ الصيانة الإلتصال والإرسال والنقل

(ج) تطبيقات معالجة المعارف: ترتقي بنظم المعلوماتية للتعامل مع المعارف والخبرات لاعم المعلومات المباشرة فقط من أمثلتها النظم الخبيرة

(د) تطبيقات التعليم الذاتي: وهي تمثل دورة الإرتقاء بالنسبة للنظم المؤتمنة وذلك نظرا لقدرتها على إكتساب المعارف ذاتيا بدلا من مصادر خارجية فبفعل خاصية التعلم الذاتي يمكنها أن تتكيف تلقائيا مع ما يستجد على المتغيرات التي تتعامل معها.

(2) التصنيف من حيث طبيعة النسق: أيضا تقسيم التطبيقات المعلوماتية وفق لطبيعة العنصر أو النسق الذي تدخل في تكوينه وتشمل:

(أ) تطبيقات على مستوى المنتج: كإستخدام العناصر الإلكترونية الدقيقة كمكونات أساسية في تصميم المنتجات.

(ب) تطبيقات على مستوى التنظيم والسيطرة والرقابة: مثل تطبيقات الرقابة على المخزون والإنتاج.... الخ.

(ج) تطبيقات في مجال الصناعة: تتمثل في التقنيات الموجهة لمساعدة المؤسسة في عملية الإنتاج كالصميم المساعد من طرف الحاسوب الذكاء الاصطناعي.

3) تصنيف التطبيقات وفق مستوى المهارة: ويمكن تقسيمها كذلك إلى:

أ) تصنيف مهارات الدين: كإستخدام الروبوت في التطبيقات البدائية كنقل المواد وأعمال التغليف....الخ.

ب) تطبيقات المهارات الوسطى: ويقصد بها إستخدام نظم المعلومات في الأعمال ذات الطابع الكتابي

ومعالجة النصوص

ج) تطبيقات المهارات العليا: تتدرج تحتها نظم المعلومات لمساندة المخططين والمصممين.

المطلب الثالث: تقييم تكنولوجيا المعلومات [إيجابيات وسلبيات]:

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خير خالص على

العكس من ذلك في بعض الجوانب وهذا ما سيتجلى لنا من خلال هذا المطلب في إطار الحديث يدل على

الآثار الإيجابية والسلبية لإستخدامها:<sup>1</sup>

أولا : الآثار الإيجابية:

1- الخدمات التي تقدمها شبكة الأنترنت في التعليم، الطب، التجارة، الإتصالات، .... الخ، لقد زادت من

شعور الإنسان بالحرية ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.

2- أما في المجال العلمي ساهمت الأنترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتحت أفاقا جديدة أمام

البحث العلمي في مختلف مجالاته.

3- تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كاللهم، السفر

والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الإلكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين

البشر.

<sup>1</sup> مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية: دراسة حالة، مديرية الصيانة سونطراك، "DML"، مذكرة تخرج

لنيل متطلبات شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، الأغواط، 2006، ص ص. 40 - 41.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

4- تساعد الأنترنت الأنظمة والحكومات والتنظيمات الموالية لها كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.

5- كان لثورة المعلومات أثر كبير عن النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية فتمت التجارة الإلكترونية ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.

6- تلعب الصحافة الإلكترونية في عصر المعلوماتية دورا هاما في نشر المعلومات والتتوير والتواصل بين الشعوب.

7- تساهم شبكة الأنترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب وتساعد في الإطلاع على الأدبيات التي تخطرها الحكومات الظالمة والإستبدادية.

### ثانيا: الآثار السلبية: <sup>1</sup>

1/ إستمرار وجود التفاوت الإجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات فاصبنا نسمع لفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.

2/ أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي يسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.

3/ تأثير شبكة الأنترنت على الأطفال ونشأتهم بل وعلى الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت والإنتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذين يعيشون فيه والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يعزز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.

4/ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة هذه الإختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة

<sup>1</sup> مراد رايس، مرجع سبق ذكره ، ص ص 41-42.

## الفصل الأول: مدخل نظري حول تكنولوجيا المعلومات

5/ يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول والمجتمعات فضلا عن تشيئها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية.

6/ إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنتشرها هذه التكنولوجيا لها آثارا سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة .... الخ لذا يجب أن تلازم عملية إستخدامها مع فترات رياضية وصحية

7/ مسألة حقوق المؤلف والناشر إذا تزداد عمليات النسخ والتقليد

8/ ساعدت على إنتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل تجارة المخدرات وتجارة الجنس، وإستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة ..... الخ.

9/ أن ثورة المعلومات لم تحقق شيئا يذكر لدعم الديمقراطية على الأقل حتى الان فبالرغم من الوعود بدعم عمليات المشاركة الجماهيرية من خلال الوسائل الإلكترونية التي تحقق الفورية والتفاعلية والحوارية وما يقال عن الإجماعات الإلكترونية من خلال شبكات الإتصال لم يحدث شيء ذو بال حتى الآن وتشير إستطلاعات الرأي التي أجريت في الدول التي تصنف أنها مجتمعات المعلومات أن 33 % من المراهقين لم يكن بمقدرتهم تحديد أسماء ممثليهم في المجالس التشريعية كما ان ثورة المعلومات ألحقت تدميرا فادحا بموارد البيئة الطبيعية ليس أقلها ما تحدثه صناعة الكمبيوترات من ملوثات كما أنه على النقيض من القول بأن الإلكترونيات سوف تقلل من الورق فإن الطلب يزداد .

10/ من اعظم سلبيات تكنولوجيا المعلومات المخاطر المتعلقة بزغزة عقيدة المسلمين حيث قامت إحدى المنظمات المشبوهة في سنة 1998 من خلال شبكة الأنترنت بمحاولة تشويه القرآن الكريم حيث طلبت هذه المنظمة من زوار موقعها على الأنترنت بتأليف سورة تحاكي السور القرآنية الكريمة في محاولة منها لإقناع جمهور الشبكة العالمية بأن القرآن الكريم ليس معجزة من عند الله (عزوجل) بل هو من وضع البشر.

### خلاصة الفصل:

إن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات أدى بإنقال من الإقتصاد الكلاسيكي إلى الرقمي، وهذا الإقتصاد الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها، وتتربع المؤسسة من خلاله على مكان إستراتيجي، وهذه المكانة مرهونة بما تملكه من تسبق للحصول على المعرفة وكيفية إستخدامها في الوقت المناسب.

فالمستوى الأعلى للقوة والسلطة هو المعرفة التي تتمثل في العقل والتفكير والمعلومات التي تسمح بتحقيق الأهداف المرجوة، ومن خلالها تتمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وبأقل التكاليف، بالإضافة إلى أن هذا المورد له أهمية كبرى يصعب تقليده أو الحصول عليه، ولهذا تعمل المؤسسة جاهدة لإملاكه لتحقيق التفوق والنجاح.

وتتميز التكنولوجيا بعدة مميزات أهمها:

- القدرة على نقل المعلومة من وسط لآخر.
- الإنتقال من التكنولوجيات التنوع إلى التكنولوجيات الإتصال.
- الانتقال من الإعتماد على الثورة المادية إلى الإعتماد على الثورة الفكرية.
- الإهتمام بجودة العمل للمورد البشري.
- التدفق السريع للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدرته.

وعلى العموم يجب الإهتمام بالمورد البشري وجودة حياة عمله، لأنه أساس أي عملية، وما تكنولوجيا المعلومات إلا وسيلة لتحقيق الأهداف، وبالتالي لا طائل من الركوض وراء جلب التكنولوجيا المتطورة في هذا المجال إذ لم يكن هناك توافق بينها وبين الموارد البشرية.



## الفصل الثاني

جودة حياة العمل والموارد البشري

### تمهيد :

يتزايد اهتمام منظمات الأعمال بمختلف تخصصاتها بإدارة الموارد البشرية ، خاصة في الوقت الراهن، فالعاملون هم حجر الأساس الذي تبني عليه المنظمة نجاحاتها، وهم المحرك الرئيسي لتحقيق أهدافها ، ومصدر الفكر والتطوير وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظمة.

ويعد الإهتمام بمفهوم جودة حياة العمل Quality of Work Life من قبل المهتمين والباحثين

والأكاديميين ومنظمات الأعمال كمبادرات تعاونية تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والعمالين فيها، وذلك نظرا لأهمية ذلك في رضا العاملين وولائهم لتنظيماتهم التي يعملون بها.

وقد ظهر مصلح جودة حياة العمل كذلك نظرا لتزايد الضغوط على منظمات الأعمال لتحسين جودة ما تقدمه من منتجات وخدمات بحيث تصبح أكثر إستجابة لإحتياجات العميل ومتطلبات المستفيدين ، فأصبح المورد البشري هو العنصر الأساسي الذي يعتمد عليه جنباً إلى جنب مع ما تستثمره هذه المنظمات من رأس مال وغيره.

فالمؤسسات اليوم تسعى إلى توفير جو عمل مريح والتسويق لسمعة المؤسسة ولكن يبقى الأهم من جذب هذه الكفاءات هو الحفاظ عليها وضمان إستمرارها بالعمل لصالح المؤسسة حتى مع توفر إغراءات أكبر في سوق العمل ، وهذا ما أثبتته التجربة اليابانية بعد أن تصدرت الاقتصاد العالمي رغم إفتقارها للموارد الطبيعية ، وأثبتت أن المورد البشري هو الذي يصنع الفرق.

المبحث الأول : جودة حياة العمل {مفهوم ، أهمية ، أبعاد }

المطلب الأول : مفهوم جودة حياة العمل :

يعد مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة في منظمات الأعمال، وفي مجال إدارة الموارد البشرية، إذ تعود بداياته إلى نهاية الستينيات وبداية السبعينيات من القرن العشرين ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم، أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضات لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية، واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال<sup>1</sup>

يستعرض الباحث التعريفات الأكثر شيوعاً لجودة حياة العمل على النحو التالي:

عرف جاد الرب (1999) مفهوم جودة حياة العمل بأنها : " العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها .

فيما يرى آخرون أن جودة حياة العمل تعني : " ظروف عمل جيدة وشرافاً جيداً، ومرتباً و مزايا ومكافآت جيدة، وقدرًا من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتتحقق جودة حياة العمل من خلال فلسفة علاقات

<sup>1</sup> جاد الرب سيد ، " إدارة الموارد البشرية"، الاسماعيلية، 2003 ، ص. 356 .



## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرصاً أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المنظمة ككل"<sup>1</sup>

و رأى Gibson وآخرون، بأن جودة حياة العمل هي " فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين، وتطور التغيرات في ثقافة المنظمة، وتحسين الجوانب المعنوية والجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو والتطوير"<sup>2</sup>

ويشير البعض إلى أن جودة حياة العمل هي التوجه الذي يعتبر الموظفين أحد أصول المنظمة بدلاً من اعتبارهم تكلفة عليها، ويفترض هذا التوجه أن أداء الموظفين يكون أفضل عند السماح لهم بإدارة عملهم بأنفسهم، والمساهمة في اتخاذ القرار وهذا التوجه يحفز الموظفين إلى تلبية احتياجاتهم الفسيولوجية إلى جانب احتياجاتهم الاقتصادية.<sup>3</sup>

وعرفت بأنها "المدى الذي يكون فيه أعضاء المؤسسة قادرين على إشباع حاجاتهم الشخصية من خلال خبراتهم في المؤسسة، وهي تغطي مشاعر الشخص حول كل جانب من جوانب العمل بما في ذلك المكافآت الاقتصادية والفوائد والأمان والعدالة الداخلية والخارجية، وشروط العمل والعلاقات التنظيمية والشخصية الداخلية، والتي لها جميعاً معانٍ كبيرة في حياة الأشخاص " .<sup>4</sup>

<sup>1</sup> المغربي عبد الحميد ، "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي - دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة الزقازي ، كلية التجارة، العدد (2)، 2004 ، ص. 5 .

<sup>2</sup> جاد الرب سيد ، "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، مصر، دار الفكر العربي للنشر، 2008 ، ص. 07

<sup>3</sup> Indumathr, R., & Kamalraj, S, "A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub", International Journal of Multidisciplinary Research, Vol.2, No.4, 2012 , P.265.

<sup>4</sup> الدحدوح حسني ، "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة ، 2015 ، ص. 10 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

كما عرفت جودة حياة العمل بأنها<sup>1</sup>: أقصى مدى يستطيع الموظفون الوصول إليه من تلبية

احتياجاتهم الشخصية المهمة في العمل<sup>1</sup>.

وعرفها ماضي أنها: "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة

برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية

والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في

تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة"<sup>2</sup>.

وفي ضوء ما سبق، يمكن تقديم تعريف شامل لجودة حياة العمل بأنها السياسات والإجراءات والعمليات

التي تنفذها المؤسسة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها ، لذا ينعكس بدوره على

أداء المؤسسة والأفراد إيجابياً ، وبذلك تحقيق المؤسسة أهدافها وتسبع رغبات موظفيها مما يضمن نجاحها

وإستمراريتها .

### المطلب الثاني :- أهمية جودة حياة العمل

يمكن الوقوف على أهمية جودة حياة العمل من خلال المنافع التي تعود على المؤسسة من خلال تطبيقها

والتي منها :

• حل المشكلات جميعاً سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات

الجودة.

• تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم وتحسين بيئة العمل من خلال

تقليل ساعات العمل والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة .

• إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.

<sup>1</sup> Geet, S., Deshpande, A., & Deshpande, A , "Human resource management" , 2009 , P. 212 .

<sup>2</sup> ماضي خليل ، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الوظيفي للعاملين : دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014 ، ص. 63 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة .

العمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة .

- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون وتبني فيه

علاقات تسعى إلى زيادة الإنتاجية .

وترجع أهمية برامج جودة حياة العمل بأنها تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات ، وذلك لما بدر

منها من زيادة الإنتاجية وتحسينها وفي الوقت نفسه حققت آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم

ومتطلباتهم جميعا بالعمل " <sup>1</sup> .

### المطلب الثالث :- أبعاد جودة حياة العمل

اختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة حياة العمل حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها

دراسة كل منهم، ويتناول الباحث آراء بعض العلماء والباحثين حول أبعاد جودة حياة العمل ، حيث يرى

Skinner & Ivancevich بأن جودة الحياة الوظيفية تتحقق حين تتوفر مجموعة من العوامل، مثل

تعويضات عادلة وكافية، وظروف عمل صحية وآمنة، وفرص تطوير القدرات البشرية، الأمن الوظيفي،

مرونة المهام الوظيفية وجدول العمل، الانتباه لعملية التصميم الوظيفي ومخطط السير، التعاون بين اتحادات

العمال والإدارة، وتطوير فرق عمل فعالة. <sup>2</sup>

وأضاف Cohan ، وآخرون بأن جودة حياة العمل تتواجد في مكان العمل حين تتوفر عناصر

كالمشاركة في اتخاذ القرارات، والإثراء الوظيفي، وتخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية، والمشاركة في

المكاسب. <sup>3</sup>

<sup>1</sup> جاد الرب سيد أحمد ، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية ، مرجع سبق ذكره ، ص. 10.

<sup>2</sup> Dhaka, D., Jahan, K., Rahman, T., & Tabassum, A , "A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", World Journal of Social Sciences, Vol.1, No.3, 2011 , P.20.

<sup>3</sup> جاد الرب سيد أحمد ، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية ، مرجع سبق ذكره ، ص. 08.

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

كما أضاف جاد الرب بأن أبعاد جودة حياة العمل تتمثل ب: ( بيئة عمل صحية وآمنة، المشاركة في اتخاذ القرارات، العدالة الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم واثراء الوظائف، العدالة في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فرص التقدم والرقي الوظيفي، التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين ) وحدد ( Straw & Heckscher ) عناصر جودة حياة العمل بأنها: (الأمان الوظيفي، النظام الأفضل للمكافآت والأجور العادلة والمرتفعة، وفرص الترقية والتقدم الوظيفي).<sup>1</sup> ومن خلال ما سبق ، سيتناول الباحث أبعاد جودة حياة العمل التي استخدمها كمتغيرات مستقلة للدراسة، حيث يرى الباحث أن هذه الأبعاد أكثر الأبعاد التي تمس بيئة العمل في الشبكة والأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة وهي كالتالي:

### 1- الأمن والصحة المهنية:

يؤثر الأمن والصحة المهنية في العمل تأثيراً مباشراً على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى أدائهم بصفة عامة، وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين بيئة العمل، إلا أن تعاون الإدارات الأخرى في صيانة وتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله . وبالتالي هي مسؤولة شاملة لأقسام المنظمة جميعها، وذلك لانعكاساتها على سلامة وصحة الموارد البشرية وفاعلية الأداء . كما ويُعد العنصر البشري الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في مواقع العمل المختلفة، فالأجهزة والأدوات والآلات الضخمة، مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها، ستبقى غير مفيدة، ولا تعمل إذا لم يتوافر العقل البشري الذي يحركها، ويوظفها، ويصونها .وبما أن العقل البشري على هذه الدرجة الكبيرة من

<sup>1</sup> Ahmadi, F., & Salavati, M , "A Survey relationship between quality of work life and organizational commitment in public organization in Kurdistan province", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4, No.1, 2012 , p. 246 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

الأهمية، فإنه من العدل والإنصاف أن تتوفر له ظروف العمل الآمنة ولكفيلة بتحقي الدرجة المناسبة في أدائه للعمل .<sup>1</sup>

### 2- العلاقات الاجتماعية:

تقوم العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل على قيم مهنية ، مثل: (الاحترام المتبادل، التعاون والانتماء للجماعة، الإيمان بالهدف العام، الحرص على المصلحة العامة والتجرد من الأنانية) التي يجب أن تسود أفراد المنظمة والمتعاملين معها جميعاً، حيث أثرت العلاقات الاجتماعية الإيجابية على الإنتاجية ومستويات الأداء . فقد أجريت العديد من الدراسات، منها دراسة أجراها معهد "مستقبل العمل" في مدينة بون الألمانية عام (2009) ، وجدت أن الشركات التي تقوم بتوظيف عمال يرتبطون معاً بعلاقات صداقة طيبة تحقق إنتاجاً أفضل مقارنة بغيرها من الشركات الأخرى، وكذلك أجريت دراسة على العاملين في إحدى الشركات البريطانية، خلّصت إلى أنالتواصل الاجتماعي والعلاقات الطيبة بين الزملاء في العمل يمكن أن يزيد من إنتاجية العامل الأقل كفاءة، وهذا يؤدي إلى آثار إيجابية على المؤسسات، حيث إن الحوافز المعنوية لا تقل في الأهمية عن الحوافز المادية . كما إن جوهر العلاقات الإنسانية داخل الوظيفة العامة أمر مهم، لابد أن تعكسه القيادة الإدارية، ويصبح أسلوب القائد في التعامل مع موظفيه، والتأكيد عليه في تعامل الموظفين مع المراجعين، ولا بد من توفير الركائز المهمة لنجاح العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل ناجحة يتم فيها احترام الموظف، ويعطي قدره من الرعاية، ويتعهد بالتطوير حتى يصبح مكان العمل أمراً مرغوباً، ولا بد أيضاً أن يكون القائد القدوة في التعامل مع الموظفين كافة بسواسية، وعدالة، وانصاف، وإيجاد متابعة للتأكد من نمط وأسلوب تعامل الموظف مع المراجعين .

