



جامعة وهران 2
كلية العلوم الاجتماعية

أطروحة

للحصول على شهادة دكتوراه علوم
في علم النفس العمل والتنظيم

تكنولوجيا المعلومات والاتصال
وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية

دراسة ميدانية بالمديرية العامة لسوناطراك (المصب) حي جمال وهران

إشراف:
أ.د مزيان محمد

مقدمة ومناقشة علنا من طرف
الطالب: مرزوقي محمد

أمام لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة وهران 2	أستاذ التعليم العالي	ماحي ابراهيم
مقررا	جامعة وهران 2	أستاذ التعليم العالي	مزيان محمد
مناقشا	جامعة وهران 2	أستاذ محاضراً	بن طاهر بشير
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضراً	جناد عبد الوهاب
مناقشا	جامعة تيارت	أستاذ محاضراً	ماريف منور
مناقشا	المركز الجامعي غليزان	أستاذ محاضراً	ربعي محمد

السنة الجامعية: 2018/2019

إهداء

إله الوالدين العزيزين وجميع أفراد أسرتي
الكريمة؛ إله روح جدي محب الدين عليه
رحمة الله.

إله الزوجة الكريمة والأبناء (عبد الله شوقي،
مسعودة منال، تسنيم، اللؤلؤة لينة) (الأخوة
والأخوات وأخوه بالذكر غديحة وإبراهيم).

إله كل الذين قدموا لي يد المساعدة من
قريب أو من بعيد. إله كل أصدقاء الدراسة و
العقل بدون استثناء.

إله عاملي رسالة العلم والمعرفة - عمارة العقل والفكر.

شكر

نتوجه إلى الله بالشكر والحمد له؛ القائل في كتابه العزيز

﴿لأن شكرتم لأزيدنكم..﴾ (سورة إبراهيم الآية 08)

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور:

(مزيان محمد)

الذي تكرم وأشرف على هذا العمل وتفضل علينا
بصالحاته وتوجيهاته، وإلى كل فرد قدم إليه يد العون في
إنجاز هذه الدراسة، وأخص بالذكر أستاذة جامعة تيارت،
وموظفي مؤسسة سوناطراك مديرية المصير، وأخص
بالذكر السيد بوشوشة أمين.

ملخص الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، ممثلة في كل من الرضا واللاأمن الوظيفيين، وقد تمثل التساؤل الرئيس للدراسة فيما طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية؟ وقد استخدم الباحث دراسته المنهج الوصفي، باعتماد عينة من عمال مديرية المصب سوناطراك بوهران والتي قدر عددهم بـ300 (إطار سامي، إطار، عون تحكم) و للتحقق من الفرضيات استخدم الباحث مجموعة من الأدوات تمثلت في استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، واستبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (MSQ) وكذا استبيان انعدام الأمان الوظيفي الذي ابتكره دي ويت (DeWitte, 2000). وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية: وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي بتثبيت اللاأمن الوظيفي، ووجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واللاأمن الوظيفي بتثبيت الرضا الوظيفي. و توصل الباحث في الختام إلى أن: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر إيجابا على إدارة الموارد البشرية.

Résumé d'étude: Le but de cette étude est de connaître la relation entre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et la gestion des ressources humaines, «il la remise en cause principale de l'étude: Quelle est la nature du Relation entre l'utilisation des TIC et la gestion des ressources humaines? Et pour répondre à cette problématique le chercheur utilise l'approche descriptive; sur échantillon de 300 travailleurs (cadre supérieur, cadre, agent de maitrise) Sonatrach (direction d'aval; situé a cité Djamel à Oran), le chercheur a utilisé un ensemble d'outils représentés dans le questionnaire (TIC) et le Minnesota Job Satisfaction Survey (MSQ) ainsi que De Witte's (2000) enquête sur l'insécurité fonctionnelle. À la suite de l'utilisation de ces outils, les résultats suivants ont été obtenus: Il y a une relation entre l'utilisation des TIC et la satisfaction au travail comme un manque de l'insécurité fonctionnelle. Par opposition à une relation entre l'utilisation des TIC et l'insécurité fonctionnelle en fonction de la satisfaction. En conclusion, le chercheur a conclu que: L'utilisation des technologies de l'information et de la communication a un impact positive sur la gestion des ressources humaines.

Abstract of study: The study aimed at identifying the nature of the relationship between the use of ICTs and human resources management, represented by both satisfaction and job security. The researcher chose the approach of Herzberg's 2-factor theory as a background to his study. The main question is: What is the relationship between the use of ICT and human resources management? In order to answer this main question, the researcher formulated seven hypotheses, the whole of which focused on dismantling the dimensions of the study variables (ICT and human resource management)., And using the descriptive approach, the researcher started his study by adopting a sample of the workers 300 (senior manager, Controlling agents, Executives), of the Sonatrach Directorate in Oran, the researcher used a set of tools, Information and communication technology questionnaire for (ICT) and the Minnesota Job Satisfaction Survey (MSQ) and job insecurity survey of Witte's (2000). As a result of the use of these tools, the following results were obtained: There is a relationship between the use of ICT and job satisfaction as a lack of job security. There is a relationship between the use of ICT and job security as a lack of job satisfaction. In conclusion, the researcher concluded that: The use of ICTs positively affects human resources management.

محتويات الدراسة

ب	إهداء.....
ج	شكر.....
د	ملخص الدراسة.....
و	محتويات الدراسة.....
ط	قائمة الجداول.....
ل	قائمة الأشكال.....
ن	قائمة الملاحق.....
ع	مقدمة.....

الفصل الأول: تقديم البحث

21	1- الإشكالية.....
24	2- الفرضيات.....
26	3- أهداف الدراسة.....
27	4- أهمية الدراسة.....
27	5- التعاريف الاجرائية.....
29	6- الخلفية النظرية.....
31	7- الخلفية البحثية للدراسة.....

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

43	1- تمهيد.....
43	2- مفاهيم التكنولوجيا.....
45	3- الإطار المفاهيمي للمعلومات.....
49	4- مفاهيم حول نظام المعلومات.....
52	5- تكنولوجيا المعلومات.....
55	6- التطور التاريخي للاتصال ومفهومه.....

61	7- طبيعة الاتصال في المؤسسة
64	8- شبكات الاتصال
68	9- ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
73	10- تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الإنترنت والإكسترانت)
88	11- تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات
92	12- خلاصة

الفصل الثالث: إدارة الموارد البشرية

94	1- تمهيد
95	2- تعريف إدارة الموارد البشرية
96	3- أهمية إدارة الموارد البشرية
98	4- مبادئ إدارة الموارد البشرية
98	5- أهداف إدارة الموارد البشرية
99	6- مسؤوليات ومهام إدارة الموارد البشرية
108	7- الأمن الوظيفي
119	8- الرضا الوظيفي

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

133	1- منهج الدراسة
134	2- الدراسة الاستطلاعية
136	3- أدوات الدراسة
146	4- الحدود المكانية و البشرية لإجراء الدراسة
149	5- عينة الدراسة
151	6- أساليب المعالجة الإحصائية
153	خلاصة

الفصل الخامس: عرض و مناقشة و تفسير النتائج

156	1- عرض نتائج المعالجة الإحصائية لفرضيات الدراسة
199	2- نتائج المعالجة الإحصائية للفرضيات
200	3- مناقشة و تفسير النتائج
207	اقتراحات.....
210	خاتمة
213	مراجع الدراسة
223	ملاحق الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
112	أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت	01
115	العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإنترنت.	02
138	نسبة اتفاق المحكمين حول جوانب وبنود استبيان تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.	03
143	معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لاستبيان آيت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte)	04
150	يمثل مختلف المراحل الزمنية التي مرت بها الدراسة الحالية.	05
151	مختلف حجوم عينة الدراسة ومستويات الجنس والصفة المهنية.	06
153	مختلف الأساليب الإحصائية التي تم استعمالها في هذه الدراسة.	07
156	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الأولى.	08
157	قيمة الارتباط الجزئي والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الأولى.	09
158	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثانية.	10
159	قيمة الارتباط الجزئي والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثانية.	11
160	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثالثة.	12
161	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثالثة.	13
163	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الرابعة.	14
164	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الرابعة.	15
166	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الخامسة.	16
167	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الخامسة.	17

	الخامسة.	
169	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية السادسة.	18
170	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية السادسة.	19
172	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية السابعة.	20
173	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية السابعة.	21
175	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثامنة.	22
176	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثامنة.	23
178	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية التاسعة.	24
179	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية التاسعة.	25
181	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية العاشرة.	26
182	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية العاشرة.	27
184	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الحادية عشر.	28
185	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الحادية عشر.	29
187	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية	30

	الثانية عشر .	
188	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثانية عشر .	31
190	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثالثة عشر .	32
191	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثالثة عشر .	33
193	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الرابعة عشر .	34
194	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الرابعة عشر .	35
196	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الرئيسة .	36
197	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الرئيسية .	37

قائمة الأشكال

رقم الشكل	المحتوى	الصفحة
.1	يوضح النموذج التصوري للدراسة.	25
.2	تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.	83
.3	خطوات /عناصر عملية الاتصال	96
.4	الحدود المكانية والبشرية لمجتمع الدراسة.	148
.5	يمثل نسبة الفئات المشكلة لعينة الدراسة من مجتمع الدراسة ككل.	152
.6	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثالثة.	162
.7	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الرابعة.	165
.8	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الخامسة.	168
.9	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية السادسة.	171
.10	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية السابعة.	174
.11	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثامنة.	177
.12	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية التاسعة.	180
.13	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية العاشرة.	183
.14	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الحادية عشر.	186
.15	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثانية عشر.	189
.16	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثالثة عشر.	192
.17	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الرابعة عشر.	195
.18	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية العاشرة.	198

قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى
01	النتائج الخام للدراسة.
02	استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	استبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (MSQ)
04	استبيان انعدام الأمن الوظيفي لدي ويت (De Witte, 2000).

قائمة الجداول

رقم الجدول	المحتوى	الصفحة
01	أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت	112
02	العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإنترنت.	115
03	نسبة اتفاق المحكمين حول جوانب وبنود استبيان تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.	138
04	معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لاستبيان آيت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte)	143
05	يمثل مختلف المراحل الزمنية التي مرت بها الدراسة الحالية.	150
06	مختلف حجوم عينة الدراسة ومستويات الجنس والصفة المهنية.	151
07	مختلف الأساليب الإحصائية التي تم استعمالها في هذه الدراسة.	153
08	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الأولى.	156
09	قيمة الارتباط الجزئي والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الأولى.	157
10	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثانية.	158
11	قيمة الارتباط الجزئي والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثانية.	159
12	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثالثة.	160
13	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثالثة.	161
14	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الرابعة.	163
15	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الرابعة.	164
16	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الخامسة.	166
17	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الخامسة.	167

	الخامسة.	
169	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية السادسة.	18
170	قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية السادسة.	19
172	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية السابعة.	20
173	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية السابعة.	21
175	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثامنة.	22
176	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثامنة.	23
178	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية التاسعة.	24
179	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية التاسعة.	25
181	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية العاشرة.	26
182	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية العاشرة.	27
184	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الحادية عشر.	28
185	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الحادية عشر.	29
187	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية	30

	الثانية عشر .	
188	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثانية عشر .	31
190	القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثالثة عشر .	32
191	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثالثة عشر .	33
193	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الرابعة عشر .	34
194	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الرابعة عشر .	35
196	يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الرئيسة .	36
197	يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الرئيسية .	37

قائمة الأشكال

رقم الشكل	المحتوى	الصفحة
1.	يوضح النموذج التصوري للدراسة.	25
2.	تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.	83
3.	خطوات /عناصر عملية الاتصال	96
4.	الحدود المكانية والبشرية لمجتمع الدراسة.	148
5.	يمثل نسبة الفئات المشكلة لعينة الدراسة من مجتمع الدراسة ككل.	152
6.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثالثة.	162
7.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الرابعة.	165
8.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الخامسة.	168
9.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية السادسة.	171
10.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية السابعة.	174
11.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثامنة.	177
12.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية التاسعة.	180
13.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية العاشرة.	183
14.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الحادية عشر.	186
15.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثانية عشر.	189
16.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثالثة عشر.	192
17.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الرابعة عشر.	195
18.	يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية العاشرة.	198

قائمة الملاحق

الصفحة	المحتوى
01	النتائج الخام للدراسة.
02	استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	استبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (MSQ)
04	استبيان انعدام الأمن الوظيفي لدي ويت (De Witte, 2000).

مقدمة

مقدمة

يعيش العالم الحديث تغييرًا كبيرًا على جميع الأصعدة الاجتماعية والنفسية والتنظيمية، وقد صار التحكم في هذا التغيير وامتلاك آلياته وأدواته التكنولوجية حتمية ضرورية خصوصًا في المجالات السوسيو مهنية؛ وذلك انطلاقًا من مبدأ أن المنظمات الناجحة هي تلك المنظمات التي تقوم باستقطاب، اختيار وتطوير و الحفاظ على مواردها البشرية والذين يمكنهم قيادة هذه المنظمات، كما أن المنظمات الناجحة هي المنظمات التي تولي الاهتمام بمواردها البشرية وبحاجاتهم ورغباتهم ومخاوفهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة ومواكبتها.

وبهذا يعد المورد البشري، الركيزة الأساسية في نجاح وتقدم المنظمات، من خلال ما يملكه من قدرات فكرية، ومهارات شخصية، وما يتمتع به من رغبة في العمل، لذا يجب على المنظمات تركيز جهودها على الاستخدام الأمثل لأفرادها العاملين، ورضاهم الوظيفي، والتحسين المستمر في أدائهم من خلال رعاية أمنهم الوظيفي، وإيجاد البيئة الملائمة لتحفيزهم لتحقيق أهدافها، مما يساعدها على اكتساب المزايا التنافسية والنجاح.

وقد أثبتت كثير من البحوث والدراسات أن نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها يُقاس بمجموعة من المتغيرات، منها الرضا والأمن الوظيفيين، كما أكدت هذه الدراسات أيضا أن هذه الأبعاد ترتبط بمدى امتلاك المؤسسات لمحيط تنظيمي وتكنولوجي جيد، خصوصا وأن ثورة المعلومات أصبحت هي الميزة الرئيسية لهذا العصر المتغير، والتي تأثرت أو تداخلت مع ثورة أخرى وهي ثورة وسائل الاتصال الحديثة؛ وأمام هذه الثورات التكنولوجية والعلمية الهائلة التي تصاحب نمو المنظمات، وللانسجام مع هذه التغييرات تحولت المنظمات إلى الاهتمام بالموارد المعرفية و المعلومات وابتكار مقاييس جديدة لأنشطة أعمالها بعدما أحدثت الثورة التكنولوجية تأثيرات هائلة على أنماط الإنتاج والاستثمار

وطرق التسيير، فأخذت تتعامل مع الكمية الهائلة من المعلومات والمعرفة في محاولة منها ل تخزينها واستعمالها، من خلال مشاركتها مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات لجعلها سهلة الاستعمال والتداول.

وتأتي الدراسة الحالية لتسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيراتها على إدارة الموارد البشرية بمختلف أبعادها مع التركيز على بعدي الرضا والأمن الوظيفيين، وذلك من خلال التطرق إلى بعض أبعاد تكنولوجيا معلومات الإتصال وربطها بأبعاد الموارد البشرية، و استنادا إلى كل هذه الاعتبارات النظرية والميدانية جاءت هذه الدراسة كمحاولة لتناول هذا الموضوع من خلال تقسيمه إلى جانبين: جانب نظري و جانب ميداني و استهلت الدراسة قبل هاذين الجانبين بفصل تمهيدي اشتمل على إشكالية الدراسة و تساؤلاتها ثم صياغة فروض الدراسة وتبيان أهمية و أهداف الدراسة وبعدها التعريف بمصطلحات الدراسة و أخيرا عرض بعض الدراسات التي لديها علاقة بالموضوع.

أما الجانب النظري فاشتمل على فصلين أساسيين يمثلان متغيري الدراسة و هما إدارة الموارد البشرية و تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التزم الباحث في هذا الجانب بالمقاربة النظرية للموضوع المتمثلة في نظرية العاملين للهيرزبرج (Herzberg's 2-factor theory)

أما الجانب الميداني فاحتوى هو الآخر على فصلين الأول وسم بإجراءات الدراسة الميدانية كانت أهم جوانبه تقديم مجتمع الدراسة و العينة و كذا أدوات الدراسة و تقديم البرنامج و وصفه.

والمفصل الثاني من الجانب الميداني تم فيه عرض نتائج الدراسة ثم مناقشتها في ضوء مقارنة البرنامج المعدّ و في ضوء الدراسات السابقة.

الفصل الأول : تقديم البحث

I. الإشكالية

تعرف المؤسسات في الوقت الحالي تحولات، وتغيرات كبيرة، وعميقة في جميع النواحي لاسيما في مجال تسيير ومتابعة وتخطيط مواردها البشرية وخاصة مع دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيز التطبيق، حيث انبثق عنها ما اصطلح عليه بثورة المعرفة بفعل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هذه الثورة المعرفية التي تعتبر ظاهرة تاريخية فريدة وغير مسبوقة في قوامها، ولا عناصرها ولا تأثيراتها وما يرافقها من تحولات في نظم الأعمال، ومن بين أهم متلازمات الثورة الدائمة للمعرفة التحول البنوي نحو اقتصاد المعرفة الذي يتزامن مع تطور وانتقال مجتمعات المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، وفي اقتصاد المعرفة تكون المعرفة دالة للثروة ومصدرا أساسيا للنمو ومحركا فعلا لجميع الأنشطة الاقتصادية بالإضافة إلى تحول المعرفة نفسها إلى صناعات جديدة تعتمد على مساحات واسعة ومتنوعة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويقع حقل إدارة المعرفة وما يرتبط به من تخصصات ذات علاقة بإنتاج وتكوين وتوزيع وتخزين المعرفة في قلب اقتصاد المعرفة، وإذا كان الاقتصاد الذي يعرف الآن بالاقتصاد التقليدي حيث تكمن العوامل التقليدية (العمل و رأس المال) كل دوافع النمو والتقدم، فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سمحت ببناء اقتصاد قائم على المعرفة حيث تشكل المعرفة مكونا أساسيا في العملية الإنتاجية، ويزداد النمو بازدياد هذا المكون.

أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العصر الراهن إلى التركيز على المعرفة بهدف الوصول إلى المعرفة القيمة، وسط هذا الكم الهائل من المعرفة بأنواعها المختلفة التي تتراكم يوميا، كما وأن ظهور واتساع تطبيقات الشبكة الدولية الانترنت خلال هذا العقد الأخير، أدت إلى ظهور العديد من المفاهيم العلمية وساد استعمال الحرف (e) مع عدة مفاهيم، الأعمال الالكترونية (e-business) التجارة الالكترونية (e-commerce)

البنوك الالكترونية (e-banking)،التسويق الالكتروني (e-marketing)، وفي خضم هذه التحولات بدأ الاهتمام بالموارد البشرية يزداد في المنظمات المعاصرة وأصبحت ضرورة ملحة تفرض نفسها على المنظمات في تفعيل دور إدارة الموارد البشرية لديها باعتبارها الجهة المسؤولة عن شؤون قوة العمل ورعايتها وتنظيم أمورها، وقد تطورت أفكار إدارة المعرفة في السنوات القليلة الماضية باعتبارها المصدر الأساسي لتكوين الميزات التنافسية للمنظمات في عصر اقتصاد المعرفة، والأداة الحقيقية في إدارة الموارد البشرية والتي تعتبر الإدارة لالكترونية للموارد البشرية (e-GRH) وسيلتها الوحيدة.

وكنتيجة حتمية للتغيير في واقع جديد لما بعد الصناعة يطلق عليه بالعالم الافتراضي كانت المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات مجبرة على ذلك من خلال إتباع سياسة التجديد و إدخال التكنولوجيات الحديثة على الأجهزة والإدارات، وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل موردها البشرية كونهما أي التكنولوجيات الجديدة والمورد البشري المؤهل و الورقة الرابحة لكل مؤسسة لما لهما من دور جلي في دعم قدرتها لاتخاذ القرارات السليمة والرشيده وتعظيم مخرجاتها، لضمان استمراريتها وبقائها، وتحقيق أهدافها المرجوة في ظل الاستراتيجية الكلية لها.

وبالرغم من المزايا والإيجابيات الكثيرة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الا أن العديد من الموظفين يشعرون أنها تشكل تهديدا واقعيا لمناصب عملهم خاصة في ظل الواقع الافتراضي الذي تفرضه هذه الأخيرة من خلال ما أصبح يصطلح عليه على سبيل المثال لا الحصر العمل عن بعد، التكوين الالكتروني ، التوظيف الالكتروني وغيرها من الوظائف الادارية التي تمت و سيتم رقمنتها الأمر الذي يولد لديهم مخاوف من فقدان مناصبهم و بالتالي شعورهم باللامن الوظيفي و كنتيجة لذلك انخفاض مستوى الرضا عن العمل و الذي بدوره ينعكس سلبا على أدائهم الفردي أداء المنظمة ككل.

و استنادا لما سبق يمكن أن نطرح التساؤل العام التالي:

ما طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية؟

التساؤلات الفرعية

1. ما طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي
بتثبيت اللاأمن الوظيفي؟
2. ما طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واللاأمن الوظيفي
بتثبيت الرضا الوظيفي؟
3. ما طبيعة العلاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
وإدارة الموارد البشرية؟
4. ما طبيعة العلاقة قوية بين النظام الإلكتروني وإدارة الموارد البشرية؟
5. ما طبيعة العلاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وإدارة
الموارد البشرية؟
6. ما طبيعة العلاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية؟
7. ما طبيعة العلاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
والرضا الوظيفي؟
8. ما طبيعة العلاقة قوية بين النظام الإلكتروني والرضا الوظيفي؟
9. ما طبيعة العلاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والرضا
الوظيفي؟
10. ما طبيعة العلاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي؟
11. ما طبيعة العلاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
واللاأمن الوظيفي؟
12. ما طبيعة العلاقة قوية بين النظام الإلكتروني واللاأمن الوظيفي؟
13. ما طبيعة العلاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية واللاأمن
الوظيفي؟
14. ما طبيعة العلاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي؟

II. الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية.

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي بتثبيت اللأمن الوظيفي.

2. توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و اللأمن الوظيفي بتثبيت الرضا الوظيفي.

3. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية.

4. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني وإدارة الموارد البشرية

5. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية.

6. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية

7. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي.

8. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني والرضا الوظيفي.

9. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

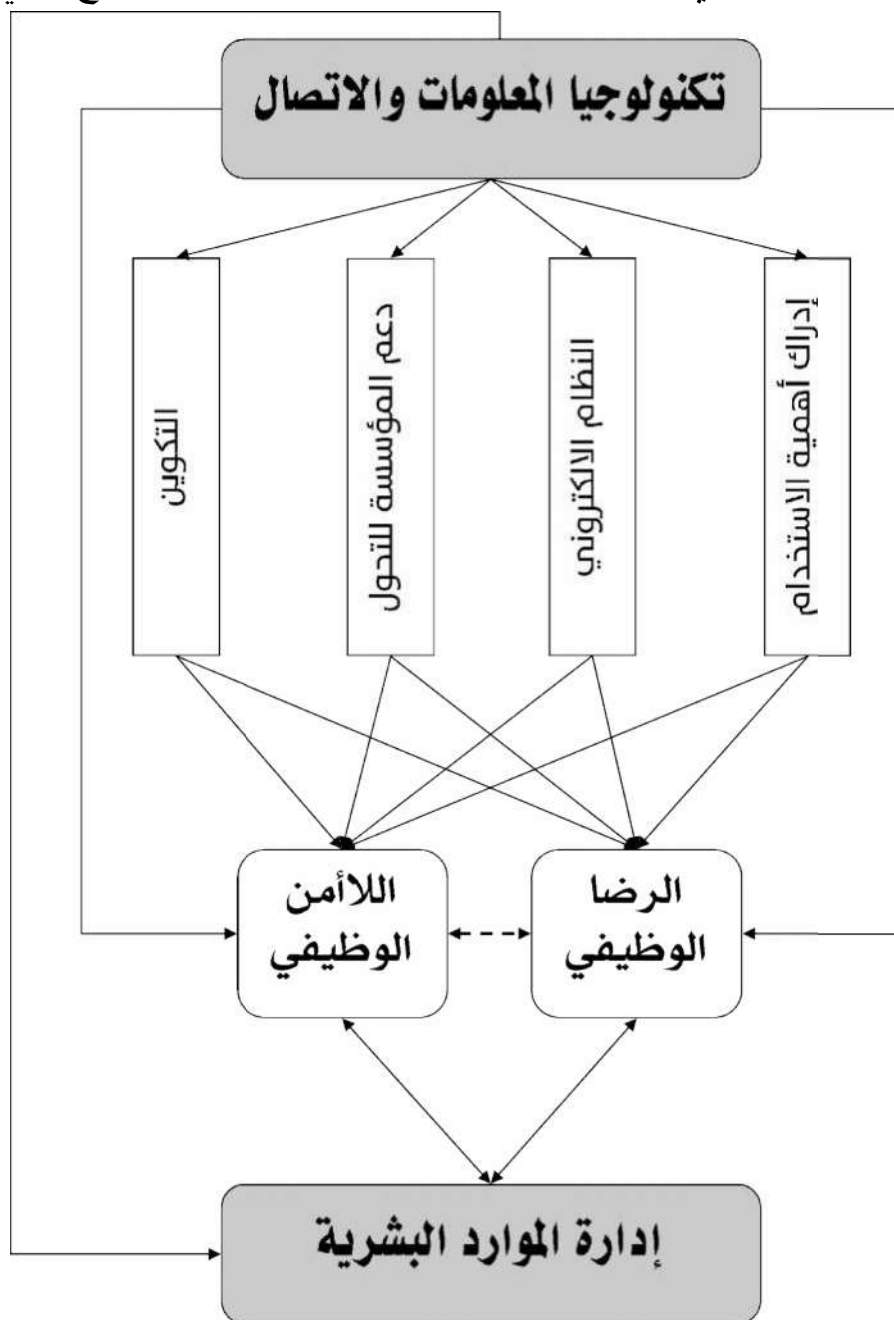
10. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

11. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واللأمن الوظيفي.

12. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني واللأمن الوظيفي.

13. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية واللأمن الوظيفي.

14. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي. ويمكن عرض التصور الذي بنيت على أساسه هذه الفرضيات وفقاً للنموذج الآتي:



الشكل رقم (01): يوضح النموذج التصوري للدراسة.

III. أهداف الدراسة

1. التعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومختلف أدوارها داخل المنظمات.
2. التعرف على نوعية الموارد البشرية المتوقع الوصول إليها نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات.
3. التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في الارتقاء بإدارة الموارد البشرية لمواكبة التطورات المتسارعة.
4. التعرف على أهم الأساليب الجديدة لإدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
5. محاولة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرضا الوظيفي للعمال.
6. محاولة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأمن الوظيفي للعمال.
7. محاولة التعرف على أثر إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية ببعديها الأمن والرضا الوظيفيين.
8. محاولة التعرف على أثر النظام الإلكتروني على إدارة الموارد البشرية ببعديها الأمن والرضا الوظيفيين.
9. محاولة التعرف على أثر دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية ببعديها الأمن والرضا الوظيفيين.
10. محاولة التعرف على أثر التكوين في الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية ببعديها الأمن والرضا الوظيفيين.

IV. أهمية الدراسة

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثره على فاعلية الموارد البشرية ممثلة في الرضا والأمن الوظيفيين موضوع حيوي وهام، فهو يعد من المجالات الحديثة نسبياً والمكملة لما سبقها من الدراسات في أدبيات إدارة الموارد البشرية وعلى الرغم من توافر العديد من الدراسات حول موضوع التكنولوجيا كما سنلاحظ في عرض الدراسات السابقة إلا أن هذه لم تتطرق للحديث عن العلاقة أو الآثار المترتبة ما بين (تكنولوجيا المعلومات وفاعلية بعدي الأمن والرضا الوظيفيين) ومن هنا تتضح أهمية البحث الحالي.

كما تتبع أهمية الدراسة وبشكل رئيسي من أهمية الموارد البشرية والدور الذي تلعبه في نجاح المنظمة، وضمان بقائها ومقدرتها على المنافسة، وخصوصاً منظمات العالم الثالث بشكل عام و المنظمات الجزائرية بشكل خاص.

ورغم أن دراستنا تتشابه مع بعض الدراسات السابقة في تناولها لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية؛ إلا أنها تختلف عن هذه الدراسات السابقة في عدة أمور ومنها: موضوع ومشكلة الدراسة حيث إن الدراسة الحالية سنتناول اثر تكنولوجيا المعلومات على وظائف الموارد البشرية خصوصاً فيما تعلق بالأمن والرضا الوظيفيين، وهذا ما لم تتطرق إليه كثير من الدراسات السابقة بصورة مباشرة، حيث ركزت على إدارة الموارد البشرية كوظيفة من وظائف المنظمة بالإضافة إلى الاختلاف في مجال التطبيق.

V. التعاريف الإجرائية

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بالصناعة التكنولوجية وهي ترتبط بإنتاج المعلومات وتسويقها تخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة وسريعة، ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات و نظم

الاتصالات الحديثة؛ وهي ما يقيسه استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال لصاحبته (عزيزة عبد الرحمن العتيبي، 2010)

ثانياً: الأمن الوظيفي (اللاأمن الوظيفي)

هو شعور العامل أنه في منأى (أو عرضة) عن كل ما يمكن أن يضره في راتبه أو علاقته بمشرفه أو رئيسه أو في علاقته بزملائه و وقايتة (أو تعرضه) لما يخاف منه على وظيفته، وهو ما يقيسه استبيان انعدام الأمن الوظيفي الذي ابتكره دي ويت (De Witte, 2000)

ثالثاً: الرضا الوظيفي

بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير؛ وهو ما يقيسه واستبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (MSQ).

رابعاً: إدارة الموارد البشرية:

هي ذلك الجزء من الإدارة الإستراتيجية المسؤولة عن صياغة استراتيجيات و سياسات الموارد البشرية، بالتوافق مع الفرص البيئية و استراتيجيات الأعمال، بهدف تحقيق المزايا التنافسية بواسطة العنصر البشري؛ وتتمظهر هنا في مظهرين أساسيين هما الأمن والرضا الوظيفيين، والذين يقيسهما على التوالي كل من: استبيان انعدام الأمن الوظيفي لدي ويت (De Witte) واستبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (MSQ).

VI. الخلفية النظرية للدراسة:

تعتبر مسألة تحفيز الموظفين، وحملهم على أداء الوظائف المؤكدة إليهم بنجاح - من المهام الكبرى والقضايا التي تشغل فكر مديري المؤسسات والمنشآت في كل مكان في العالم، وتستغرق الكثير من جهودهم.

يَتفاوت الأداء في مجال التحفيز الوظيفي نتيجة لاختلاف مستوى الخبرة والفهم لأبعاد هذه القضية، والتي حظيت بالكثير من الدراسات النظرية والاستقصائية والتجريبية من قِبَل الباحثين في شتى علوم إدارة الموارد البشرية، لا سيما علم النفس التنظيمي، والذي يدرس الانفعالات النفسية الناتجة عن ظروف العمل، في مختلف أنواع المؤسسات والشركات والمنشآت.

من أهم الدراسات الأساسية والرائدة في مجال تحفيز أداء العاملين: البحث الاستقصائي والتجريبي، الذي قام به الباحث "فردريك هرزبيرغ" سنة 1968م، وتحظى هذه الدراسة - رغم قِدَمها - باحترام وتقدير كثير من الباحثين منذ ذلك الوقت حتى الآن، وقد قامت دورية قسم علم الإدارة، جامعة هارفارد، بإعادة طباعة هذا البحث في عام 1991م، ضمن كتاب جعلت عنوانه: "خمس عشرة قاعدة للنجاح الإداري".

اعتمد هيرزبيرغ وجماعته على استخدام أسلوب المقابلات مع مائتي (200) شخص من مهندسين و محاسبين، و بموجب هذه النظرية يوجد مجموعتين من العوامل (داخلية و خارجية)

العوامل الداخلية:

حسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست محفزات بل إن نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط وبالعكس فإن توفيرها يجعل العامل راضيا وليس محفزا. أي أنها أشياء لا بد من تلبيتها ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز وهي التي يسميها هيرزبيرغ مجموعة الحوافز وتشمل:

• العمل المثير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته.

• التقدير أي التقدير من الرؤساء والزملاء.

- فرص النمو (الترقية) أي الشعور بوجود فرص للتقدم والتطور وزيادة الدخل و احتمالية التطور و التقدم
- تحمل المسئوليات أي وجود فرص لتحمل مسئوليات واتخاذ قرارات وقيادة الآخرين
- الإنجازات وهي وجود مجال لتحقيق إنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما أو كيفاً(العميان،2008،ص286)
- العوامل الخارجية : و هي العوامل التي تتعلق بالبيئة المحيطة بالعمل، كما يطلق عليها عوامل الصحة أو الصيانة أو الوقاية و ذلك انسجاماً مع الحاجات الفسيولوجية و الأمن و الحماية في هرم ماسلو، و تشمل هذه العوامل على العناصر التالية:
- الاستقرار الوظيفي (الأمن الوظيفي): بمعنى الشعور باستمرارية العمل وعدم التهديد بالفصل
- عدالة نظم المؤسسة: و هي سياسة المنظمة و أسلوب إدارتها
- المنزلة المناسبة: وهي تشمل المركز الوظيفي و السلطات وساعات العمل ومكان العمل المحترم مثل المكتب المناسب
- الدخل المادي الكافي: والمميزات وتشمل جميع ما يتقاضاه العامل من اجر ومميزات مثل العلاج والإجازات ووسيلة مواصلات وغير ذلك
- الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل
- العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل، و تشمل العلاقة مع الزملاء و العلاقة بين المشرف و المرؤوسين
- ظروف العمل وهي تعني ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين

- الأجرور و الرواتب: و تشمل العوائد المادية التي يتلقاها العامل نظير الجهود التي يقوم بها (العميان، 2008، ص287)

قام الباحث بتبني هذه النظرية كخلفية للانطلاق في دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و إدارة الموارد البشرية متمثلة في الرضا الوظيفي و اللأمن الوظيفي، حيث ان هيرزبرغ قد بين من خلال هذه النظرية ان من بين العوامل التي تأثر على اللارضا الوظيفي للعاملين هو الأمن الوظيفي أو ما سماه بالاستقرار و الطمأنينة في العمل و الذي يندرج ضمن العوامل الخارجية التي تم التعرض لها آنفا وعلى هذا الأساس ارتئى الباحث اختيار متغيري الرضا الوظيفي واللأمن الوظيفي على اعتبار أنهما يمثلان المتغير التابع والذي هو إدارة الموارد البشرية.

VII. الخلفية البحثية للدراسة

لقد اعتمدت الدراسة الحالية على خلفية بحثية متعددة التوجهات، فقد اعتمدت في البداية على مجموعة من الدراسات العربية الخاصة بمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي نذكر من بينها:

دراسة جميلة بدريسي، 1994 " تكنولوجيا المعلومات واثرها على الشغل"، رسالة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، أظهرت كيف ان التقدم التقني وتكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة من شأنها خلق مشكل البطالة، من خلال فرض خصائص جديدة للعمل في بعض البلدان النامية. ولكنها لم تسلط الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات وبالتالي لم تنزل بعض الغموض في هذا المصطلح، كما ان معالجة الموضوع كانت على المستوى الكلي.

دراسة كمال نسيم محمد سليم 2002 "أثر تكنولوجيا المعلومات على العملية التدريبية، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية القاهرة، مصر، وقد تعرضت الرسالة أولاً إلى المفاهيم الأساسية التي ركزت عليها الدراسة ثم إلى مراحل وكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية

والتغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات على تحديد هذه الاحتياجات، وبعدها تطرق الباحث إلى طرق تنفيذ التدريب من خلال تكنولوجيا المعلومات أين قام بالمقارنة بين السياقين التقليدي للتنفيذ وسياق تكنولوجيا المعلومات؛ حيث أشار إلى كل من التدريب باستخدام الحاسوب، التدريب باستخدام الوسائط المتعددة والتدريب باستخدام الإنترنت، وفي الفصل الموالي ربط الباحث بين المحتوى التدريبي وتكنولوجيا المعلومات. وفي الفصل التالي تناول إدارة التدريب وتكنولوجيا المعلومات، وانتهت هذه الدراسة باستقصاء قام به الباحث في وزارة الصحة العمانية على مجموعة من المدربين والمُتدربين لمعرفة مدى رضاهم عن برامج التدريب الإلكتروني، وخلص إلى أن هناك علاقة جوهريّة بين تطوير مدخلات تكنولوجيا المعلومات وانتشار التدريب الإلكتروني، وأن درجة تقبل الأفراد للتدريب الإلكتروني تتأثر بمجموعة من العوامل هي: الخبرة في استخدام الحاسوب، والبيئة المحيطة... الخ.

دراسة مراد رايس 2004-2005 "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة" دراسة حالة مؤسسة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير قسم علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر وقد عالج الباحث من خلال هذه الرسالة إشكالية أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة؛ دراسة حالة مديرية الصيانة لمؤسسة سونا طراك، و توصلت الدراسة إلى أنه تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة إلا أنه ما يعاب على الدراسة هو تناولها فقط مفاهيم عامة دون التطرق إلى تفاصيل تأثير هذه التكنولوجيا على الموارد البشرية في المؤسسة.

دراسة فؤاد فايد فؤاد الرشيدى سنة 2006 "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي" دراسة ميدانية بيت التمويل الكويتي ، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.

وقد تناولت الدراسة المفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وتلك المتعلقة بالأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وأخيراً تمّ التطرق إلى الدراسة الميدانية أين تمّ اختبار صحة الفرضيات، وذلك باستخدام طريقة الاستبيان؛ حيث خلّصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية الأداء الوظيفي؛ غير أن الدراسة لم تلم بجميع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

دراسة لمين علوي، سنة 2007-2008 " تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة" رسالة دكتوراه علوم في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، حاول في هذا العمل التطرق إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجيا المعلومات في عالم إدارة الأعمال، وكيفية مساهمتها في تحسين الأداء، لكن ما يؤخذ على هذه الدراسة الابتعاد عن محتوى في كثير من المواضيع بل اكتفى فقط بالسرد النظري والتعرض لبعض الدراسات والتجارب العالمية.

دراسة شادلي شوقي 2007 "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية" والتي هدفت الدراسة إلى تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على مستويات الأداء في المؤسسات المتوسطة والصغيرة، توصلت الدراسة إلى أن معدل استخدام التكنولوجيا لا يتجاوز % 29.5 على مستوى المؤسسات الجزائرية وهي درجة تتناسب ودرجة امتلاكها لهذا التكنولوجيا طردياً وحجم المؤسسة، أما عن تأثيرها فقد تبين أنه يبرز في تخفيض تكاليف الاتصال والترويج، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، وسهولة تداول المعلومات، التنسيق والتوسع إلى السوق المحلية.

دراسة ياسع ياسمين، سنة 2011 "دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الاقتصادي للمنظمة". رسالة ماجستير في تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، تعرضت الدراسة إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات وواقع استخدام

هذه التكنولوجيا في المؤسسات الجزائرية، لهذا جاءت هذه الدراسة لإضافة بعض التطبيقات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى التطبيقات السابقة وإظهار مدى مساهمتها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.

دراسة العربي عطية 2012، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية". دراسة ميدانية في جامعة ورقلة. الجزائر (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر) هدفت دراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي في الأجهزة الحكومية المحلية.

شملت الدراسة عينة مكونة من (61) موظفا وموظفة في جامعة ورقلة والمتمثلة في أرائهم واتجاهاتهم حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير؛ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و (حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)، عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و سرعة الإنجاز، و هذا يدعو جامعة ورقلة للقيام بتفعيل هذا المتغير من خلال رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي).

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على

الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات(السن، الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية).

دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي 2010 : "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية" دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية. تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفا، معتمدة على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة نهاية إلى :استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وادراك تام لفوائدها المتعددة ، ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، والاتصال و التعلم الإلكتروني.

دراسة محمد جاب الله 2012 (أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية) دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني. تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، و ادراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك ، والتي تؤثر على فعاليات وتنمية الخدمات في هذا الشركات، بينت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل: كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثماراتها.

و الجديد في الموضوع هو التطرق إلى ما تخلفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء من فعالية وكفاءة للمورد البشري في مؤسسة جزائرية، والتي لا تزال تخطو خطوات خجولة ويصعب عليها طابع التردد في تبنيها كونها ، أي المؤسسة الجزائرية غير قادرة على إنتاجها وتوسيع إلى التجاوب معها واستخلاص إيجابياتها.

