الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور –خنشلة–

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الشعبة علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

الرقم التسلسلي:.....

دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل -دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء خنشلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالبة:

خولة عقابة

إشراف الأستاذة:

سلمى مصيبح

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
لبرش راضية	محاضر - أ -	جامعة عباس لغرور خنشلة	رئيسا
مصيبح سلمى	محاضر - ب -	جامعة عباس لغرور خنشلة	مشرفا ومقررا
زرمان عادل	محاضر - ب-	جامعة عباس لغرور خنشلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022-2023

بسم الله
الرحمان الرحيم

إهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى.

هي ذي ثمرة جهدي أجنيها اليوم هي هدية أهديها إلى:

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار وبذل الغالي والنفيس في سبيل وصولي لدرجة علمية عالية "والدي الغالي" حفظه الله.

إلى من استمديت منها قوتي واعتزازي بذاتي إلى الشامخة التي علمتني معنى الإصرار وأن لا شيء مستحيل في الحياة مع قوة الإيمان إلى ينبوع العطاء المتفاني مدى عمري إلى "والدتي الغالية" أطال الله عمرها وجزاها الله عني خير الجزاء.

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد وإلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة إلى السند والعضد والساعد

إخوتي: حسام ،رضوان أخواتي: أم أسيل، أم أيوب، سهام.

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي، وإلى من أحبهم قلبي ونسيهم قلمي.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

خولة

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل.

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان لأستاذتي الفاضلة:

سلمى مصيبح

الذي تكرمت بالإشراف على هذه الدراسة ورافقتني طيلة إنجاز عملي هذا بالنصح والإرشاد والتوجيهات المنهجية حتى اكتملت في صورتها النهائية.

كما أقدم احترامي إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة.

أشكر كل أساتذتي على ما قدموه لنا في السياق العلمي:

أساتذتي بجامعة خنشلة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

شكرا جزيلا لكل من له الفضل في إتمام عملي هذا بعد الله سبحانه وتعالى.

الطالبة: خولة عقابة

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	//
إهداء	//
فهرس المحتويات	//
فهرس الجداول	//
فهرس الأشكال	//
مقدمة	ا-ج
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	
أولا- إشكالية الدراسة	3
ثانيا- أسباب اختيار موضوع الدراسة	5
ثالثا- أهمية الدراسة	5
رابعا- أهداف الدراسة	6
خامسا- فرضيات الدراسة	6
سادسا- تحديد متغيرات ومؤشرات الدراسة	7
سابعا- تحديد مفاهيم الدراسة	10
ثامنا- الدراسات السابقة	19
تاسعا- المقاربة السوسيولوجية	31
الفصل الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات	
أولا- التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	34
ثانيا- أهمية تكنولوجيا المعلومات	36
ثالثا- خصائص تكنولوجيا المعلومات	37
رابعا- مكونات تكنولوجيا المعلومات	41

خامسا– أنواع تكنولوجيا المعلومات	43
سادسا– استخدامات تكنولوجيا المعلومات	46
سابعا– أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة عنه	49
1– أسباب التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات	49
2– الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات	50
ثامنا- سلبيات تكنولوجيا المعلومات	51
الفصل الثالث: الإطار النظري للكفاءة المهنية	
أولا– مبادئ الكفاءة المهنية	54
ثانيا– أهمية الكفاءة المهنية	56
ثالثا– خصائص الكفاءة المهنية	59
رابعا– أبعاد الكفاءة المهنية	61
خامسا– مكونات الكفاءة المهنية	64
سادسا– أنواع الكفاءة المهنية	65
سابعا– تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية	70
1–التطور التاريخي للعلاقة بين الكفاءة المهنية وتكنولوجيا المعلومات	70
2–تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة المهنية	74
ثامنا– قياس الكفاءة المهنية	77
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
أولا– مجالات الدراسة	83
1–المجال المكاني	83
2–المجال الزماني	86
3–المجال البشري	87
ثانيا– منهج الدراسة	87

ثالثا–مجتمع وعينة الدراسة	88
1–مجتمع الدراسة	88
2–عينة الدراسة	88
رابعا– أدوات جمع البيانات	90
1–الملاحظة	90
2–الاستبيان	91
3–المقابلة	93
خامسا– أساليب المعالجة الإحصائية	94
سادسا– الخصائص السيكومترية لاستبيان العينة الاستطلاعية	97
الفصل الخامس: تحليل البيانات وتفسير نتائج الدراسة	
أولا– تحليل الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة	103
ثانيا– تحليل بيانات محاور الدراسة	108
1– تحليل بيانات المحور الأول تكنولوجيا المعلومات	108
2– تحليل بيانات المحور الثاني الكفاءة المهنية	118
ثالثا– اختبار الفرضيات	123
1– الفرضية الرئيسية	123
2– الفرضية الجزئية الأولى	125
3– الفرضية الجزئية الثانية	127
4– الفرضية الجزئية الثالثة	128
رابعا– نتائج الدراسة	130
1–النتائج العامة للدراسة	130
2–نتائج اختبار الفرضيات	131
خامسا– النتائج في ضوء الدراسات السابقة	132
خاتمة	136

فهرس المحتويات

المراجع	
الملاحق	
ملخص الدراسة باللغة العربية	
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	التطور التاريخي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	35
02	استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والأعمال	47
03	استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتكوين	48
04	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة بعد استكمال الدراسة الاستطلاعية	89
05	درجات مقياس ليكرت الخماسي	91
06	توزيع أوزان مقياس ليكرت الخماسي	92
07	محاور وأبعاد الاستبيان	92
08	ثبات أداة الدراسة	97
09	معامل الارتباط بيرسون بين الحواسيب والمحور الأول تكنولوجيا المعلومات	99
10	معامل الارتباط بيرسون بين البرمجيات والمحور الأول تكنولوجيا المعلومات	99
11	معامل الارتباط بيرسون بين الانترنت والمحور الأول تكنولوجيا المعلومات	99
12	معامل الارتباط بيرسون بين المحور الأول تكنولوجيا المعلومات والمحور الثاني الكفاءة المهنية	100
13	يوضح اختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف . سيمنروف)	100
14	خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس	103
15	خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر	104
16	خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	105
17	خصائص عينة الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفة	106
18	خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	107
19	يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة حول بعد الحواسيب	109
20	يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	112

	لإجابات مفردات الدراسة حول بعد البرمجيات	
21	يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة حول بعد الانترنت	115
22	يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة حول محور الكفاءة المهنية	118
23	العلاقة بين متغيري الدراسة تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية	124
24	العلاقة بين بعد الحواسيب والكفاءة المهنية	126
25	العلاقة بين بعد البرمجيات والكفاءة المهنية	127
26	العلاقة بين بعد الانترنت والكفاءة المهنية	129

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة	9
2	خصائص تكنولوجيا المعلومات	40
3	مكونات تكنولوجيا المعلومات	43
4	أنواع تكنولوجيا المعلومات	45
5	أبعاد الكفاءة المهنية	63
6	أنواع الكفاءة المهنية	69
7	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية	77
8	النسبة المئوية تبين خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس	103
9	النسبة المئوية تبين خصائص الدراسة حسب متغير العمر	104
10	النسبة المئوية تبين خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	105
11	النسبة المئوية تبين خصائص الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفة	106
12	النسبة المئوية تبين خصائص الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	108
13	أعمدة تكرارية تبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية	125
14	أعمدة تكرارية تبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الحواسيب والكفاءة المهنية	126
15	أعمدة تكرارية تبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد البرمجيات والكفاءة المهنية	128
16	أعمدة تكرارية تبين قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الانترنت والكفاءة المهنية	129

مقدمة

مقدمة

لقد عرف العالم ثورة معلوماتية كبيرة مستمدة من التطور الحاصل في التكنولوجيا وهو ما فرض على المجتمعات والمؤسسات والأفراد متابعة الأحداث لمواكبة التقدم الحاصل في مختلف المؤسسات، وخاصة تلك التي تسير على طريق النمو بغرض الاستمرار والبقاء، وكان لابد لها من الارتكاز على العولمة وتحديث أنظمتها وذلك عن طريق دمج تكنولوجيا المعلومات في عملياتها من أجل تطويرها وتحسين قدرتها التنافسية؛ لذلك فإن أهم ما يميز العصر الحالي هو اعتماد الاقتصاد على التكنولوجيا كعامل مؤثر في عملية الإنتاج، والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أهم وسيلة في هذا العصر بسبب تنوع أدواتها المادية ناهيك عن الأثر الكبير الناتج عن استخدامها في المؤسسات على وجه الخصوص.

وفي خضم التحولات الديناميكية التي أحدثتها التكنولوجيا في مختلف المجالات سيما الاقتصادية منها، أصبحت المؤسسات تواجه تحديات جديدة فرضت عليها أن تحول اهتمامها حاليا نحو تحسين مستوى أداء كفاءاتها التي تمثل موردا هاما للمؤسسات حيث أنها مطالبة بتوليد معارف ومهارات جديدة بشكل يتماشى ومستجدات العصر الحديث؛ ويعتبر الاهتمام بهذا الأمر ضرورة حتمية في عصر تشهد فيه العمليات الإدارية تغيرات عميقة في عناصرها المختلفة و ذلك استجابة لثورة تكنولوجيا المعلومات التي غيرت العديد من جوانب حياة الإنسان، ومن أهم التغيرات الجذرية التي طرأت على المؤسسة ضرورة الاهتمام بتحسين وتنمية كفاءة وأداء الموارد البشرية التي تمتلكها وذلك باعتمادها على تكنولوجيا المعلومات.

إن القيمة الحقيقة للمؤسسة تكمن في مواردها البشرية وكفاءتها الفردية والجماعية حيث أن تنمية وتطوير هذه الكفاءات تعد عملية مهمة جدا وضرورية حتى تستطيع المؤسسات تحقيق إنجازات كبيرة والوصول إلى مستويات ريادية وذلك من خلال الاعتماد على الموارد غير الملموسة في مقدمتها الاعتماد على الكفاءات، لذلك تعد الكفاءة المهنية من أهم الموضوعات التي لا تزال تحظى باهتمام الباحثين في الدراسة، ولقد ركزت الكثير

من الدراسات على ربط الكفاءة المهنية للعامل في المؤسسة بمتغيرات البيئة الخارجية بصفة خاصة، ونظرا للانتشار الكبير لتكنولوجيا المعلومات وانتقال هذه الأخيرة –المؤسسات– من صناعية إلى معلوماتية أضحى لشبكات المعلومات والاتصال الحديثة دورا متميزا؛ فبات من الضروري الأخذ بتكنولوجيا المعلومات التي تعتبر وسيلة فعالة لإعداد الكفاءات عن طريق تنمية معارفهم وقدراتهم واكسابهم مهارات تتماشى إلى حد كبير والتغيرات الطارئة على المؤسسات، في حين ركزت الدراسة الحالية على تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتنمية الكفاءة المهنية للعامل بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية خنشلة، وللإلمام بمختلف جوانب الدراسة تم تقسيمها إلى جانبين:

- **الجانب النظري ويتضمن ثلاثة فصول كالآتي:**

– **الفصل الأول الذي جاء تحت عنوان:** "الإطار المفاهيمي للدراسة" والذي تم التعرض فيه إلى صياغة إشكالية الدراسة والتساؤل الرئيسي وكذلك الأسئلة الفرعية يليه شرح لأهم أسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة والأهداف الأساسية والفرضيات المرتبطة بها، كما تناولنا الإطار المفاهيمي للدراسة ومجموعة من الدراسات السابقة التي تعتبر مرجعا لموضوع دراستنا.

– **الفصل الثاني الذي جاء تحت عنوان:** " التأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات" حيث تم التطرق فيه إلى التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات وأهميتها وخصائصها ومختلف أنواعها واستخداماتها وسلبياتها.

– **الفصل الثالث الذي جاء بعنوان:** "الإطار النظري للكفاءة المهنية" وتم التركيز فيه على ماهية الكفاءة المهنية (مبادئها، أهميتها، خصائصها،أبعادها،أنواعها، ومختلف مكوناتها) كما أدرجنا التطور التاريخي للعلاقة بين الكفاءة المهنية وتكنولوجيا المعلومات وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة المهنية وطرق قياس الكفاءة المهنية.

- **الجانب الميداني ويتضمن فصلين هما:**

– **الفصل الرابع الذي تمحور حول:** "الإجراءات المنهجية للدراسة" وهو الفصل الأول من الجانب الميداني أين قمنا بتحديد مجالات الدراسة الثلاث (المكاني، الزماني، البشري)، وكذا اختيار مجتمع وعينة ومنهج الدراسة والأدوات المناسبة لجمع البيانات.

– **الفصل الخامس:** الذي تناولنا فيه تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية، وذلك من خلال المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائيةSPSS23 واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها، لنضع جملة من التوصيات والاقتراحات.

لننهى دراستنا بخاتمة كانت بمثابة حوصلة لما تم التوصل إليه في دراستنا الحالية.

الجانب النظري

الفصل الأول
الإطار المفاهيمي
للدراسة

أولا- إشكالية الدراسة :

يشهد العالم الحالي تغيرات جوهرية في شتى المجالات ويعود ذلك إلى التقدم الهائل في التكنولوجيا التي أصبحت إحدى الدعائم الأساسية والمنهجية لمواكبة التحولات الحاصلة، حيث أحدثت هذه التغيرات نقلة نوعية في بيئتنا الحياتية المختلفة، وفي هذا العصر أصبحت ثقافة البرمجيات والانترنت سائدة بسبب التقدم الهائل الذي شهده العصر إضافة إلى سرعة انتشار تكنولوجيا المعلومات التي جعلتها تفرض نفسها في مجالات الحياة المختلفة؛ وهذا ما دفع بالافراد والمؤسسات إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور في تحسين العديد من الجوانب، حيث ازداد في الآونة الأخيرة اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات باعتبارها القاعدة الأساسية في المنظمات لما تحتله من دور مهم ورئيسي في نجاحها.

ومن هذا المنطلق أصبحت الكثير من المؤسسات في الوقت الحاضر تلجأ إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تسيير أعمالها وتطويرها وهو ما يضمن بقائها واستمراريتها، وذلك من خلال الاعتماد على وسائل وتقنيات حديثة لما توفره من امتيازات ومحفزات خاصة من حيث اختزال الوقت وتقليص الجهد وتجنب الأخطاء وتحسين النوعية والرفع من الجودة وزيادة الإنتاج؛ حيث يعمل الحاسوب على تسيير أنظمة المعلومات والتشغيل الآلي للمكاتب وكذا البرمجيات التي تساهم في إرسال المعلومات وتخزينها وحماية المعلومات والاسترجاع الآمن لها؛ بالإضافة إلى الانترنت التي تسهل الحصول على المعلومات والسرعة في تبادلها وتسهيل التواصل بين الموظفين والعملاء وهذا يساهم في سرعة الأداء وانجاز العمل وإتقانه في الوقت المطلوب والمشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحسين المردودية.

وتعتبر الكفاءة المهنية من الموضوعات الحديثة التي تعد الشغل الشاغل للمؤسسة حيث تسعى هذه الأخيرة دائما إلى مواجهة التحديات وإدارة مواردها البشرية بما يؤدي إلى

الرفع من مستوى الكفاءة المهنية للعامل؛ من خلال توفير جملة من الأساليب التي من بينها تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور فعال في تطوير الكفاءة المهنية للعامل.

هذا ما أدى إلى ضرورة المزاوجة بين الكفاءة المهنية والتطور التكنولوجي من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في إطار الاهتمام بتنمية الموارد البشرية، وهذه المزاوجة ناجمة عن التطور السريع للتكنولوجيا و الكفاءة المهنية نظرا لأهميتها الفائقة في المؤسسة وبالتالي ضرورة مسايرة هذا التطور بالاعتماد على التقنيات الحديثة في تنمية هذه الكفاءات المهنية.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

وعلى هذا يكون تساؤلنا المركزي لهذه الدراسة كالأتي :

– هل يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

من خلاله نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1– هل يوجد دور للحواسيب في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

2– هل يوجد دور للبرمجيات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

3– هل يوجد دور للانترنت في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؟

ثانيا– أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لكل باحث أسباب تدفعه لدراسة موضوع دون آخر وتتمثل هذه الأسباب فيما يلي:

– الميول الشخصي والرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع.

– كون الموضوع مجال الدراسة في مجال التخصص في علم الاجتماع تنظيم وعمل.

– الاتجاه المتزايد للمؤسسات نحو تبني تكنولوجيا المعلومات نظرا لمكانتها وأهمية الدور الذي تلعبه في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.

– قابلية الموضوع للدراسة.

– التطور الكبير لتكنولوجيا المعلومات وتعدد وسائلها ووظائفها جعل هذا الموضوع محل الدراسة الذي إرتأينا ربطه بالكفاءة المهنية.

ثالثا– أهمية الدراسة:

تتجسد أهمية موضوع الدراسة من خلال الأتي:

–تمحور الدراسة حول متغيرات في بالغ الأهمية والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية لما لهاذين المتغيرين من دور كبير في تحسين أداء العامل في المنظمة و نظرا للانتشار السريع لتكنولوجيا المعلومات وظهور وسائل حديثة تستخدم في تنمية الكفاءة المهنية أصبح من الضروري التغيير في أساليب تنمية الكفاءات المهنية من أجل مسايرة التطور الحاصل في التكنولوجيا وكذا تنمية وتثمين القدرات والكفاءة المهنية للعامل.

–التجسيد الميداني لهذه الدراسة يساهم في تقديم بعض الحلول الناجعة للمعضلات التي يعاني منها مجتمع الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

–يعتبر موضوع الدراسة إضافة جديدة كونه من الدراسات القليلة في تخصص علم الاجتماع وبالتالي إثراء البحث العلمي ليكون مرجعا لدراسات أخرى.

-تركيز معظم الدراسات الميدانية في هذا الحقل على الجانب الاقتصادي وإغفال الجانب الاجتماعي.

رابعا- أهداف الدراسة:

- محاولة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

- محاولة تشخيص مستوى تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة والوقوف عند كل هدف من أهدافه.

- السعي لتشخيص مستوى الكفاءة المهنية للعامل في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

- الوصول إلى إجابة على تساؤلات الدراسة.

خامسا- فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الرئيسية:

- يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

2- الفرضيات الفرعية:

- يوجد دور للحواسيب في تنمية الكفاءة المهنية للعامل في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

- يوجد دور للبرمجيات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

- يوجد دور للانترنت في تنمية الكفاءة المهنية للعامل في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

سادسا- تحديد متغيرات ومؤشرات الدراسة:

1-المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات.

ويعرف المتغير المستقل بأنه المتغير الذي يؤثر في كافة المتغيرات الأخرى ولكنه لا يتأثر بأي متغير منها[1]، وتتمثل أبعادها في:

-الحواسيب:

- تقلل من وقت وجهد العامل.
- إدارة أنظمة المعلومات.
- التشغيل الآلي للمكاتب.
- ضمان أمان المعلومات وجودتها.

-البرمجيات:

- تخزين البيانات.
- حماية المعلومات.
- معالجة البيانات.
- إرسال المعلومات.
- تخفيف الأعباء وتقليل التكاليف.
- استرجاع المعلومات بأمان وسرعة.

-الانترنت:

- اكتساب معارف ومهارات جديدة.
- توفير المعلومات.
- تيسير عملية تدفق المعلومات.

[1] ليندة لطاد وآخرون، **منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية**، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، ط1، 2019، ص 19.

- النقل السريع والاقتصادي للملفات.
- القدرة على العمل عن بعد وتوفير الراحة وجعل الحياة أسهل.
- تسهيل التواصل بين العمال.

2- المتغير التابع: الكفاءة المهنية.

وهو المتغير الذي يكون تابعا للمتغير المستقل، حيث إن التغييرات التي يقوم بها المتغير المستقل تنعكس بشكل رئيس على المتغير التابع[1].

- **مؤشراته:**

- السرعة في إنجاز مختلف الأعمال.
- إنجاز العمل في الوقت المطلوب.
- تأدية المهام بحرفية وإتقان.
- الإبداع وتطوير أساليب العمل.
- تنمية روح التواصل والعمل ضمن فريق.
- تنظيم سير العمل.
- الانظباط والعمل.
- المشاركة في إتخاذ القرار.
- حل المشاكل.
- تحسين المردودية

[1] المرجع السابق، ص 20.

الشكل رقم 01: نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة.

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

الحواسيب:
- تقليل الوقت والجهد.
إدارة أنظمة المعلومات.
- التشغيل الآلي للمكاتب.
- ضمان أمان وجودة المعلومات.

البرمجيات:
- تخزين البيانات.
- حماية المعلومات.
- معالجة البيانات.
- إرسال المعلومات.
- تخفيف الأعباء وتقليل التكاليف.
- الاسترجاع الأمن للمعلومات.

الانترنت: اكتساب معارف ومهارات جديدة
- توفير المعلومات
- تيسير عملية تدفق المعلومات
- النقل السريع والاقتصادي للملفات
- القدرة على العمل عن بعد وتوفير الراحة وجعل الحياة أسهل
- تسهيل التواصل بين العمال.

المتغير التابع: الكفاءة المهنية

- السرعة في إنجاز مختلف الأعمال
- إنجاز العمل في الوقت المطلوب
- تأدية العمل بحرفية وإتقان
- الإبداع وتطوير أساليب العمل
- تنمية روح التواصل والعمل ضمن فريق
- تنظيم سير العمل
- المشاركة في إتخاذ القرار
- حل المشاكل
- تحسين المردودية

المصدر: انجاز الباحثة بالاعتماد على متغيرات الدراسة

سابعا- تحديد مفاهيم الدراسة:

1-تعرف الدور:

أ-لغة: " دار الشيء يدور دورا ودورانا ودءورا، واستدار، وأدرته أنا، ودورته، وأداره غيره، ودور به، ودرت به، وأدرت: استدرت، وداوره مداورة ودوارا: دار معه، يقال: دار يدور واستدار يستدير بمعنى، إذا طاف حول الشيء، وإذا عاد إلى الموضع الذي ابتدأ منه.[1]

الدور من الفعل دار بمعنى إحاطة الأمور من جميع جوانبها وهو الحركة أي طاف حول الشيء والعودة إلى المكان الذي بدأ منه.

ب-اصطلاحا: يعرف روبرت سون **Robertson** الدور بأنه،مجموعة من الأنماط السلوكية المتوقعة، والحقوق والواجبات المرتبطة بوظيفة معينة.

هو السلوكات المتوقع من الفرد القيام بها في الجماعة أثناء موقف ما ويتحدد الدور بالحقوق والواجبات التي ترتبط بوظيفة معينة.

ويعرفه كمال عمران "الدور" بأنه ذلك المنظم المنطقي أو الجزئي من جزئيات التركيبة الاجتماعية، الذي أقيم من أجل تحقيق هدف معين، يعتقد بأنه لهذه الأدوار وظيفة سوسيولوجية، وأنها تعكس آلية التبادل.[2]

إذن هو ذلك السلوك المنظم المكون من جزئيات ذات تركيبة اجتماعية المتوقع من الفرد القيام به و الذي خصص من أجل تحقيق هدف معين و أن كل دور له وظيفة سوسيولوجية.

ج -إجرائيا: إذن الدور هو مجموعة من السلوكات المنظمة والواجبات التي من المتوقع أن يقوم بها الفرد من أجل تحقيق هدف معين.

---

[1] ابن منظور، **لسان العرب**، دار المعارف، القاهرة، 2016، ص 1450.

[2] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية** ،أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتورة العلوم في علم الاجتماع: تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017 ، ص12.

2-تكنولوجيا:

أ- لغة:

"التكنولوجيا Technology" كلمة يونانية الأصل مركبة من مقطعين المقطع الأول "Techno"" بمعنى (حرفة أو صنعة أو فن)، والمقطع الثاني "Logy" بمعنى (علم) والكلمة بمقطعيها "Technology" تشير إلى علم الحرفة أو علم الصنعة.[1]

بمعنى أن التكنولوجيا هي كلمة يونانية تتكون من شقين وتعني في مجملها علم التقنية أي العلم الذي يهتم بالتطبيق المنظم لنتائج البحث المتوصل إليها في مختلف مجالات الحياة.

كما عرف لفظ التكنولوجيا في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية كما يأتي:

"يقصد بالتكنولوجيا بمعناها الواسع جانب الثقافة المتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي، ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها. وتعتبر المعرفة العلمية التي تطبق على المشاكل العملية المتصلة بتقديم السلع والخدمات جانبا من التكنولوجيا الحديثة".[2]

بمعنى أن التكنولوجيا في مجملها هي التقنيات والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي ويتم تطبيقها بهدف تحقيق النتائج العلمية المنشودة.

ب- إصطلاحا:

لا يوجد تعريف محدد بعينه يمكن تبنيه كتعريف وحيد شامل ومانع لمفهوم التكنولوجيا، بل تعددت التعاريف لمفهوم التكنولوجيا، منها:

---

[1] دلال ملحس استيتية، عمر موسى سرحان، **تكنولوجيا التعليم والتعليم الالكتروني**، دار وائل النشر، عمان، الطبعة الأولى، سنة 2007، ص 16.

[2] أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1982، ص422.

التكنولوجيا مجموعة من المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.[1]

إذن التكنولوجيا هي المعرفة المتراكمة ومختلف التقنيات التي يستغلها الإنسان في إنجاز عمل ما من أجل إشباع حاجاته على مختلف المستويات.

وهناك من يرى أن: "التكنولوجيا ببساطة هي أسلوب أداء ويتضمن هيكلها مزيجا مركبا متفاعلا من تجهيزات آلية، وعمالة، وطرق عمل تؤلف بين التجهيزات والعمالة في إجراءات أداء بأسلوب محدد لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة أو أكثر".[2]

ويقصد هنا أن التكنولوجيا مجرد طريقة للأداء وتتطلب مزيجا تفاعليا من المعدات والعمالة التي تعمل بطريقة محددة لإنتاج أو توفير خدمة.

ج –إجرائيا:

التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة من الوسائل والتقنيات التي يستعملها الفرد في إحداث تغير أو تأثير في البيئة المحيطة له كما أنها تساعد على الوصول إلى أفضل كفاءة في مختلف مجالات الحياة.

3–تعريف المعلومات:

أ–لغة:

استخدم لفظ المعلومات Information" للدلالة على أشياء عديدة ولخدمة أغراض تجارية ودعائية في بعض الأحيان أكثر من استخدامه في المفهوم العلمي المعاصر وإرتباطه بعلم المكتبات و مراكز المعلومات، ومن المفيد أن نستعرض هنا بعض التعريفات بادئين بالتعريفات القاموسية، أي تلك التي جاءت في القواميس اللغوية:

---

[1] مهيبل سام، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير: تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3 ،2012 ،ص 74.

[2] أشرف السعيد أحمد، **تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات**، الناشر الكاتب، د.س، ص 48.

يقدم "المجند"(1) التعريف التالي للفظ "معلومات":

"كل ما يعرفه الإنسان عن قضية، عن حادث".

كما يقدم "لاروس: المعجم العربي الحديث"(2) التعريف التالي:

"الأخبار والتحقيقات، أو كل ما يؤدي إلى كشف الحقائق وإيضاح الأمور".

ويشير"مكنز مصطلحات والمعلومات"(3) إلى المعاني الثلاث التالية:

1-الحقائق الموصلة.

2-رسالة تستخدم لتمثيل حقيقة أو مفهوم بإستخدام وحدة (وسط بيانات) ومعناه.