كما أن أثر العلاقات الإنسانية على جو العمل سلاح ذو حدين، فإذا كانت إيجابية فإن روح العائلة والمحبة تسود مكان العمل، ويصبح هناك مستوى عالٍ من التعاون والمشاركة، والإستمتاع بالعمل، وانجازه

<sup>1</sup> جاد الرب سيد أحمد ، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية ، مرجع سبق ذكره ، ص. 10 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

بالشكل المطلوب. أما إذا سادت العلاقات السلبية في محيط العمل، فإنها تُولد المشاكل والنزاعات، وتعرقل سير العمل، وتسبب كثرة الغياب والاستئذان، أو التأخر على العمل، وغالباً ما تؤدي إلى ترك العمل في هذه المنظمة. وبالتالي نجد أن الاهتمام بالجانب الإنساني في التعامل مع الأفراد في المنظمة يعد عاملاً مهماً في توفير المناخ الإيجابي الداعم للإنتاجية والإبداع، وإن مسؤولية توفير هذا المناخ تقع بالدرجة الأولى على القائد الذي يعمل من خلال قراراته الموضوعية، وطريقة تعامله الإيجابي في تعزيز العلاقات بين الأفراد لدفعهم لبذل المزيد من الجهود، ورفع مستويات الأداء. لذا فإن طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملين في مكان العمل يمكن تحديدها بالمستويات الآتية: <sup>1</sup>

### 1- العلاقات بين المرؤوسين. 2- العلاقات بالرؤساء. 3- العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين .

وبالتالي فإن العلاقات الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجته الاجتماعية، وتحقق تبادل المنافع بينها؛ لذلك فإن المنظمة التي تُنتج للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين، فإن الرضا الوظيفي للعاملين، والأداء الوظيفي لهم سيكون مرتفعاً والعكس هو الصحيح. ولقد أوردت دراسة ( Lediana & hakollari,2013) أن العلاقات الاجتماعية في مكان العمل لا تؤدي إلى زيادة الإنتاجية فحسب؛ بل تقود إلى أداء أفضل، وامتعة، والتزام، ورضا من قبل العاملين في عملهم.

### 3-الأجور والرواتب:

تتعدد التسميات المستخدمة في الدول بالنسبة لما يدفع للأفراد إزاء عملهم في مؤسسات وشركات الدولة، فكثير من الدول تقر بين مصطلحين أساسيين هما : مصطلح الأجور ومصطلح الرواتب .

فمصطلح الأجور (Wages) هو : " عبارة عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بأعمال الإنتاج المباشر، ويطلق عليهم اسم العمال"، أما الراتب فهو : "عبارة عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد الذين يقومون بالأعمال المكتبية، ويطلق عليهم موظفين". فنلاحظ أن الاختلاف في المصطلحات من حيث

<sup>1</sup> ماضي خليل ، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الوظيفي للعاملين : دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراء غير منشورة ، مرجع سبق ذكره ، ص. 93.

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

الشكل وليس المضمون، فكل المصطلحات تعبر عن المبلغ النقدي الذي يدفع للأفراد إزاء الأعمال التي يقومون بها.<sup>1</sup>

وتمثل الأجور والرواتب أهمية كبرى في تحديد أداء الموظفين والعاملين وتوجيه هذا الأداء؛ وبالتالي، توجه دافعية العاملين في اتجاه معين، حيث إن العلاقة بين اتجاه الدافعية والأجور علاقة قوية، تؤدي إلى نتائج تؤثر على مستوى الإنتاج والنتائج المتوقع تحقيقها على مستوى المنظمة، وكذلك على مستوى الخدمة التي تقدمها المنظمة، فقصور هذه الأجور عن تلبية الاحتياجات الأساسية للعاملين، يدفع هؤلاء العاملين نحو اتجاه السلوك السلبي للأداء، مما يترتب عليه نتائج خطيرة وسلبية على المنظمة.

كما تشكل الأجور المصدر الرئيس لحياة الأفراد ولأسرهم، خاصة في بلدان العالم الثالث، حيث ترتفع نسبة الإعالة، مما يجعل هذا الأجر المحدد الرئيس لمستوى المعيشة لهذه الأسرة وأفرادها لذا فتعتبر الأجور من أهم الحوافز المادية التي تحت: الأشخاص لبذل الجهد والعمل، إذ أنه كلما زاد الأجر، زاد حافز العامل على بذل الجهد وتحسين مستوى الأداء.<sup>2</sup>

وتأسيساً على هذه الأهمية، لا بد أن يعكس أجر الفرد توازناً بين ما يساهم به من جهد وبين ما يحصل عليه في شكل أجر ومكافآت نقدية، واختلال هذا التوازن، سيعكس حالة من الإحباط وانخفاضاً للروح المعنوية، والشعور بعدم العدالة، وبالتالي انخفاض مستوى أداء الفرد حيث يرى رفاعي وبسيوني، أنه حينما يعتقد الناس أنهم يحصلون على أجور ومكافآت غير عادلة، فإن ذلك من شأنه أن يخل لديهم إحساساً بعدم الرضا؛ لذلك لا بد أن تحرص المنظمة على بناء نظام للأجور والمزايا الإضافية، يستشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة

<sup>1</sup> ناصر سومر أديب، "أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير - غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سورية، 2004، ص. 09.

<sup>2</sup> Mahapatro, B, "Human Resource Management", New Age International (p) Ltd. Publishers, 2010, p. 358.

### 2- الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة:

وجدت الإدارة في المنظمات الحديثة أن هناك ضرورة للأخذ بمبدأ المشاركة في صنع القرار مع توسيع دائرة المشاركين كلما أمكن وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعمي انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع ، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات والمركزية في اتخاذها .

فعملية مشاركة العاملين في الإدارة عرفها كيث وجيرلينغ بأنها : ذلك النمط الإداري، الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المؤسسة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسات المنظمة، ومهامها، ومشكلاتها . "ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين ضروريين، هما:

1- توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المؤسسة، إضافة إلى الثقة بالنفس

لدى المديرين أو العاملين.

2- توفر مستوى عالٍ من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية، وصناعة القرار على أساس تعاوني.

ويرى جاد الرب أنه كلما زادت مشاركة العاملين تزداد فرص تطبيق جودة حياة العمل ، فالمشاركة لها آثار ونتائج إيجابية، حيث تعتبر عنصراً أساسياً لنجاح مبادرات وبرامج جودة حياة العمل في بيئة العمل التشغيلية والإدارية والإشرافية، ومن أهم هذه النتائج<sup>1</sup>.

1- الثقة التنظيمية بين العاملين وأصحاب العمل والنقابات العمالية.

2- الأمان الوظيفي، وعدم الخوف من الطرد، أو الاستغناء عن الموظفين.

<sup>1</sup> جاد الرب سيد أحمد ، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية ، مرجع سبق ذكره ، ص. 90.



## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

3- الأمن الوظيفي في بيئة العمل، مما يجعل هذه البيئة صحية وآمنة، وخالية من الأمراض

والحوادث والأخطار المهنية.

4- حصول العاملين على حقوقهم المالية والوظيفية.

5- إثراء المناقشات التي تتم من خلال مختلف لجان المشاركة يتولد عنها أفكار إبداعية

وحلول ابتكارية، وهذا يؤدي إلى ما يسمى بمنظمات التعلم.

لذلك فإن الأهمية التي توليها المنظمات المختلفة لمسئولية اتخاذ القرار في أن النشاطات التي تمارسها

المنظمات في ظل السباق العلمي والتكنولوجي والحضاري المعاصر يتطلب اعتماد الرؤية العلمية الواضحة

في اتخاذ القرار واسهام كافة العاملين في المنظمة للمشاركة باتخاذها وفقاً لطبيعة الأداء المناط بأي منهم في

العمل، إذ أن هذا الإسهام والمشاركة من قبل الأفراد بالقرارات تجعل سبيل الالتزام بالتنفيذ واجب مُنات بأي

منهم، ويُمثل أعلى صور البناءات التنظيمية الناجحة في الوقت الحاضر.

### 5- الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهمية هذا البند بازدياد أهمية

الدور البشري الذي يلعب دوراً محورياً في المنظمة. فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى

الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار

السلوك البشري واستقراره، وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين

نوعية الخدمة المقدمة.<sup>1</sup>

لذا فإن الأمان الوظيفي هو بقاء الفرد موظف في المنظمة نفسها بدون انتقاص من الأقدمية، أو الأجر،

أو حق المعاش، مما له أثر إيجابي على الإنتاجية، فهو محدد مهم لصحة العاملين، ورفاهيتهم الجسدية

والنفسية، والاحتفاظ بالموظفين، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي .

<sup>1</sup> Mahapatro, B, "Human Resource Management", New Age International (p) Ltd. Publishers, 2010, p. 402 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

كما يعد الأمان والاستقرار الوظيفي بتوفير مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثل: الأمان من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمان من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي، ورفع الروح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

فقد اجتهد العديد من علماء الإدارة لوضع الخطوات الأولى لتفسير موضوع الاستقرار الوظيفي في مكان العمل، وادراك الدور الذي تلعبه المنظمة في تحسين الظروف المادية والمعنوية التي تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاستقرار في العمل والتكيف مع الظروف جميعها والتعامل معها.

وقد فسر أبرهام ماسلو أن احتياجات الإنسان تسيّر حسب أولويات يفترض إشباعها، وعدم إشباع هذه الحاجات ينعكس على إنتاجيتهم، ورغبتهم في ترك العمل، وتفاوت هذه الحاجات في درجة إلحاحها وفي أهميتها وموقعها. وعلاقتها حيث تقوم فرضية ماسلو في تحليله لمفهوم الحاجات الإنسانية على ثلاث افتراضات أساسية :

1- البشر كائنات محتاجة، ومن الممكن أن ينعكس هذا الاحتياج على سلوكها، فالحاجة غير المشبعة هي التي تدفع السلوك، وعلى العكس في الحاجات المشبعة فلا يوجد هناك دافعية للسلوك.

2- ترتيب حاجات الإنسان حسب أولوياتها إلى خمس مجموعات على شكل هرم، وتدرجت هذه الحاجات من الحاجات الفسيولوجية في قاعدة الهرم من حاجات السلامة والأمن، ثم الحاجات الاجتماعية والانتماء، ومن ثم تلتها حاجات الذات والمركز والاحترام، وفي الأخير حاجات تحقيق الذات تربع على قمة الهرم .

3- يقوم الإنسان بالتقدم للمستوى التالي للهرم عندما تكون الحاجة الدنيا قد تم إشباعها أو أشبع جزء منها، حتى وان كان الإشباع بدرجة ضعيفة.

إن الموظف يركز أولاً على إشباع الحاجات المتعلقة بالأمان الوظيفي قبل أن ينتقل لإشباع حاجات تالية، تأتي منها إنجازه بالعمل الموكل إليه. فهذه النظرية وغيرها تعتبر موجهة لكشف الحاجات الأساسية

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

للموظف، ومحاولة كسبه إلى جانب المنظمة، والاستفادة من إمكانياته ومواهبه وقدراته، عن طري البحث في حاجاته ورغباته ومحاولة إشباعها قدر الإمكان.

### 6- الترقية والتقدم الوظيفي:

الترقية من أهم القرارات التي تُتخذ في المؤسسات لما تحدثه من تأثير كبير على مراكز الموظفين، ومعنوياتهم داخل الفئات الوظيفية المختلفة، لارتباطها بمصير حياتهم بشكل كلي، وان كان لا بد من دعائم ومعايير يستند إليها في عملية الترقية. وبالتالي لا بد للترقية أن تجمع بين مصالح الموظفين كافة في المؤسسة، وكذلك مصلحة المؤسسة ذاتها، والعمل قدر الإمكان على تجنب ردات الفعل السلبية للموظفين الذين يتساوون على خط واحد بين المرشحين لهذه الترقية، والذين لم تشملهم هذه الترقية فالترقية هي إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات مرتب أعلى من وظيفته الحالية، وتبعاً لذلك، سيتم إعادة تحديد واجبات ومسئوليات الفرد. وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية، كذلك يمكن اعتبارها من الحوافز المادية، لأن الموظف الذي يتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفة الجديدة. ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية، أو حسب الكفاءة، أو كليهما.

ويرى الباحث من خلال ما سب أن أبعاد جودة حياة العمل ما هي إلا عملية تشاركية وشاملة، تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية، ومتطلبات الحياة الشخصية والأسرية للموظفين، وتحقي الأمن الوظيفي والعدالة في نظم الأجور والحوافز، والترقيات المبنية على أساس الكفاءة المهنية، والتكامل الاجتماعي والتعاطي بشكل أكبر مع قضايا الموظفين، وتأمين ظروف عمل مناسبة وآمنة لهم، من أجل رفع مستوى معيشتهم، وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة لنقل الشبكة إلى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها ولموظفيها بالمزيد من التطور والنجاح والعمل بطريقة تؤمن قدرتها على تحقيق استراتيجيتها، وكذلك تقدم أدائها التنافسي .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

المبحث الثاني : ماهية الموارد البشرية

المطلب الأول :- مفهوم المورد البشري .

ويعد مدخل الموارد البشرية مدخلا حديثا نسبيا في إدارة الأفراد حيث إنتشر الإصطلاح أثناء السبعينيات ، وقد ظهرت الأبحاث في مجال العلوم السلوكية أن الموارد البشرية ومعاملتها كمورد بدلا من إعتبرها عامل من عوامل الإنتاج كرأس المال والمواد الخام والآلات والمعدات والوقت ، واعتبار الفرد إنسان يتحرك ويتصرف على أساس مشاعره وعواطفه ، يمكن أن يحقق فوائد ومزايا لكل من المنظمة ولنفسه ، وبذلك إزدادت أهمية الموارد البشرية ، لكن وعلى الرغم من أهمية الموارد البشرية إلا أن مصطلح هذا الأخير مثله مثل أي مصطلح في علم الإدارة يصعب تحديده تحديدا دقيقا .<sup>1</sup>

كما تعد الموارد البشرية أساس قوة الوحدة الاقتصادية وبقائها وقدرتها التنافسية ، و أن نجاح الوحدات الاقتصادية في تحقيق أهدافها يتطلب عمالة بشرية على مستوى عال من التعليم والتدريب والخبرة في مجالات التخصص، حيث أن العامل المدرب أقدر على انجاز العمل بأعلى درجات الكفاءة والتنوعية والسرعة التي توفر الكثير من الوقت والكلفة ، ومن هنا كان الاعتراف بالدور الكبير والهام الذي تلعبه الموارد البشرية في اقتصاد أي بلد كان .

يمكن تعريف الموارد البشرية على أنها" تلك المجموعة من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات

المناسبة لأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع " .<sup>2</sup>

من خلال التعريف السابق نتعرف على صفتين أساسيتين في تركيب الموارد البشرية، وهما" : صفة القدرة

<sup>1</sup> حامد أحمد رمضان بدر ، إدارة الموارد البشرية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ط2 ، 1994/1993 ، ص . 22 .

<sup>2</sup> د .علي غربي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار الهدى للنشر والطباعة والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ط 1 ، 2002 ، ص. 15 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

في أداء العمل، وصفة الرغبة في أداء العمل، والصفات متلازمتان متفاعلتان، بمعنى أنهما تكملان بعضهما البعض، كما أن أداء العمل يتوقف على التفاعل بين قدرات الموارد البشرية ورغبتها في أداء العمل " .

وعرفتها الدكتورة حمداوي على أنها : " مجموعة من الأفراد والجماعات التي تكون لدى المؤسسة في

وقت معين، ويختلف هؤلاء الأفراد من حيث سلوكهم، اتجاهاتهم وطموحهم، كما يختلفون في وظائفهم

ومستوياتهم الإدارية ومساراتهم الوظيفية " .<sup>1</sup>

- هنا ويمكن تعريف الموارد البشرية بأنها: "اليد العاملة التي لها أهمية كبيرة في نجاح نشاط المؤسسة ،

ومدى وصولها للنجاح يتوقف على كفاءة ومهارة هذا العنصر، ألا وهو المورد البشري " .<sup>2</sup>

- هذا وتمثل الموارد البشرية في المؤسسات موارد من أهم الموارد، وأصلا من الأصول التي تمتلكها، فلا

يمكن تحقيق أهداف المنظمة دون هذه الموارد البشرية .<sup>3</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن الموارد البشرية هي مجموع الأفراد والجماعات التي تكون

المنظمة في فترة زمنية معينة، والذين يقومون بمختلف المهام الموكلة إليهم، وتعتبر الموارد البشرية موردا

واستثمار بالنسبة للمؤسسة ولكي تستطيع استخدام واستغلال وتنمية هذا الاستثمار فعليها تسييرها.

والموارد البشرية هي أهم عناصر العمل والإنتاج ، ذلك لأنها تقوم بعملية الابتكار والإبداع ، وهي التي

تصمم المنتج وتشرف على تصنيعه ورقابة جودته ، وهي التي تسوقه وتستهتمر رأس المال ، وهي المسؤولة

عن وضع الأهداف والإستراتيجيات فبدون موارد البشرية جدية وفعالة لا يمكن أداء هذه الأمور بكفاءة ، ولن

تتمكن أية مؤسسة من تحقيق أهدافها ورسالتها " .

<sup>1</sup> د.حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية\_، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 1 ، 2004 ، ص.24 .

<sup>2</sup> سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدولوي للنشر والتوزيع، 2004 ، ص. 20 .

<sup>3</sup> راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001 ، ص. 30 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

المطلب الثاني :- خصائص و أهمية المورد البشري .