هذا وقد اعتمدت الدراسة على خلفية بحثية أجنبية كان من أهم دراساتها:

دراسة Gallion & Andrew 2000: هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في قبول العاملين لتكنولوجيا المعلومات في بيئة تقوم على تقديم البيانات، وتفسير

العلاقات المتداخلة بين تلك العوامل التي تؤثر على المستخدم في قبول تكنولوجيا المعلومات، ويتميز مجال التطبيق في أنه يتناول استخدام نظم معلومات أكثر تعقيدا داخل منظمة فعلية في مجال تقديم البيانات كما توصلت الدراسة إلى وجود ميزة تنظيمية نسبية كعامل هام في تحديد الاتجاه وأظهرت أن المستخدمين يقدرون كيف أن استخدام نظامهم يؤثر على قرار المنظمة في استخدام نظام معين وأن الاتجاهات والمعايير الشخصية فقط هي التي تتنبأ بنجاح أو فشل ذلك النظام، كما دلت النتائج إلى انه يفضل استخدام نموذج قبول التكنولوجيا في المراحل الأولى من تطوير النظام بينما يفضل استخدام نموذج الدراسة في المراحل التالية.

دراسة Stamoulis et al 2001، حاولت الدراسة التعرف على متطلبات توظيف تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الحديثة وخاصة في الخدمات الحكومية وتوصلت الدراسة إلى أن الموضوع ليس فقط مسألة تكنولوجيا حديثة وإنما رؤية وأهداف واضحة مثلها مثل أي إستراتيجية واضحة ونظم المعلومات تحتاج إلى تدعيم العمل الداخلي داخل حدود الحكومة وخدمة العملاء من خلال تدخل رقمي وعلاقات رقمية تربط بين جميع الفئات.

دراسة: (Schroeder & Curtis 2001) حللت الدراسة اتجاهات العاملين نحو تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي، وبحث بعض محددات الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل توقعات العاملين من حيث: سهولة الاستخدام، مستوى الفائدة، الكفاءة الذاتية، وتوقعات العائد بغرض التنبؤ بالأداء الوظيفي للموظفين.

وجاءت نتائج الدراسة مؤيدة لنتائج الدراسات الأخرى في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بتوقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا.

أما فيما يخص الدراسات العربية ذات الصلة بالأمن والرضا الوظيفيين؛ فقد اعتمدنا

على الخلفية التالية:

دراسة إبراهيم، 2003 "الأمن الوظيفي و علاقته بمستوى الطموح لدى المدراء العاملين" هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة بين الإحساس بالأمن و مستوى الطموح لدى المدراء العاملون في مقرات وزارات السلطة الفلسطينية بمحافظة الضفة الغربية، وأجريت الدراسة على عينة من المدراء تكوّنت من 238 مدير ومديرة واستُخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتمّ استخدام مقياسي ماسلو وعبد الفتاح للإحساس بالأمن و مستوى الطموح وتمثّلت نتائج الدراسة بحصول الإحساس بالأمن على تقدير منخفض.

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في الإحساس بالأمن تعزى لمتغير الجنس بينما توجد فروق دالة إحصائياً في الإحساس بالأمن تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح حملة الماجستير والدكتوراه .

دراسة الخرب، 2006 " تأثير الصراعات الشخصية وانعكاساتها على الأمن الوظيفي" أُجريت الدراسة على عينة عدد أفرادها 339 عاملاً في ديوان وزارة التربية والتعليم في مدينة الرياض، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي للوصول إلى عدة نتائج من أهمها أنّ للصراعات الشخصية آثاراً سلبية على الأمن الوظيفي وتتمحور هذه الآثار في زيادة الضغوط النفسية لدى العاملين، وتغليب المصلحة الشخصية، وإعاقة تحقيق أهداف المؤسسة وانخفاض الروح المعنوية.

دراسة عركوك، 2006 "الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المعلمين والمديرين بالقدس" هدفت الدراسة إلى علاقة الأمن الوظيفي بأداء المعلم، و اقتصرت الدراسة على مدارس قطاع الجنوب من مدارس التعليم العام الحكومية بالعاصمة المقدسة. واستُخدم المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة للوصول إلى نتائج عدة نُجم لها فيما يأتي:

درجة شعور العاملين بالأمن الوظيفي متوسطة في حال ارتبطت بالراتب، للأمن

الوظيفي أثر واضح وبدرجة عالية في أداء المعلمين، تساعد علاقة المديرين بالمعلمين في شعور المعلمين بالأمن الوظيفي بدرجة متوسطة.

دراسة الصرايرة 2009 "الإحساس بالأمن وعلاقته بالأداء" هدفت إلى تعرّف على درجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية و بيان علاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء الأقسام وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام الأكاديمية و البالغ عددهم 314 شملت 85 رئيس قسم و استخدمت الاستبانة للوصول إلى نتيجة مفادها أن درجة الإحساس بالأمن لدى عينة الدراسة كانت مرتفعة، كما بيّنت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالأمن و الأداء الوظيفي.

دراسة عبد الحق 2009: دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة إحساس أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإسراء باحتياجات الأمن الوظيفي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغيرات الجنس والتخصص و الجنسية. وأجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكوّنة من 122 عضو هيئة تدريس تمّ اختيارهم من جميع كليات الجامعة. واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في درجة الإحساس بالأمن الوظيفي تعزى لمتغيرات الدراسة .

دراسة نصر 2012: هدفت إلى تعرّف على مستوى الأمن الوظيفي والمهني والعلاقة بين إستراتيجيات مواجهة مشكلات العمل و الأمن الوظيفي لدى أفراد العينة المختارة والتي بلغت 404 مديراً ومديرة تمّ اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من مديريات التعليم في محافظة السويداء، توصلت الدراسة إلى أنّه يمكن التنبؤ بإستراتيجية إدارة الموارد البشرية و إستراتيجية تمكين العاملين من خلال معرفة درجة الأمن الوظيفي ، وأنّه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأمن الوظيفي تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر الوظيفي .

دراسة عذاري و اسماعيل 2013 التعرف إلى أهمية الاستقرار الوظيفي وبيان أثره على الأداء التنظيمي للوحدات المالية و بُنيت الدراسة على فرضية مفادها "يتحدد مستوى الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية بمستوى الاستقرار الوظيفي للعاملين في تلك الوحدات". وتم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي وصولاً لنتائج مهمة تتمثل في أن الاستقرار الوظيفي يرتبط بعلاقة إيجابية بمستوى الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات.

دراسة معصوم، 2015 هدفت إلى تحديد العوامل التي تسهم في تعزيز أو تقليل رضا الأكاديميين في الجامعات الخاصة في بنغلادش وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي و طبقت الاستبانة على 346 فرد من عشر جامعات خاصة وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن الأمن الوظيفي يُعدّ واحداً من العوامل المهمة التي تُسهم في الرضا الوظيفي بالإضافة إلى فرص التدريب و تماسك الفريق.

وبخصوص الخلفية المتعلقة بالدراسات الأجنبية الخاصة بالرضا والأمن الوظيفيين فقد كانت كالاتي:

دراسة ثوماس Thomas, 2004 هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المثيرة لدافعية المعلمين نحو العمل من وجهة نظر مديري المدارس و المعلمين وتم اختيار 5 مدارس وكانت استجابة مديري و معلمي 4 مدارس متطابقة و اختلفت استجابة مدرسة واحدة وكان من أهم الأمور المثير للدافعية من وجهة نظر المديرين والمعلمين الشعور بالأمن و الاتصال المناسب و تقدير الأعمال 38 التي يقوم بها المعلمون.

دراسة مانهونغ ولسلي Manhong & Leslie, 2009 تهدف الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين الحياة العملية والرضا الوظيفي لأساتذة الجامعات وطُبقت الاستبانة على 1770 معلماً من مختلف المستويات و المجالات الأكاديمية في الجامعات الصينية وتوصلت الدراسة إلى أن رضا أساتذة الجامعات الصينية تشمل أبعاداً عدة منها: التدريب والتطوير، الخدمات، الراتب، المناخ التنظيمي.

دراسة أكبان Akpan, 2013 هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الأمن الوظيفي و الإشباع الوظيفي لأساتذة الجامعات في ولاية Cross River بنيجيريا على الالتزام التنظيمي، ووزعت 40 استبانة على أفراد عينة الدراسة المكونة من 290 أستاذا موزعين على جامعتين، وتوصلت الدراسة إلى أن الأمن الوظيفي و الإشباع الوظيفي يؤثران بشكل كبير على الالتزام التنظيمي لمدرسي الجامعات .

دراسة نيجام و جين Nigam,& Jain 2013. هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى رضا المعلمين عبر الفئات العمرية المختلفة وتحديد العوامل التي تسهم في الرضا الوظيفي وتمت الدراسة في جامعة دلهي.

و استخدم مقياس موحد للرضا كأداة بحثية طبقت على (163) عضو هيئة تدريس في 18 كلية مختلفة و توصلت الدراسة إلى أن معظم أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة راضون عن عملهم.

دراسة جيس Gius,2016: هدفت إلى بيان الرضا الوظيفي لدى المدرسين في مدارس الميثاق في الولايات المتحدة الأمريكية و أجريت الدراسة على عينة كبيرة من المعلمين و أشارت الدراسة إلى أن المعلمين في المدارس المستقلة أكثر قلقاً حول أمنهم الوظيفي من 41 المعلمين في المدارس العادية.

دراسة مسويا Msuya 2016 هدفت إلى التعرف على دور العوامل الاجتماعية و الصحية والديموغرافية في تحديد الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية في تنزانيا.

واستخدمت الدراسة المقابلة والاستبانة لجمع البيانات وخلصت الدراسة إلى أن العوامل الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية تمثل قوة في تصميم نموذج للرضا الوظيفي في مدارس تنزانيا، وأظهرت النتائج فروقاً في الرضا عن العمل لصالح المعلمات.

دراسة ترومانز وآخرون Tromans & All 2001 هدفت الدراسة إلى الكشف عن مشاعر وآراء المعلمين في منطقة (كوينزلاند في أستراليا) حول التعيين المؤقت في وظيفة التدريس و قد أظهرت الدراسة أن الرغبة لدى المعلمين تتجه نحو التعيين الدائم في وظيفة التربية والتعليم و أنّ السبب الرئيس في ذلك يعود إلى ارتفاع مستوى الشعور بالأمن لدى المعلمين المعنيين بصورة دائمة، كما أنّ انخفاض درجة شعور المعلمين المعنيين بصورة مؤقتة يعود إلى صعوبة التكيف مع بيئة العمل التي لا تتوفر فيها صفة الثبات وقد اعتمدت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات للوصول إلى النتائج السابقة.

الفصل الثاني:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال

I. تمهيد

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات و آخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم و أصبح جديد اليوم قديم الغد. و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية.

و إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالإقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وقت و بأقل تكاليف، و نظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات، و خاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال و الانترنت، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا و هو إمتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

II. مفاهيم التكنولوجيا

1- تعريف التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي (اللامي، 2006، 22)

و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية" (حديد، 51، 2007-52)

ويمكن تعريف التكنولوجيا على إنها : "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها" (عبد الباري، 26، 2003)

2- أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي:

2-1- على أساس درجة التحكم نجد مايلي:

2-1-1- التكنولوجيا الأساسية: و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

2-1-2- تكنولوجيا التمايز: و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

2-2- على أساس موضوعها هناك :

2-2-1- تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات موارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية.

2-2-2- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

2-2-3- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عماليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة.

2-2-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها .

2-3- على أساس درجة التعقيد نجد :

2-3-1- تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

2-3-2- تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار (علوطي، 2004، 9-10)

III. الإطار المفاهيمي للمعلومات

واصل التطور العلمي مسيرته و أعطى دفعا قويا نحو الأمام، حيث مهد طريقا لظهور ثورة أخرى جديدة و هي ثورة المعلومات.

1- مفهوم المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات يجدر بنا التطرق إلى مفهوم البيانات، ذلك قصد إزالة اللبس الواقع بين المفهومين (المعلومة و البيان).

1-1-البيانات

تعرف على أنها : "عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها" (صابر، 36، 2007)

كما تعرف أيضا : "حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام" (العاصي، 2004، 28)

1-2-المعلومة

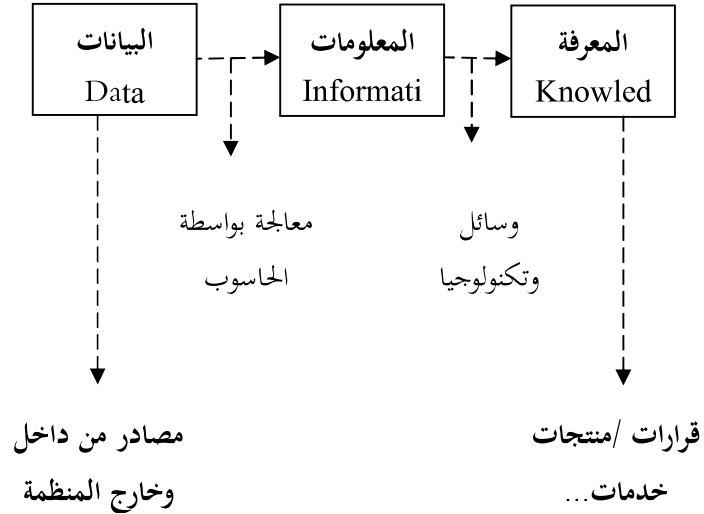
تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف : يعرفها wiig بأنها : "حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة" (ريحي، 2010، 102)

و يعرفها بعض المختصين في التسيير هي : " كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا" (دريس، 2005، 30)

كما تعرف أيضا على أنها : "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية" (العاصي، 2004، 28)

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة knowledge من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصيلة مهمة و نهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم (قنديلجي، الجنابي، 2008، 31)

و علاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات و التأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي.



الشكل رقم (02) : تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.

المصدر : (قنديلجي، جنابي، 2008، 31)

2- خصائص المعلومات

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها :

2-1- التوقيت المناسب: و هي المعلومات المناسبة زمنياً و تتوافر في وقت الحاجة إليها؛

2-2- الوضوح: يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض؛

2-3- الدقة: و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل (الهزيمة، 2009، 395) ، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال؛

2-4- الصلاحية: و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد؛

2-5- القياس الكمي: و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛

2-6- المرونة: تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛

2-7- عدم التحيز: و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيدين؛

2-8- إمكانية الحصول عليها: و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛

2-9- الشمول: و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز يفقد معناها؛

2-10- قابلة للمراجعة: و هي خاصية منطقية نسبية و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات (رحي، 2010، 11)

3- أهمية المعلومات: تلعب المعلومات دوراً هاماً و حيوي يظهر ذلك في:

3-1- إثراء البحث العلمي و تطور العلوم و تكنولوجيا؛

3-2- تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب و حل المشكلات؛
3-3- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية و الثقافية
...الخ؛

3-4- لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة و الإدخال والتقارير؛
3-5- تساعد المعلومات في نقل خبرتنا للآخرين و على حل المشكلات التي توجهنا، و
على الاستفادة من المعرفة المتاحة.

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية و الاقتصادية إلى تحقيق
المكاسب التالي :

1- تنمية قدرات المجتمع من خلال الإستفادة من المعلومات المتاحة؛
2- ترشيد و تنسيق جهود المجتمع في البحث و التطوير على ضوء ما هو متاح من
المعلومات؛

3- ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات؛
4- الإرتفاع بمستوى كفاءة و فعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج و الخدمات؛
5- ضمان مقويات القرارات السليمة في جميع القطاعات.

4- مصادر المعلومات :

هناك نوعين من المصادر وهي :

4-1- المصادر الداخلية : و هي التي تتكون من أشخاص مثل المشرفين و رؤساء الأقسام
و المديرين بمختلف مستويات داخل المؤسسة، يتم تجميع المعلومات هنا إما على
أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل، أو على الأساس الغير رسمي
من خلال الاتصالات و المناقشات الغير الرسمية. (الصيرفي، 2009، 297)

4-2-المصادر الخارجية : تتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون الإنقطاع لها مصادر مختلفة و متعددة العامة منها خاصة و منها الوطنية و الدولية.

- شركاء مباشرين من موردين و مقاولين و بنوك؛
- مختلف أنواع الإعلام المكتوبة و المسموعة و المرئية؛
- جميع المؤسسات العمومية إدارات و وزارات؛
- مؤسسات و مكاتب متخصصة في تزويد المعلومات المختلفة؛
- الدراسات و البحوث و التقارير العلمية؛
- المشاركة في الجمعيات العامة للمساهمين؛
- المشاركة في المعارض المحلية و الوطنية و الدولية. (فاضل، 2001، 77)

IV. مفاهيم حول نظام المعلومات

تعتبر المعلومة مورد مكلف و مؤثر في نفس الوقت على نشاط المؤسسة، حيث تعمل هذه الأخيرة على جمع المعلومات و تحويلها، هذا يتطلب توفير ما يسمى بنظام المعلومات.

1- نظام المعلومات

تعددت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات و من التعاريف الأكثر شيوعا :
اتجه سين في تعريفه لنظم المعلومات إلى توضيح المدلول اللفظي لكلمتي نظم و معلومات حيث، عرف النظم بأنها : "مجموعة من الأجزاء أو مكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق عرض معين"، كما عرف المعلومات بأنها : "بيانات قد تم معالجتها بحيث يكون لها معنى و قيمة حقيقية مدركة بالنسبة لمنفذ القرار".

و استنادا إلى ذلك فإن نظم المعلومات وفقا لسين هي "مجموعة الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض بغرض معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرارات" (البكري، 1990، 18)

نظام المعلومات هو : "عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد : مادية، برمجيات، أفراد ، بيانات، إجراءات، تسمح بجمع معالجة، تخزين، إيصال المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات... الخ) في المنظمات".

نظام المعلومات هو "مجموعة إجراءات التي تقوم بجمع و استرجاع و تشغيل و تخزين المعلومات لتدعيم إتخاذ القرارات و الرقابة و يمكن أن يساعد المديرين و العاملين في تحليل المشكل و تطوير و خلق منتجات جديدة" (البكري، 2002، 14)

2-وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلوماتية بالوظائف التالية :

1-2-تجميع البيانات : و يتم ذلك من خلال مصادر الداخلية و الخارجية، الداخلية

المتتمثلة في النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو سبر الآراء و غيرها

من الوسائل، أما المصادر الخارجية فنتمثل في طريقة المسح الشامل...الخ.

2-2-تشغيل البيانات : و هي عملية تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل

مثل التصنيف، الترتيب، الفرز، التلخيص و إجراء العمليات الحسابية على البيانات

لتحويلها إلى معلومات ثم تخزين في قواعد البيانات و قد تعد على شكل نماذج.

2-3-إدارة البيانات : و هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين و تحديث و إستدعاء

البيانات و وضعها في ملفات و قواعد البيانات، بتحديثها، و إجراء عمليات التشغيل

عليها لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم.

2-4-رقابة و حماية البيانات و المعلومات : وهي العمليات التي تتضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة و ضمان عدم التلاعب و الإختراق للنظام و العبث بالبيانات و المعلومات.

2-5-إنتاج المعلومات : و هي الخلاصة النهائية لعملية معالجة البيانات و الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد لتوفيرها لمتخذ القرارات في المؤسسة عند الطلب (الشريف، 2005، 42)

3- أنواع نظم المعلومات

يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى :

3-1-النظم اليدوية : تتمثل في النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات، تم الاعتماد عليها سابقا غير أنه هناك العديد من المؤسسات تستعمله و من أهم النظم المستخدمة لهذا النوع:

3-1-1-نظام الملفات: و يتمثل في الأوراق الرسمية و المستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ البيانات و الرجوع إليها عند الحاجة.

3-1-2-نظام السجلات: تتمثل في نماذج معينة بها ملخص لمحتويات نظام الملفات أي الأوراق و المستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها، تداولها و استرجاعها.

3-2- النظم اليدوية مع استخدام الآلات: هو تطوير للنظام السابق، ذلك باستخدام الآلات التي تيسر تسجيل البيانات و إجراء العمليات الحسابية و كذلك العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات والسندات مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة.

3-3- النظام الآلي للمعلومات : ومن أنواعه :

3-3-1- نظام المصغرات الفيلمية : هي مجموعة من الوسائل والأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى صور مصغرة لا يمكن قراءتها في حجمها المصغر بالعين

المجردة، لكن بالإمكان تكبيرها، نسخ صورة رقمية منها وهي وسيط متطور لتخزين وتسجيل المعلومات في عصرنا الحاضر.

3-3-2- نظام الحاسب الآلي : يمثل الحاسب الآلي أكثر هذه الأنواع تطوراً، حيث لا يمكن لأي مؤسسة في مختلف الميادين من تطوير مجالات أعمالها و أنشطتها ما لم تستخدم نظام الحاسب الآلي (يختي، 2005، 27)

V. تكنولوجيا المعلومات

بعد أن تطرقنا إلى مفهوم التكنولوجيا و كذا مفهوم المعلومات ونظام المعلومات لابد أن نتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات و أهم خصائصها.

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها :

يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها : "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها،

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات،

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال) (علم الدين، 1990، 39)

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري" (الهادي، 1989، 32)

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها : "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية" (العرو، شكر، 2009، 478)

كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية" (قوي، 2010، 86)

و عرف (Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها : "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز العمليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات"

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و إسترجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة.

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات : تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من

الخصائص أهمها :

2-1- تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي،

2-2- رفع الإنتاجية : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد و فعال؛

2-3- المرونة : تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد إحتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو القرب ..الخ. كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الإستعمال؛

2-4- التمتمة la miniaturisation : ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها (لالوش، 2002، 89-99)

3-أقسام تكنولوجيا المعلومات

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث إتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات و أقسام عديدة نذكر منها :

3-1-صناعة المحتوى المعلوماتي : و تتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين و غيرهم؛

3-2-صناعة بث المعلومات : وتتم بواسطة شركات الاتصال و البث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها؛

3-3- صناعة معالجة المعلومات : وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات (حاج عيسى، 2003، 110)

VI. التطور التاريخي للاتصال و مفهومه

لم يكن الاتصال وليد الصدفة، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير و يتطور مفهومه بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان.

1- التطور التاريخي للاتصال

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" و الكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الإتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. و بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة و استعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز و الهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات.

و بهذا فإن الاتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواطاً عديدة عبر العصور و هذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الاتصال و الإجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي :

الاتصال هو : "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال و سيله اتصال إلى الطرف الآخر".

و يعرف كارل هوفلاند : الاتصال على أنه العملية التي ينتقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين.

وفي قاموس أوكسفورد عرف الاتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات".

و عرف امبري واولت واجي الاتصال بأنه : "فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر" (الموسى، 2009، 23)

ويمكن تعريف الاتصال : "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة - منبه- ومن مرسل إلى المستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصال ية محددة" (عبيدات، 2004، 253)

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات..الخ.

عملية الاتصال :

الاتصال ليس عملية سهلة و بسيطة بل هي معقدة و صعبة و تتضمن عدد من

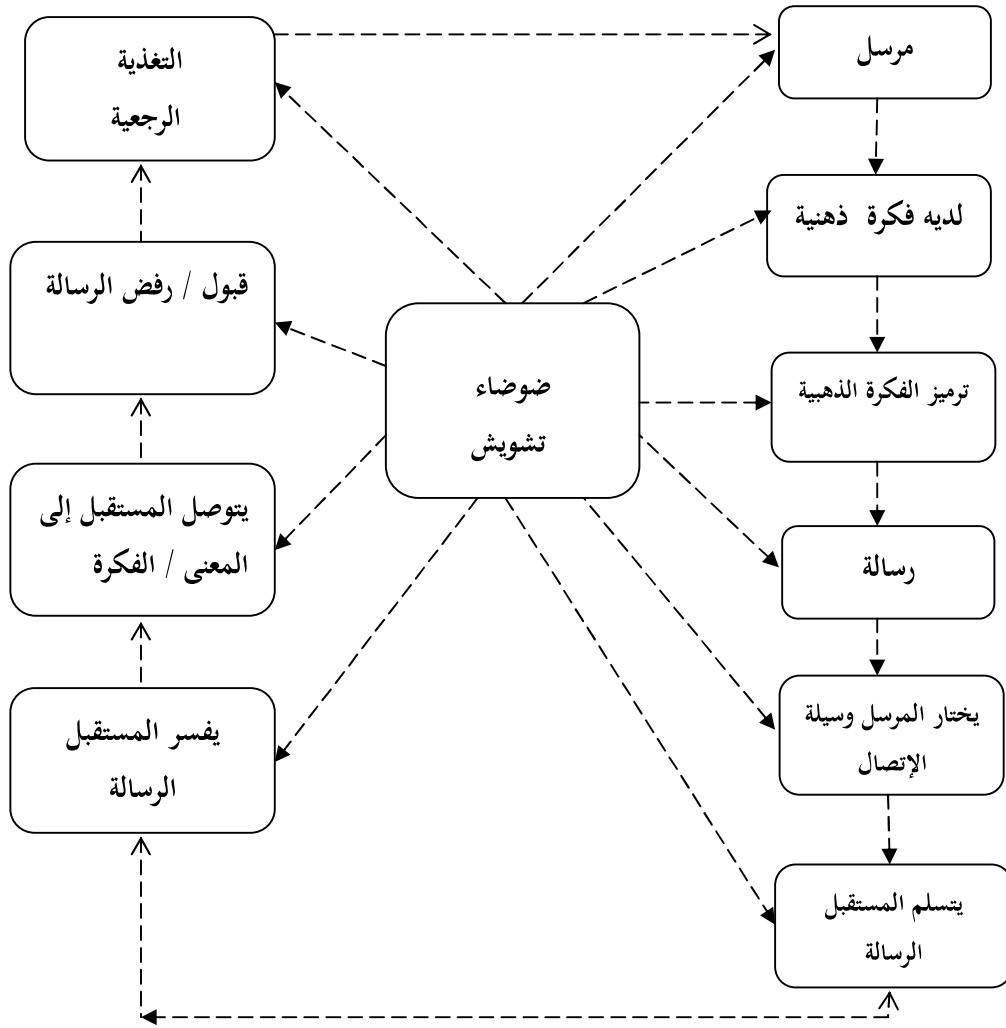
الخطوات و العناصر التي سنناقشها باختصار و التي يوضحها الشكل رقم (1-2)

3-1- تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) معلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما؛

3-2- يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل)حول موضوع معين يود إبلاغه لشخص؛

3-3- بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها؛

- 3-4- ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛
- 3-5- بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة و قد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية؛
- 3-6- يتسلم المستقبل الرسالة؛
- 3-7- يقوم المستخدم بتحليل الرموز و تفسير الرسالة؛
- 3-8- نتيجة لتفسير و تحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى؛
- 3-9- بناء على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها؛
- 3-10- التغذية الرجعية حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده و تحويله إلى رسالة و اختيار وسيلة لتوصيلها (الرسالة) إلى المرسل؛
- 3-11- المعوقات و التشويش و الضوضاء و تتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل و يعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة (حريم، 2009، 16-17)



الشكل رقم (03) خطوات / عناصر عملية الاتصال

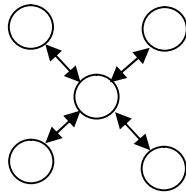
المصدر : (حريم، 2009، 16-17)

4- أشكال الاتصالات التنظيمية

قام كل من بافلز و باريت (1951) و ليفيت (1962) ببعض البحوث حول الاتصالات و أهميتها في صنع القرارات، و كشف هذه البحوث أن التنظيم اللامركزي أكثر فعالية في حل المشكلات المعقدة، و ذكر العديلي إلى أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط الاتصال جميعها تقريبا تستند على الأنماط الأربعة التالية :

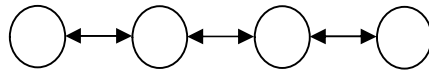
4-1- النمط الأول (شكل العجلة):

و هذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، حيث يستطيع أعضاء المجموعة الاتصال في ما بينهم إلا عن طريق الرئيس أو المشرف فقط و استخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير.



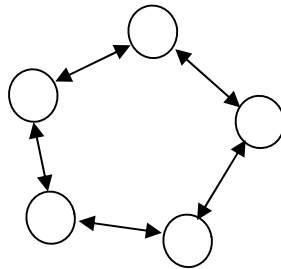
4-2- النمط الثاني : (شكل السلسلة) :

و في هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) و العضو الذي يقع في وسط السلسلة يملك أكبر النقود و التأثير في منصبه الوسطي.



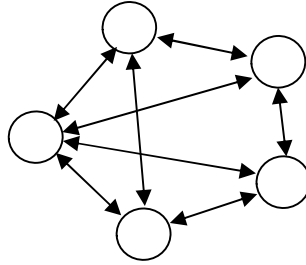
4-3- النمط الثالث : (شكل الدائرة) :

و هذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين آخرين، أي أن كل عضو يمكنه اتصال مباشرًا بشخصين آخرين، يمكن اتصال بقية الأعضاء المجموعة بواسطة العضو الذي يتصل بهم اتصال مباشرًا.



4-4- النمط الرابع (الشكل الكامل المتشابك) :

هذا النمط يتيح لكل أعضاء التنظيم الاتصال المباشر بأي عضو فيها، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطئ في عملية توصيل المعلومات و إلى إمكانية زيادة التخزين فيها و بالتالي يقلل من الوصول إلى القرارات السلمية.



(حريم، 2009، 16-17)

VII. طبيعة الاتصال في المؤسسة

يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعا لأسس مختلفة هي الاتجاه، الأسلوب الاتصال، القناة و فيما يلي يأتي توضيح لهذه الأسس :

1- أساس اتجاه الاتصالات : تصنيف الاتصالات بموجبه كما يلي :

1-1-الاتصال باتجاه واحد (بسيط) : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكروفون الصوتي، أو لاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز.

1-2-الاتصال نصف المزدوج : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات و البيانات و إستقبالها (الطائي، 2005، 93)

1-3-الاتصال كامل الإزدواجية : يتم نقل البيانات والمعلومات بكل الإتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفي أو عملية الاتصال بين حاسبين.

- 2- أساس أسلوب الاتصالات : تصنيف الاتصالات تبعا لهذا الأساس إلى نوعين هما :
- 2-1- الاتصالات المتسلسلة : يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل استخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي بتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال .
- 2-2- الاتصالات المتوازنة : يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بايت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل.
- 3- أساس قناة الاتصالات : تصنيف الاتصالات إعتقاد على قنوات الاتصال إلى نوعين هما: الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية.
- 3-1- الاتصالات الرسمية : وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية أو خارجية.
- 3-1-1- الاتصالات الداخلية : أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على ثلاثة أنواع، و يضاف إليها نوع آخر جديد هي كالاتي (عازة، 2007، 19):
- 3-1-1-1- الاتصالات النازلة : ويكون الإتجاه هذا الاتصال من أعلى إلى أسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمور والتعليمات والتوجيه
- 3-1-1-2- الاتصالات الصاعدة : ويكون الإتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدني إلى مستوى إداري أعلي في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوىإلخ.
- 3-1-1-3- الاتصالات الأفقية : و يقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم.

3-1-1-4- الاتصالات القطرية (التقاطي) : وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين و لا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوس، يقصد من هذه الاتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض إختصار الوقت والجهد، هذا النوع من الاتصالات يجب أن يكون في حالات محدودة جدا و واضحة لأن تكرار تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتما للإحتكاك و النزاع بين العاملين.

3-1-2- الاتصالات الخارجية : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات الناجمة عن التفاعلات بين المؤسسة و بين بيئتها الخارجية و يكون على نوعين :

3-1-2-1- الاتصالات الداخلة : و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك التشريعات الحكومية، بيانات عن المنافسون والزبائن..الخ.

3-1-2-2- الاتصالات الخارجة : أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال ذلك تقارير الأداء المرسله إلى الجهات الأعلى التي تتبعها المؤسسة إداريا أو إلى الدوائر الحكومية التي تتطلب مثل هذه التقارير.

3-2- الاتصالات الغير الرسمية : و هي الاتصالات التي تتم بطريقة غير رسمية بين العمال حيث يتبادلون المعلومات والأفكار و وجهات النظر في الموضوعات التي تخصهم وتخص عملهم و هذا خارج الشبكة الرسمية.

إن هذه الاتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات و يمكن أن يكون لها نتائج و آثار للإشاعات

و الأقاويل و يتطلب الأمر من المديرين إستمرار و اليقظة و الإصغاء إلى ما يدور و يقال و إطلاع العاملين بإستمرار على ما يجري في المؤسسة و الإصغاء إليهم، كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة و أكثر سرعة.

VIII. شبكات الاتصال

تعرف الشبكة على أنها: "عبارة عن مجموعة من التجهيزات (أو المعدات أو الأشياء الملموسة لصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال ، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة و تتكون الشبكة من قسمين رئيسيين : ناقل و منقول فالقسم الناقل ضروري و يشمل على التجهيزات و قنوات الاتصال ، أما القسم المنقول أي وقع عليه فعل النقل" (يختي، 2004، 55)

فالشبكات يمكن تصنيفها حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الشبكة و حسب المجال الجغرافي و حسب المعيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة، كما تصنف أيضا حسب الخدمات التي يمكن أن تقدمها.

1- تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال : وتنقسم وفق

هذا المعيار إلى ثلاث طرق :

1-1- شبكة ذات نمط النجمة

تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض بواسطة حاسوب مركزي حيث إن كل الأنواع الاتصالات تمر عبر هذا الحاسوب، بذلك فإنها تعتمد بشكل كبير على قدرة الحاسوب المركزي. من مزايا هذه الشبكة هو أن عطل أي جهاز لا يؤثر على عمل الشبكة باستثناء عطل المزود أو الموزع، بالإضافة إلى سهولة تراسل البيانات، لكن من عيوبها إنخفاض درجة الإعتماد عليها بسبب المخاطرة عطل الحاسوب المزود و طول فترة الإنتظار و إرتفاع تكاليفها.

1-1- الشبكة ذات النمط الخطي (الناقل) the Bus Network

و تسمى أيضا Bus topology و هي شبكات حواسيب يكون شكلها كحركة سير الباص و الحواسيب المشاركة على طرفي خط سيره، تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها

البعض بواسطة خط رئيسي و يستخدم في توصيل الحواسيب إما سلك مبروم أو سلك محوري أو سلك الألياف الضوئية.

و من مزايا هذا النوع من الشبكة أنها محدودة التكاليف و إذا ما حصل خلل أو تعطل أي جهاز من الأجهزة المشاركة فلن يؤثر ذلك على الشبكة، و من السهل إدارتها إضافة إلى إمكانية الإضافة إليها المشاركين الجدد أو الإنسحاب منها من دون تأثير يذكر على أداء الشبكة.

1-2- الشبكة ذات النمط الحلقي :

و فيها تم ربط جميع الحاسبات بواسطة ناقل في شكل حلقي أو دائرة، تتكون من وصل كل حاسوب بالحاسوب المجاور له و وصل الحاسوب الأخير بالأول و يتم نقل المعلومة وفق هذه الشبكة على مدار الحلقة في إتجاه واحد و من مميزات هذه الشبكة أن تعطيل إحدى الحواسيب يؤدي إلى توقف عمل الشبكة (السلمي، 2005، 31)

1-3- الشبكة الهرمية : the vierarchical network

تأخذ شكل شبكة شجرية أحيانا، تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض على شكل شجري أو هرمي و يتم إرتباط جميع حواسيب الطرفية مع الحاسوب المركزي و من مميزات مايلي :

- كل الإتصالات تمر عبر الحاسوب المركزي؛
- كل البيانات موجودة في الحاسوب المركزي؛
- سهولة التعامل مع البيانات عن طريق أي طرق من الحواسيب، إذا حصل خلل من أي الحواسيب الطرفية فلن يؤثر على بقية الشبكة؛
- و إذا حصل عطل في الحاسوب المركزي فإنه يعطل عمل الشبكة؛
- الشبكة تعتمد على حاسوب مركزي.

2 - تصنيف الشبكات حسب المجال الجغرافي : يمكن تصنيف الشبكات حسب هذا مجال إلى:

2-1- الشبكة المحلية LAN :

و هي التي تربط عدد من أجهزة في مكتب واحد أو عدد من مكاتب في مبنى واحد، إلا أن هذا النوع من الشبكات يغطي مسافات محددة تكون عادة بنائية واحدة، أو بضعة بيانات في منطقة جغرافية واحدة. تتراوح سرعة تحويل البيانات من 10 ميغابايت إلى 100 ميغابايت حسب نوعية الموصلات و التكنولوجيا المستعملة في التشابك (يختي، 2008، 23) و الشبكة LAN نوعان :

2-1-1- شبكة الخادم / المستخدم : (المزود/الزبون)(المضيف /الزبون)

تتكون هذه الشبكة من مجموعة من أجهزة الحاسوب يطلق على أحدها إسم خادم الشبكة، بينما يطلق على البقية محطات العميل أو المستخدم. نلاحظ أن الحاسب في هذا النوع من الشبكات يؤدي أحد دورين إما خادم أو مستفيد فالخادم هو الذي يخزن و يعالج البيانات المشتركة و يتولى إدارة نشاطات الشبكة و هو ليس مرئيا للمستخدم، أما المستخدم فإنه يتفاعل مباشرة في حصة من التطبيقات و غالبا ما تكون في إدخال البيانات أو إستردادها.

تتمتع شبكة خادم /المستخدم بالمزايا التالية :

1-السيطرة المركزية على أمن الشبكة و مصادرها مما يسهل إدارتها؛

2-وجود معدات و أجهزة بإمكانيات مميزة تؤدي الكفاءة في الوصول إلى المصادر؛

3-وجود كلمة مرور واحدة للدخول إلى الشبكة (جمعة، 2005، 247-248)

2-1-2- الشبكة التناظرية (p-to-p) peer Topeer Net work :

تتمثل الشبكة التناظرية في البيئة التي يمكن لجميع الحواسيب فيها أن تلعب دور الخادم و المستفيد في آن واحد، حيث يوفر كل منهم الخدمة للآخرين، كما يطلب الخدمة من الآخرين في وقت آخر عندما يحتاجها.

و الشبكة التناظرية مفيدة في البحوث و التصميم و التعاون التنافسي في العمل و من مزايا هذه الشبكة هي :

- 1-سهولة الإنشاء و البناء؛
- 2-عدم الحاجة إلى تعيين مدير للشبكة؛
- 3-تساهم في تقليل التكلفة؛
- 4-تعمل في بيئة ذات عدد محدود من الأجهزة.

أما عيوبها فهي :

- 1-عدم و جود سيطرة مركزية؛
- 2-لا تؤدي دورا جيد عندما يكون عدد حواسيب الشبكة كبيرا؛
- 3-قد يحتاج المستخدم لكثير من كلمات المرور، إذ نجد أن لكل مصدر كلمة مرور خاصة به.

2-2- الشبكات الإقليمية Metropolitan area network :

هذا النوع من الشبكات ينشأ من ربط عدة شبكات المحلية مع بعضها، لتغطية مدينة كبيرة و غالبا ما تمتد إلى مسافة 50 كيلومتر، حيث بإمكان مجموعة من الشبكات المحلية لنفس المنظمة أو لمنظمات مختلفة يمكن أن تكون شبكة إقليمية إذا ما ربطت مع بعضها(العاني، 2009، 207-208)

2-3- الشبكات الواسعة (wan)(wide Area Networks) :

و هي شبكات تغطي بقعة جغرافية واسعة و قد تسمى الشبكات البعيدة، تستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية المدينة واسعة الأرجاء أو المدينة و ضواحيها و قد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورة لأداء النشاطات و الفعالية الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية و تستخدم من قبل المصارف، المؤسسات الصناعية الكبيرة، شركات النقل، المؤسسات التي تنتقل و تسلم المعلومات عبر البلدان أو العالم (السالمي، 2005، 31)

IX. ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للإقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من إهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال ، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات ، الفلسفة.. و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الاتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا،فرنسا....) بإسم الاتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي (دليو، 2010، 26)

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها : "جمع وتخزين ومعالجة وبنث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يريجوها من تطبيق و استخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته (عبد الباسط، 3، 2005)

و تعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و عبارة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات و نظم الاتصالات الحديثة" أما "jane laudon" " kenneth laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات :

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛
 - البرمجيات؛
 - تكنولوجيا التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛
 - تكنولوجيا الاتصال : و تكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديوهات؛
 - الشبكات : تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.
- ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة

و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي. و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق إنعزالاً؛

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية : فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات

و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً؛

-تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً و رخاء لجميع سكانه؛

- تمكن تكنولوجيات المعلومات و الاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو إنتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي، و بوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الإنتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان و زمان و بتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها أو

للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم و غيرها.

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي.

3- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

2-1-الفعالية : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد،

كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.

- غير محدد بالوقت : يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL)

- اللامركزية : هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة اتصال بين الأشخاص و المؤسسات.