3-عملية توصيل حقائق أو مفاهيم من أجل زيادة المعرفة.[1]

ومن هذا التعريف يتضح أن المعلومات هي مجموعة الحقائق الموصلة التي يعرفها الفرد عن موضوع ما و يستخدمها ويستفيد منها في زيادة الخبرة.

ب-إصطلاحا:

المعلومات هي: "البيانات التي خضعت للمعالجة إذ تم تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى."[2]

ويقصد هنا أن المعلومات هي البيانات التي يتم إخضاعها للمعالجة حيث تصبح ذات معنى ويمكن الاستفادة منها.

تعرف الموسوعة البريطانية المعلومات على أنها: الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة، ويكون ذلك التبادل عادة عبر وسائل الاتصال المختلفة أو عبر مراكز ونظم المعلومات المختلفة في المجتمع.

[1] محمد فتحي عبد الهادي، **مقدمة في علم المعلومات**، مكتبة غريب، القاهرة، ط1، 1984، ص ص 11-12 .

[2] فايز جمعة صالح النجار، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط 2، 2007، ص 20.

فالمعلومات هي: "مجموعة معينة من البيانات تخص مشكلة معينة أو قرار معين تم تحليلها وتشغيلها وإستخلاص نتائج معينة منها، لتكون هي ملخص للنتائج التي تم الحصول عليها نتيجة تحليل البيانات ذات الصلة بعمليات المنظمة.[1]

المعلومات هي الأفكار التي يتم تبادلها بين الناس ويتم ذلك التبادل عن طريق وسائل الاتصال المختلفة كما أن المعلومات هي مجموعة البيانات التي يتم تحليلها وتشغيلها من أجل الوصول إلى نتائج معينة منها.

ج –إجرائيا:

المعلومات هي مجموعة من الحقائق والمعارف عن أي موضوع التي تم اكتسابها عن طريق الاتصال أو البحث.

4–تعريف تكنولوجيا المعلومات:

مجموعة من الأدوات تساعدك على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيز المعلومات ومعالجتها، وتتضمن تلك المجموعة سبعة عناصر رئيسية تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، وهذه العناصر هي: أدوات وأجهزة المخلات والمخرجات، البرمجيات، أدوات وأجهزة الاتصال، وحدة المعالجة، المعلومات، أدوات وأجهزة التخزين، العنصر البشري.[2]

ويقصد من هذا التعريف أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة الأدوات التي تساعد على العمل مع المعلومات وأداء المهام المتعلقة بمعالجة المعلومات.

أحدثت تكنولوجيا المعلومات تقدما سريعا مما أدى بالمنظمات بالاستفادة من خدماتها من خلال إمتلاك كل الوسائل الحديثة التي تسهل التعامل مع المعلومات. حيث تعرف بأنها:

---

[1] ضيف الله نسيمه، **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا نظام ل م د في علوم التسيير شعبة تسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر –باتنة1– ، 2017، ص80.

[2] نعيم إبراهيم الظاهر، **إدارة المعرفة**، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 187.

"عملية جمع، معالجة، تحليل، تخزين، نشر المعلومات واستخدامها، مع الاعتراف بأهمية الإنسان والأهداف التي يضعها والقيم التي يستخدمها في تحديد مدى تحكمه في التكنولوجيا ومساهمته في إثراء حياته". كما تعد تكنولوجيا المعلومات الفاعل الرئيسي المكونة لإدارة المعرفة، في مجتمع مؤسسي يهدف إلى التقدم والنمو والازدهار.

حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فاعلا في تحسين وتطوير إنشاء المعرفة وتقاسمها وتطبيقها.

ويرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أنه إذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة، وأنه إذا كانت التكنولوجيا بشكل عام هي الاستخدام المفيد لمختلف مجالات المعرفة فإن تكنولوجيا المعلومات "البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على معلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية".[1]

يتضح من هذا التعريف أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة الأدوات التي يتم من خلالها القيام بعملية جمع المعلومات وتحليلها واستخدامها كما يقصد بتكنولوجيا المعلومات هي البحث عن أفضل الوسائل التي تسهل الحصول على المعلومات وجعلها متاحة لطالبيها.

ج –إجرائيا:

هي مجموعة الأجهزة والمعدات التكنولوجية التي تعمل على معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها وإيصالها إلى عدة جهات بشكل سريع.

[1] عمامرة كريم، "**تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسة الاقتصادية**"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد49، ديسمبر 2017، ص347.

5-تعريف الكفاءة:

أ- لغة:

ورد في لسان العرب للعلامة ابن منظور، كافأه على الشيء مكافأة وكفاء: النظير وكذلك الكفء، و لكفؤ، والمصدر الكفاءة وتقول لا كفاء له، بالكسر، وهو في مصدر ، أي لا نظير له، والكفء: النظير والمساواة، والكفاءة للعمل: القدرة عليه وحسن تصرفه.[1]

ويقصد هنا بالكفاءة هي المقابل الذي يقدم للشخص كنظير لما قام بإنجازه والكفاءة في العمل هي قدرة على أداء العمل المكلف به على أكمل وجه.

ب- اصطلاحا:

الكفاءة هي "تحمل مبادرة أو مسئولية فيما يخص الحالات المهنية، في التوجهات، كما في الأداء، الكفاءة مقدرة اجتماعية...التزام يأتي من الفرد...الكفاءة هي معرفة معمقة، معرفة عملية، معترف بها والتي تعطي الحق بالحكم في هذا أو ذاك المجال، أي مجال الكفاءات".[2]

ويقصد هنا أن الكفاءة هي أخذ المبادرة أو المسئولية فيما يتعلق بالمواقف المهنية فيما يتعلق بالمواقف المهنية في لبتوجيه وكذلك في الأداء الكفاءة هي مقدرة اجتماعية والتزام يأتي من الفرد.

الكفاءة هي مجموعة المعارف المكتسبة والتي تشكل الخصائص الفردية للأفراد والتي يمكن أن تنتمي إلى مجالات مختلفة مثل السمات الشخصية، القدرة، الصورة الذاتية، الثقافة، القيم و غيرها.

---

[1] الغلم مريمة، "**دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية الكفاءات المهنية لأساتذة التعليم الثانوي**"، مجلة التنظيم والعمل، جامعة معسكر، الجزائر، العدد2، 2017، ص77.

[2] كمال منصوري، سماح صالح، **تسيير الكفاءات: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى**، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 7، جوان 2010، ص50.

كما عرفها ناصر دادي عدون "الكفاءة ترتبط بمفهوم فعالية المؤسسة وتقييم الأداء وللعامل البشري فيها دور حاسم، ومراقبة التسيير تصبح عملية يستطيع المسؤولون بواسطتها أن يتحققوا بأن الموارد قد تم التحصل عليها واستعملت بكفاءة Efficiences وفعالية Efficacité لتحقيق أهداف المؤسسة.[1]

ويقصد من خلال هذه التعاريف أن الكفاءة هي مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات التي يكتسبها الفرد وتساهم في تشكيل سماته الفردية والكفاءة مرتبطة فعالية المؤسسة حيث يكون للفرد دور فيها من خلال استعمال الموارد المتاحة بكفاءة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

ج-إجرائيا:

هي مجموعة من المعارف والمهارات المتعددة التي تمكن الفرد من تأدية نشاط أو وظيفة بفعالية من أجل تحقيق الأهداف وهي قابلة للقياس والملاحظة.

6-تعريف المهنة:

المهنة حسب ما ورد في قاموس le p'tit rober إلتزام محدد يمكن منه الحصول على مستلزمات الحياة بالإضافة إلى كونها حرفة تلزم الأشخاص الذين يمارسوها بالتقيد لشكليات معينة، وذلك لمكانتها الاجتماعية وخصوصيتها الفنية والثقافية.

الخلية الأولى في كل تنظيم إداري، وهو منصب مدني أو عمل معين يقتضي من شاغله القيام بواجبات محددة وتحمل مسؤوليات معينة، سواء تفرغ لذلك كله أو لم يتفرغ.

هي وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد، ثم تجميعها مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يؤديها موظف واحد أو أكثر.[2]

---

[1] عيبود الزيتوني، **دور إدارة الموارد البشرية في تسيير كفاءات الأفراد داخل المؤسسة الاقتصادية**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم فرع علم الاجتماع تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، 2020، ص ص 20-21.

[2] مرابط عياش عزوز، **الكفاءة المهنية**، دار إقرأ للكتاب، الجزائر، 2018، ص ص 5-6.

المهنة هي عمل محدد يلتزم به الفرد ويتطلب منه القيام بواجبات وتحمل مسؤوليات معينة من أجل تلبية حاجياته اليومية.

ج-إجرائيا:

هي العمل الذي يؤديه الأفراد في مجال معين ويقتضي من خلاله أجر يمكنه من الحصول على مستلزمات الحياة.

7-تعريف الكفاءة المهنية:

تعرف المجموعة المهنية الفرنسية الكفاءة بالقول: "الكفاءة المهنية هي تركيبة من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد، وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني، والذي يعطي لها صفة القبول، ومن ثم فإنه يرجع للمؤسسة تحديدها وتقويمها وقبولها وتطويرها." [1]

لقد عرفها فيليب زارفيان على أنها: "أخذ المبادرة والمسؤوليات في وضعيات مهنية، كما أنها اتجاه اجتماعي كما قد تكون فردية وجماعية وتعبر في الغالب على ذكاء وفهم الفرد للوضعية المهنية. وكثيرا ما ارتبطت الكفاءة بالقدرة على تسيير منصب، أو المعرفة به وهذا لا ينبغي تقبله من هنا فصاعدا، إذ ليس بامتلاكنا شهادة مهنية أو متابعتنا لفترة تكوينية، نستطيع التصرف بكفاءة في مجالات الشغل التي تميز بالحداثة والتجديد، وعليه فإن الكفاءة هي القدرة الدائمة على تسيير الوضعيات المعقدة وغير المستقرة.

كما عرفها بروشي بأنها: مجموع المعارف والمهارات المكتسبة من طرف الفرد، لتوظيفها في وضعية مهنية دقيقة وأحيانا معقدة.[2]

---

[1] نمديلي أسماء، **دور التمكين في تحسين الكفاءة المهنية للموارد البشرية**، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، المجلد 9، العدد 4، 2018، ص 219.

[2] بن كيحول محمد، ضبع مريم، "**أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي**"، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة المسيلة، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد10، ص 205.

ومنه يمكن تعريف الكفاءة المهنية على أنها مجموعة الخبرات والقدرات في سياق مهني معين لأداء وظيفة بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف محددة.

ج-إجرائيا:

هي القدرة على عمل ما على أكمل وجه وعندئذ يطلق على هذا العامل بأنه كفء ويمكن قياسها وملاحظتها حيث لا تظهر إلا من خلال العمل.

ثامنا- الدراسات السابقة:

✓ **الدراسات العربية:**

1. دراسة نهاد حسين محمد خريس:[1]

بعنوان: استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن عام 2011.

-إشكالية الدراسة: وبناء على ذلك فإن غرض هذه الدراسة هو معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء في أجهزة الخدمة المدنية. ووفقا لذلك تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر للمكونات المادية على أداء أجهزة الخدمة المدنية؟
- هل يوجد أثر لتوظيف الموارد البشرية على أداء أجهزة الخدمة المدنية؟
- هل يوجد أثر لتوظيف البرمجيات على أداء أجهزة الخدمة المدنية؟
- هل يوجد أثر لتوظيف قواعد البيانات على أداء أجهزة الخدمة المدنية؟
- هل يوجد أثر للشبكات في رفع أداء أجهزة الخدمة المدنية؟
- هل يوجد أثر لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء أجهزة الخدمة المدنية؟
- الفرضيات:

[1] نهاد حسين محمد خريس، **استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن**، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في الأعمال الالكترونية قسم الأعمال الإلكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، والموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) على الأداء المؤسسي.

– أهداف الدراسة:

تقديم إطار نظري وفكري يتعلق بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والأداء.

التعرف إلى مستوى توظيف تكنولوجيا المعلومات في أجهزة الخدمة المدنية.

التعرف إلى درجة تحقيق تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء العاملين في أجهزة الخدمة المدنية.

التعرف إلى أثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز ورفع جودة أداء العاملين.

الوصول إلى نتائج يمكن الاستنارة بها لتقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز أداء العاملين في المؤسسات الحكومية.

– مجالات الدراسة:

الحدود المكانية: ديوان الخدمة المدنية، وزارة الصناعة والتجارة، دائرة الأحوال المدنية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

الحدود الزمانية: في الجزء الأول من عام 2011.

الحدود البشرية: العاملون الإداريون ضمن المستويات الوظيفية.

– منهج الدراسة: تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض أهم الأدبيات بموضوع الدراسة، وتطبيق أداة الدراسة لجمع المعلومات للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

– عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من أجهزة الخدمة المدنية في الأردن، من العاملين الإداريين واختير (200) موظف.

– أدوات الدراسة: استعملت الباحثة الاستمارة كأداة لجمع البيانات من مجتمع البحث.

– الأساليب الإحصائية: تم استخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

وقامت باختبار فرضياتها بالاعتماد على التكرارت والنسب المئوية وحساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار الانحدار المتعدد.

– نتائج الدراسة:

– وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة بأبعادها المستقلة (المكونات المادية، والموارد البشرية، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في رفع مستوى الأداء المؤسسي.

– هناك أثر ذا دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات (البرمجيات، وقواعد البيانات، والشبكات) في رضا العاملين، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، إدارة الموارد البشرية) في رضا العاملين.

– هناك أثر ذا دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات (الموارد البشرية، قواعد البيانات، الشبكات) في التعلم والنمو، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، البرمجيات) في التعلم والنمو.

– هناك أثر ذا دلالة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات (قواعد البيانات والشبكات) في كفاءة العمليات الداخلية ، وعدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتوظيف تكنولوجيا المعلومات (المكونات المادية، الموارد البشرية، البرمجيات) في كفاءة العمليات الداخلية.

– أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية كونها تناولت تكنولوجيا المعلومات متغير مستقلا استخدمت المنهج الوصفي والاستبيان كأداة رئيسية لجمع .

والتحليل برنامج الحزم الإحصائية البيانات

– أوجه الاختلاف:

اختلاف مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة في ديوان الخدمة المدنية، وزارة الصناعة والتجارة، دائرة الأحوال المدنية، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأجريت الدراسة الحالية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

العينة المستعملة في هذه الدراسة العينة العشوائية واستعملنا في دراستنا الحالية العينة القصدية.

2-دراسة عمار محمد زهير تيناوي:[1]

بعنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات(Mtn-syriatel) في دمشق عام 2019.

- إشكالية الدراسة: و لأهمية هذه العلاقة المهمة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات في شركات الاتصالات، سيقوم الباحث بطرح الأسئلة البحثية الآتية:

- التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات؟

فرضية رئيسية: توجد علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

- أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي الأول: دراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

الهدف الرئيسي الثاني: محاولة التوصل إلى مجموعة من النتائج و التوصيات من خلال الدراسة بغية تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

---

[1] عمار محمد زهير تيناوي، **دور استخدام المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Mtn &Syriatel)**، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2019م.

- مجالات الدراسة:

حدود زمنية: تقتصر هذه الدراسة على الفترة الممتدة من شهر تشرين الأول لعام 2018 وحتى نهاية شهر كانون الثاني من عام 2019.

حدود مكانية: تقتصر هذه الدراسة على العاملين في شركات الاتصالات(MTN) وسيرياتيل في محافظة دمشق.

حدود موضوعية: وهي الحدود التي تتعلق بدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة خدمات شركات الاتصالات وتتمثل متغيرات البحث المدروسة بالمتغير المستقل(تكنولوجيا المعلومات) والمتغيرات التابعة التالية: (تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات، بعد الجوانب المادية الملموسة، بعد الاعتمادية أو المصداقية، بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل، بعد الثقة والأمان (الضمان)، بعد التعاطف مع العميل).

- منهج الدراسة: تعتمد الدراسة على أسلوبين:

1-الأسلوب النظري: إعتمد فيه الباحث على المنهج الوصفي وذلك من أجل جمع البيانات الثانوية من مصادرها المتعددة لتكوين الإطار النظري للبحث.

وتتمثل أهم مصادر البيانات الثانوية بالتالي:

أ- الكتب والمراجع والدوريات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث.

ب- منشورات الوزارات والإدارات المختلفة التي لها علاقة بالبحث.

2-الأسلوب الميداني: وذلك من خلال القيام بدراسة مسحية باستخدام أسلوب المسح الإحصائي لجمع البيانات الأولية اللازمة من واقع عينة البحث، من خلال تصميم قائمة استبيان مناسبة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات اللازمة لقياس متغيرات البحث، ثم بعد ذلك يتم استخدام هذه القائمة لاختبار فرضيات البحث، وذلك باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية المناسبة.

- مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في العاملين بشركات الاتصالات (MTN وسيرياتيل) في محافظة دمشق والبالغ عددهم(1500موظف).

– أدوات الدراسة: استخدم الباحث الاستبيان لجمع البيانات.

– الأساليب الإحصائية: لاختبار صحة الفرضيات أو نفيها قام الباحث بإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي معتمدا في معالجتها على البرنامج الإحصائي SPSS إصدار22.0كما قام الباحث باختبار فرضيات البحث باستخدام الإحصاءات الوصفية ومعامل الارتباط الخطي ومعامل الانحدار.

– نتائج الدراسة:

–إن كافة قيم ألفا كرونباخ(cronbach Alpha) لجميع متغيرات الدراسة أعلى من(0.70)مما يعني أن كل مقاييس الدراسة تتسم بالثبات الداخلي لعباراتها في شركات الاتصالات في محافظة دمشق.

–من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الجوانب المادية الملموسة كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

–من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبعد الاعتمادية أو المصداقية كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

–من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد سرعة الاستجابة ومساعدة العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

–من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين بعد الثقة والأمان (الضمان)كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

-من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين التعاطف مع العميل كأحد أبعاد جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

-من خلال نتائج اختبار الفرضية الرئيسية تبين وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات.

- أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية كونها تناولت تكنولوجيا المعلومات متغير مستقلا استخدمت المنهج الوصفي والاستبيان كأداة رئيسية لجمع والتحليل برنامج الحزم الإحصائية البيانات SPSS

- أوجه الاختلاف:

وجود اختلاف في مكان إنجاز الدراسة وتختلف مع دراستنا كونها ربطت متغير المستقل تكنولوجيا المعلومات مع متغير آخر حيث أن هذه الدراسة تدرس دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات أما دراسة الحالية تدرس دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.

العينة المستعملة في هذه الدراسة أسلوب المسح الإحصائي واستعملنا في دراستنا الحالية العينة القصدية.

❖ جوانب الاستفادة من الدراسات العربية:

- تكوين رؤية شاملة لموضوع الدراسة وتعميق المعرفة في الإطار النظري من خلال الاطلاع على المراجع العلمية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات وصياغة تساؤلات الدراسة القائمة حاليا.

- الاعتماد على الدراسات في الجانب النظري من بحثنا عند توضيح بعض المفاهيم ذات صلة بمتغيرات الدراسة.

– التعرف على أهم المقاربات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية.

✓ **الدراسات المحلية:**

1–دراسة مرابط عياش عزوز:[1]

بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات عام2017.

– التساؤل الرئيسي: إلى أي حد تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل؟

–الفرضية الرئيسية: هناك علاقة إرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل.

–أهداف الدراسة:

التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالمؤسسة.

التعرف على مدى مواكبة المؤسسة الجزائرية للتغيرات التي تشهدها الساحة العالمية.

التعرف على مدى استفادة الفئة العمالية من التطور الرهيب في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الوقوف على درجة إستخدام العامل لتكنولوجيا المعلومات.

معرفة الظروف التي تحيط بالعامل والتي لها دور في تنمية كفاءته المهنية.

– مجالات الدراسة:

المجال الجغرافي: أجريت هذه الدراسة بمراكز بريد الجزائر بولاية سكيكدة.

المجال الزمني: وقد مرت هذه الدراسة بعدة مراحل زمنية يمكن تجزئتها إلى:

المرحلة الاستطلاعية: كانت البداية بإجراء استطلاع إلى مراكز البريد المتواجدة في الولاية.

[1] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل "دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات سكيكدة**، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوره العلوم في: علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017م.

مرحلة الإعداد للاستمارة: وهي المرحلة التي تطلبت الكثير من الوقت والزيارات إلى المراكز البريدية من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإعداد استمارة مبدئية.

مرحلة توزيع وجمع الاستمارة: وهي المرحلة التي كانت بدايتها سنة2015.

مرحلة التحليل: وبعد التفريغ والجدولة جاء دور التحليل وعرض النتائج المتحصل عليها.

المجال البشري: توزع المجال البشري لدراستها الراهنة على أربعة مراكز، بعمالها سواء الموظفين أو الإطارات أو حتى المدير الذي اختياره قصديا.

– منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي بغية اختيار فروض الدراسة الراهنة.

– العينة: استخدمت الدراسة الراهنة المتمحورة حول تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل العينة العشوائية الطبقية.

– أدوات جمع البيانات: اعتمدت الباحثة الأدوات المنهجية التالية في جمع البيانات: الاستمارة، المقابلة، الملاحظة، الوثائق والسجلات.

– نتائج الدراسة:

– في ضوء الفرضية الجزئية الأولى: من خلال هذه المؤشرات يتضح لنا العلاقة الارتباط بين التغيرات المستقلة والتغيرات التابعة.

– في ضوء الفرضية الجزئية الثانية: كلما زاد تحكم العامل في تكنولوجيا المعلومات تحسنت كفاءته المهنية.

– في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة: المتغيرات التقليدية لها دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.

– في ظل الفرضية العامة: من خلال كل ما سبق وفي إطار التحقق من صدق الفرضية العامة والتي مؤداها هناك علاقة إرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل يتضح لنا إيجابية العلاقة بين المتغيرين.

- أوجه التشابه:

تعرضت هذه الدراسة لكلا متغيري الدراسة تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية.

اعتماد الباحث المنهج الوصفي شأن دراستنا الحالية.

استعمال الاستبيان والملاحظة والمقابلة لجمع البيانات.

- أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة في المكان والزمان اللذان أجريت فيهما الدراسة.

العينة المستعملة بهذه الدراسة العينة العشوائية الطبقية أما في دراستنا الحالية فقد استخدمنا العينة القصدية.

2-دراسة عماري علي:[1]

بعنوان: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الاوراس باتنة عام2018.

- التساؤل الرئيسي: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات في المؤسسة الاقتصادية؟

- الفرضية الرئيسية: تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات من خلال أبعاد الأجهزة والحواسيب، الشبكات والبيانات، الموارد البشرية، البرمجيات.

- مجالات الدراسة:

المجال البشري: اقتصر المجال البشري في هذه الدراسة على العاملين في مؤسسة مطاحن الاوراس باتنة من مختلف المستويات الإدارية والمصالح.

المجال المكاني: تركزت الدراسة الميدانية على المديرية العامة وكذا الوحدة الإنتاجية باتنة والوحدة الإنتاجية أريس.

[1] عماري علي، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص إدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018م.

المجال الزماني: استغرقت هذه الدراسة من فيفري إلى سبتمبر 2017.

المجال الموضوعي: اقتصر المجال الموضوعي في هذه الدراسة على معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات في مؤسسة مطاحن الاوراس باتنة.

– منهجية الدراسة: تم إتباع الطريقة الوصفية في عرض البيانات، والطريقة التحليلية في تحليل النتائج الذي يهدف إلى معرفة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات وذلك باستخدام دراسة حالة.

– مجتمع وعينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة المتمثلة في العاملين بمؤسسة مطاحن الاوراس باتنة حيث أن العينة متكونة من 110 مفردة بحيث تمثل هذه العينة 5% من مجتمع الدراسة.

– أدوات الدراسة في جمع البيانات: تم الاعتماد على مجموعة من أدوات جمع البيانات والتي تكمل بعضها البعض هي: السجلات والوثائق، الاستبيان.

– الأدوات الإحصائية: تم الاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم SPSS V17 وذلك من خلال الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

–اختبار ألفا كرونباخ Cronbachs Cofficient Alpha

–معامل الارتباط بيرسون Person

–المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

–اختبار التباين الانحداري Analysis of Variance

–تحليل التباين الأحادي One Way Anova

– نتائج الدراسة:

–أن مستوى تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة مطاحن الاوراس باتنة هو مستوى ليس ضعيف.

–أن مستوى تنمية الكفاءات بمؤسسة مطاحن الاوراس باتنة هو مستوى متوسط.

–أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تنمية الكفاءات البشرية بمؤسسة مطاحن الاوراس باتنة.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات مبحوثي الدراسة حول مستوى تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة مطاحن الاوراس باتنة تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات مبحوثي الدراسة حول مستوى عملية تنمية الكفاءات بمؤسسة مطاحن الاوراس باتنة تعزى للمتغيرات الشخصية(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

- أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في تناولها لكلا متغيري الدراسة.

استعمال الاستبيان لجمع البيانات وبرنامج الحزم الإحصائية Spss

-أوجه الاختلاف:

اختلاف مكان إجراء الدراسة حيث أجريت الدراسة في مطاحن الاوراس باتنة في حين أجريت الدراسة الحالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

اختلاف في العينة حيث استعملت هذه الدراسة العينة العشوائية في حين استعملت الدراسة الحالية العينة القصدية.

اختلاف في المنهج استعملت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي أما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي.

❖ جوانب الاستفادة من الدراسات المحلية:

- مساعدة الباحثة في وضع خطة منهجية لبناء الموضوع.
- الاستفادة منها في توجيه الباحثة إلى استخدام الإجراءات المنهجية المناسبة للدراسة مثل: مجتمع الدراسة، العينة، المنهج.
- مساعدة الباحثة على تصميم استمارة البحث وعباراتها.

– تعلم كيفية التحليل واستخلاص النتائج خاصة فيما يتعلق بتحليل مخرجات برنامج الحزم الإحصائية Spss.

تاسعا– المقاربة السوسيولوجية

إن كل بحث علمي له مرجع نظري يقوم عليه ووفقا لموضوع دراستنا والمتعلق بتكنولوجيا المعلومات ودورها في تنمية الكفاءة المهنية للعامل فقد إرتأت الباحثة أن المقاربة السوسيولوجية المناسبة هي نظرية "الاتجاه المحافظ".

حيث إهتم الكثير من الباحثين والمفكرين السوسيولوجيين بدراسة العامل التكنولوجي باعتباره السبب الرئيس لأي تغير إجتماعي، كما أظهرت نتائج الدراسات التي أجراها ماكفير فيما يخص أثر العامل التقني على عملية التغير التكنولوجي، أن التغيرات السريعة التي تحدث في المجتمع ترتبط بتطور التقنيات والاختراعات الجديدة، وتطور أساليب الإنتاج، ونحن ندرك الآن أن هذه الميكنة قد أحدثت تغيرا عميقا في أساليب حياتنا وأيضا في أساليب تفكيرنا، كما أحدث التقدم التكنولوجي تغيرات اجتماعية واسعة المدى وأكثر تعقيدا أدت إلى تطوير وسائل الاتصال، وموازة مع هذا التقدم التكنولوجي اتسع الحديث عن آليات التكنولوجيا واختلفت آراء المفكرين والمنظرين حول طبيعة هذه التكنولوجيا المستوردة، ومدى تأثيرها على النظام الاجتماعي والاقتصادي للدول النامية.[1]

وعلى الرغم من تعدد الآراء، والطروحات الفكرية والنظرية، فإنها تنحصر على العموم –كما سبقت الإشارة إليه– في اتجاهين رئيسيين هما: الاتجاه المحافظ والاتجاه الرديكالي، حيث يقوم الاتجاه الأول المحافظ على "تفسير مظاهر التنمية في سلسلة من العمليات تقوم

[1] سهى حمزاوي، **انعكاسات نقل التكنولوجيا على المؤسسات الصناعية العامة في الدول النامية في ظل العولمة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010، ص 69.