### 1- خصائص الموارد البشرية :-

يمتلك العنصر البشريّ في المؤسسة، أو المنظمة (المورد البشريّ) مجموعة من الخصائص، والسمات التي تُمكنه من تحقيق السيطرة الكاملة على عمله، مع ضرورة التحفيز المُستمرّ له، وأهمّ هذه الخصائص: <sup>1</sup>

\* النتائج الجيدة هي السلوك، وليست الإمكانيات المادية: أي أنّ الأدوات، والأساليب، والإمكانيات مهما بلغت من تقدّم، تُعدّ غير كافية؛ لتحقيق النتائج الجيدة، والارتقاء بالأداء إلى مستوى عالٍ، إن لم يتمّ النظر إلى مستوى الموارد البشرية؛ فسلوك العنصر البشريّ في العملية الإنتاجية هو ما يتحكّم بالتقدّم الآليّ، والإجرائيّ، والأدائيّ في المؤسسة.

\* التحفيز بالترغيب: أي أن إجبار العامل على عمله لا يمكن أن يُحقّق أيّ تقدّم على المستوى الإنتاجي، كما أنّ التحفيز المُستمرّ من قبل القائد، وتقديم الدوافع الإيجابية هو ما يدفع المورد البشريّ إلى العمل، والإنجاز، وتقديم أفضل ما لديه للمنظمة .

\* الميول الاجتماعية للإنسان : أي أن الإنسان في طبيعته يميل إلى المشاركة والعمل ضمن الجماعة، وهو يتفاعل مع مَنْ هم حوله في المجتمع، وكذلك الحال في العمل، حيث يسعى المورد البشريّ بشكل مُستمرّ إلى العمل في بيئة جماعية تخدم مصالح المؤسسة التي يعمل فيها.

\* مقدرة الإنسان على التحكم والسيطرة : أي أنّ العنصر البشريّ هو المُسيطر، والمُتحكّم في العملية الإنتاجية؛ حيث إنّ الآلات مهما بلغت من دقة لا يمكنها السيطرة على الظروف المختلفة، وغير المُتوقّعة، كما أنّها لا تملك تقديرات للعواطف، والأحاسيس، والتخيّلات التي يملكها العنصر البشريّ؛ فهي مُرتبطة فقط بإرادة الإنسان، والدوافع التي يُحددها وفق ما يراه مناسباً .

<sup>1</sup> د. مصطفى محمود أبو بكر ، إدارة الموارد البشرية\_، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2008، ص ص. 15 - 16 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

\*تطوّر الإنسان وتميمته عملية داخلية ذاتية : أي أنّ الإنسان يُطوّر، ويُنمي نفسه بنفسه؛ حيث يتحقّق

ذلك من خلال النمو، ويكون تأثير هذا التطوّر هو الأقوى؛ لأنّه نابع من الداخل، وهذا لا يعني أن يُترك

العنصر البشريّ ليطوّر نفسه دون أيّ تحفيز؛ إذ إنّه لا بدّ من التشجيع المستمرّ، وإيجاد الجوّ الملائم؛

لتشجيعه على السعي نحو النمو، والتطوّر .

\*مقدرة الإنسان على الإحداث والتغيير : أي أنّ المورد البشريّ الفعّال قابل للتكيّف مع التغيير، وهو يسعى

بشكل دائم إلى البحث عن أشياء مختلفة، وجديدة، وهذا لا يعني أنّ الإنسان سيتكيّف مع هذا التغيير مهما

كان نوعه، بل يجب أن يتناسب مع قدراته، وأن يكون بشكل منطقيّ، ورشيد، بالإضافة إلى أهمية توضيح ما

هو مُقبل عليه، سواء طبيعة الوظيفة الجديدة، أو طبيعة مهمة مُعيّنة.

يمتلك العنصر البشريّ في المؤسسة، أو المنظمة (المورد البشريّ) مجموعة من الخصائص، والسمات التي

تُمكنه من تحقيق السيطرة الكاملة على عمله، مع ضرورة التحفيز المستمرّ له، وأهمّ هذه الخصائص: <sup>1</sup>

\*النتائج الجيدة هي السلوك وليست الإمكانيات المادية: أي أنّ الأدوات، والأساليب، والإمكانيات مهما

بلغت من تقدّم، تُعدّ غير كافية؛ لتحقيق النتائج الجيدة، والارتقاء بالأداء إلى مستوى عالٍ، إن لم يتمّ النظر

إلى مستوى الموارد البشرية؛ فسلوك العنصر البشريّ في العملية الإنتاجية هو ما يتحكّم بالتقدّم الآليّ،

والإجرائيّ، والأدائيّ في المؤسسة.

### 2- أهمية الموارد البشرية :-

تتبع أهمية الاهتمام بالموارد البشري من كون أن جميع الوحدات الاقتصادية بدون الأفراد العاملين ماهي إلا

مجموعة مباني ومعدات ، فالأفراد العاملين هم من يصنع الوحدات الاقتصادية، و أن تجاهل أهمية الموارد

<sup>1</sup> د. منير نوري ، فريد كورتل ، إدارة الموارد البشرية\_، مكتبة المجتمع العربي ، عمان ، ط 1 ، 2011 ، ص ص. 18-

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

البشرية وعدم قيام الوحدات الاقتصادية بالمحاسبة عن الموارد البشرية يؤدي في النهاية إلى اتخاذ قرارات غير سليمة، وتكمن أهمية الموارد البشرية في الآتي:<sup>1</sup>

- الموارد البشرية أساس الاستقلال والنفوذ الاقتصادي •
- الموارد البشرية أداة تنافسية عالمية •
- تعمل الموارد البشرية على تعظيم القيمة المضافة •
- تساعد الموارد البشرية على خفض تكاليف التقنيات المستوردة •
- تعمل الموارد البشرية على زيادة الصادرات •
- تعتبر الموارد البشرية مكمل أساسي للثروة القومية.

### المطلب الثالث :- مفهوم إدارة الموارد البشرية .

بغض النظر عن كافة التعريفات التي خاض فيها العديد ، كل حسب اختصاصه أو حتى اهتمامه، فإن حلقة الوصل بينهما هو أنها تصب في نفس المضمون ، ألا وهو التركيز على الاهتمام بالعامل في المؤسسة، وكون إدارة الموارد البشرية إدارة مشاركة بين مجموع عناصرها ، وفيما يلي سنتناول بعضها:

"إن توفير اليد العاملة حسب الطلب في المنظمات، ومن ثمة المحافظة عليها وتنميتها وتحفيزها بغية تحقيق مصالح المنظمة في بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية ، هو المفهوم الأقرب لإدارة العنصر البشري. في معناه الواسع ، تختص إدارة الموارد البشرية بشؤون الاستخدام الأمثل والفعال للموارد البشرية، بجميع المستويات التنظيمية للمنظمة حتى تحقق هذا الأخيرة أهدافها ، كما أنها نشاط إداري يمثل أحد فروع إدارة

<sup>1</sup> إبراهيم الديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى، عمان، ط 2 ، 2007 ، ص. 51 .



## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

الأعمال ،أما في معناها الضيق فهي تهتم بتوفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة والمحافظة عليها وتنمية قدرتها على العمل، بما يساعد على تكوين قوة عمل ارضية ومنتجة.<sup>1</sup>

ويصعب تعريف كل من Maytiny والقحطاني على : "أنها الإدارة المهمة بالأفراد وعلاقاتهم ، وكل ما يتعلق بالتنظيم والعنصر البشري انطلاقا من فعالية الأفراد وكفاءتهم داخله ، وكافة الوظائف من تحليل، تخطيط القوى العاملة ، التدريب والتنمية الإدارية ، وكذا مكافأة وتعويض العاملين من جهة ، و الخدمات الاجتماعية والصحية من جهة أخرى ، وأخيار توفير المعلومات والسجلات الخاصة بهم " ، من أجل تحفيز الموارد البشرية وتطويرها بشكل فعال.<sup>2</sup>

يترجم FRENCH: "إدارة الموارد البشرية في جملة الوظائف الخاصة بها من إختيار، إستخدام و تنمية وتعويض الموارد البشرية العاملة بالمنظمة، كأبسط تعريف".<sup>3</sup>

ويرى C.MGRES.P.PIGROS : "عبارة عن القانون الأعلى المختص في تنظيم العلاقات بين الأفراد والذي يضمن لهم حق تحقيق الذات وتسخير كافة قدراتهم وامكانياتهم للوصول إلى أعلى انتاجية ممكنة للمؤسسة ؛ أو النظام الذي يحدد طرق وتنظيم المعاملة بين الأفراد العاملين في المؤسسة بحيث يمكنهم من تحقيق ذواتهم، وأيضا استخدام قدراتهم وامكانياتهم ولتحقيق أعلى إنتاجية".<sup>4</sup>

كما يرى A.SHERMAN & H.CHEVDEN : "أن المفهوم هو محصلة عدة شروط يمكن إدراجها

على النحو الموالي :

<sup>1</sup> صالح مفتاح، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات ،الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 10 - 9 مارس ، 2004

ص. 12.

<sup>2</sup> صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر، 2002 ، ص. 16 .

<sup>3</sup> FRENCH .W, the personnel management process ,human resource administration ,edition hongton migglin , CO , BOSTON, 1974, p 3.

<sup>4</sup> PIGROS .P.MYRES.C , personnel administration a point of viewand method eighth,edition mc ,growhill book .co .new york, 1961, p. 21.

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

- عمليات أساسية ينبغي أداؤها.
  - مجموعة قواعد عامة يجب اتباعها.
  - مجموعة أدوات وأساليب يتعين استخدامها لإدارة الأفراد داخل التنظيم.
  - تزويد المديرين في المؤسسة بالآراء والمشورة عند الحاجة بهدف التسيير بطريقة أكثر فعالية".<sup>1</sup>
- من جانب آخر فقد عرفها أبو شيخة: " مجموعة من سياسات الموارد البشرية المتكاملة والمتربطة مع استراتيجيات المنظمة المختلفة من خلال خلق التوافق بين جميع أنشطة الموارد البشرية وكل مرحلة من مراحل الإدارة الإستراتيجية".<sup>1</sup>
- وهي ذلك النشاط الإداري المتعلق بتحديد احتياجات المشروع من الموارد العاملة، والعمل على توفير تلك الموارد البشرية بالإعداد والكفايات والتي تتناسب مع احتياجات المشروع ، والعمل على استخدام تلك الموارد استخداما فعالا في تحقيق أهداف الكفاءة الإنتاجية".<sup>2</sup>
- وعموما إن إدارة الموارد البشرية هي تلك الإدارة المهمة بتحقيق التكامل والتفاعل الكلي، بين العنصر البشري والإدارة في الآن ذاته ، انطلاقا من تحديد الاحتياجات من اليد العاملة للمشروع ، ثم القيام بكافة الوظائف المتعلقة بها ، من أجل زيادة كفاءتها والمحافظة عليها بما يخدم أهداف المنظمة المرجوة ضمن استراتيجياتها المسطرة .

<sup>1</sup> باسم أحمد علي المبيضين ، تحدي ظاهرة العولمة ومتطلبات التغير لمواجهتها في مجال إدارة الموارد البشرية ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي ، المملكة العربية السعودية ، نوفمبر 2009 ، ص. 11.

<sup>2</sup> عبدالباري ابراهيم درة ، زهير نعيم الصباغ ، ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، الاردن ، 2010 ، ص. 18 .

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشرية

### المطلب الرابع :- أثر تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري

وجد علاقة تكافلية بين الموارد البشرية وبين الإدارة، ففي المنظمات الكبيرة توظف إدارة الموارد البشرية في العموم أكثر من شخص واحد من أجل رعاية أنشطتها اليومية، وقد يكون الكثير من المهنيين في تنمية الموارد البشرية مسؤولين عن واجبات نمو الموظفين من خلال تدريبهم، وتوجيههم، وتوفير الاستحقاقات الخاصة بهم، ومن المهام الأخرى لموظفي الموارد البشرية توظيف الموظفين الجدد، بالإضافة إلى ذلك يكون من واجب موظفي تنمية الموارد البشرية وتطوير هؤلاء الموظفين كي يصبحوا زملاءً منتجين، وفي الغالب تتداخل واجبات الموارد البشرية مع تنمية الموارد البشرية، وذلك لأن كلاً من إدارات الموارد البشرية تتحد معاً من أجل مساعدة المؤسسة على تحقيق إمكاناتها الكاملة.<sup>1</sup>

وبالنظر إلى الاستخدامات غير المحدودة للتكنولوجيا، من الممكن استخدامها تقريباً في كل قسم في المنظمة، وعندما يتعلق الموضوع بالموارد البشرية، فإن التكنولوجيا لها بالغ الأثر في تسهيل أعمال القسم والمساعدة في العملية بأكملها من التوظيف إلى وظائف التقاعد، وساعدت كذلك في التقديم للوظائف الشاغرة إلكترونياً من خلال بوابات التوظيف الإلكتروني على شبكة الإنترنت، وستسمح التكنولوجيا للفريق بالوصول إلى المستندات المطلوبة عبر قاعدة بيانات الموجودة على الحاسوب، علاوة على أنها مكنت مدير الموارد البشرية من مراقبة أداء الموظفين بكل سهولة ومعرفة مقدار الإنجاز الذي حققه كل موظف في فترة معينة.

وأيضاً يمكن للتكنولوجيا أن تساعد أصحاب الأعمال التجارية الصغيرة كي تستفيد من رأس المال المحدود بوسائل أكثر ذكاءً وفعالية، ففي بعض الحالات من الممكن أن يوفر استخدام التكنولوجيا الكثير من الكفاءة والتنوع، الأمر الذي يقود إلى التقدم في أسلوب العمل، ومن جهة أخرى ومن خلال إجراء بعض التعديلات

<sup>1</sup> Ilyes Boudiaf, " The Relationship between using information technologies And Human resources management performance Case study: a set of Algerian east region business companies" , Revue des sciences humaines et sociales. N° 47 – Juin 2017 – p.203.

## الفصل الثاني: جودة حياة العمل والموارد البشري

---

تستطيع المؤسسة جني الفوائد العديدة من خلال استخدام التكنولوجيا، وهذه الفوائد غالباً ما تفوق التحديات قصيرة الأجل للعملية الانتقالية .

### خلاصة الفصل : -

تسعى منظمات العمل جاهدة إلى رفع قدرتها الإنتاجية والتنافسية ، وقد يبدو سعيها هذا قليل الفعالية ما لم تتخذ من مبدأ تحسين وتطوير نوعية حياة العمل لديها وسيلة لتحقيق هذا الهدف ، حتى توفر قوة عمل بمستوى عال من الدافعية والولاء والمرونة . ولقد أن هناك العديد من الإستراتيجيات التي يمكن ن خلالها تطوير وتحسين حياة العمل ، إنطلاقا من جعل حماية المورد البشري من المخاطر وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة له والعمل على إشباع حاجاته النفسية والإجتماعية ، هدفا أساسيا في عملية الموازنة بين الأهداف التنظيمية لمنظمة العمل والأهداف الشخصية والإجتماعية للعامل .



**إتصالات الجزائر**  
**ALGERIE TELECOM**



**الفصل الثالث**

**دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -**

تمهيد:

بعد التطرق في الجانب النظري إلى أهم المفاهيم الخاصة على أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة حياة العمل للمورد البشري ، سيتم من خلال هذا الفصل؛ إسقاط هذه المفاهيم على إحدى المؤسسات الجزائرية، وهي " مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -".

لذا سيتضمن هذا الفصل تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر، وكذا دراسة ميدانية لمعرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة سوف يؤول دون الإحالة إلى خلق أثر إيجابي على مختلف أبعاد أدائها بالمؤسسة محل الدراسة ولذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

**المبحث الأول:** تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - .

**المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية .

**المبحث الثالث:** الإحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة .

### المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -

تعتبر الجزائر من بين الدول التي بدأت تدرك أهمية تحديث قطاع الاتصالات، لذا سعت إلى إحداث مؤسسات عمومية، من بينها مؤسسة اتصالات الجزائر، والتي تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، لذا سنحاول التحدث عن قطاع الاتصالات ومختلف الإصلاحات التي مر بها.

### المطلب الأول: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر

يمكن التعرف على مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال معرفة ظروف ميلادها والانطلاقة الرسمية لها من خلال ما يلي:<sup>1</sup>

أولاً: ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر: وعياً بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات، والفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ؛ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية المتمثلة في مؤسسة بريد الجزائر، وثانيهما بالاتصالات متمثلة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمرار تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكة فستا (vsta) وشبكة الربط المحلي في المناطق الحضرية في سنة 2004، وبالتالي أصبح سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في سنة 2005، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية وقواعد المنافسة.

<sup>1</sup> [www.algeriatelecome.dz](http://www.algeriatelecome.dz)، تاريخ أول إطلاع: 14 مارس 2020 .



ثانيا: الانطلاقة الرسمية لمؤسسة اتصالات الجزائر: نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر، التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد، لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات.

وفي الفاتح من جانفي 2003 بدأت المؤسسة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤية مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت المؤسسة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في بيئة اقتصادية الثابت فيها هو التغير، مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

### المطلب الثاني: هياكل وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تحقيق أهدافها، من خلال هياكلها الموزعة عبر أنحاء الوطن، وهذا ما سيتم توضيحه فيما يلي:<sup>1</sup>

أولا: هياكل مؤسسة اتصالات الجزائر: بالإضافة إلى كونها متعامل المتعاملين والرائد في مجال الاتصالات في الجزائر، تعتبر اتصالات الجزائر من بين أكبر المؤسسات الوطنية تواجداً عبر كافة مناطق الوطن، وذلك من خلال هيكلتها فاتصالات الجزائر تعتمد في هيكلتها على منطق الشمولية أي إيصال منتجها إلى أبعد نقطة من هذه البلاد، فهي تسييرها مديرية مقرها العاصمة و(12) مديرية إقليمية لكل من (الجزائر؛ وهران؛ قسنطينة؛ سطيف؛ عنابة؛ ورقلة؛ بشار؛ الشلف؛ باتنة؛ تيزي وزو؛ البليدة؛ تلمسان)، أين تم التقسيم حسب الأقاليم وتحتوي هذه المديرية الإقليمية على مديريات ولائية أين تتواجد اتصالات الجزائر في (48) ولاية

<sup>1</sup> [www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz)، تاريخ أول إطلاع : 14 مارس 2020.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

بمديريات ولائية، إضافة إلى مديريتين إضافيتين للعاصمة بمجموع (50) مديرية عبر التراب الوطني، من جهتها هذه الأخيرة تحتوي على وكالات تجارية ومراكز هاتفية.