- الاتصال عن طريق النت: يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

2-2-حركية : يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل

الحاسوب المحمول والهاتف النقال

- عملية تحويلية : يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية

- عملية الكشف عن الهوية : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

- التوزيع : تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

3-3-العولمة : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان.

3- فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : من بين ما تقدمه TIC من فوائد للمؤسسة نذكر منها مايلي :

3-1- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛

3-2- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛

3-3- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات؛

3-4- سرعة الإستجابة لمتطلبات الزبون؛

3-5- الابتكار و التجديد بدون الإنقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية؛

3-6- إتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛

3-7- ركيزة الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة،..الخ؛

3-8- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزيائن؛

3-9- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائنها؛

4-10- انتشار و توسع التجارة الالكترونية (يختي، 2009، 49)

X. تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الإنترنت و الإكسترنات)

تستخدم الإنترنت في تأدية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للاستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الإنترنت) و شبكات خاصة بالزبائن و موردي و شركاء المؤسسة و التي تسمى بالشبكات الخارجية (الإكسترنات).

1- الإنترنت

1-1- تعريف الإنترنت :

يرى J.N.yolin أن الإنترنت : عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط.

فالإنترنت هي : "شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الإستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الإستفادة من خدمات هذه الشبكة. و الإنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها" (الشرف، 2008، 64)

و ربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص الغير العاملين مثل الموردين أو العملاء الكبار للإستفادة من موارد الإنترنت و باستخدام نظام الحماية و السيطرة و تقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار (Fire walls) و غيرها، تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة و ضمان الاستخدام لها (العلاق، 2007، 20)

1-2- أسباب استخدام الإنترنت : تستخدم شبكة الإنترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة و الكبيرة و ذلك للأسباب التالية :

1-2-1- تخفيض التكاليف : يعمل جهاز الخادم في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات و هذه لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت

و الإنترنت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و يسر، و كذلك وصول للبيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته. و بتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات و النماذج الورقية التي تقدم الإنترنت حلولا إلكترونية لها مثل : دليل الهاتف و طلبات الصيانة و الخدمات الإدارية المتعددة.

1-2-2- توفير الوقت : تساهم الإنترنت بتقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام و إدارات المؤسسة الواحدة. كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات و عدم تكرارها.

فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيارية متفق عليها و لا يتم إرسالها عن طرق النظام البريد الداخلي قبل إستيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من ثم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الإنترنت الدقة و توفر الوقت.

1-2-3- الإستقلالية و المرونة : توفر الإنترنت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض (Brovsrer)، ومن منصات عمل مختلفة، تمكن هذه الميزة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي و لا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة (العلاق، 2006، 59-60)

1-2-4- تسخير خدمات الإنترنت : تسمح الإنترنت للمستخدم بإستعمال الخدمات التي توفرها الإنترنت مع الفرق في كون هذه الخدمات تتم على مستوى المؤسسة وهي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترنت و من أهم هذه الخدمات:

- خدمة البريد الإلكتروني؛
- خدمة الدراسة عبر الويب؛

- خدمة البريد الفوري؛
- خدمة البحث عن المعلومات؛
- خدمة منتديات الحوار على الويب؛
- خدمة البحث عن المعلومات؛
- خدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة؛
- خدمة قوائم النشر.

ولكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت و الإنترنت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

المعيار	الإنترنت	الإنترنت
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفود	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات و التي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع و المعلومات التي توافق عليها المؤسسة

الجدول رقم (01) أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترنت

المصدر : نوفيل حديدي، مرجع سبق ذكره، ص 121.

أما الأوجه الشبه بين الإنترنت و الإنترنت يمكن تخليصها فيما يلي :

- كل من الشبكتين تستخدمان صفحات كتبت بلغة HTML؛
- يستعمل كل منها متصفح الويب لمشاهدة الصفحات؛
- كل يستعمل نفس البرتوكولات في إستقبال و إرسال المعلومات.

2- الإكسترنات

تستخدم المؤسسات المتطورة بالإضافة إلى الإنترنت ما يسمى بالإكسترنات.

2-1- تعريف الإكسترنانت : تعرف شبكة الإكسترنانت على أنها : «نتائج» تزوج " كل من الإنترنت و الإنترنت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع و احد» (رايس، 2006، 47)

كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين" (الحناوي، 2004، 293)

و الواقع أن شبكة الإكسترنانت تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة و مرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين و مع مختلف فئات المستفيدين. كما تساهم شبكة الإكسترنانت في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري (أو المستفيد) قيمة مضافة.

وشبكات الإكسترنانت أنواع تجد جميعها نجد تطبيقاتها اليوم في مجالات عديدة مثل نظم تعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية و المصرفية و نظم إدارة الموارد البشرية و الموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية.

و يعتمد تصنيف شبكات الإكسترنانت على قطاع الأعمال، حيث نصنف إلى ثلاث أنواع رئيسة هي :

2-1-1- شبكة إكسترنانت التزويد أو التكميل :

تربط هذه الشبكات المخازن و المستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية و المستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز و المحافظة على كميات ثابتة من المخزون.

2-1-2- شبكة إكسترنات التوزيع :

يعتبر هذا النوع من الإكسترنات أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز و إشتراكات و غيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات و التغييرات التي قد تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار و مواصفات.

2-1-3- شبكات إكسترنات التنافسية :

هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع و الشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة و الكبيرة لكي تنتقل الأسعار و المواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الإحتكار.

2-2- خدمات الإكسترنات :

لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإكسترنات، نذكر في ما يلي بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترنات لتحسين العمل و نقله خطوة عن طريق الإنتقال إلى الأعمال الإلكترونية و ذلك من خلال :

2-2-1- تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات : يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الإكسترنات و تلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

2-2-2- متابعة الفواتير : تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع و الأقسام.

2-2-3- خدمة التوظيف : تستخدم الإكسترنانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما يمكن لسوق العمل تأمين إحتياجاته عن طريق الشبكة نفسها و قد تصل فعالية الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

2-2-4- تواصل شبكات توزيع السلع : تسمح شبكة إكسترنانت بربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي و ذلك لتسريع عمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات. كما يمكن أن تبني التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لإتمام كامل عمليات التوزيع و تسوية الحسابات المتعلقة بها.

و إنطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنانت و هذا من خلال الجدول التالي :

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنت	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	عدد غير محدود من العامة، بدون قيود	عامة، شعبية، تسويقية
الإنترانت	العاملون المرخص لهم فقط	خاص و مقيد و محظور على العاملين	خاصة بالمؤسسة و بما يرتبط بالعمل
الإكسترنانت	مجموعات خاصة من شركاء العمل	خاص و محظور على شركاء العمل المرخص لهم	مشاركة بين مجموعات الشركاء

الجدول رقم (02) العلاقة بين الإنترنت و الإنترنت و الإكسترنانت.

المصدر : خالد ممدوح، 2010 ، 96

تكنولوجيا الشبكات العامة (الإنترنت)

لقد أصبح إهتمام المؤسسات ينصب أكثر فأكثر على إيجاد الطرق الأكثر فعالية للاتصال بالمستهلكين و تلبية حاجاتهم و رغباتهم و هو ما حصل بفعل عامل التقدم

التكنولوجي، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بمراكز الاتصال الافتراضية و المتمثلة في الإنترنت.

1- التطور التاريخي للإنترنت

في سنة 1957 و خلال الحرب الباردة، أحرزت السوفييت نجاحا باهرا في مجال غزو الفضاء و ذلك بإرسال أول قمر صناعي يدور حول الأرض تحت إسم Spoutnik حينها أحس الأمريكيون بالخطر، تبلورت بسرعة الفكرة القائمة أن مراكز البحث المختلفة يمكن أن توصل ببعضها للمشاركة في تبادل المعلومات المتوفرة لديها وذلك من خلال إنشاء شبكة قوية قادرة على الصمود أمام أي هجوم نووي.

و خلال الستينيات تم تكليف وكالة مشروعات البحوث المتقدمة ARPA التابعة لوزارة الدفاع الأمريكية، بتحديد الطريقة المثلى للربط بين هذه المواقع المختلفة و بالتعاون مع جامعة LosAngeles بكاليفورنيا، تم إنشاء شبكة تحت إسم ARPANet تسمح بالربط بين حاسبين يبعد الواحد عن الآخر بمئات الكيلومترات، و ذلك باستخدام مجموعة من القواعد أو البروتوكولات تسمح بتبادل المعلومات.

و بحلول عام 1972 تم توسيعها لتشمل أربعون موقعا مختلفا تم ربطها بالشبكة، تضمنت حركة تبادل بين هذه المواقع ملفات نصية صغيرة ترسل من مستخدم إلى آخر و تسمى هذا النوع من التبادل بالبريد الإلكتروني، أما ملفات النصوص الكبيرة و ملفات فكانت تنقل باستخدام ما يسمى ببروتوكولات نقل الملفات أو FTP

و في خلال نفس السنة إنعقد المؤتمر الدولي الأول للاتصالات المعلوماتية بمدينة Washington و قد ناقش هذا المؤتمر الذي حضره ممثلون من مختلف أنحاء العالم إتفاقية حول بروتوكولات الاتصالات بين الحسابات و الشبكات المختلفة.

و كنتيجة لأبحاث تلك اللجنة و بتمويل من وزارة الدفاع الأمريكية ظهر ما يسمى ببروتوكولات Tcp/IP ، ذلك سنة 1972 وقد حددت هذه البروتوكولات الطريقة التي تنتقل بها

المعلومات بين شبكات الحاسبات داخل الشبكة كما أعتمدت هذه البروتوكولات رسميا من طرف قسم الدفاع لوزارة الدفاع الأمريكية سنة 1978 و عممت بالشبكة سنة 1983. و لم يقتصر استخدام ARPANET على القوات المسلحة فحسب، فقد استخدمت من قبل الجامعات الأمريكية بكثافة كبيرة إلى أنها بدأت تعاني من إزدحام يفوق طاقتها و صار من الضروري إنشاء شبكة جديدة في عام 1984 بإسم MILNet لتخدم المواقع العسكرية فقط. و أصبحت ARPANET تتولى أمر الاتصالات غير العسكرية.

و لكن مع الاستخدام المكثف ARPANET من طرف الجامعات الأمريكية قامت مؤسسة العلوم الأمريكية و بالتحديد عام 1989 بإنجاز شبكة أسرع أسمتها NSFNET، ثم تم فصل ARPANET عن الخدمة.

وفي سنة 1995 عرفت NSFNET تطورا كبيرا حيث بدأت تشكل العمود الفقري لشبكة ضخمة مكونة من عدد كبير من الشبكات المحلية الأمريكية و الدولية. بعد أن كانت تربط بين مختلف الجامعات الأمريكية، و أصبحت قادرة على الربط بين مزودي خدمات الشبكات غير الحكوميين، الأمريكيين و غير الأمريكيين و من ثم إنتقلت إلى مرحلة جديدة من مراحل تطورها ألا و هي توفير الخدمات التجارية إضافة إلى الخدمات البحثية الأكاديمية، ذلك بعد أن كانت في مرحلتها الأولى تهتم فقط بربط المواقع العسكرية الأمريكية طبعاً وتدعى هذه الشبكة جد المتطورة بالشبكة العالمية أو شبكة الشبكات "الإنترنت".

1-3- تعريف الإنترنت

كلمة إنترنت Internet هي إختصار الكلمة الانجليزية International Network و معناها شبكة المعلومات العالمية، التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية، حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى بإسم أجهزة الخادم server، التي

تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم بالشبكة بصورة عامة، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد بإسم أجهزة المستخدمين users.

و يعرفها كارول أوكوتور على إنها : "مجموعة من شبكات الحواسيب المستقلة كليا و الموزعة عبر أنحاء العالم، حيث تشكل هذه المجموعة نظاما عملاقا واحد إذ تتولى كل شبكة منفردة مسؤولية الإدارة و الصيانة الذاتية لها أولوية خاصة."

كما عرفها كل من بوب نورتون و كاتي سميث "الإنترنت عبارة عن مجموعة الشبكات الحاسوبية العالمية المتصلة ببعضها البعض بواسطة وصلات اتصال ية متباعدة.

و تعرف كذلك بأنها "شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض" (نصير، 2004، 38)

2- تقنيات الاتصال بالإنترنت

هنالك العديد من الوسائل و التقنيات للاتصال بالإنترنت حيث تنقسم إلى عدة طرق منها الاتصال بالهاتف العادي أو عن طريق الخط الرقمي RNIS أو من خلال تقنية الخط المشترك الرقمي DSL و كذا الاتصال بواسطة الأقمار الصناعية Satellite أو عن طريق الخط المستأجر، بالإضافة إلى طرق أخرى حديثة ظهرت مؤخرا كالواي فاي و الواي ماكس.

2-1-الاتصال عبر الهاتف :

2-1-1- طريقة الهاتف الثابت للاستخدام البسيط Dial up :

إن استخدام وصلة الإنترنت عادية من خلال خط الهاتف الثابت بطريقة Dial up توفر الدخول إلى البريد الإلكتروني و تصفح المواقع الالكترونية باستخدام الانترنت من حين لآخر، تمكن هذه التقنية من الاتصال مبدئيا بسرعة الاتصال لغاية 56 كيلوبايت في الثانية و لاستخدام هذه الوصلة يجب توفر خط هاتف ثابت ومودم، ليقوم هذا الأخير بالتحويل من إرسال رقمي إلى إرسال تماثلي عبر خط الهاتف وفي الجهة الأخرى لدى مزود

الخدمة تحدث العملية العكسية، حيث يتم تحويل الرسالة من تماثلية إلى رقمية و هذا الاتصال يتميز بكونه اتصال مؤقتا.

ومن سلبيات استخدام هذه الطريقة هو بطئ السرعة بالإضافة إلى قطع الاتصال بالانترنت إذا أراد الشخص إجراء مكالمة هاتفية أو العكس أي أنه من المستحيل استخدام الهاتف للاتصال و الاتصال بالانترنت في آن واحد.

2-1-2- طريقة الخط الرقمي RNIS

بالرغم من توصل لطريقة RNIS خلال فترة الثمانيات، إلا أن انتشارها على نطاق واسع لم يتم إلا في فترة قريبة، كما انخفضت تكلفة استخدامها بدرجة ملحوظة و بالتالي شهدت الخدمة إنتشارا معقولا في فترة قصيرة جدا وخدمة RNIS تعد خدمة الشبكة الرقمية المتكاملة، فهي تكنولوجيا متطورة تضيف الأصوات و الفيديو وغيرها من التطبيقات إلى خط الهاتف العادي، كل ذلك على خط هاتف واحد و هو يعني أن الخط RNIS واحد يكون بديل عن شراء عدة خطوط هاتفية عادية.

و من إيجابيات هذه الطريقة هي إمكانية استخدام الهاتف للاتصال و الاتصال بالانترنت في آن واحد، بالإضافة إلى وجود فارق في السرعة الواضح حيث تصل سرعة RNIS إلى 128 Kbps، بهذا تصل السرعة إلى أربعة أضعاف السرعة العادية لمودم بسرعة Kbps 56.

2-1-3-الاتصال عن طريق خط المشترك الرقمي DSL :

ظهرت هذه الطريقة في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1998، بعدها بدأت في الانتشار عالميا و هذه الخدمة عبارة عن تقنية تستخدمها شركة الاتصالات لتقديمها للمستهلكين لديها و هي تعرف باسم خط المشترك الرقمي (Digital Subscriber line) أو ما يعرف اختصارا باسم DSL، حيث يعتبر الكثيرين هذه الطريقة هي الحل الأمثل لمشاكل الاتصال بالانترنت بتكلفة معقولة، سرعات كبيرة خاصة لو كان هذا التوصيل سيتم لشبكة داخلية و من

الاختلافات الجوهرية في هذه الطريقة عن الطريقة التقليدية هو أنك ستكون متصلا بالانترنت بمجرد تشغيل الكمبيوتر لديك دون الحاجة إلى الاتصال برقم مزود الخدمة و ستتمكن من إجراء مكالمات تليفونية عادية في نفس الوقت.

و من أهم المميزات أن السرعة نقل البيانات بهذه الطريقة تعتبر عالية جدا و تصل إلى حدود 1.5 Hbps و هي سرعة تتجاوز بعشرات الأضعاف الطرق التقليدية المستخدمة حاليا. و مع هذه المميزات هناك بعض السلبيات مثل ضرورة وجود المستخدم قريبا من مكان مزود بالخدمة لأن سرعة البيانات تتأثر كثيرا بالمسافة الجغرافية فكلما بعد المستخدم عن مقدم الخدمة هبطت سرعة نقل البيانات بشكل ملحوظ.

و هناك العديد من نوعيات الخطوط DSL الرقمية تختلف في مواصفاتها و إمكانياتها، وكذلك حسب نوع العمل المطلوب منها ويعتبر أكثرها شيوعا طريقة المشترك الرقمي غير المتناسق ويرمز له اختصار ADSL وهي الطريقة الأكثر استخداما في المنازل أو المكاتب الصغيرة وتعتمد فكرة العمل هذه الخطوط على نقل كميات واسعة من الترددات ويشغل صوت الإنسان عادة مساحة العادية لديها القدرة على نقل كميات واسعة من الترددات ويشغل صوت الإنسان عادة مساحة صغيرة للغاية من هذه الترددات، ما يقوم به DSL هو استغلال باقي النطاق الترددي غير المستخدم ويقوم بتوظيفها لنقل البيانات ضمن ترددات معينة دون التأثير على المكالمات الهاتفية.

2-2-الاتصال عن طريق الأقمار الصناعية :

بالرغم من أن معظم الحديث حول الطرق الجديدة في الاتصال بالإنترنت يتمركز حول طريقة DSL، إلا أن هناك طريقة ثالثة أيضا وهي الاتصال بالانترنت عبر الأقمار الصناعية، وتعتبر هذه الطريقة الحل الوحيد في الكثير من الأماكن الجغرافية المعزولة أو التي يصعب الوصول إليها بأي طريقة تقليدية والتي لا يمكن الوصول إليها حتى باستخدام التقنية ADSL قد يعتقد البعض أن الأقمار الصناعية لا تستخدم سوى في إرسال الإشارات

التلفزيونية فقط إلا أن العديد منها يستخدم في الاتصالات العسكرية والتجارية أيضا وقد حاولت شركة (Intelsat) الأوروبية صاحبة العديد من الأقمار الصناعية التجارية المعروفة باسم (Hotbird) استثمار إمكانات هذه الأقمار في الإنترنت و أسمت المشروع (couvergence2) و فيه تقوم الفكرة الأساسية على استخدام قنوات البث الرقمي للفيديو في نقل المعلومات بواسطة Tcp/IP وهي طريقة نقل البيانات في الإنترنت (يختي، 2003، 34)، وهذه التقنية أو الطريقة يمكن أن تكون مكملة أو أن تكون مستقلة.

2-2-1- التقنية المكملة : وهي أكثر انتشارا، وتقتصر على تضخيم استقبال المعلومات فقط دون إرسالها، وتتطلب إشتركا سنويا لدى موزع خدمات إنترنت بالسائل زيادة على الإشتراك عند الموزع المحلي.

2-2-2- التقنية المستقلة : تعتبر أحدث من التقنية السابقة و ثنائية الاتجاه، إستقبال و إرسال بمعنى لا تتطلب خط هاتفي أو خط متخصص و إنما تتطلب إشتركا عند موزع خدمات الانترنت عبر السائل، و التسريح بالاستخدام من إدارة البريد و المواصلات و الجهات الوصية بالاتصالات اللاسلكية و يتميز عن سابقه بسرعة أكبر إضافة إلى ديمومة الاتصال 24/24 ساعة.

2-3-الاتصال عن طريق الخط المخصص المستأجر LS : الخط المخصص المستأجر LS هو الخط الذي يتبع الاتصال المستمر بالإنترنت دون إنقطاع، و تتميز الخطوط المستأجرة بـ:

- خط خاص و مباشر يربط بين موقع المشترك و مزود الخدمة؛
- اتصال سريع و ثابت؛
- متوفر على مدار الساعة بسرعة تصل إلى عدة ميغابايتات في الثانية و هو مخصص للاتصال الرقمي؛
- سهولة الاتصالات الداخلية عبر البريد الالكتروني؛

- يسمح بعقد مؤتمرات مرئية و تطبيقات صوتية بجودة ممتازة.

يوفر هذا النوع من الاتصال الربط الدائم المتكامل مع الشبكة بشكل مستمر على مدار أربعة و عشرين ساعة يوميا فيصبح الكمبيوتر الخاص بالمؤسسة جزء من شبكة الإنترنت لذلك غالبا ما تستخدم هذا النوع من الاتصال بشبكة الإنترنت المؤسسات الكبرى و الجامعات و المؤسسات الحكومية.

2-4-الاتصال عن طريق Wifi : استخدمت هذه التقنية بشكل واسع بغرض تقديم خدمة الإنترنت في الجامعات و المراكز التجارية و المطارات و الأماكن العامة و حتى بداخل القطارات مؤخرا، فلا يجب على المستخدم إلا أن يكون في منطقة التغطية التي يوفرها مزود خدمة الانترنت بالاعتماد على ما يسمى بالنقاط

الساخنة، و تمكن كذلك توفير الانترنت لمختلف المستخدمين من الحصول على خدمات الانترنت بالتساوي و ذلك بعد القيام بعملية الولوج إلى الشبكة من خلال المودم DSL.

2-5-الاتصال عن طريق الهاتف المحمول: يتم ذلك بالإعتماد على الهواتف المحمولة من الجيل الثاني و التي تسمح بقراءة البريد الالكتروني المرسل و تفحص صفحات ال WAP* المتواجدة في مختلف الشبكة العنكبوتية. و الإعتماد كذلك على الهواتف المحمولة من الجيل الثالث، و التي تسمح بالإضافة إلى الإستفادة من خدمة البريد الالكتروني و تفحص صفحات ال:WAP، بالإستفادة من خدمة تقديم المحاضرات المرئية و خدمة الفيديو.

2-6-الاتصال عبر تكنولوجيا الاتصال اللاسلكي واي ماكس (WIMAX)

الواي ماكس Wimax و هذه الكلمة هي اختصار للمصطلح worldwide Interoperability for Microwave Access تشبه فكرة عمل واي ماكس فكرة عمل WIFI و لكن تقنية واي ماكس تعمل على مسافات أكبر و بسرعات أعلى و توفر خدمة الانترنت لعدد كبير من المستخدمين. هذا بالإضافة إلى أن الواي ماكس سوف تصل لكل الناس حتى لو لم تكن لديهم خدمات الهاتف أو خدمة الاتصال بالإنترنت بواسطة الكوابل.

الفرق بين تقنية واي ماكس و تقنية الواي فاي :

- تعمل تقنية الواي ماكس بسرعة اكبر بكثير، و تغطي مساحات و مسافات أكبر و أطول و تسمح لعدد أكبر من المستخدمين، باستعمالها و بهذا ستتعدم مشكلة توصيل الخدمات في المناطق الريفية أو النائية.
- إن أسرع خدمة واي فاي يمكنها نقل البيانات بسرعة تصل إلى 54ميغابايت في الثانية بينما تقنية الواي ماكس يمكنها نقل البيانات بسرعة 70 ميغابايت في الثانية. و في حال كان عدد المستخدمين كبيراً فإن تلك التقنية سيكون بمقدورها توفير الخدمة لعشرات المحلات التجارية و مئات المنازل.
- المساحة التي تغطيها الواي فاي العادية يصل قطرها إلى 60 متراً بينما يبلغ قطر المساحة التي تغطيها تقنية الواي ماكس 100 كيلومتر.
- تعمل تقنية الواي ماكس بترددات تتراوح ما بين 2-11 جيجا هرتز و ما بين 10-66 جيجا هرتز بينما تعمل تقنية الواي فاي بين ترددات تتراوح ما بين 5 جيجا هرتز (الهائلة، 2011)

3- خدمات الإنترنت

توفر الإنترنت العديد من الخدمات نذكر منها :

- 3-1- خدمة البريد الإلكتروني : يعد البريد الإلكتروني من أول الخدمات التي تم تطويرها على الإنترنت و بالرغم أن الهدف الأصلي لوجود شبكة تربط المواقع البعيدة عن بعضها البعض (شاهين، 1999، 42)
- و البريد الإلكتروني "يعد من الإستخدامات الشائعة و التي توفر إمكانية الاتصال بالملايين من البشر حول العالم"

كما تسمح هذه الخدمة بإرسال و إستقبال رسائل الإللكترونية من و إلى جميع المشتركين في الشبكة عبر العالم، على مستوى التجارى يمكن الاستخدام البريد الإللكتروني في طلب معلومات حول المنتج معين أو طلب فواتير شكلية أو إرسال طلبيات للموردين أو إلغائها. كما يمكن للبريد الإللكتروني من نقل الرسائل في كلا الإتجاهين بل و حتى الوثائق و الصور و كذلك اللوحات الإشهارية للتسويق و النماذج التصميمية عن طريق الإرفاق Attachment يشترط أن تكون محمولة في شكل ملفات رقمية و عند وصولها يمكن للمستلم أن يطبعها بشكلها و ألوانها الأصلية مما يجعل البريد الإللكتروني متميز عن الفاكس شكلا و تكلفة (بختي، 2008، 27)

3-2- خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات WWW (Word Wide Web)

و تسمى أيضا بالنسيج العالمي الواسع، و يطلق عليها خدمة الويب، فهي من أكثر الخدمات استخداما في الإنترنت و يمكن من خلالها الإبحار في مختلف المواقع على شبكة الإنترنت و تصفح ما بها من صفحات عن طريق وسائط متعددة قد تكون مكتوبة أو مرسومة أو بالصوت أو بالصورة.

كما تعد هذه الخدمة وسيلة من وسائل الترويج و الدعاية و الإعلان على المستوى المحلى و الإقليمي و العالمي (رباعي، 2005، 8)

3-4- خدمة بروتوكول نقل الملفات FTP :

وهو بروتوكول يستعمل لنقل الملفات عبر شبكة الإنترنت كتحميل بعض الملفات من جهاز خادم بعيد، و يستعمل مسيرو المواقع الإللكترونية المعروفة بالواب ماستر webmasters هذا البروتوكول لإرسال التحديثات اللازمة إلى الأجهزة الخادمة التي يشرفون على تسييرها.

3-5- خدمة منتديات النقاش forums de discussion :

تسمح هذه الخدمة للمشاركين فيها بالتعبير عن آرائهم حول موضوع معين يطرح للنقاش، و يستخدم البريد الإلكتروني للإدلاء بالآراء، و غالبا ما تخضع هذه المجموعات إلى إدارة شخص واحد، يعمل على إدارة المناقشات و توجيهها و إستبعاد ما لا يناسب منها، و تستعمل بعض المؤسسات هذه النوادي لطرح نقاشات خاصة بمنتجاتها لمعرفة ردود فعل المستهلكين و آرائهم الشخصية (شارف، 2007، 24)

3-5- خدمة الدردشة (الاتصال المباشر) :

و تسمح لنا هذه الخدمة إمكانية إجراء الحوار المباشر بين أي عدد من الأشخاص حول العالم، و يمكن إجراء هذا الحوار إما بالكتابة أو الصوت أو بالصورة و الصوت معا.

3-6- خدمة المجموعات الإخبارية News groups :

و تعرف المجموعات الإخبارية بأنها وسيلة للنقاش مع الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة، و يتم ذلك من خلال وضع موضوع محدد للنقاش من قبل مدير المجموعة ليقوم الأشخاص المهتمين بهذا الموضوع بتدعيمه بآراء و وجهات نظر مختلفة (نزیه، 2011)

XI. تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات

لا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الإجتماعية أو الثقافية أو الإقتصادية أو السياسية من أثر التطبيق من التطبيقات المعتمدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

1- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات السياحية و الفندقية

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (TIC*) في قطاع السياحة و الفندقية إلى ظهور ما يسمى بالسياحة الإلكترونية. فالسياحة الإلكترونية هي تلك الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بغرض إنجاز و ترويج الخدمات السياحية و الفندقية عبر مختلف الشبكات المفتوحة و المغلقة بالإعتماد على مبادئ و أسس التجارة الإلكترونية.

و بالتالي أصبحت الإنترنت بديلا منطقيا أو مكملا للتسويق التقليدي للرحلات السياحية التي تستخدم الملصقات و المطويات الورقية، لتعريف المستهلك بمختلف خدماتها المقدمة و الأسعار و التخفيضات...إلخ.

و بالتالي يتألف النموذج التقليدي للتسويق من ثلاثة عناصر و هي :

1-المنتج : المستثمر أو مقدم الخدمة السياحية، من مؤسسات النقل، الفنادق، المطاعم.

2-الموزع : منظمو الرحلات، وكالات السفر، ويطلق عليهم مصطلح الوسطاء.

3-المستهلك : الفرد السائح المستفيد من الخدمة أو المنتج السياحي.

و عموما في النموذج التقليدي ليست هناك علاقة مباشرة بين المستهلك و المنتج أي مقدم الخدمة، وبالتالي وجود وسطاء بينهما.

أما في وجود الإنترنت تكون العلاقة مباشرة بين المستهلك و مقدم الخدمة أي الوسطاء قد لا يكونوا موجودين أو محتفظين بموقعهم و قد يستعين بهم المستهلك أحيانا، كما يمكن أن يكونوا بمثابة وسطاء افتراضيين من خلال تواجدهم الافتراضي (مواقع الويب)، كما أصبح المستهلكون هم أنفسهم من يتولون دور وكالات السفر و أدلة و هيئات سياحية لإختيار الرحلة التي تلبي إحتياجاتهم و رغباتهم و كذلك وسيلة السفر المنافسة و درجة الفندق و أنواع المطاعم و غيرها من الخدمات حسب إمكانياتهم، و بفضل الإنترنت يتمكن المستهلك من إجراء مقارنة سريعة بين مختلف العروض السياحية كي تكون الرحلة ملائمة للسعر الذي يستطيع دفعه.

لقد أعطت TIC فرصة للمستهلك لتحديد طلبيته حسب إحتياجاته و رغباته و قدرته الشرائية دون أي عناء و إضاعة للوقت و الجهد و المال، كما أن التوسع في استخدام هذه التكنولوجيات يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة و توسع قاعدة الزبائن و تخفيض تكلفة إنتاج الخدمة السياحية و تخفيض التكاليف خصوصا المتعلقة بالاتصال و الترويج و التوزيع،

بالإضافة إلى خفض حجم العمالة، الرفع من القدرة التنافسية للمؤسسة السياحية، و زيادة الثقة و المصدقية و سرعة الإستجابة (بختي، 2009، 278-280)

2- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات الطبية

أدى استخدام TIC في مجال الخدمات الطبية إلى ظهور مصطلح حديث و هو الصحة الإلكترونية، و تنطوي هذه الأخيرة على الطب الاتصالي الذي يستخدم وسائل الاتصالات المختلفة مقرونة بالخبرة الطبية لتقديم الخدمات التشخيصية و العلاجية و التعليمية للأفراد الذين يقيمون في مناطق بعيدة عن مراكز الطبية المتخصصة.

وفي حالة الاستخدام الفعال لتقنية الطب الاتصالي، سيتمكن المرضى من تلقي الرعاية الصحية المثلى في مستشفياتهم المحلية متجنبين بذلك عناء السفر و تكاليف الإنتقال، و بالتالي إرتفاع مستوى الخدمات الطبية مما أدى إلى تقليل من نسبة الوفيات و إنتشار والإصابة ببعض الأمراض أو القضاء عليها.

لقد أحدثت هذه التكنولوجيات تغيرا كبيرا في مجال الخدمات الطبية حيث حققت عدة أهداف منها :

- إرتفاع جودة الخدمات الطبية و إنخفاض التكاليف و إختصار الوقت و الجهد؛
- تقديم خدمات صحية في الوقت المناسب و للشخص المناسب و إتخاذ القرارات الصائبة؛
- تقديم خدمات التعليم الطبي المستمرة؛
- إنتشار الوعي الصحي؛
- إنخفاض نسبة الوفيات و انتشار الأمراض و الإصابة بها؛
- تسهيل النفاذ إلى المعلومات الطبية المتوفرة على الصعيد العالمي و المحلي؛
- دعم بحوث الصحة العامة و برامج الوقاية و النهوض و الإرتقاء بالخدمة الصحية للمجتمع.

3- تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الخدمات التعليمية

أدى استخدام TIC في خدمات التعليم إلى ظهور ما يسمى بالتعليم الإلكتروني و التعليم الافتراضي.

فالتعليم الإلكتروني هو شكل من أشكال التعليم عن بعد، و يمكن تعريفه بأنه العملية التعليمية و مجموعة التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات كالإنترنت، الإنترنت، الإيميل، الإذاعة، التلفزيون عبر الأقمار الصناعية الأشرطة المسموعة و المرئية الأقراص الممغنطة. أما التعليم الافتراضي هو ذلك القسم من التعليم الإلكتروني الذي يركز على الشبكات المفتوحة، أي أن الاتصال فيه مضمون عن طريق شبكة الإنترنت، حيث يتم تزويد المتعلم بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو الإختصاص المختار، بغرض رفع المستوى العلمي أو بغرض التأهيل و التدريب، و ذلك باستخدام الصوت و فيديو، الوسائط المتعددة، كتب إلكترونية، البريد الإلكتروني..الخ.

و بفضل تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، أتاح الفرصة أمام الجميع للتعلم في أي مكان و زمان و خاصة لأولئك الأشخاص الذين لم يحظوا بهذه الخدمة نظرا لضيق الوقت أو بعد المكان أو الإعاقة الجسدية، مما أدى إلى رفع المستوى المعرفي للعاملين و هم في موقع عملهم.

و بالتالي لقد أسهمت هذه التكنولوجيات و بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة في مجال التعليم و هذا بفضل المزايا و الخصائص التي يمنحها التعليم الافتراضي لجميع الأفراد منها :

- ملائمة و مرونة جدول أوقات الدراسة، مما يمنع الغياب عن العمل؛
- الحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة على البرنامج؛
- هو الحل الأمثل لتعليم الأفراد المتباعدين جغرافيا؛
- الحصول على قدر كبير من المعلومات في وقت وجيز؛

- الإنفتاح على مختلف الثقافات؛
- تعلم أو التعرف على مختلف اللغات في العالم؛
- تبادل العلوم و المعرفة مع مختلف الأفراد من أنحاء العالم؛
- تدني التكاليف و ربح الوقت لعدم التنقل.

XII. خلاصة

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة. لقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها، و أصبحت سمة العصر في هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجة الجديدة.

الفصل الثالث :

إدارة الموارد البشرية

I. تهييد

إن الموارد البشرية هي الثروة الرئيسية للأمم، فرأس المال المادي والموارد الطبيعية رغم أهميتهما وضرورتهما إلا أنهما بدون العنصر البشري الكفاء والمدرب والمعد إعدادا جيدا لن يكون لها قيمة، وذلك لأن البشر هم القادرون على استخدام هذه الموارد وتسخيرها في العمليات الإنتاجية للحصول على أقصى إشباع ممكن الوصول إليه لتحقيق الرفاهية.

فالعنصر البشري بما لديه من قدرة على الاختراع والابتكار والتطوير يمكن أن يقهر ندرة الموارد الطبيعية ويوسع من إمكانيات المجتمع الإنتاجية.

بذلك تبرز أهمية التعرف على أهداف و وظائف ومهام إدارة الموارد البشرية عموما وفي المصارف السورية خصوصا، من أجل اختيار أفضل الطرق وأكثرها ملائمة لاحتياجات مرحلة النمو والتطور التي تمر بها البلاد.

لذلك أصبح لزاماً على وظائف إدارة الموارد البشرية أن تواكب مراحل التطور التنظيمي، ولعل من أهم وظائف التنمية البشرية تحقيق الرضا والأمن الوظيفيين (حسن، 2005).

II. تعريف إدارة الموارد البشرية

أشار Daft لمفهوم إدارة الموارد البشرية : بأنه الإدارة المسؤولة عن القيام بعدد من النشاطات تتضمن توظيف الموارد البشرية والمحافظة عليها وتطويرها بحيث تتمكن من التعامل مع استراتيجيات المنظمة وسياساتها وإدارة التغيير (Daft and, Richard L,2008)

كما عرف حبيب الصحاف إدارة الموارد البشرية على أنها: العملية الإدارية المتعلقة بتخطيط وتوظيف وتنظيم، وتطوير وتعويض ورقابة الأداء والإنتاجية والمحافظة على جميع العناصر البشرية من موظفين ومدراء الذين يؤدون عملاً للمنظمة (حبيب الصحاف، 2000)

كما عرف Filippo إدارة الموارد البشرية: "بأنها تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتنميتهم وتعويضهم والمحافظة عليهم، بغرض تحقيق أهداف المنشأة" (المدهون ، 2005).

عرفها (محمد فالح صالح، 2004) بأنها: "العملية التي يتم من خلالها توفير احتياجات المنظمة من اليد العاملة والمحافظة عليها وتدريبها وتطويرها والعمل على استقرارها ورفع مستويات رضاها وأمنها الوظيفيين"

وأخيراً نعرف إدارة الموارد البشرية (HRM): على أنها مصطلح يستخدم لوصف النظم الرسمية والتي وضعت لإدارة الناس داخل المنظمة، بغرض تحقيق أقصى قدر من الإنتاجية للمنظمة عن طريق تحسين فعالية موظفيها والارتقاء بمستويات الأمن والرضا الوظيفيين. لتتقسم مسؤوليات مدير الموارد البشرية إلى أربع أقسام رئيسية هي: التوظيف، وتطوير و تدريب العاملين، و تحديد بيئة العمل إضافة إلى تقييم أداء العاملين.

III. أهمية إدارة الموارد البشرية

تكمن أهمية إدارة الموارد البشرية فيما يلي:

إن وجود خبرات متخصصة في إدارة الموارد البشرية قادرة ومؤهلة على استقطاب أفضل العاملين لشغل الوظائف الشاغرة ثم الحفاظ على هذه العناصر سيزيد من إنتاجية المنظمة، ويعزز مركزها الاقتصادي وأرباحها على المدى الطويل (صلاح هادي ، 2000) .

أن الإنسان كائن حركي متجدد، متغير، مبدع، قادر على الابتكار والاختراع والتطوير، والاكتشاف... الخ بمعنى آخر ما هو متغير قادر على التكيف والتطوير الذاتي أو بفعل الغير كدورات التدريب والتأهيل مثلا، وهو أكثر عطاء من جوامد يتصدر إدارتها والمزج فيما بينها والتعامل معها لتحقيق المخرجات المطلوبة لأي تنظيم والمتمثل في باقي عوامل الإنتاج.

إن قدرة المنظمة على توفير مناخ تنظيمي صالح للعمل، من خلال تبني برامج للموارد البشرية تساهم في تحفيز العاملين وتدفعهم إلى بذل المزيد من قدراتهم سينعكس بدون شك على رضاهم الوظيفي، وهذا سيزيد من إنتاجيتها ومن ثم زيادة فعالية المنظمة ككل.

حيث تعاضم دور وأهمية إدارة الموارد على الصعيدين المؤسسي والدولي للأسباب التالية (شاويش مصطفى، 2000):

أولاً: على مستوى المنظمة

1. الموارد البشرية تتزايد قيمتها وإنتاجيتها بالخبرات المتراكمة وبالتالي فهي تمثل أصلاً تتزايد قيمته وأهمية الاستفادة منه بمرور الوقت.
2. هناك علاقة تكاملية هامة بين إدارة الموارد البشرية وغيرها من الإدارات والوظائف الأخرى للمنظمة.

3. يؤدي أي تقصير في تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية لتعويض أعمال الإدارات الأخرى.

ثانياً: على المستوى القومي

1. الموارد البشرية أساس للاستقلال والنفوذ الاقتصادي
2. الموارد البشرية أداة تنافس عالمية
3. العقول المبتكرة تخفض فاتورة التكنولوجيا المستوردة
4. الموارد البشرية الفاعلة أداة لزيادة الصادرات
5. الموارد البشرية تكمل الثروة القومية
6. استقطاب العقول أصبح ساحة للصراع العالمي
7. الإدارة الفاعلة للموارد البشرية تعزز الأمن القومي

كما برزت أهمية إدارة الموارد البشرية من خلال موقع إدارة الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي للمنظمة، حيث أصبحت إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً استراتيجياً وأخذت مكانة مرموقة في الهيكل التنظيمي ليجتاز هذا الموقع من منظمة لأخرى لعدة عوامل ومن أهمها:

1. نمط إدارة المنظمة ومدى فهم الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية.
2. عدد العاملين في المنظمة.
3. الهيكل التنظيمي العام للمنظمة الذي تعمل فيه إدارة الموارد البشرية.

IV. مبادئ إدارة الموارد البشرية

في الآونة الأخيرة أشار مستشارو الأعمال أن الإدارة الحديثة للموارد البشرية تقوم على العديد من المبادئ، ولعل المبدأ الأساسي هو اعتراف أن الموارد البشرية هي أهم أصول المؤسسة وأنه لا يمكن أن تكون أعمال ناجحة دون إدارة فعالة لهذه الموارد.