على التساند، والتناغم والتوازن، والابتعاد عن الصراع داخل النظام الاجتماعي حفاظا على البناء القيمي، والثقافي للمجتمع".[1]

كما يعتمد في هذا التفسير على بعض مفاهيم التقليد والحداثة، للتمييز بين سمات المجتمع الحديث والتقليدي، وهذا ما أوضحه إميل دوركايم (1885-1917) Emile Durkheim في أن كل المجتمعات تمر تدريجيا من مجتمع تقليدي بسيط إلى مجتمع متقدم، بحيث تترك كل ما هو تقليدي، لتأخذ بكل ما هو حديث بشرط أن تستبدل القيم التقليدية بأخرى حديثة، تتماشى وخصوصية المجتمع الحديث. وبالمقابل ترى عدة اطر فكرية بأن التكنولوجيا مكسب إنساني تستعمل كوسيلة حاسمة لتنمية قدرات الإنسان، وتمكنه من السيطرة على قوانين الطبيعة، وتحقيق الوفرة في الإنتاجية والتعجيل بالتقدم الصناعي، فهي تؤدي دورا كبيرا في نشر الأفكار، والقيم الجديدة داخل المجتمع،[2] وهذا ما يبينه لنا بوضوح الاتجاه البنائي الوظيفي باعتباره اتجاها كلاسيكيا محافظا، حيث أسهم في الكشف عن وظيفة التكنولوجيا من حيث أداء الأدوار الوظيفية، وترابطها ببعضها البعض في إطار نسق تنظيمي متكامل البنية.

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على نظرية الإتجاه المحافظ لما لها من علاقة مباشرة بموضوعنا حيث تعطي أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها نظام اجتماعي ونسق له أدور تتمثل في تنمية القدرات البشرية وتحقيق الوفرة في الإنتاج ونشر الأفكار والقيم الجديدة في المجتمع، وبما أن دراستنا تركز على تكنولوجيا المعلومات باعتبارها الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسة في تحسين وتنمية المهارات والقدرات التي تمتلكها الكفاءات بما يساهم في تحقيق وفرة في الإنتاج للمؤسسة، وحسب رأي الباحثة فهذه المقاربة النظرية تخدم موضوع دراستنا.

---

[1] علي غربي، يمينة نزار، **التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية**، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2002، ص 30.

[2] سهى حمزاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70.

(الفصل الثاني)

الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

أولا–التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات:

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تطور مترابطة تنحصر بثلاث مراحل أساسية وهي:

1–المراحل الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية والسومرية، ثم الكتابة التصويرية و ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكشر اتساعا.[1]

2–المراحل المتوسطة: وتمتد منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحاسبات، وبدايات مرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحاسبات، ومرحلة . مخرجات الحاسوب المصغرة Computer Output Microforms (COM)

3–المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية: وتبتدئ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلق عليها اسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة، والجيل الرابع للحاسبات والذي تميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات المايكروية (الجزئية) (Micro processors) ونظم البحث في الاتصال المباشر، والجيل الخامس للحاسبات الذي يتميز بتطور الحاسبات المايكروية، ونظم الأقراص المدمجة (Compact Disk) والإنترنت والتطورات الأخرى.[2]

بمعنى أن تطور تكنولوجيا المعلومات لم يكن مصادفة بل كان نتيجة تراكمات المعرفة التي امتدت عبر العصور ومرت تكنولوجيا المعلومات بالعديد من المراحل التطورية حيث تم حصرها في ثلاثة مراحل أساسية بداية من اختراع الكتابة وظهور الطباعة و إختراع

---

[1] قادة دليلة، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر دراسة حالة ولاية بومرداس**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير: فرع تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2011، ص87.

[2] هاشم فوزي العبادي، جليل الكاظم العارضي، **نظم إدارة المعلومات منظور إستراتيجي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص ص 23–24.

الحاسوب ثم المرحلة الحديثة التي تميزت بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية حتى وصلت إلى ما هي عليه الأن من تطورات واختراعات ومميزات منها الحصول على المعلومات ونقلها بسرعة فائقة بغض النظر عن الزمان أو المكان.

ويوجز الجدول التالي التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات كما هو موضح الآتي:

الجدول رقم (1): التطور التاريخي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

التاريخ	التطور التاريخي في مجال المعلومات والاتصال
1982	أول عرض للحاسوب النقال أو المحمول وظهور للأقراص المدمجة (Compact Disc) أو الأقراص أو المضغوطة، أو المدمجة...الخ. و إطلاق القمر الصناعي الأوروبي للاتصالات والإغراض المتعددة.
1993	عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة/ الملتيميديا (Computers Multimedia Desktop)
1996	أطلق محرك البحث هوت بوت (Hot Bot) على الانترنت.
1997	ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت (Internet. Telephone- to Telephone Serves)
1998	بداية بث التلفزيون الرقمي (Digital HD TV).
2001	أطلقت مايكروسوفت نظام (Windows XP).
2002	ما زالت التطورات المتلاحقة.
1881	استخدام أول خط هاتفي بعيد المدى في الولايات المتحدة.
1921	استخدام تكنولوجيا الناسوخ/ الفاكس ملي/ Facsimile في الولايات المتحدة الأمريكية.
1944	اكتشاف أول حاسوب الكتروني- ميكانيكي Electro-Mechanical مارك 1باسم (Mark1)
1947	اكتشاف الترانزستور (Teansistor) في أمريكا.
1951	أول مكالمة هاتفية مباشرة بعيدة المدى، من دون توسط البدالة.
1964	معالج الكلمات عرض (WORD PROCESSOR)
1969	شبكة المعلومات المحسوبية، المعروفة باسم إنشاء (Arpanet) والتي كانت نواة الانترنت فيما بعد.
1973	بداية خدمة الفديوتكست (Videotext) في الولايات المتحدة الأمريكية.

المصدر: هاشم فوزي العبادي، جليل الكاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات منظور إستراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص ص 25،26.

ثانيا- أهمية تكنولوجيا المعلومات

إن المنظمات الحديثة لن تتطور وترتقي إلا بنظم معلومات متقدمة تعتمد على قواعد متكاملة للبيانات، الأمر الذي يتطلب منها استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستخدامها بشكل أمثل في إدارة المعرفة، فالمجتمعات اليوم أصبح محور تقدمها هو المعرفة والتقدم العلمي، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة، ومعالجتها، وجعلها في متناول متخذ القرار في الوقت المناسب، بالإضافة لدورها في تعريف الأفراد بما يدور حولهم، وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم، وتأتي أهمية تكنولوجيا المعلومات من الاعتبارات الآتية:

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

-ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا، كما يمكنها نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، أي أن التكنولوجيا جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وتبادل المعلومات في أي وقت، نظرا لما تتمتع به من خاصية الانتشار الواسع، وسرعة الأداء، وسهولة الاستعمال، وتنوع الخدمات، وكبر حجم المعلومات المنقولة.[1]

-تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية الاقتصادية من خلال الثورة الرقمية التي تؤدي إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

[1] عمار محمد زهير تيناوي، مرجع سبق ذكره، ص ص 33-34.

-زيادة قدرة الأفراد على الاتصال وتقاسم المعلومات ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأفراد لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا.

-تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأفراد المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق، ويمكنها أيضا المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية.[1]

ومنه يمكن القول أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية لما لها دور في القضاء على المشاكل التي تعاني منها المجتمعات (الفقر، الأمية) وجعل العالم قرية صغيرة يستطيع الأفراد فيها الاتصال وتبادل المعلومات بسهولة وذلك نظرا لما تتميز به من خاصية الانتشار الواسع حيث أنها متاحة في أي مكان وبتكلفة منخفضة وسهولة الاستعمال و زيادة السرعة في الأداء لذلك أصبح من الضروري الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات واستعمالها بشكل فعال.

ثالثا- خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص هي:

-**تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاوزة.

-**تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وبسهولة.

[1] خلود عاصم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية،** مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 234.

-**اقتسام المهام الفكرية مع الآلة**:نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

-**قليلة التكلفة والسرعة في وقت معا**: وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.

-**الذكاء الاصطناعي**: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

-**تدريب شبكات الاتصال**: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

-**التفاعلية**: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

-**اللاتزامنية**: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.[1]

-**اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

-**قابلية التوصيل**: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

-**قابلية التحرك والحركية**: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...إلخ.

-**قابلية التحويل**: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة

[1] منى طلعت حسن عبد العال،"**أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية**"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، معهد سيناء العالي للدراسات النوعية، مصر،العدد3، جويلية2022، ص369.

المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

-**اللاجماهرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

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

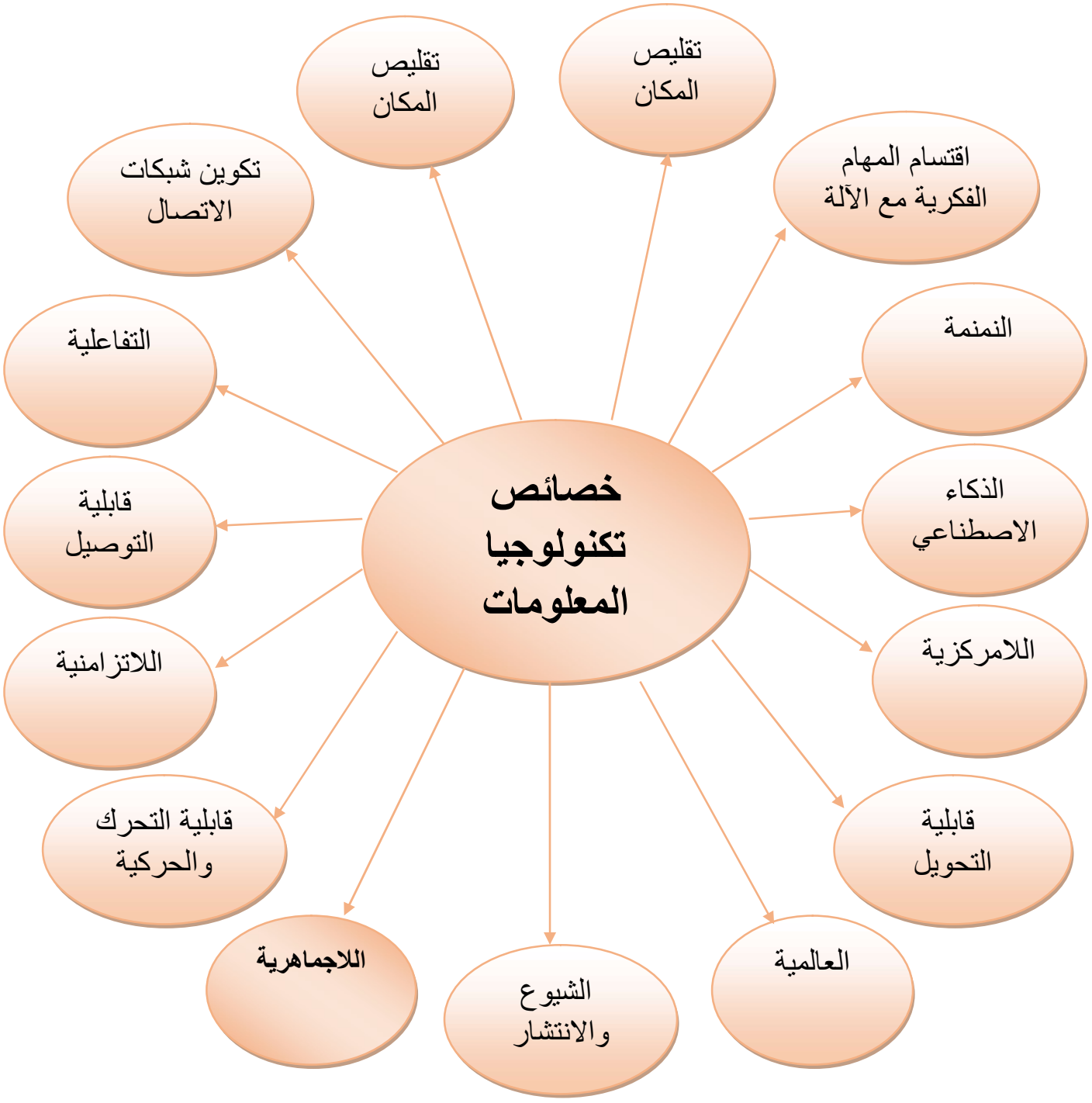
-**العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.[1]

هناك العديد من المزايا والخصائص التي تتمتع بها تكنولوجيا المعلومات حيث تسهل على الفرد العديد من العمليات من خلال الاعتماد عليها في حياته اليومية فالتكنولوجيا تساهم في تقليص الوقت والمكان وتقليل التكلفة وإمكانية التواصل ونقل المعلومات في كل الاتجاهات بسرعة بغض النظر عن المكان والزمان.

والشكل التالي يوضح خصائص تكنولوجيا المعلومات:

[1] هناء عبداوي، **مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص: تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص ص 43-44.

الشكل رقم 02: خصائص تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الباحثة

رابعا-مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من خمسة عناصر وهي:

1-المكونات المادية: عبارة عن الأجهزة المادية التي تستخدم في أنشطة الإدخال، والمعالجة، والإخراج والتي تحتوي على وحدة المعالجة الحاسوبية، وأجهزة الإدخال، والإخراج المتنوعة، وأجهزة الخزن وكذلك الأوساط المادية لغرض ربط الأجزاء معا، وكما تعرف على أنها جميع الأجهزة والمواد المادية المستخدمة في معالجة المعلومات مثل الحاسبات وأوساط البيانات والأشياء الملموسة الأخرى التي يمكن بواسطتها تسجيل البيانات من القوائم الورقية إلى القرص المغناطيسي.

2-البرمجيات: وهي البرامج المسجلة أو برامج المالكين أو الحزم البرمجية، أي أنها برامج حاسوبية تجهز من قبل مصنعي الحواسيب، أي تعتمد على برمجيات الشركة المصنعة أو مستخدمي الحاسوب الآخرين، وأن البرمجيات نوعين برمجيات التطبيق وبرمجيات التشغيل.

3-الموارد البشرية: وهم الكوادر المؤهلة والمدربة لتنفيذ النشاطات المختلفة لذلك فإن العناصر البشرية يجب أن تكون ذات مستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه، حيث أن تدريب القوى العاملة في الشركات أصبح حاجة ملحة، وبالرغم من أنه لا تتوفر التسهيلات الكبيرة والتي تتطلب دعم وظيفي كبير. إلا أنه لابد من تدريب الموظف تدريبا جيدا.[1]

4-قواعد البيانات Data Base: هي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم وتخزن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات وتسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها، ويكون ذلك من خلال

[1] عثمان بن موسى عقيلي وآخرون، "**أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الإنسانية**"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مصر، العدد 12، 2020، ص ص 177-178.

مجموعة برامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف وتسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعمليات التالية:

- تحديث وصيانة قواعد البيانات.

- إمداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفاعلية.

5- شبكات الاتصال عن بعد: تعد شبكات الاتصال عن بعد مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات حيث تمكن هذه الأخيرة كلا من المنظمات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات الكترونيا من خلال الشبكات التي هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات (المعدات أو الأشياء الملموسة بصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة، تحقق الشبكات مزايا عديدة يمكن إيجازها فيما يلي:

-المشاركة في الموارد: الاشتراك باستخدام الموارد (الطابعات، المساحات الضوئية...)، بالإضافة إلى تبادل الملفات والمعطيات ما بين الأجهزة المختلفة بسرعة.

-إدارة الشبكة وحمايتها: استخدام طرق التشفير والسرية لحماية المعلومات المتبادلة ما بين المحطات.

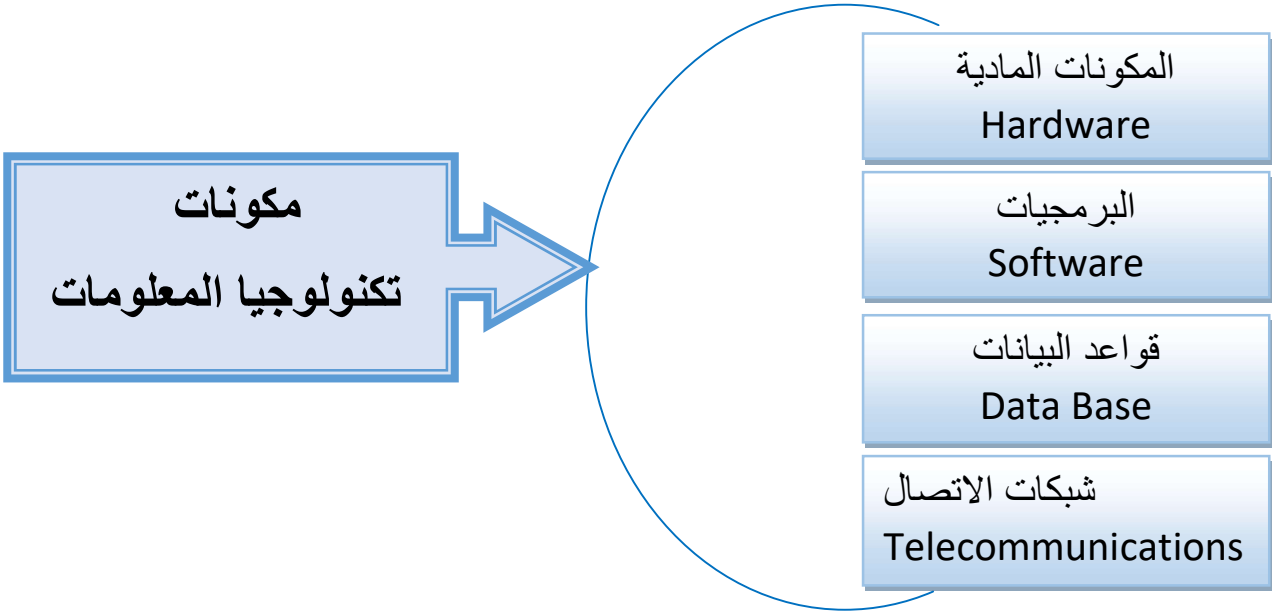
-تجميع المشتركين، البريد الالكتروني، الاستفادة من أنظمة التشغيل الموجودة في الشبكة.[1]

وهذا يعني أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من خمس مكونات تتمثل في المكونات المادية التي هي الأجهزة المادية التي تستعمل في إدخال وإخراج ومعالجة معلومات، والبرمجيات هي برامج حاسوبية، والموارد البشرية هم الكوادر المؤهلة ذات مستويات وكفاءات مختلفة، وكذا قواعد البيانات التي تعمل على تخزين المعلومات، وشبكات الاتصال وهي المكون الأكثر أهمية فهي أدوات الاتصال عن بعد أي أن كل مكون له أهمية وله مهام.

والشكل التالي يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات:

[1] ساهل أمينة، محمد بوستة، **مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها**، مجلة دراسات اقتصادية ، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 16، العدد 1، 2022، ص ص 175-176.

الشكل رقم 03 : مكونات تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الباحثة

خامسا- أنواع تكنولوجيا المعلومات

تأخذ أنواع التكنولوجيا تصنيفان:

أ-**أنواع التكنولوجيا حسب الإتاحة:** إن التكنولوجيا غير متاحة بنفس القدر بين المجتمعات، فهناك متطورة وهناك متوسطة وهناك متخلفة، ولكن هناك طريق ما تنتقل بها هذه التكنولوجيا بين مختلف المجتمعات ولكن قبل ذلك يجب أن نفرق بين نوعين من التكنولوجيا.

- **التكنولوجيا المتاحة:** وهي تكنولوجيا يسمح صانعها وهم المجتمعات المتقدمة للمجتمعات المتخلفة بالاطلاع عليها واستغلالها، وهي في غالب الأحيان إما تكون تكنولوجيا تجارية أي تباع في شكل سلع، مثل الآلات والمعدات والتجهيزات التكنولوجية، بالإضافة إلى بعض البرمجيات لتلك التجهيزات سواء من أجل العمل بها، أو من أجل إصلاحها عند العطب.[1]

[1] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل "دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات سكيكدة**، مرجع سبق ذكره، ص 70.

– **التكنولوجيا الغير المتاحة:** هي تكنولوجيا التي تسعى تلك المجتمعات إلى عدم نقلها إلى المجتمعات المتخلفة وذلك يرجع إما لحساسية هذه التكنولوجيات، خاصة في القطاعات العسكرية والفضائية، والعلوم الجد حديثة كالفيزياء النووية وغيرها.

وهذا لترك تلك المجتمعات في تخلف حتى تكون سوق استهلاكية وفي تباعيه دائمة، وتتجلى هذه الصورة مثلا في بيع تكنولوجيا السيارة كوسيلة وعدم بيع تكنولوجيا صنع السيارة، وتنطبق هذه الفكرة على الكثير من التكنولوجيات، كما أن هذه المجتمعات المنتجة للتكنولوجيا تسمح للمجتمعات المتخلفة للحصول على التكنولوجيات القديمة وليست الحديثة أي الأجيال السابقة وليست الآنية.[1]

ب–أنواع التكنولوجيا حسب التجسيد: و يمكن للتكنولوجيا أن تكون مجسدة أو خشنة كما يمكنها أن تكون غير مجسدة أو ناعمة.

– **فالتكنولوجيا المجسدة أو الخشنة:** إما يتجسد هذا النوع من التكنولوجيا في رأس المال البشري، أو في المعدات والآلات والتجهيزات والرأسمالية بل وفي السلع الاستهلاكية المعمرة (السيارات ،الراديو ،التلفزيون...الخ).

– **أما التكنولوجيا غير المجسدة أو الناعمة:** فلا يأخذ هذا النوع من التكنولوجيا أشكالا مادية، وإنما تتمثل في المعرفة المتعلقة باستخدام وصيانة وتوطين وتطوير التكنولوجيا المجسدة، وتحويل خلاصات البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية وعملية مفيدة في النشاطات الاقتصادية والاجتماعية.[2]

أنواع تكنولوجيا المعلومات تأخذ تصنيفان أولا حسب الإتاحة حيث هناك تكنولوجيا متاحة بمعنى أنها تكنولوجيا توجد في المجتمعات المتقدمة، والتكنولوجيا غير المتاحة تسعى المجتمعات إلى عدم نقلها إلى المجتمعات المتقدمة نظرا لحساسية هذه التكنولوجيا و بغرض

---

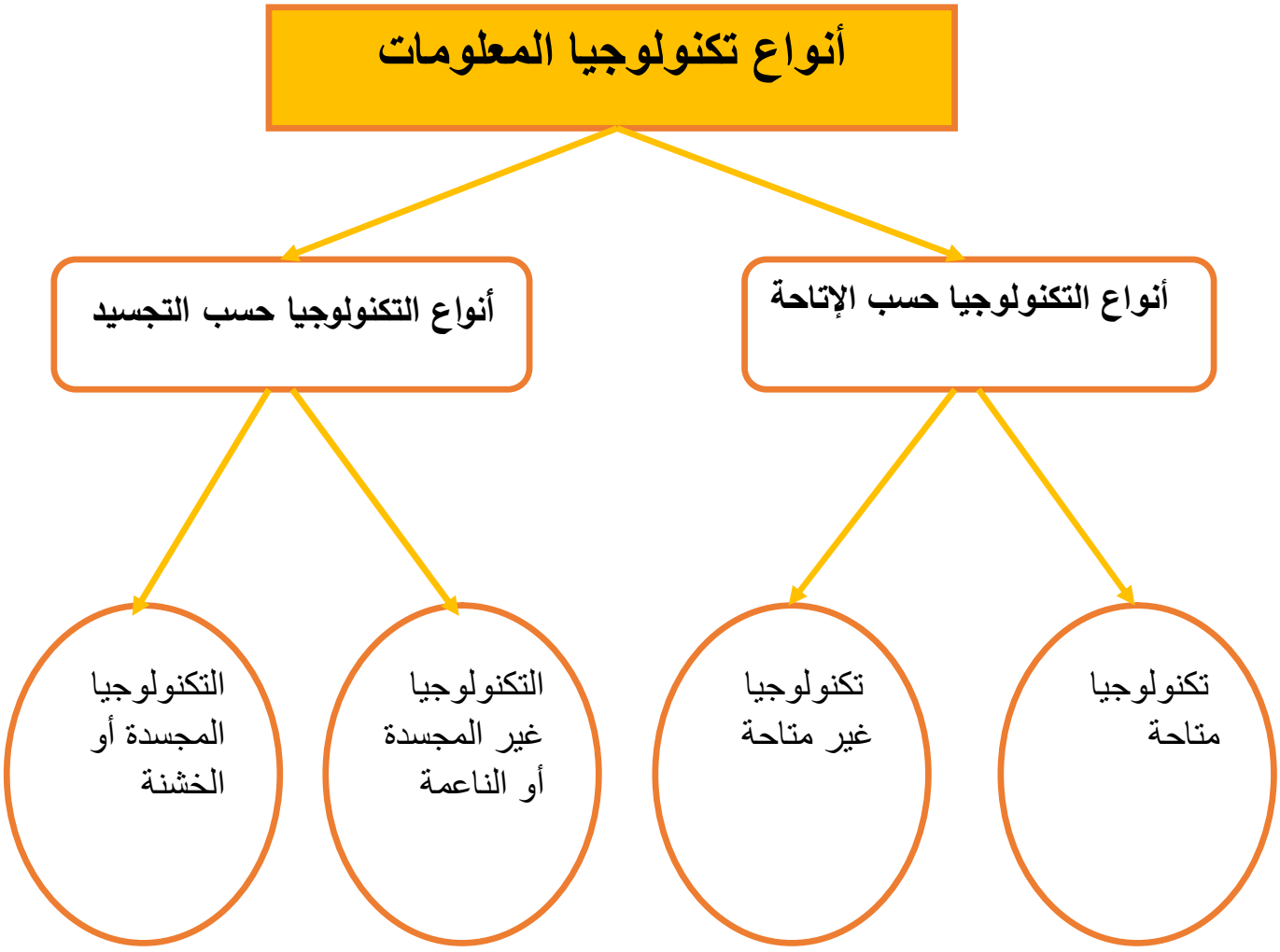
[1] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل "دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات سكيكدة**، المرجع السابق، ص ص 70–71.

[2] أنطونيس كرم، **العرب أمام تحديات التكنولوجيا**، دار علم المعرفة، الكويت، 1982، ص 56.

إبقائها تابعة لها، التصنيف الثاني التكنولوجيا حسب التجسيد فهناك تكنولوجيا الخشنة تتمثل في المعدات والآلات، وتكنولوجيا ناعمة تتمثل في المعرفة المتعلقة باستخدام وصياغة وتطوير التكنولوجيا المجسدة.