وتتمحور نشاطات المؤسسة ومختلف فروعها حول:

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية؛
- تطوير واستمرار تسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة؛
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

**ثانيا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:** لقد سطرت إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر في برنامجها ثلاثة أهداف أساسية تقوم عليها المؤسسة وهي الجودة؛ الفعالية ونوعية الخدمات، وهناك أهداف أخرى تسعى إلى تحقيقها من بينها:<sup>1</sup>

- العمل على كسب زبائن جدد وذلك عن طريق التعريف بالمؤسسة والمشاركة في الملتقيات وتكثيف الحملات الإعلانية؛
- العمل على توفير منتجات ذات جودة عالية .
- السعي إلى تحقيق أكبر معدل ربح ممكن .
- تحسين القدرات التسويقية من خلال تطبيق المفهوم الحديث للتسويق .
- تلبية حاجات ورغبات السوق المحلي .
- تقديم خدمات اتصال تسمح بنقل وتبادل المكالمات، الرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية .
- العمل على زيادة حصتها السوقية وحيازة مكانة مميزة فيه.
- الوصول إلى مستوى عالي من التطور التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي، لإثبات وجودها وضمان بقائها في الوسط التنافسي.

<sup>1</sup> [www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz) ، تاريخ أول إطلاع: 14 مارس 2020.

### المطلب الثالث: التعريف بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة -

يمكن التعرف على المديرية العملية لاتصالات الجزائر بتبسة من خلال التعرف على موقعها وهيكلها

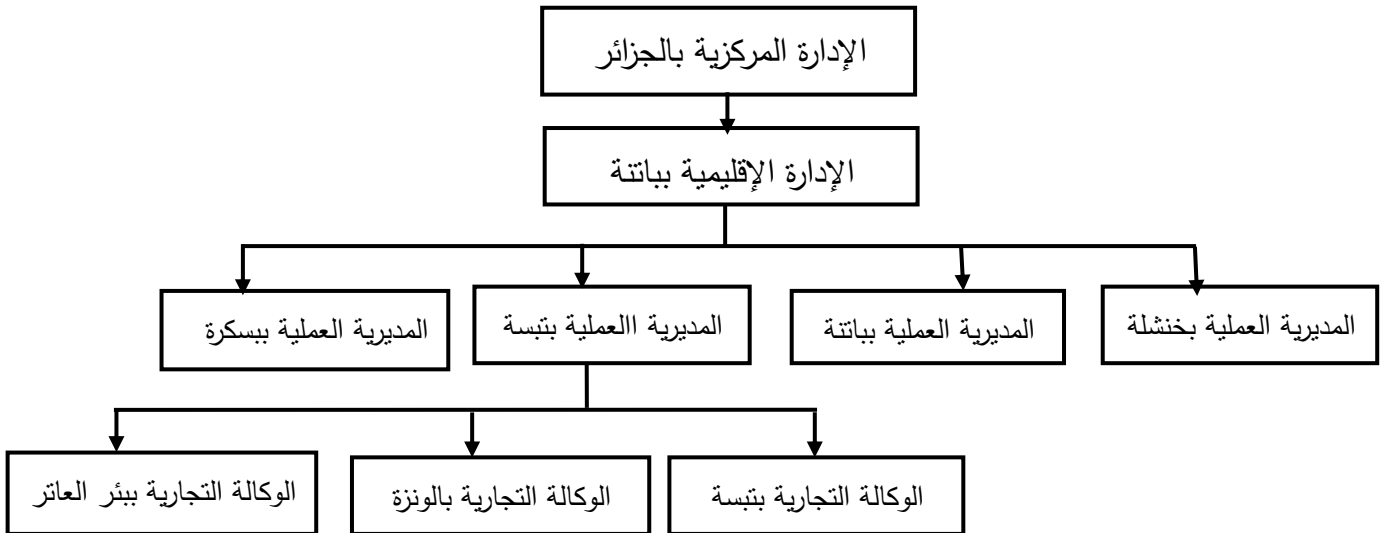
التنظيمي فيما يلي:<sup>1</sup>

أولاً: موقع المديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة - : تعتبر المديرية العملية لاتصالات الجزائر بتبسة

مؤسسة خدمية تقدم لزيائنها خدمة الهاتف الثابت والإنترنت، يقع مقرها في وسط المدينة، وهو موقع مميز يسمح لأي زائر أو زبون التعرف على موقعها بسهولة تامة. وتوظف المديرية (272 موظف) بمختلف مستوياتهم الإدارية.

تنشط هذه المديرية ضمن شبكة التوزيع التابعة للإدارة المركزية للجزائر العاصمة والإدارة الإقليمية بباتنة، وهي تشرف على نشاطاتها التي تمارسها في موقعها الجغرافي الخاص بولاية تبسة وتتفرع عنها ثلاث وكالات تجارية، ويمكن توضيح تنظيم هذه المديرية العملية من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (03): تنظيم المديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة -



المصدر: مصلحة المبيعات للمديرية.

<sup>1</sup> راضية بوشاحة، رئيسة مصلحة المبيعات، مقابلة حول معلومات عن المديرية، 16 مارس 2020.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة:- يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الموزع والمحدد للمسؤوليات الأفراد بالمديرية بمختلف مستوياتهم، ويمكن عرض أهم المهام والمسؤوليات فيما يلي:<sup>1</sup>

1. قسم الموارد البشرية: يندرج تحت هذا القسم كل من المصالح التالية:

- مصلحة تسيير التكوين: يقوم بتنظيم الدورات التكوينية للموظفين، متابعة الإتفاقيات مع مؤسسات التكوين واستقبال الطلبة المترشحين من الجامعات ومراكز التكوين .
- مصلحة العلاقات الاجتماعية: تنظم العلاقات بين الموظفين مع بعضهم البعض من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى .
- مصلحة المسار المهني: مهمتها متابعة أjour الموظفين، والتسيير الإداري لهم من الإجازات والعقوبات.

2. القسم التجاري: يتكون هذا القسم من:

- مصلحة العلاقات مع الزبائن: تهتم بالاستماع لشكاوي الزبائن وتنظيم الإتفاقيات مع الزبائن غير العاديين (المؤسسات) .
- مصلحة المبيعات: تحرص على توفير الخدمات على مستوى كل الوكالات، بالكميات المطلوبة وبالجودة العالية .

- مصلحة المنازعات: يهتم بحالات عدم التسديد من قبل الزبائن وتصحيح الأخطاء في الفاتورات.

3. القسم التقني: تتمثل مصالحه في:

- صيانة واستغلال الشبكات: مهمتها الأساسية ضمان الاستغلال الحسن للشبكات وصيانتها .
- صيانة واستغلال التجهيزات: تهتم بصيانة التجهيزات من الكوابل وأجهزة الإعلام الآلي...إلخ .

<sup>1</sup> الملحق رقم (01)

- التركيب والتوزيع: تعمل على توصيل شبكة الأنترنت والهاتف الثابت لمختلف الزبائن .
- الهندسة والتخطيط: مهمتها الأساسية هي تهيئة المواقع من خلال فتح وكالات جديدة أو فروع جديدة ودراسة مخططات الشبكات .

- مصلحة شبكات المؤسسة: تهتم بتوفير شبكة للتواصل بين الموظفين داخل المديرية .
- الهياكل القاعدية: تهتم بمتابعة تحقيق التوسعات في الشبكات، وضمان بناء المشاريع الجديدة للتوسع.

- رئيس مشاريع (MSAN): هو المسؤول عن التكنولوجيا الجديدة (MSAN) التي تسمح بتقديم خدمة ذات جودة عالية من الناحية التقنية عن طريق الألياف البصرية؛
- المراكز التقنية: هي المسؤولة عن إرسال الفرق لتصليح الأعطال.

#### 4. القسم المالي: يضم المصالح التالية:

- مصلحة الميزانية: تهتم بإعداد الميزانيات السنوية للمديرية .
- مصلحة المحاسبة: تقوم بتسجيل مبيعات المؤسسة بشكل يومي .
- مصلحة الخزينة: تحرص على تمويل المؤسسة بالأموال اللازمة عند الحاجة.

#### 5. قسم الممتلكات والوسائل: يتكون قسم الممتلكات والوسائل من:

- مصلحة المشتريات: توفر للمؤسسة احتياجاتها من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي، الكوابل... إلخ .
- مصلحة الإمداد والوسائل: هي المسؤولة عن متابعة تسيير المخزون، وتوفير احتياجات مختلف الأقسام والمصالح من الأوراق، أجهزة الإعلام الآلي والمكاتب... إلخ .

- مصلحة الممتلكات: مهمتها الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمحافظة على الممتلكات.

#### 6. مكتب الشؤون القانونية: تتمثل أهم مهام هذا المكتب في معالجة القضايا بأنواعها سواء كانت بين العمال

داخل المؤسسة أو بين المؤسسة وغيرها من المتعاملين الخارجيين، تمثيل المؤسسة أمام مختلف الجهات

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

القضائية التصريح بالحوادث لدى شركة التأمين، المشاركة في تحديد الإتفاقيات والتصديق على الصفقات بالإضافة إلى تحصيل مختلف الديون من الزبائن عن طريق رفع شكاوي أمام الجهات القضائية.

7.قاعدة نظام المعلومات: تهتم بتصميم البرامج اللازمة للمديرية والعمل على صيانتها.

8.الخلايا: تتكون من ثلاث خلايا هي:

-**خلية النظافة والأمن:** تتمثل مهامها في الحرص على تنظيم الأمن الداخلي للمؤسسة، وكذا الإهتمام بجانب النظافة .

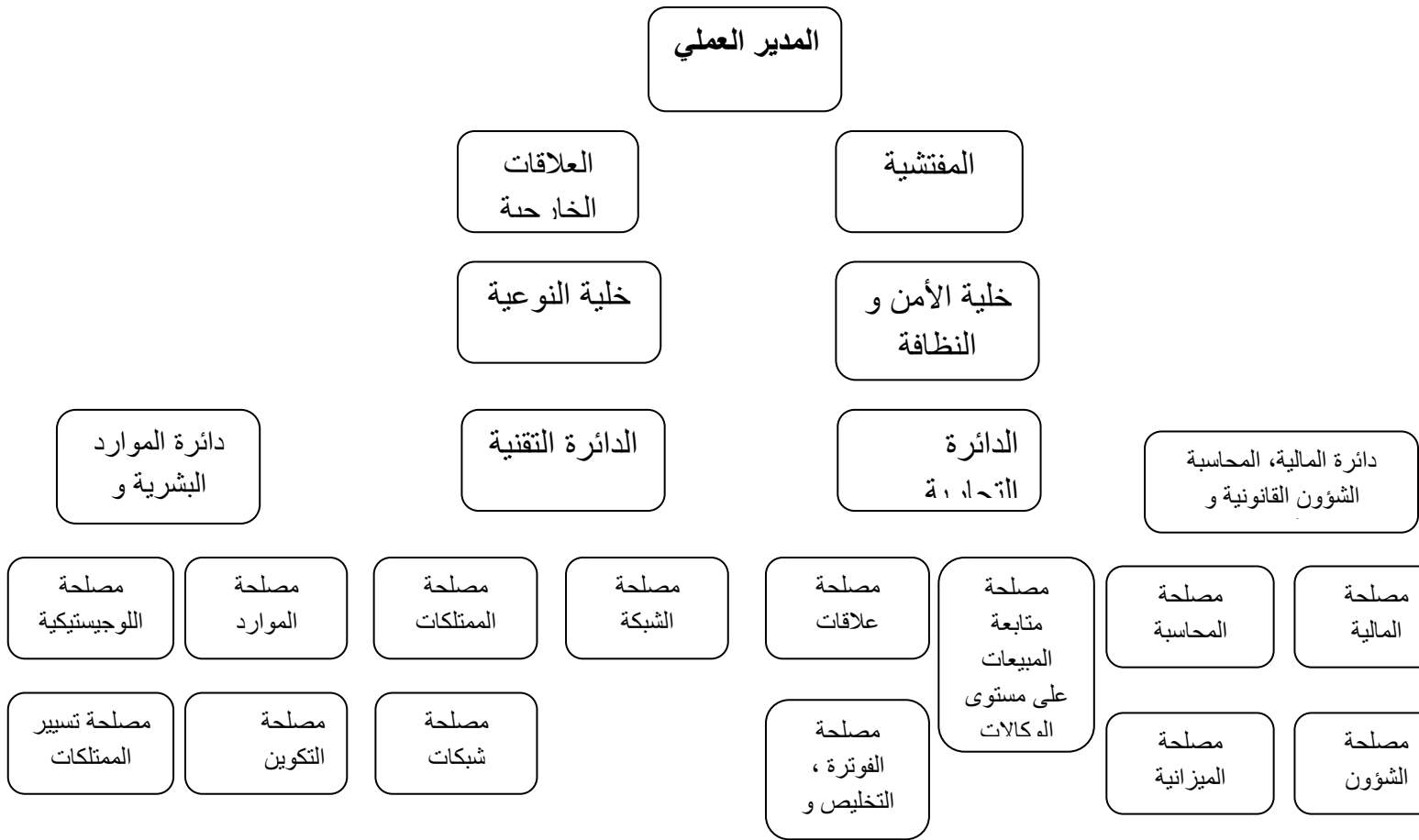
- **خلية الاتصال:** تهتم بجانب الاتصال الداخلي والخارجي من إعطاء التصريحات للصحافة، تقديم المعلومات عند طرح خدمة جديدة للسوق والرد على المقالات .

- **مكتب مراقبة التسيير(خلية لوحة القيادة):** مهمتها الأساسية تقييم أعمال كل الأقسام والمصالح داخل المؤسسة والمقارنة بين ما تم التخطيط له وما تم تنفيذه، واكتشاف الانحرافات وإيجاد حلول لها.

9.**التفتيش المحلي:** تتمثل مهام هذه الهيئة في تقديم مختلف التقارير للهيئات العليا، وكذا المراقبة المفاجئة للنفقات المهنية والرصيد البنكي للمديرية.

واستنادا لما سبق ذكره يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر

-تبسة - من خلال الشكل الآتي:



المصدر: من إعداد المترجمين بالرجوع إلى : مدير المديرية العمالية لاتصالات الجزائر بمدينة تبسة.

### المطلب الرابع: الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة -

من أكبر التحديات التي تواجهها المديرية هي إرضاء زبائنها، ويتم هذا من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية والتميز في تقديم العروض المتنوعة.

أولاً: الخدمات التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة -: تتمثل الخدمات التي تقدمها المديرية في خدمة الهاتف الثابت والأترنت.

1. خدمة الهاتف الثابت: توفر اتصالات الجزائر شبكة اتصالات مثالية وتضمن جودة عالية في نوعية الاتصالات بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي، والتي تغطي كامل التراب الوطني، حيث يتمثل سعر مكالمات المحلية بـ (3 دج/دقيقة) للهاتف الثابت و(8 دج/د) للهاتف النقال، أما بالنسبة للمكالمات الوطنية فتختلف من بلد لآخر، وتعرض اتصالات الجزائر خدمات متعددة من خلال الهاتف الثابت، تتمثل في:<sup>1</sup>

- إعلام ببدء الانتظار: تسمح هذه الخدمة للمشارك عند إجرائه لمكالمة ما بمعرفة أن هناك مشترك آخر يحاول الاتصال به، وذلك بإشارة سمعية .

- المكالمات دون ترقيم: هذه الخدمة تسمح بالحصول على الرقم الذي تم برمجته بشكل تلقائي دون تشكيله، حيث أنه عند رفع السماعة وبعد مرور (5 ثوان) يتم تشكيل الرقم أوتوماتيكيا .

- المحاورة الثلاثية: تمكن من ربط الاتصال بين ثلاثة مشتركين في نفس الوقت .

- تحويل المكالمات: هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل المكالمات التي تأتيه إلى رقم آخر يختاره

- ترقيم مختصر: تسمح هذه الخدمة باستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة (تصل إلى 10 أرقام) برقم واحد .

- التعريف برقم طالب المكالمة: تمكن من كشف رقم طالب المكالمة الواردة إلى جهاز المشترك؛

<sup>1</sup> الملحق رقم (02) .



- إقبال المستعمل الدولي: تجعل الشخص قادرا على إقبال الاستعمال الدولي من جهازه.

2. خدمة الأنترنت: تتمثل خدمة الأنترنت التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في ما يلي:<sup>1</sup>

- خدمة الأنترنت جواب: هي الخدمة التي تم إنشائها بناءً على إعادة هيكلة خدمات الأنترنت أنيس، إيسى، فوري، فأصبحت خدمة جواب مهمتها مساندة طموحات الزبائن من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة عالية الجودة، تسمح بحرية الإبحار في شبكتها، كما تقدم خدمة الـ wifi التي تسمح للمستخدمين باستعمال الأنترنت من جهاز الكمبيوتر المحمول والهواتف الذكية واللوحات الإلكترونية.

- خدمة MSAN (Multiservice Access Node): هي تكنولوجيا حديثة تمنح عن طريق الألياف البصرية للزبائن عدة خدمات بأعلى جودة وأقل تكلفة، كما تسمح لهم بالتخلص من الكوابل الكثيرة والأجهزة المختلفة، كالمودام واستبداله بسلك واحد يصل كأقصى طول لـ (600 متر) بالتقريب بدل كوابل (3 و 5 كيلومتر) القديمة، وتقدم خدماتها في إطار أنيس بلس (Anis<sup>+</sup>)، فهي توفر خدمات بصيغ مختلفة من حيث سرعة التدفق والتكلفة، وتتمثل خدماتها في:

- بالنسبة للزبائن الخواص (العاديين) هناك خدمة (Anis home) و (Anis Elite) التي توفر خدمة الأنترنت بتدفق ما بين (512 كيلوبايت/ثانية) حتى (8 ميغابايت/ثانية).

- بالنسبة للمهنيين المحترفين (المؤسسات) هناك خدمة (Anis pro<sup>+</sup>) التي توفر الأنترنت بسرعة تدفق (من 1 ميغابايت/ثا) حتى (20 ميغابايت/ثا).

ثانيا: العروض التي تقدمها المديرية العملية لاتصالات الجزائر - تبسة -: أهم العروض التي تقدمها

المديرية في مجال الهاتف الثابت والأنترنت هي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> راضية بوشاحة، رئيسة مصلحة المبيعات، مقابلة حول الخدمات والعروض التي تقدمها المديرية، 17 مارس 2020.