بالإضافة لمبدأ هام عبر عنه (Michael Armstrong) في كتابه:

"A Handbook of Human Resource Management"

موضحاً أن احتمال نجاح الأعمال هو من أكثر الاحتمالات الممكن أن تتحقق إذا التزمت المنظمة بالمبادئ التالية:

- أن تكون كل من السياسات وإجراءات شؤون الموظفين للمؤسسة ترتبط مع ارتباطاً وثيقاً.
- ضرورة تقديم مساهمة كبيرة لتحقيق أهداف الشركة وخططها الإستراتيجية.
- والمبدأ الإرشادي الثالث : يذهب إلى أن يقع على عاتق الموارد البشرية توجيه وتطوير الموظفين أصحاب المواهب والرغبات التي تتوافق مع احتياجات التشغيل والأهداف المستقبلية للشركة.

V. أهداف إدارة الموارد البشرية

المشاركة وتتمثل بـ :

- استقطاب واختيار الموارد البشرية القادرة على تحقيق أهداف المؤسسة.
- التعريف بالمؤسسة بشكل سليم بحيث يرغب طالب العمل في الانضمام للمنظمة.
- الاحتفاظ بالأفراد الناجحين في عملية الاختبار.
- استقرار الأيدي العاملة.

الفاعلية : وهي جعل القوى العاملة تنجز ما يطلب منها بنجاح، وهي مرتبطة بعدة عوامل منها :

- تحفيز الأفراد.
- تطوير قدراتهم ومهاراتهم.
- مدهم بمهارات جديدة والمواد الكفيلة لتحقيق ذلك.
- مساعدتهم على التوصل إلى الأداء المرغوب به.

VI. مسؤوليات ومهام إدارة الموارد البشرية؛

ويطلق عليها العديد من المفكرين الإداريين وظائف إدارة الموارد البشرية وهي مجموعة النشاطات التي من شأنها أن تضع استراتيجيات الموارد البشرية موضع التنفيذ وتكون موجهة نحو تحسين الأداء، وتعزيز جدارات ومهارات ومعارف الموارد البشرية من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

ففي الوقت الذي حدد فيه (Bernardin، 2007) ممارسات إدارة الموارد البشرية بتخطيط الموارد البشرية، وتحليل، وتصميم العمل، والتوظيف، والتدريب والتطوير، والتعويضات والمنافع، وتقييم الأداء.

أشار السالم إلى أنها مجموعة من الاستراتيجيات حيث ارتئى بأنه على الرغم من أهمية الموارد البشرية، إلا أنها لا يمكن أن تقوم بدورها إلا في ظل وجود إدارة واعية، تعرف كيف توفر العناصر الكفاء وتحافظ عليهم، وتعمل على زيادة كفاءتهم وفعاليتهم باعتماد " سياسات إدارية جديدة في اجتذاب الكفاءات البشرية، والحفاظ عليها وتحفيزها وتطويرها، لما في ذلك من مردود على أداء المؤسسة (سالم بن مطر الغامدي، 2002) .

فإن إدارة الموارد البشرية تغطي المجالات الأساسية التالية: تصميم الوظائف وتحليلها، تخطيط القوى العاملة، التعيين والاختيار، التدريب والتطوير، إدارة الأداء، التعويض والمكافأة، والمسائل القانونية.

ليشمل المفهوم الجديد لإدارة الموارد البشرية المهام التالية:

الاستقطاب والتعيين (Recruitment and placement):

العمليات التي تقوم بها المنظمة لتصفية ولانتقاء أفضل المرشحين للوظيفة، متمثلة بالشخص الذي تتوفر فيه مقومات ومتطلبات شغل الوظيفة أكثر من غيره، ويتم هذا الاختيار طبقاً لمعايير الاختيار التي تطبقها المنظمة، مستخدمة مصادرها الداخلية و الخارجية (درة و آخرون 2008) .

وهو الاختيار الذي يمكن أن يساعد في توظيف أفضل الأفراد في المؤسسة و الأكثر فاعلية في التنفيذ (Miner, John B.; Crane, Donald P, 1995)

وتعد عملية التوظيف إحدى أهم الوظائف التي يجب أن تنجزها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بكفاءة وفاعلية، وتشمل عملية التوظيف: الاستقطاب والاختيار والتعيين، حيث تعد هذه العملية مفتاح نجاح منظمة الأعمال، والوسيلة التي تمكن المنظمة من إحراز التميز المتمثل بنوعية الموارد البشرية التي يصعب تقليدها من قبل المنافسين الآخرين.

• أهمية الاستقطاب والتعيين :

يقول المدير التنفيذي لإحدى الشركات الأمريكية الضخمة "أعتقد أن اللعبة الوحيدة الآن هي لعبة الأفراد، فإذا تمكنت من الحصول على الشخص المناسب في المكان المناسب فلن تكون هناك مشكلة بعد، ولكن إذا فشلت في ذلك أي وضعت رجلاً غير مناسب في وظيفة

ما فلن يكون باستطاعة أي إدارة على وجه الأرض أن تنفذ الموقف. (السالم، مؤيد سعيد وصالح، عادل حرحوش، 2000).

فإن أهمية استقطاب واختيار العاملين ترجع إلى (شاويش، 2000) :

1. الاستقطاب الجيد يفتح جميع أبواب ومصادر العمل المتاحة أمام المنظمة، وكلما زاد عدد المتقدمين للعمل أصبحت الخيارات واسعة في اختيار الأفضل والأكفأ من بين المتقدمين.

2. من خلال الاستقطاب تستطيع المنظمة توصيل رسالتها للمرشحين بأنها المكان المناسب لهم للعمل ولبناء وتطوير حياتهم الوظيفية.

3. إن نجاح عملية الاستقطاب هو الخطوة الأولى في بناء قوة العمل الفاعلة والمنتجة.

4. الإسهام في زيادة عملية الاختيار من خلال التركيز على استقطاب واجتذاب الأفراد المناسبين الذين يتم الاختيار من بينهم وبالتالي تقليل عدد المتقدمين من غير المؤهلين لشغل الوظائف.

5. الإسهام في زيادة فاعلية المنظمة عن طريق زيادة معدلات استقرار العمالة وتكوين قوى عاملة ذات تأهيل وكفاءة عالية (السالم وصالح، 2002).

6. إن أداء القائم بعملية الاختيار (المدير أو مدير الأفراد) يعتمد دائماً وإلى حد كبير على درجة أداء مساعديه، إن العاملين الذين لا يملكون القدرات المناسبة سوف لا ينجزون أعمالهم بفاعلية، وبذلك فإن إنجاز رئيسهم لابد أن يتأثر هو الآخر، لذلك على الإدارة أن تفرز وتتعرف على الأشخاص غير المناسبين للعمل قبل أن يضعوا أقدامهم على الباب وليس بعد.

7. إن الفرز الفعال للأشخاص الذين يتقدمون للعمل في المنشأة مهم بسبب التكاليف العالية التي يمكن أن تتحملها المنشأة في اجتذاب وتعيين الأشخاص الذين يتقدمون للعمل فيها، مما يعني ضرورة الاهتمام باختيار العاملين حتى لا تضيع تلك النفقات دون تحقيق الهدف من إنفاقها، والذي يتمثل في اختيار الأشخاص المناسبين.

8. إن عملية الاختيار السليمة مهمة للتأكيد على قانونية وشرعية إجراءات الاختيار.

9. في المعاملة ضد الأقليات أو بسبب الجنس كتعيين النساء (شاويش، 2000).

حيث تعد عملية التوظيف إحدى أهم الوظائف التي يجب أن تتجزأ إدارة الموارد البشرية في المنظمة بكفاءة وفاعلية، لأنه على أساسها يتحدد نجاح النشاطات الوظيفية الأخرى، وتشمل عملية الاستقطاب و الاختيار والتعيين، حيث تعد هذه العملية مفتاح نجاح منظمة الأعمال، والوسيلة التي تمكن المنظمة من اكتساب الميزة التنافسية المتمثلة بنوعية الموارد البشرية التي يصعب تقليدها من قبل المنافسين الآخرين، مما يعني أن الاستقطاب عملية ثنائية بين الفرد والمنظمة كل منهما يبحث عن الآخر، فالاستقطاب يمثل حلقة وصل بين تخطيط الموارد البشرية وعملية الاختيار (الهيبي، 2000).

ويرى (السالم وحرشوش، 2002) أن خطوات عملية الاختيار هي استقبال طالبي العمل، والمقابلة الأولية، والاختيار الأولي والقرار النهائي والكشف الطبي ثم التعيين.

في حين يرى (السلمي، 1997) أن خطوات عملية الاختيار تتمثل بتحديد الوظائف المطلوب شغلها، وتحديد مواصفات الشخص المطلوب للوظيفة، وتحديد المصدر الذي يبحث فيه الشخص المطلوب، و الإعلان عن الوظائف الشاغرة، واستقبال طالبي الوظائف، وملء طلبات الاستخدام والمقابلة المبدئية، والاختبار، واستكمال خطوات قانونية قبل الفحص الطبي، وفترة الاختبار، واختبار سلامة الإجراءات والتعيين.

أما مصادر الاختيار فتشمل المصادر الداخلية المتمثلة بالترقيات والنقل والموظفين السابقين، أما المصادر الخارجية، فتتمثل بسوق العمل المحلي أو الدولي، ومكاتب التوظيف والجامعات والشركات الاستشارية ومكاتب التوظيف الحكومي، والمدارس والطلبات الشخصية، والنقابات (السلمي، 1997).

ويعتبر التعيين الخطوة الأخيرة في عملية التوظيف، حيث يتضمن التعيين أربع نقاط أساسية: إصدار قرار التعيين، والتهيئة المبدئية، والتقييم في أثناء فترة التجربة، والتمكين بعد مرور الفترة المحددة للتجربة وثبات صلاحية الموظف (السالم وحرشوش، 2002).

التدريب والتطوير:

هو الاستعمال المتكامل للجهود التدريبية، لبناء المهارات الأساسية لأفراد المنظمة، التي تمكنهم من تنفيذ مهامهم عبر القيام بنشاطاتهم على أتم وجه وتطوير معلوماتهم وقدراتهم ومهاراتهم وأفكارهم وسلوكياتهم واتجاهاتهم لأجل رفع مستوى فعالية الفرد في المجموعة أو المؤسسة، بهدف إعدادهم إعداداً جيداً لمواجهة متطلبات الوظائف الحالية وتنمية مهاراتهم الفنية والذهنية لمواجهة الاحتياجات المستقبلية (دراسة CPSC، 2005).

وتعتبر عملية تحديد الاحتياجات التدريبية لمؤسسة ما حجر الزاوية في أي نشاط تدريبي، فهي المرحلة التي يتم فيها تخطيط البرامج التدريبية التي تشبع الاحتياجات الفعلية، وعليها يتوقف نجاح هذه البرامج أو إخفاقها.

فالوحدة التنظيمية التي تتولى إدارة التدريب في المؤسسة هي المسؤولة عن تحديد القدر اللازم من التدريب في تلك المؤسسة، ورصد المشكلات التي تصاحب الأداء بشكل مستمر، بحيث تحدد الاحتياجات التدريبية التي يجب إشباعها.

حيث يوجد في المؤسسة احتياجات تدريبية:

1. اعتيادية تتعلق بتدريب الموظفين الجدد.

2. وتدريب الموظفين الحاليين لأغراض الترقية.

وتأتي احتياجاتهم لمواجهة نواحي النقص والضعف في مهارات العاملين ومعلوماتهم أو اتجاهاتهم.

إضافة إلى احتياجات غير تقليدية، كأن تجد المؤسسة نفسها لا تتسم بالفاعلية المطلوبة، حيث تأتي هذه الاحتياجات لمواجهة عدم القدرة على التحديث، وهو النوع الذي يهمننا في بحثنا هذا (أبو شيخه ، نادر أحمد، 2000).

• أهمية التدريب :

- زيادة الإنتاجية و الأداء التنظيمي، إذ أن إكساب العاملين المهارات و المعارف اللازمة لأداء وظائفهم يساعدهم في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة و تقليص الوقت الضائع و الموارد المادية المستخدمة في الإنتاج.
- يساهم التدريب في خلق الاتجاهات الايجابية لدى العاملين نحو العمل و المنظمة.
- يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمنظمة، و بذلك يرتفع أداء العاملين عن طريق معرفتهم لما تريد المنظمة منهم من أهداف.
- يؤدي إلى ترشيد القرارات الإدارية و تطوير أساليب و أسس و مهارات القيادة الإدارية.
- يساعد في تجديد المعلومات و تحديثها بما يتوافق مع المتغيرات المختلفة في البيئة.

- يساهم في بناء قاعدة فاعلة للاتصالات و الاستشارات الداخلية، و بذلك يؤدي إلى تطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين و بينهم و الإدارة.

الاهتمام ببيئة العمل: (Improving Work Environment)

هو تأمين بيئة عمل جيدة توفر للعاملين شعور الانتماء لهذه المؤسسة، مما يجعلهم يقدمون أفضل ما لديهم من طاقات وقدرات، فالبيئة المثالية للعمل تساهم في رفع أداء وكفاءة الموظف ورفع إنتاجيته بفعالية، مما ينعكس على تطور المؤسسة وتميزها.

ويعرف Robert Levering، المؤسس المشارك لمؤسسة « Great Place to Work Institute»، ومؤلف 7 كتب عن قضايا بيئة العمل وعالم الشركات، أفضل بيئة عمل من خلال خلاصة مقابلات مع مئات الموظفين من 12 أفضل أماكن للعمل حول العالم بالقول إنها حيث تثق في الأفراد الذين تعمل لهم، وأن تفخر وتعزز بما تعمل، وأن تستمتع مع الأفراد الذين تعمل معهم. (الغامدي، 2002).

فإن هذا المكون هو الذي يعنى بممارسة عدد من الأنشطة بهدف حماية عناصر الإنتاج، وفي مقدمتها العنصر البشري في المؤسسة، من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل، عبر إيجاد الظروف المادية والنفسية المناسبة التي توفر للعاملين أداء أعمالهم بإنتاجية عالية.

حيث أن هناك فرقاً بين الصحة المهنية والسلامة المهنية:

الصحة المهنية : تعنى بردود أفعال الفرد تجاه بيئة العمل الخاصة بهم.

السلامة المهنية : بنظم العمل أكثر مما تعنى ببيئة العمل .

حيث يرتبط أداء أي وظيفة بمجموعة من المخاطر، ويمكن تصنيفه وفقاً للعوامل المسببة لها:

مخاطر فيزيائية: الضوضاء والاختناق.

مخاطر كيميائية (مخاطر بيولوجية): عن طريق انتقال الجراثيم.

مخاطر ميكانيكية: من خلال استخدام الآلات بطريقة غير سليمة.

مخاطر نفسية: من خلال عدم تهيئة العامل نفسياً و ذهنياً (أبو شيخة، 2000).

• أهمية الاهتمام ببيئة العمل:

تعتبر بيئة العمل أحد أهم أسباب استقرار الكفاءات في المؤسسات، فبصور عامة الاهتمام ببيئة لا تؤدي فقط إلى استقطاب الكفاءات واستبقائها بل تجعلها أكبر عطاء وجهد من أجل الإبداع والتطوير المستمر، إضافة إلى الولاء للمؤسسة، التي تجعل من الموظف يعمل وكأنه شريك وليس أجيراً يحرص على مصلحة المؤسسة ويهتم بأن يستمر بها التفرقة والتميز.

تقييم الأداء:

النظام الذي يساعد في قياس وتقييم العلاقة بين كفاءة أداء العامل و واجبات ومسؤوليات الوظيفة التي يشغلها من خلال عملية منهجية دورية لتقييم الأداء الوظيفي والإنتاجية للعاملين وذلك بالرجوع لمعايير موضوعة سلفاً بما يساعد على التعرف على جوانب القوة والضعف في الأداء الماضي وتحديد كيف يمكن تجنب جوانب الضعف واستثمار جوانب القوة في الوقت الحالي وفي المستقبل للوصول إلى أعلى درجات كفاءة الأداء بما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة والمجتمع. (Reddy, N, & Manasa, K 2009)

حيث أن تقييم الأداء هو الذي يزود المؤسسة بتغذية عكسية عن أداء العاملين من أجل تطويره بخطط مستقبلية، كما يزودها بوثائق داعمة للقرارات المتعلقة بالأفراد , Decenzo, (1999 Robbins, Stephen P, David).

ويعتبر تقييم الأداء عملية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين، من أجل تحقيق هدف محدد خططت له المنظمة مسبقا (السالم ومؤيد حرحوش، عادل، 2002).

وترجع أهمية التقييم إلى وجود العديد من العوامل تتسبب في وجود تباعد بين خصائص الفرد ومتطلبات التأهيل وشروط الأداء الناجح للوظيفة من ناحية أخرى (الصيرفي، محمد، 2003).

و تؤكد معايير تقييم أداء العاملين على جانبين، هما :

موضوعي: يركز على كمية الإنتاج والتنوعية والسرعة وتحقيق الأهداف.
سلوكي: يكشف عن صفات الفرد الشخصية كالقابليات والسرعة في التعلم والاستفادة من التدريب (الهيبي ، خالد عبد الرحيم ، 2000) .
• أهمية تقييم الأداء:

تتجسد أهمية تقييم الأداء من خلال (حنا نصر الله ، 2001) :

- تمكين المنظمة من تقييم المشرفين و المدراء و مدى فاعليتهم في تنمية و تطوير أعضاء الفريق الذين يعملون تحت إشرافهم.
- تزويد المنظمات بمؤشرات عن أداء و أوضاع العاملين و مشكلاتهم.
- تمكين العاملين من معرفة نقاط ضعفهم و قوتهم في أعمالهم و العمل على تفادي و التخلص من جوانب القصور و الضعف.

- أسلوب تتبعه المنظمات لاستخدام الموضوعية و العدالة في التعامل مع موظفيها بإتباع معايير واقعية و مقاييس محددة.
- أسلوب للكشف عن نواحي الضعف في الأنظمة و الإجراءات و القوانين و أساليب العمل و المعايير المتبعة ومدى صلاحيتها.
- يفيد في رفع الروح المعنوية للعاملين وتوطيد الصلات و العلاقات بين الرئيس و المرؤوس.
- يفيد في خفض معدل الدوران الوظيفي و السلبيات في سلوك العاملين من غياب وإهمال وعدم الحماس للعمل.
- يسهم في تعديل معايير الأداء وزيادة أداء العاملين و المنظمة بشكل عام، و في رسم خطة القوى العاملة للمنظمة وما تتطلبه من تنمية و تدريب و توفير المكافآت و الحوافز للعاملين.

VII. الأمن الوظيفي

لقد تعددت مفاهيم الأمن الوظيفي في ضوء تباين اتجاهات تفسيره وحسب تدرج الأولويات والحاجات بالنسبة للعاملين، فالعاملين الذين يريدون من الوظيفة أن تشبع احتياجاتهم المادية يعبرون عن الأمن الوظيفي من منظور اقتصادي بحت، أما العاملون الذين يهتمهم في المقام الأول أن تمنحهم الوظيفة المكانة اللائقة بغض النظر عن عوامل الربح والخسارة يعبرون عن الأمن الوظيفي من منظور اجتماعي. (عبد العزيز، 2011: 46).

الأمن الوظيفي هو الذي يشعر الموظف بالاطمئنان على مستقبله الوظيفي ويوفر له التربة الخصبة التي ينمو فيها ويطور نفسه ويحسن من أدائه وإن من أكثر ما يخشاه العامل

هو فصله من الخدمة، إذ هي مصدر رزقه الذي يعيش عليه، وإن كثيرا من المؤسسات تحرص كل الحرص على توفير الشعور بالاستقرار للعامل، كما تحرص وبشدة على أن يكون مؤديا لعمله، وقائما بواجبه، لذا يجعلون أداءه الجيد مقابل إشعاره بهذا الاستقرار (طارق، 2006: 27)

لفظ الأمن عبارة عن كلمة مأخوذة من الأمان، والأمان هو الاطمئنان التام وتوفير الحماية، وهو عبارة عن إحساس يستشعره الفرد كراحة في النفس والمال. وقد تتداخل كلمة السلامة مع مفهوم الأمن ولكن كلمة السلامة في إطارها الظاهر هي المحافظة على هيئة تشكيل الأشياء بالقدر الذي لا يؤثر على مضمونها، هي عبارة عن إجراء يتخذه الفرد للاحتياط والاحتراز. (الدوري، 2005)

عرفت كوهنت عام 1989 الأمن الوظيفي كمرادف للثقة التي تظهر في أداء العاملين بأنه: الثقة التي يتمتع بها العاملون أثناء تأدية مهام أعمالهم والتي تعبر عما تحققه لهم الوظيفة من إشباعات.

وأضاف بليزر سنة 1990 الأنماط السلوكية إلى الثقة، فعرف الأمن الوظيفي بأنه: أنماط ومتغيرات سلوكية يتفاعل معها العاملون بشكل إيجابي يخفف من ضغوط العمل عليهم، ويضفي مزيدا من الثقة والهدوء أثناء تأدية مهام وواجبات أعمالهم.

واعتمد هوجر سنة 1991 على اتجاهات رفض أو قبول العمل، فعرف الأمن الوظيفي بأنه: اتجاهات العاملين نحو العمل التي تظهر في شكل سلوكيات سلبية رافضة للعمل عند عدم تلبية رغباتهم أو عدم إشباعه طموحاتهم، وسلوكيات إيجابية محبذة للعمل في حالة تلبية رغباتهم وإشباعه لطموحاتهم.

وقصر هيرش عام 1991 الأمن الوظيفي على ما يحققه من رغبات وما يشبعه من طموحات، فعرفه بأنه: دور الوظيفة في تحقيق رغبات وتوقعات الموظف وإشباع طموحاته وتطلعاته الآنية والمستقبلية.

واعتبر الخرب عام 2006 أن الأمن الوظيفي يتحدد بناء على الدخل والاستقرار، فعرفه بأنه: إحساس الموظف بالطمأنينة على مصدر دخله، وعلى استقراره في العمل، وعدم تعرضه للصراعات التنظيمية والشخصية وضغوط العمل. (عبد العزيز، 2011: 46-47).

واعتبر Satcher & McGhee عام 1995 الأمن الوظيفي ثلاث درجات وسمى الأول Effective والثاني Normative والثالث Continuance وقصد بالأول الأمن الحافز الذي يعتبر حافز للموظف إذ يكون الموظف في هذه المرحلة محتاجاً للأمن الوظيفي لذا فإن إيجاده يكون حافزاً للموظف، أما الثاني فهو الأمن الطبيعي وهو أمن الانتماء الذي يشعر معه الموظف بالانتماء للمنظمة، أما الثالث فهو الأمن المستمر الذي يشعر الموظف معه أن خروجه من المنظمة يكلف المنظمة الكثير.

هذه المستويات الثلاث من الأمن الوظيفي تشير إلى أن الأمن الوظيفي يمكن أن يكون إيجابياً ويمكن أن يكون سلبياً، ويمكن أن يكون غير مؤثر على الإطلاق. (طارق، 2006: 41).

أهمية الأمن الوظيفي:

يوفر الأمن الوظيفي البيئة المناسبة للإبداع والابتكار، ويزيد من قدرة العاملين على اكتشاف حلول جديدة للمشكلات التي تواجههم في العمل بطريقة مبتكرة توفر الوقت والجهد والتكلفة (الدوري، 2005: 32)

بالإضافة إلى أن الثقة والهدوء والدافعية التي يجلبها الأمن الوظيفي تساعد العاملين على القيام بأعباء العمل ومواجهة مشكلاته بفاعلية (الشمري، 2002: 56).

من ضمن احتياجات الموظف أن تشبع رغبته في تقدير الذات وشعوره بالإحساس بأنه شخص مستقر ومنتج. وأنه من خلال مواهبه يساهم فعلاً مساهمة إيجابية في تحقيق أهداف المنظمة. ومن المسلم به أن كل موظف يأمل في الحصول على ظروف عمل مريحة وجذابة وهذه الرغبة نابعة أصلاً من عدة احتياجات أهمها الاحتياج الخاص بانتظام العمل وضمان استمراره، وكذلك الاحتياج الخاص بشعور الفرد بأهميته وتقدير الآخرين له. يأتي بعد ذلك تحسين أداء الفرد وشعوره بالمسئولية عن طريق تحسين الاهتمام الإداري به والإجراءات الحكومية للاستفادة على نحو أفضل من طاقات القوى البشرية. (محمد، نبيل، 1982، ص 13) فالعامل الذي لا يشعر بالاستقرار نتيجة افتقاد الأمن الوظيفي أو انخفاض مستواه، يكون أقل قدرة على الأداء الجيد أو مواجهة المشكلات المعاصرة التي تحتاج إلى أساليب وحلول مبتكرة (أبو شامة، 1999: 74)

أهداف الأمن الوظيفي:

المنظمات التي توفر الأمن الوظيفي للعاملين بها تخلق بيئة صحية صالحة للتغيير والنمو مثل ذلك النظام الياباني الذي يوفر التوظيف طوال الحياة، ولذلك فإن مقاومة التغيير تعتبر منعقدة.

إن الأمن الوظيفي مرتبط ارتباطاً وثيقاً بالإنتاجية كما وضع ذلك BOLT لان المنظمات التي يود ثقافتها مبدأ الالتزام بالأمن الوظيفي تركز على الولاء في كل من الموظف والمنظمة وأن أي نقص في هذا الاتفاق سوف يدمر هذه العلاقة مما ينعكس بدوره على إنتاجيتها.

التقدير والثناء الذي يحتاجه الموظف على إنجازاته في العمل من قبل رئيسه وزملائه وهي رغبة نابعة أصلاً من احتياج الإنسان لتقدير الآخرين له والاعتداد بذاته.

ضمان البقاء في الوظيفة أو انتظام الدخل هو من الأمور الهامة التي يحرص عليها الموظف وخاصة في المجتمعات التي تتميز بالتقدم التكنولوجي السريع وخطر إحلال الآلة محل الإنسان، وهو موضوع يشكل أهم بنود عقد العمل والمفاوضات بين الإدارة والمؤسسات العمالية في المجتمعات المتقدمة بالذات. (علاقي، 2007: 486)

أبعاد الأمن الوظيفي:

البعد الجغرافي: يقصد به حجم المنظمة وفروعها المنتشرة في أرجاء الدولة، فكلما كانت المنظمة ضخمة وذات فروع متعددة ومتنوعة، وتوفر للعاملين بها السكن المجهز في الفروع البعيدة، كلما زاد الشعور بالأمن الوظيفي، حيث يشعر العاملون بالفخر والسعادة بالعمل والانتماء لهذه المنظمة، فضلاً عن ثبات أنظمة الحوافز وغيرها من المميزات التي تمنحها المنظمات الكبرى، أما المنظمات الصغيرة فيعاني العاملون بها من ضعف أو انعدام الأمن الوظيفي في ضوء صغر حجمها وعدم استقرارها وضعف قدرتها على المنافسة والصمود في وجه المنظمات الكبرى، مما يهدد بقائها ويشعر العاملين فيها بالقلق على مستقبلهم الوظيفي. (الدوري، 2005: 92).

البعد الإنساني: الأمن الوظيفي مطلب رئيس للعاملين في أية منظمة، حيث يرتبط بمفهوم الحياة الكريمة التي تقوم على ثلاثة ركائز من أهمها: قدرة الموظف على إشباع احتياجاته

الأساسية كالغذاء والدواء والمسكن والتعليم، وتحريره من القيود غير المشروعة على حقوقه الشخصية المادية والمعنوية. أما الركيزة الثانية فهي أن المنظمة التي ينعم العاملون بها بمستوى مناسب من الأمن الوظيفي تقل فيها المعوقات التي تحول دون تحقيق أهدافها، بينما تتعلق الركيزة الثالثة بحق الموظف في توجيه ما بقي من طاقته ووقته عقب تحقيق احتياجاته الأساسية للمتطلبات التي تكتمل بها سعادتها مثل ممارسة الأنشطة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والفكرية والرياضية التي تستهويه.

البعد الأخلاقي: تدرك المنظمات أن علاقة الأخلاق بالأمن الوظيفي سبب وأثر، فهي سبب لأن لها دور كبير في استقرار أو عدم استقرار أمن المنظمة، وهي أثر لأن بروز المثل الأخلاقية العليا في ممارسات وسلوكيات العاملين يكون أشد في المنظمات التي يتمتع العاملون فيها بمستوى مرتفع من الأمن الوظيفي.

البعد الاجتماعي: إن وجود نظام عمل يقوم على العدالة في توزيع الرواتب والأرباح لتقريب الفوارق بين الطبقات الاجتماعية المختلفة من شأنه ترسيخ الأمن الوظيفي وزيادة الدافعية نحو العمل، في حين يؤدي الظلم الاجتماعي لطبقات معينة سواء بمنحها القليل من الحوافز، ووضعها في مراكز وظيفية متدنية، أو عدم منحها الراتب المناسب إلى انخفاض مستوى الأمن الوظيفي. (الحازمي، 2010: 83-86).

البعد الاقتصادي: يقصد به النشاطات الاقتصادية التي تقوم بها المنظمات، ومدى قدرتها على إشباع احتياجات أفراد المجتمع من خلال اتخاذ أساليب لمواجهة الظروف الاقتصادية الضاغطة والغلاء المستمر في المعيشة وتدني الرواتب. (العثيمين، 2006: 116).

البعد الإيديولوجي: يقصد به الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات، والقيم التنظيمية السارية التي تسهم في تحديد السلوكيات المناسبة وغير المناسبة التي تشكل وتؤثر على الطريقة التي يتصرف بها أعضاء المنظمة، من خلال إرساء ودعم قواعد سلوكية تقتضي بأن يكون

الموظفين مبتكرين ومبشرين مع منحهم حرية التصرف بدرجة ما، وزرع قيم تقتضي ضرورة التشاور مع رؤسائهم قبل اتخاذ القرارات المهمة والمناسبة، بمعنى إرساء قواعد التهيئة الاجتماعية اللازمة للمنظمة التي تصف كيفية تعلم الأفراد للثقافة التنظيمية من خلال اندماج الأفراد وتعلمهم القواعد السلوكية والقيم المتعلقة بالثقافة التنظيمية حتى يصبحوا أعضاء فاعلين ومشاركين، مما يساهم في رفع مستويات الأمن الوظيفي. (عبد العزيز، 2011: 50).

مقاييس الأمن الوظيفي:

لقد كان هناك اختلاف حول تحديد مقاييس الأمن الوظيفي، وإن وجد فإن أغلبها لم يتم تحديده وتعريفه بطريقة جيدة أو قد أصبح هناك أكثر من مفهوم في مقياس واحد (مستوى الأمن - الحاجة إلى الأمن - الرضا عن الأمن) وأطلق عليها جميعاً الأمن الوظيفي [بورتير 1961- جيك 1980] إلا أن هناك بعض المفاهيم المنفك عليها لقياس الأمن ومنها:

- اهتمام المنظمة بالموظف: أي وضع الموظف وعلاقته بالإدارة وسياساتها مثلاً هذه المنظمة تشعرك بحاجتها إليك وعليه فإنه سيكون لديك ثقة في عدالة ومعادلة الإدارة نحوك.
 - استمرارية الوظيفة: الاعتقاد باستمرارية الفرد في أداء عمله ضمن المنظمة مثلاً أن لا يدري متى سينتهي دوري في العمل، ولذلك أخاف من فقدان الوظيفة .
 - استقرار المنظمة: يتعلق ذلك بماضي المنظمة ومستقبلها وقدرتها المالية والبشرية على التوسع والتطور.
 - النظرات المستقبلية: تفاعل الموظف وتوجيهه على المدى البعيد في مجال عمله.
- (الدوري، 2005)

إيجابيات الأمن الوظيفي:

يحقق الأمن الوظيفي للموظف والجهاز الذي يعمل فيه العديد من المزايا والإيجابيات لذا فإن قوانين وأنظمة الخدمة المدنية أصبحت تتضمن نصوصاً تؤكد على ذلك، بهدف طمأنه الموظفين على وظائفهم وأعمالهم في الحاضر والمستقبل، ولتحفيزهم ودفعهم إلى العمل وزيادة الإنتاجية ولتقوية الشعور بالولاء والانتماء لأجهزتهم وأهم مزايا الأمن والاستقرار الوظيفي تتمثل في الآتي :

الشعور بالأمان: شعور الموظف بالأمان والاستقرار في عمله، وأنه غير مهدد بفقدان وظيفته ومصدر رزقه في الوقت الحاضر بواسطة راتبه، وفي المستقبل بواسطة معاشة التقاعدي. ويحقق ذلك إشباعاً لحاجات الموظف المادية والأمنية نتيجة حصوله على راتب مناسب، ومزايا مادية ومعنوية أخرى، وظروف العمل المناسبة الآمنة.

الرضا الوظيفي: يساهم الأمن الوظيفي في تحقيق الرضا الوظيفي للموظف، وينعكس ذلك على حبه لوظيفة ولزملائه في العمل، وإخلاصه في عمله وزيادة إنتاجية وارتفاع روحه المعنوية.

تركيز الجهد في أداء العمل: يكرس الموظف المستقر والأمن في عمله وقته وجهده في أداء عمله، وإنجاز المهام الموكولة إليه، مما يزيد من إنتاجيه ولا يضيع من وقته في البحث عن عمل جديد. وتحقيق أكبر قدر ممكن من المهارات والإمكانيات المتوفرة لديه، وإدخال التحسينات بشكل مستمر على أنظمة وأجهزة ونماذج القيام بعمل، مما يؤدي إلى تطوير العمل وتجديده وتطويره والابتكار والإبداع فيه. (الدوري، 2005)

سلبيات الأمن الوظيفي:

قد تتحول هذه الإيجابيات والمزايا إلى سلبيات بسبب سوء الفهم لها وحصول التجاوزات عليها عند التطبيق العملي، والابتعاد عن الهدف، تتلخص في الآتي:

التسيب الوظيفي: إن شعور الموظف بأنه آمن في وظيفة، وأن رئيسه لا يستطيع إنهاء خدماته بسهولة وذلك بسبب القيود والشروط التي تفرضها الأنظمة واللوائح، يؤدي إلى التسيب الوظيفي عند بعض الموظفين، ويخشى ذلك في عدم التقيد بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، وفي ترك العمل أثناء الدوام الرسمي في الحضور، وغيرها من مظاهر التسيب.

انخفاض الإنتاجية: قد يؤدي الأمن والاستقرار الوظيفي إلى تفشي اللامبالاة، وإلى ضعف أو انعدام المنافسة بين الموظفين، وإلى تمسك بعض الموظفين بالقيام بالحد الأدنى من الأعمال، وذلك للمحافظة على وظائفهم مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية بشكل عام في جهة العمل.

الانشغال بالأعمال الخاصة: بعد أن يضمن بعض الموظفين حصولهم على الوظائف الحكومية ورواتبها المادية، فإنهم يأخذون في التفكير والبحث عن أعمال أخرى تجلب لهم دخلاً إضافياً، بالرغم من وجود الأنظمة واللوائح التي تخطر على المنظمة ممارسة أعمال أخرى إلى جانب عمله الأساسي.

التخلف الإداري: يتمثل ذلك في عدم رغبة بعض الموظفين في التدريب، وعدم بذل الجهود لتطوير أنفسهم ومهاراتهم، وفي مقاومة إدخال الآلات والأجهزة الحديثة إلى أعمالهم، فهم يشعرون بأنه لا توجد حاجة لتطوير والتغيير وبذل للجهود في التدريب طالما أن الوظائف مضمونة لهم. (الدوري، 2005)

فقدان الأمن الوظيفي:

إن للأمن الوظيفي جوانب نفسية، واجتماعية وتنظيمية واقتصادية تشكل في مجموعها حزمة دافعة لسلوك الموارد البشرية في العمل المؤسسي التزاماً وأداءً وبقاءً وتفوقاً وإبداعاً، إلا أن تهديد الأمن الوظيفي يقود إلى مظاهر سلبية منها فقدان الأمن الوظيفي والذي يمكن التعبير عنه بالآتي:

- ✓ **فقدان الاستقرار الوظيفي:** قد يكون بسبب ضعف إدارة الموارد البشرية أو بسبب غموض سياسات المؤسسة بالتعامل معها.
- ✓ **التهميش والإقصاء:** نوع من التحجيم الغاية منه تغييب دور الشخصية الناضجة والعاقلة بحيث تشكل قدراتها الأدائية كفاعل اجتماعي. أما الإقصاء فينصرف إلى استبعاد الموارد البشرية المميزة ولقادرة على تحقيق انجازات مميزة للمؤسسة.
- ✓ **فقدان روح الالتزام:** بسبب ضعف الولاء وغياب الإخلاص ومحدودية ربط نتائج الأداء بالحوافز والمكافآت.
- ✓ **فقدان الثقة:** وذلك بسبب البناء الوظيفي الخاطئ مما يؤكد عدم الاختيار الصحيح.
- ✓ **التحيز:** قد يكون سببه غياب المعلومات لدى الإدارة أو سيادة روح التملق والتزلف.
- ✓ **الانتهازية:** وهي سمة ذميمة، نوع من أنواع الشخصية التي تسبب إرباك عمل المؤسسة وتشويه صورتها وقد تسبب انهيار المؤسسة وموتها.

(www.iefpedia.com)

إن انعدام الأمن الوظيفي وفقدانه يسبب الأمراض، فقد كشفت دراسة أميركية أن القلق من فقدان العمل قد يترك آثاراً سلبية على صحة الفرد تعادل في خطورتها الأذى الذي تسببه أمراض مثل ارتفاع ضغط الدم أو أضرار التدخين. وأكدت الاختصاصية في علم الاجتماع

في جامعة ميتشيغان سارة بيرغارد ساينس أن تأثير القلق والخوف من البطالة أسوأ بكثير من فقدان الوظيفة فعليا.

ورأت بيرغارد أن انعدام الأمن الوظيفي المزمن يسبب أذىً يفوق ذلك الذي تسببه أمراض مثل ارتفاع ضغط الدم أو أضرار التدخين، موضحة أن الإجهاد الناجم عن فقدان الأمن الوظيفي يمكن أن يكون مميتاً ويسبب حالات مرضية قد تقصر العمر. واستندت الباحثة إلى دراستين أجريتا في الفترة ما بين 1986 و1989 والأخرى ما بين عام 1995 و2005 وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن التغييرات الجذرية التي حدثت في سوق العمل الأمريكية أضعفت الروابط بين أرباب العمل والعمال وغذت الإحساس بافتقار الأمن الوظيفي.

وقد تبين للقائمين على هذه التجارب أن الأفراد القلقين من فقدان أعمالهم تعرضوا لاضطرابات صحية ونفسية على عكس زملائهم الذين لم تساورهم مثل هذه الهواجس والمخاوف. ولفتت النظر إلى أن تأثير انعدام الأمن الوظيفي قد يكون أسوأ على الصحة من البطالة وذلك بسبب عدة عوامل تلعب دوراً في هذا المجال مثل استمرار الغموض حول المستقبل والخشية من الفقر والبطالة. وأضافت أن الأميركيين بحاجة لبعض الطمأنينة وراحة البال مثل توفير التأمين الصحي لهم واستحقاقات التقاعد وغير ذلك لتبديد مخاوفهم.

ذكر Lain عام 2005 الأمور المرتبطة بالأمن الوظيفي ومنها:

شعور الموظف بأنه لا معنى لعمله أو أنه غير مهم، وكذلك قلة إمكانية تطوير الذات، وشعور الموظف أنه غير مؤثر وعدم استغلال جميع قدرات الفرد وضعف القيادة، وذكر بناء على ذلك طرق تقوية وتعزيز الأمن الوظيفي ومنها:

- ❖ إعادة ترتيب العمل ليتمكن العمال من استغلال كافة قدراتهم.
- ❖ إعطاء فرصة للموظفين لتطوير ذواتهم.
- ❖ تقوية شعور الموظف بأنه مؤثر وذو دور فعال في المنظمة. (طارق،

(76؛2006)

VIII. الرضا الوظيفي

قد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى أن العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالباً يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل.

مفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا في مصطلح علم النفس هو ما يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا الوظيفي ومفهومه وهي متغيرات متنوعة، كما أن مفهوم الرضا الوظيفي لا يدل عليه تعريف بذاته فهو متعدد المعاني، ومن المعاني ما يشير إلى مفهوم الرضا في الحياة بصيغ متعددة ومتنوعة وهي تدعونا إلى التفكير المتأني حول موضوع الرضا.

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق. (مرسي، 2003، ص 21)

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

(عبد الباقي، 321، 2004)

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير. (حسن، 2001، ص 110)

أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة

أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح. (مرسي، 2003، ص25)

ومن المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء، إذ كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عملها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من أوضاع العمل وتوجيههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي. (صبري، 1994، ص345)

وقد ذكر أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا، كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها ومن ثم فإن ثمة نوعا من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين. (غازي، 1998، ص208)

الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين
- أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.
- أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- أن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج. (غازي، 1998، ص218)

خصائص الرضا الوظيفي:

- تعدد مفاهيم طرق القياس:
- أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.
- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:
- غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها صور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات. (صبري، 1994، ص321)

- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم. (أبو رمضان، 2004، ص36)

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين

أولاً: عوامل الرضا الوظيفي الخاصة بالفرد:

أ - حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

أ - اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

ب - الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للدائرة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.