والشكل التالي يوضح أنواع تكنولوجيا المعلومات

الشكل رقم 04 : أنواع تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الباحثة

سادسا- استخدامات تكنولوجيا المعلومات

لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء اكانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوب أو غير مرغوب فيها، وذلك لما تقدمه من سلع جديدة، أو بما تولد من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات ولتكنولوجيا المعلومات استخدامات عديدة في جميع المجالات والميادين من بينها:

أولا- استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير: إن التدفق المتزايد للمعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية، وحجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى، دفع بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها، فكانت من بين الوسائل الناجعة الموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات أحتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة لتسير العمليات الروتينية في المؤسسة (تسيير الأجور، المحاسبة، تسيير المخزونات...الخ).[1]

ثانيا- استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال الصناعي: في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة أما التغيرات الكبيرة في المحيط، دفع المؤسسة إلى استخدام وتطبيق تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها، ومنها:

أ-الآلية: لقد فكر الإنسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في كل الميادين خاصة الخطيرة والمتبعة منها، وعمل الباحثون بجهد من أجل تحقيق هذا الحلم فكانت البداية موفقة لأنهم تمكنوا من تصميم الإنسان الآلي الحديدي الذي كان بعيدا كل البعد عن سلوك الإنسان، فهو مجرد آلة لا يستطيع القيام إلا ببعض الحركات البسيطة، ولكن مع التطور في التكنولوجيا و الإلكترونيك تمكن الباحثون من تطوير الرجل الآلي، الذي تمكن من القيام بحركات معقدة وسريعة للغاية يعجز أدائها بنفس الكفاءة، ولقد أصبحت تستعمل في عمليات عدة منها: الحرب، التجارب الفضائية، الإنتاج والتصميم...الخ.

[1] عماري علي، مرجع سبق ذكره، ص 29.

ب-البرنامج المعلوماتي: الذي يسمح بإنجاز نموذج أو مجسم أو صغير وبأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن ليعرض على الشاشة بثلاثة أبعاد، وهذا ما يسمح بظهور ما يسمى اقتصاديات التصميمات، ولقد أدخلت هذه التقنيات في عملية الإنتاج والمشاريع التي هي بصدد الإنجاز بحيث يمكن رؤية النموذج أو المجسم قبل أن ينجز مع إجراء التعديلات عليه بكل سهولة وبأقل التكاليف.

ج-الآلات الموجهة رقميا: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، وحتى تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة إلكترونية ن خلال أسلاك وكانت مسيرة بطريقة مركزية إلا أن ظهور المعالج الصغير سمح ببرمجة أوامر كل آلة على حدى.

ثالثا: استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والأعمال: يمكن توضيح أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاعي المال والأعمال من خلال الجدول التالي:[1]

الجدول رقم(2): استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والأعمال

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	الأهداف
أتمتة أعمال البنوك	تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك
تحويل الأموال الكترونيا	سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك
إقامة النماذج الاقتصادية	تحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات
إدارة الاستثمارات	تعظيم عائد الاستثمارات، تحليل المخاطر
نظم المعلومات أسواق الأوراق المالية	فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى
التصميم بمساعدة الكومبيوتر	سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه

المصدر: عماري علي، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورة علوم في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018، ص 30.

عماري على، المرجع السابق ، ص ص 29-30.

رابعا- استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتكوين: يمكن توضيح أهم هذه التطبيقات في الجدول التالي:

الجدول رقم(3) : استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتكوين

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	الهدف
نظم التكوين من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات	تقليل التكاليف والخطر
برمجيات مساندة التعليم والتعلم	زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها
نظم المعلومات التربوية	صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم

المصدر: عماري علي، مرجع سابق، ص 31.

يتضح مما سبق أن لتكنولوجيا المعلومات استخدامات عديدة في مختلف المجالات والميادين ففي مجال التسيير كانت من الحلول الفعالة لحل المشاكل التي تواجه التسيير في البلدان المتطورة أما في المجال الصناعي فسرعة التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات دفع المنظمة للجوء إلى تطبيق التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات من أجل المحافظة على بقائها وضمان استمرارها في حين أن مساهمتها في قطاع المال والأعمال هو زيادة في سرعة الخدمة وتقليل العمل الورقي وتحليل المخاطر أما فيما يخص مجال التعليم والتكوين فتطبيقات المحاكاة تقلل من التكاليف والتدريب على مواجهة المخاطر ومساندة التعلم من خلال مواجهة الانفجار والتضخم في المادة التعليمية وتساهم من خلال نظم المعلومات التربوية في وضع سياسة تربوية قادرة على الرفع من كفاءة التعليم.

سابعا- أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والآثار المترتبة عنها

1- أسباب التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات:

نظرا للتأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياتنا المعاصرة بمختلف جوانبها، هناك عدد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباب نحو التوجه إلى استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن بين هذه الأسباب نجد:

- تطورات الانترنيت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية فالثورة الحاصلة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات محورها الانترنيت، فالتفاعلات والتداخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبح حقيقة واضحة وواقع مجسد.

- ظهور وتطور اقتصاد المعرفة: ويتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، وظهور منتجات وخدمات جديدة.

- التحولات في مشاريع الأعمال: فبظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت بالإمكان القيام بالأعمال خارج حدود الشركة وبنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل الشركة بالرغم من تعاملات الشركة وارتباطاتها بمحيطها الخارجي.[1]

- ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: كل التغييرات التكنولوجية التي أتينا على ذكرها، مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي، يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة أو المنشأة الرقمية فإجراءات العمل تنجز من خلال الشبكات في المنظمة.

- تحسين الخدمات: بحيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل.

- السيطرة على التعقيد: لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا والاتصال هي أفضل سلاح تشهره المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد الذي بات يعتريها، حيث لجأت المؤسسات إلى

[1] عبد الحكيم عمارية، رشيد سبتي، "**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية البلدية**"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية علوم الاعلام والاتصال ، جامعة الجزائر 03، المجلد 11، العدد 02، ديسمبر 2019، ص ص 194-195.

التوجه والتسارع نحوها كونها عاملا مساعدا وفعالا في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

– توجه المؤسسات بمختلف أنواعها على اكتساب هذه التكنولوجيا لما لها من مزايا مهنية ومكاسب مادية.[1]

يتضح مما سبق أن أسباب التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات عديدة وذلك راجع إلى تأثيرها المزايد في حياتنا ولما توفره من خدمات وتسهيلات ومن هذه الأسباب التطورات المتلاحقة والتي محورها الانترنت، ظهور وتطور اقتصاد المعرفة، التحولات في المشاريع، ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية، تحسين الخدمات حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دور أساسي في تحسين واستحداث خدمات جديدة، توجه المؤسسات نحو اكتساب التكنولوجيا حيث أثبتت المعطيات أنها أفضل سلاح تشهره المؤسسات في وجه التعقيدات التي تواجهها.

2– الآثار المترتبة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات:

لقد أحدثت التكنولوجيا الجديدة لمعلومات أثرا كبيرا وتغيرات عميقة، خاصة فيما يتعلق بتنظيم المؤسسات وطرق الإنتاج وكذا إدارة الموارد البشرية، ويمكن حصد هذه الآثار فيما يلي:

- اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال، وانعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال الحديثة، وتضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات، إذ يكفي أن تتحقق للمنظمة أيا كان موقعها آليات الاتصال ليمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة.
- عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات، إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس كفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، في حقيقة الأمر كثير من أهم وأنجح المؤسسات المعاصرة لا يزيد حجمها عن بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة.

[1] عبد الحكيم عمارية، رشيد سبتي، المرجع السابق، ص195.

- سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات والعاملين فيها والعملاء والموردين بغض النظر عن المسافات واختلاف التوقيت وزيادة القدرة على الحركة والانتقال باستثمار التقنيات المحمولة.
- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة والإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية حديثة لتصميم المؤسسات.
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة، لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة.
- انخفاض وقت العمل للفرد وزيادة أوقات الفراغ في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة.[1]

يتضح مما سبق أن استخدام تكنولوجيا المعلومات نتج عنه أثار وتغيرات كبيرة خاصة في المؤسسات حيث تساهم في تقليص المسافة مما يمكنها من أداء أعمالها وعدم أهمية حجم المؤسسة في تحديد الكفاءة حيث بإمكان أي مؤسسة استخدام تكنولوجيا المعلومات من تقنيات متطورة لتصبح أهم وأنجح المؤسسات، توفر سرعة وكفاءة في التواصل بين المؤسسات والعاملين، مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة، وكذا تخفيض وقت العامل.

ثامنا- سلبيات تكنولوجيا المعلومات

للأسف رغم الإيجابيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات إلى أن هناك العديد من المشاكل ساهمت في خلقها في حياة البشر، تتمثل هذه السلبيات في:

-حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة للتكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والعربي.

[1] أسماء سعودي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري للمؤسسة دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2021، ص ص 98-99.

-جهل العديد من الأفراد بما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خدمات وفوائد.

-اندماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظومة واحدة، هو أحد الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية...

-نقصان اليد العاملة وذلك بسبب أن الآلات تقوم بعمل عشرة عمال لذلك أصبحت الشركات تعتقد أنها لا تحتاج لتوظيف عدد كبير من العمال.[1]

هذا يعني أنه بالرغم من المميزات والفوائد التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات إلى أن هناك العديد من السلبيات التي تخلقها في المجتمعات، حيث تحدث فجوة معرفية بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة وكذلك جهل الأفراد بما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من فوائد، ونقصان اليد العاملة نتيجة الاعتماد على الآلات واعتقاد المنظمات أنها لا تحتاج إلى عدد كبير من العمال.

[1] عي راضية، بولفراخ نسرين، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA برج بوعريريج** ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج برعريريج، 2021، ص 31.

(الفصل الثالث)
الإطار النظري للكفاءة المهنية

أولا- مبادئ الكفاءة المهنية

من أجل الحصول على كفاءات مهنية عالية، يجب توفر جملة من المقومات ترتبط بشكل مباشر بالعامل حتى يستطيع التكيف مع عملية التدريب الإلكتروني، ونوجز بعض هذه المبادئ فيما يلي:

أ-المستوى التعليمي الجيد:

الاستثمار في رأس المال البشري، والذي يبدأ في مراحل الأولى (المرحلة الدراسية)، حيث أنه لا يمكن الحصول على عامل كفؤ دون أن يتحصل على تعليم جيد، ويبدو أن العالم اتجه إلى إدراك المعنى الحقيقي للتكيف مع المتغيرات الدولية، وذلك بإعادة النظر في المعنى الحقيقي لمفهومي التربية والتدريس، وإعادة الاعتبار لرأس المال البشري باعتباره محور تطوير التعليم، لذلك نجد الكثير من الدول ركزت على الاستثمار التربوي التعليمي، والذي أصبح يعرف التعليم الالكتروني.

ب-الاختيار الجيد للعمال:

أول أساس أو قاعدة يمكن من خلالها بناء كفاءة مهنية، هي القدرة على العمل والرغبة فيه، لذلك تعتبر القدرة بمختلف أنواعها أهم شروط اختيار العامل، وتتمثل في:[1]

- القدرة الجسدية: يقصد بالقدرة الجسدية للعامل قوة عضلاته وقدراته البدنية المختلفة[2]، وتختلف القدرات البدنية من شخص إلى آخر كما تختلف من مهنة إلى آخرى.

- القدرة الذهنية: وتشير إلى القدرات العقلية التي تتطلبها الوظيفة، وأكثر ما يحتاجه المؤهل العقلي، وهذه القدرات يجب أن تكون تكيفية، أي تتغير حسب حاجات العمل، فمثلا الذي يشتغل على جهاز الكمبيوتر يجب أن تكون لديه القدرة على إصلاح الأعطاب على الأقل

[1] خالد بوشارب بولوداني، عزوز مرابط عياش، **"التدريب الالكتروني كأداة لرفع الكفاءة المهنية للعامل"**، مجلة الدراسات الأكاديمية، الجزائر، العدد 2، جوان 2019، ص 20.

[2] فاخر عاقل، **العامل العامل**، مجلة العربي، العدد 156، نوفمبر 1971، ص 3.

البسيطة منها، كما يجب أن تكون له قدرات عقلية على تقبل تطوير قدراته في مجال البرمجية أو التطبيقات الحديثة التي تستعمل في مجال عمله.

ج-تخطيط القوى العاملة:

إن تخطيط القوى العاملة يعد أحد أهم العوامل الحديثة لرفع الكفاءة المهنية للعامل، كما يعد أحد أهم عوامل رفع كفاءته الإنتاجية أيضا، وذلك عن طريق إتباع أسلوب علمي سليم في تحديد مراحل عملية العمل وأهدافها، ويكون أما قصير المدى أو طويل المدى على حسب الحاجة وحسب نوع العمل، وخطة القوى العاملة تنطوي على الخطوات التالية:

- تحديد أنواع الأعمال المطلوبة لتحقيق أهداف المشروع.

-توصيف الأعمال والوظائف المختلفة.

-تحديد المهارات والكفاءات البشرية اللازمة لأداء تلك الأعمال والوظائف.

-دراسة قوة العمل الحالية ومقارنتها بقوة العمل المطلوب توفرها، والعمل على سد النقص أو التخلص من الزيادة.[1]

يتضح مما سبق أنه من أجل الحصول على موارد بشرية ذات كفاءة مهنية عالية، يجب أن تتوفر فيهم جملة من المقومات سنوجزها فيما يلي: المستوى التعليمي الجيد حيث أنه لا يمكن الحصول على عامل كفؤ دون أن يتحصل على تعليم جيد، الاختيار الجيد للعامل حيث تعتبر القدرة الجسدية والذهنية أهم شروط اختيار العامل، تخطيط القوى العاملة باعتباره يعد أحد أهم عوامل رفع كفاءته الإنتاجية أيضا.

[1] خالد بوشارب بولوداني، عزوز مرابط عياش، مرجع سبق ذكره ، ص ص 20-21.

ثانيا- أهمية الكفاءة المهنية

1-أهمية الكفاءة على المستوى الفردي:

أصبحت الكفاءة تشكل أهمية كبرى بالنسبة للأفراد والمنظمات في ظل التحديات التي أفرزتها التحولات الراهنة، وأهم الأسباب التي أدت بالأفراد إلى الاهتمام أكثر بالكفاءة ما يلي:

- زيادة خطر فقدان الوظيفة أو المنصب سواء بالنقل أو بالتسريح، نظرا لمتطلبات المنافسة التي توجب ذلك.

- تعزيز فرص الحصول على مكان في سوق العمل يتناسب مع طموحات الفرد، وهذا عن طريق امتلاكه لكفاءة معينة على نحو جديد.

- أمام تضخم الشهادات (وهو ما نلاحظه في الجزائر)، وبالرغم من أهمية المعرفة المحصلة عن طريق الدراسات الجامعية، فهي تقلص من حصول الأفراد على عمل يتناسب مع طموحاتهم، وبالتالي تحفيزهم أكثر نحو تطوير كفاءاتهم للحصول على المكانة المطلوبة.

- لا يمكن للأفراد داخل المؤسسة تحسين وضعيتهم كالترقية، إلا بامتلاكهم لعنصر التأهيل، وهذا الأخير لا يتأتى إلا بإعطاء عنصر الكفاءة أهمية كبرى.

- تشكل الكفاءة التصورية (والتي يقصد بها القدرة على اتخاذ القرارات الجيدة في ظل الحالات المعقدة وغير المؤكدة لدى الإطارات المسيرة) أهمية بالغة في عدة مجالات منها القيادة الكفأة للفريق، وحسن وضمان سيره على نحو المراد.

- ضرورة التكيف السريع والمستمر مع التغيرات البيئية والتنظيمية.[1]

ومنه يمكن القول أن الاعتماد على مبدأ الكفاءات في المؤسسات نتج عنه تمكين الأفراد على تطوير وتحسين كفاءاتهم و قدراتهم الذي يسمح بالاستجابة لاحتياجات المؤسسة من جهة و تحقيق طموحات العمال في التطوير وتحقيق الذات من جهة أخرى.

---

[1] رحيل آسية، **دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2011، ص ص 22-23.

2-أهمية الكفاءة على مستوى فريق العمل (الجماعة):

تمثل الكفاءة عنصر مهم لحسن سير عمل الفريق داخل المنظمة، حيث تتجلى أهميتها على هذا المستوى فيما يلي:

– الكفاءة لا ترتبط بفرد واحد فقط، حيث هناك علاقة تأثير متبادل ما بين الكفاءات داخل الفريق، والتي ينتج عنها في النهاية نتائج أحسن بكثير من تلك التي يحققها الفرد لوحده، وبالتالي العمل الناجح داخل المنظمة يقوم على أساس التعاون والتآزر بين الكفاءات.

–ظهور حاجة المؤسسات إلى الاعتماد على نظام شبكة الكفاءات المكونة من مجموع الكفاءات الفردية نتيجة للتطور السريع في المفاهيم والدراسات والنتائج في ظل الاقتصاد الرقمي ومجتمع المعلومات.

– المساهمة في حل الصراعات والنزاعات بين الكفاءات دون اللجوء للسلطة أو المدير كونها تساعد على التفاهم الجيد بين الأفراد، وتزرع فيهم روح التعاون والتآزر الكفيل بتجنب هذه النزاعات وذلك لخدمة أهداف المؤسسة.[1]

ومنه يمكن القول أن أهمية الكفاءة على مستوى جماعة العمل تتجسد من خلال خلق علاقة متبادلة داخل الفريق ينتج عنها نتائج أحسن من التي يحققها الفرد وحده، مساهمة في حل النزاعات فيما بينهم دون اللجوء إلى المدير كون الكفاءة تزرع روح التعاون وذلك يخدم أهداف المؤسسة.

3-أهمية الكفاءة على مستوى إدارة الموارد البشرية:

أصبحت الكفاءات تشكل عاملا بالغ الأهمية يشغل اهتمامات المدراء على مستوى إدارة الموارد البشرية، خاصة في ظل الانتقال من التركيز على كفاءة الفرد الواحد إلى التركيز على كفاءة الفريق، وكذا تغير الاتجاهات من الاعتماد على التخصص إلى مبدأ الكفاءات

[1] ياسر مرزوقي، **دور إدارة الكفاءات في تعزيز الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعات الدوائية الجزائرية دراسة حالة مجمع صيدال**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص: تسيير موارد بشرية، جامعة الجزائر 3، 2019، ص87.

المتعددة في جميع الوظائف، حيث يمكن إبراز أهمية الكفاءة على مستوى إدارة الموارد البشرية في عدة عناصر منها:

– تغير أنماط التوظيف وإدارة الأفراد من مجرد عمال دائمين إلى توظيف ذوي كفاءات قد يكونون دائمين، أو موسميين، أو حتى متعاقدين، شركاء...الخ.

– أصبحت إدارة الموارد البشرية تركز في إدارتها على الكفاءة وليس على الفرد أو المنصب، وهذا بسبب التحديات العالمية التي أصبحت تشهدها المؤسسات والتي انعكست على إدارة الموارد البشرية، حيث انتشرت ثقافة توظيف واستقطاب جديدة تتمثل في ثقافة البحث عن كفاءات بدل الأفراد.

– لابد على إدارة الموارد البشرية مسايرة التطورات التي يشهدها العالم خاصة في مجال التكنولوجيا إن أرادت البقاء، وهذا في مجال تحرير وتنظيم أعمالها مثل الأجور، العطل، إعداد تقارير الترقية، المسار المهني...الخ، فحتى التوظيف أصبح يتم عبر الانترنت، مما يفرض على إدارة الموارد البشرية إعطاء أهمية كبرى للكفاءات لغرض سد الاحتياجات.

– قصد مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد تحتاج إدارة الموارد البشرية إلى التعامل مع التقنيات المعلوماتية، في جميع مراحلها، ولن يتأتى ذلك إلا بنشر وتعميق استخدام وتطوير أنظمة للتعليم والتدريس تتصف بالسرعة والديناميكية وتوفير فرص التزويد الدائم والمتجدد بالمعلومات والكفاءات.[1]

4-أهمية الكفاءة على مستوى المنظمة:

أصبحت عملية تنمية وتطوير الكفاءات أحد أهم أولويات المنظمات مهما اختلف شكلها ومجال اهتمامها، كونها تمثل أحد أهم الموارد الأساسية والإستراتيجية للمنظمة، وتبرز أهمية الكفاءات على مستوى المنظمة فيما يلي:

[1] رحيل آسية، مرجع سبق ذكره، ص 24.

– أصبحت المؤسسات تعتمد على المعرفة التي تكمن في الكفاءة، حيث أصبحت المنظمات أكثر إدراكا من ذي قبل في أن رأس مالها الحقيقي ومصدرها الأساسي في خلق القيمة يتمثل في كفاءاتها، وأضحت قناعتها المطلقة أن الكفاءة هي المنفذ الرئيسي للمنظمة من أجل مواجهتها للتحديات الجديدة التي أوجدتها ظروف العولمة ومتطلبات اقتصاد المعرفة.

– إدراك المنظمة للدور الإستراتيجي للكفاءات، والذي يتجلى في دعم الكفاءات للميزة التنافسية للمنظمة التي تميزها عن باقي المنافسين وتضمن لها الاستمرارية والبقاء في السوق لفترة أطول.

– حجم العوائد المعتبرة من وراء الاستثمار في الكفاءات، سواء كانت عوائد ملموسة (أرباح، إنتاجية جيدة، نوعية ممتازة...الخ).

– تنمية وتطوير الكفاءات من خلال التدريب والتعلم المستمرين، وذلك لضمان عدم تلاشي وتقادم هذه المهارات ومن ثم الكفاءات التي تحملها (أو ما يطلق عليه الكفاءة الميتة).[1]

وانطلاقا مما سبق يمكن القول أن في ظل المحيط الحالي الذي يشهد العديد من التقلبات والتغيرات السريعة وكثرة الغموض وعدم التأكد، أصبحت المراهنة على الكفاءات قناعة راسخة لدى أغلب المهتمين بتطوير المؤسسات ولذلك اتجهت معظم المؤسسات إلى استغلال هذه الكفاءات بصفة كلية من خلال الاهتمام بها في العديد من الجوانب وذلك من خلال تسييرها وتنميتها وتقييمها.

ثالثا– خصائص الكفاءة المهنية: يمكن إيجاز خصائص الكفاءة المهنية فيما يلي:

– ترتبط بالمدخلات اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات وبالتالي يمكن قياسها عن طريق قياس الفرق بين المخرجات والمدخلات.

– عامل داخلي يعكس القدرة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

– ترتبط بالزمن، حيث تعمل على إنجاز الأهداف في أقل وقت ممكن.

[1] ياسر مرزوقي، مرجع سبق ذكره، ص 86.

– تراكمية، حيث تحتوي على المعارف والقدرات.

– الكفاءة لها هدف، بمعنى أنه يتم استغلال معارف أو مهارات معينة لتحقيق هدف أو تنفيذ نشاط محدد، فيكون الفرد كفؤا إذا قام بهذا النشاط على أكمل وجه.

– مفهوم مجرد وغير مرئي، ولكن ما يمكن ملاحظته هو تأثير الكفاءة في إنجاز الأهداف.

– مكتسبة، فالفرد لا يولد بها، وإنما يكتسبها عن طريق التعليم والتدريب.

– تعمل على مساهمة الفرد في تطوير المؤسسة التي يعمل بها، ويتضح ذلك في أن القدرات والكفاءات تختلف من شخص لآخر، وبقدر ما يمتلك الفرد من الكفاءة بقدر ما ينعكس على أدائه وبالتالي يزداد عطاؤه للمؤسسة.[1]

– أن صياغة الكفاءة يتم بطريقة ديناميكية أي حركية، وأن كل العناصر المكونة لها تتفاعل فيما بينها لتحقيق هدف معين.

– أن تكون قابلة للتقويم بحيث يتم تقويم الكفاءة في نهاية العمل المتعلق بها أو أثناء ممارستها، ويمكن قياس الكفاءة بالنظر إلى مستوى النوعية الذي بلغه الإنجاز المطلوب وكذا نوعية النتيجة المحصل عليها.[2]

يتضح مما سبق أن الكفاءة المهنية تمتلك العديد من الخصائص من حيث أنها مجموعة من المعارف التي يكتسبها الفرد وتتكون من عناصر تتفاعل مع بعضها لانجاز هدف معين حيث أن الفرد الذي يمتلك كفاءة تنعكس على أداءه مما يساهم في تطوير المؤسسة ويتم تقويمها عند نهاية العمل.

---

[1] هليل زايد هليل زايد، محمد عبد الله غزي، **"الكفاءة المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية جامعة الأزهر في ضوء التحول نحو ثقافة الجامعة المنتجة وعلاقتها بالمرونة المعرفية لديهم"**، مجلة التربية، جامعة الأزهر كلية التربية بالقاهرة، العدد192، ديسمبر 2021، ص ص 57–58.

[2] عيبود الزيتوني، مرجع سبق ذكره، ص 180.

رابعا- أبعاد الكفاءة المهنية

أ-**المعارف:** وهي مجموعة من المعارف العامة والخاصة والمملوكة والتي يمكن استخدامها في استغلال المعارف النظرية والتحكم في عدة شهادات علمية وتقنية، تتوافق مع مجموع المعلومات المهيكلة والتي تسمح للفرد بالظهور في سياق معين مجهزة من أجل أن تقوم بتأويلات مختلفة. أنها تجمع ثلاثة أبعاد ثانوية:

-المعارف العامة.

-المعارف الخاصة بالمحيط المهني.

-المعارف الإجرائية.

1- معارف عامة (فهم): إنها مكتسبة وبصورة عامة عن طريق التعليم الرسمي (التعليم المدرسي، الجامعي، المدارس الكبرى...) أو عن طريق التكوين المتواصل، إن هذه المعارف جد مجدية لإجراء التشخيصات التي تسمح للفرد بالفهم وتحصيل وضعية شكل ما.

2- معارف خاصة بالمحيط المهني (التصرف بدقة): إنها معارف تابعة لسياق النشاط المهني فهي مكتسبة أساسا عن طريق الخبرة ويمكن لها أن تتعلق بوحدة العمل (الخدمات) أو بالمؤسسة، الأمر الذي يسمح للفرد بالتصرف بدقة.

3- المعارف الإجرائية (معرفة كيفية التصرف): إنها مجموعة الإجراءات والطرق التي تسمح للفرد بالإجابة عن التساؤلات: كيف يجب التصرف على إخلاف المعارف العامة المعبر عنها وبطريق مستعملة عن النشاطات المرغوب في تحقيقها، فإن هذه المعارف موضوعة حسب نشاط ما يرغب في تحقيقه.

ب-**المهارات (معرفة التطبيق):** تجمع هذه الكلمة مفهومين رئيسيين هما: "المعرفة" الممثلة عن طريق اكتساب لنوع معرفي و "التطبيق" والذي يعني وضع هذه المعرفة موضع التنفيذ، خدمة "لهدف محدد".[1]

[1] بن كيحول محمد، ضبع مريم، مرجع سبق ذكره، ص 206.

-المهارات العملية (معرفة الإجراءات) (معرفة التنفيذ): تكتسب هذه المهارة أساسا عن طريق الخبرة المهنية، ولكن بإمكانها أيضا أن تكون موضوع تعليم حال التكوين المتواصل.

يسمح هذا النوع من المهارة للفرد بتنفيذ وإجراء العمليات الفعالة والتي نذكر منها:

-استعمال الإعلام الآلي.

- استعمال برنامج CAO (التصور المرافق للإعلام).

- توظيف طريقة واقية من الأعطاب.

- إدارة اجتماع لبحث المشاكل الحاصلة في الميدان التجاري

- تشكيل جدول مالي.

- إدارة حوار سنوي لتقدير المشاركين.[1]

-مهارة التواصل (آداب التعاون): إنها مجموعة القدرات المادية التي تسمح للفرد بمعرفة كيفية التصرف في سياق عمل خاص. وإنها مكتسبة ليست فقط عن طريق الصيرورة المهنية، وإنما أيضا عن طريق التعليم الأسري، الحياة المشتركة، ممارسة رياضة ما، سفر، التكوين المتواصل...الخ.