<sup>2</sup> [www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz)، تاريخ أول إطلاع: 14 مارس 2020.

1. عروض الهاتف الثابت: تتمثل عروض الهاتف الثابت في:

- عرض إيدوم فيكس (idoom fixe): هي بطاقة يمكن تعبئتها بكل بساطة وفي أي وقت للهاتف الثابت وهي متوفرة، بأرصدة (250دج)، (500دج)، (1000دج)، كما يستفيد المشتركين في هذه الخدمة من تخفيضات نحو الهاتف النقال والمكالمات الوطنية.<sup>1</sup>

2. عروض الأنترنت: تتمثل عروض الأنترنت التي تقدمها المديرية في:

- عرض 4G LTE: ظهرت خلال سنة 2015، وهي تمثل تكنولوجيا الجيل الرابع 4G LTE، حيث أنها مرحلة جديدة ألا وهي مرحلة سرعة التدفق الجد عالية. حيث تسمح لزيائنها من الاستفادة من الأنترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها، بل يكفي الحصول على المودام فقط، كما أنها تمكنهم من الإبحار في الأنترنت عن طريق الكمبيوتر المحمول، الهواتف الذكية واللوحات، وتتمثل خدماتها في:

-الزيائن الخواص: ويستفيد الزيائن الخواص من عرض، يمكنكم من التحميل بسرعة تدفق قصوى يمكن أن تصل إلى (150ميغابايت/الثانية) وبعد استنفاذها، يستفيدون من اتصال بالإنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ(51 كيلوبايت/الثانية) بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء مدة الصلاحية، ويمكنهم تعبئة حسابهم في أي وقت عبر الأنترنت باستعمال بطاقات التعبئة ( 15 جيجا أوكتي) بـ(1000دج/للشهر)، (30 جيجا أوكتي) بـ(2500دج/للشهر)، (60 جيجا أوكتي) بـ(3500دج/للشهر) و(100 جيجا أوكتي) بـ(6500 دج/للشهر)؛

-الزيائن المهنيين: يمكنهم إجراء التحميل بأقصى قدر من سرعة التدفق التي يمكن أن تصل إلى (150ميغابايت/الثانية) لحجم استهلاك يقدر بـ(10 جيجا أوكتي)، وبعد استنفاذ الحصة يستفيدون من اتصال بالأنترنت بسرعة تدفق تقدر بـ(512 كيلوبايت/ثا) بشكل غير محدود إلى غاية انقضاء فترة الصلاحية.

<sup>1</sup> الملحق رقم (03) و( 04) .

- عرض إيدوم أديزال (idoom adsl): هي بطاقات تمكن الزبائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة و في كل وقت، مهما كان تدفق اتصالاتهم، وتتمثل عروضها في (2م.با/ثا) ب (1600دج/ شهر)، (4م.با/ثا) ب (2625 دج/شهر)، (8م.با/ثا) ب (3635 دج/شهر).<sup>1</sup>

- عرض في مكتبتي (fimaktabati): ظهر هذا العرض خلال سنة 2015، وهي مكتبة رقمية موجهة لهواة مطالعة، لتجنب تضييع الوقت في البحث عن الكتب، فهي تمكن الزبائن من الإطلاع على آخر الكتب متعددة التخصصات لأكثر من 300 دور نشر، حيث يكفي ببساطة الحصول على بطاقة ترخيص في مكتبتي من مختلف الوكالات التجارية، ويمكن الإطلاع على هذه الكتب من خلال الموقع الإلكتروني [www.fimaktabati.dz](http://www.fimaktabati.dz)، وتتمثل عروض هذه الخدمة في:<sup>2</sup>

- عرض مكتبتي أكاديمي: لتحميل الكتب الأكاديمية ويقدر سعر بطاقتها ب (3000دج).
- عرض مكتبتي نون: لتحميل الكتب باللغة العربية فقط ويقدر سعر البطاقة ب (2400دج).

<sup>1</sup> الملحق رقم (05) و (06).

<sup>2</sup> الملحق رقم (07).

### المبحث الثاني :- الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

#### المطلب الأول :- مجتمع وعينة الدراسة

لا بد من تحديد المجتمع والعينة المأخوذة منه لتطبيق عليها الدراسة بغية الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

#### 1- مجتمع الدراسة: يقصد بمجتمع الدراسة جميع أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة

تضمن مجتمع الدراسة، جميع العاملين في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة - ، وتتضمن شريحة العاملين المراكز التالية: إطارات، أعوان التحكم، والأعوان التنفيذيين.

#### 2- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 108 موظف في إتصالات الجزائر تبسة ، وهذا

لكونها العينة المناسبة نظرا لعدم قدرتنا على تحديد مجتمع الدراسة بدقة، كما أن دراستنا اقتصرنا على جميع الموظفين الذين يعملون في الوكالة التجارية لإتصالات الجزائر تبسة ، تم توزيع استمارة الدراسة على عينة تتكون من 120 من مجموع العاملين، حيث تم استرجاع 112 استمارة، تم استبعاد 04 إستمارات لعدم إكمال الموظفين الإجابة على جميع الأسئلة وبقيت 108 إستمارة صحيحة .

#### المطلب الثاني :- أدوات الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وبناء على المنهج المتبع في الدراسة، استعنا بالأدوات التالية:

#### 1- الإستمارة: وهي من بين أدوات جمع المعلومات، وقد تم إعداد هذه الاستمارة بعدما تم تحديد أبعاد

الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة.

وهي من النوع المركب المكشوف الهدف، حيث ظهر ذلك واضحا من خلال طبيعة الأسئلة والتي قسمت إلى

قسمين: القسم الأول يتعلق بالبيانات الشخصية، حيث تعتبر المتغيرات الشخصية ذات أهمية كبيرة في

التعرف على خصائص العينة والوقوف على مدى تأثيرها على نتائج الدراسة، ومن أهم المتغيرات الشخصية:

الجنس، السن ، المؤهل ، عدد سنوات الخبرة، بينما تناول القسم الثاني محورين مقسمة كما يلي:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات ، ويشمل 03 أبعاد و يتضمن 15 عبارة .

المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري ، ويشمل 06 أبعاد ويتضمن 30 عبارة .

وكان مجموع العبارات المكونة للاستمارة 45 عبارة، تم إفراغها وفق مقياس ليكارت الخماسي المعتمد إحصائياً، والذي يأخذ الدرجات: موافق جداً ( 5 درجات)، موافق (4 درجات)، موافق إلى حد ما (3 درجات)، غير موافق (2 درجتين)، غير موافق بشدة (2 درجة واحدة)، أو بالعكس حسب خيارات الرأي التي يحددها الباحث، ومن خلالها يمكن الحكم على إجابات عينة الدراسة. ولتحديد طول فترة مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في محاور الدراسة، تم حساب المدى  $(5-1=4)$ ، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي  $(0.8=5/4)$ .

### المطلب الثالث :- صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستمارة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1- صدق أداة الدراسة: يقصد بصدق الأداة عملية التأكد من أن الأداة (المقياس) المستخدم في هذه

الدراسة يقيس بالفعل ما ينبغي أن يقاس، والتأكد من أن الفقرات التي يحتويها الاستبيان بإمكانها أن

تؤدي إلى جمع البيانات بدقة وذلك من خلال مرحلتين:

#### 1-1- الصدق الظاهري لأداة الدراسة : وذلك من خلال:

✓ المرحلة الأولى: صدق المحكمين: قبل توزيع الاستمارة على عينة البحث، تمت مراجعتها من

قبل المشرف العلمي وبعض الأساتذة في التخصص، وأستاذ لغة عربية، وذلك لخبرتهم ومعرفتهم

بمجال البحث العلمي، وقد تم إبداء بعض الملاحظات القيمة، وأجريت وفقاً لها تعديلات في صياغة

بعض العبارات، وبالتالي تم دعم واختبار جانب مصداقية مضمون الاستمارة .

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

✓ المرحلة الثانية: تم توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة، وذلك من أجل

التعرف على درجة وضوح وفهم عبارات ومصطلحات الاستبيان، والإستعاب لمضامينها وعلى ضوء

ذلك قمنا بإعادة صياغة بعض العبارات حتى تكون مفهومة وواضحة.

1-2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وذلك

بحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور كما يوضحه الجدول رقم 02.

الجدول رقم (02): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات كل محور بالدرجة الكلية للمحورين

الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة
المحور الثاني			المحور الأول		
,651**	16	,252**	01	**460,	01
,408**	17	,379**	02	,454	02
,499**	18	,424**	03	,753**	03
,451**	19	,436**	04	,376**	04
,401**	20	,699**	05	,526**	05
,472**	21	,549**	06	,622**	06
,431**	22	,423**	07	,366**	07
,669**	23	,662**	08	,445**	08
,310**	24	,497**	09	,518**	09
,345**	25	,624**	10	,304**	10
,386**	26	,332**	11	,436**	11
,412**	27	,637**	12	,622**	12
,433**	28	,294**	13	,320**	13
,274**	29	,517**	14	,473**	14
,665**	30	,494**	15	,846**	15

La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).\*\*

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

من خلال نتائج الجدول 02 نلاحظ ان الارتباط معنوي مما يدل على الاتساق الداخلي بين عبارات كل

محور .

1-3- الصدق البنائي: لحساب الصدق البنائي تم حساب معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية

للاستمارة، والجدول رقم 03 يبين نتائج الصدق البنائي.

الجدول رقم (03): معامل الارتباط للمحاور بالدرجة الكلية للاستثمار

الدرجة الكلية	المحور
,811**	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات
,798**	المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25. \*\* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

يتضح من الجدول 03 أن قيم معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستثمار موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل، مما يشير إلى أن جميع محاور الاستثمار تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جدا، وعليه فهذه النتائج المتحصل عليها من خلال الجداول السابقة، تبين صدق واتساق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل.

2- ثبات الاستبيان ( باستخدام ألفا كرونباخ ) : يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبانة، لإضفاء الشرعية عليها. وعلى ضوء نتائج هذا الاختبار يتم تعديل الاستبانة أو قبولها. ويستخدم هذا الاختبار فيما إذا كانت أسئلة الاستبانة متناسقة فيما بينها (البياتي، 2005).

يحسب من المعادلة:  $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$  K: عدد مفردات الاختبار؛  $(\sum s_i^2)$ : تباين درجات كل

مفردة من مفردات الاختبار؛  $(s_i^2)$ : التباين الكلي لمجموع مفردات الاختبار، والجدول 04 يوضح معامل

ثبات كل محور، وكامل الاستثمار.7

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (04): معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات محاور الدراسة

الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	الأبعاد	محاور الاستمارة
<b>0.851</b>	<b>0.725</b>	<b>15</b>		المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات
<b>0.857</b>	<b>0.736</b>	<b>5</b>		البعد الأول
<b>0.764</b>	<b>0.585</b>	<b>5</b>		البعد الثاني
<b>0.770</b>	<b>0.593</b>	<b>5</b>		البعد الثالث
<b>0.861</b>	<b>0.743</b>	<b>30</b>		المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري
<b>0.773</b>	<b>0.599</b>	<b>5</b>		البعد الأول
<b>0.773</b>	<b>0.598</b>	<b>5</b>		البعد الثاني
<b>0.808</b>	<b>0.653</b>	<b>5</b>		البعد الثالث
<b>0.869</b>	<b>0.756</b>	<b>5</b>		المحور الرابع
<b>0.828</b>	<b>0.687</b>	<b>5</b>		البعد الخامس
<b>0.792</b>	<b>0.628</b>	<b>5</b>		البعد السادس
<b>0.906</b>	<b>0.821</b>	<b>45</b>		كامل الإستمارات

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.

من الجدول 04 نجد أن قيمة كرونباخ ألفا لكامل الاستمارة عال حيث بلغ 0.821 كما تراوحت معاملات الثبات لمحاور الاستمارة بين 0.58 و 0.75، وهذا يدل على أن الاستمارة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

### المطلب الرابع :- اختبار طبيعة عينة الدراسة

تم استخدام اختبائي "كولمقروف - سمرنوف" لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار لازم لان الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا.

الجدول رقم (05): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Kolmogorov-Smirnov	المحاور	Kolmogorov-Smirnov	المحاور
قيمة Sig		قيمة Sig	
0,795	كامل الإستمارات	0,691	المحور الأول
		0,790	المحور الثاني

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.



## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر

يبين الجدول رقم أعلاه ان كل محاور الدراسة وكامل الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي وذلك لان قيمة الاحتمالية أكبر من 5 بالمائة لكل المحاور مما يتيح لنا استخدام الاختبارات المعيارية. ولتدعيم ذلك يمكن إدراج الأشكال الخاصة بالمدرج التكرار ولكل محور ولكامل الاستمارة .

- النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية: من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين في هذه

الدراسة ثم حساب التكرارات والنسب المئوية. والجدول التالي يبين نتائج البيانات الشخصية.

الجدول رقم 06 توزيع أفراد الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

النسبة	التكرار	البيان	العبرة	النسبة	التكرار	البيان	العبرة
0	0	متوسط	مستوى التعليم	22,2	24	ذكر	الجنس
0	0	ثانوي		77,8	84	أنثى	
45,4	49	تقني سامي		3,7	4	أقل من 30 سنة	السن
54,6	59	جامعي	96,3	104	من 30 إلى اقل من 50 سنة		
7,4	8	أقل من 5 سنوات	الخبرة في العمل	0	0	من 50 سنة فأكثر	
30,6	33	من 5 إلى 10 سنوات		0	0		
62,0	67	أكثر من 10 سنوات					

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.

من خلال الجدول 06 الخاص بتوزيع أفراد الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية يظهر أن نسبة الاناث في المؤسسة كانت 77.8 % مقارنة بنسبة الذكور التي كانت 22.2 % وذلك يعود إلى طبيعة العمل في المؤسسة الذي يتوافق مع قدرات المرأة وكذلك المطقة الحضرية تسهل العمل وأيضاً إعتلد المؤسسة على مسابقات التوظيف والتي يكون فيها حظ الأنثى أكثر من الذكر بالإضافة إلى طبيعة المنطقة الجغرافية والثقافية.

أما من ناحية السن فنجد أن أغلب المستجوبين يتراوح أعمارهم بين 30 إلى 50 سنة حيث وصلت نسبتهم إلى 96.3 % مما يؤكد أن أغلبية المستجوبين من الشباب لديهم خبرة مهنية وهذا سوف يساعدهم على تحمل أعباء العمل في مؤسسة إتصالات الجزائر ، أما بالنسبة للفئة الأقل من 30 سنة فقد بلغت نسبتها

3.7 % ، والفئة التي تزيد أعمارهم عن 50 سنة فقد كانت منعدمة بنسبة 0 % نسبة ضعيف جدا جدا مقارنة بفئة الشباب وهو ما يفسر ويؤكد نزوح هذه الفئة إلى التقاعد بسبب عدم قدرتهم على تحمل أعباء العمل ووصول أغلبهم إلى سن التقاعد .

أما فيما يخص مستوى التعليم تبين ان نسبة 54.6 % من المستجوبين هم من فئة ذوي المستوى الجامعي وهي النسبة الأكبر ويعود إلى أن أغلبية العمال من الشباب الذي وصل تعليمهم إلى هذه المرحلة وهذا يعكس سياسة المؤسسة في تسييب اليد العاملة ذات مستوى عالي و أيضا شروط التوظيف ، وتأتي فئة تقني سامي في المرتبة الثانية بنسبة 45.4 % ، أما فئة التعليم المتوسط والتعليم الثانوي فهي منعدمة تماما .

أما على حسب متغير الخبرة في العمل فنجد أن غالبية المستجوبين في المؤسسة تتجاوز مدة عملهم أكثر من 10 سنوات إذ وصلت نسبتهم إلى 62 % وهذا ما يكون له الأثر على إستقرار اليد العاملة أما فيما يخص الفئة التي في المرتبة الثانية فمدة عملها من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 30.6 % ، كما أن الفئة التي لا تزيد مدة عملها عن 05 سنوات فقد بلغت نسبتها 7,4 %.

المبحث الثالث :- الاحصاءات الوصفية لمحاور الدراسة

المطلب الأول :- عرض وتحليل نتائج المحور الأول

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات مفردات

الدراسة على محور تكنولوجيا المعلومات ، والذي يتكون من 15 عبارات و 03 أبعاد كالتالي:

الجدول رقم (07): الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول المحور الأول:تكنولوجيا المعلومات.

البعد الأول :- الأجهزة والبرمجيات										
اتجاه الإجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة	
				غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة		
موافق	3	0,667	3,99	0	3	16	68	21	ت	1
				0	2,8	14,8	63,0	19,4	%	
موافق	1	0,773	4,02	0	0	31	44	33	ت	2
				0	0	28,7	40,7	30,6	%	
موافق	2	0,717	4,01	0	0	27	53	28	ت	3
				0	0	25,0	49,1	25,9	%	
موافق إلى حد ما	4	0,510	3,04	0	12	80	16	0	ت	4
				0	11,1	74,1	14,8	0	%	
موافق إلى حد ما	5	0,775	2,66	0	55	37	14	2	ت	5
				0	50,9	34,3	13,0	1,9	%	
			<b>0,486</b>	<b>3,542</b>	<b>المتوسط الكلي لبعد الأجهزة والبرمجيات</b>					
البعد الثاني :- شبكات الإتصال										
اتجاه الإجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة	
				غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة		
موافق بشدة	2	0,440	4,74	0	0	0	28	80	ت	1
				0	0	0	25,9	74,1	%	
موافق إلى حد ما				0	10	61	24	13	ت	

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

حد ما	5	0,816	3,37	0	9,3	56,5	22,2	12,0	%	2
موافق بشدة	1	0,347	4,86	0	0	0	15	93	ت	3
				0	0	0	13,9	86,1	%	
موافق	4	0,762	3,79	0	0	45	41	22	ت	4
				0	0	41,6	38,0	20,4	%	
موافق بشدة	3	0,534	4,30	0	0	04	68	36	ت	5
				0	0	3,7	63,0	33,3	%	
		<b>0,309</b>	<b>4,211</b>	<b>المتوسط الكلي لبعده شبكات الإتصال</b>						
<b>البعده الثالث :- الأفراد</b>										
اتجاه الإجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبارة	
				غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة		
موافق إلى حد ما	2	0,942	3,14	0	29	47	20	12	ت	1
				0	26,9	43,5	18,5	11,1	%	
موافق إلى حد ما	5	0,693	2,93	0	24	74	4	6	ت	2
				0	22,2	68,5	3,7	5,6	%	
موافق إلى حد ما	1	0,660	3,22	0	14	56	38	0	ت	3
				0	13,0	51,9	35,2	0	%	
موافق إلى حد ما	4	0,663	2,99	0	24	61	23	0	ت	4
				0	22,2	56,5	21,3	0	%	
موافق إلى حد ما	3	0,548	3,13	0	10	74	24	0	ت	5
				0	9,3	68,5	22,2	0	%	
		<b>0,440</b>	<b>3,081</b>	<b>المتوسط الكلي لبعده الأفراد</b>						
		<b>0,208</b>	<b>3,611</b>	<b>المتوسط الكلي لمحور تكنولوجيا المعلومات</b>						

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.