ت - خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه ومدى ولاءه وانتمائه للدائرة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي عن الرضا. (عبد الباقي، 2004، 316)

- محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في تحديد الرضا لوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي. (عاشور، 1982، ص50).

-عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

أ-ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.

ب-إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.

-مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر.

- العوامل التنظيمية:

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي ذلك المركز الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للتقدم بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط الذي يمارسه الفرد. (الطيب، 2008، ص50)

الرضا الوظيفي كمحرك للدافعية:

اختلفت المفاهيم المؤثرة لمفهوم الرضا الوظيفي ، وهو غير محدد المعالم ، إلا أنه يمكن تفسير الرضا بشكل مبسط على أنه : "تخفيض حدة التوتر الناتج عن الفجوة بين توقعات الفرد ، والحاجات غير المشبعة. "

عناصر الرضا الوظيفي:

الرضا عن الوظيفة ويتضمن:

- أ- إتاحة الفرصة لإبراز مهارات الفرد وقدراته.
- ب- إتاحة فرصة للمبادأة والابتكار.
- ج- توفير نظام للإشراف العام ، وليس الإشراف المباشر ، مما يزيد من خبرات العاملين.
- د- تتيح الوظيفة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة.

الرضا عن الأجر، ويتضمن:

أ- تناسب الأجر مع العمل.

ب- تناسب الأجر مع تكلفة المعيشة.

ت- إتباع سياسة المكافآت الحافزة والمتكررة.

ث- تفضيل الحوافز الجماعية عن الحوافز الفردية.

الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، ويتضمن:

أ- وجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي.

ب- نمو الوظيفة التي يشغلها الموظف.

ج- توفر التأهيل المناسب للعاملين.

الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف ، ويتضمن:

أ- إظهار روح الصداقة في العمل.

ب- مساندة الرئيس لمرعوسه عند طلب المعونة.

ت- الاعتماد على السلطة الشخصية بعيدا عن السلطة الرسمية.

ج- العدالة في معاملة المرعوسين.

الرضا عن مجموعة العمل ، ويتضمن:

أ- الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة.

ب- تقارب درجة الثقافة والناحية العلمية والفكرية للمجموعة. (صبري، 1994، ص333)

ت- النزعة الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة.

ث- المشاركة في نوادي ، ومجمعات مهنية واحدة.

الرضا عن النواحي الاجتماعية ، ويتضمن:

أ- بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ، ومساعدته في حلها.

ب- توفير الرعاية الصحية ، ووسائل الانتقال المناسبة للعاملين.

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء:

اختلفت وجهات النظر في إيجاد العلاقة بين الرضا الوظيفي ، والأداء ، ومن أهمها:

الرضا و الأداء:

أي أن توفير الرضا لدى العاملين يؤدي إلى أداء مرتفع ، فهناك علاقة طردية بين طرفين الأول مستقل ، وهو الرضا ، والثاني تابع ، وهو الأداء ، وكلما زادت درجات الرضا ، كلما ارتفعت معدلات الأداء.

الأداء و الرضا:

ويعني أن الرضا ما هو إلا تابع لمتغير مستقل ، وهو الأداء على أساس أن الأداء الجيد للموظف ، وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه.

المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والأداء:

يركز هذا الرأي على المناخ التنظيمي باعتباره العامل الوسيط بين الرضا والأداء فالمناخ التنظيمي هو المرآة التي تعكس الانطباع الذي يكون لدى العاملين بالمنظمة عن جميع العناصر الموضوعية بها، المعنوية، وبالتالي الارتقاء بأدائهم. وبهذا يمكن القول أن المناخ التنظيمي هو العامل الوسيط الذي يربط بين الرضا والأداء. (لبدة، 1997، ص350)

الفصل الرابع :

إجراءات الدراسة الميدانية

I. تمهيد

بفضل ما يحمله الفصل المنهجي من أهمية في تحديد قدرة الباحث وقدرة أدواته البحثية في الوقوف على نتائج يمكن أن تكون أقرب للمصداقية العلمية، حاولنا في هذا الفصل الوصول إلى تبيان لأهم الأدوات المستعملة في هذه الدراسة سواء الإحصائية منها أو البحثية؛ مروراً باعتماد المنهج المناسب لدراستنا ثم بإيضاح طريقة التقاط أفراد العينة وخصائص ومميزات ميدان الدراسة لنختم هذا الفصل -كما قلنا- بتعداد الأدوات التي تم استعمالها في الدراسة مع عرض بسيط ومختصر لطرق استعمالها لغرض الفائدة العلمية.

I. منهج الدراسة

إن خصوصية موضوع الموارد البشرية، إضافة إلى طبيعة الدراسة العلائقية الارتباطية بين مختلف متغيرات البحث الحالي، دفعنا إلى اختيار المنهج الوصفي التحليلي كمنهج وظيفي شمولي؛ وذلك لأنه يتميز عن باقي المناهج الأخرى بكونه يهدف إلى التعرف على الوضعية الراهنة لمستويات سلوكية محددة، وبعبارة أخرى هو يوفر لنا تقييماً و تشخيصاً نوعياً وكمياً لسمة أو مهارة سلوكية محددة، تسرى عبر مجتمع ذا اعتبار عددي يتناسب وإعطاء أحكام تقييمية قابلة للتعميم، فهو أفضل المناهج من حيث استغلاله للواقع الحاضر في بحث مختلف العلاقات بين مظاهر أدائية ما؛ وفي هذا الصدد يرى العساف أن إلحاحية تطبيق هذا المنهج تبرز أكثر «إذا كان الغرض من البحث معرفة ما إذا كان هناك علاقة أم لا بين متغيرين أو أكثر» (العساف، 1416).

وبهذا فالمنهج الوصفي يقوم على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، أو هو دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها.

كما أن المنهج الوصفي يقع موقعا حسنا من البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، فهو الأقدر على الاستجابة لخصوصية موضوعاتها، حيث أن زمنه الإبستيمي ينسجم كثيرا مع عدم استقرار الظاهرة السوسيو مهنية، فهو يكفي بنتبع رهنها تتبعا وصفيا مما يتيح له إدراك الظاهرة إدراكا واقعيا بدون المساس بعناصرها الأساسية أو التياهان في أصولها التاريخية.

وعليه فالمنهج الوصفي بهذه الصفة يعبر عن مجموع الأساليب البحثية التي توفر إمكانية وصف الظاهرة -في رآنها- وصفا كميًا و/أو كفيًا، وبدون التدخل في صيرورتها.

وبالنظر لطبيعة موضوع البحث الحالي الذي يتخذ شكلًا وصفيًا ذو طبيعة تحليلية علائقية تتمثل في وصف مستوى الرضا والأمن الوظيفيين عند الموظفين من جهة وفي تحليل طبيعة استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال من جهة ثانية، وفي ربط هذه المتغيرات الأخيرة مع بعضهما من جهة ثالثة؛ فقد غدا بذلك المنهج الوصفي التحليلي المنهج الأكثر ملائمة لدراستنا.

II. الدراسة الاستطلاعية

إن هذه الخطوة من الدراسة ورغم تأخرها ضمن محتويات الفصول المختلفة، إلا أنها تتميز بكونها أول خطوات البحث وأكثرها علاقة بتوجيهه نحو نظام معين أو سياق محدد. وعلى هذا الأساس فقد أقدم الباحث على هذه الخطوة؛ بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف كانت كالآتي:

1. ضبط عنوان الدراسة ومتغيراتها.
2. مسح أهم الصعوبات والعراقيل التي يمكن أن تعترضه أثناء إجراءات للدراسة الفعلية.
3. السعي للحصول على قاعدة بيانات عن خصائص المجتمع الذي يسعى لدراسته، مما يمنحه رؤية أفضل لدى اختيار أفراد العينة.
4. البحث عن بعض الوسائل التي يمكن أن تعمق من فاعلية هذه الدراسة، وتسمح له بالاطمئنان على نجاعتها؛ والتي كان على رأسها الاطلاع على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة، لإجراء الخبرة عليها قبل الانطلاق في الدراسة الفعلية.

5. استيعاب الكفاية السيكومترية، لمختلف الأدوات والاختبارات المقترحة للاستعمال في هذه الدراسة.

6. إضافة إلى كل ما سبق كان الباحث يهدف إلى معرفة مدى إلحاحية الموضوع المقترح في مثل هذه الظروف وعلى مثل هذه المؤسسة.

وللتحقق من هذه الأهداف انطلق الباحث في إجراء هذه الدراسة الاستطلاعية على فترتين أساسيتين هما:

- **الفترة الأولى:** وهي تمتد من 15 إلى 19 ماي 2016 وذلك بالانتقال إلى المؤسسة (المديرية العامة لسونطراك -المصب- وهران) وهناك تم الاتصال بمجموعة من الموظفين في مختلف المديريات؛ أين تم إجراء مقابلات سريعة معهم تضمنت مجموعة من الأسئلة كانت شبه تلخيص للأهداف السابقة، وقد كان الهدف الرئيسي من هذه المقابلات هو التأكد من مدى استخدام الموظفين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعاملاتهم الإدارية، وكذا بغرض جمع بعض الأفكار التي يمكن أن تساعد لاحقاً في بناء الأدوات الخاصة بجمع البيانات، وفي ختام هذا الجزء من الدراسة الاستطلاعية توصل الباحث إلى التحقق من بعض الأهداف السابقة.

- **الفترة الثانية:** لقد جاءت هذا الفترة من الدراسة الاستطلاعية متأخرة عن الفترة السابقة بحوالي نصف سنة، وقد امتدت عبر حوالي شهر من الزمن ابتداء من 08 أكتوبر إلى 09 نوفمبر 2016 وقد أجري هذا الجزء من الدراسة بهدف التأكد من الكفاية السيكومترية لمختلف الأدوات والاختبارات المستعملة لجمع المعلومات، إضافة إلى السعي إلى ضبط مختلف الحدود المكانية والبشرية لمجتمع الدراسة، وقد جرت على مستوى المديرية العامة لمؤسسة سونطراك -المصب- الكائنة بمدينة وهران، حيث تم فيها العمل مع جميع المديريات، وذلك باستخراج العينات المناسبة لإجراء

الدراسة السيكومترية على أدوات الدراسة، ثم تم الانتقال إلى دائرة الموارد البشرية ومصلحة التكوين بذات المؤسسة وهناك تم الحصول على مختلف المعلومات الضرورية عن حدود مجتمع الدراسة، سواء منها المكانية أو البشرية، إضافة إلى إيداع طلب إجراء الدراسة الميدانية.

وفي ختام هذه المرحلة التكميلية من الدراسة الاستطلاعية تم التأكد من نجاعة وسائل القياس وقابليتها للتطبيق في الدراسة الحقيقية (انظر أدوات الدراسة) إضافة إلى تحديد المجتمع الصالح للدراسة (انظر حدود الدراسة) مع الحصول على موافقة المسؤولين للانطلاق في الدراسة الميدانية على مستوى هذه المؤسسة.

وفي هذا السياق يمكننا عرض مختلف المحددات والمراحل التي مرت عبرها أدوات الدراسة حتى استقرت على شكلها النهائي، حيث اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الأدوات تنوعت حسب تنوع الهدف المرجو من كل واحدة منها؛ وقد كانت هذه الأدوات كالتالي :

1.1 استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ. التعريف باستبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تم الاعتماد على استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي أعدته الباحثة (عزيزة عبد الرحمن العتيبي، 2010) وذلك ضمن دراستها المعنونة بـ(أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية بالأكاديمية الدولية الاسترالية) وقد تضمن هذا الاستبيان في نسخته الأصلية خمسة أبعاد، جاءت كالتالي:

- البعد الأول: وضوح أهمية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ وقد تضمن 16 بنداً.
- البعد الثاني: دعم إدارة المدرسة نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية؛ وقد تضمن 17 بنداً.

- البعد الثالث: توفر بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات؛ وتضمن 15 بندا.
- البعد الرابع: نظام المدرسة في إدارة الموارد البشرية؛ وتضمن 18 بندا.
- البعد الخامس: نظام المدرسة في تقديم الخدمات التعليمية الالكترونية؛ وقد تضمن 17 بندا.

وبعد عملية التحكيم وإعادة قياس الخصائص السيكومترية تم تعديل عناوين بعض الأبعاد، إضافة إلى إزالة إحداها؛ وكذا التخلي على بعض البنود.

أ. الخصائص السيكومترية لاستبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يتمتع هذا الإستبيان في نسخته الأصلية بثبات وصدق عاليين، وذلك من خلال تتبع الدراسات السابقة والتي أكدت ذلك باستخدام طرق مختلفة، وهذا يعطي دلالة على أن هذا الاختبار يعتبر من أدوات القياس الجيدة، إذ أن من الشروط الواجب توفرها في الاختبار حتى يكون صالحاً للتطبيق والاستخدام تمتعه بالثبات والصدق، غير أننا كنا في حاجة لإعادة التأكد من خصائصه السيكومترية، وفيما يلي عرض موجز لما تم استخدامه من معاملات الثبات والصدق:

ثبات الاستبيان:

لقد اعتمدنا في قياسنا لثبات هذا الاختبار على حساب معامل الاتساق الداخلي عن طريق حساب معادلة ألفا كرومباخ (Alpha) وذلك بتطبيق بنود الاختبار وهي 73 بندا على عينة مكونة من 110 موظف من مختلف مديريات المؤسسة.

وقد بلغ معامل (α) لهذا الاختبار 0.602 وهو معامل جيد نسبياً، ومن خلاله يمكن الحكم على أن الاختبار يتمتع بثبات جيد.

صدق الاستبيان:

لقد اعتمدنا في هذه الخطوة على استعمال الصدق الظاهري، ويعبر الصدق الظاهري عن الصدق المنطقي (Logical Validity) للاختبار أي عن مدى تمثيله للمجال الذي يقيسه، (السيد، 2006، ص452) والهدف هنا هو ضمان الثقة في النظام التصنيفي المستخدم في إعادة بناء الاختبار، حيث يتم تقدير هذا النوع من الصدق عن طريق «إجراء فحص منظم لمجموعة البنود والأبعاد التي يتضمنها المقياس أو الاختبار لتقرير مدى تمثيلها للمجال السلوكي الذي أعد المقياس أو الاختبار لقياسه» (صفوت، 1980، ص137)

ويمكننا حساب هذا الصدق عن طريق التحليل المبدئي لجوانب الاختبار بواسطة عرضه على عدد من المحكمين، والذين قدر عددهم بـ9 محكمين يتكونون من (4) مختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، 5 أساتذة جامعيين) أين طلب منهم إبداء آرائهم فيما يلي:

- أ- تحديد انتماء كل جزء من أجزاء الاستبيان للبعد الذي وردت ضمنه أو عدم انتمائه.
- ب- صلاحية هذا الاستبيان لقياس ما وضع لأجله.
- ج- شمولية الاستبيان لقياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وقد ساعد عرض المقياس على المحكمين والأخذ بآرائهم على الاطمئنان إلى الصدق المنطقي للمقياس، حيث اعتبرت نسبة اتفاق المحكمين على جوانبه المختلفة معياراً لصدقه.

ونحن هنا وبعد استرجاعنا لاستمارات التحكيم، قمنا بعمل تكرارات استجابات هذه المجموعة من المحكمين على كل جزء من أجزاء الاستبيان، حيث وفي الأخير تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (03): نسبة اتفاق المحكمين حول جوانب وبنود استبيان تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

الرقم	البعد	البنود المرفوضة	نسبة اتفاق المحكمين	القرار
1	إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (مكون من 16 بند)	رقم: 08	98%	حذف البند رقم (08) والاحتفاظ بباقي البنود.
2	نظام الإدارة الإلكترونية (مكون من 18 بند)	رقم: 07/02/14	90%	حذف البند رقم (02) (07) (14) والاحتفاظ بباقي البنود.
3	دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية (مكون من 17 بند)	رقم: 02	93%	حذف البند رقم (02) والاحتفاظ بباقي البنود.
4	التكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (مكون من 17 بند)	رقم: 09	80%	حذف البند رقم (09) والاحتفاظ بباقي البنود.
5	البنية التحتية للمؤسسة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (مكون من 15 بند)	رقم: 04/03/02 /11/10/07 /15/12	52%	حذف البند كاملاً نظراً لعدم اتفاق المحكمين بشكل كبير حول صلاحيته.
		النسبة الاتفاق الكلية على الاختبار	82.60%	

وعليه ونظراً لما عرض من نتائج في الجدول السابق فإنه يمكننا أن نقول بأن معظم أبعاد و بنود الاستبيان تتمتع بصدق ظاهري عالي، مما انجر عنه تمتع الاستبيان ككل بصدق ظاهري عالي أيضاً، قدر بـ 82.60%. لكننا وبعد حذفنا للبند الخامس الخاص بالبنية التحتية والذي لم يحظى بإجماع المحكمين يمكن أن نصل إلى نسبة أعلى من الصدق الظاهري والتي تبلغ 90.25%.

ونظرا لأن حساب الصدق عن طريق أخذ رأي المحكمين لا يكفي للحكم على مصداقية الاختبار فقد ارتأينا أن نضيف إليه صدقا آخر وهو الصدق الذاتي (السيد، 2006، ص452)*:

ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار، وذلك كما يلي:

$$\text{معامل ثبات الاختبار} = \sqrt{\text{معامل الصدق الذاتي}}$$

ونسبق استكمال الخطوة اللاحقة لناخذ منها نتيجة معامل الثبات لتكون النتيجة كالآتي:

$$\text{معامل الصدق الذاتي} = \sqrt{0.60} = 0.77$$

وهذا يعني أن الاختبار صادق ذاتيا وثابت قياسيا.

2.1 مقياس الرضا الوظيفي:

أ. التعريف بمقياس الرضا الوظيفي:

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على استبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (Minnesota Satisfaction Questionnaire) والذي يرمز له باختصار (MSQ) وتعرف بقائمة استقصاء جامعة Minnesota لقياس الرضا الوظيفي والتي تم تصميمها من طرف Weiss و Dawis و England و Lofquist في الفترة 1967-1977 ويهدف إلى قياس اتجاهات وميول العاملين نحو الرضا الوظيفي.

ويعد من المقاييس الأكثر استعمالا في الأبحاث العالمية لنوعية صدقه الداخلي والخارجي. ويحتوي على عدد من البنود لا يتعدى عشرين (20) بندا وكل منها يمثل مظهرا

*- وهو صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس.

من مظاهر العمل. فهو يأخذ أكبر عدد من الأبعاد المهنية (جوانب العمل). وقد لقي هذا المقياس قبولا واستخداما واسعين في مجال علم النفس التنظيمي (Spector, 1997, 7) وتتكون الصيغة المطولة من هذا الاستبيان من مائة (100) عبارة، وهناك أيضا الصيغة المصغرة لاستبيان Minnesota تتكون من 20 عبارة. ومع ذلك فالشكل المصغر ليس مصمما لإعطاء نتائج عن وجوه الرضا الوظيفي.

وتتكون عبارات هذا الاستبيان من عبارات حول أوجه متعددة من العمل، ويطلب من المستجوب الإشارة إلى مستوى رضاه بخصوص كل منها. وبالمقارنة مع مؤشر وصف الخدمة يعتبر استبيان Minnesota قياسا مبنيا بصفة كبيرة على العاطفة، لذلك فالإجابات تشير إلى حب الشيء أو كرهه أكثر منها عملية وصف له (Steve M, 2002, 124). ورغم الخصوصية الكبيرة لأوجه هذا الاستبيان، فالعديد من محتواه موجود في مقاييس أخرى (Spector, 1997, 15) ويوفر الاستبيان معلومات عن مدى رضا العامل حول الأوجه المختلفة للوظيفة ومحيط العمل، وتكون ذات فائدة كبيرة خاصة إذا كانت المؤسسات في إطار إجراء استقصاءات داخلية عن آراء العمال -على سبيل المثال- إذا تم إيجاد أن الرضا عن وجه محدد أقل بكثير مقارنة بالأوجه الأخرى، فهذا يدل على أن المؤسسة قد تحتاج لإجراء تغييرات في هذه النقطة.

الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي:

لقد سبق وأن استعمل هذا الاستبيان في العديد من الدراسات السابقة، ورغم ما يتمتع به هذا المقياس من خصائص سيكومترية عالية إلا أننا ارتأينا في دراستنا الحالية إعادة التأكد من هذه الخصائص وذلك وفقا للآتي:

ثبات المقياس:

لقد قمنا بتطبيق هذا المقياس على العينة الاستطلاعية المكونة من 110 موظف، وذلك من أجل التعرف على درجة ثبات المقياس، في صيغة معامل الاتساق الداخلي، وذلك باستعمال طريقة التجزئة النصفية حيث تم تقسيم الاختبار إلى فقراته الفردية والزوجية، ثم استخدم درجات النصفين، في حساب معامل الارتباط بينهما، فنتج معامل ثبات نصف الاختبار ($R^{1/2}$)، وبلي ذلك استخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman Brown) لحساب معامل ثبات الاختبار كله، وقد قام الباحث باستخراج هذا المعامل، فوجده يساوي (0.66) وهو معامل ثبات حسن إلى حد ما، ونحن نرجح أن هذه النتيجة تكفي لأن يوثق في ثبات هذا المقياس، ويكفي لتجنب الخوف من عدم استقراره أن نزيد من حجم العينة فقط.

صدق الاختبار: للتأكد من صدق مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي اخترنا قياس الصدق المرتبط بالمحك، وذلك بحساب معامل الصدق التلازمي، مستثنين إلى محك أسلوب الأحداث الحرجة الذي يقيسه مقياس هيرزبرغ (Herzberg) وذلك نظرا لما يتمتع به هذا الأخير من صدق وثبات عبر العديد من الدراسات، حيث قمنا بتطبيق المقياسين، مقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي ومقياس المحك (أسلوب الأحداث الحرجة) بفاصل زمني قصير جدا على عينة الدراسة المكونة من 110 موظف، وطبعاً كان ذلك باستعمال تعليمات كل مقياس على حدة، حيث وبعد تحليل إجابات أفراد العينة الاستطلاعية في كلا المقياسين، وتحويل هذه النتائج إلى قيم، انتقلنا إلى حساب معامل ارتباطها عن طريق معادلة بيرسون والذي قدر بـ(0.72) وللتأكد من دلالة هذه العلاقة قمنا بتحويل العلاقة إلى التوزيع التائي ثنائي الحدين، من درجة حرية ($df=n-2$) وذلك من القانون التالي (بوسنة، 2007، ص227):

$$t = \left| \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} \right| \geq t_{\alpha, n-2}$$

حيث:

$$t = \left(\frac{0.72\sqrt{15-2}}{\sqrt{1-(0.72)^2}} \right) = \frac{2.59}{0.77} = 3.36$$

$$t_{0.05,13} = 1.77$$

وعليه وبما أن (t) المحسوبة تساوي 3.36 أي أكبر من قيمة (t) الجدولة التي تساوي 1.77 فإننا ندرك أن العلاقة بين نتائج مقياس مينيسوتا ونتائج مقياس المحك علاقة قوية، ودالة إحصائياً ويمكن تعميمها على كل مجتمع الدراسة؛ وبالتالي نقول: أن مقياس مينيسوتا يتمتع بصدق تلازمي قوي.

3.1 مقياس الأمن الوظيفي

أ. التعريف بمقياس الأمن الوظيفي

لقد تم الاعتماد في قياس الأمن الوظيفي على النسخة المختصرة من استبيان انعدام الأمن الوظيفي الذي ابتكره دي ويت (De Witte, 2000) حيث كان هذا الاستبيان في البداية يحتوي على 11 عبارة، لكن صاحبه قام باختصاره في ثمانية عبارات مسقطاً بذلك ثلاث عبارات وجد بأنها لا تتمتع بصدق كافي للتعبير عن ما وضع لقياسه، و يميز هذا السلم القصير بين الجوانب المعرفية لانعدام الأمن الوظيفي، من خلال أربع بنود هي (أنا على يقين من أنني سأستطيع الاحتفاظ بعلمي/ أنا متأكد من بيئة عملي/ أعتقد أنني سأستطيع الاستمرار في العمل هنا/ ليس هناك سوى فرصة صغيرة في كوني سوف أصبح عاطلاً عن العمل) إضافة إلى أربع بنود أخرى خاصة بالجوانب انفعالية لانعدام الأمن الوظيفي (أخشى أن تتم إقالتني/ أنا قلق بشأن استمرار حياتي المهنية/ أخشى أن أخسر وظيفتي/ أشعر بعدم اليقين بشأن مستقبل وظيفتي). يتم تصنيف هذه العناصر على مقياس مكون من 5 نقاط يتراوح من 1 (لا أوافق بشدة) إلى 5 (أوافق بشدة) بالنسبة لبنود الجوانب المعرفية، والعكس

مع بنود الجوانب الانفعالية. يتم تشفير العناصر بحيث تشير الدرجة العالية إلى مستوى عالٍ من انعدام الأمن.

أ. الخصائص السيكومترية لمقياس الأمن الوظيفي:

إن قلة استخدام استبيان وايت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte) دفعتنا لمحاولة التأكد من الخصائص السيكومترية لهذا المقياس وذلك من خلال الخطوات التالية:

صدق الإستبيان: ويتم التأكد هنا من الصدق البنائي استبيان وايت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte) باستخدام معامل ارتباط التوافق بين الدرجة الحاصلة عليها البند الواحد والدرجة الكلية للاستبيان من ناحية، وقد طبقنا في سبيل ذلك الاستبيان على العينة الاستطلاعية المكونة من 110 موظف.

والجدول رقم (04) يوضح معاملات ارتباط التوافق بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لاستبيان وايت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte)

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
*0.63	7	*0.52	4	*0.57	1
*0.58	8	*0.51	5	*0.61	2
		*0.64	6	*0.55	3

* دال إحصائياً عند مستوى (0.05) من قانون: $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$

$t_{\alpha, n-2}$

ويلاحظ من الجدول رقم (04) أن جميع قيم معاملات الارتباط تشير إلى دلالتها الإحصائية عند مستوى (0.05) وهذا يعني أن مفردات الاستبيان متماسكة، مما يدل على التجانس الداخلي للاستبيان.

ثبات الاستبيان: أما بالنسبة لقياس ثبات الاستبيان فقد لجأنا لطريقة قياس الثبات بتكرار تطبيق نفس المقياس على نفس العينة بمرور فترة زمنية مقدرة بأسبوعين، وذلك لاستخراج معامل الاستقرار، ولما كنا قد طبقنا هذا الاختبار في مرحلة حساب الصدق فإننا اكتفينا بإعادة تطبيقه بعد أسبوعين، ثم قمنا بحساب قيمة معادلة بيرسون بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني، حيث قدرت هذه القيمة بـ(0.81) وللتأكد من دلالة هذه العلاقة قمنا بتحويل العلاقة إلى التوزيع التائي ثنائي الحدين، من درجة حرية (df=n-2) وذلك من القانون التالي (بوسنة، 2007، ص 227):

$$t = \left| \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} \right| \geq t_{\alpha, n-2}$$

حيث:

$$t = \left(\frac{0.81\sqrt{15-2}}{\sqrt{1-(0.81)^2}} \right) = \frac{2.92}{0.59} = 4.94$$

$$t_{0.05, 13} = 1.77$$

وعليه وبما أن (t) المحسوبة تساوي 4.94 أي أكبر من قيمة (t) الجدولة التي تساوي 1.77 فإننا ندرك أن العلاقة بين نتائج استبيان وايت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte) في القياس الأول والقياس الثاني علاقة قوية ودالة إحصائية ويمكن تعميمها على كل مجتمع الدراسة؛ وبالتالي نقول: أن وايت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte) يتمتع بمعامل استقرار قوي.

III. حدود الدراسة

1.3 الحدود المكانية والبشرية:

تتشكل مؤسسة سونطراك من أربعة نشاطات أساسية و هي كالتالي :

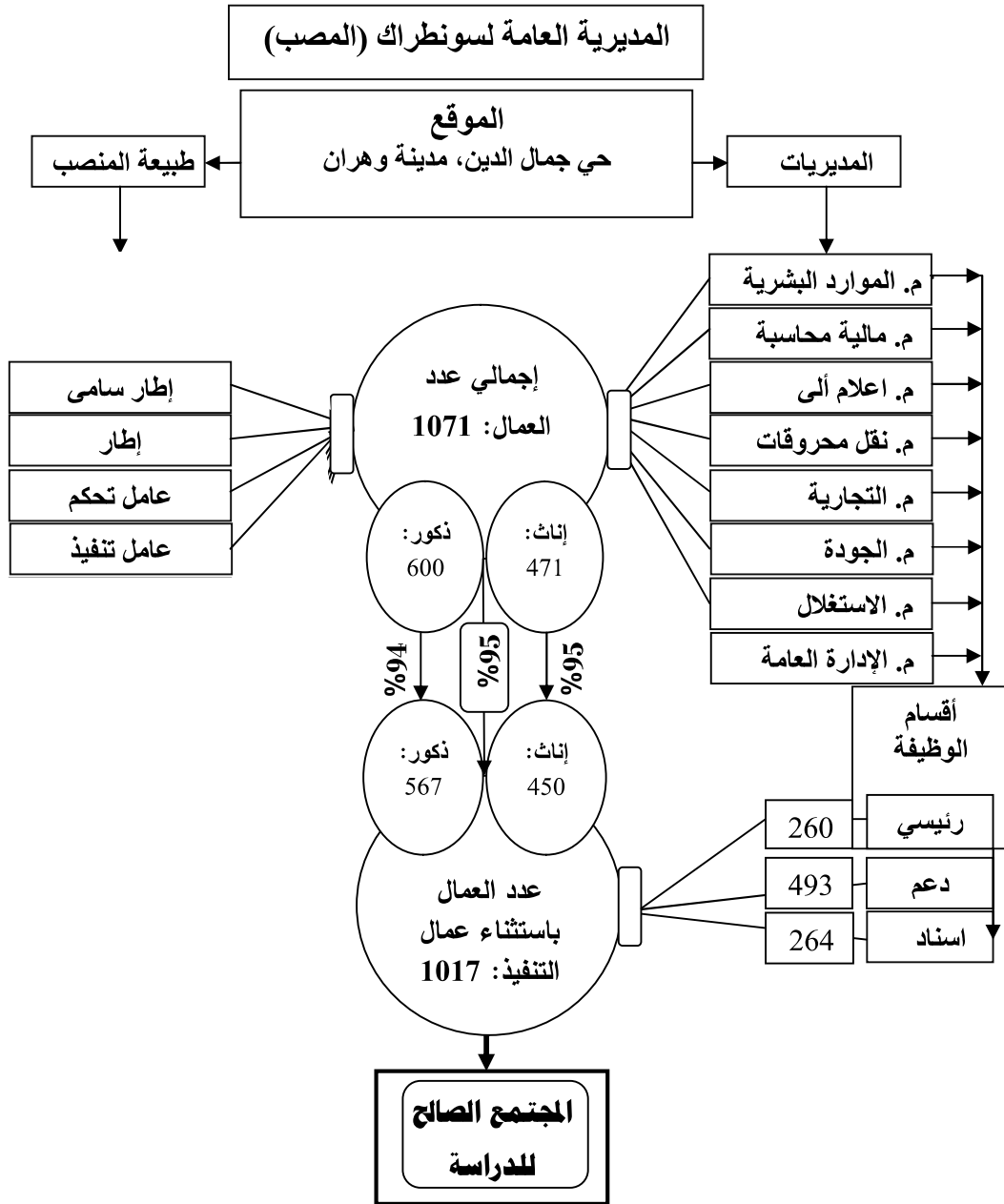
- نشاط المنبع
- نشاط نقل خط الأنابيب .
- نشاط المصب.(مكان إجراء الدراسة الميدانية)
- نشاط التسويق .

التعريف بمديرية نشاط المصب (وهران):

مديرية نشاط المصب هي المقر الرئيسي لشركة سوناطراك على مستوى الغرب، الذي كان يسمى سابقا تميميع و تحويل المحروقات (LTH) Liquéfaction et transformation des hydrocarbures، ثم توسع نشاطها ليشمل جميع المواد الهيدروكربونية و أصبح يعرف بنشاط المصب، حيث يشتمل على المهام الرئيسية التالية:

- إعداد و تطبيق سياسات و استراتيجيات التسيير و الاستثمار و التنمية للمصب البترولي و الغازي.
- تسيير و استغلال الأجهزة الموجودة الخاصة بتمميع الغاز الطبيعي (GNL) و فصل غاز البرويان المميع (GPL).
- متابعة و تسيير الحقيبة المالية لفروع الشركة، كما تقوم بالإشراف على المركبات الواقعة في بطيوة و أرزيو و التنسيق بينهما.
- و يشتمل نشاط المصب على الفروع التالية:
 - أربع مركبات لتمميع الغاز الطبيعي
 - مركبين لفصل غاز البرويان المميع.
 - ثلاث وحدات للإنتاج الصناعي: لتكرير البترول، للبيتروكيمياء، لإنتاج الهيليوم و الآزوت السائل.
 - ثلاث وحدات للخدمة.

- مؤسستين لتسيير المنطقتين الصناعيتين بأرزيو و سكيكدة.
 أما فيما يخص المخطط التفصيلي لمختلف المديريات والمناصب التي تتضمنها المديرية العامة لسونطراك (المصب) فيمكن تلخيصها في الشكل التالي:



الشكل رقم (04): يوضح مختلف الحدود المكانية والبشرية لمجتمع الدراسة، ابتداء من المجتمع الكلي ووصولاً إلى المجتمع الصالح للدراسة.

أ. أهمية مكان الدراسة:

إن الخصائص العامة التي تم عرضها عن مكان إجراء الدراسة وامتداده وحجم مجتمع العمال المتواجد فيه، كلها عوامل جعلت من هذا المكان جد مناسب لاحتضان مثل هذه الدراسات، خاصة وأنه متوفر على أهم ما يحتاجه أي باحث؛ سواء من حيث توفره على العينة المناسبة أو من خلال المواصفات الفيزيائية الملائمة للقيام بالإجراءات الميدانية، وذلك من خلال توفره على الخصائص التالية:

- قرب هذه المؤسسة من مكان إقامة الباحث.
- توفرها على مجموعة هياكل تسمح بإجراء الدراسة بكل حرية، وبعيدا عن العوامل الرسمية الضاغطة.
- يضاف إلى ما سبق أن خصائص هذه المؤسسة تعتبر نموذجية بالنسبة لكل المؤسسات في مختلف الوطن نظرا لتوفرها على تنوع كافي على صعيد طبيعة المناصب والمديريات.
- كما أنّ هذه المؤسسة تتوفر على آليات العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتتوفر على بنى تحتية مهمة.

2.3 الحدود الزمنية:

أما بالنسبة للحدود الزمنية التي تم فيها إجراء هذه الدراسة فقد قسمت كالتالي:

الجدول رقم (05): يمثل مختلف المراحل الزمنية التي مرت بها الدراسة الحالية.

مرحلة الدراسة	فترة إجرائها
1. الجزء الأول من الدراسة الاستطلاعية.	من 15 إلى 19 ماي 2016.
2. مرحلة الاطلاع النظري (إجراء الترجمة والتحرير النظريين).	من 07 جانفي 2016 إلى 20 ديسمبر 2016 .
3. الجزء الثاني من الدراسة الاستطلاعية.	من 08 أكتوبر إلى 09 نوفمبر 2016.
4. مرحلة المعاينة	من 21 نوفمبر 2017 إلى 19 ديسمبر 2017.
5. مرحلة الدراسة الفعلية	من 12 جانفي 2018 إلى 13 فيفري 2018.

IV. عينة الدراسة

إن اختيار العينة المناسبة لأي دراسة ما، يعد من أهم المراحل التي يعتبر النجاح فيها خطوة ايجابية تضمن نسبة مصداقية اكبر لمثل هذه الدراسات.

1.4 طريقة وخطوات اختيار العينة:

إن سعي الباحث في هذه الدراسة إلى الوصول إلى تعميمات حقيقية، وإلى صدق في تمثيل دراسته للمجتمع البحثي ككل، إضافة إلى محاولة تمزده على التحيز والذاتية في استخراج النتائج، واستجابة لمختلف الشروط السابقة الذكر، كل هذا دفعه دفعا إلى استعمال طريقة احتمالية في إجراء عملية المعاينة وهي طريقة المعاينة العشوائية الطبقيّة (L'échantillonnage aléatoire stratifié) حيث استخرج من المجتمع الصالح للدراسة عدة

مجموعات متكافئة في العدد وفي النسبة تبعاً لطبيعة المنصب، لكن بطريقة عشوائية بقصد الحصول على توزيع يقارب التوزيع الطبيعي.

وفي هذا الصدد يمكن أن نلخص مختلف خطوات المعاينة وفقاً للآتي:

بعد ضبط الحدود البشرية للدراسة، وذلك باستبعاد عمال التنفيذ نظراً لابتعادهم عن الإدارة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أسست هذه الخطوة إلى مجتمع دراسي مكون من 1017 عاملاً منهم 567 ذكور و450 إناث يشكلون في مجموعهم أقسام الوظيفة الثلاث (الرئيسية/الدعم/الإسناد) تم على اثر ذلك إعداد قائمة اسمية لمختلف هؤلاء العمال وقد تضمنت هذه القائمة إلى جانب أسماء العمال أرقام مكاتبتهم وأوصافهم المهنية وذلك لتسهيل مهمة الوصول إليهم.

وقد أضفت عملية المعاينة العشوائية الطباقية إلى اختيار 300 موظف منهم 171 ذكور و129 إناث.

2.4 حجم العينة وخصائصها:

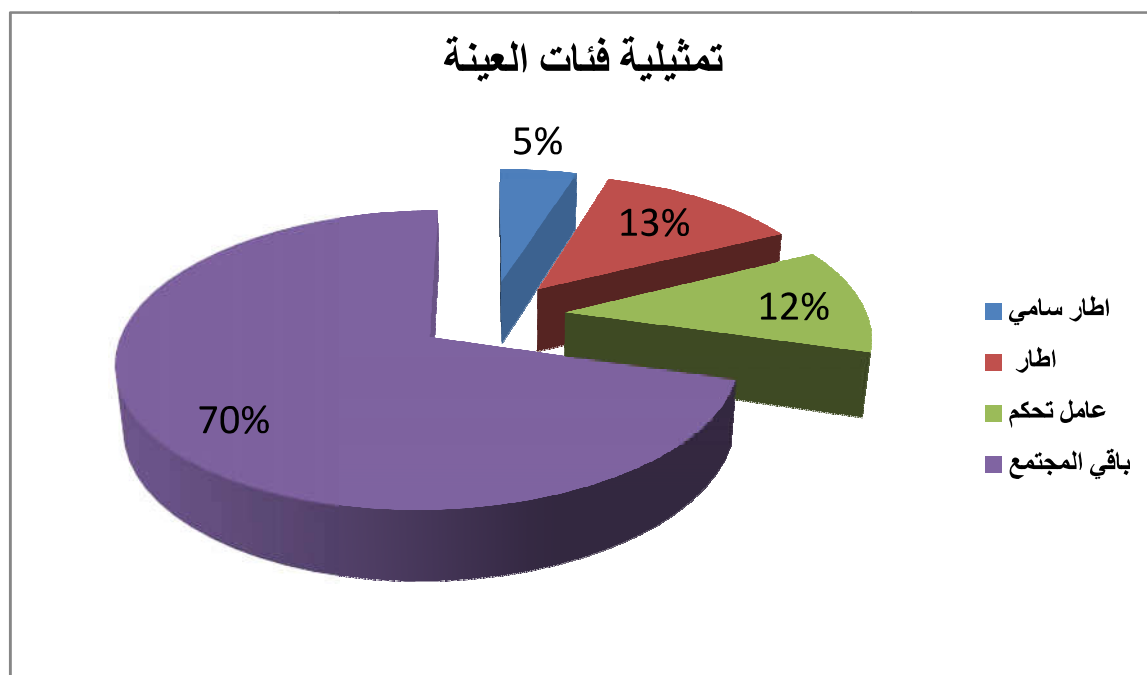
كما جاء سابقاً فلقد تم التوصل في ختام عملية المعاينة إلى جمع عينة مكونة من 300 عامل موزعين وفقاً للجدول التالي:

الجدول رقم (06): يمثل مختلف حجوم عينة الدراسة ومستويات الجنس والصفة المهنية.

المجتمع الصالح للدراسة	طريقة المعاينة	الصفة المهنية	الذكور	الإناث	مجموع
	المعاينة العشوائية	إطار سامي	33	16	49
1017 عامل	الطباقية	إطار	72	58	130
		عامل تحكم	66	55	121
		المجموع	171	129	300
		مجموع حجم العينة	171	129	300

أما بالنسبة لتمثيلية العينة فلقد شكلت عينة هذه الدراسة برقمها الحالي والمكون من 300 عامل نسبة 29.49% من المجتمع الصالح للدراسة والمتضمن 1017 عامل؛ وقد وزعت عبر عدة مستويات مهنية؛ حيث شكلت فئة الإطار السامي (5%) من المجتمع الكلي، بينما

قدرت نسبة فئة الإطار بـ(13%) أما فئة عمال التحكم فقد قدرت نسبتها بـ(12%). والشكل التالي يوضح نسبة هذا التمثيل:



الشكل رقم (05): يمثل نسبة الفئات المشكلة لعينة الدراسة من مجتمع الدراسة ككل.