-المهارة الذهنية (التفكير الجيد): إنها مجموعة من العمليات الفكرية التي تهتم بتحقيق النشاطات البسيطة نسبيا (وصف، مقارنة، تعريف...الخ) أو العمليات المعقدة (تكوين، تشكيل الفرضيات، استنتاج النتائج...).

إن هذا النوع من المهارة ضروري لحل المشاكل، أخذ القرارات، إنجاز المشاريع، وللاختراع، الذي يولد معلومات جديدة انطلاقا من تلك الموجودة آنفا، وهذه بعض الأمثلة عنها:

- تشكيل ممارسة مهنية.

- إنجاز خلاصة وليس فقط بيانا للاجتماع.

- إقامة تصنيف للمشاكل في ميدان خاص.

[1] بن كيحول محمد، ضبع مريم، المرجع السابق، ص 206.

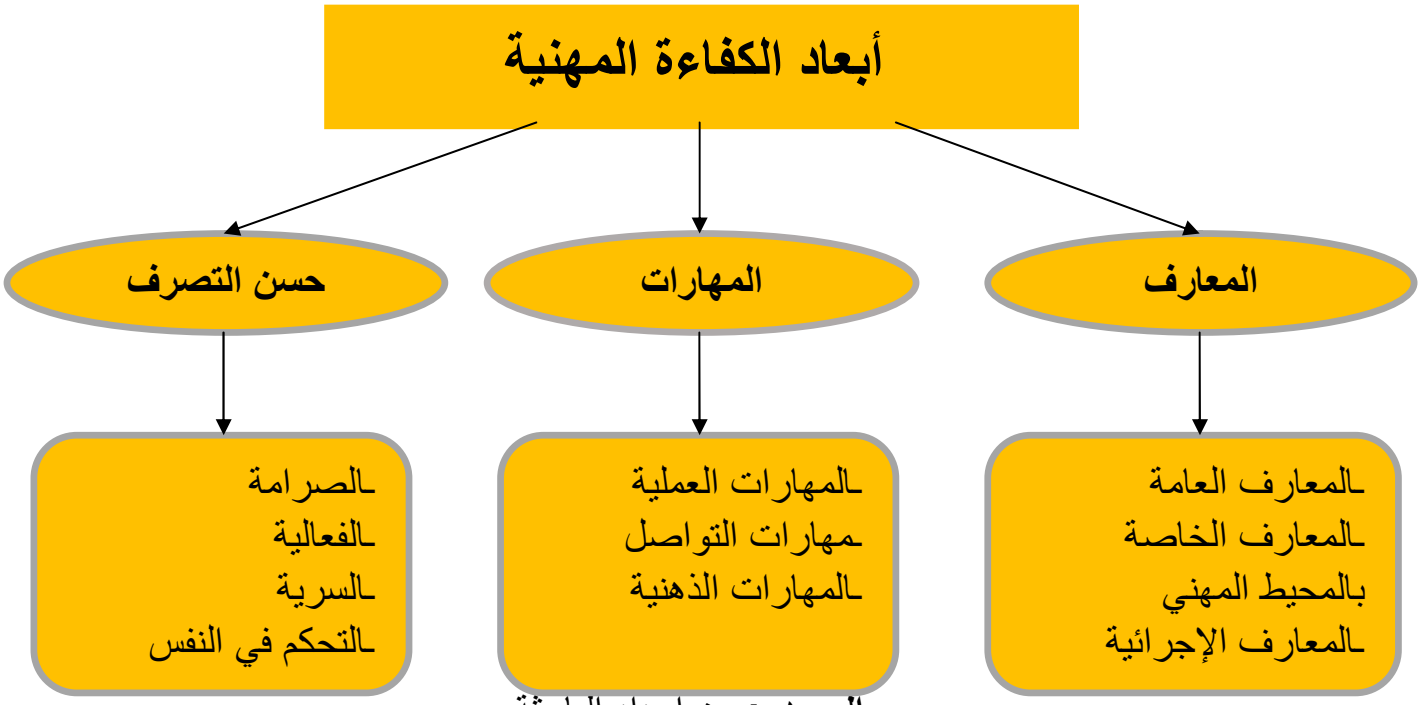
ت-حسن التصرف: يتلاءم حسن التصرف مع مجموعة المعالم الشخصية التي يسمح للفرد بالاندماج داخل مجموعة مهنية يتضمن سلوكا ملائما لإظهار التكيف، التحفيز، والطاقة.

يمكن لهذه المعالم الشخصية أن تتحدد مع موارد أخرى (المعارف، المهارات...) من أجل التصرف بكفاءة وإن المشكل الأساسي هو تفادي وصفها بطريقة جد موسعة، سيكون من الضروري تحديدها حسب السياق الخاص للعمل الساعي إلى تنفيذه يعني وصف المميزات التابعة للفرد، ولحساب وضعية مهنية خاصة، وهذه بعض الأمثلة حول حسن التصرف:

- الصرامة: الإجراءات مطبقة بصورة نظامية وصحيحة.
- الفعالية: الوثائق المعدة هي أمثلة خالية من الأخطاء وعدم الدقة.
- السرية: لا تستعمل المعلومات خارج نطاق المرسل إليه.
- التحكم في النفس: يتم السيطرة على التفاعلات في وضعية مهنية شديدة للقلق.[1]

الشكل التالي يوضح أبعاد الكفاءة المهنية:

الشكل رقم 05 : أبعاد الكفاءة المهنية



المصدر: من إعداد الباحثة

[1] هاملي عبد القادر، **وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة**، رسالة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير تخصص: تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011، ص ص 72-73.

خامسا- مكونات الكفاءة المهنية

توجد عدة تقسيمات لمكونات الكفاءة تختلف باختلاف أصحابها، ومن أهمها ما يلي:

حسب لوفون (Lou-Van Beirendonck) توجد ثلاث تقسيمات رئيسية لمكونات الكفاءة وهي:

1-التقسيم الأول: تتكون الكفاءة حسب هذا التقسيم من: معارف نظرية، معارف عملية، دوافع، قيم ومهارات.

2-التقسيم الثاني: تنتج الكفاءة حسب هذا التقسيم عن إندماج ثلاثة مكونات، وهي: المعرفة العلمية، الرغبة والقدرة.

3-التقسيم الثالث: بالنسبة لهذا التقسيم فالكفاءة، تتكون من نوعين من المكونات، هما:

- الكفاءات السلوكية (Behavior Competences)
- الكفاءات التقنية (Technique Competences)

وتشمل المكونات السلوكية القدرات الاجتماعية للموارد البشرية، ومدى استعدادها لحل المشكلات، بالإضافة إلى قدراتها القيادية والإدارية، بينما ترتبط المكونات التقنية بالمهام والأنشطة المتعلقة بالوظيفة، والتي يمكن قياسها وملاحظتها.

ليك بوي ونوال إكيلبييرى(Luc et Noel Equilbey) أن الكفاءة تتكون من: دوافع، خصائص شخصية، معارف وسلوكات.[1]

نلاحظ من خلال ما سبق أن للكفاءة المهنية العديد من التقسيمات وكل تقسيم يحتوي على عناصر مكونة للكفاءة تتفاعل فيما بينها ومن خلال تفاعل بين هذه العناصر تنتج كفاءة مهنية تظهر من خلال ممارسات و تصرفات أثناء أداء لوظائف بالمنظمة.

[1] حمود حيمر، **تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة دراسة حالة بعض المنظمات الاقصادية الجزائرية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2018، ص ص 36-37.

سادسا- أنواع الكفاءة المهنية: سنتناول فيما يلي وبنوع من التفصيل التصنيف الذي يعتبر الأكثر أهمية في تحديد وتصنيف أنواع الكفاءة، وهو التصنيف الأكثر شيوعا وتركيزا وملائمة للمنظمات، حيث تصنف الكفاءات وفق هذا المعيار إلى:

1-الكفاءات الفردية:

يقصد بالكفاءة الفردية أخذ المبادرة وتأكيد مسؤولية الفرد اتجاه المشاكل والأحداث التي تواجهه ضمن الوضعيات المهنية المختلفة، ويعتبر الفرد هو الحامل المادي للكفاءة، فهو الذي ينتجها، يبنيها، يستثمرها ويطورها، ولهذا ترجع الكفاءات إلى الأفراد، فلا توجد كفاءة بدونهم، فالعامل أثناء ممارسته لوظيفته ومهامه يلجأ غالبا لطريقة تخصه لوحده، حيث يستغل طاقاته، إمكانياته ومعارفه الشخصية، وبهذا نقول أنه يستغل كفاءاته لأداء عمله، وحسب « C.Dejoux » تعبر الكفاءة الفردية عن "معارف ومهارات العاملين وتطورهم، وهي خاصية فردية متعلقة بمستوى أداء وظيفي معين، وهذه الخاصية تتشكل من أبعاد: ملامح شخصية، التحفيز، المهارة...الخ[1]. وتتشكل الكفاءة الفردية " نتيجة للتجارب المتحكم فيها بفضل المهارات والخصائص الفردية، فهي تتعلق بحشد مجموعة من العناصر (معارف، مهارات، سلوك، استعداد...) والتوليف بينها"[2].إن كل فرد بالمنظمة يحتاج إلى كفاءات معينة للقيام بمهامه بصورة تتحقق معها أهداف التنظيم، ومن بين أهم الخصائص الواجب توفرها لتحقيق الكفاءة الفردية ما يلي:

- أن يكون الفرد حيويا ويقوم بما يجب القيام به.
- سرعة التعلم من خلال التحكم السريع في التقنيات العملية.
- القدرة على اتخاذ القرار، وقيادة المرؤوسين بطريقة فعالة.

[1] ياسر مرزوقي، مرجع سبق ذكره، ص 89.

[2] عقيلة صدوقي، "**غموض الكفاءات المحورية: نحو صعوبة تقليد الميزة التنافسية**"، الملتقى الوطني الأول حول تسيير المهارات ومساهمته في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، فيفري 2012، ص 15.

– القدرة على تقبل وإيجاد جو ملائم للتطور والتوجه نحو العمل الجماعي ضمن فريق عمل معين .

– القدرة على مواجهة المشاكل والخروج من الوضعيات الصعبة.

– التوفيق بين العمل والحياة الشخصية.

– التصرف بمرونة، ومعاملة الأشخاص بطريقة جيدة.

– معرفة الفرد الدقيقة بنقاط قوته وضعفه[1].

ومن هنا يمكن القول أن الكفاءة الفردية هي تركيبة معقدة من العناصر الظاهرية والباطنية التي يحملها الفرد من معارف ومهارات التي يستغلها لأداء عمله حيث أنها تظهر أثناء العمل وهذه الكفاءة يجب العمل على تطويرها لتحقيق مستوى جيد من الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة.

2-الكفاءات الجماعية:

تعتبر الكفاءات الجماعية أحد أهم مجالات الاهتمام المتزايد للمؤسسات، فهي تنشأ من خلال تعاون الكفاءات الفردية. ويمكن تحديد وجود هذه الكفاءات من خلال مؤشرات الاتصال الفعال الذي يسمح بوجود لغة مشتركة بين فريق العمل، وتوفير المعلومات الملائمة وتبادلها بينهم وكذا التعاون بين أعضاء الفريق.

إذن فالكفاءة الجماعية هي: "محصلة التعاون والتآزر الموجود بين الكفاءات الفردية، الفريق المهني، والتي تسمح أو تسهل تحقيق النتائج"[2]. كما يعبر عنها كذلك "C.Dejoux " بأنها "أفضل مزيج بين المعارف، القدرات، الاستعدادات التي يمتلكها الأفراد في الفريق وتتكون

[1] عبد الصمد سميرة، "**دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المميز بالمنظمات**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 66.

[2] صالح مفتاح، "**إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات**"، ملتقى دولي "التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية"، جامعة ورقلة، مارس 2004، ص 21.

انطلاقا من المهارات الفردية لأعضاء الفريق المتداخلة سواء بحركية الفريق أو نتائج عمل الفريق".

وبتطور أشكال التنظيمات، تزايدت أهمية الكفاءات الجماعية واتجهت الكثير من المؤسسات إليها لما لها من فوائد وعوائد كبيرة للمنظمة والكفاءات، كما أنها أصبحت محور في التسيير بالكفاءات فكان لابد من تطويرها وتعزيزها للحفاظ عليها، وذلك من خلال توفير جملة من الشروط نذكر منها:

- التوفيق بين أهداف المنظمة ومصالحها من جهة وبين أهداف أفرادها من جهة أخرى، بمعنى أن تكون الأهداف معروفة بكفاءة المشاركين في الإنتاج.
- إظهار المساهمة الفردية في الأداء الجماعي، أي لابد من إظهار توضيح وتثمين دور وأهمية كل فرد في الكفاءة الجماعية لأنها تساهم في إعطاء الإحساس بالأهمية.
- الشعور بالانتماء لكافة الجماعة، الشيء الذي يسمح بتوطيد العلاقات بين الأفراد.
- تسهيل التعاون بين الكفاءات من خلال تطوير لغة مشتركة بين الأعضاء الفاعلين، وتحسين رسائل العمل الجماعي والعلاقات بين أفراد الهيكل التنظيمي.
- توفير جو من التجانس بين أفراد الفريق من خلال إيجاد علاقات التضامن والمحافظة عليها.
- اختيار أنماط التنظيم التي تسهل التعاون بين مختلف الكفاءات بوضع الهياكل الملائمة.
- توفير دليل أو لغة مشتركة لتسهيل التواصل بين أفراد الفريق.
- وضع برامج تعلم وتدريب لتنمية مهارات الأفراد ضمن فريق العمل.
- إيجاد نظرة مشتركة بين الأعضاء الفاعلين لتسهيل عملية اندماج الكفاءات الفردية.[1]
- إيجاد مساحة للتقريب الكافي بين أهداف الفرد، الجماعة والمنظمة ككل[2].

[1] ياسر مرزوقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 90-91.

[2] مقيمح صبري، "**قيادة الكفاءات البشرية بالمؤسسة**"، ملتقى تثمين الكفاءات وتنميتها الورقة الرابحة في التنافس بين المؤسسات، جامعة عنابة، نوفمبر 2006، ص 4.

إذن الكفاءة الجماعية هي مزيج بين المعارف والقدرات والاستعدادات التي يمتلكها الفرد ضمن الفريق وهي تنشأ من خلال تعاون هذه الكفاءات الفردية، ونظرا لتزايد أهمية الكفاءات الجماعية اتجهت لها الكثير من المؤسسات وذلك لما لها من فوائد وعوائد كبيرة على المنظمة لذلك لابد من تطويرها من خلال توفير جملة من الشروط.

3-الكفاءات التنظيمية:

إن ارتباط الكفاءات البشرية بالأفراد، ما أدى إلى التركيز بشكل كبير على تصنيفها إلى كفاءات فردية وأخرى جماعية، إلا أنه من الضروري أيضا التطرق إلى الكفاءات التنظيمية كنوع مهم جدا للكفاءة بالمنظمات، حيث يمكن أن تشمل الكفاءات التنظيمية عدة كفاءات حسب المستوى التنظيمي وحسب تعدد الوظائف (كفاءات تقنية، كفاءات الإدارة والتخطيط، كفاءات فنية، كفاءات التنفيذ...الخ)، إنها كفاءة العملية الإدارية ككل، والتي تختلف حسب نوع المؤسسة ومدى فهمها للعلاقات القائمة بينها وبين البيئة المحيطة بها، وأساس هذه الكفاءة هي الكفاءة الفردية، حيث أن استمرار المنظمات يتوقف على قدراتها على خلق المعارف واستعمالها، الذي لا يمكن أن يتم إلا بفضل كفاءات الأفراد لأن الأفراد هم القادرين على توقع المستقبل وخلقه.[1]

وتعرف الكفاءة التنظيمية من خلال الأبعاد المتعددة في بنائها والمتمثلة في:

أ-قاعدة المعرفة: وتتضمن الوحدات الفردية للمعرفة والمتكونة بدورها من الأفراد، التكنولوجيات، قواعد المعلومات وهي تسمح بتحديد الكفاءات المحلية.

ب-إطار المعرفة: يتمثل بدوره في تحديد العلاقات مابين الوحدات العملية والمعرفة، ويجسد بنية المؤسسة (تحديد السلطة، تقسيم الأدوار، توزيع المهام...) والسياسات المحددة لها.

ج-ديناميكية المعرفة: عبارة عن التفاعلات ما بين الوحدات الفردية المنسقة والمحولة لقواعد المعرفة عن طريق توصيل وتبادل المعلومات بين أعضاء المؤسسة بمدى الاستجابة

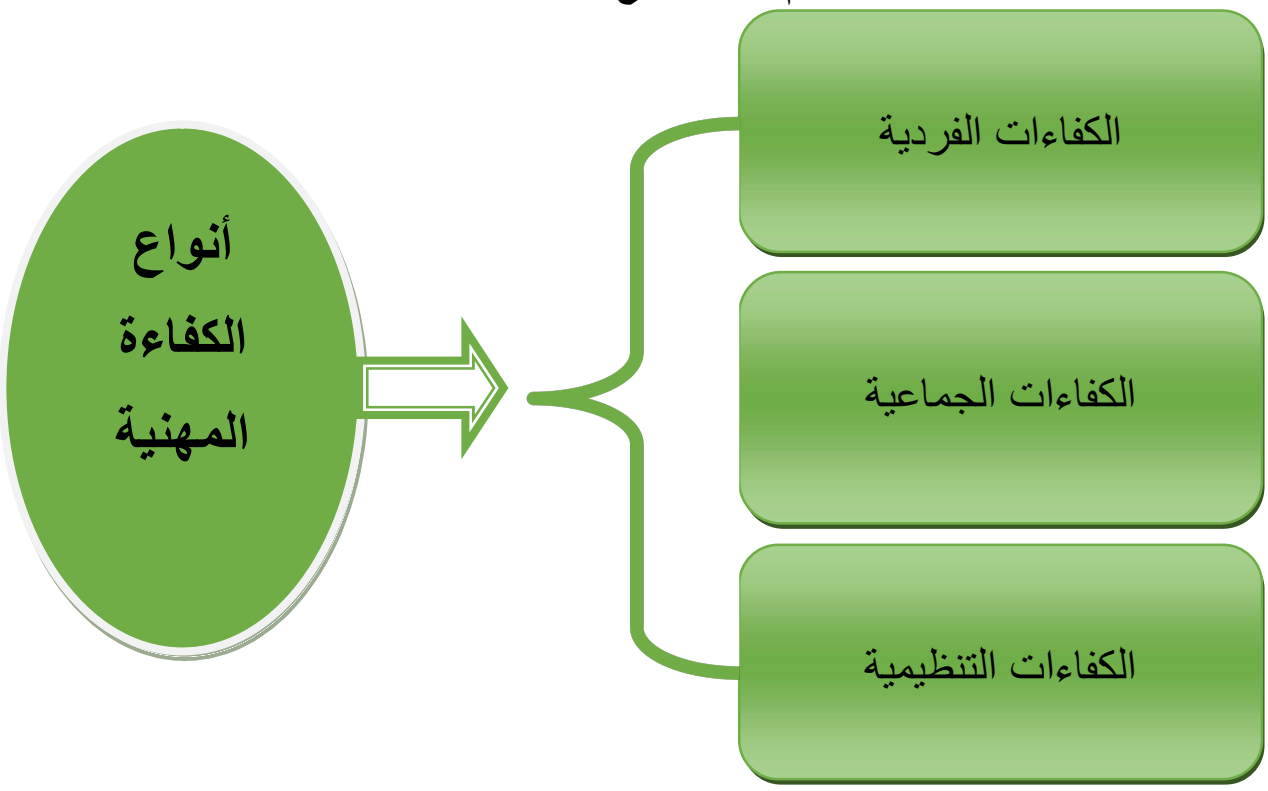
[1] نبيل مرسي خليل، "**الميزة التنافسية في مجال الأعمال**"، مركز الإسكندرية للدراسات، مصر، 1998، ص 78.

للتغيرات التي تحدث على مستوى محيطها، وكذا تحولات البيئة التنافسية ودرجة تعقدها وعدم استقرارها تفرض على المنظمة الاقتصادية مرونة عالية في تسيير مواردها البشرية قصد إعطائها حرية الإبداع وتطوير كفاءاتها الفردية أو الجماعية.[1]

يتضح مما سبق أنه لابد من التطرق إلى الكفاءات التنظيمية لما لها من أهمية للكفاءة بالمنظمات وتشمل عدة أنواع وتختلف من مؤسسة إلى أخرى وأساس هذه الكفاءات هي الكفاءة الفردية حيث أن استمرار المؤسسة متوقف على ضرورة خلق معارف جديدة واستعمالها.

الشكل التالي يوضح أنواع الكفاءة المهنية:

الشكل رقم 06 : أنواع الكفاءة المهنية



المصدر: من إعداد الباحثة

[1] موساوي زهية، خالدي خديجة، "**نظرية الموارد والتجديد في التحليل الاستراتيجي للمنظمات: الكفاءات كعامل لتحقيق الأداء المتميز**"، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 2005، ص 178.

سابعا- تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية

1- التطور التاريخي للعلاقة بين الكفاءة المهنية وتكنولوجيا المعلومات

بقدر ما تعقدت العلوم والتكنولوجيا وازدادت إنجازاتها وتعمقت وتوسعت الآثار التي تتركها على مختلف نشاطاتها، بقدر ما تعاظمت ضرورة ملاحقتها لاستغلالها إيجابيا،[1] ومن أجل الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا في جانبها الاقتصادي، يجب أن يكون لديها عامل كفء يجيد العمل على أجهزتها، و لديه القدرة على مواكبة التحولات التكنولوجية السريعة، و هذه العلاقة بين الكفاءة المهنية والتكنولوجيا تضرب بجذورها في أعماق التاريخ، فلقد عرف الإنسان تلازمية التطور في العلاقة بين التكنولوجيا والكفاءة المهنية للعامل في مختلف الحضارات البشرية وفي فترات زمنية مختلفة.

أ- الحضارات القديمة:

نعني بالحضارات القديمة الحضارات الكبرى للتجمع البشري، وخاصة الحضارتين الفرعونية والبابلية، وكانت كل حضارة تقوم على نوع من الكفاءات حسب النشاط الاقتصادي السائد في المجتمع.

فنجد في البداية الأولى للكفاءة هي الاهتمام بكيفية استعمال تلك التكنولوجيات البدائية، خاصة في العصر الحجري، فرغم بساطة تلك التكنولوجيات بالنسبة للوقت الراهن إلا أنها تعتبر الحدث البارز في ذلك الوقت ويتطلب استعمالها مهارات معينة، خاصة في الجانب الزراعي، حيث أن الحضارات القديمة وخاصة القائمة على ضفاف الأنهار كالفرعونية والبابلية قد عرفت تكنولوجيات جد متطورة (بالنسبة لذلك العصر) في مجال الري الزراعي حيث طوروا نظام موثوق به للري والحفاظ عليه بحيث يساعد في تأمين السيطرة على قنوات المياه الصناعية[2]، مثل عملية الري باستخدام القنوات وضخ المياه بالعجلة، يبدو أن كل هذا

---

[1] أنطونيس كرم، مرجع سبق ذكره، ص 12.

[2] علي ليله، **تاريخ الفكر الاجتماعي**، مطبعة الجامعة، القاهرة، 2000، ص 122.

يشير إلى الحاجة للعامل الكفء من أجل الاستخدام الرشيد لهذه الوسائل والاستغلال الجيد لها، ومن هنا بدأت الكفاءة المهنية تطفو على سطح المجتمعات البشرية.

ب- الحضارة الرومانية:

أما الحضارة الرومانية فكان اهتمامها على تطوير القدرات الجسدية خاصة الحربية منها، والاستعمال الجيد للأسلحة، ويتضح هذا جليا من خلال التوسعات الاستعمارية التي شملت مشارق الأرض ومغاربها، كما اهتمت أيضا بالهندسة والبناء ولعل الآثار والمخلفات الأثرية شاهد على ذلك، كل هذا حتم على المهندسين والبنائين الذين يتشكلون في الغالب من العبيد أن يطوروا من كفاءاتهم المهنية، لمسايرة هذا الرقي خاصة المعماري منه.

ج- الحضارة اليونانية:

هذا عكس الحضارة اليونانية التي اهتمت بالجانب العقلي أكثر من الجانب الجسدي، وذلك من أجل مسايرة المعارف التي بلغت ذروتها في تلك الفترة خاصة الفلسفية منها[1]، ونجد مرافق الأطفال أو المشرف عليهم الذي يعرف بالبيداغود الذي يجب أن يكون ذو كفاءة مهنية عالية، وذلك في الجانب المعرفي حتى يستطيع أن يشرف على الطفل والأخذ بيدهم ومصاحبتهم[2]، لذا فإن الكفاءة المهنية تختلف من مجتمع إلى أخر على حساب المهنة السائدة في المجتمع سواء كانت الزراعة أو الصناعة البسيطة، أو حتى المعرفة باعتبارها الشغل الشاغل لبعض المجتمعات.

د- فترة الثورة الصناعية:

تعد الثورة الصناعية الانطلاقة الحقيقية لمفهوم الكفاءة المهنية بالمنظور العصري الحديث حيث ظهرت المصانع الحديثة وظهرت التطورات التكنولوجية وتجلت في الآلات، حيث

---

[1] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل**، مرجع سبق ذكره، ص ص 137-138.

[2] نور الدين أحمد قايد، حكيمة سبيعي، **"التعليمية وعلاقتها بالأداء البيداغوجي والتربية"**، مجلة الواحات، جامعة غرداية، الجزائر، 2010، العدد 8، ص 34.

تحولت الحركة اليدوية للمصنع إلى حركة آلية، كل هذا تطلب يد عاملة ماهرة، وبدأت التحول من البحث على اليد العاملة البسيطة إلى اليد العاملة الماهرة، ومن المستويات العلمية البسيطة إلى المستويات العلمية المتطورة، وذلك من أجل مسايرة ملامح هذا التغير التي أحدثته الثورة الصناعية "حيث أسهمت أكثر من غيرها في تشكيل المشكلة والتطورات السوسيولوجية وصياغتها تلك الملامح الهامة المتمثلة في حالة العمل، والتحول الذي طرأ على نظام الملكية ونشوء المدينة ونمو التكنولوجيا وظهور نظام المصنع"[1].

ويعد هذين الأخيرين أهم الملامح التي أدت إلى ضرورة الاهتمام بالكفاءة المهنية للعامل، حتى يتسنى له التكيف والتكنولوجيا الحديثة، والاندماج والنظام الجديد للمصنع والعامل بصفة عامة، وباختصار يمكن اعتبار التصنيع نمطا هاما من التغير المعاصر[2].

هـ- عصر المعلوماتية:

من خلال استعراضنا للمرحلتين السابقتين من مراحل تطور الكفاءة المهنية للعامل، يتضح جليا العلاقة الوطيدة بين التطور التكنولوجي من جهة والكفاءة المهنية عبر العصور المختلفة حتى البسيطة منها التي عرفتها المجتمعات البدائية، هذه العلاقة الحتمية بين المتغيرين تستلزم لكل تطور تكنولوجي مخترع عامل ذو كفاءة مهنية ليساير هذا العصر، إذن فإن هذا العصر هو عصر المعلوماتية والتطور التكنولوجي أو عصر الأجيال التكنولوجيا المتلاحقة وبالتالي فهو عصر الكفاءة المهنية من جهة ثانية.

ولكن هذا العصر عرف بالتطور الرهيب وبالتغير السريع، خاصة بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات في الجوانب المختلفة للحياة بالأخص الجانب الإنتاجي، مما جعل العامل في الكثير من الأحيان غير قادر على مسايرة هذه الحركية خاصة في المجتمعات المستوردة للتكنولوجيا، هذه الأخيرة نجدها تشتري تكنولوجيات حديثة من آلات وبرمجيات وغيرها، وفي

[1] عادل مختار الهواري، **أسس علم الاجتماع**، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1983، ص9.