يبين الجدول السابق مايلي :-

**البعده الأول :-** نلاحظ أن العبارة رقم 02 (يتم تدريب الموظف على إستخدام كافة الأجهزة

او البرمجيات الموجودة في المؤسسة بغض النظر عن الإختصاص والإهتمام) جاءت في المرتبة الأولى من

حيث الموافقة بمتوسط حسابي 4,02 ومعدل النسب ضعيف جدا ب 0,773 مما يدل أن أغلب المجيبين

## الفصل الثالث : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

كانو موافقين على أن يتم تدريب الموظف على إستخدام كافة الأجهزة والبرمجيات الموجودة في المؤسسة بغض النظر عن الإختصاص والإهتمام) ، أما العبارة رقم 03 (يدخل الموظف في مرحلة تدريبية قبل البدء بالعمل في المجال الذي تم توكيله فيه) فقد جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4,01 ونسبة انحراف معياري ضعيف ب 0,717 و هو في مجال موافق دلالة على موافقة أغلب المجيبين على الإهتمام بتدريب الموظف قبل البدء في العمل المؤكل له .

**البعد الثاني :** - نلاحظ أن العبارة رقم 03 (هناك تواصل مباشر من خلال البريد الإلكتروني بين الإدارة والموظفين من أجل تأكيد أهمية التواصل من جهة وأهمية التكنولوجيا من جهة أخرى) جاءت في المرتبة الأولى من حيث الموافقة بمتوسط حسابي 4,86 ومعدل النسب ضعيف جدا ب 0,347 وهو في مجال الموافقة بشدة على أن يجب أن يتم ويتكون التواصل بين الإدارة والموظفين من خلال البريد الإلكتروني من جهة وأهمية التكنولوجيا من جهة ثانية ، أما العبارة رقم 02 (هناك إهتمام من المؤسسة بأساليب التواصل بين الموظفين من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى) جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4,74 ومعدل النسب ضعيف ب 0,440 في إتجاه الموافقة بشدة على أنه يجب أن يكون هناك إهتمام المؤسسة بأساليب التواصل بين الموظفين فيما بينهم من جهة و من جهة أخرى يكون الإهتمام بين الموظفين والإدارة .

**البعد الثالث :** - نلاحظ ان العبارة رقم 03 (يتمتع الموظفون داخل المؤسسة بكفاءة عالية بما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ) جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3,22 ومعدل النسب ضعيف جدا ب 0,660 في إتجاه الموافقة إلى حد ما على انه يجب على الموظفين أن يتمتعون بكفاءة عالية فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ، أما العبارة رقم 01 (تحاول المؤسسة إستقطاب الأفراد المتمكنين من إستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات ) فجاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,14 ومعدل النسب ضعيف ب 0,942

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

في إتجاه الموافقة إلى حد ما على أن تحاول المؤسسة إستقطاب الأفراد المتمكنين من إستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات .

### المطلب الثاني :- عرض وتحليل النتائج الوصفية الخاصة المحور الثاني

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة على محور جودة حياة العمل للمورد البشري ، والذي يتكون من الابعاد التالية: فرص الترقية والتقدم الوظيفي ، الأجور والمكافئات المالية ، العلاقات الإجتماعية ، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية ، المشاركة في إتخاذ القرارات ، الإستقرار والأمان الوظيفي كما تم ترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي لكل سؤال حسب البعد.

الجدول رقم (08) : الإحصاء الوصفي لإجابات مفردات الدراسة حول المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري

الاتجاه الإجابة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابات					العبرة والابعاد		
				غير موافق	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة			
موافق بشدة	3	0,609	4,39	0	0	7	52	49	ت	1	بعد فرص الترقية والتقدم الوظيفي
				0	0	6,5	48,1	45,4	%		
موافق	5	0,716	3,47	0	0	71	23	14	ت	2	
				0	0	65,7	21,3	13,0	%		
موافق	4	0,589	4,09	0	0	14	70	24	ت	3	
				0	0	13,0	64,8	22,2	%		
موافق بشدة	1	0,659	4,57	0	0	10	26	72	ت	4	
				0	0	9,2	24,1	66,7	%		
موافق بشدة	2	0,619	4,52	0	0	07	38	63	ت	5	
				0	0	6,5	35,2	58,3	%		
				المتوسط الكلي بعد فرص الترقية والتقدم الوظيفي							
موافق بشدة	2	0,585	4,65	0	0	6	26	76	ت	1	بعد الأجور
				0	0	5,6	24,1	70,4	%		
موافق				0	0	25	62	21	ت	2	

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

	4	0,65 5	3,96	0	0	23,1	57,4	19,4	%		
موافق	3	0,73 4	4,18	0	0	21	47	40	ت	3	
				0	0	19,5	43,5	37,0	%		
موافق	5	0,68 4	3,71	0	0	45	49	14	ت	4	
				0	0	41,7	45,3	13,0	%		
موافق بشدة	1	0,430	4,76	0	0	0	26	82	ت	5	
				0	0	0	24,1	75,9	%		
				المتوسط الكلي بعد الأجرور والمكافئات المالية							
موافق	4	0,999	3,95	0	8	32	25	43	ت	1	بعد العلاقات الإجتماعية
				0	7,4	29,6	23,1	39,8	%		
موافق إلى حد ما	5	0,566	2,92	0	20	79	7	2	ت	2	
				0	18,5	73,1	6,5	1,9	%		
موافق	3	0,357	4,15	0	0	0	92	16	ت	3	
				0	0	0	85,2	14,8	%		
موافق بشدة	2	0,650	4,37	0	0	10	48	50	ت	4	
				0	0	9,3	44,4	46,3	%		
موافق بشدة	1	0,597	4,41	0	0	6	52	50	ت	5	
				0	0	5,6	48,1	46,3	%		
				المتوسط الكلي بعد العلاقات الإجتماعية							
موافق	2	0,911	3,55	0	12	44	33	19	ت	1	بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية
				0	11,1	40,7	30,6	17,6	%		
موافق إلى حد ما	4	0,672	2,92	0	29	59	20	0	ت	2	
				0	26,9	54,6	18,5	0	%		
موافق إلى حد ما	5	0,742	2,69	0	45	57	0	6	ت	3	
				0	41,6	52,8	0	5,6	%		
موافق إلى حد ما	3	0,815	2,99	0	30	55	17	6	ت	4	
				0	27,8	50,9	15,7	5,6	%		
موافق بشدة	1	0,635	4,23	0	0	12	59	37	ت	5	
				0	0	11,1	54,6	34,3	%		
				المتوسط الكلي بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية							
موافق	3	0,896	3,90	0	8	25	45	30	ت	1	بعد المشاركة في اتخاذ
				0	7,4	23,1	41,7	27,8	%		
موافق	1	0,568	4,06	0	0	14	73	21	ت	2	
				0	0	13,0	67,6	19,4	%		
موافق إلى حد ما	5	0,616	2,94	0	24	67	17	0	ت	3	
				0	22,2	62,1	15,7	0	%		

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر

موافق	4	0,742	3,46	0	6	56	36	10	ت	4
				0	5,6	51,8	33,3	9,3	%	
موافق	2	0,689	4,05	0	0	23	57	28	ت	5
				0	0	21,3	52,8	25,9	%	
				المتوسط الكلي بعد المشاركة في إتخاذ القرارات						
موافق	2	0,430	4,76	0	0	0	26	82	ت	1
				0	0	0	24,1	75,9	%	
موافق	5	0,567	3,57	0	0	50	54	04	ت	2
				0	0	46,3	0,50	3,7	%	
موافق	4	0,659	4,30	0	0	12	52	44	ت	3
				0	0	11,1	48,2	40,7	%	
موافق	3	0,470	4,68	0	0	0	35	73	ت	4
				0	0	0	32,4	67,6	%	
موافق	1	0,374	4,83	0	0	0	18	90	ت	5
				0	0	0	16,7	83,3	%	
				المتوسط الكلي لبعء الإستقرار والأمان الوظيفي						
				المتوسط الكلي لمحور جودة حياة العمل للمورد البشري						
		0,174	3,967							

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.

من خلال الجدول 08 تشير نتائج المتوسطات بالنسبة لعبارات البعد الأول الخاص بفرص الترقية والتقدم الوظيفي الى تباين في الإجابات فقد كان اتجاه العبارة الأولى (تعتمد المؤسسة مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب ) نحو الموافقة بشدة وهذا معناه أن إتصالات الجزائر تبسة تسعى دوما إلى وضع الأفراد المناسبين في المكان المناسب والمنصب المناسب ، كما أن أغلب باقي الإجابات للعبارات في إتجاه الموافقة بشدة وهذا ما يدل على أن المؤسسة تهتم جيدا بفرص الترقية والتقدم الوظيفي .

ومن خلال حساب المتوسطات للبعد الثاني الخاص بالأجور والمكافئات المالية نلاحظ أن أغلب الإجابات كانت في إتجاه الموافقة كما أن المتوسط الكلي للبعد بلغ 4,252 بإنحراف معياري 0,388 مما يدل على تشتت الإجابات ضعيف مما يؤكد أنها في نفس الإتجاه تقريبا مما يبين أن إتصالات الجزائر تسعى



## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

دوما إلى تطبيق بعد الأجور والمكافئات بدقة كبيرة والذي يعتبر من أهم الأبعاد لجودة حياة العامل للمورد البشري .

أما بالنسبة للبعد الثالث الخاص بالعلاقات الإجتماعية فنلاحظ أن العبارة رقم 02 (يتبادل الموظفون في المؤسسة الزيارات الإجتماعية و في الكثير من الفرص) في إتجاه الموافقة إلى حد ما أما باقي العبارات فهي في إتجاه الموافقة والموافقة بشدة ، كما ان قيم المتوسطات جاءت أقرب منها إلى الموافقة والتي كان المتوسط الكلي ب **3,96** بانحراف معياري **0,352** مما يوحي أن العمال في اتصالات الجزائر يتفوقون على توطيد العلاقات الإجتماعية فيما بينهم وتبادل الإحترام وتعزيز مبادئ الإخاء والتعاون .

أما فيما يخص البعد الخامس الخاص بالتوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية فكانت نتيجة المتوسط الكلي مقدرة ب **3,276** و بانحراف معياري **0,541** حيث كانت معظم عباراته في إتجاه الموافقة إلى حد ما أي أن اتصالات الجزائر يجب أن تركز وتعمل على توفير الدعم وتشارك في تعزيز مناخ عائلي حميم للعاملين .

وأیضا من خلال حساب المتوسط الكلي للبعد الخامس الخاص بالمشاركة في إتخاذ القرارات والذي كانت نتيجته **3,682** و بانحراف معياري **0,382** حيث أن كل عبارات هذا البعد في إتجاه الموافقة مما يدل على ان اتصالات الجزائر تبسة تشارك العاملين في إتخاذ القرارات .

واخيرا فيما يخص البعد السادس المتمثل في الإستقرار والأمان الوظيفي والذي كانت نتيجة المتوسط الحسابي الكلي هي **4,428** و بانحراف معياري **0,265** حيث أن كل عباراته كانت في الإتجاه الموافقة بشدة وهذا يدل على ان اتصالات الجزائر تعمل على الإستقرار والأمان الوظيفي في المؤسسة مما يساهم في شعور العمال بالأمان والإستقرار الوظيفي الذي لا يدفعهم للبحث عن فرص عمل بديلة وأيضا شعور العمال بالأمان والثقة المتبادلة فيما بينهم .

المطلب الثالث :- فرضيات الدراسة

1- الفرضية الأولى: تتمثل في:

H0: لا تحرص إتصالات الجزائر على تحسين تكنولوجيا المعلومات .

H1: تحرص إتصالات الجزائر على تحسين تكنولوجيا المعلومات.

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار T-test، وكون هذه الفرضية تقوم في الأساس على مقارنة متوسط المحور مع المتوسط المعياري لتحديد إذا كان المتوسط المحسوب أعلى من المتوسط المعياري، ونظرا لكون فقرات الدراسة قد تم قياسها على مقياس ليكارت الخماسي فيكون المتوسط المعياري هو 3، ناتج من  $3=5/5+4+3+2+1$  .

الجدول رقم (09): نتائج اختبار T-Test للمحور الأول: تكنولوجيا المعلومات .

قيمة المعيار = 3			
مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة T	
0,000 غير دال	107	30.475	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25. \* دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 فأقل

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة T تساوي 30.475 عند درجات حرية 107 ومستوى دلالة يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة، لذلك تقبل الفرضية البديلة وترفض الفرضية لعدمية أي أن إتصالات الجزائر تحرص على تحسين تكنولوجيا المعلومات .

2 - الفرضية الثانية: تتمثل في:

H0: لا توفر إتصالات الجزائر جودة حياة العمل للمورد البشري .

H1: توفر إتصالات الجزائر جودة حياة العمل للمورد البشري .

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر

لاختبار الفرضية تم استخدام اختبار T-test، وكون هذه الفرضية تقوم في الأساس على مقارنة متوسط المحور مع المتوسط المعياري لتحديد إذا كان المتوسط المحسوب أعلى من المتوسط المعياري، ونظرا لكون فقرات الدراسة قد تم قياسها على مقياس ليكارت الخماسي فيكون المتوسط المعياري هو 3، ناتج من  $1+2+3+4+5=3$ .

### الجدول رقم (10): نتائج اختبار T-Test للمحور الثاني بأبعاده

قيمة المعيار = 3			
مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة T	
0,000 غير دال	107	57,777	المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25. \* دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 فأقل

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة للمحور الثاني المتعلق بجودة حياة العمل للمورد البشري أقل من 5 بالمائة (أقل من مستوى الدلالة)، لذلك تقبل الفرضية العدمية وترفض الفرضية البديلة؛ أي أن إتصالات الجزائر توفر وتحرص على تحقيق جودة حياة العمل للمورد البشري.

### 3 - الفرضية الثالثة: - اختبار الفروقات: إن الهدف من اختبار الفروقات هو تحديد هل هناك اختلاف

بين الإجابات حسب المتغيرات الديموغرافية، ومن المعروف أنه في حالة وجود حالتين يتم استخدام اختبار T والحالات التي فيها عاملين مثل (الجنس). أما في حالة وجود أكثر من ثلاث حالات يتم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way Anova).

### - اختبار T لمعرفة الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان

باختلاف متغير الجنس: تم اختبار تحليل T لقياس الفروق بين الجنس ومحاور وأبعاد الدراسة وكانت

النتائج مبينة في الجدول التالي:

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر

الجدول رقم (11) نتائج تحليل الفروقات للجنس باستخدام اختبار t

الملاحظة	مستوى الدلالة	ddl	T	المحور
دال	0,002	106	3,223	المحور الأول: توجه الإدارة العليا نحو إدارة المعرفة
دال	0,000	106	-6,805	المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25. \* دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05 فأقل

نلاحظ من خلال النتائج وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس بين إجابات أفراد عينة الدراسة على المحورين حيث أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 5 بالمائة، وبذلك تقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية.

أما بالنسبة لباقي المتغيرات الديموغرافية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين وكانت النتائج كالتالي:

– اختبار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير

السن: تم اختبار تحليل التباين لقياس الفروق بين العمر ومحاور وأبعاد الدراسة وكانت النتائج مبينة في

الجدول التالي:

الجدول رقم (12) نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات للسن

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغيرات
دال 0, 30	4,817	0,634	634,0	1	بين المجموعات	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات
		0,132	13,957	106	داخل المجموعات	
			14,591	107	المجموع	
دال 0, 018	5,784	0,168	0,168	1	بين المجموعات	المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري
		0,029	3,073	106	داخل المجموعات	
			3,241	107	المجموع	

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.

## الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال نتائج تحليل التباين نلاحظ وجود فروقات تعود للسن في الاجابات بين أفراد العينة في كل المحاور حيث كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من 5 بالمائة وبالتالي تقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية.

– اختبار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير

المؤهل: تم اختبار تحليل التباين لقياس الفروق بين العمر ومحاور وأبعاد الدراسة وكانت النتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات للمؤهل

المتغيرات	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	F قيمة	مستوى الدلالة
المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	بين المجموعات	1	172,0	0,172	1,265	0,263
	داخل المجموعات	106	419,41	0,132		دال
	المجموع	107	14,591			
المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري	بين المجموعات	1	0,119	0,119	4,055	0,047
	داخل المجموعات	106	3,122	0,029		دال
	المجموع	107	3,241			

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.

من خلال نتائج تحليل التباين نلاحظ بالنسبة للمحور الأول عدم وجود فروقات تعزى للمؤهل في الاجابات بين أفراد العينة في المحور الأول أما بالنسبة للمحور الثاني الذي تبين من خلاله ان هناك فروقات في الإجابات بين افراد عينة الدراسة .