V. الأساليب الإحصائية:

وبالعودة إلى الدراسة الحالية فقد استعانت هي الأخرى بمجموعة من الأساليب الإحصائية سواء في إعداد أدواتها البحثية أو في تنظيم وتفسير نتائجها، وقد جاءت هذه الأساليب متنوعة حسب الحاجة، ورغم أن الباحث قد استعان في إجراء حساباته بالبرامج الالكترونية كبرنامج Spss أو Excel إلا أنه نظرا لأنه كان في حاجة لأن يعرف الأسلوب الذي يستعمله قبل تطبيق هذه البرامج فقد ارتى أن يعرض هذه الأساليب للاستفادة والتقييم، وهنا يمكن أن نقدم هذه الأساليب الإحصائية المستعملة وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم (07): مختلف الأساليب الإحصائية التي تم استعمالها في هذه الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستعملة		الأساليب الإحصائية المستعملة	
معامل تمييز البنود Item discrimination (validity)	7	معامل الاتساق الداخلي (آلفا كرومباخ) Alpha Cronbach	1
معامل إتا (لحساب خطية العلاقة) Le Coefficient de Eta (17)	8	معامل التجزئة النصفية (سبليت هالف) Split-half	2
معامل الارتباط الجزئي Partial Correlation $R_{12.3}$	9	معامل بيرسون Le Coefficient de Pearson	3
اختبار ت للفروق (مجموعتين مستقلتين) T-test pour échantillons Indépendants	10	معامل الالتواء Skewness	4
اختبار ت للفروق (مجموعتين المتماثلتين) T-test pour échantillons appariés	11	معامل تصحيح الطول سبيرمان-براون Unequal-length Spearman-Brown	5
أسلوب تحليل التباين البسيط Analyse de variance simple (Anova)	12	تحليل التباين ذو العاملين Tow-Way Analysis of Variance	6

خلاصة

كخلاصة جزئية لهذا الفصل الموسوم بفصل منهجية الدراسة، يمكن أن نعيد التأكيد على أننا في دراستنا هاته قد اعتمدنا مجموعة من الأدوات والأساليب البحثية، والتي لا يمكن أن نجد لاستعمالها تبريرا مناسباً أكثر من القول بأن هذه الأدوات البحثية و الإحصائية والأساليب المنهجية تعتبر الأقرب والأحسن - حسب اجتهاداتنا - لدراستنا هذه؛ فكل دراسة خصوصيات تتبع من خصوصية عينتها أو من خصوصيات إمكاناتها، ولا يمكن أن نجد أساليب قياسية Standard تصلح لكل الدراسات، فالدراسة التي قد يصلح لها مثلا المنهج الوصفي قد لا يناسبها استعمال المنهج التجريبي.

الفصل الخامس :

عرض ومناقشة النتائج

I. عرض النتائج تبعا للفرضيات الجزئية

1. توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي باعتبار اللأمن الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الأولى بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي في ظل وجود أو غياب اللأمن الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلى المتغيرين السابقين وذلك باعتبار وجود أو غياب المتغير الثالث والمتمثل في اللأمن الوظيفي.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل هذا الاختبار في الارتباط الجزئي (Partial Correlation $R_{12.3}$) يتم ذلك من خلال إجراء التثبيت النظري لتأثير المتغيرات الأخرى التي قد يكون بينها و بين المتغير الرئيس ارتباط متداخل (Overlap Correlation)

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (08): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الأولى.

الاحصاءات الوصفية			
	المتوسط	الانحراف المعياري	العينة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	208,1533	35,00984	300
الرضا الوظيفي	69,7533	14,04743	300
اللأمن الوظيفي	27,4633	5,12212	300

الجدول رقم (09): يمثل كل من قيمة الارتباط الجزئي والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الأولى.

الارتباط					
		المتغيرات الضابطة	ت م إ	الرضا الوظيفي	اللاأمن
-none ^a	ت م إ	الارتباط	1,000	,629	,577
		(2-tailed) الدلالة	.	,000	,000
		درجة الحرية	0	298	298
	الرضا الوظيفي	الارتباط	,629	1,000	,784
		(2-tailed) الدلالة	,000	.	,000
		درجة الحرية	298	0	298
	اللاأمن	الارتباط	,577	,784	1,000
		(2-tailed) الدلالة	,000	,000	.
		درجة الحرية	298	298	0
اللاأمن	ت م إ	الارتباط	1,000	,349	
		(2-tailed) الدلالة	.	,000	
		درجة الحرية	0	297	
	الرضا الوظيفي	الارتباط	,349	1,000	
		(2-tailed) الدلالة	,000	.	
		درجة الحرية	297	0	

a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.

يلاحظ من الجدول بأن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي قبل تثبيت مستوى اللاأمن الوظيفي هي 0,62 وهي دالة إحصائياً وأصبحت قيمة معامل الارتباط 0,34 بعد تثبيت مستوى اللاأمن الوظيفي أي أن قيمة معامل الارتباط نقصت بعد اعتبار متغير اللاأمن، أي أن تأثير هذا الأخير على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي هو تأثير إيجابي وبالتالي لا يمكن ان نفهم العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والرضا الوظيفي بعيداً عن اللاأمن الوظيفي حيث أنه متغير وسيط غاية في الأهمية.

وبهذا يمكننا الحكم على الفرضية التي تقول:

توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي باعتبار اللاأمن الوظيفي. **قد تحققت.**

2. توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي باعتبار الرضا الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الثانية بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي في ظل وجود أو غياب الرضا الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلى المتغيرين السابقين وذلك باعتبار وجود أو غياب المتغير الثالث والمتمثل في الرضا الوظيفي.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل هذا الاختبار في الارتباط الجزئي (Partial Correlation $R_{12.3}$) يتم ذلك من خلال إجراء التثبيت النظري لتأثير المتغيرات الأخرى التي قد يكون بينها وبين المتغير الرئيس ارتباط متداخل (Overlap Correlation)

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج SPSS لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (10): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثانية.

القيم الوصفية			
	المتوسط	الانحراف المعياري	العينة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	208,1533	35,00984	300
الأمن الوظيفي	27,4633	5,12212	300
الرضا الوظيفي	69,7533	14,04743	300

الجدول رقم (11): يمثل كل من قيمة الارتباط الجزئي والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثانية.

الارتباطات					
		المتغيرات الضابطة	ت م إ	اللاأمن	الرضا
-none ^a	ت م إ	الارتباط	1,000	,577	,629
		الدلالة (2-tailed)	.	,000	,000
		درجة الحرية	0	298	298
	اللاأمن	الارتباط	,577	1,000	,784
		الدلالة (2-tailed)	,000	.	,000
		درجة الحرية	298	0	298
	الرضا	الارتباط	,629	,784	1,000
		الدلالة (2-tailed)	,000	,000	.
		درجة الحرية	298	298	0
الرضا	ت م إ	الارتباط	1,000	,173	
		الدلالة (2-tailed)	.	,003	
		درجة الحرية	0	297	
	اللاأمن	الارتباط	,173	1,000	
		الدلالة (2-tailed)	,003	.	
		درجة الحرية	297	0	

a. Cells contain zero-order (Pearson) correlations.

يلاحظ من الجدول بأن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي قبل تثبيت مستوى الرضا الوظيفي هي 0,57 وهي دالة إحصائياً وأصبحت قيمة معامل الارتباط 0,17 بعد تثبيت مستوى الرضا الوظيفي أي أن قيمة معامل الارتباط نقصت بعد اعتبار متغير الرضا، أي أن تأثير هذا الأخير على العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي هو تأثير إيجابي وبالتالي لا يمكن ان نفهم العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والأمن الوظيفي بعيداً عن الرضا الوظيفي حيث أنه متغير وسيط غاية في الأهمية. وبهذا يمكننا الحكم على الفرضية التي تقول: توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي باعتبار الرضا الوظيفي. قد تحققت.

3. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الثالثة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلى المتغيرين السابقين بحيث انه كلما ارتفع مستوى إدراك أهمية استخدام التكنولوجيا كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (12): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثالثة.

الإحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	18,33951	97,2167	إدارة الموارد البشرية
300	13,27179	52,3267	أهمية استخدام التكنولوجيا

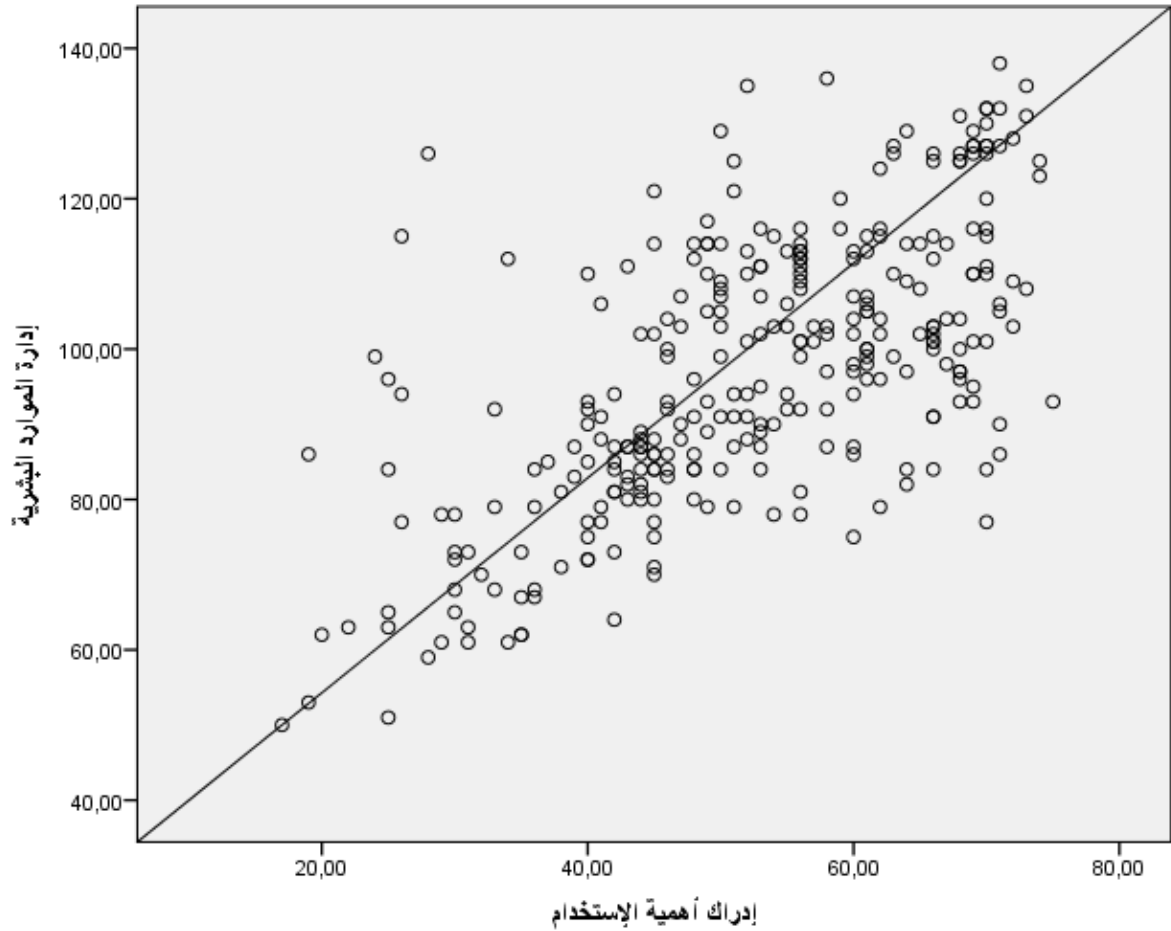
الجدول رقم (13): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثالثة.

الارتباطات			
		إ م ب	أهمية التكنولوجيا
إ م ب	بيرسون	1	,659**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	100564,917	47940,767
	التغاير	336,338	160,337
	العينة	300	300
أهمية التكنولوجيا	بيرسون	,659**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	47940,767	52665,987
	التغاير	160,337	176,140
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى إدارة الموارد البشرية (GRH) ودرجة إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Importance) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.65) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج الـspss ليحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (06): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثالثة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري إدارة الموارد البشرية ودرجة إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقية تسمح بالنتبؤ بالعلاقة مستقبلا.

وعليه وبناء على كل ما جاء سابقا يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية» قد تحققت.

4. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني وإدارة الموارد البشرية

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الرابعة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى النظام الإلكتروني وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلى المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى النظام الإلكتروني كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (14): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الرابعة.

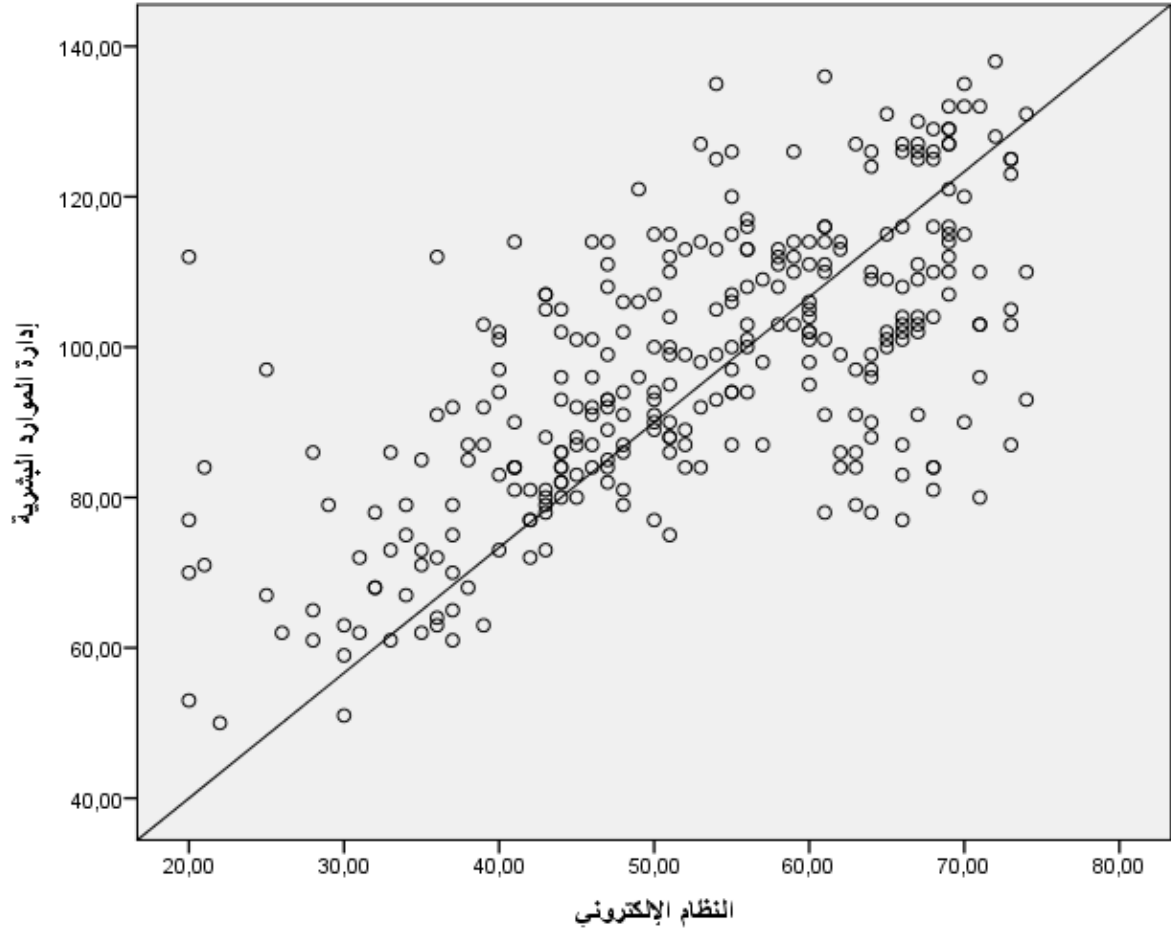
الإحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	18,33951	97,2167	إدارة الموارد البشرية
300	13,05768	52,5433	النظام الإلكتروني

الجدول رقم (15): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الرابعة.

الإرتباطات			
		إ م ب	النظام الالكتروني
إدارة الموارد البشرية	بيرسون	1	,671**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	100564,917	48058,683
	التغاير	336,338	160,731
	العينة	300	300
النظام الالكتروني	بيرسون	,671**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	48058,683	50980,437
	التغاير	160,731	170,503
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى إدارة الموارد البشرية (GRH) ومستوى النظام الإلكتروني (Systeme.Electro) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.67) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed). بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (07): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الرابعة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري إدارة الموارد البشرية ومستوى النظام الإلكتروني قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقية تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني وإدارة الموارد البشرية» قد تحققت.

5. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الخامسة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلى المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

نواتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (16): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الخامسة.

الإحصاءات الوصفية			
	المتوسط	الانحراف المعياري	العينة
إدارة الموارد البشرية	97,2167	18,33951	300
دعم المؤسسة	51,5500	12,15373	300

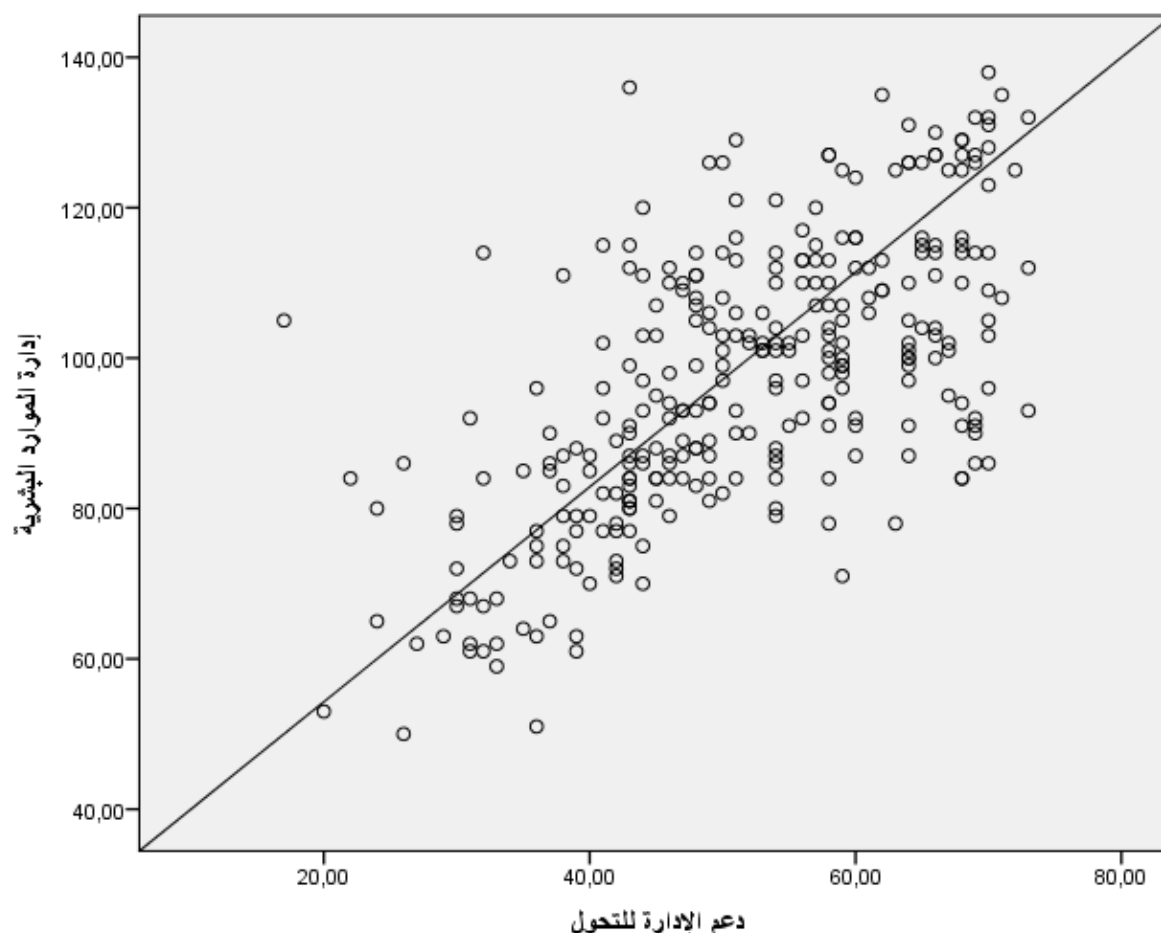
الجدول رقم (17): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الخامسة.

الارتباطات			
		إدارة الموارد البشرية	دعم المؤسسة
إدارة الموارد البشرية	بيرسون	1	,654**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	100564,917	43557,250
	التغاير	336,338	145,676
	العينة	300	300
دعم المؤسسة	بيرسون	,654**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	43557,250	44166,250
	التغاير	145,676	147,713
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى ادارة الموارد البشرية (GRH) ومستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية (Soutien) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.65) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (-2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج الـ spss ليحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (08): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الخامسة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري إدارة الموارد البشرية ومستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقية تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً.

وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة نحو التحويل إلى الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية» **قد تحققت.**

6. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية السادسة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (18): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية السادسة.

الإحصاءات الوصفية			
	المتوسط	الانحراف المعياري	العينة
إدارة الموارد البشرية	97,2167	18,33951	300
التكوين	51,6867	11,83732	300

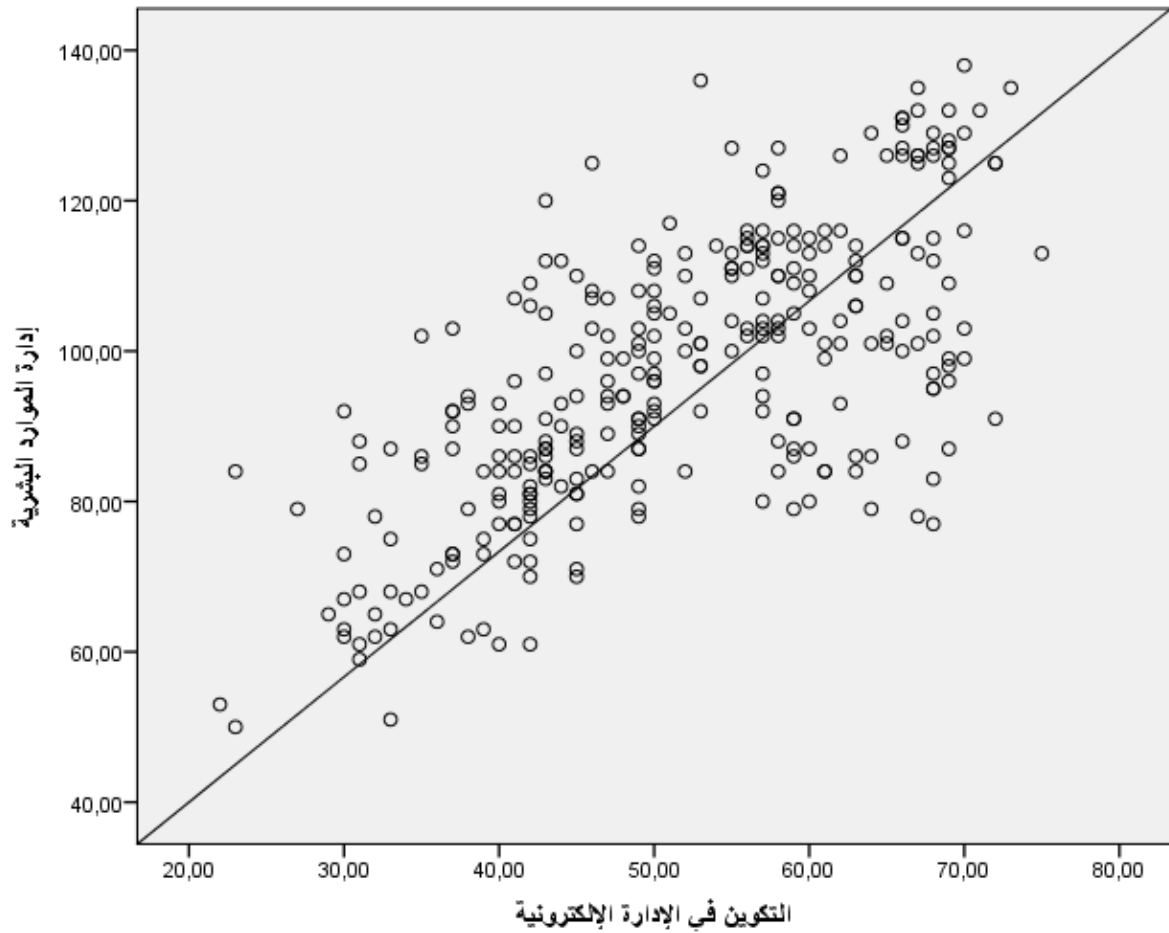
الجدول رقم (19): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية السادسة.

الارتباطات			
		إدارة الموارد البشرية	التكوين
إدارة الموارد البشرية	بيرسون	1	,691**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	100564,917	44883,367
	التغاير	336,338	150,112
	العينة	300	300
التكوين	بيرسون	,691**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	44883,367	41896,547
	التغاير	150,112	140,122
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى ادارة الموارد البشرية (GRH) ومستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية (Formation) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.69) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (-2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (09): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية السادسة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري إدارة الموارد البشرية ومستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقية تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية» قد تحققت.

7. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية السابعة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما تحسن مستوى الرضا الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

نواتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (20): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية السابعة.

الإحصاءات الوصفية			
	المتوسط	الانحراف المعياري	العينة
الرضا الوظيفي	69,7533	14,04743	300
أهمية الاستخدام	52,3267	13,27179	300

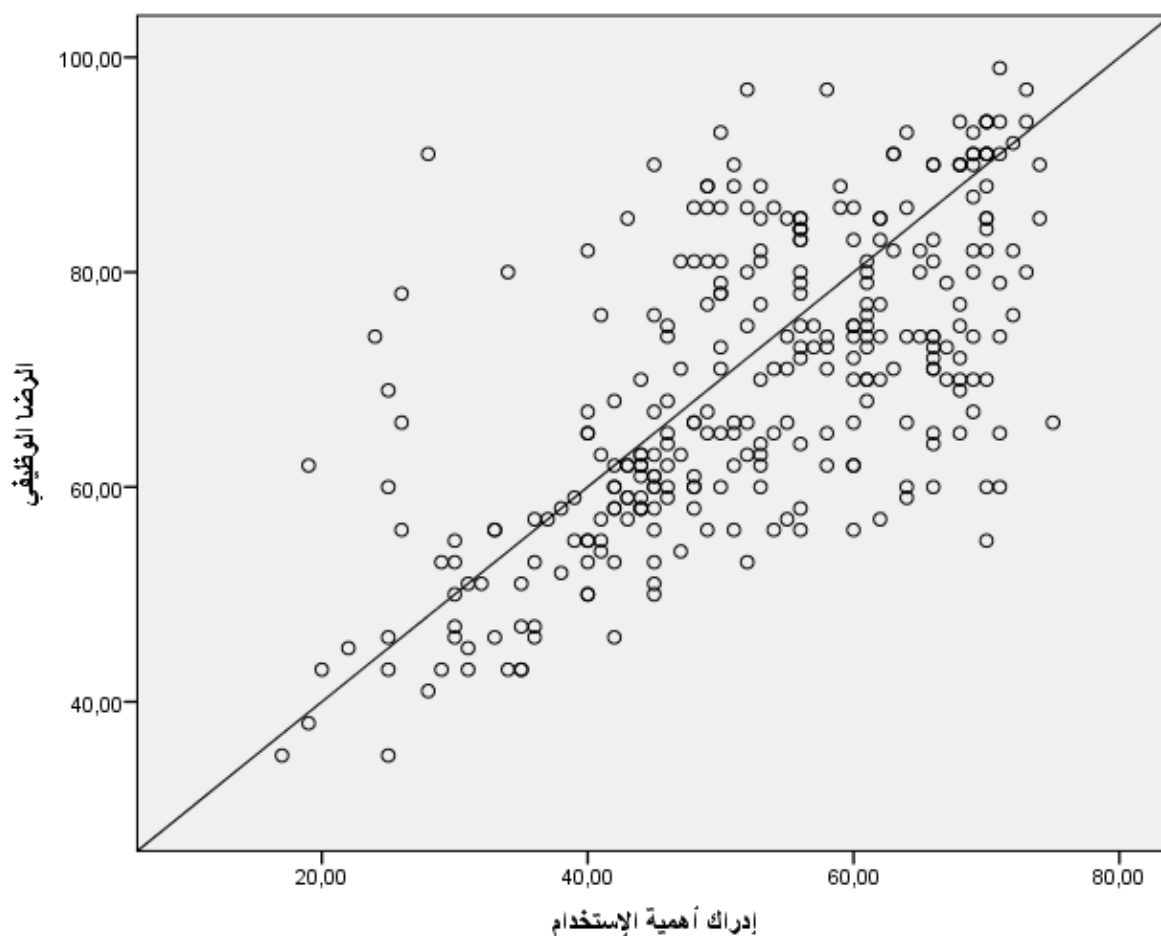
الجدول رقم (21): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية السابعة.

الارتباطات			
		الرضا الوظيفي	أهمية الاستخدام
الرضا الوظيفي	معامل بيرسون	1	,657**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	59001,747	36638,173
	التغاير	197,330	122,536
	العينة	300	300
أهمية الاستخدام	معامل بيرسون	,657**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	36638,173	52665,987
	التغاير	122,536	176,140
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى الرضا الوظيفي (Satisfaction) ومستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Importance) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.65) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (10): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية السابعة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري الرضا الوظيفي ومستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقة تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً.

وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي» قد تحققت.

8. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني والرضا الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الثامنة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى النظام الإلكتروني والرضا الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى النظام الإلكتروني كلما تحسن مستوى الرضا الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (22): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثامنة.

الاحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	14,04743	69,7533	الرضا الوظيفي
300	13,05768	52,5433	النظام الإلكتروني

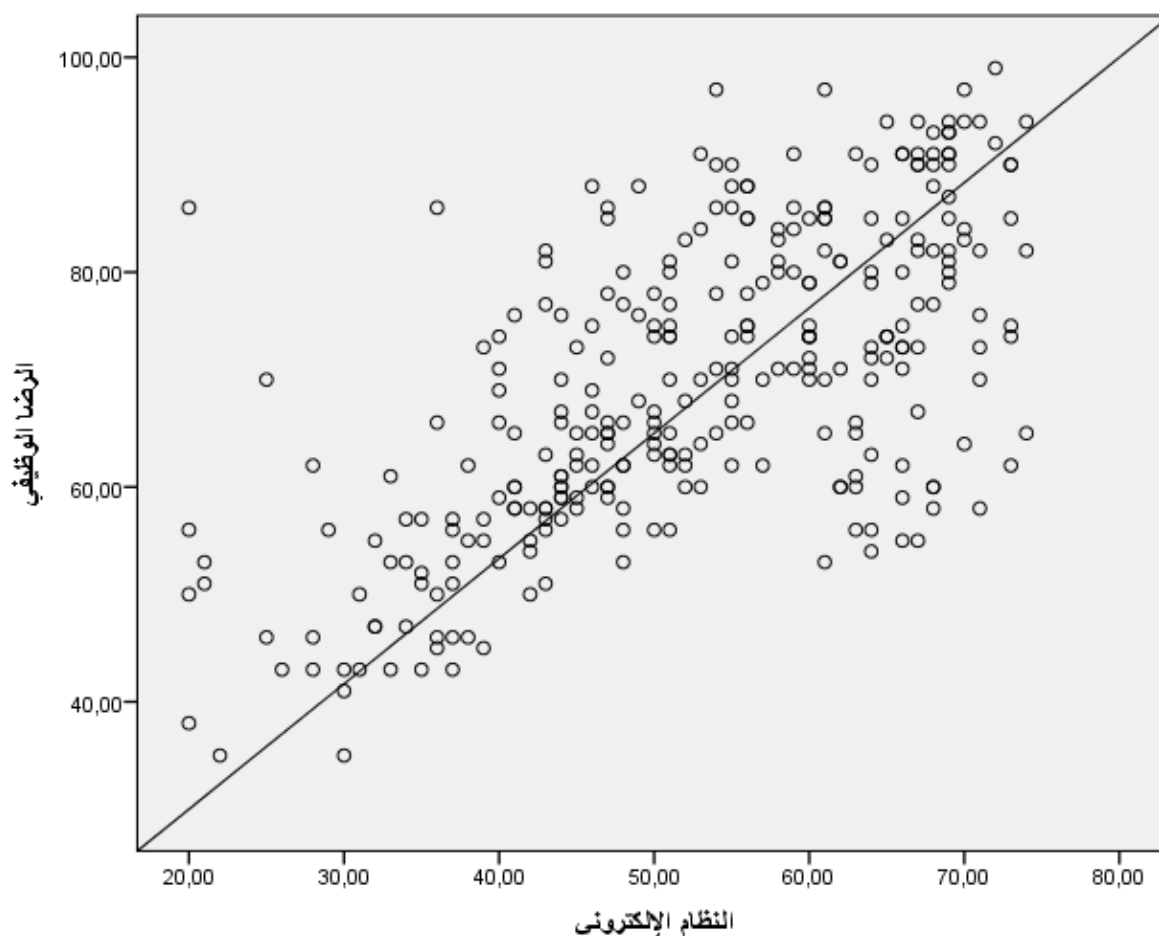
الجدول رقم (23): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثامنة.

الارتباطات			
		الرضا الوظيفي	النظام الإلكتروني
الرضا الوظيفي	معامل بيرسون	1	,658**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	59001,747	36091,207
	التغاير	197,330	120,706
	العينة	300	300
النظام الإلكتروني	معامل بيرسون	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	36091,207	50980,437
	التغاير	120,706	170,503
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى الرضا الوظيفي (Satisfaction) ومستوى النظام الإلكتروني (Systeme.Electro) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.65) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (11): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثامنة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري الرضا الوظيفي ومستوى النظام الإلكتروني قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقية تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني والرضا الوظيفي» قد تحققت.

9. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية التاسعة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين درجة دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية كلما تحسن مستوى الرضا الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

نواتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (24): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية التاسعة.

الاحصاءات الوصفية			
	المتوسط	الانحراف المعياري	العينة
الرضا الوظيفي	69,7533	14,04743	300
دعم المؤسسة	51,5500	12,15373	300

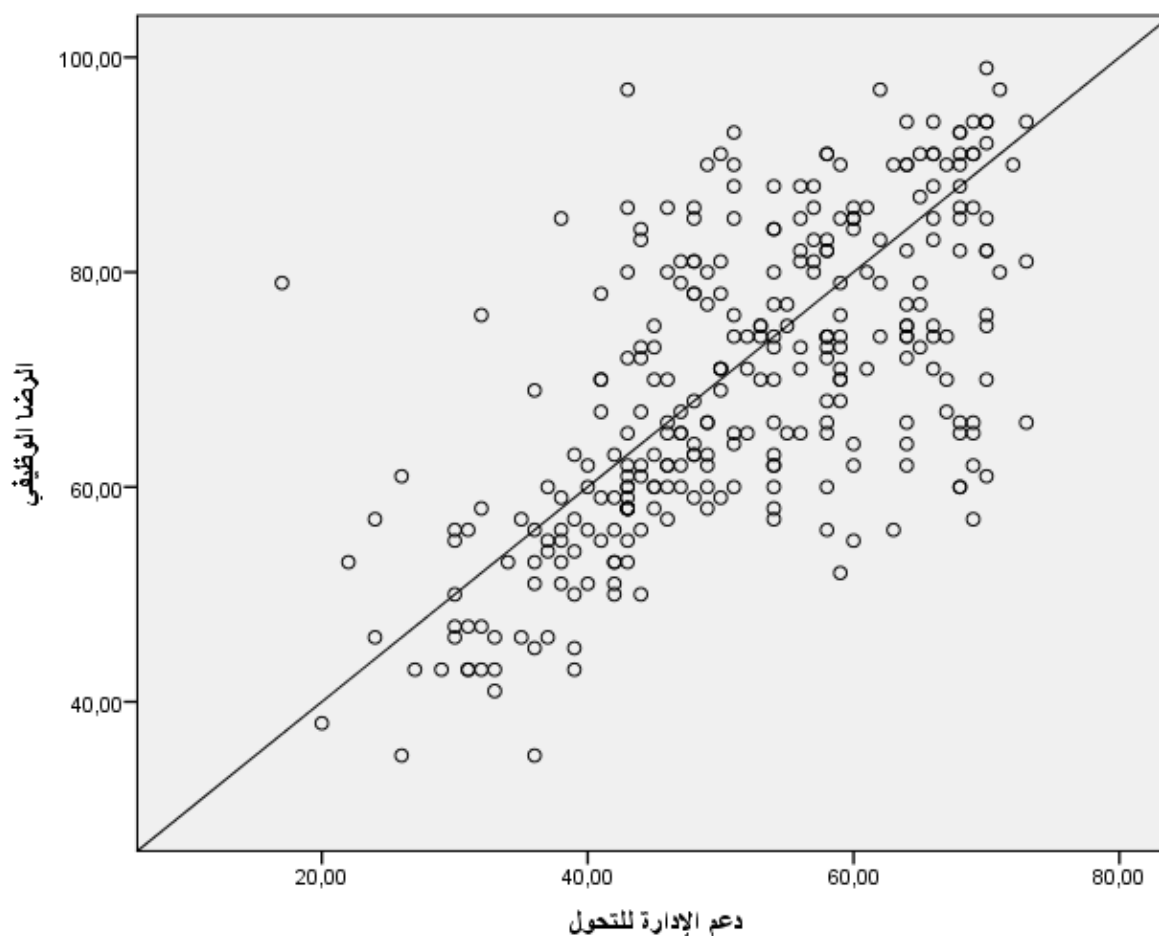
الجدول رقم (25): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية التاسعة.

الارتباطات			
		الرضا الوظيفي	دعم المؤسسة
الرضا الوظيفي	معامل بيرسون	1	,656**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	59001,747	33480,700
	التغاير	197,330	111,976
	العينة	300	300
دعم المؤسسة	معامل بيرسون	,656**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	33480,700	44166,250
	التغاير	111,976	147,713
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى الرضا الوظيفي (Satisfaction) ومستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية (Soutien) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.65) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (12): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية التاسعة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري الرضا الوظيفي ومستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقة تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي» قد تحققت.

10. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية العاشرة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية كلما تحسن مستوى الرضا الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (26): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية العاشرة.

الإحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	14,04743	69,7533	الرضا الوظيفي
300	11,83732	51,6867	التكوين

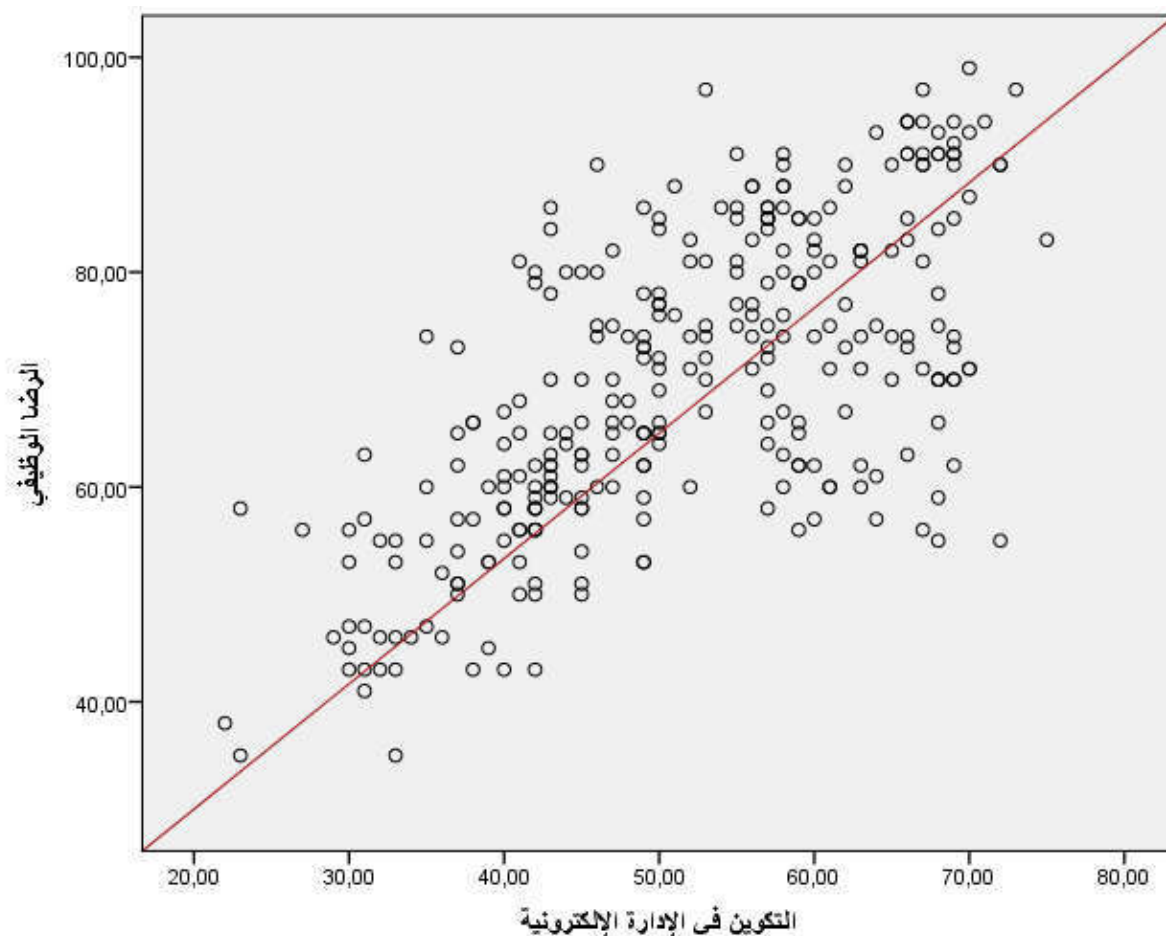
الجدول رقم (27): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية العاشرة.