[2] سناء خولي، **التغير الاجتماعي والتحديث**،دار المعرفة الجامعية، القاهرة، دون سنة نشر، ص 95.

الأخير عامل ذو قدرات محدودة تنقصه الكفاءة المهنية اللازمة للتعامل مع هذه المتغيرات الجديدة.

من هنا بدأ مصطلح الكفاءة المهنية يأخذ أبعاد اجتماعية وثقافية وسياسية مختلفة، حيث أصبح رب العمل يضع شروط جديدة للتوظيف مثل التحكم في تكنولوجيا إلى جانب الشهادة المطلوبة للعمل، كما بدأت الطبقة السياسية تهتم بضرورة تنمية الكفاءة المهنية للعمال، سوءا بإدخال مواد علمية جديدة على المنظومة التربوية أو بخلق مراكز تكوين مهني حديثة، أو مراكز تدريب داخلية لمسايرة هذا التطور، أو خارجية حيث يتم نقل التكنولوجيا والعامل أو الكفاءة المهنية المسايرة لها.[1]

لقد كانت العلاقة بين التكنولوجيا والكفاءة المهنية متجذرة في أعماق التاريخ فلقد عرفها الإنسان في مختلف الحضارات ومختلف الفترات الزمنية، فقد كانت البداية الأولى للكفاءة هي الحاجة إلى عامل كفء يمتلك مهارات من أجل الاستعمال الأمثل للتكنولوجيا البدائية رغم بساطتها في الحضارات القديمة، أما الحضارة الرومانية فقد كان اهتمامها منصب على القدرات الجسدية والهندسة والبناء والآثار وهذا فرض على المهندسين والبنائين أن يطوروا من مهاراتهم لمواكبة هذا الرقي، وهذا عكس الحضارة اليونانية التي اهتمت بالجانب العقلي أكثر من الجانب المادي وذلك لمواكبة المعرفة التي بلغت ذروتها في تلك الفترة وخاصة الفلسفية منها وهذت يعني أن الكفاءة تختلف من مجتمع إلى آخر، وتعد الثورة الصناعية هي الانطلاقة الحقيقية لمفهوم الكفاءة المهنية في المنظور الحديث حيث ظهرت المصانع وظهرت التطورات التكنولوجية التي تمثلت في الآلات وتحول المصنع من الحركة اليدوية إلى الاعتماد على الآلة وهذا كله أصبح يتطلب يد عاملة ماهرة ومستويات علمية متطورة لمسايرة التطورات التي أحدثتها الثورة الصناعية، أما عصر المعلوماتية فقد شهد العديد من التطورات ومع الوقت بدأت الكفاءة المهنية تأخذ أبعاد في مختلف المجالات وأصبحت شرط

[1] مرابط عياش عزوز، **الكفاءة المهنية** ، مرجع سبق ذكره، ص ص 26-27.

من الشروط التي يجب توفرها في العامل، ومن خلال عرضنا للمراحل السابقة لتطور العلاقة بين التكنولوجيا والكفاءة المهنية للعامل يتضح أن هناك علاقة وثيقة بين التكنولوجيا والكفاءة المهنية عبر مختلف العصور وأنه يجب أن يكون لكل تطور تكنولوجي عامل ذو كفاءة لمواكبة التطورات الحاصلة عبر مختلف العصور.

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة المهنية للعامل:

أثرت تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة المهنية، من خلال قطبيها معا، الداخلي والخارجي ويتضح ذلك من خلال ما يلي:

أ- **الجانب الظاهري:** هناك جملة من المظاهر نذكر من بينها:

1- السرعة في الأداء المهني: يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات المتطورة إلى تغيير مستمر في تكنولوجيا التجميع والمعالجة ونشر البيانات والمعلومات، وقد أدت تلك التطورات إلى تغييرات أساسية للأدوات التقليدية للتعامل مع البيانات والمعلومات، وتمتاز بالسرعة والموضوعية والتفصيل والملائمة.[1]

إذ استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تتجاوز الطرق التقليدية في معالجة المعلومات، والتسجيل والاستنتاج والبث والتنظيم والاسترجاع[2]، فبعدما كانت العملية تتم يدويا أصبحت اليوم إلكترونيا، وهو ما يسرع العملية ككل وبالتالي يستطيع العامل أن يقوم بنفس العمل الذي كان يقوم به من قبل، أي قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات في أقل وقت، وبفارق كبير.

2- عمل بأقل جهد: استطاعت تكنولوجيا المعلومات أن تجعل العامل يؤدي وظيفته بكفاءة عالية وبأقل جهد ممكن، حيث وفرت تكنولوجيا المعلومات بمختلف وسائلها وتقنياتها على العامل الكثير من الجهد، أبرزها التنقل بين المراكز الفرعية والمركز العام، بالإضافة إلى أنه بدل حمل رزمة من الأوراق للتخزين حل محلها الذاكرة الالكترونية التي تحمل في الجيب،

---

[1] ليلى ناجي مجيد الفتلاوي، "**بيئة المحاسبة ومؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات**"، مجلة كلية بغداد للعلوم **الاقتصادية**، بغداد، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 295.

[2] شوقي محمد علي سالم، **صناعة المعلومات**، مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، الإسكندرية، 1996، ص 68.

إلى جانب كل هذا أصبح العامل باستخدامه للتقنيات الحديثة، العمل بأقل جهد فقد استغنى عن الطرائق التقليدية المتعبة، والتي تعتمد على الجهد البدني والحساب العقلي.

3- تحسين المردودية: استطاع العامل بفضل تكنولوجيا المعلومات أن يسرع من عملية الإنتاج، حيث رفع العامل من الإنتاجية في الساعة الواحدة أضعافا مضاعفة بنظيرها يوم كان يعتمد على الطرق التقليدية، حيث أن المعايير الدولية لبناء اقتصاد فعال في جميع المستويات تبدو انعكاساتها على مختلف الجهات،[1] وذلك من خلال تكنولوجيا المعلومات فقد قللت قيود الوقت ومن ثم أصبح بالإمكان الإنتاج في أي وقت مما يعني سرعة الأداء وتقصير الزمن.[2]

4- قلة الأخطاء في العمل: بفضل التكنولوجيا التي يستعملها في أداء مهامه تقلصت أخطاء العامل إلى مستويات جد معتبرة، أنه يشار إلى الكفاءة على أنها أداء ما ينفذ من عمل أو يتخذ من تصرف على نحو صحيح أو أفضل، وتعد تكنولوجيا المعلومات بما توفره من إمكانيات السبيل الأنسب لرفع الكفاءة من خلال العمل الأفضل والأقل أخطاء.

ب- الجانب الباطني:

يرى الخبير جان أريك اوبير من معهد البنك العالمي أن هناك دور للتطورات التكنولوجية والعولمة، على الجانب الباطني العقلي، أكثر منه على الجانب الجسدي الخارجي، وذلك من أجل تقديم القيمة المضافة، في تنمية القدرات العقلية والذهنية والحس حركية والوجدانية للعامل.

[1] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل**، مرجع سبق ذكره، ص 141.

[2] بوحنية قاوي، "**التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات**"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد الثامن، سبتمبر 2005، ص 166.

ففي ضوء المعايير المتعارف عليها في كل مهنة، يتعين توافر مجموعة من الشروط لدى الفرد حتى يكون مهنيا وفي مقدمة هذه الشروط، الاستعداد الذهني والقدرة الذاتية والمهارة الفنية وانضباط السلوك[1].

ويتجلى الدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات، في تأثيره على الجانب الباطني للعامل خاصة في جانبه الإداري وبالأخص في سرعة اتخاذ القرارات الصائبة، حيث تأثر تكنولوجيا المعلومات بصورة مباشرة في نظم الاتصالات واتخاذ القرارات.[2]

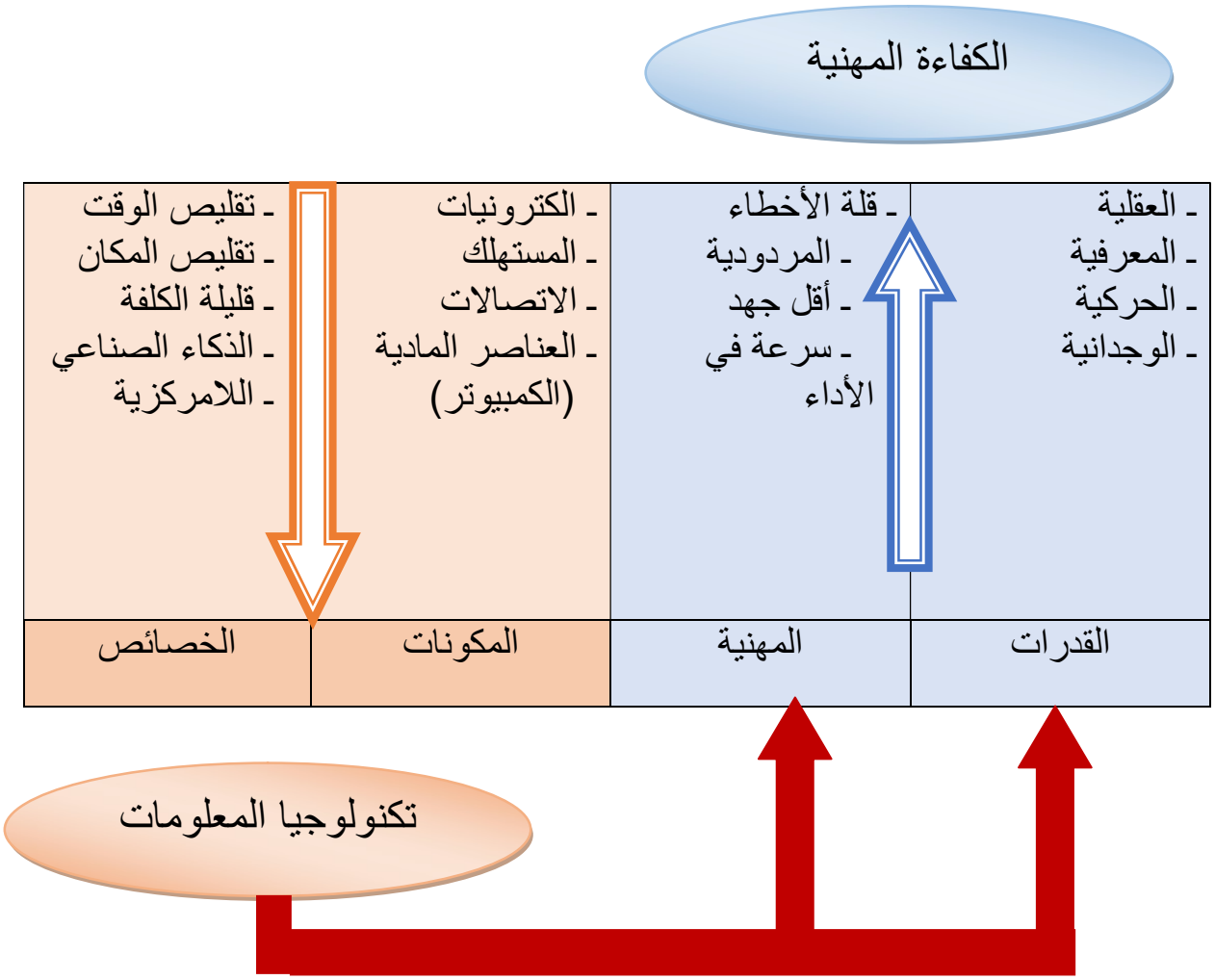
ومنه يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الكفاءة المهنية للعامل في الجانب الظاهري من خلال جملة من المظاهر تتمثل في السرعة في الأداء حيث أن تكنولوجيا المعلومات تجاوزت الأساليب القديمة في إنجاز المهام ومعالجة المعلومات، واستطاع العامل من خلال اعتماده على تكنولوجيا المعلومات أن يؤدي عمله بأقل جهد ممكن وتقليص عدد الأخطاء والرفع من الإنتاجية، أما الجانب الباطني تؤثر تكنولوجيا المعلومات في نظم الاتصالات واتخاذ القرارات وفي الأخير يتضح أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر من السبيل الأنسب لرفع الكفاءة.

ويتضح ذلك من خلال الشكل الموالي:

[1] مصطفى محمود أبو بكر، **الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، طبعة 1، 2011، ص 53.

[2] مرابط عياش عزوز، **الكفاءة المهنية**، مرجع سبق ذكره، ص 29.

شكل رقم (07): يوضح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية



المصدر: مرابط عياش عزوز، الكفاءة المهنية، دار إقرأ للكتاب، الجزائر، 2018، ص 30

ثامنا– قياس الكفاءة المهنية

–يراعى في نظام قياس كفاءة الأداء الذي يضعه مجلس الإدارة أن يتضمن الأمور الآتية على الأقل:

–تحديد عناصر قياس كفاية الأداء لكل مجموعة وظيفية نوعية بما يعكس الطبيعة المتميزة لوظائف كل منها.

–تحديد الأوزان النسبية لكل من عناصر قياس الكفاءة وذلك أخذا في الاعتبار المستوى التنظيمي لكل وظيفة والأهمية النسبية لشاغلها والتسلسل الرئاسي للوظائف.[1]

[1] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل**، مرجع سبق ذكره ، ص 125.

-تحديد دورية قياس الكفاءة لوظائف كل مجموعة على ألا تقل مرات قياس الأداء عن ثلاث مرات في السنة الواحدة، وأسلوب حساب التقرير النهائي لدرجة كفاءة الأداء سنويا.

-تحديد مصادر البيانات الأخرى التي يجوز الاعتماد عليها في استكمال تقدير كفاءة الأداء.

-تحديد مراتب كفاءة الأداء والقيمة النسبية لكل مرتبة، مع مراعاة أن تكون المراتب ثلاثية (كما في المادة رقم 24 من القانون) أو خماسية أو سباعية، وفي جميع الأحوال يجب أن يكون الأداء العادي وإعلانها للعاملين في شهر يونيو من كل عام.

-تحديد السلطة المختصة باعتماد تقارير الكفاءة عن شاغلي وظائف الدرجة الأولى.

-يراعى ألا تزيد الأهمية النسبية للعناصر السلوكية الأساسية مثل المواظبة، وأسلوب التعامل مع العملاء، علاقات العمل مع الرؤساء والزملاء عن10% من القيمة الإجمالية لمقياس الكفاءة بحيث لا يكافئ العامل عن أمور تمثل التزاما طبيعيا للعامل بحكم القانون (واجبات العاملين والأعمال المحظورة عليهم)[1].

-يراعى أن يتضمن نظام قياس الكفاءة أسلوبا لتخفيض مرتبة الكفاءة بما يتناسب مع الجزاءات والعقوبات الموقعة على العامل والمثبتة في سجله، وزيادة مرتبة الكفاءة بما يتناسب مع الحوافز والمكافأة وأشكال التقدير الإيجابي التي حصل عليها والمثبتة في سجله.

-يراعى أن تضع كل شركة نظاما لتسجيل تقديرات الكفاءة للعاملين في الفترات المتتالية وتتبع هذه التقديرات وتحليلها على مستوى الشركة التقسيم التنظيمي: الوظيفة، المجموعة الوظيفية، العامل، وذلك لاستنتاج المؤشرات الأساسية التي تتخذ أساسا لرسم سياسات وخطط التدريب، وإعادة توزيع العمالة وغير ذلك من السياسات المتعلقة بشؤون الأفراد.

-يراعى أن تتاح لكل عامل الفرصة في الاطلاع على البيانات المدونة عنه في السجلات والمتخذة أساسا في تقدير كفاءته، وله أن يتظلم منها، ويحدد النظام الصادر من مجلس إدارة الشركة الجهة التي يقدم لها التظلم وكيفية الفصل فيه، ويجب إخطار العامل الذي يرى

[1] مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل**، المرجع السابق ، ص 125.

رؤساؤه أن مستوى أداءه ضعيف بأوجه الضعف كتابة قبل نهاية الفترة التي يوضع عنها تقرير الكفاية.

-يضع مجلس الإدارة نظاما لتقييم كفاءة العاملين شاغلي الوظائف العليا من غير أعضاء المجلس يسمح بتوفير معلومات عن النواحي الفنية والإدارية في مباشرة أعمالهم بحيث تغطي عناصر الأداء الرئيسية في وظائفهم، ويتم توفير تلك المعلومات مرتين على الأقل في السنة للاهتداء بها عند ترشيحهم لشغل وظائف أعلى[1].

ويراعى عرض هذه المعلومات على مجلس الإدارة لاعتمادها وإيداعها بملفات هؤلاء العاملين.

-يختص رئيس مجلس الإدارة بإعداد تقارير تقييم الأداء السابق الإشارة إليها في البند السابق وذلك بالنسبة لشاغلي العليا من أعضاء مجلس الإدارة، وترسل تلك المعلومات مرتين في السنة على الأقل إلى رئيس الجمعية العمومية للشركة لاعتمادها وتقرير إيداعها بملفات العاملين.

-يخطر شاغلي الوظائف العليا بصورة من البيانات المتعلقة بكفاءتهم في العمل المعتمدة من رئيس الجمعية العمومية أو مجلس الإدارة بحسب الأحوال.

-تتولى إدارة شئون العاملين إخطار كل من شاغلي وظائف الدرجة الثانية فما دونها بصورة من تقرير الكفاءة المقدم عنه وذلك خلال خمسة عشر يوما من تاريخ اعتماد التقارير من لجنة شئون العاملين.

-تؤشر إدارة شئون العاملين في السجل المعد لذلك بدرجة كفاءة العامل التي تقررها لجنة شئون العاملين (أو السلطة المختصة بالنسبة لشاغلي وظائف الدرجة الأولى) كما تحفظ هذه الدرجة في ملف خدمته وذلك خلال أسبوع من تاريخ صدور قرار اللجنة أو السلطة المختصة.

[1] مرابط عياش عزوز، **الكفاءة المهنية**، مرجع سبق ذكره، ص 14.

-يحدد مجلس إدارة الشركة إجراءات التظلم من تقارير الكفاءة مع مراعاة ما نصت عليه المادة رقم 26 من القانون.

-يحرم العامل المقدم عنه تقرير سنوي بمرتبه ضعيف مقدار العلاوة الدورية التي يقرر مجلس الإدارة صرفها ومن الترقية في السنة التالية للسنة المقدم عنها التقرير، ويجوز فصل العامل الذي يقدم عنه تقريران سنويان متتاليان بمرتبه ضعيف مع مراعاة أحكام المادة (31) من هذا القانون.[1]

يتضح مما سبق أن هناك مجموعة من المعايير التي يتم الاعتماد عليها لقياس الكفاءة المهنية.

[1] علي السلمي، **إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية**، مكتبة غريب، القاهرة، الطبعة الثالثة، 1985، ص ص 98-99.

الجانب الميداني

(الفصل الرابع)
الإجراءات المنهجية للدراسة

أولا- مجالات الدراسة

1-المجال المكاني: هو المجال الجغرافي الذي تنجز فيه الدراسة ميدانيا وبالنسبة لدراستنا هذه فالمجال المكاني الذي أجريت فيه يتمثل في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة بحي طريق مسكانة وهي مؤسسة عمومية تابعة لدولة.

أ- التعريف بالمؤسسة:[1]

الضمان الاجتماعي هو مؤسسة التضامن الوطني الأكثر أهمية ومعرفة عبر التاريخ أسس الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة في 01 مارس 1987 حيث أنها تسير ب256 عامل وتتكفل ب185290 مؤمن اجتماعي عبر مختلف فروع مركز التعويض المتواجد عبر التراب الولائي والتي عددها (11) مركز ثم دمجت إلى المراكز التالية:

-مركز خنشلة الذي كان تابع لوكالة أم البواقي.

-مركز قايس الذي كان تابع لوكالة باتنة.

-مركز ششار الذي كان تابع لوكالة تبسة.

-روضة الأطفال التي كانت تابعة لولاية أم البواقي.

إلى غاية 01 جانفي 1988م أصبحت الوكالة مستقلة فيما يخص التسيير المالي والإداري وتم انقسام نواب المديرية التابعة للنيابات المركزية وهذا في إطار إعادة هيكلة مؤسسة الضمان الاجتماعي وذلك وفقا للمرسوم التنفيذي: 92/04 المؤرخ في 1992/01/07 المتضمن:

-الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتي تم جدولتها إلى مديريات مركزية تحت المديريات العامة.

[1] خلية الأصغاء والتوجيه بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

-وانبثق عن ذلك فتح فروع أخرى وملحقات لمختلف تراب ولاية خنشلة وخاصة الدوائر التابعة لها (خنشلة) في تقريب الخدمات للمواطن.

مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة خنشلة:

1-مهام المديرية Foncation de la direction

تتولى المديرية للصندوق المهام التالية:

- تنظيم وتنسيق ومراقبة عمل الوكالة.
- تسيير الوسائل البشرية والمادية للصندوق.
- تسيير ميزانية الصندوق.
- تنظيم المراقبة الطبية.
- إعلام المؤمن لهم اجتماعيا والمستخدمين بتنسيق وإنجاز الاستثمارات في مجال الضمان الاجتماعي.
- المشاركة في حوادث العمل والأمراض المهنية.

وتشمل المديرية للصندوق نيابة المديريات التالية:

01- مديرية الأداءات.

02- مديرية التحصيل والمنازعات.

03- مديرية الرقابة الطبية.

04- مديرية الإنجازات والتجهيزات والوسائل العامة.

05- مديرية الإعلام الآلي.

06- مديرية المالية.

مهام المديريات الخمس:

01/ مهام نيابة مديرية الأداءات:

تنظم وتتابع تسيير الأداءات الخاصة بالتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية وكذا المنح العائلية.

02/ مهام مديرية التحصيل والمنازعات:

-القيام بتحصيل اشتراكات المستخدمين والسهر على احترام آجال استحقاقها طبقا لقانون الضمان الاجتماعي.

-ترقيم كل المؤمن له اجتماعي ومستخدم رقم تسجيل وطني ومتابعة المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

03/ مهام مديرية الرقابة الطبية:

-تنظم الرقابة الطبية وتوحد طرق سيرها وتنسيق نشاطاتها.

-تشارك في إطار القوانين والتنظيمات في اللجنة التقنية ذات الطابع الطبي.

-تقوم بالدراسات المتعلقة بما يلي:

01. درجات العجز عن العمل.

02. مداومة الأعمال المهنية والمنتجات الصيدلانية القابلة للتعويض.

03. جداول أجهزة الأعضاء الاصطناعية والمعاقين.

04. جداول الأمراض المهنية.

04/ مهام مديرية الإنجازات والتجهيزات والوسائل العامة:

-تنسيق انجاز الاستثمارات وتتابع سيرها.

-تضبط حاجات التجهيز للصندوق وتولي شرائها وتسيرها.

-تنجز عمليات تمويل الصندوق في مجال التأثيث ووسائل التسيير.

-تضع جرود بأملاك الصندوق العقارية والمنقولة وتحينها.

-تسيير بطاقية الخدمة المالية.

-تسهر على صيانة أملاك الصندوق العقارية.

05/ مهام نيابة مديرية الإعلام الآلي:

-تعد مخطط الإعلام الآلي الخاص بالصندوق وتنفذ المخطط المعقد وتكيفه وحاجات الصندوق.

-نجري الدراسات المعلوماتية وتتولى إنجاز تطبيقات المعلومات.

-تضمن صيانة تجهيزات الإعلام الآلي والمساعدة التقنية لاستعمالها.

-تشارك في نشاطات التكوين وتحسين المستوى في مجال الإعلام الآلي التي يبادر بها الصندوق.

-**الهيكل التنظيمي:** للمؤسسة أنظر الملحق رقم (05).

2- المجال الزمني: هي المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة بشقيها النظري والميداني وتم ذلك عبر المراحل التالية:

- **المرحلة الأولى:** من 20 أكتوبر 2022 إلى 25 فيفري 2023

هي المرحلة التي تم فيها التركيز على الجانب النظري للدراسة وجمع المادة العلمية المتعلقة به وذلك لإلمام بجميع جوانبه المعرفية والنظرية.

- **المرحلة الثانية:** من 28 فيفري إلى 7 أفريل 2023

هذه المرحلة قمنا فيها بزيارة استطلاعية إلى مكان إجراء الدراسة وهو الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة وذلك للاطلاع على مختلف المعلومات المتعلقة بالمؤسسة وللحصول عن بعض المعطيات الميدانية التي تم استخدامها في بناء استمارة الدراسة.

- **المرحلة الثالثة:** 9 أفريل إلى 4 ماي 2023

خلال هذه المرحلة تم بناء استمارة أولية وعرضها على المشرف وتعديلها وإرسالها إلى المحكمين عبر البريد الالكتروني وبعد ردهم تم تعديلها في شكلها النهائي، ثم تم توزيع الاستمارات على موظفي المؤسسة وجمعها وذلك من 26أفريل إلى غاية 4 ماي، وتم إجراء مقابلة مع نائب المدير الفرعي في نفس أيام التوزيع من أجل الحصول على معلومات أكثر.

- **المرحلة الرابعة:** 6 ماي إلى 31 ماي 2023

تم في هذه المرحلة تفريغ البيانات وتبويبها وكذا تحليلها وتفسيرها في ضوء الفرضيات للوصول أخيرا إلى نتائج الدراسة.

3. المجال البشري: يقصد بالمجال البشري تحديد مجتمع البحث وبالنظر لكون موضوع دراستنا الموسوم ب: "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تنمية الكفاءة المهنية" مرتبط بالعامل بالمؤسسة وخصت دراستنا مجال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة فقد اقتصر المجال البشري في هذه الدراسة على العمال في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

ثانيا- منهج الدراسة

إن اختيار الباحث لمنهج الدراسة يختلف حسب طبيعة الموضوع المدروس فالمنهج عموما يعبر عن الطريقة المتبعة من الباحث للوصول إلى الحقيقة، أي الخطة التي يرسمها ونظرا لطبيعة الموضوع والأهداف التي يسعى إليها فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وذلك لوصف الظاهرة وتحليل بياناتها.

ويعرف المنهج الوصفي على أنه: "عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها، وهو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها".[1]

ويعتمد على دراسة الوقائع أو الظواهر كما توجد في الواقع ويهتم الباحث بوصف الظاهرة وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميا. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى".[2]

---

[1] شروق رياض مصباح، **الأقليات في أثيوبيا "الانثروبولوجيا الاجتماعية"**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018، ص 44.

[2] عمار بوحوش، محمد محمود الذنيات، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 2007، ص138.

من خلال ما تم التطرق إليه حول موضوع تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل وفي ضوء الفصول السابقة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي ساعدنا على وصف وتشخيص الظاهرة بدقة كما كان له دور فعال في جمع البيانات والمعلومات واستخدام أدوات البحث العلمي مما مكننا من معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء كما ساعدنا على جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة بالإضافة إلى تسهيله لعملية تحليل البيانات وتفسيرها لذلك يعد المنهج الوصفي هو المنهج المناسب لهذه الدراسة.

ثالثا- مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

هو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.[1]

وبما أن الدراسة الميدانية لهذا البحث تسعى لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل في مختلف المؤسسات المتوفرة على تكنولوجيا المعلومات في ولاية خنشلة، يكون المجتمع المستهدف محصور في جميع العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة باعتبارهم الفئة الأكبر إدراكا لواقع تكنولوجيا المعلومات وبالتالي هم الأقدر على تقديم المعلومات والبيانات التي تهتم بها الدراسة والبالغ عددهم 256.

2- عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها: "جزء من المجتمع الأصلي يحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة معينة وذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي".[2]

---

[1] ذوقان عبيدات وآخرون، **البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه**، دار الفكر، الأردن، د.س، ص 109.

[2] محمد عبد الفتاح الصيرفي، **البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين**، دار وائل للنشر، الأردن، طبعة الأولى، 2002، ص 186.

أي أن عينة الدراسة هي جزء من مجتمع الدراسة يقوم الباحث بإجراء الدراسة عليها، بعد ذلك يتم تعميم النتائج المتحصل عليها على كافة مجتمع الدراسة بشرط أن تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

وبالنسبة للعينة المعتمدة في هذه الدراسة تتمثل في العينة القصدية التي تعرف على أنها "تسمى أيضا بالطريقة العمدية، أو الاختيار بالخبرة وهي تعني أن أساس الاختيار خبرة الباحث ومعرفته بأن هذه المفردة أو تلك تمثل مجتمع البحث."[1]

كما تعرف بأنها: "العينة التي يتم أخذها من مجتمع البحث بشكل قصدي أي أن الباحث يختارها بعينها لأنها تمثل من وجهة نظره جوهر الموضوع وتخدمه أكثر في تحليله وإظهار نتائجه".[2]

وتم اختيار العينة من المجتمع الأصلي المتمثل في العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة واختيار هذا النوع من العينة راجع إلى توفر تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة واستخدامها بشكل كبير ولكون العمال يستطيعون تزويدنا بمعلومات عن دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءتهم المهنية وهؤلاء يمثلون العينة التي ننتظر منها الكثير لكي تجيب على عبارات الاستبيان وكان لزاما علينا أن نختارهم بطريقة تتماشى مع طبيعة الدراسة هذا ما يساعد في الحصول على المعلومات التي نحتاجها بموضوعية حيث أن العينة متكونة من 60 مفردة من مجتمع الدراسة وتم توزيع 60 استمارة واسترجاع 59 استمارة.

الجدول رقم 4: يمثل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة بعد استكمال الدراسة الاستطلاعية

المتغير	الفئة	التكرارت	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	42

[1] صالح بن حمد العساف، **المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية**، مكتبة العبيكان، الرياض، طبعة الرابعة، 2007، ص99.

[2] نصيف جاسم الدليمي، **أصول وعناصر البحث العلمي**، مكتبة جزيرة الورود، القاهرة، مصر، طبعة الأولى، 2011، ص 20.

	أنثى	34	58
المجموع		59	100
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	00	00
	من[25- 35[سنة	12	20
	من[36- 45[سنة	20	34
	من 46 سنة فأكثر	27	46
المجموع		59	100
المستوى التعليمي	تقني سامي	21	35
	جامعي	27	46
	دراسات عليا	11	19
المجموع		59	100
مسمى الوظيفة	عون تنفيذ	09	15
	عون تحكم	12	20
	إطار متوسط	28	48
	إطار سامي	10	17
المجموع		59	100
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	03	05
	من[5- 10[سنوات	09	15
	من[11- 15[سنة	04	07
	من [16- 20[سنة	17	29
	20 سنة فأكثر	26	44
المجموع		59	100

المصدر: مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

رابعا- أدوات جمع البيانات:

1-الملاحظة:

هي حصر الانتباه نحو شيء معين (سلوك أو ظاهرة أو مشكلة ما) للتعرف عليها وفهمها، كما يمكن أن تعرف الملاحظة على أنها إحدى أدوات جمع البيانات، وتستخدم في البحوث لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة أو الوثائق

والسجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب، ويمكن للباحث تبويب الملاحظة وتسجيل ما يلاحظه الباحث من المبحوث سواء كان كلاما أو سلوكا.[1]

واستخدمت الباحثة الملاحظة باعتبارها أداة أساسية تبنى عليها أدوات أخرى مختلفة (المقابلة، الاستمارة) وللكشف عن الآراء والمواقف المختلفة لمفردات الدراسة اتجاه موضوع الدراسة، حيث تمكننا الملاحظة من معرفة الوضع ومدى توافقه مع المعلومات التي تم جمعها في سياقها العام، إلا أن الباحثة لم تعتمد على الملاحظة بدرجة كبيرة في جمع المعلومات والبيانات المستقاة من الميدان، بل اقتصرت على ملاحظات بسيطة التي ساعدتنا الملاحظة على رصدها منذ بداية الدراسة الميدانية واستمرت إلى نهايتها (توفر الأجهزة والتقنيات بشكل كاف، إعتماد العمال على الأجهزة بشكل كلي في إنجاز الأعمال وإستعمالها في الاتصال فيما بينهم وكذا تبادل المعلومات مما يسهل العديد من الأمور كتقليل التنقل بين االمكاتب وربح الوقت) وتم رصد هذه الملاحظات في موقع العمل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

2- الاستبيان:

تم التركيز على الاستبيان كأداة رئيسية لتجميع البيانات من مجتمع البحث باعتبارها أداة مصممة من قبل الباحثة بالاعتماد على ملاحظاتها أثناء الدراسة الاستطلاعية والاطلاع على الدراسات السابقة وقد تم توزيعها على جميع مفردات العينة البالغ عددهم 60 استمارة وتم استرجاع 59 استمارة.

وقد استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات بالإجابات حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 5: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: وليد عبد الرحمان خالد الفرا، **تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS**

[1] مصطفى دعمس، **منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية**، دار غيداء للنشر، عمان، 2008، ص 207.

وفيما يلي الأوزان المتعلقة بكل استجابة:

الجدول رقم 6: توزيع أوزان مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجع	الاستجابة
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.81 إلى 2.61	غير موافق
من 2.62 إلى 3.42	محايد
من 3.43 إلى 4.23	موافق
من 4.24 إلى 5	موافق بشدة

المصدر:وليد عبد الرحمان خالد الفرا،**تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي** SPSS، إدارة البرامج و الشؤون الخارجية، في: الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 1997، ص 26.

وتمت صياغة الاستبيان بقسمين:

القسم الأول: يتضمن المعلومات الشخصية ويحتوي على (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مسمى الوظيفة، الخبرة المهنية)، متضمنا 05 أسئلة.

القسم الثاني: تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية، والذي بدوره ينقسم إلى محورين يتكونان من عدة أبعاد تندرج ضمنها عبارات تمثل مؤشرات وتضمن القسم الثاني 32 سؤال الذي وزع على مفردات مجتمع الدراسة.

طريقة صياغة محاور الاستبيان كالآتي:

تمت صياغة أسئلة استمارة الاستبيان في شكلها النهائي متضمنة قسم المتغيرات الشخصية وقسم تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية لدى العامل بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة، (أنظر للملحق رقم 01).

الجدول رقم 7: يبين محاور وأبعاد الاستبيان

المحور	الأبعاد	عدد العبارات	**ترقيم العبارات**
تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل)	الحواسيب	يتكون من06 عبارات	مدرجة من 1 إلى 6
	البرمجيات	يتكون من 08 عبارات	مدرجة من 7 إلى 14
	الانترنت	يتكون من 06	مدرجة من 15 إلى

		عبارات	22
الكفاءة المهنية (المتغير التابع)	الكفاءة المهنية وتكنولوجيا المعلومات	يتكون من 12 عبارة	مدرجة من 21 إلى 32

المصدر: استمارة الاستبيان. أنظر الملحق رقم 01

كما أشارت الباحثة إلى أن الاستبيان خضع لملاحظات الاساتذة المحكمين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بقسم العلوم الاجتماعية قبل صياغته بصيغته النهائية وعددهم 04 أساتذة (أنظر للملحق رقم 03)، كما تمت اختباره أيضا على عينة استطلاعية تتكون من 10مفردات من مجتمع البحث.

3- المقابلة:

تعريف انجلش وانجلش الذي يقول بأن المقابلة "محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج"، هذا ما تعنيه المقابلة بصفة عامة أما المقابلة العلمية التي نحن بصدد الحديث عنها فهي أداة من أدوات البحث يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من إجابة تساؤلات البحث أو اختبار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من قبل الباحث والإجابة عليها من قبل المبحوث.[1]

كما تعرف بأنها: "حوار يدور بين الباحث والمبحوث يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وئام بينهما ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المبحوث، ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة وبعد أن يشعر الباحث أن المبحوث على استعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقا، وينتظر إجابة المبحوث عن كل سؤال ملاحظا أي سوء فهم للسؤال لتوضيحه وإعادة طرحه بصورة أخرى ثم يسجل الإجابة بكلمات المبحوث تاركا التفسير إلى ما بعد المقابلة."[2] تعد

[1] صالح بن حمد العساف، مرجع سبق ذكره، ص 388.

[2] مصطفى فؤاد عبيد، **مهارات البحث العلمي**، مركز البحوث والدراسات، إسطنبول، تركيا، طبعة ثانية، 2022، ص112.

المقابلة من الأدوات الهامة وهناك عدة أنواع من المقابلة، فحسب طبيعة الأسئلة هناك الموجهة، نص الموجهة، والحرة وقد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة نص الموجهة وتم استخدامها تدعيما للاستمارة في جمع البيانات والمعلومات حيث توجد معلومات لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق بعض الأشخاص الذين لهم معرفة كبيرة وقامت الباحثة بزيارات استكشافية عديدة للمؤسسة بهدف جمع معلومات وتم إجراء مقابلة مع نائب مدير مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بتاريخ 2023/04/23 على العاشرة صباحا ودامت المقابلة 45د ولقد تضمنت هذه المقابلة أسئلة لم تطرح في الاستمارة وإنما مكملة لها. (أنظر الملحق رقم 04)

خامسا- أساليب معالجة البيانات الإحصائية:

تعني معالجة البيانات تحويلها من بيانات نوعية إلى بيانات كمية من أجل تسهيل مهمة إجراء جميع العمليات الإحصائية اللازمة لعملية التحليل والتفسير. لتحقيق ذلك، تم إتباع الخطوات التالية:

1- مراجعة البيانات:

تسمى هذه المرحلة بمرحلة التحقق من بيانات الاستمارات التي استرجعتها الباحثة للتأكد من أن جميع العبارات قد تمت الإجابة عليها من قبل المبحوثين واستبعاد الاستمارات التي تحتوي على بيانات غير كاملة.

2- ترميز البيانات:

تهدف عملية الترميز إلى إعطاء رمز خاص لكل عبارات ومحاور الاستمارة، حيث يمكن التعامل معها بإيجاز لاحقا. ولتحقيق ذلك تم إعداد جدول لتعريف متغيرات الاستبيان في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

3- التحليل الإحصائي للبيانات:

تم استخدام الأسلوب الإحصائي في الدراسة الميدانية بهدف تفريغ البيانات وتحليلها، ويتيح هذا الأسلوب الحصول على نتائج أكثر دقة وذلك بواسطة برنامج الحزم الإحصائية SPSS واعتمدت الباحثة على عدة أدوات إحصائية تتمثل في:

3-1- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) :

يعتمد هذا المعامل على دراسة العلاقة بين المتغيرات قيد الدراسة، ويتم استخدامه بهدف قياس درجة الارتباط بين محاور الدراسة الرئيسية للدراسة مثل علاقة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بالمتغير التابع (الكفاءة المهنية)، كلما اقتربت قيمته من 1 فإنه يشير إلى وجود ارتباط قوي بينما تشير علامة معامل الارتباط إلى أن العلاقة هي طردية إذا كانت موجبة وكانت العلاقة عكسية إذا كانت سالبة وكلما اقتربت قيمته من الصفر يشير هذا إلى ضعف أو عدم وجود علاقة بين المتغيرين.

3-2- معامل الثبات:

لمعرفة ثبات أداة الدراسة أي الاستمارة تكون ثابتة بمعنى استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه أي أنه يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة تحت نفس الظروف أو الشروط.

3-3- معامل الصدق:

يقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه يمكن احتسابه عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

3-4- النسبة المئوية:

استخراج النسب المئوية المتعلقة بإجابات المبحوثين على عبارات الاستبيان لمعرفة نسبة اختيار كل بديل لأسئلة الاستبيان. وتحسب كالآتي:

$$N = \frac{\text{التكرار} * 100}{\text{مجموع التكرارات}}$$

3-5- التكرارات:

معرفة تكرار إجابات المبحوثين عن كل عبارة من عبارات الاستبيان.

3-6- اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام اختبار كولمجروف . سميرنوف لتأكيد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

3-7- المتوسط الحسابي:

ويقصد به القيمة التي تمثل معدل القيم أو النتائج المتحصل عن حاصل قسمة مجموع تلك القيم على عددها، أو حاصل قسمة مجموع قيم مفردات العينة على حجم العينة.[1] استعملته الباحثة للحصول على متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الاستبيان. يحسب كالآتي:

$$\overline{x} = \frac{\sum_{i=1}^{n} n_i x_i}{\sum_{i=1}^{n}}$$

حيث :

xi = تمثل مراكز الفئات

ni = تكرار الفئات

$\sum n_i$= مجموع التكرارات .

3-8- الانحراف المعياري:

يعد الانحراف المعياري من أكثر مقاييس التشتت شيوعا وأهمية واستخداما في التطبيقات العملية، ويقيس الانحراف المعياري درجة الاختلاف بين القيم ووسطها الحسابي وعندما يكون الانحراف المعياري قيمة صغيرة فهذا يدل على أن التوزيع متقارب وتتجمع بياناته قرب

[1] غازي عطية، **مبادئ الإحصاء التطبيقي لغير الاختصاص**، دار الكتب والوثائق، العراق، 2015، ص 40.

متوسطها، يتأثر بالقيم المتطرفة ويدل الانحراف المعياري على مدى كفاءة الوسط الحسابي في تمثيل مركز البيانات بحيث يكون الوسط الحسابي أكثر جودة كلما كانت قيمة الانحراف المعياري صغيرة[1] ويحسب كالآتي:

$$a = \sqrt{\frac{1}{n}\left(\sum_{i=10}^{n} x_i^2 - N\overline{X}^2\right)}$$

3-9- الأعمدة التكرارية:

توضح الأعمدة التكرارية القيم المتحصل عليها بيانيا.

سادسا_ الخصائص السيكومترية لاستبيان العينة الاستطلاعية:

1- الثبات:

المقصود بثبات الدراسة هو أن تعطي الاستبانة نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية،ويدل الثبات على اتساق بمعنى إذا كرر الباحث القياس وتحصل على نفس النتائج فهذا هو الثبات، ويشير مفهوم الثبات إلى اتساق أداة الدراسة أو إمكانية الاعتماد عليها وتكرار استخدامها في القياس للحصول على نفس النتائج ومن أجل حساب معامل الثبات، قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على عينة التجربة الاستطلاعية البالغ قوامها 10 عمال والتي تم استبعادها من عينة الدراسة الأساسية ثم قمنا توزيعه مرة أخرى بعد مرور أسبوعين ومن خلال هذا تم معرفة درجة ثبات الأداة والجدول رقم 08 يبين نتائج معاملات الثبات للاستبيان المستخدم

الجدول رقم8 : يبين ثبات الدراسة

الرقم	محاور الاستبيان	معامل الثبات

[1] محمد شامل بهاء الدين فهمي، **الإحصاء بلا معاناة :المفاهيم مع التطبيقات باستخدام برنامج spss**، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، السعودية، الرياض، الطبعة الأولى، 2005، ص ص 188، 190.

01	تكنولوجيا المعلومات (20 عبارة)	0.875
02	الكفاءة المهنية (12 عبارة)	0.871
	ثبات الاستمارة ككل	0.872

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 08 لمحاور الاستبيان الذي نريد قياس درجة الثبات نلاحظ أن قيمة معامل الثبات لمحوري الاستبيان والاستبيان ككل تندرج ضمن المجال [0.871، 0.875]، معامل الثبات الإجمالي قدر ب: 0.87 وهي نسبة عالية هذا ما يعني أن استبيان دراستنا يتمتع بمعاملات صدق وثبات عالية.

2- الصدق:

- **الصدق الظاهري:** حيث قامت الباحثة بعرض الاستمارة على مجموعة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة خنشلة وقد تم تسليمها باليد وفي بعض الحالات عن طريق إرسال عبر البريد الالكتروني بغرض تحكيمها و تم الرد من أربعة أساتذة، (أنظر للملحق رقم 03) وقد استفادت الطالبة من آراء وملاحظات المحكمين وقامت بإجراء تعديل على ما تم الإشارة إليه وتمت صياغة الاستمارة في شكلها النهائي بعد مناقشة المشرف والأخذ بموافقته.
- **صدق الاتساق الداخلي بين العبارات والأبعاد وبين محاور الاستبيان ككل:** للتحقق من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان على العينة الاستطلاعية المذكورة سابقا المقدر عددها (10) مبحوثين من خلال

  حساب ما يلي:

  - معامل الارتباط بيرسون بين عبارات كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات.
  - تجميع الأبعاد لكل عامل على حدى لحساب معامل ارتباط أجهزة الحواسيب و تكنولوجيا المعلومات، ومعامل الارتباط بين البرمجيات و تكنولوجيا المعلومات، معامل الارتباط بين الانترنت وتكنولوجيا المعلومات.
  - حساب معامل الارتباط بين المحورين: تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية.

كما هو موضح في الجداول الآتية:

الجدول رقم 09: يمثل معامل الارتباط بيرسون بين الحواسيب والمحور الأول تكنولوجيا المعلومات

المحور	معامل الارتباط
_ أجهزة الحواسيب	0.753
_ محور الأول تكنولوجيا المعلومات	0.753

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

حسب الجدول رقم 09: نجد أن معامل الارتباط 0.753 وهي قيمة عالية وبالتالي فهناك علاقة قوية بين الحواسيب والمحور الأول تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم 10: يمثل معامل الارتباط بيرسون للبرمجيات مع المحور الأول تكنولوجيا المعلومات

المحور	معامل الارتباط
_ البرمجيات	0.823
_ المحور الأول تكنولوجيا المعلومات	0.823

المصدر: الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

حسب الجدول رقم 10: نجد أن معامل الارتباط 0.823 وهي قيمة تقترب من القيمة 1 وبالتالي فهناك علاقة قوية بين البرمجيات والمحور الأول تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم 11: يمثل معامل الارتباط بيرسون للانترنت مع المحور الأول تكنولوجيا المعلومات

المحور	معامل الارتباط
_ الانترنت	0.737
_ المحور الأول تكنولوجيا المعلومات	0.737

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

حسب الجدول رقم 11: نجد أن معامل الارتباط 0.737 وهي قيمة عالية وبالتالي فهناك علاقة قوية بين الانترنت والمحور الأول تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم 12: يمثل معامل الارتباط بيرسون بين المحور الأول تكنولوجيا المعلومات والمحور الثاني الكفاءة المهنية

المحور	معامل الارتباط
تكنولوجيا المعلومات	0.560
الكفاءة المهنية	0.560

المصدر: الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

حسب الجدول السابق نجد أن معامل الارتباط 0.560 و بالتالي فهناك علاقة متوسطة بين المحور الأول تكنولوجيا المعلومات والمحور الثاني الكفاءة المهنية عند مستوى الدلالة 0.05.

وبعد المعالجة الإحصائية باستعمال برنامج تحليل الحزم الإحصائيةSPSS وحساب معامل الارتباط بيرسون نتج لدينا ثبات وصدق الاستبيان المستخدم في دراستنا.

3- اختبار التوزيع الطبيعي:

قامت الباحثة باستخدام اختبار كولمجروف . سيمنروف للتأكد من أن البيانات تتبع توزيع طبيعي أم لا، وتكون البيانات تتبع توزيع طبيعي حسب هذا الاختبار إذا كانت مستوى معنوية لكل محاور الدراسة أكبر من 0.05.

الجدول رقم (13): يوضح اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف ـ سيمنروف)

القسم	عنوان المحور	عدد العبارات	مستوى المعنوية
الأول	تكنولوجيا المعلومات	20	0.456
الثاني	الكفاءة المهنية	12	0.338
كل المحاور		32	0.365

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية(sig) لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من مستوى دلالة a=0.05 وبذلك فإن البيانات لهذه المحاور تتبع توزيع طبيعي ومنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية (البراميترية).

(الفصل الخامس)
تحليل البيانات وتفسير نتائج الدراسة

أولا _ تحليل الخصائص الشخصية لمجتمع الدراسة :

يتم في هذا المبحث تحليل خصائص عينة الدراسة حسب كل متغير ومن خلال معالجتنا لبيانات الدراسة إحصائيا باستخدام برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS تحصلنا على الخصائص الشخصية لمفردات الدراسة مترجمة كميا وبيانيا كالآتي:

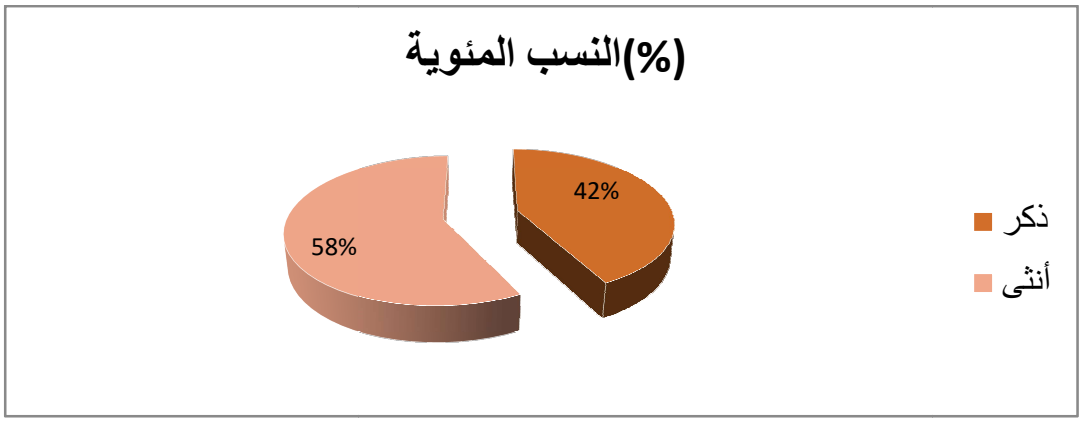
1- تحليل خصائص أفراد عينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم 14: يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس

	التكرارات	النسب المئوية (%)
ذكر	**25**	**42**
أنثى	**34**	**58**
المجموع	**59**	**100**

المصدر: الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

الشكل رقم 08: النسبة مئوية تبين خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 14 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 : أن أفراد مجتمع الدراسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء موزعين حسب متغير الجنس كما يلي: 25 ذكور بنسبة 42% وهي النسبة الأقل مقارنة بنسبة الأكبر من العمال والتي تمثل 58% من جنس الإناث وعددهن 34، وهما نسبتين متقاربتين ما يؤكد على أن كلا الجنسين لهما مناصب شغل،

ويمكن تفسير هذا التفاوت في النسب إلى أن للإناث إصرار على العمل والقدرة على تحمل المسؤولية و لديهن استعداد للعمل في المؤسسات الإدارية التي تعتمد على مؤهلات متخصصة والتي تتجه إليها الإناث أكثر من الذكور.

والنسبة المئوية بالشكل رقم 08 الخاص بمتغير الجنس لأفراد عينة مجتمع الدراسة يترجم هذه الإحصائيات بيانيا.

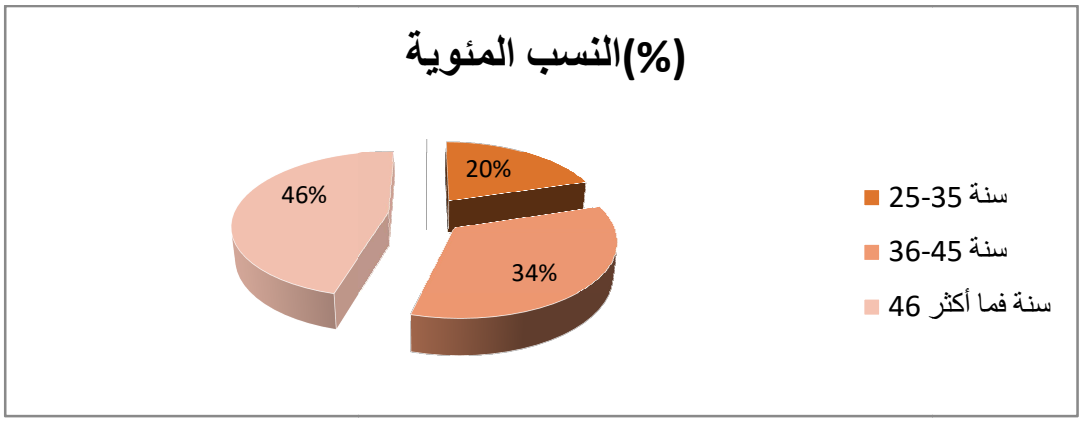
2- تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب العمر:

جدول رقم 15: يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

	التكرارات	النسب المئوية (%)
25-35 سنة	**12**	**20**
36-45 سنة	**20**	**34**
46 سنة فما أكثر	**27**	**46**
المجموع	**59**	**100**

المصدر: الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

الشكل رقم 09: النسبة مئوية تبين خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 15 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15: أن أفراد عينة الدراسة موزعين حسب العمر بحيث أكبر نسبة هي لفئة أكبر من 46 سنة بعدد 27 مفردة ونسبة 46%، فيما جاءت فئة [45.36] سنة في المرتبة الثانية ب : 20 مفردة أي بنسبة 34% وفي المرتبة الثالثة فئة من

[35.25] سنة ب : 12 مفردة بنسبة 20% ونلاحظ أن عينة الدراسة موزعة على ثلاث فئات عمرية أغلبيتها فئة أكبر من 46 سنة ومنها نستنتج أن معظم موظفي وعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هم من فئة الكهول وهذا يدل على أن الطاقات ما زالت قادرة على تأدية مهامها على أحسن وجه، و أن مثل هذه المناصب لا يمكن إرفاقها إلى أشخاص ليس لهم خبرة بميدان العمل.

والنسبة المئوية بالشكل رقم 09 الخاص بمتغير العمر لأفراد عينة مجتمع الدراسة يترجم هذه الإحصائيات بيانيا.

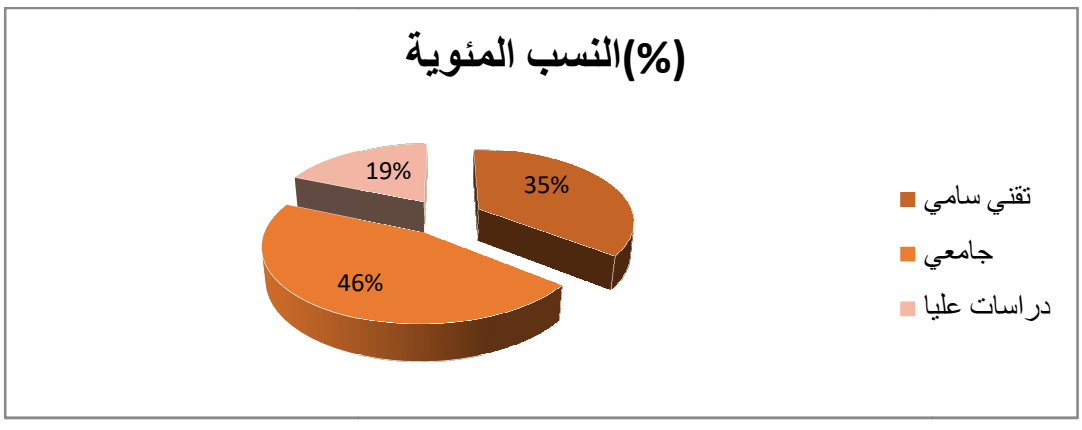
3- تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم 16 : يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

	التكرارات	النسب المئوية (%)
تقني سامي	**21**	**35**
جامعي	**27**	**46**
دراسات عليا	**11**	**19**
المجموع	**59**	**100**

المصدر: الباحثة بالاعتماد على برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

الشكل رقم 10 : النسبة مئوية تبين خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 16 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من الجدول رقم 16: أن أفراد عينة الدراسة موزعين حسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات بحيث قدرت أكبر نسبة هي فئة الجامعيين البالغ عددهم 25 مفردة بنسبة 46%، وفئة تقني سامي البالغ عددهم 22 مفردة في المرتبة الثانية بنسبة 35% وفي المرتبة الثالثة فئة دراسات عليا البالغ عددهم 12 مفردة بنسبة ، ونلاحظ أن عينة الدراسة أغلبها جامعيين وهذا لأن أغلب المناصب المتاحة في المؤسسات محل الدراسة تتطلب شهادات جامعية وكذا حاجة المؤسسات للإطارات لضمان تأدية العمل على أحسن وجه.