– اختبار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على محاور الاستبيان باختلاف متغير

الخبرة : تم اختبار تحليل التباين لقياس الفروق بين الخبرة ومحاور وأبعاد الدراسة وكانت النتائج مبينة في الجدول التالي:

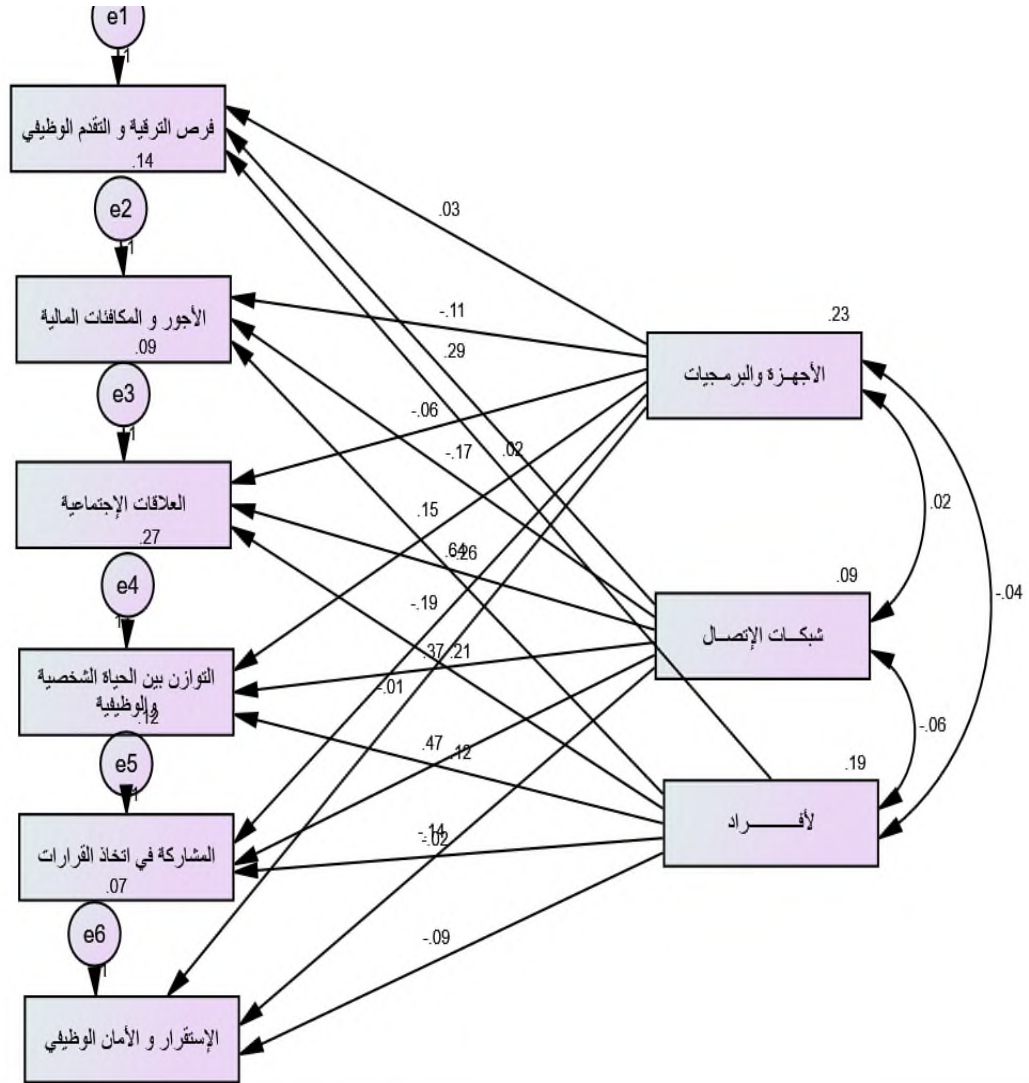
الجدول رقم (14) نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات للخبرة

مستوى الدلالة	F قيمة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين	المتغيرات
0,008 دال	5,029	0,172	,4070	2	بين المجموعات	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات
		0,132	4,249	105	داخل المجموعات	
			4.656	107	المجموع	
0,017 دال	4,250	0,121	243,0	2	بين المجموعات	المحور الثاني: جودة حياة العمل للمورد البشري
		0,029	998,2	105	داخل المجموعات	
			3.241	107	المجموع	

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25.

من خلال نتائج تحليل التباين نلاحظ وجود فروقات تعزى للخبرة في الاجابات بين أفراد العينة في كل من المحور الثاني والثالث، اما المحور الأول الخاص توجه الإدارة العليا نحو إدارة المعرفة تبين ان هناك فروقات في الإجابات بين افراد عينة الدراسة حسب الخبرة وذلك يبين ان افراد الدراسة ينظرون ل توجه الإدارة العليا نحو إدارة المعرفة حسب خبراتهم.

اثر ابعاد تكنولوجيا المعلومات على ابعاد جودة حياة العمل



Amos v24 المصدر برنامج

يبين الشكل اعلاه نموذج التقدير المعتمد في الدراسة لتبيين الاثر المباشر ابعاد تكنولوجيا المعرفة على ابعاد

جودة حياة العمل وحتى يمكن الحكم على النتائج سيتم ادراج الجدول الخاص بنتائج التقدير لمعرفة مدى

معنوية الاثر

الجدول رقم (15) تقدير اثر ابعاد تكنولوجيا المعلومات على ابعاد جودة حياة العمل

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
الأجهزة والبرمجيات <--- فرص الترقية و التقدم الوظيفي	.027	.073	.377	.706	
الأجهزة والبرمجيات <--- الأجور و المكافآت المالية	-.112	.075	-1.487	.137	
الأجهزة والبرمجيات <--- العلاقات الإجتماعية	-.062	.061	-1.011	.312	
الأجهزة والبرمجيات <--- التوازن بين الحياة الشخصية	.153	.107	1.441	.150	
الأجهزة والبرمجيات <--- المشاركة في اتخاذ القرارات	-.191	.070	-2.718	.007	
الأجهزة والبرمجيات <--- الإستقرار و الأمان الوظيفي	-.007	.053	-.140	.888	
شبكات الإتصال <--- فرص الترقية و التقدم الوظيفي	.285	.124	2.303	.021	
شبكات الإتصال <--- الأجور و المكافآت المالية	-.171	.128	-1.338	.181	
شبكات الإتصال <--- العلاقات الإجتماعية	.640	.105	6.118	***	
شبكات الإتصال <--- التوازن بين الحياة الشخصية	.371	.181	2.045	.041	
شبكات الإتصال <--- الإستقرار و الأمان الوظيفي	-.135	.090	-1.497	.134	
الأفراد <--- الإستقرار و الأمان الوظيفي	-.095	.064	-1.494	.135	
الأفراد <--- المشاركة في اتخاذ القرارات	-.025	.084	-.293	.769	
الأفراد <--- التوازن بين الحياة الشخصية	.115	.127	.905	.365	
الأفراد <--- العلاقات الإجتماعية	.207	.073	2.819	.005	
الأفراد <--- الأجور و المكافآت المالية	-.264	.090	-2.935	.003	
الأفراد <--- فرص الترقية و التقدم الوظيفي	.020	.087	.233	.816	
شبكات الإتصال <--- المشاركة في اتخاذ القرارات	.468	.120	3.903	***	

من خلال نتائج التقدير الموضح في الجدول أعلاه نلاحظ أنه بالنسبة للمحور الأول الخاص

بتكنولوجيا المعلومات أن أثره كان في بعض الأبعاد معنوي ( مفسر ) ، أما في الأبعاد الأخرى فكان غير مفسر .

وبالنسبة للبعد الأول (الأجهزة والبرمجيات) فقد كان تأثيرها معنويا فقط بالنسبة لبعد المشاركة في إتخاذ

القرارات وذلك بأثر سلبي يقدر ب ( -0,191 ) أي أن وجود الأجهزة والبرمجيات أدى إلى التقليل من المشاركة في إتخاذ القرارات بين العمال .

أما بالنسبة للبعد الثاني (شبكات الإتصال) فكان تأثيره معنويا على 04 أبعاد كالتالي :-

تؤثر شبكة الإتصال على فرص الترقية والتقدم الوظيفي ب ( 0,285 ) أي أن شبكة الإتصال ساهمت في الترقية والتقدم الوظيفي ب 28 % .



إذا وجد أن شبكة الإتصال تؤثر بدرجة كبيرة على العلاقات الإجتماعية لدى العمال حيث كان التأثير بـ ( 0,640 ) بمعنى أنه كلما حدث تحسن في شبكة الإتصال فيقابلة تحسن في العلاقات الإجتماعية بـ 64% .

وجدنا أيضا أن شبكات الإتصال تؤثر بـ 37 % على التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية بمعنى أنه كلما كان هناك تحسن شبكات الإتصال يحدث تحسن في التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية بنسبة 37 % . كما وجد أيضا أن شبكات الإتصال تؤثر على بعد المشاركة في إتخاذ القرارات بنسبة 46 % بمعنى أنه كلما تحسنت شبكات الإتصال يتحسن المشاركة في إتخاذ القرارات بنسبة 46 % .

أما بالنسبة للبعد الثالث الخاص بالأفراد فنلاحظ أنه يؤثر تأثيرا معنويا يقدر بـ (0,207) على العلاقات الإجتماعية ، أما تأثيره على الأجور والمكافئات فقد كانت سلبية تقدر بـ (-0,264).

### خلاصة الفصل:

تم التوصل في هذا الفصل من خلال الاختبار الإحصائي للفرضيات إلى نتائج مهمة في هذه الدراسة، بحيث تم الكشف على العلاقة بين المتغيرين (تكنولوجيا المعلومات وجودة حياة العمل للمورد البشري) محل الدراسة، فقد وجد أن هناك علاقة ارتباط موجبة وقوية بين المتغيرين في مؤسسة إتصالات الجزائر، إذ أن تكنولوجيا المعلومات يؤثر على جودة حياة العمل للمورد البشري بعلاقة ارتباط معنوية .

بالإضافة إلى التعرف على العلاقة التي تربط بين المتغيرات أبعاد جودة حياة العمل للمورد البشري و تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ومستوى الأداء البشري فيها، ومن هنا يتضح تكنولوجيا المعلومات كمحدد سلوكي تتأثر به المؤسسة، ويتأثر به متغير مهم تابع هو جودة حياة العمل للمورد البشري .



**الخاتمة**

### الخاتمة:

لقد ارتبطت مشكلة هذا البحث بدراسة علاقة بالغة الأهمية، إذ حاولت الربط بين متغير رئيس مستقل وهو تكنولوجيا المعلومات ، وجودة حياة العمل للمورد البشري كمتغير تابع، إضافة لاحتوائها على مجموعة من الفرضيات القابلة للاختبار بالأساليب الإحصائية المناسبة. كما بينت الدراسة أهمية متغير تكنولوجيا المعلومات ، من خلال دوره في تبني السلوكيات التي من شأنها إحداث نوع من التفاعل ورفع مستوى الأداء البشري في مؤسسة إتصالات الجزائر المدروسة، ولذلك حاولت الدراسة تسليط الأضواء على تكنولوجيا المعلومات وجودة حياة العمل للمورد البشري وإمكانية وجود علاقة ارتباط بينهما.

ومن خلال الفصول الثلاثة للبحث، تمت معالجة تلك المشكلة من كافة جوانبها؛ ففي الفصل الأول تم استعراض المفاهيم النظرية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات باعتباره أنه من الأساليب أو العوامل التكنولوجية الحديثة حيث أصبح العالم الذي نعيش فيه هو عالم المعلومات ومن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة حيث ظهرت شبكات الإنترنت وتكنولوجيا الاتصالات وأصبحت المعلومات متوفرة في كل وقت وفي أي مكان نظرا لتقدم تكنولوجيا المعلومات. ويرى الباحث أن إدخال التكنولوجيا الحديثة داخل المنظمات وخاصة (تكنولوجيا المعلومات) سيكون له اثر كبير على فاعلية الأداء الوظيفي لأنه سيتحول من الطرق التقليدية القديمة إلى طرق حديثة تكنولوجيا.

وفي الفصل الثاني تم التعرض إلى مفاهيم جودة حياة العمل وكذلك المورد البشري والذي من خلاله أن جودة حياة العمل المرتفعة تتأتى عندما يمتلك الأفراد الوظائف التي تقدم الإستقلالية والتنوع والشعور بتقديم مساهمة ذات معنى لزيادة فعالية منظمة العمل التي تسعى إلى تحقيق مزايا متعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة حياة العمل حيث أنها لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط، ولكنها تعظم أيضا قدرتها التنافسية وتسهم بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية وتوفير ظروف عمل صحية وآمنة ومتطورة تتماشى مع الأهداف الشخصية والإجتماعية للعاملين .

إن معالجة إشكالية البحث المطروحة، واختبار فروضها يتضمنها الفصل الثالث والأخير ؛ إذ تناول فيه الإطار المنهجي للدراسة كمرحلة تمهيدية أساسية لها، مبينا مؤسسات الدراسة وخصائص العينات المدروسة، بالإضافة إلى سبل معالجة البيانات والأدوات المساعدة على التحليل الإحصائي حيث تم معالجة بيانات الاستمارة إحصائيا، ومن ثمة التعرف على محور تكنولوجيا المعلومات و محور جودة حياة العمل للمورد البشري في مؤسسة الدراسة ، حيث اتضح أن هناك ثلاثة أبعاد أساسية لمحور الأول تكنولوجيا المعلومات وهي: بعد الأجهزة والبرمجيات ، بعد شبكات الإتصال، بعد الأفراد .

والملاحظ أيضا أن المحور الثاني لجودة حياة العمل للمورد البشري يتكون من 06 أبعاد وهي : بعد فرص الترقية والتقدم الوظيفي ، بعد الأجور والمكافئات ، بعد العلاقات الإجتماعية ، بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية ، بعد المشاركة في إتخاذ القرارات ، بعد الإستقرار والأمان الوظيفي .

تبين أنه بالنسبة للمحور الأول الخاص بتكنولوجيا المعلومات كانت أثره معنويا على أبعاد المحور الثاني الخاص بجودة حياة العمل حيث كان تأثيرا مفسر في بعض الأبعاد كتأثر شبكات الإتصال على بعد المشاركة في إتخاذ القرارات وكذلك تأثيرها على بعد العلاقات الإجتماعية وأيضاً تأثيرها على بعد فرص الترقية والتقدم الوظيفي وأيضاً تأثر الأفراد على بعد العلاقات الإجتماعية ومنه نقول أن لتكنولوجيا المعلومات أثر معنوي على جودة حياة العمل للمورد البشري .

### الاستنتاجات:

من خلال أدبيات الدراسة والتطبيق الميداني لها أمكن التوصل لبعض الاستنتاجات التي يتم إيجازها في الآتي:

1- إن وضع هيكل تنظيمي يشجع على إعادة توزيع الصلاحيات بما يتناسب وقدرات العاملين، ويضمن

عدم غموض وتضارب في المهام والمسؤوليات، ويعزز نظم الاتصال بما يسهل تبادل وانسيابية

المعلومات بسرعة ودقة وتقليل المركزية في صناعة اتخاذ القرارات وتساعد على إحداث التطوير ورضا

العاملين وبالتالي تحسن أدائهم.

- 2- إن توافر قنوات جيدة للاتصال الفعال بين كافة العاملين داخل المنظمة أفقيا (بين العاملين في نفس المستويات) ورأسيا (بين المستويات العليا والدنيا)، وفتح هذه القنوات دائما وفي شتى الاتجاهات، بحيث تضمن التدفق السريع للمعلومات بين أجزاء المنظمة، بالإضافة إلى حل أي اختناقات يمكن أن تعترض هذه القنوات، يمكن أن يساهم بشكل فعال في تبادل الأفكار والمقترحات،
- 3- تؤدي مشاركة وتمكين العاملين وإشراكهم بشكل أكبر في اتخاذ القرارات وتفعيل الاتصال الإنساني بين المسؤولين والعاملين، إلى رفع معنوياتهم، وتحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين، ضمن نطاق العمل الرسمي وغير الرسمي، من خلال الأنشطة ذات الطابع الثقافي والترفيهي لتلبية الاحتياجات النفسية من الاحترام وتحقيق الذات، وهو ما يقود إلى مناخ تنظيمي أكثر انفتاحا، وبالتالي رفع وتحسين الأداء .
- 4- إعادة النظر في السياسة المتبعة من ناحية تكوين وتأهيل العمال وهذا بهدف المواكب مع التطور السريع لتكنولوجيات هذا العصر .
- 5- إعطاء أهمية أكبر للعلاقة بين الوكالات التجارية والفرق التقنية للهاتف والإنترنت معا للوصول إلى الانسجام والتوافق الوظيفي.
- ومما سبق من استنتاجات يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات، للفت أنظار أصحاب القرار، في مؤسسة إتصالات الجزائر ، لأهمية تكنولوجيا المعلومات وأثرها في جودة حياة العمل للمورد البشري التي تساهم في تحقيق أداء بشري ومن ثم أداء تنظيمي عال.

### التوصيات:

- إعادة ترتيب أنظمة العمل، ووضع توصيف وظيفي يساعد العاملين على فهم واجباتهم والاضطلاع بمسؤولياتهم انطلاقاً من توزيع المسؤوليات والحقوق والواجبات بالشكل الذي يتلائم مع القدرات، الكفاءات وأيضاً الرغبات على مختلف المستويات الوظيفية للموارد البشرية في المؤسسة، وبشكل يسمح بتعزيز مستوى الاتصال والعلاقات الإنسانية داخل هذه المؤسسات ويمنع الغموض، التضارب والارتباك والصراع فيها.
- ترسيخ ثقافة بناء الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين، والتعامل معهم كشركاء في المسؤولية، بإدخال مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات، وتطبيق أسلوب الحوار والباب المفتوح، وتشجيع العمل الجماعي المبني على التعاون.
- توزيع العوائد والحوافز بشكل عادل بين العاملين، وزيادة المخصصات منها لهم بالشكل الذي يسمح لهم بالعيش الكريم وبطريقة شفافة، باعتبارهم شركاء في تحقيق الأرباح.

قائمة المصادر

والمراجع





❖ المراجع باللغة العربية

كتب

- 1) غسان قاسم اللامي، إدارة تكنولوجيا، مفاهيم ومدخل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2007
- 2) هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم المعلومات : منظور إستراتيجي ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012
- 3) مصطفى عليان، إقتصاد المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، 2012 .
- 4) محمود الصرفي، إدارة التكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009 .
- 5) يحيى مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998 .
- 6) عامر إبراهيم قندلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، الطبعة الثانية، عمان، 2007 .
- 7) وصفي الكساسية، الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية، الطبعة الأولى، الأردن، 2011 .
- 8) فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، المفهوم - الإستعمالات، الآفاق، دار الثقافة، الطبعة الأولى، الأردن، 2010 .
- 9) هارون منصر، تكنولوجيا الإتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، دار الألفية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2012 .
- 10) هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات، دار الصفاء، الطبعة الأولى، عمان،
- 11) علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان، 2014 .
- 12) دكتور بن عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة الإسكندرية ، 2005 .
- 13) جاد الرب سيد ، " إدارة الموارد البشرية"، الاسماعيلية ، 2003 .