الارتباطات			
		الرضا الوظيفي	التكوين
الرضا الوظيفي	معامل بيرسون	1	,683**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	59001,747	33973,813
	التغاير	197,330	113,625
	العينة	300	300
التكوين	معامل بيرسون	,683**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	33973,813	41896,547
	التغاير	113,625	140,122
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى الرضا الوظيفي (Satisfaction) ومستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية (Formation) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.68) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (13): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية العاشرة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري الرضا الوظيفي ومستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقة تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي» قد تحققت.

11. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الحادية عشر بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى إدراك الأهمية كلما تحسن معه مستوى الأمن الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation / linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (28): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الحادية عشر.

الاحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	5,12212	27,4633	الأمن
300	13,27179	52,3267	أهمية استخدام

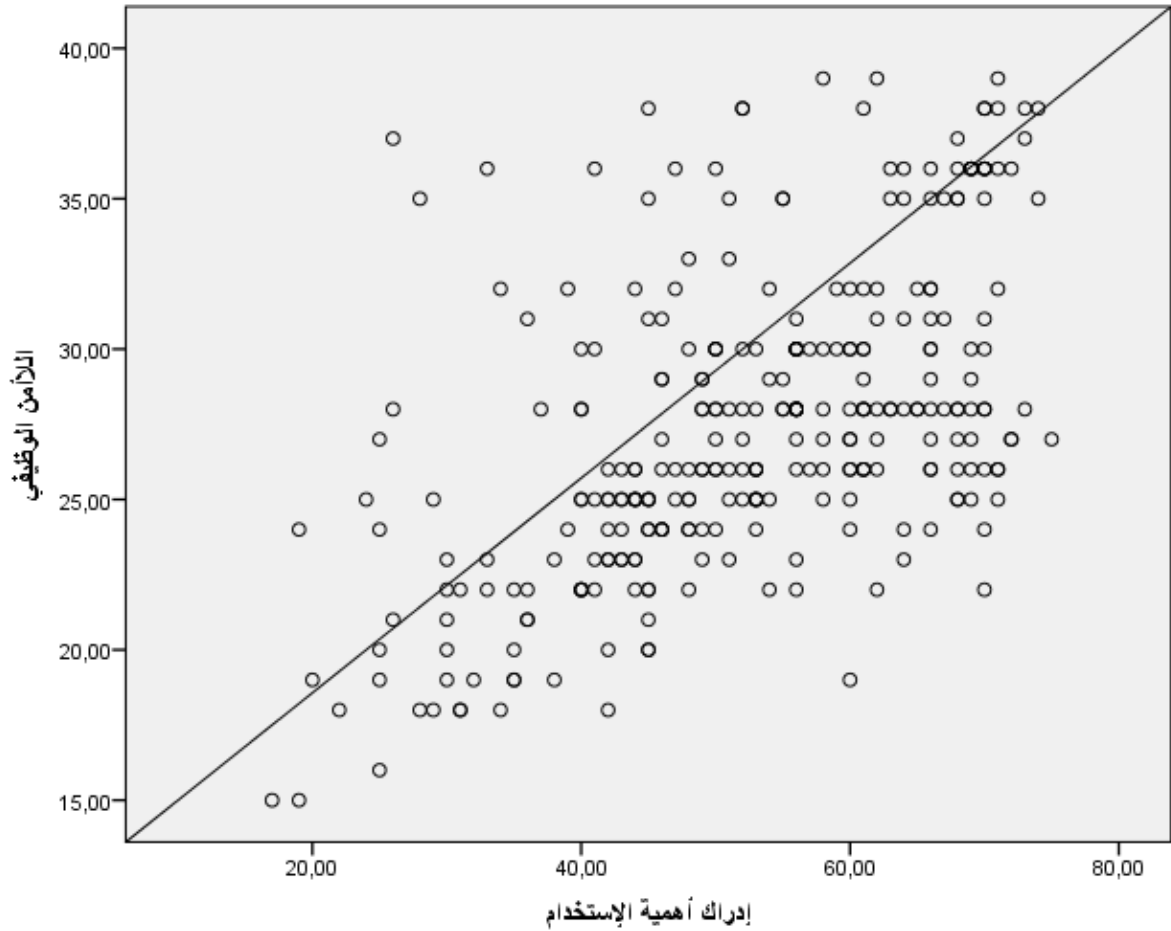
الجدول رقم (29): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الحادية عشر.

الارتباطات			
		اللاأمن	أهمية استخدام
اللاأمن	معامل بيرسون	1	,556**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	7844,597	11302,593
	التغاير	26,236	37,801
	العينة	300	300
أهمية استخدام	معامل بيرسون	,556**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	11302,593	52665,987
	التغاير	37,801	176,140
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى اللاأمن الوظيفي (Non.Sécurité) ومستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Importance) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.55) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (14): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الحادية عشر.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري اللاأمن الوظيفي ومستوى إدراك أهمية استخدام التكنولوجيا قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقة تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين ادراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واللاأمن الوظيفي» قد تحققت.

12. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني واللاامن الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الثانية عشر بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى النظام الإلكتروني واللاامن الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى النظام الإلكتروني كلما تحسن معه مستوى اللاامن الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation / linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (30): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثانية عشر.

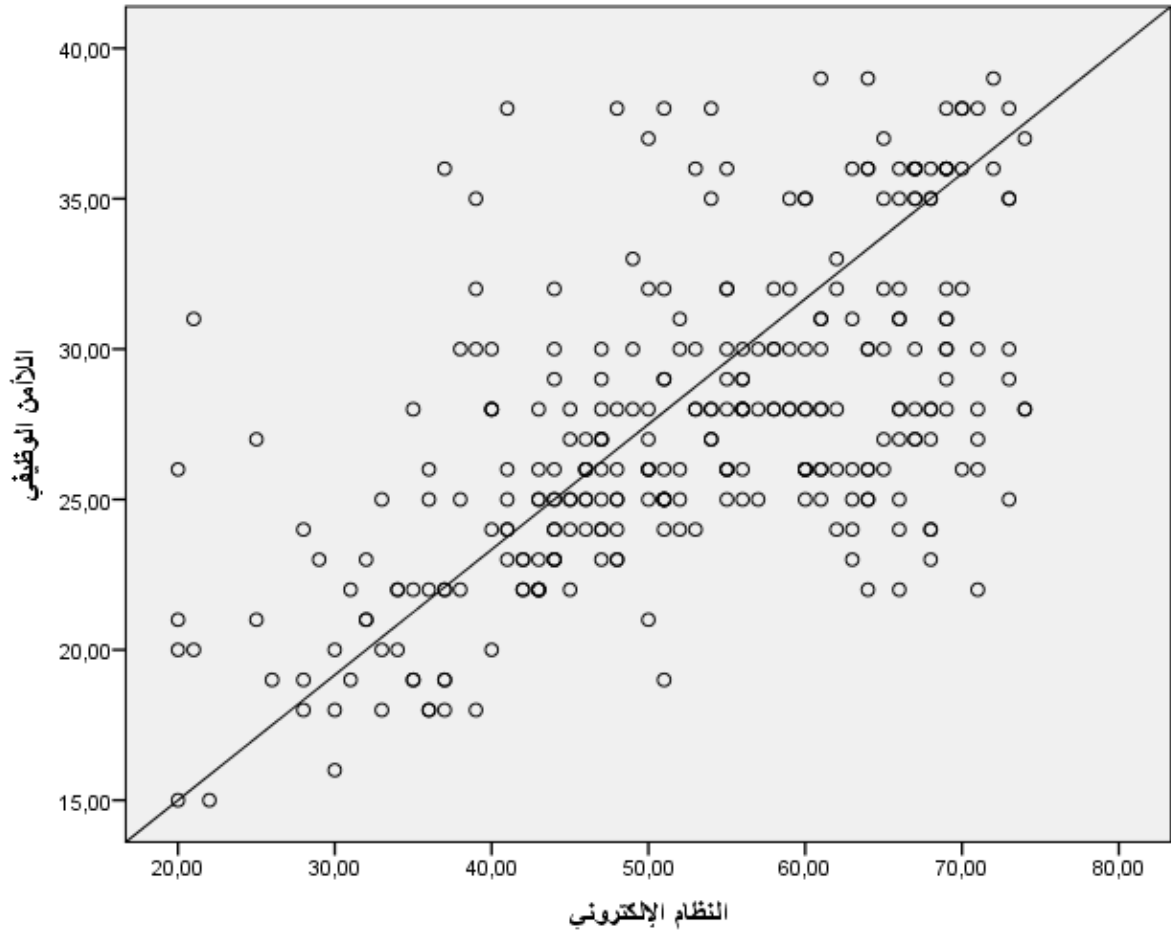
الإحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	5,12212	27,4633	اللاامن
300	13,05768	52,5433	النظام الإلكتروني

الجدول رقم (31): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثانية عشر.

الارتباطات			
		اللاأمن	النظام الإلكتروني
اللاأمن	معامل بيرسون	1	,598**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	7844,597	11967,477
	التغاير	26,236	40,025
	العينة	300	300
النظام الإلكتروني	معامل بيرسون	,598**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	11967,477	50980,437
	التغاير	40,025	170,503
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى اللاأمن الوظيفي (Non.Sécurité) ومستوى النظام الإلكتروني (Systeme.Electro) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.59) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed). بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (15): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثانية عشر.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري اللاامن الوظيفي ومستوى النظام الإلكتروني قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقية تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلا. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقا يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني واللاامن الوظيفي» قد تحققت.

13. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الثالثة عشر بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث أنه كلما تحسن مستوى دعم المؤسسة لهذا التحويل كلما تحسن معه مستوى الأمن الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

نواتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (32): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الثالثة عشر.

الاحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	5,12212	27,4633	الأمن
300	12,15373	51,5500	دعم المؤسسة

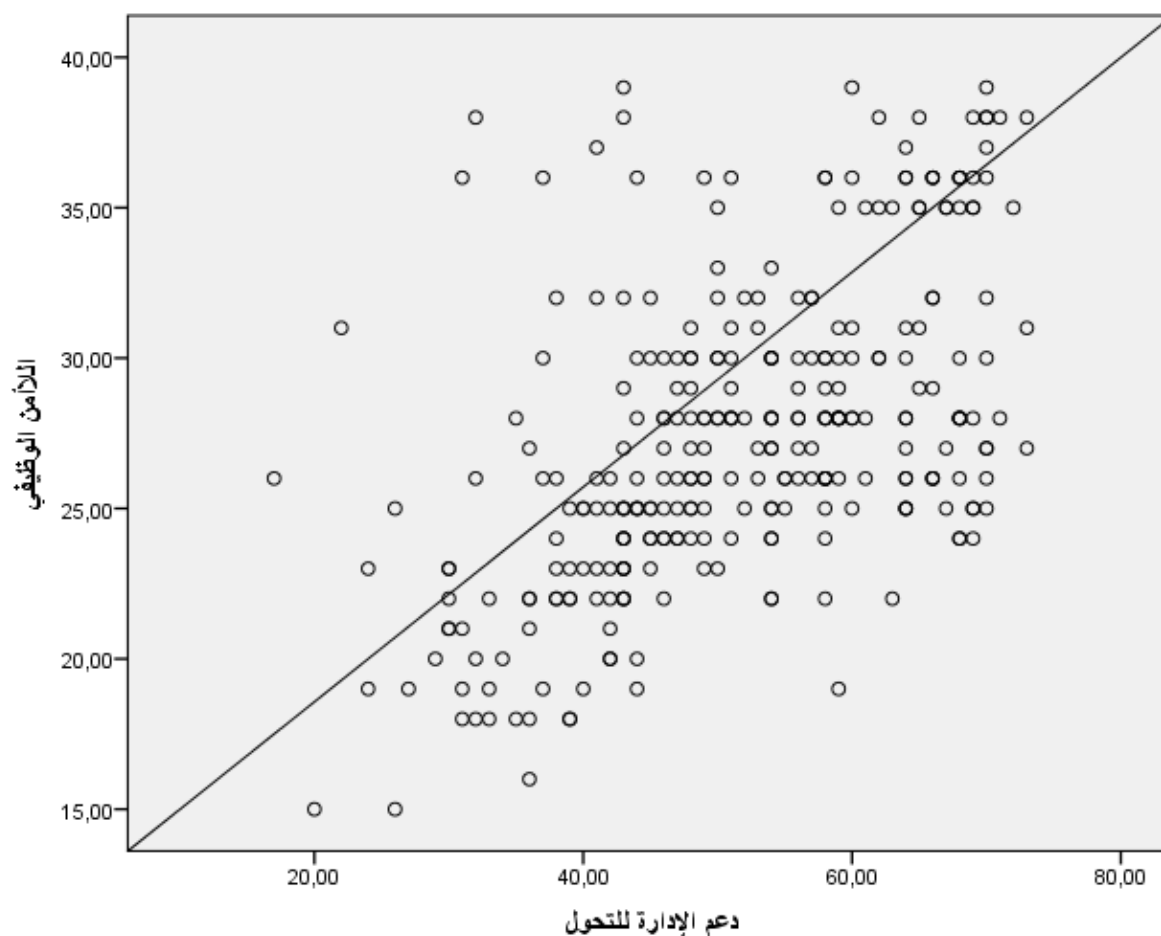
الجدول رقم (33): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الثالثة عشر.

الارتباطات			
		اللاأمن	دعم المؤسسة
اللاأمن	معامل بيرسون	1	,541**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	7844,597	10076,550
	التغاير	26,236	33,701
	العينة	300	300
دعم المؤسسة	معامل بيرسون	,541**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	10076,550	44166,250
	التغاير	33,701	147,713
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى اللاأمن الوظيفي (Non.Sécurité) ودعم الإدارة نحو التحول الى الإدارة الإلكترونية (Soutien) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.54) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (16): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الثالثة عشر.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري اللاأمن الوظيفي ومستوى دعم الإدارة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقة تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين دعم الإدارة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية واللاأمن الوظيفي» قد تحققت.

14. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي.

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الرابعة عشر بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية كلما تحسن معه مستوى الأمن الوظيفي، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation

linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط

ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل

قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية

العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول

خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (34): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الجزئية الرابعة عشر.

الاحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	5,12212	27,4633	اللأمن
300	11,83732	51,6867	التكوين

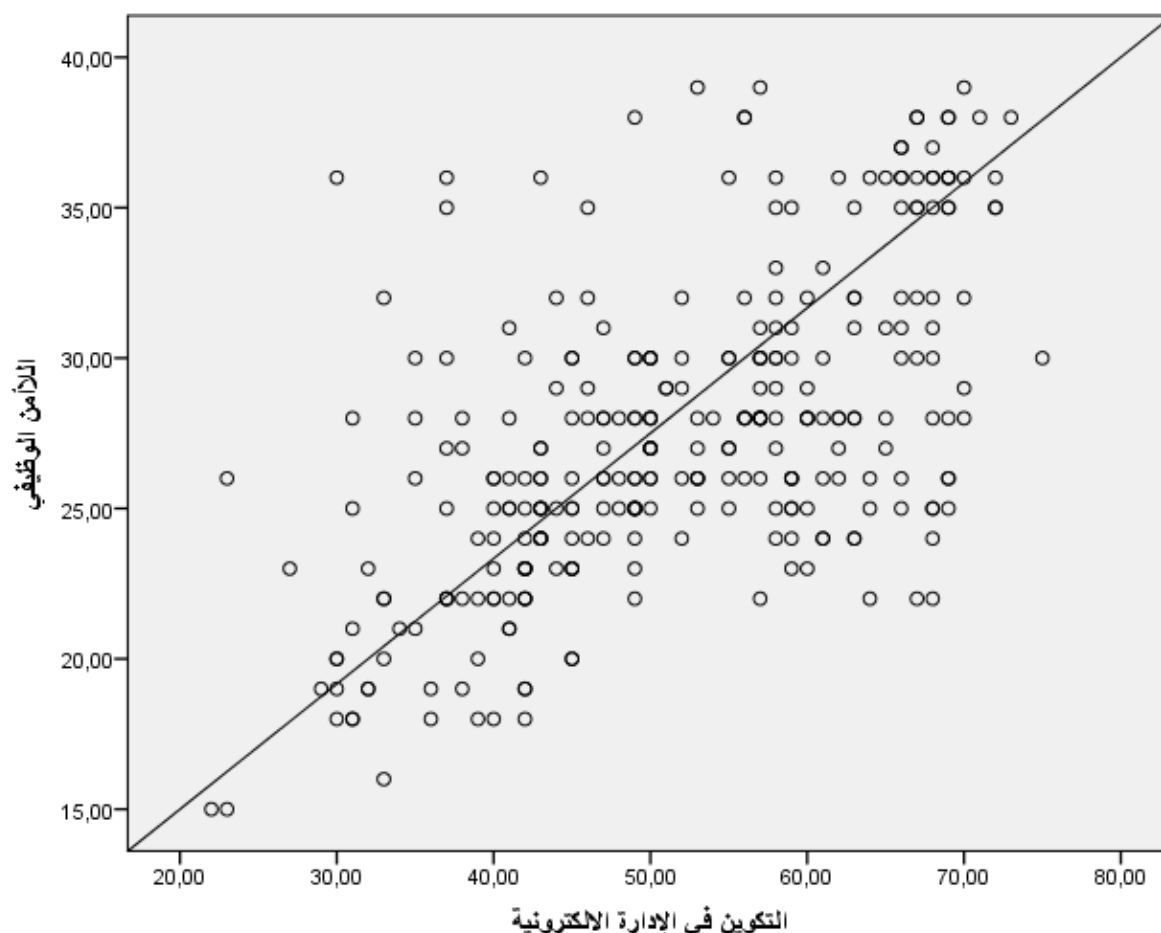
الجدول رقم (35): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الجزئية الرابعة عشر.

الارتباطات			
		اللاأمن	التكوين
اللاأمن	معامل بيرسون	1	,602**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	7844,597	10909,553
	التغاير	26,236	36,487
	العينة	300	300
التكوين	معامل بيرسون	,602**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	10909,553	41896,547
	التغاير	36,487	140,122
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى اللاأمن الوظيفي (Non.Sécurité) ومستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية (Formation) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.60) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (-2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (17): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية الرابعة عشر.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري اللاأمن الوظيفي ومستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقية تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول «توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية واللاأمن الوظيفي» قد تحققت.

II. عرض النتائج تبعا للفرضية الرئيسية

توجد علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية. لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الرئيسية بهدف التعرف عما إذا كانت هناك علاقة بين مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما تحسن معه مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس.

ومن أجل التأكد من هذه الفرضية قام الباحث بإتباع الخطوات التالية:

1- قام الباحث بدايةً باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل

هذا الاختبار في (معامل الارتباط لبيرسون / Coefficient de corrélation linéaire de Bravais-Pearson) و هو المعامل الذي يعرف بمعامل ارتباط ناتج العزوم وهو يمثل قوة العلاقة الخطية بين المتغيرين. إضافة إلى هذا المعامل قام الباحث باختيار معامل (إتا/ "η" éta) الذي يعرف بأنه معامل حساب خطية العلاقة أو هو الذي يقيس مقدار انتشار مختلف النقاط في مخطط الانتشار حول خط خيالي يمر بوسط هذه النقاط.

2- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستعمال برنامج الـSPSS

لاستخراج قيمة بيرسون وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (36): يمثل كل من القيم الوصفية والانحراف المعياري لمتغيرات الفرضية الرئيسية.

الإحصاءات الوصفية			
العينة	الانحراف المعياري	المتوسط	
300	18,33951	97,2167	إدارة الموارد البشرية
300	35,00984	208,1533	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

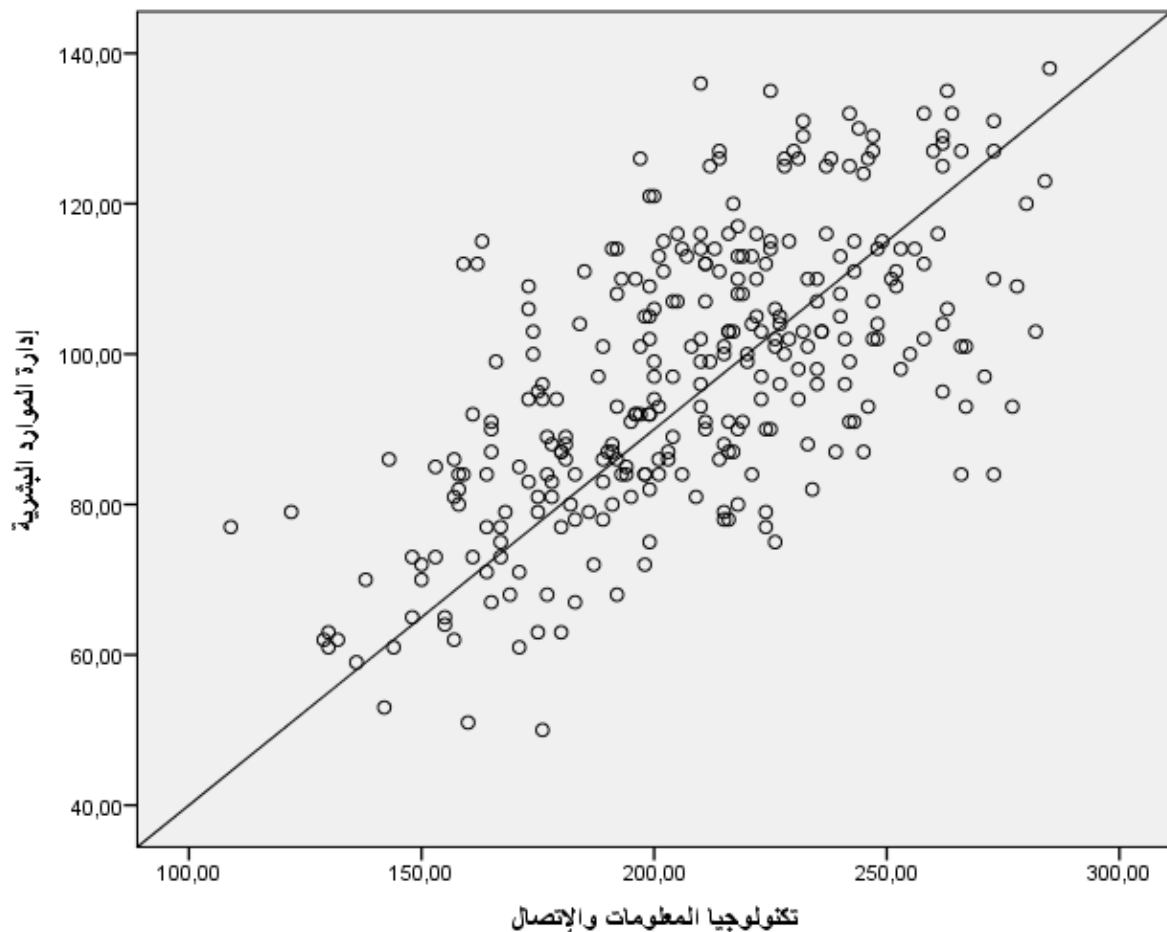
الجدول رقم (37): يمثل كل من قيمة الارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين متغيرات الفرضية الرئيسية.

الارتباطات			
		إدارة الموارد البشرية	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
إدارة الموارد البشرية	معامل بيرسون	1	,643**
	Sig. (2-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	100564,917	123416,033
	التغاير	336,338	412,763
	العينة	300	300
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	معامل بيرسون	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	123416,033	366480,947
	التغاير	412,763	1225,689
	العينة	300	300

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من خلال الجدول السابق ندرك بأن هناك علاقة قوية بين كل من متغيري مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ومستوى إدارة الموارد البشرية (GRH) وقد بلغت قيمة العلاقة (0.64) عند عينة الدراسة المتكونة من 300 موظف، كما يلاحظ أن هذا الارتباط دال عند مستوى 0.01 مع اعتبار أن الفرضية اختبرت من اختبار طرفين (-2-tailed).

بعد أن تأكد الباحث من وجود علاقة قوية بقي له التأكد من خطية هذه العلاقة ورسم مخطط انتشارها، وقد استعمل في ذلك برنامج spss ليتحصل على النتائج التالية:



الشكل رقم (18): يمثل مخطط الانتشار قيم متغيري الفرضية الجزئية العاشرة.

من خلال الشكل السابق نلاحظ أن معظم قيم متغيري ومستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية قد توزعت بشكل خطي، مما يجعلنا نثق بأن العلاقة التي تجمع هذين المتغيرين هي علاقة حقيقة تسمح بالتنبؤ بالعلاقة مستقبلاً. وعليه وبناء على كل ما جاء سابقاً يمكننا القول أن الفرضية التي تقول: توجد علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية. **قد تحققت.**

III. نتائج الدراسة

توجد علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية.

1. توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي باعتبار اللأمن الوظيفي.

2. توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واللأمن الوظيفي باعتبار الرضا الوظيفي.

3. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية.

4. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني وإدارة الموارد البشرية

5. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية.

6. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية

7. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي.

8. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني والرضا الوظيفي.

9. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

10. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي.

11. توجد علاقة قوية بين إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واللأمن الوظيفي.

12. توجد علاقة قوية بين النظام الإلكتروني واللأمن الوظيفي.

13. توجد علاقة قوية بين دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية واللأمن الوظيفي.

14. توجد علاقة قوية بين التكوين في الإدارة الإلكترونية والأمن الوظيفي.

IV. مناقشة وتفسير النتائج

تعتبر مرحلة مناقشة و تفسير نتائج دراسة من أهم مراحل البحث العلمي، فالهدف الأساسي من كل بحث هو الوصول إلى حلول للظاهرة التي هي قيد الدراسة، لذلك فإننا سوف نقوم في هذا الفصل بتفسير و مناقشة أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البيانات التي تم جمعها عن طريق أدوات جمع البيانات، لذلك فإننا سنقوم بتفسير و مناقشة نتائج كل فرضية على حدا.

1- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى؛

لقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية تحقق فرضيتها الأولى و التي تنص على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي باعتبار اللأمن الوظيفي لدى عمال مؤسسة المديرية العامة بسوناطراك، حيث اتضح أنه لا يمكن أن نفهم العلاقة بين استخدام التكنولوجيا والرضا الوظيفي بعيدا عن اللأمن الوظيفي و ذلك باعتباره متغيرا ذا تأثير كبير على طبيعة العلاقة الموجودة بين المتغيرين، و ذلك أن العمال بالمديرية العامة لسوناطراك كانوا على يقين تام من أن استطاعتهم بالاحتفاظ بعملهم في المؤسسة لها دور كبير جدا في تحقيق درجات مقبولة من الرضا الوظيفي و أن إدخال تكنولوجيا حديثة من أجل تحديث نظم المعلومات و الاتصال بالمؤسسة هي الأخرى ستراعي الجوانب التي تخص العمال بحيث تسعى كل المؤسسات التي تريد إجراء تغيير في نظم تكنولوجياها و اتصالها إلى تكوين عمالها و تحضيرهم من أجل التأقلم السريع مع الأوضاع الجديدة و عدم تخوفهم من فقدان وظائفهم بسبب هذه التغييرات، هذا من جانب و من جانب آخر يعتقد العمال بأنهم يستطيعون الاستمرار في العمل في المؤسسة بدون أي تخوف من فقدانهم لمناصبهم و هذا ما عمدت إليه المؤسسة من خلال محاولة تدعيم العمال بأساليب عمل حديثة و استشارتهم حول الأنسب منها مع محاولة توضيح ما هي الايجابيات التي من شأن التكنولوجيا الحديثة التي تعمد المؤسسة إلى تبنيها. وهذا ما بينته الدراسة التي قام بها كمال نسيم محمد سليم 2002 و المعنونة بـ "أثر تكنولوجيا المعلومات على

العملية التدريبية و التي أكدت على أن التدريب على استخدام الحاسوب، التدريب باستخدام الوسائط المتعددة و التدريب استخدام الإنترنت، حيث أكد أن التدريب هو عنصر مهم من اجل شعور العمال بالأمن و إحساسهم أن تكنولوجيا المعلومات ليست بالأمر الذي يستدعي شعورهم بالتهديد بفقدان مناصب شغلهم، و توافقت نتائج الدراسة الحالية كذلك مع ما توصل إليه فريديريك هيرزبيرغ (1968) في نظرية العاملين و التي تنص على أن هناك نوعين من العوامل الداخلية و الخارجية التي تؤثر في دافعية الأفراد و رضاهم عن وظيفتهم، و من أهم الأسباب التي تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي هو الاستقرار الوظيفي

(الأمن الوظيفي) و هذا ما خلصت إليه الدراسة الحالية.

2- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية؛

أظهرت نتائج الدراسة الحالية كذلك تحقق فرضيتها الثانية و التي تنص على وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن الوظيفي باعتبار الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة المديرية العامة بسوناطراك، حيث اتضح أنه لا يمكن أن نفهم العلاقة بين استخدام التكنولوجيا و الأمن الوظيفي بعيدا عن الرضا الوظيفي و ذلك باعتباره متغيرا ذا تأثير كبير على طبيعة العلاقة الموجودة بين المتغيرين، و ذلك باعتبار أن العامل بالمؤسسة إذا ما كان رضاه عن الوظيفة منخفض فإنه و بطبيعة الحال سيكون شعوره بأن هذه التكنولوجيا المستحدثة ستكون تهديدا لأمنه الوظيفي، حيث طبيعة العلاقة الموجودة بين العمال و المسؤولين من شأنها التأثير على أمنهم الوظيفي من جانب و على طبيعة تقبلهم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فالعامل الذي تكون لديه علاقات غير طيبة مع مسؤوله من شأنه أن يرى ذلك تهديدا لمنصبه و لأمنه الوظيفي فإدخال تكنولوجيا جديدة للمعلومات و الاتصال سيصعب أكثر في طبيعة تلك العلاقة. كذلك قد يكون للجانب المادي كالأجر و المكافآت تأثير على ذلك فالعامل الذي يشعر أن الجهد الذي يبذله في عمله الحالي يتوافق مع الأجر الذي يتقاضاه في حين لا يتوافق مع الوضع

المرتقب مع إدخال تلك التكنولوجيات، لذلك استوجب من المؤسسة مراعاة سلم الأجور و الرواتب بعد تطبيقها لهذا التكنولوجيا.

3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

لقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية تحقق فرضيتها الثالثة و التي تنص على وجود علاقة بين مستوى إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلى المتغيرين السابقين بحيث انه كلما ارتفع مستوى إدراك أهمية استخدام التكنولوجيا كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس كذلك، حيث أن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تخفض عدد المراجعين لإدارة الموارد البشرية و النفقات المالية الإدارية و تحقق مرونة أكبر في العمل، كما أن استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تجنب الأخطاء البشرية في إدارة الموارد البشرية و توفير إمكانية العمل عن بعد من خلال الانترنت و تسهل التفاعل بين أقسام المؤسسة كما تساهم في سرعة و دقة الحصول على المعلومات الخاصة بالموظفين، يساعد استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في عملية اتخاذ القرارات، و يساهم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في زيادة كفاءة الموظف و زيادة كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسة، و من جهة أخرى يعزز استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية التكامل بين القطاعات الوظيفية المختلفة، كما يساهم ذلك في تحسين الخدمات المقدمة للموظفين. كما يساهم في تنفيذ أنشطة إدارة الموارد البشرية و تخطيط الموارد البشرية التي تحتاجها المؤسسة.

4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

لقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية تحقق فرضيتها الرابعة و التي تنص على وجود علاقة بين مستوى النظام الإلكتروني وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة

قوية بين كلى المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى النظام الإلكتروني كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس، حيث تحاول المؤسسة الإعلان عن الوظائف الشاغرة من خلال بوابة المؤسسة كمحاولة منها لتسهيل سير الأمور الإدارية بالنسبة للمرشحين لشغل وظائف بالمؤسسة. و لتدعيم ذلك فإن المؤسسة تقوم باستقبال طلبات التوظيف إلكترونياً. كما تعتمد المؤسسة إلى استخدام المقابلات و الاختبارات الإلكترونية في عملية التوظيف لما لها من تأثير في النتائج و المعلومات التي من الممكن الحصول عليها حول قدرات و مؤهلات المرشح لشغل المنصب، و من بين أهم الأساليب التكنولوجية التي تعتمد إليها المؤسسة هي تسجيل الحضور والمغادرة يتم إلكترونياً لما لها من تسهيل و فعالية في تقييم العمال، حيث يرتبط هذا النظام مباشرة إلكترونياً بنظام الأجور، كما يتم تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف إلكترونياً لما فيه من تحقيق للعدالة في التقييم بين الموظفين و منه يتم إعلام الموظف إلكترونياً بالإجراءات التي يتم اتخاذها ضد الموظف، و من جهة أخرى فإنه يتم تخطيط المسار الوظيفي إلكترونياً، و تسعى المؤسسة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية إلكترونياً من خلال استخدام وسائل التدريب الإلكترونية المختلفة في ذلك، كما يتم الإحالة للمعاش و إنهاء الخدمة إلكترونياً، و تسعى المؤسسة كذلك لإدارة خدمات موظفي المؤسسة بطريقة إلكترونية من خلال بوابة خدمات الموظفين، حيث يرى أغلب العمال أنها سهلة الاستخدام و لا تشكل حاجزاً أمامهم، و بهدف تفعيل بوابة الموظفين يتم تزويد الموظفين بالنماذج الإلكترونية الخاصة بشؤون الموظفين من خلال بوابة خدمات الموظفين و تربط المؤسسة نظام خدمات الموظفين مباشرة بنظام الأجور.

5- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة؛

كما أظهرت نتائج الدراسة الحالية تحقق فرضيتها الخامسة و التي تنص على وجود علاقة بين مستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلى المتغيرين السابقين بحيث انه كلما

تحسن مستوى دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس، حيث ترى المؤسسة أن التحويل إلى الإدارة الإلكترونية يتناسب مع إستراتيجيتها و أهدافها، و ذلك ما تجسده القرارات الرسمية للمؤسسة التي تخص التحويل إلى الإدارة الإلكترونية و لا توجد أي معارضة تنظيمية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية. و ذلك ما تروج المؤسسة له من خلال ثقافتها التنظيمية لأهمية التحويل إلى الإدارة الإلكترونية، حيث تسعى المؤسسة إلى الحصول على اعتماد قانوني للتوقيع الإلكتروني و بريد إلكتروني خاص لكل موظف، كما يتم استعمال البريد الإلكتروني كقناة اتصال مفتوحة باتجاهين بين كافة موظفي المؤسسة و يتم اعتمادها كوسيلة اتصال رسمية داخل المؤسسة، و تقوم المؤسسة دوما بتحليل لنقاط القوة والضعف في مجال تكنولوجيا المعلومات، و يكون ذلك من خلال دعمها لمركز تكنولوجيا المعلومات بالكفاءات البشرية لتحقيق التحويل إلى الإدارة الإلكترونية، كما توفر المؤسسة الدعم المالي و التجهيزات اللازمة لتشغيل أنظمة الإدارة الإلكترونية، و من بين الاستراتيجيات المهمة التي تعتمد عليها المؤسسة كذلك من أجل دعم التحويل إلى الإدارة الإلكترونية هي إجراءات تعديلات في الهيكلية الإدارية بما يتناسب مع الوضع الجديد.

6- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية السادسة؛

أظهرت نتائج الدراسة الحالية تحقق فرضيتها السادسة و التي تنص على وجود علاقة بين مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية، وقد افترض الباحث بأن هناك علاقة قوية بين كلا المتغيرين السابقين بحيث انه كلما تحسن مستوى التكوين في الإدارة الإلكترونية كلما تحسن مستوى إدارة الموارد البشرية، والعكس، و هذا ما أكدته دراسة العربي عطية 2012، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية" و التي طبقت على مستوى جامعة قاصدي مرياح بورقلة على مجموعة من الموظفين بلغ عددهم (61) موظفا و موظفة، حيث كان من بين أهم نتائجها

هو رفع مهارات العاملين و تدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هنا كمؤسسة ما بين تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل و بالطريقة التي من شأنها تحسين طرق العمل و إنتاجية العمال. و هذا ما حاولت مؤسسة سوناطراك إثباته من خلال تدريب الموظفين على الأنظمة الإدارية المحولة إلكترونيا و إعطاءهم فرصة للاندماج مع هذا الأسلوب الإداري الحديث، و ذلك من خلال توفير برامج تدريبية إلكترونية للموظفين منشورة على موقع المؤسسة و تتبنى المؤسسة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات التكوينية الإلكترونية حيث هناك دورات تكوينية دورية للموظفين كل حسب تخصصه، و مما يعزز فكرة اهتمام المؤسسة بهذا النوع من الإدارة هو يتم استفادة الموظف من الخدمات الإلكترونية في مجال التعلم عن بعد أو ما يطلق عليها بخدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب، لما لها من فعالية في القدرة على الاستعانة بمكونين في أماكن مختلفة سواء داخل الوطن أو خارجه و لا تكلف المؤسسة تكاليف مادية باهظة و بدون أن يضطر الموظف إلى ترك المؤسسة .

7- مناقشة و تفسير نتائج الفرضيات الخاصة بعلاقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالرضا

الوظيفي:

كما أسفرت النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة عن وجود علاقة قوية بين أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، النظام الإلكتروني، دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، التكوين) و الرضا الوظيفي، حيث تبين أن مستوى الرضا الوظيفي يكون مرتفعا مع كل الأبعاد من خلال الاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسة إلى هذا النوع من الإدارة و ذلك من خلال كل الجهود التي تقوم بها من أجل إقناع العمال بمدى أهميته لذلك فإن إدراك العمال لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما ستضيفه لهم من جهة و للمؤسسة من جهة أخرى من شأنه زيادة مستوى رضاهم عن الوظيفة و تقبلهم لها، كما أبدى العمال ارتياحا كبيرا للنظام الإلكتروني و ذلك لما فيه من قتل للعمل الروتيني و تسهيل لطرق العمل و

تشجيع للإبداع في العمل، و لعبت المؤسسة دورا كبيرا في رفع مستويات الرضا لدى العمال من خلال دعمها للتحويل نحو الإدارة الالكترونية و التشجيع على تبني هذا النوع من الإدارة لما فيه من إضافات للمؤسسة كريح الوقت و الجهد و الإنتاج الوفير، و لعل البعد الأكثر تأثيرا على مستويات الرضا الوظيفي هو التكوين لما فيه من جوانب إيجابية للعامل و ذلك أن أغلب العمال لا يرتاحون لتغيير طرق عمل اعتادوا عليها و ذلك خوفا من عدم تأقلمهم مع الطرق الجديدة، لكن إذا تلقى العامل تكوينا حول كيفية أداءه لعمله فبطبيعة الحال سيزيد ذلك من دافعيته و سيرفع من مستوى رضاه الوظيفي.

8- مناقشة و تفسير نتائج الفرضيات الخاصة بعلاقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالأمن

الوظيفي؛

أسفرت النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة عن وجود علاقة قوية بين أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، النظام الإلكتروني، دعم المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، التكوين في الإدارة الالكترونية) و اللأمن الوظيفي، حيث تبين أن مستوى اللأمن الوظيفي كان مرتفعا مع كل الأبعاد، إذ أن عدم إدراك أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من طرف العامل قد يجعل منه يفكر فيها كتهديد لمنصبه و قد يرجع ذلك إلى كيفية إيصال المعلومة من طرف المؤسسة فإن كانت المعلومات غامضة و مبهمة و أهداف هذا النوع من الإدارة غير واضحة تجعل العامل يود المحافظة على الوضع الحالي لما فيه طمأنينة، و مما يزيد من ارتياح العمال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو الاهتمام و الدعم الكبيرين الذي توليه المؤسسة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، إذ تسعى المؤسسة لتوفير كل ما من شأنه المساهمة في تطبيق الإدارة الالكترونية، أما التكوين فقد كان له دور كبير في تحقيق مستويات عليا من الأمن الوظيفي فالعامل الذي يظن انه يمتلك المعرفة و المهارة ليقوم بأداء عمله على أكمل وجه لن يحس بالتهديد كالفصل او النقل أو حتى العزل.

V. اقتراحات

في ضوء الاستنتاجات السابقة خلصت الدراسة إلى بعض الاقتراحات تمثلت بالآتي:
1-إعادة النظر في الهياكل التنظيمية التقليدية ومحاولة استبدالها بالهياكل الحديثة التي تميل إلى الأفقية أكثر من الهرمية بما يفسح المجال أمام الأفراد لإدراك قدراتهم ومهاراتهم في السيطرة على طرق العمل.

2-ضرورة مراعاة العنصر البشري عند الاختيار و التوظيف ، من حيث التخصص والمؤهلات، وذلك لضمان وضع ملائمة الفرد لوظيفته.

3-تزويد المنظمات بكافة الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة و الكفاءات البشرية المناسبة للتعامل مع كل جديد.

4-ينبغي أن تدرك المنظمات أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة في ظل التحول نحو اقتصاد المعرفة والتطور السريع للتكنولوجيا، مما يتطلب إيلاء الاهتمام بهذه التكنولوجيا لما لها من تأثيرات في عدة جوانب مهمة وذات مساس مباشر باستمرار المنظمة ونموها.

5-العمل على إدخال تكنولوجيا المعلومات ممثلة بمكوناتها لتقريب المسافة بين المنظمة والزبائن من ناحية والعمل على أدق البيانات والمعلومات وبأقل كلفة وبأسرع وقت من ناحية ثانية.

7-توعية أفراد المنظمة بمزايا ومنافع استخدام تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال إعداد الدورات والندوات و ورشات العمل حول هذه المواضيع.

8-إعادة تصميم تقييم الأداء، الأجور و الحوافز، التطوير و التكوين.

9- استثمار المعلومات والمعرفة التي يمتلكها الأفراد وجعلها ذات قيمة من خلال مشاركتهم والأخذ بآرائهم.

10- ضرورة استحداث وحدات و أقسام متخصصة بأمر تكنولوجيا المعلومات لغرض المتابعة و التطوير وتحسينها باستمرار.

11- العمل على تخطي العقبات التي تحد من استخدام التكنولوجيات الحديثة و معرفة حجم العمل لتحديد أنواع الأجهزة والمعدات والبرمجيات والموارد البشرية المستخدمة لتأثيرها البالغ في وظائف إدارة الموارد البشرية.

خاتمة

خاتمة:

لقد حاول الباحث في هذه الدراسة، و في حدود امكانياته، و مدى توفر البيئة المساعدة على إجراء الدراسة، أن يتناول موضوع تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية ممثلة في الرضا والأمن الوظيفيين، وذلك إنطلاقاً من فرضية أن التعقيدات التي يشهدها العصر الحديث أصبحت في مجملها تشكل ضغوطاً و تحديات على المنظمات ، و تهدد وجودها واستمرارها. مما دفع المنظمات إلى إعادة التفكير في طريقة أدائها لأعمالها وطريقة إضافة القيمة لأصحاب المصالح. وكون هذا العصر يتميز بأنه عصر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، يشكل فيه الإبداع، الابتكار، المعرفة و المعلومات أهم الوسائل لتحقيق غايات المنظمات، وأهم نقاط القوة التي تمكن منظمات الأعمال من التنبؤ بالتغيرات وتطوير بيئتها الداخلية والتكيف مع البيئة الخارجية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفاعلية.

فلقد زادت الحاجة إلى موارد بشرية تتمتع بالقدرات المتميزة، والمهارات العالية التي يعجز المنافسون عن تقليدها. مما يستوجب تغيير طبيعة وظائف إدارة الموارد البشرية بما يتناسب ومتطلبات العصر الحالي و الابتعاد عن الأنماط التقليدية في إدارة هذه الموارد لتصبح أكثر اندماجاً باستراتيجيات المنظمة وتربطها معها علاقات التفاعل والتكامل

وهنا تمثل التكنولوجيا أهم وسيلة لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المنظمة، فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمر لا بد منه، هذا وقد أثبتت الدراسة الحالية أن لتكنولوجيا المعلومات أثر بالغ على أمن ورضا الموظفين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. إبراهيم بختي. (2003). دور الانترنت و تطبيقاته في المجال التسويقي (دراسة حالة الجزائر)، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،
2. أبو رمضان، نجوى نعيم. (2004). التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية. الجامعة الإسلامية. غزة . فلسطين.
3. أبو شامة، عباس (1999). القيادة في المجال الأمني. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
4. أبو شيخة ، نادر أحمد، 2000 ، "إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ". عمان .
5. بحبي، دريس (2005). دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار.رسالة ماجستير، (غير منشورة) . جامعة محمد بوضياف. بالمسيلة.
6. بختي إبراهيم ، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.مجلة الباحث.جامعة قاصدي مرباح ورقلة. أكتوبر 2005.
7. البكري، سونيا محمد.(2002). نظم المعلومات الإدارية. دار الجامعية للنشر. الإسكندرية.مصر.
8. بهاء، شاهين(1999). الإنترنت و العولمة. الطبعة الأولى. عالم الكتب. القاهرة.
9. بوحنية، قوي (2010). الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة.ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
10. جمعة، فريد النجار.(2005). نظم المعلومات الإدارية. دار الحامد للنشر. الأردن.
11. جواد، شوقي ناجي و العاني، مزهر شعبان.(2008). العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات. دار إثراء للنشر و التوزيع.عمان. الأردن

12. حاج عيسى، آمال، هوارى معراج (2003). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية. الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد 22-23 أبريل.
13. حديد، نوفل. (2006/2007). تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة). جامعة الجزائر.
14. حريم، حسين (2009). مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد و إدارة الأعمال، دار حامد. عمان. الأردن.
15. حنا نصر الله (2001). إدارة الموارد البشرية. دار زهران للنشر و التوزيع. عمان الاردن.
16. الحناوي، محمد الصالح، (2004). الأعمال في عصر التكنولوجيا. الدار الجامعية. الإسكندرية.
17. درة، عبد الباري و الصباغ، زهير. (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ؛ منحى نظمي . دار وائل للنشر عمان. الاردن .
18. دليو، فوضيل. (2010). التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال. الطبعة الأولى. دار الثقافة. عمان.
19. الدوري، زكريا مطلق. (2005). الإدارة الاستراتيجية: مفاهيم وعمليات وحالات دراسية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان. الاردن.
20. رايس، مراد. (2006). أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML "، رسالة ماجستير، (غير منشورة). جامعة الجزائر، بالجزائر.
21. رباعي، أمينة (2005)، التجارة الإلكترونية والآفاق تطورها في البلدان العربية، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة الجزائر، الجزائر.
22. ربحي، مصطفى (2010). اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى. دار الصفاء. عمان.

23. السالم، مؤيد سعيد وصالح، عادل حرحوش.(2000). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عالم الكتاب الحديث. عمان . الاردن.
24. السالم، مؤيد.(2009). القوة التنظيمية. دار إثراء للنشر و التوزيع.الأردن
25. السالمي، علاء و السلمي،حسين.(2005).شبكات الإدارة الالكترونية.الطبعة الأولى. داروائل. عمان. الاردن.
26. السلمي، علي (1997) إدارة الموارد البشرية . دار غريب للنشر والتوزيع. الطبعة الثانية.القاهرة.مصر.
27. سلوى،محمد الشرف.(2008). دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة.رسالة ماجستير.الجامعة الإسلامية. غزة.فلسطين.
28. السيد،فؤاد البهي. (2006). علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري. دار الفكر العربي. بيروت لبنان.
29. شاذلي،شوقي.(2008) أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.رسالة ماجستير(غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح.ورقلة.الجزائر.
30. شارف،نور الدين.(2007). التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية.رسالة ماجستير. غير منشورة. جامعة سعد حلب البليدة.
31. شاهر، فلاح العرود و شكر، طلال حمدون (2009). جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال،المجلد 5،العدد4.الاردن.
32. شعوبي،محمود فوزي (2009). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تنمية قطاع السياحة و الفندقية.العدد السابع.جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

33. الشمري، فهد عايض، (2002). المدخل الإبداعي لإدارة الأزمات والكوارث. الرياض: شركة مطابع نجد التجارية.السعودية.
34. صابر، محمد عبد العليم (2007). نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الأولى. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية.
35. صالح، محمد فالح (2004). إدارة الموارد البشرية : عرض وتحليل البيانات .دار الحامد للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى. عمان.الأردن .
36. صبري، هشام محمد.(1994). الأساليب المختلفة لإدارة الصراع التنظيمي وأثرها على درجة رضا العاملين.دار المعرفة. القاهرة.
37. الصحاف حبيب ، 2000 ، "معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين"، عربي - إنكليزي، مكتبة لبنان، بيروت.
38. الصيرفي، محمد (2009). إدارة تكنولوجيا المعلومات. الطبعة الأولى. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية.
39. الصيرفي، محمد.(2003). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية . دار قنديل للنشر والتوزيع. عمان .الأردن.
40. الطائي، محمد الفرج.(2005). المدخل إلى نظم المعلومات. الطبعة الأولى. دار وائل. عمان.
41. الطيب، ايهاب محمود (2008). اثر المناخ التنظيمي علي الرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية. غزة.فلسطين.
42. العاني،مزه شعبان (2009). نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الأولى. دار وائل للنشر. عمان.
43. عبد الباري، إبراهيم درة.(2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة. مصر.

44. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). الرضا الوظيفي في المنظمات، الدار الجامعية. الإسكندرية. مصر.
45. عبد العزيز، بن محمد بن عبد العزيز الفاضل. (2011). تخطيط وتنمية المسار الوظيفي وانعكاسه على الأمن الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة التربية والتعليم. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا.
46. العتيبي، عزيزة عبد الرحيم. (2010). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية، الأكاديمية الدولية الاسترالية.
47. عركوك، طارق فرج عبد الله. (2006). الأمن الوظيفي وأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين ومعلمي التعليم العام. جامعة أم القرى: كلية التربية- قسم الإدارة التربوية والتخطيط. السعودية.
48. العلاق، بشير عباس. (2007). تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. عمان. الأردن.
49. علاقي، مدني عبد القادر. (2007). إدارة الموارد البشرية. جدة: خوارزم لإصدار الكتاب الجامعي.
50. علوطي، لمين. (2004). تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير، (غير منشورة). الجزائر.
51. العميان، محمود سلمان. (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط4. دار وائل للنشر و التوزيع. الأردن.
52. الغامدي، سالم بن مطر (2000). التحديات التي تواجهها المؤسسات العامة والمهارات الإدارية المعاصرة : منظور فكر إبداعي لإدارات التطوير الإداري بالمؤسسات العامة .
53. فاضل، يمينة فوزية (2001). اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية (حالة المجتمع الصناعي صيدال). رسالة ماجستير. (غير منشورة). جامعة الجزائر.

54. القريوتي، محمد قاسم. (2013). نظرية المنظمة و التنظيم. ط4 . دار وائل للنشر و التوزيع.الأردن
- 55.قنديلجي، عامر إبراهيم و الجنابي، علاء الدين (2008).نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية. الطبعة الثالثة. دار المسيرة. عمان. الأردن.
- 56.لالوش، غنية. (2002). دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، رسالة ماجستير، (غير منشورة)، جامعة الجزائر.
- 57.اللامي، غسان قاسم(2006). إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية). الطبعة الأولى. دار المناهج، عمان.
- 58.محمد، محسن أسعد و نبيل، إسماعيل رسلان (1982). الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية.
- 59.مرسي،جمال محمد (2003).الرضا الوظيفي. الدار الجامعية . الاسكندرية.
- 60.مكاوي، حسن عماد.(2009). تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات. ط5. الدار المصرية اللبنانية. مصر
- 61.الهادي، محمد. (1999). تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها. دار الشروق. القاهرة.
- 62.الهزايمة، أحمد صالح (2009). دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية. المجلد 25 العدد الأول. جامعة جرش الأهلية الأردن.
- 63.الهيبي، خالد عبد الرحيم (2000). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. عمان.
- 64.ياسين، سعد غالب.(2008). أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج للنشر و التوزيع.

65. Ahearne, M. & N. Schillewaert (2000). The effect of information technology on salesperson performance». Working paper of e-business Research Center. Pennsylvania State University.
66. Badawi, Ghaji, (2006). Factors affecting the levels of job satisfaction of female librarians in Nigeria : a test of HERZBERG's hygiene/ motivator factors. Samaru journal of information studies, Vol.6, N°12. Available at : <http://www.ajol.info/index.php/sjis/article/view/40591> (consulted at 02/09/2011)
67. De Cuyper, N., and De Witte, H., (2005). "Job insecurity: Mediator or moderator of the relationship between type of contract and various outcomes?" SA Journal of Industrial Psychology, Vol:31, No:4, pp. 79-86.
68. De Cuyper, N., and De Witte, H., (2006), "The impact of job insecurity and contract type on attitudes, well-being and behavioural reports: A psychological contract perspective", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol:79, No:3, 395-409.
69. De Cuyper, N., and De Witte, H., (2008), "Volition and reasons for accepting temporary employment: Associations with attitudes, well-being, and behavioral intentions", European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol:17, No:3, pp. 363-387.
70. De Witte, H. (2005) Job Insecurity: Review of The International Literature On Definitions, Prevalence, Antecedents And Consequences. South African Journal of Industrial Psychology. 31(4), p. 1-6.
71. FÉRAUD, G. (2009). Stratégies Technologiques : l'informatique au coeur de l'entreprise, Éditions Economica,.
72. GILLET, M., GILLET, P. 2010, SIRH : Système d'information des ressources humaines, Éditions Dunod,.
73. Hart, Genevieve. (2010). Job satisfaction in a South African academic library in Transition. The Journal of academic librarianship, Vol.36, N°1. Available at : <http://www.sciencedirect.com/www.sndll.arn.dz/science/article/pii/S0099133309002043> (consulted at 20/07/2014)
74. LAUDON, K., et LAUDON, J. 2010, Management des systèmes d'information, Éditions Pearson,.
75. Leckie, gloria J, Brett, Jim, (1997). Job satisfaction of Canadian university librarians : a national survey. College and research libraries.

Available at : <http://crl.acrl.org/content/58/1/31.full.pdf+html>(consulted at 20/07/2014)

76. Matmati, M. (2001). « les enjeux de l'intranet dans la GRH », Actes du XII congrès de l'AGRH, thème : La GRH dans/et/ou la société de l'information, Liège.
77. Matmati, M. (2002). «L'Intranet RH, outil de la performance organisationnelle ? » In. Kalika M. E-GRH, évolution ou révolution ? Editions Liaisons.
78. PATTERSON K., GRIMM C. and CORSI T. (2003). "Adopting new technologies for supply chain management", Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, vol 39, Issue 2, pp. 95–121.
79. PERETTI, J-M. (2012). Gestion des ressources humaines, Éditions Eyrolles,.
80. RAJAGOPAL P. (2002). "An innovation diffusion view of implementation of enterprise resource planning (ERP) systems and development of a research model", Information & Management, vol 40, Issue 2, Decembre, pp.87-114.
81. Reix R. (1999). "Les technologies de l'information, facteurs de flexibilité", Revue Française de Gestion, Mars-Avril-Mai 1999, pp 111-119.
82. REIX, R. 2011, Systèmes d'information et management des organisations, Éditions Vuibert,.
83. Roche L. et Sadowsky J., 2002, "Réconcilier NTIC et humanisme", Revue Française de Gestion, Vol. 28, N° 138, pp. 65-73.
84. Rojot, Jacques et Roussel Patrice et Vandenberghe . (2009). COMPORTEMENT ORGANISATIONNEL. édition de Boeck. Volume 3 . Belgique .
85. Roussel P. et Wacheux F. 2005, Management des ressources humaines : Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales, Editions de Boeck.
86. SAADOUN M. (2000), Technologies de l'information et management, Editions Hermès.
87. SATTA, J-M. (2011). Ressources Humaines : La révolution silencieuse des SIRH 2.0, Éditions Delavilla.
88. Sierpe, Eino, (1999). Job satisfaction among librarians in English-Language universities in Quebec. Library & information science research, Vol. 21, N°4. Available

- at :<http://www.sciencedirect.com.www.sndll.arn.dz/science/article/pii/S0740818899000250>(consulted at 20/07/2014).
- 89.Spector, Paul E, (1997). Job satisfaction : Application, Assessment, Causes, and Consequences. New York : Sage Publications.
- 90.Steve M, Jex, (2002). Organizationalpsychology : a scientist practioner approach. New York : John Wiley & Sons.
- 91.Thornton, Joyce K, 2000). Job satisfaction of librarians of African Descent employed in ARL academic libraries. College & research libraries. Available at :
<http://crl.acrl.org/content/61/3/217.full.pdf+html?sid=cc0444db-9648-4b16-813fc48e1d6b9c01> (consulted at 20/07/2014)
- 92.Togia, Aspasia (and al.), (2004). Job satisfaction among Greek academic librarians. Library & information science research, Vol.26. Available at :
<http://www.sciencedirect.com.www.sndll.arn.dz/science/article/pii/S0740818804000180>
- 93.Zohar, D. (2010). Thirty years of safety climate research: Reflections and future directions. Accident Analysis & Prevention, 42(5), 1517-1522.
- 94.Zohar, D., & Luria, G. (2005). A Multilevel Model of Safety Climate: Cross-Level Relationships Between Organization and Group-Level Climates. Journal of Applied Psychology, 90(4), 616-628.

قائمة الملاحق

ملحق رقم(01): النتائج الخام للدراسة

تكنولوجيا المعلومات والاتصال					إدارة الموارد البشرية			الأفراد
مج	التكوين في الإدارة الإلكترونية	دعم المؤسسة	النظام الإلكتروني	إدراك أهمية استخدام	مج	الأمن الوظيفي	الرضا الوظيفي	
239	37	64	73	42	87	25	62	1
248	58	67	67	45	102	35	67	2
241	69	70	71	68	96	26	70	3
227	68	70	73	61	105	30	75	4
153	37	38	35	31	73	22	51	5
196	37	56	47	58	92	27	65	6
227	41	59	49	61	96	28	68	7
252	69	62	65	64	109	35	74	8
262	66	65	66	67	104	31	73	9
284	69	70	73	74	123	38	85	10
240	60	71	66	73	108	28	80	11
256	59	65	60	67	114	35	79	12
191	31	39	43	41	88	25	63	13
199	44	41	44	44	82	23	59	14
262	72	72	73	74	125	35	90	15
258	69	70	70	71	132	38	94	16
253	63	70	69	65	114	32	82	17
258	63	73	69	66	112	31	81	18
222	51	59	44	61	105	29	76	19
217	37	45	71	57	103	30	73	20
224	40	51	70	53	90	26	64	21
191	40	43	45	44	80	22	58	22
211	41	69	41	71	90	25	65	23
177	45	42	50	44	89	26	63	24
249	66	68	69	70	115	30	85	25
262	69	70	72	72	128	36	92	26
273	66	70	74	73	131	37	94	27
222	55	54	59	56	110	30	80	28
181	45	45	45	47	88	25	63	29
161	30	31	37	33	92	36	56	30
171	31	35	35	37	85	28	57	31
261	70	65	69	69	116	29	87	32
192	62	47	50	49	93	26	67	33
263	73	71	70	73	135	38	97	34
262	68	68	69	64	129	36	93	35
258	57	64	65	66	102	30	72	36
136	31	33	30	28	59	18	41	37
138	42	40	37	32	70	19	51	38
150	37	30	31	30	72	22	50	39

247	70	68	69	69	129	36	93	40
211	50	54	58	56	112	28	84	41
193	52	47	51	49	110	29	81	42
204	47	49	52	53	89	26	63	43
218	49	52	51	54	90	25	65	44
223	47	49	55	51	94	28	66	45
122	27	30	29	33	79	23	56	46
282	58	70	71	72	103	27	76	47
206	57	54	53	56	114	30	84	48
217	58	57	55	59	120	32	88	49
192	50	48	47	50	108	30	78	50
201	44	48	47	46	93	29	64	51
245	57	60	64	62	124	39	85	52
159	57	46	20	48	112	26	86	53
267	38	73	47	75	93	27	66	54
132	32	33	31	35	62	19	43	55
164	45	39	42	41	77	23	54	56
190	49	44	45	44	87	25	62	57
238	66	69	66	63	126	35	91	58
222	62	51	68	53	116	28	88	59
237	59	60	66	62	116	31	85	60
199	43	48	54	50	105	27	78	61
285	70	70	72	71	138	39	99	62
247	57	59	69	61	107	28	79	63
273	58	68	68	70	84	24	60	64
278	65	70	67	72	109	27	82	65
213	49	68	59	49	114	28	86	66
204	50	56	55	58	97	26	71	67
167	39	42	40	42	73	20	53	68
189	43	43	44	45	86	25	61	69
175	39	39	36	31	63	18	45	70
175	38	39	37	41	79	22	57	71
267	53	67	65	69	101	27	74	72
273	63	68	68	70	110	28	82	73
273	69	69	67	69	127	36	91	74
144	42	32	37	34	61	18	43	75
158	23	32	41	44	84	26	58	76
197	50	46	45	46	92	27	65	77
226	50	55	48	53	102	25	77	78
194	43	45	44	45	84	24	60	79
207	52	58	52	60	113	30	83	80
215	52	66	50	61	100	26	74	81
264	71	73	69	70	132	38	94	82
189	43	43	45	43	83	24	59	83
195	42	45	41	42	81	23	58	84
180	45	49	48	43	87	25	62	85
223	56	52	66	54	103	32	71	86

216	57	56	67	58	103	30	73	87
251	58	57	69	69	110	30	80	88
266	66	68	69	70	127	36	91	89
228	65	64	67	66	126	36	90	90
228	66	64	65	66	100	26	74	91
262	68	67	60	69	95	25	70	92
235	53	58	60	60	98	26	72	93
171	40	39	33	31	61	18	43	94
216	56	68	56	70	116	28	88	95
211	53	57	55	50	107	26	81	96
173	50	51	49	41	106	30	76	97
208	49	54	45	56	101	28	73	98
243	50	64	50	66	91	27	64	99
260	55	58	63	71	127	36	91	100
237	67	63	67	68	125	35	90	101
178	45	43	43	44	81	23	58	102
211	49	58	63	51	91	26	65	103
248	55	49	67	62	104	27	77	104
183	43	43	41	45	84	24	60	105
225	66	66	65	62	115	32	83	106
230	68	66	69	70	127	36	91	107
228	69	67	73	66	125	35	90	108
175	40	43	42	42	81	23	58	109
205	61	60	61	59	116	30	86	110
220	61	59	62	63	99	28	71	111
199	33	36	34	40	75	22	53	112
181	40	44	44	45	86	25	61	113
229	65	59	60	58	102	28	74	114
233	63	56	71	69	110	28	82	115
231	68	65	68	70	126	35	91	116
130	31	31	28	29	61	18	43	117
182	42	43	43	48	80	22	58	118
227	62	54	68	68	104	27	77	119
194	42	40	47	42	85	25	60	120
221	75	62	58	56	113	30	83	121
247	56	54	60	62	102	28	74	122
232	66	64	65	68	131	37	94	123
158	49	42	44	43	82	23	59	124
157	42	43	48	38	81	23	58	125
165	43	40	38	44	87	25	62	126
200	63	61	60	55	106	35	71	127
215	62	58	66	66	101	28	73	128
246	62	64	64	69	126	36	90	129
263	63	53	55	71	106	32	74	130
266	65	53	61	70	101	31	70	131
210	57	59	61	56	116	31	85	132
236	60	51	73	66	103	29	74	133

200	43	54	25	60	97	27	70	134
214	59	66	60	53	111	26	85	135
201	55	57	54	52	113	27	86	136
179	48	58	48	52	94	28	66	137
253	53	59	57	67	98	28	70	138
226	61	64	60	57	101	26	75	139
161	37	36	43	35	73	22	51	140
181	49	47	47	49	89	24	65	141
192	57	69	47	50	114	28	86	142
210	50	54	44	48	96	30	66	143
157	38	31	35	35	62	19	43	144
173	42	47	57	56	109	30	79	145
215	43	54	64	52	88	25	63	146
178	45	38	66	39	83	24	59	147
197	67	50	59	28	126	35	91	148
199	58	51	69	45	121	31	90	149
218	57	54	71	45	80	22	58	150
196	60	58	74	40	110	28	82	151
242	69	59	64	61	99	26	73	152
189	32	30	32	30	78	23	55	153
176	23	26	22	17	50	15	35	154
174	49	44	39	50	103	30	73	155
153	35	37	38	40	85	30	55	156
178	58	48	51	44	88	25	63	157
225	61	50	62	48	114	33	81	158
232	64	51	68	50	129	36	93	159
225	67	62	54	52	135	38	97	160
183	30	32	34	35	67	20	47	161
224	64	54	43	62	79	22	57	162
188	68	64	63	64	97	31	66	163
232	70	66	58	66	103	32	71	164
280	43	44	70	70	120	36	84	165
277	47	47	74	68	93	28	65	166
168	49	46	34	36	79	22	57	167
210	50	43	47	56	99	27	72	168
202	58	43	55	54	115	29	86	169
165	44	43	50	40	90	25	65	170
185	50	38	61	43	111	26	85	171
240	59	17	60	71	105	26	79	172
129	30	27	26	20	62	19	43	173
192	41	70	63	48	86	25	61	174
215	42	63	43	54	78	22	56	175
166	48	64	51	24	99	25	74	176
243	56	44	67	56	111	28	83	177
210	53	43	61	58	136	39	97	178
162	44	43	51	34	112	32	80	179
158	60	24	44	43	80	23	57	180

157	64	26	33	44	86	25	61	181
247	58	58	53	63	127	36	91	182
218	46	61	58	65	108	28	80	183
271	49	44	64	68	97	25	72	184
266	61	47	68	66	84	24	60	185
203	63	46	28	60	86	24	62	186
209	45	49	68	56	81	23	58	187
148	29	24	28	25	65	19	46	188
199	59	62	64	50	109	30	79	189
205	41	48	43	47	107	26	81	190
180	43	60	46	43	87	25	62	191
216	46	58	56	55	103	29	74	192
210	50	51	54	40	93	28	65	193
177	61	49	46	42	84	24	60	194
224	68	43	66	70	77	22	55	195
148	30	34	33	30	73	20	53	196
231	69	46	53	61	98	28	70	197
216	43	68	61	50	91	26	65	198
212	46	59	54	51	125	35	90	199
204	47	58	43	53	107	25	82	200
218	60	56	56	55	113	28	85	201
217	59	46	57	60	87	25	62	202
231	45	49	56	60	94	28	66	203
195	72	60	67	41	91	36	55	204
130	33	29	30	25	63	20	43	205
187	42	39	36	40	72	22	50	206
223	57	50	40	68	97	28	69	207
246	40	44	44	69	93	26	67	208
176	50	36	46	25	96	27	69	209
219	49	43	48	52	91	38	53	210
200	47	48	52	46	99	31	68	211
242	72	68	68	68	125	35	90	212
221	58	58	60	60	104	30	74	213
240	67	56	62	61	113	32	81	214
245	69	47	66	58	87	25	62	215
225	37	37	64	47	90	36	54	216
214	35	37	62	71	86	26	60	217
159	43	46	52	25	84	24	60	218
173	57	46	50	26	94	28	66	219
214	69	66	66	69	127	36	91	220
200	58	54	49	51	121	33	88	221
244	66	66	67	70	130	36	94	222
233	67	50	40	66	101	30	71	223
199	68	41	44	44	102	32	70	224
180	41	36	50	45	77	21	56	225
109	41	42	20	26	77	21	56	226
216	60	43	52	53	87	25	62	227

212	70	50	54	50	99	28	71	228
243	60	57	70	66	115	32	83	229
199	37	69	39	55	92	35	57	230
200	38	68	40	55	94	28	66	231
236	52	50	59	47	103	32	71	232
218	58	64	61	63	110	28	82	233
216	67	58	64	56	78	22	56	234
221	40	51	62	48	84	24	60	235
218	51	56	56	49	117	29	88	236
177	35	30	32	30	68	21	47	237
229	56	65	51	61	115	38	77	238
242	59	55	46	66	91	26	65	239
169	31	31	32	36	68	21	47	240
191	33	38	39	39	87	32	55	241
233	66	48	51	45	88	25	63	242
219	57	51	56	56	113	28	85	243
175	68	45	51	53	95	25	70	244
142	22	20	20	19	53	15	38	245
219	49	50	56	56	108	30	78	246
155	32	37	37	30	65	19	46	247
197	53	55	46	52	101	26	75	248
201	63	43	47	53	84	24	60	249
224	68	60	59	56	112	28	84	250
235	46	45	50	60	107	32	75	251
220	45	59	55	61	100	30	70	252
176	48	58	55	42	94	26	68	253
165	59	69	36	48	91	25	66	254
173	68	48	40	46	83	24	59	255
215	59	38	63	49	79	23	56	256
198	41	42	42	40	72	22	50	257
235	45	46	64	52	110	30	80	258
202	55	48	58	53	111	30	81	259
234	42	50	47	64	82	23	59	260
198	47	54	41	64	84	24	60	261
196	57	60	53	56	92	28	64	262
165	34	30	25	36	67	21	46	263
255	55	64	56	68	100	25	75	264
206	46	68	53	46	84	24	60	265
210	56	66	46	49	114	26	88	266
155	36	35	36	42	64	18	46	267
150	45	44	20	45	70	20	50	268
171	45	42	21	45	71	20	51	269
167	39	38	37	45	75	22	53	270
199	53	41	46	40	92	25	67	271
143	59	69	51	19	86	24	62	272
183	49	42	61	29	78	25	53	273
180	30	36	39	22	63	18	45	274

210	35	52	40	65	102	28	74	275
164	41	22	21	36	84	31	53	276
201	42	54	48	46	86	24	62	277
160	33	36	30	25	51	16	35	278
191	56	32	41	45	114	38	76	279
163	68	41	50	26	115	37	78	280
214	67	49	55	68	126	36	90	281
211	43	61	36	60	112	26	86	282
192	33	33	38	33	68	22	46	283
184	57	66	51	46	104	29	75	284
198	50	64	43	49	105	28	77	285
193	39	58	44	48	84	24	60	286
203	49	54	55	51	87	25	62	287
189	64	53	56	56	101	26	75	288
248	54	48	61	64	114	28	86	289
198	52	45	63	50	84	24	60	290
235	47	41	64	62	96	26	70	291
241	47	53	66	60	102	27	75	292
242	67	69	71	70	132	38	94	293
186	42	40	48	51	79	23	56	294
167	40	41	42	40	77	22	55	295
174	49	58	51	46	100	26	74	296
164	36	59	35	38	71	19	52	297
252	55	48	47	70	111	26	85	298
226	42	49	48	61	106	26	80	299
226	42	44	51	60	75	19	56	300
62446	15506	15465	15763	15698	29165	8239	20926	مجموع
208.15	51.69	51.55	52.54	52.33	97.22	27.46	69.75	متوسط

ملحق رقم (02): استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- إدراك أهمية الاستخدام:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تخفض عدد المراجعين لإدارة الموارد البشرية.					
02	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تخفض النفقات المالية الإدارية.					
03	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تحقق مرونة أكبر في العمل.					
04	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تجنب الأخطاء البشرية في إدارة الموارد البشرية.					
05	يؤدي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية إلى توفير إمكانية العمل عن بعد من خلال الانترنت.					
06	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية تسهل التفاعل بين أقسام المؤسسة.					
07	يؤدي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية إلى سرعة الحصول على المعلومات الخاصة بالموظفين.					
08	استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية إلى دقة المعلومات الخاصة بالموظفين.					
09	يساعد استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في عملية اتخاذ القرارات.					
10	يساهم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في زيادة كفاءة الموظف.					
11	يساهم توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في زيادة كفاءة العمليات الإدارية في المؤسسة.					
12	يعزز استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية التكامل بين القطاعات الوظيفية المختلفة.					
13	يؤدي استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية إلى تحسين الخدمات المقدمة للموظفين.					
14	يحقق استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في تنفيذ أنشطة إدارة الموارد البشرية.					
15	يتم تزويد الموظفين بالنماذج الإلكترونية الخاصة بشؤون الموظفين من خلال بوابة خدمات الموظفين.					

2- النظام الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	يتم استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخطيط الموارد البشرية.					
02	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة من خلال بوابة المؤسسة.					
03	يتم استقبال طلبات التوظيف إلكترونياً.					
04	يتم استخدام المقابلات الإلكترونية في عملية التوظيف.					
05	تستخدم الاختبارات الإلكترونية في عملية التوظيف.					
06	تسجيل الحضور والمغادرة يتم إلكترونياً.					
07	نظام الحضور والمغادرة مرتبط إلكترونياً بنظام الأجور.					
08	يتم تقييم أداء الموظفين من قبل المشرف إلكترونياً.					
09	تتم التغذية الراجعة للموظف إلكترونياً.					
10	يتم تخطيط المسار الوظيفي إلكترونياً.					
11	يتم تحديد الاحتياجات التدريبية إلكترونياً.					
12	تتم الإحالة للمعاش إلكترونياً.					
13	يتم إنهاء الخدمة إلكترونياً.					
14	إدارة خدمات موظفي المؤسسة تتم بطريقة إلكترونية من خلال بوابة خدمات الموظفين.					
15	نظام خدمات الموظفين مرتبط بنظام الأجور.					

3- دعم المؤسسة التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتناسب مع إستراتيجية المؤسسة.					
02	يوجد قرارات رسمية تخص التحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
03	لا توجد معارضة تنظيمية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
04	تروج المؤسسة من خلال ثقافتها التنظيمية لأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
05	تسعى المؤسسة إلى الحصول على اعتماد قانوني للتوقيع الإلكتروني.					
06	توفر المؤسسة بريد إلكتروني خاص لكل موظف.					
07	يستعمل البريد الإلكتروني كقناة اتصال مفتوحة باتجاهين بين كافة موظفي المؤسسة.					
08	المراسلات الإلكترونية الداخلية معتمدة رسمياً في المؤسسة.					
09	يوجد لدى المؤسسة تحليل مستمر لنقاط القوة والضعف في مجال تكنولوجيا المعلومات.					
10	تدعم المؤسسة مركز تكنولوجيا المعلومات بالكفاءات البشرية لتحقيق التحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
11	توفر المؤسسة الدعم المالي المطلوب لتحقيق التحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
12	يتم تعديل الهيكلية الإدارية بما يتناسب مع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
13	يتم إعادة هندسة العمليات الإدارية بما يتلاءم مع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.					
14	يتم تدريب الموظفين على الأنظمة الإدارية المحولة إلكترونياً.					
15	تستخدم إستراتيجية الجمع ما بين الأعمال التقليدية والإلكترونية.					

4- التكوين:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة	الرقم
					تتبنى المؤسسة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات التكوينية الإلكترونية.	01
					تستغل التكنولوجيا بالشكل الأمثل بما يخدم مجال التعليم الإلكتروني.	02
					تشجع المؤسسة مفهوم التعليم الإلكتروني لدى الموظف.	03
					يتم الاستفادة من الخدمات الإلكترونية في مجال التعلم عن بعد للموظف.	04
					تستخدم كموظف أنظمة التعلم عن بعد في مجال عملك.	05
					توفر المؤسسة للموظف الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية.	06
					توفر المؤسسة للموظف الوصول إلى المجالات العلمية.	07
					توفر المؤسسة للموظف خدمات المراسلات الإلكترونية.	08
					تتوفر برامج تدريبية إلكترونية للموظفين منشورة على موقع المؤسسة.	09
					تنظم المؤسسة دورات تدريبية عن بعد للموظفين.	10
					تتوفر خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب لدى المؤسسة.	11
					تستخدم المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب لأغراض تدريب الموظفين عن بعد.	12
					تستخدم المؤتمرات المرئية لأغراض تدريب الموظفين عن بعد.	13
					تتوفر خدمة بث الفيديو عبر الانترنت.	14
					يستخدم الفيديو عبر الانترنت لأغراض تدريب الموظفين عن بعد.	15

ملحق رقم (03): استبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (Minnesota Satisfaction Questionnaire)

مقياس مينسوتا للرضا الوظيفي (النموذج القصير)

أرجو أن تقوم بملء هذا المقياس وذلك بوضع علامة (X) مع الخيار الذي يتوافق مع وجهة نظرك من الخيارات التالية: (راض جدا ، راض ، راض بدرجة متوسطة ، غير راضي غير راضي أبدا) مع العلم أن إجابتك لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

الرقم	العبارة	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي أبدا
01	الراتب الشهري الذي تتلقاه					
02	المميزات و الفوائد التي تحققها لك الوظيفة					
03	المكافآت التشجيعية التي تستفيد منها					
04	حجم أعباء العمل التي تفرضها الوظيفة					
05	ساعات الأعمال التي تعمل بها					
06	الأمان الوظيفي في الوظيفة					
07	توفر فرص التأثير على القرارات					
08	توفر فرص استعمال التكنولوجيا في الوظيفة					
09	توفر فرصة الإبداع في العمل					
10	توفر فرص خدمة الآخرين					
11	توفر فرصة تحقيق انجازات مهمة					
12	التزام المؤسسة بشروط الصحة و السلامة					
13	المستلزمات المكتبية التي تمكن من جودة الانجاز					
14	توفر فرص التطور في السلم الوظيفي					
15	توفر فرص المشاركة في الدورات التدريبية					
16	الاتصال بمديرك المباشر					
17	الأسلوب الإشرافي لمديرك المباشر					
18	العلاقات مع الزملاء					
19	شفافية نظم الموارد البشرية					
20	وضوح إستراتيجية و سياسات المؤسسة					

ملحق رقم (04): استبيان وايت للأمن الوظيفي (JIQ de Witte)

5	4	3	2	1	البُنود
					1. أنا على يقين من أنني سأستطيع الاحتفاظ بعلمي
					2. أنا متأكد من بيئة عملي
					3. أعتقد أنني سأستطيع الاستمرار في العمل هنا
					4. ليس هناك سوى فرصة صغيرة في كوني سوف أصبح عاطلا عن العمل
					5. أخشى أن تتم إقالتي
					6. أنا قلق بشأن استمرار حياتي المهنية
					7. أخشى أن أخسر وظيفتي
					8. أشعر بعدم اليقين بشأن مستقبل وظيفتي

ملخص الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، ممثلة في كل من الرضا واللاأمن الوظيفيين، وقد تمثل التساؤل الرئيس للدراسة فيما طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية؟ وقد استخدم الباحث دراسته المنهج الوصفي، باعتماد عينة من عمال مديرية المصب سوناطراك بوهران والتي قدر عددهم بـ300 (إطار سامي، إطار، عون تحكم) و للتحقق من الفرضيات استخدم الباحث مجموعة من الأدوات تمثلت في استبيان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، واستبيان مينسوتا للرضا الوظيفي (MSQ) وكذا استبيان انعدام الأمان الوظيفي الذي ابتكره دي ويت (DeWitte, 2000). وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية: وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرضا الوظيفي بتثبيت اللاأمن الوظيفي، ووجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واللاأمن الوظيفي بتثبيت الرضا الوظيفي. و توصل الباحث في الختام إلى أن: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر إيجابا على إدارة الموارد البشرية.

Résumé d'étude: Le but de cette étude est de connaître la relation entre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et la gestion des ressources humaines, «il la remise en cause principale de l'étude: Quelle est la nature du Relation entre l'utilisation des TIC et la gestion des ressources humaines? Et pour répondre à cette problématique le chercheur utilise l'approche descriptive; sur échantillon de 300 travailleurs (cadre supérieur, cadre, agent de maitrise) Sonatrach (direction d'aval; situé a cité Djamel à Oran), le chercheur a utilisé un ensemble d'outils représentés dans le questionnaire (TIC) et le Minnesota Job Satisfaction Survey (MSQ) ainsi que De Witte's (2000) enquête sur l'insécurité fonctionnelle. À la suite de l'utilisation de ces outils, les résultats suivants ont été obtenus: Il y a une relation entre l'utilisation des TIC et la satisfaction au travail comme un manque de l'insécurité fonctionnelle. Par opposition à une relation entre l'utilisation des TIC et l'insécurité fonctionnelle en fonction de la satisfaction. En conclusion, le chercheur a conclu que: L'utilisation des technologies de l'information et de la communication a un impact positive sur la gestion des ressources humaines.

Abstract of study: The study aimed at identifying the nature of the relationship between the use of ICTs and human resources management, represented by both satisfaction and job security. The researcher chose the approach of Herzberg's 2-factor theory as a background to his study. The main question is: What is the relationship between the use of ICT and human resources management? In order to answer this main question, the researcher formulated seven hypotheses, the whole of which focused on dismantling the dimensions of the study variables (ICT and human resource management)., And using the descriptive approach, the researcher started his study by adopting a sample of the workers 300 (senior manager, Controlling agents, Executives), of the Sonatrach Directorate in Oran, the researcher used a set of tools, Information and communication technology questionnaire for (ICT) and the Minnesota Job Satisfaction Survey (MSQ) and job insecurity survey of Witte's (2000). As a result of the use of these tools, the following results were obtained: There is a relationship between the use of ICT and job satisfaction as a lack of job security. There is a relationship between the use of ICT and job security as a lack of job satisfaction. In conclusion, the researcher concluded that: The use of ICTs positively affects human resources management.