## قائمة المصادر والمراجع

- 14) جاد الرب سيد ، "جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية"، مصر، دار الفكر العربي للنشر، 2008 .
- 15) حامد أحمد رمضان بدر ، إدارة الموارد البشرية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ط 2 ، 1994/1993 .
- 16) د. علي غربي وآخرون، إدارة الموارد البشرية، دار الهدى للنشر والطباعة والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ط 1 ، 2002 .
- 17) د.حمدأوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 1 ، 2004 .
- 18) سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2004 .
- 19) راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001 .
- 20) إبراهيم الديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى، عمان، ط 2 ، 2007 .
- 21) صلاح الدين عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر، 2002 .
- 22) عبدالباري ابراهيم درة ، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2 ، الاردن ، 2010 .
- 23) د. مصطفى محمود أبو بكر ، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية، الإسكندرية ، 2008 .
- 24) د. منير نوري ، فريد كورتل ، إدارة الموارد البشرية ، مكتبة المجتمع العربي ، عمان ، ط 1 ، 2011 .

### رسائل جامعية

- 01) عبد الرحمان القرني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تكنولوجيا لمعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة، فرع إدارة أعمال تخصص علوم تجارية، جامعة المسيلة، 2007 .
- 02) علوطي لمين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي في المؤسسة، مذكرة لنيل ماستير، الجزائر، 2004 .

- 03) هناء عبداوي، مساهمات في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، رسالة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016 .
- 04) سحاين ميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، دراسة حالة - الجزائر - ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية العلوم: إدارة أعمال جامعة الجيلالي الياابس - سيدي بلعباس- كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الإقتصادية، 2016-2017 .
- 05) بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، دراسة حالة مؤسستي موبيليس ونجمة، قسنطينة، مذكرة ماجستير، تخصص موارد بشرية، علوم تسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2011 ، 2012 .
- 06) حمزة بعلي، تكنولوجيا المعلومات كمدخل إستراتيجي لإدارة المعرفة، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 ،قائمة، الجزائر، 2010 .
- 07) الدحوح حسني ، "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم"، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2015 .
- 08) ماضي خليل ، "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على المستوى الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر، 2014.
- 09) ناصر سومر أديب ، " أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير - غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سورية ، 2004 .

### أعمال الملتقيات والندوات

- 1) تبال يونس آل مراد، فعالية إستخدام خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، دراسة إستطلاعية لأداء مسؤولي الوحدات الإدارية في كليتي طب الأسنان و التربية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 90 .

- (2) لمبارك معيرة، موسى بن البار، تأثير تكنولوجيا المعلومات على إتخاذ قرارات التسعير في المؤسسات الاقتصادية، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: " صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية، جامعة مسيلة، الجزائر، يومي 15، 14 أبريل 2009 .
- (3) المغربي عبد الحميد ، "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي - دراسة ميدانية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة الزقازي ، كلية التجارة، العدد (2)، 2004 .
- (4) صالح مفتاح، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات ،الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 10 - 9 مارس ، 2004 .
- (5) باسم أحمد علي المبيضين ، تحدي ظاهرة العولمة ومتطلبات التغير لمواجهتها في مجال إدارة الموارد البشرية ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو اداء متميز في القطاع الحكومي ، المملكة العربية السعودية ، نوفمبر 2009 .

### الويبوغرافيا

1) [www.algeriatelecome.dz](http://www.algeriatelecome.dz)

### ❖ المراجع باللغة الأجنبية

#### ✚ Livres

- 1) Indumathr, R., & Kamalraj, S, "A Study on Quality of Work Life Among Workers with Special Preference to Textile Industry in Tirupur District- A Textile Hub", International Journal of Multidisciplinary Research, Vol.2 , 2012 .
- 2) Geet, S., Deshpande, A., & Deshpande, A , "Human resource management" , 2009 .
- 3) Dhaka, D., Jahan, K., Rahman, T., & Tabassum, A , "A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", World Journal of Social Sciences, Vol.1, 2011.
- 4) Ahmadi, F., & Salavati,M , "A Survey relationship between quality of work life and organizational commitment in public organization in Kurdistan"

**province**", Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4, 2012 .

5) Mahapatro, B , "**Human Resource Management**", New Age International (p) Ltd. Publishers, 2010 .

6) FRENCH .W, **the personnel management process ,human resource administration** ,edition hongton migglin , CO , BOSTON, 1974.

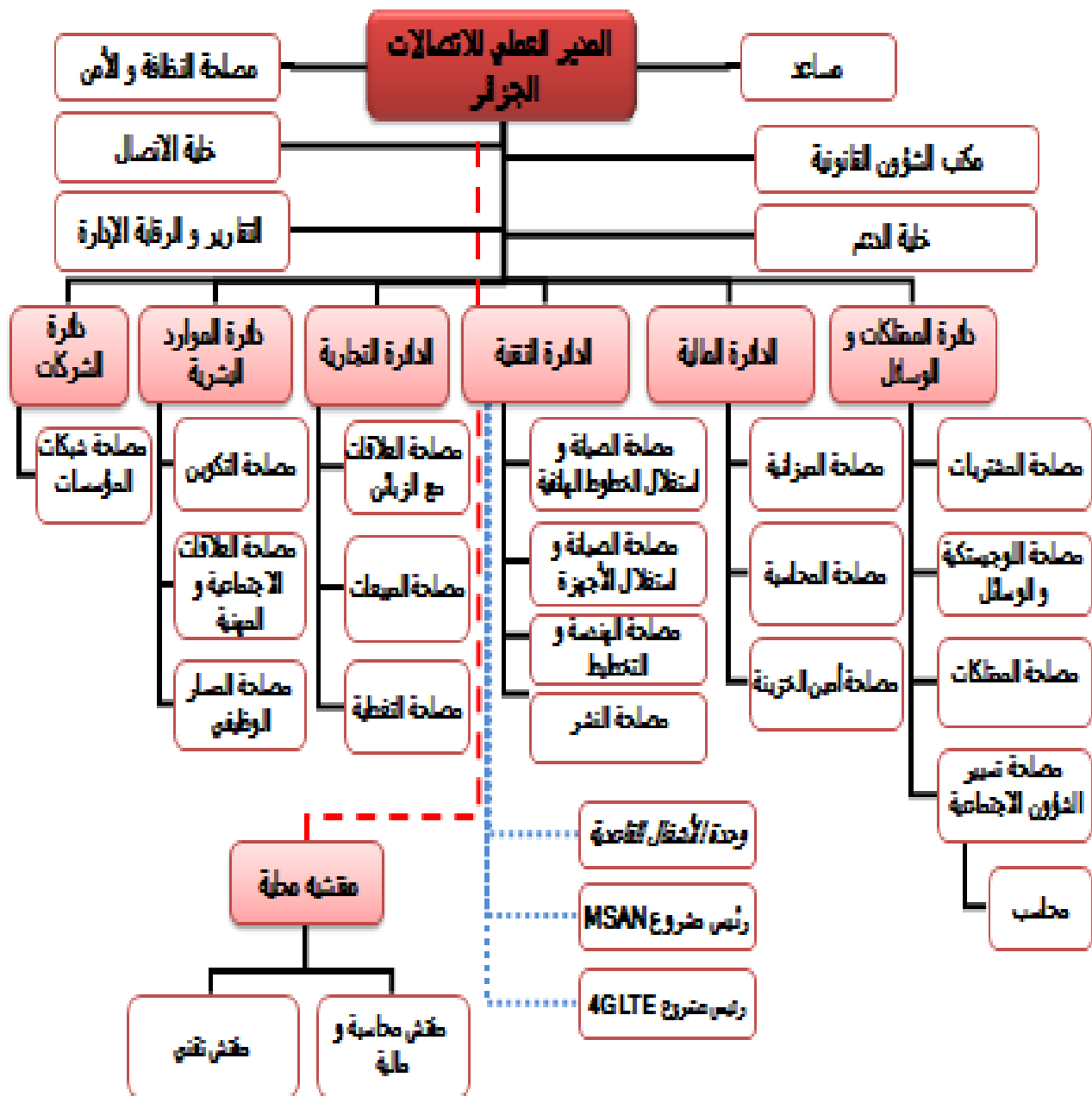
7) PIGROS .P.MYRES.C , **personnel administration a point of viewand method eighth**,edition mc ,growhill book .co .new york, 1961 .

8) Churdon ,Sherman, **Personnel management, south westen peplishin** ,CO,USA, 1972 .

9) Ilyes Boudiaf," **The Relationship between using information technologies And Human resources management performance Case study: a set of Algerian east region business companies**" , Revue des sciences humaines et sociales. N° 47 – Juin 2017 –

# الملاحق





رقم محمول بتسعيرة تنافسية 1

أرقام محمولة بتسعيرة تنافسية 2

أرقام محمولة بتسعيرة تنافسية 5

idoom 250

idoom 500

idoom 1000

idoom Fixe

إتصالات الجزائر ALGERIE TELECOM

عرض صالح بالنسبة للزبائن المشتركين أو الذين انتقلوا إلى صيغة IDOOM FIXE

الملحق 02



**idoom** Fixe

**250** دج  
للشهر بدون رسوم

**idoom** Fixe

**500** دج  
للشهر بدون رسوم

**idoom** Fixe

**1000** دج  
للشهر بدون رسوم

**idoom** Fixe

**تكلّموا ++، لا شيء يوقفكم**

مع مكالمات غير محدودة وتخفيضات نحو النقال والدولي

www.at.dz

**idoom** Fixe

**250** دج  
للشهر بدون رسوم

مكالمات غير محدودة نحو الهاتف الثابت داخل نفس الولاية!

**idoom** Fixe

**500** دج  
للشهر بدون رسوم

مكالمات غير محدودة نحو الهاتف الثابت على مستوى كل التراب الوطني!

**idoom** Fixe

**1000** دج  
للشهر بدون رسوم

مكالمات غير محدودة نحو الهاتف الثابت و تخفيضات على مكالماتكم نحو الهاتف النقال والخارج!

www.at.dz

الملحق 03

idcom 4G  
LTE

4500 DA



Appels  
ILLIMITÉS

Modem  
Offert

Appels illimités vers le réseau fixe et VoLTE d'Algérie Télécom

[www.algeriatelecom.dz](http://www.algeriatelecom.dz)



الملحق 04

# عبر حسابك ADSL بكل حرية!

لقد بدأنا صفحة الشروط على موقعنا الإلكتروني: [www.3000da.com](http://www.3000da.com)



اتصالات الجزائر تضع تحت  
تصرفكم بطاقات التعبئة  
بقيمة 500 دج، 1000 دج، 2000 دج و 3000 دج  
لتمكينكم من إعادة تعبئة حسابكم  
بكل سهولة و مهما كانت سرعة  
التدفق.









# بطاقات في مكتبي بأسعار إستثنائية

صالح إلى غاية 30 أكتوبر





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان حول موضوع:

**أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة حياة العمل للمورد البشري**

**- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة**

لإعداد: مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال

إشراف الأستاذ:

\* العيفة محمد

من إعداد الطالبين:

- ملازم حسام
- بوعلق حياة

تحية طيبة وبعد؛

نضع بين أيديكم استمارة استبيان خاصة بدراسة حول: "أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة حياة العمل للمورد البشري" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة.، راجين منكم الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة العربي التبسي- تبسة.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات والإجابة عنها وفق ما ترونه مناسباً، علماً أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وستكون إجاباتكم ومساهماتكم عوناً كبيراً لنا في التوصل إلى نتائج موضوعية.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

---

**السنة الجامعية: 2020/2019**

أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

ضع علامة ( X ) في المكان المناسب

1- الجنس:  ذكر  أنثى

2- السن:

أقل من 30 سنة

من 30 إلى 50 سنة

50 سنة فما فوق

3- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل:

متوسط

ثانوي

تقني سامي

جامعي

4- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات



## ثانيا : البيانات الأساسية تكنولوجيا المعلومات

فضلا ضع العلامة (x) في المكان المقابل للإجابة المناسبة.

الأجهزة والبرمجيات		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تتوافر جميع البرمجيات والأجهزة اللازمة للقيام بالأعمال الموكلة إليك .					
02	يتم تدريب الموظف على إستخدام كافة الأجهزة والبرمجيات الموجودة في المؤسسة بغض النظر عن الإختصاص والإهتمام.					
03	يدخل الموظف في مرحلة تدريبية قبل البدء بالعمل في المجال الذي تم توكيله فيه .					
04	هناك تحديث مستمر للأجهزة والبرمجيات الموجودة في المؤسسة .					
05	عادة ما يصل الموظف إلى مرحلة يكون فيها لديه إلمام تام بالبرمجيات والأجهزة المعتمدة في المؤسسة .					
شبكات الإتصال		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	هناك إهتمام من المؤسسة بأساليب التواصل بين الموظفين من جهة وبين الموظفين والإدارة من جهة أخرى .					
02	يتم عقد إجتماعات دورية بين الموظفين والإدارة بما يتعلق بالتوجهات المستقبلية للمؤسسة بكافة أفرادها .					
03	هناك تواصل مباشر من خلال البريد الإلكتروني بين الإدارة والموظفين من أجل تأكيد أهمية التواصل من جهة وأهمية التكنولوجيا من جهة أخرى .					
04	الكفاءة في التواصل هو سمة للموظفين في المؤسسة بسبب إيمان المؤسسة بأهمية التواصل بين أفرادها .					
05	هنالك تواصل دوري بين الإدارة العليا والدنيا ، وتواصل مستمر بين الإدارة العليا والموظفين من أجل ضمان سير العمل ورفع الكفاءات .					
الأفراد		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تحاول المؤسسة إستقطاب الأفراد المتمكنين من إستخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات .					
02	هناك تحديث دوري للمخزون المعرفي للأفراد حول إستخدامات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال .					
03	يتمتع الموظفون داخل المؤسسة بكفاءة عالية بما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات .					

					04	يدرك الموظفون داخل المؤسسة إدراكا كاملا لأهمية تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الأعمال بكفاءة و بأقل وقت ممكن .
					05	تتنوع وسائل تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة بما يتناسب قدرات الأفراد و إهتماماتهم الوظيفية .

### ثالثا : البيانات الأساسية أبعاد جودة حياة العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: فرص الترقية و التقدم الوظيفي	
					01	تعتمد المؤسسة مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب
					02	العدالة و الإنصاف هي الأساس في منح الترقيات الوظيفية في المؤسسة
					03	تمنح الترقيات الإستثنائية على أساس الكفاءة
					04	يوجد إنسجام بين التحصيل الدراسي و المهارات العلمية و الدرجة الوظيفية في المؤسسة
					05	هناك فرص مستقبلية متوفرة للترقية و التقدم الوظيفي في المؤسسة

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	2- البعد الثاني: الأجور و المكافآت المالية	
					01	العمال سعداء بما يحصلون عليه من راتب
					02	كفاءة الأداء هي الأساس في تحديد الأجور و المكافآت
					03	يشعر الموظفون في المؤسسة بأن المكافآت توزع على من يستحقها
					04	مبدأ العدالة هو الأساس في تحديد نظم الأجور و المكافآت المعتمد في المؤسسة
					05	يشعر الموظفون بالرضا على العلاوات و الزيادات التي تضاف على الرواتب سنويا

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة	3- البعد الثالث العلاقات الإجتماعية	
					01	تتاح في المؤسسة فرصة التفاعل و الإتصال مع الموظفين في كافة المستويات
					02	يتبادل الموظفون في المؤسسة الزيارات الإجتماعية و في الكثير من الفرص
					03	يسود بين الموظفين في المؤسسة جو التعاون و روح الفريق الواحد
					04	تعمل الإدارة في المؤسسة على تعزيز مبادئ الإخاء و التعاون

					بين الموظفين	
					السمة الغالبة في المؤسسة الإحترام المتبادل بين الرؤساء و المرؤوسين	05

4- البعد الرابع التوازن بين الحياة الشخصية و الوظيفية						
موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					تعمل ثقافة المؤسسة على احترام الإلتزامات العائلية و تلبية احتياجات العمل معا	01
					تتيح المؤسسة للعاملين حق الحصول على اجازة عمل لغرض الرعاية الأسرية	02
					توفر المؤسسة أنظمة العمل المرنة لأداء بعض المهام الوظيفية بالمنزل	03
					تتيح المؤسسة الإجراءات اللازمة لتحقيق حالة من التوازن بين الحياة الوظيفية و الحياة الشخصية	04
					تعمل المؤسسة على توفير الدعم و المشاركة لتعزيز مناخ عائلي حميم للعاملين	05
5- المشاركة في اتخاذ القرارات						
موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					يرغب الموظفون في المؤسسة في اتخاذ قرارات العمل	01
					يساهم الموظفون في حل مشكلات العمل	02
					يشارك الموظفون في بناء الخطط لتطوير عمل المؤسسة	03
					توجد شفافية في صنع القرارات على مختلف المستويات في المؤسسة	04
					لدى العاملين القدرة على المشاركة في صنع القرارات	05
6- البعد السادس الإستقرار و الأمان الوظيفي						
موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					يشعر الموظفون في المؤسسة بالأمان الوظيفي لعدم استغناء المؤسسة عن خدماتهم	01
					توافر الموارد المادية و الإقتصادية للمؤسسة يمكنها من الإيفاء بالإلتزامات المالية الخاصة بالموظفين	02
					تعمل المؤسسة على اتباع اسلوب التدريب للإحتفاظ بالموظفين المهرة	03
					شعور الموظفين بالأمان و الإستقرار الوظيفي لا يدفعهم للبحث عن فرص عمل بديلة	04
					يسود أجواء العمل مناخ تنظيمي يتسم بالأمان و الثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل	05

## المخلص :

هدفت الدراسة إلى إختيار أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة حياة العمل بمؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة - ، والتي شملت عينة تتكون من مجموعة من العاملين وقد إستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات تكونت من 45 فقرة تقيس محورين وتم إستخدام العديد من الوسائل الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة كالمتوسط الحسابي ومعامل الارتباط والانحراف المعياري .

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة بين متغيري تكنولوجيا المعلومات وجودة حياة العمل للمورد البشري ، كما أن الأثر بينهما معنوي .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، جودة حياة العمل ، المورد البشري .

## Abstract:

The study aimed to inform the impact of information technology on the quality of work life in the Algeria Telecom Corporation – Tebessa – which included a sample consisting of a group of workers. The questionnaire was used as a data collection tool consisting of 45 paragraphs measuring two axes and many statistical methods were used to achieve the study goals such as the arithmetic mean and laboratory Correlation and standard deviation.

The study concluded that there is a significant positive correlation between the two information technology variables and the quality of work life for the human resource, and the effect between them is significant.

**Key words:** Information Technology , Quality of Work Life – Human Resource