والنسبة المئوية بالشكل رقم 10 الخاص بمتغير المستوى التعليمي لأفراد عينة مجتمع الدراسة يترجم هذه الإحصائيات بيانيا.

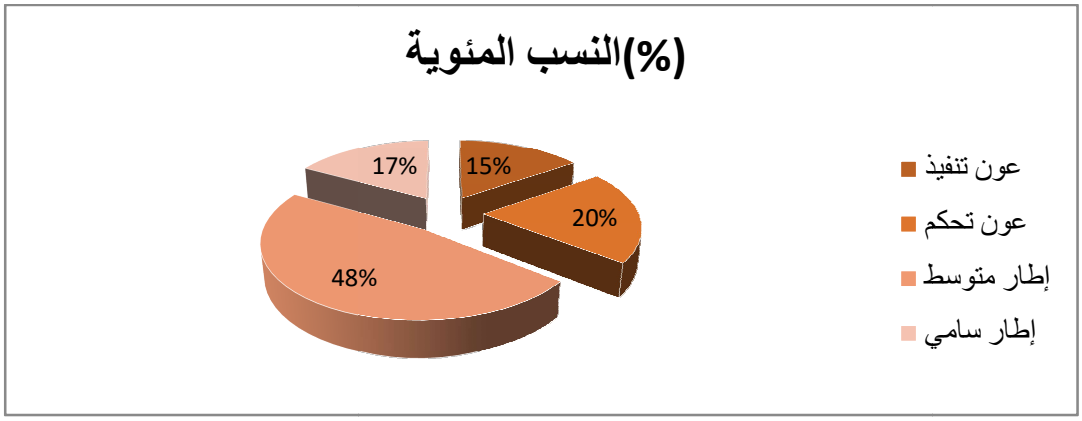
4- تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفة:

جدول رقم 17: يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفة

	التكرارات	النسب المئوية (%)
عون تنفيذ	**09**	**15**
عون تحكم	**12**	**20**
إطار متوسط	**28**	**48**
إطار سامي	**10**	**17**
المجموع	**59**	**100**

المصدر: الباحثة بالاعتماد على برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

الشكل رقم 11: النسبة مئوية تبين خصائص عينة الدراسة حسب متغير مسمى الوظيفة



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 17 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17: أن أفراد عينة الدراسة موزعين حسب مسمى الوظيفة إلى أربعة فئات بحيث قدرت أكبر نسبة لفئة إطارا متوسط البالغ عددهم 29 مفردة بنسبة 48%،وفئة عون تحكم البالغ عددهم 11 مفردة في المرتبة الثانية بنسبة 20% و في المرتبة الثالثة فئة إطار سامي بنسبة 17% وعددهم 10، ثم في المرتبة الرابعة فئة عون تنفيذ ب 9 مفردات وبنسبة 15%، ونلاحظ أن عينة الدراسة موزعة على أربعة فئات أغلبيتها فئة إطار سامي ويمكن تفسير هذا أن المؤسسة توظف وتبحث عن الكفاءات وكذلك راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة والتي تحتاج فيها إلى أفراد مؤهلين وقادرين على تحمل المسؤولية.

والنسبة المئوية بالشكل رقم 11 الخاص بمتغير مسمى الوظيفة لأفراد عينة الدراسة يترجم هذه الإحصائيات بيانيا.

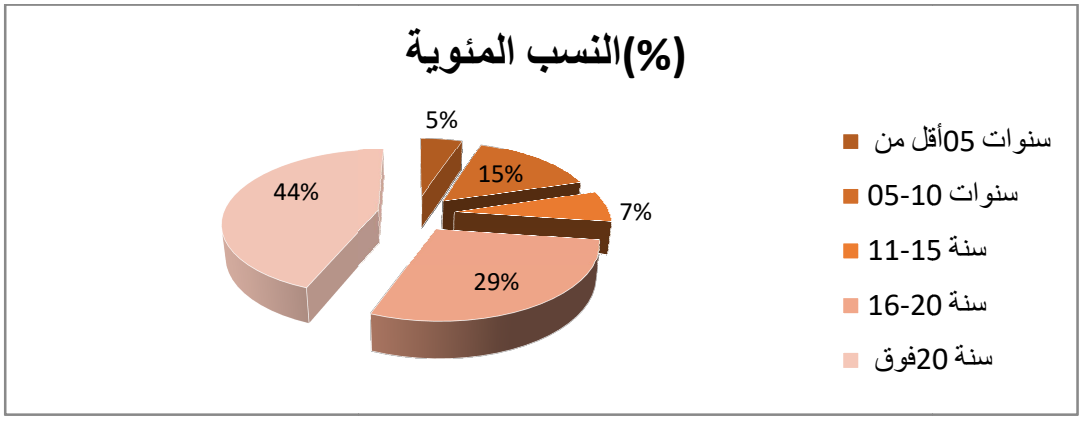
5- تحليل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:

جدول رقم 18: يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

	التكرارات	النسب المئوية (%)
أقل من 05 سنوات	**03**	**05**
10-05 سنوات	**09**	**15**
15-11 سنة	**04**	**07**
20-16 سنة	**17**	**29**
فوق 20 سنة	**26**	**44**
المجموع	**59**	**100**

المصدر: الباحثة بالاعتماد على برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

الشكل رقم 12: النسبة مئوية تبين خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 18 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18: أن أفراد عينة الدراسة موزعين حسب الخبرة المهنية إلى خمس فئات، حيث أن فئة أكبر من 20سنة كان لها أكبر توزيع من المفردات بعدد 26 أي ما نسبته النسبة 44% وهذا ما يشير إلى أن غالبية مفردات الدراسة تفوق خبرتهم المهنية 20 سنة وهم عمال مؤهلين ويملكون قدرات كبيرة في مجال عملهم، وفي المرتبة الثانية فئة من [20.16] سنة حيث بلغ عدد مفرداتها 17 بنسبة 29 %، أما في المرتبة الثالثة فقد كانت للفئة الثانية [10.5] سنة ب: 08 ونسبة 15،% ثم الفئة الخامسة أقل من 5 سنوات فعددهم 4 والذين يمثلون 05%، وعموما العمال بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يتمتعون بخبرة كبيرة بالنظر إلى معطيات الإحصائية، وهذا ما يعود على المؤسسة بالفائدة.

والنسبة المئوية بالشكل رقم 12 الخاص بمتغير الخبرة المهنية لأفراد عينة الدراسة يترجم هذه الإحصائية بيانيا.

ثانيا_ تحليل بيانات محاور الدراسة:

1- تحليل بيانات المحور الأول: "تكنولوجيا المعلومات"

ويمثل المتغير المستقل للدراسة ويتضمن كل من الحواسيب والبرمجيات والانترنت والتي بدورها تنقسم إلى عدة عبارات ويتكون المحور الأول من 20 عبارة. (أنظر الملحق رقم 01).

أ_ تحليل عبارات البعد الأول الحواسيب.

الجدول رقم 19: يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة حول بعد الحواسيب

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
A1	التكرار	00	01	01	12	45	59	4.71	0.59	01	موافق بشدة
	النسبة	00	1.7	1.7	20.3	76.3	100				
A2	التكرار	00	05	06	35	13	59	3.95	0.82	06	موافق
	النسبة	00	8.5	10.2	59.3	22	100				
A3	التكرار	00	00	04	22	33	59	4.49	0.63	02	موافق بشدة
	النسبة	00	00	6.8	37.3	55.9	100				
A4	التكرار	00	00	02	28	29	59	4.46	0.57	03	موافق بشدة
	النسبة	00	00	3.4	47.5	49.2	100				
A5	التكرار	02	02	07	31	17	59	04	0.93	05	موافق
	النسبة	3.4	3.4	11.9	52.5	28.8	100				
A6	التكرار	00	02	02	32	23	59	4.29	0.70	04	موافق بشدة
	النسبة	00	3.4	3.4	54.2	37	100				
الحواسيب								4.32	0.45	موافق بشدة	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتبين من الجدول السابق أن:

- العبارة رقم: 1 جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة والتي محتواها "**تتوفر المؤسسة على عدد كاف من أجهزة الحواسيب**"، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.71 بانحراف معياري يقدر ب: 0.59، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث أن المؤسسة تعتمد بشكل أساسي على أجهزة الحواسيب ولا

تعاني من نقص في عدد الأجهزة وهذا راجع إلى أهمية الحواسيب في المؤسسة وهذا ما تؤكده الإجابة على المقابلة من طرف المدير الفرعي للإدارة (الملحق 4 سؤال رقم 3).

- و جاءت العبارة رقم: 3 في المرتبة الثانية من حيث موافقة مفردات عينة الدراسة والتي محتواها "**يقلل استخدام أجهزة الحواسيب من وقت وجهد العامل**"، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.49 بانحراف معياري يقدر ب: 0.63، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث أن المؤسسة تعتمد على استخدام الحواسيب في أداء أعمالها وذلك رجع إلى مساهمة الحواسيب في خفض وتقليل وقت وجهد العامل، وتؤكده الإجابة على السؤال رقم: 07 من المقابلة مع المدير الفرعي للإدارة أنظر الملحق رقم (04).
- واحتلت العبارة رقم: 4 المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 4.46 وانحراف معياري يقدر ب: 0.57، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على أن استخدام العامل لأجهزة الحواسيب في المؤسسة يساعد على إدارة أنظمة المعلومات حيث أن المؤسسة تعتمد على الحواسيب في تنظيم أعمالها من تخزين وتحليل المعلومات وتنظيم المواعيد وإدارة العمليات الإدارية وكذا تحسين خدمة الزبائن وتلبية احتياجاتهم وهذا ما يساعد على إدارة أنظمة المعلومات.
- كما جاءت العبارة رقم: 6 في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، حيث حققت وسطا حسابيا 4.29 بانحراف معياري يقدر ب: 0.70، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على أن استخدام العامل لأجهزة الحواسيب يضمن أمان المعلومات وجودتها، وتعد الدقة والاستمرارية في جمع البيانات وتحليلها و استخدام برامج مضادة للفيروسات وتشفير البيانات وإجراءات الأمان الأخرى من شأنها ضمان المعلومات وجودتها.

- جاءت العبارة رقم: 5 في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة، وحققت متوسطا حسابيا 4 بانحراف معياري يقدر ب: 0.93، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على أن استخدام العامل لأجهزة الحواسيب يؤدي إلى التشغيل الآلي للمكاتب في المؤسسة، ويعد استعمال تقنيات التحكم الآلي لتنفيذ المهام الروتينية التي كانت تتطلب عمليات يدوية سابقا المتمثلة في إدخال البيانات و إدارة جدول الأعمال وتوزيع المهام، وهذا ما يؤدي إلى التشغيل الآلي للمكاتب.
- وجاءت العبارة رقم: 2 في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات عينة الدراسة والتي محتواها "**يمتلك العامل درجة تحكم جيدة في استخدام الحواسيب**"، وحققت متوسطا حسابيا 3.95 بانحراف معياري يقدر ب: 0.82، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسة تمتلك عمال يتميزون بمهارة عالية في استخدام الحواسيب تساعدهم وتمكنهم من أداء مهامهم المرتبطة بوظائفهم بصفة جيدة، وهذا ما لمسناه من إجابة المدير الفرعي للإدارة على السؤال رقم 05 من المقابلة أنظر الملحق رقم (04).

*مما سبق يمكن القول أن مفردات العينة ممثلون بموظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة يوافقون على عبارات البعد الأول من المحور الأول، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي للبعد الأول ككل تساوي 4.32 وانحرافا معياريا 0.45 وبدرجة: موافق بشدة للبعد الأول ككل مما يعني أن البعد الأول إيجابي، و بالتالي فأفراد عينة الدراسة يوافقون على أن للحواسيب دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل محل الدراسة.

ب _ تحليل عبارات البعد الثاني: البرمجيات

الجدول رقم 20: يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة حول بعد البرمجيات

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
A7	التكرار	00	01	09	25	24	59	4.22	0.77	06	موافق بشدة
	النسبة	00	1.7	15.3	42.4	40.7	100				
A8	التكرار	01	03	09	20	26	59	4.14	0.97	07	موافق
	النسبة	1.7	5.1	15.3	33.9	44.1	100				
A9	التكرار	01	00	00	35	23	59	4.34	0.66	04	موافق بشدة
	النسبة	1.7	00	00	59.3	39	100				
A10	التكرار	00	02	03	31	23	59	4.27	0.72	05	موافق بشدة
	النسبة	00	3.4	5.1	52.5	39	100				
A11	التكرار	00	00	01	33	25	59	4.41	0.53	03	موافق بشدة
	النسبة	00	00	1.7	55.9	42.4	100				
A12	التكرار	00	00	01	33	25	59	4.41	0.53	03	موافق بشدة
	النسبة	00	00	1.7	55.9	42.4	100				
A13	التكرار	00	04	02	17	36	59	4.44	0.86	01	موافق بشدة
	النسبة	00	6.8	3.4	28.8	61	100				
A14	التكرار	00	01	02	27	29	59	4.42	0.65	02	موافق بشدة
	النسبة	00	1.7	3.4	45.8	49.2	100				
البرمجيات								4.33	0.49	موافق بشدة	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

يتبين من الجدول السابق أن:

- العبارة رقم: 13 جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي محتواها "**يؤدي برمجة العامل للملفات الورقية على الشكل الالكتروني إلى تخفيف الأعباء وتقليل التكاليف**"، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.44 بانحراف معياري يقدر ب: 0.86، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، أي أن استخدام البرمجيات يمكن العامل من تخزين الملفات الالكترونية بشكل آمن وسهل الوصول إليها كما يمكن إرسالها بسهولة بين العمال وهذا من شأنه تخفيف الأعباء وتقليل التكاليف.
- جاءت العبارة رقم: 14 في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي محتواها "**أن استخدام البرمجيات يساعد العامل على استرجاع المعلومات بأمان وسرعة**"، بمتوسط حسابي 4.42 وانحراف معياري يقدر ب: 0.65، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، حيث أنه باستخدام البرمجيات يمكن تخزين الملفات بأمان وباستخدام أدوات البحث المتاحة في البرمجيات يمكن العثور عليها بسرعة و سهولة ومن الممكن أيضا استخدام برامج الحماية أو إجراء نسخ احتياطية للملفات لتجنب فقدانها أو تلفها وهذا ما يساعد على استرجاع المعلومات بأمان وسرعة.
- واحتلت العبارة رقم: 12 و11 والتي محتواهما على التوالي "**استخدام العامل للبرمجيات يسهل من عملية إرسال المعلومات**" و "**يساهم استخدام البرمجيات في معالجة البيانات**"، المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة بمتوسط حسابي 4.41 وانحراف معياري يقدر ب: 0.53، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هاتين العبارتين، وذلك من خلال ما توفره البرمجيات من واجهة سهلة الاستخدام وأدوات لإرسال المعلومات بالإضافة إلى معالجة

البيانات عن طريق تحويل البيانات الخام إلى معلومات مفيدة قابلة للاستخدام مثل الرسوم البيانية والجداول والتقارير.

- كما جاءت العبارة رقم: 9 في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة ، وحققت وسطا حسابيا 4.34 بانحراف معياري يقدر ب: 0.66، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على أن استخدام العامل البرمجيات يساعده على تخزين البيانات وذلك نتيجة للوسائل التي توفرها البرمجيات حيث يمكن استخدام قواعد البيانات لتخزين البيانات.
- العبارة رقم: 10 جاءت في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي محتواها "**استخدام البرمجيات يساعد على حماية المعلومات**"، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.27 بانحراف معياري يقدر ب: 0.72، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث أن المؤسسة تعتمد على البرمجيات وذلك راجع إلى ما توفره من وسائل لحماية المعلومات من خلال تشفير البيانات والتحكم في الوصول إليها كما توفر البرمجيات وسائل للكشف عن محاولات غير مصرح بها للوصول إلى البيانات وهذا من شأنه أن يحقق حماية المعلومات.
- جاءت العبارة رقم: 7 في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**يستخدم العامل بالمؤسسة برمجيات متطورة لأداء المهام**"، وحققت متوسطا حسابيا 4.22 بانحراف معياري يقدر ب: 0.77، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، بمعني أن العامل في المؤسسة يعمل على مواكبة التكنولوجيا الحديثة ويمتلك المهارات اللازمة التي تمكنه من استخدام البرمجيات لأداء المهام بشكل أكثر فاعلية وكفاءة.
- وجاءت العبارة رقم: 8 في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي محتواها "**تعمل المؤسسة على تطوير برمجياتها بشكل مستمر**"، وحققت متوسط حسابيا 4.14 بانحراف معياري يقدر ب: 0.97، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، وهذا يدل على أن المؤسسة تمتلك مختلف البرمجيات الحاسوبية الحديثة اللازمة لأداء أعمالها وتقوم بتحديث هذه البرمجيات باستمرار وذلك من أجل تحسين الأداء والخدمات المقدمة لزبائن.

*ومما سبق يمكن القول أن مفردات العينة ممثلون بموظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة يوافقون على عبارات البعد الثاني البرمجيات من المحور الأول، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي للبعد الأول ككل تساوي 4.33 وانحرافا معياريا 0.49 وبدرجة: موافق بشدة للبعد الثاني ككل مما يعني أن البعد الثاني إيجابي، مما يدل على أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تعمل على تطوير برمجياتها باستمرار حيث أن العامل يعتمد عليها في أداء مهامه وكذا مساعدته على تخزين وحماية المعلومات ومعالجتها ،وبالتالي فأفراد عينة الدراسة يوافقون على أن للبرمجيات دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل محل الدراسة.

ج _ تحليل عبارات البعد الثالث: الانترنت

الجدول رقم 21: يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة حول بعد الانترنت

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
A15	التكرار	02	04	06	22	25	59	4.08	1.06	04	موافق
	النسبة	3.4	6.8	10.2	37.3	42.4	100				
A16	التكرار	01	01	11	23	23	59	4.12	0.89	03	موافق
	النسبة	1.7	1.7	18.6	39	39	100				
A17	التكرار	01	03	07	29	19	59	4.05	0.90	06	موافق
	النسبة	1.7	5.1	11.9	49.2	32.2	100				
A18	التكرار	00	01	07	23	28	59	4.32	0.75	01	موافق بشدة
	النسبة	00	1.7	11.9	39	47.5	100				
A19	التكرار	00	02	11	26	20	59	4.08	0.82	05	موافق

	النسبة	00	3.4	18.6	44.1	33.9	100				
A20	التكرار	00	01	09	26	23	59	4.20	0.76	02	موافق
	النسبة	00	1.7	15.3	44.1	39	100				
الانترنت								4.14	0.64	موافق	
تكنولوجيا المعلومات								4.26	0.41	موافق بشدة	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

يتبين من الجدول السابق أن:

- العبارة رقم: 18 جاءت في المرتبة الأولى والتي محتواها "**استعمال البريد الالكتروني يساعد العامل على النقل السريع والاقتصادي للملفات**"، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.32 بانحراف معياري يقدر ب: 0.75، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، ويمكن تفسير ذلك أن البريد الالكتروني يعتبر وسيلة سهلة ومريحة حيث يمكن للعامل إرسال الملفات إلى أي شخص في أي مكان بالعالم بسرعة وبتكلفة منخفضة في أي وقت يريده دون الحاجة إلى الانتظار للتواجد في نفس المكان الذي يتواجد فيه الملفات، أنظر سؤال رقم: 10 من المقابلة الملحق رقم (04).
- وجاءت العبارة رقم: 20 في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**يتيح استخدام الانترنت للعامل القدرة على العمل عن بعد مما يساهم في توفير الراحة وجعل الحياة أسهل**"، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.20 بانحراف معياري يقدر ب: 0.76، مما يدل على موافقة من قبل مفردات العينة وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، حيث يمكن للعامل العمل من أي مكان وفي أي وقت يريد مما يساعده على توفير الوقت والتنقل والتكاليف الناتجة عن العمل في المكاتب التقليدية مما يجعل الحياة أكثر سهولة وراحة.
- واحتلت العبارة رقم: 16 التي محتواها "**يساعد استخدام الانترنت على توفير المعلومات التي يحتاجها العامل**"، المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة بمتوسط حسابي

4.12 وانحراف معياري يقدر ب: 0.89، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، وذلك يدل على أن الانترنت يوفر الوصول السريع والسهل إلى المصادر المختلفة للمعلومات التي يحتاجها العامل مثل المواقع الالكترونية والمنصات الرقمية كما يمكنه الوصول إلى قواعد البيانات والأرشيفات والمكتبات الرقمية التي تحتوي على مختلف أنواع المعلومات مما يساعد العامل على الحصول على المعلومات التي يحتاجها بسرعة ودقة.

- كما جاءت العبارة رقم: 15 في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة، وحققت متوسطا حسابيا 4.08 بانحراف معياري يقدر ب: 1.06، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على أن توفر الانترنت في المؤسسة يساهم في اكتساب العامل معارف ومهارات جيدة متعلقة بالعمل وذلك من خلال استخدام الموارد التعليمية المتاحة على الانترنت مثل الدورات التدريبية والمنصات الالكترونية المختلفة التي توفر فرصا للتدريب وبذلك يتمكن العامل من تحسين مهاراته وتطوير خبرته في مجالات مختلفة.
- وجاءت العبارة رقم: 19 في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.08 بانحراف معياري يقدر ب: 0.82، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على أن استخدام الانترنت يؤدي إلى تسهيل التواصل بين العمال وذلك من خلال استخدام البريد الالكتروني وتطبيقات المراسلة الفورية والمنصات الاجتماعية وبذلك يتمكن العمال من التواصل وتبادل المعلومات والتنسيق بشكل أسرع وأكثر فعالية.
- العبارة رقم: 17 جاءت في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.05 بانحراف معياري يقدر ب: 0.90، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على أن

استخدام الانترنت يساعد على تيسير عملية تدفق المعلومات بين العمال حيث تمكن الانترنت من تحميل الملفات والوثائق وتحديثها ومشاركتها بسهولة.

*مما سبق يمكن القول أن مفردات العينة ممثلون بموظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة يوافقون على عبارات البعد الثالث من المحور الأول، حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي للبعد الأول ككل تساوي 4.14 بانحراف معياري يقدر ب: 0.64 وبدرجة موافق للبعد الثالث ككل مما يعني أن البعد الثالث إيجابي،مما يدل على أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تعتمد على الانترنت في المؤسسة حيث تعمل على توفير المعلومات التي يحتاجها العامل واكتسابه معارف متعلقة بالعمل واعتمادها على البريد الالكتروني في نقل الملفات بشكل أسرع، بالإضافة إلى مساهمة الانترنت في تيسير عملية تدفق المعلومات وتسهيل التواصل بين العمال، وتتيح العمل عن بعد مما يساهم في توفير الراحة وجعل الحياة أسهل، وبالتالي فأفراد عينة الدراسة يوافقون على أن للانترنت دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل محل الدراسة.

2_ تحليل بيانات المحور الثاني: "الكفاءة المهنية"

ويمثل المتغير التابع للدراسة ويتضمن 12 عبارة (أنظر الملحق رقم 01)

الجدول رقم 22: يبين التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات مفردات الدراسة حول محور الكفاءة المهنية

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الوزن
B1	التكرار	00	00	01	29	29	59	4.48	0.54	01	موافق بشدة
	النسبة	00	00	1.7	49.2	49.2	100				
B2	التكرار	00	03	07	31	18	59	4.08	0.79	10	موافق
	النسبة	00	5.1	11.9	52.5	30.5	100				
B3	التكرار	00	02	01	29	27	59	4.37	0.69	02	موافق بشدة
	النسبة	00	3.4	1.7	49.2	45.8	100				
B4	التكرار	00	03	02	28	26	59	4.31	0.77	04	موافق بشدة
	النسبة	00	5.1	3.4	47.5	44.1	100				

B5	التكرار	00	01	03	37	18	59	4.22	0.62	08	موافق بشدة
	النسبة	00	1.7	5.1	62.7	30.5	100				
B6	التكرار	01	02	06	31	19	59	4.10	0.84	09	موافق
	النسبة	1.7	3.4	10.2	52.5	32.2	100				
B7	التكرار	01	00	03	36	19	59	4.22	0.70	07	موافق بشدة
	النسبة	1.7	00	5.1	61	32.2	100				
B8	التكرار	02	03	10	29	15	59	3.88	0.97	11	موافق
	النسبة	3.4	5.1	16.9	49.2	25.4	100				
B9	التكرار	00	02	03	31	23	59	4.27	0.72	05	موافق بشدة
	النسبة	00	3.4	5.1	52.5	39	100				
B10	التكرار	00	00	04	36	19	59	4.25	0.58	06	موافق بشدة
	النسبة	00	00	6.8	61	32.2	100				
B11	التكرار	00	05	11	31	12	59	3.85	0.85	12	موافق
	النسبة	00	8.5	18.6	52.5	20.3	100				
B12	التكرار	00	01	04	29	25	59	4.32	0.68	03	موافق بشدة
	النسبة	00	1.7	6.8	49.2	42.4	100				
الكفاءة المهنية								4.20	0.49	موافق	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

تبين من الجدول أعلاه أن:

- العبارة رقم: 1 جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.48 بانحراف معياري يقدر ب: 0.54، وبدرجة موافق بشدة، وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على أن توفر تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة الكفاءة المهنية للعامل حيث تساعد في تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء وتحسين جودة العمل وتمكن تكنولوجيا المعلومات العاملين من العمل عن بعد والتواصل بشكل أفضل مما يزيد من مرونة العمل ويساعد في تحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر فعالية، وأكد على ذلك المدير الفرعي للإدارة من خلال إجابته على سؤال المقابلة رقم: 4 أنظر الملحق (04).

- جاءت العبارة رقم: 3 في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة سرعة العامل في إنجاز مختلف الأعمال**"، وحيث حققت متوسطا حسابيا 4.37 بانحراف معياري يقدر ب: 0.69، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث توفر تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأدوات والأجهزة التي تساعد على تنظيم العمل وتوفير الوقت والجهد ويمكن استخدامها في إنجاز مختلف الأعمال بشكل أسرع وأكثر فعالية.
- واحتلت العبارة رقم: 12 والتي محتواها "**يزيد استخدام تكنولوجيا المعلومات من مساهمة العامل في رفع الإنتاج وتحسين مردودية المؤسسة**"، المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة بمتوسط حسابي 4.32 وانحراف معياري يقدر ب: 0.68، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، ويتم ذلك باستخدام الحواسيب والأجهزة الذكية في أداء المهام وذلك يحسن من جودة العمل وتحسين الإنتاجية وتؤكد هذه الإجابة، إجابة المدير الفرعي للإدارة على السؤال رقم: 09 من المقابلة أنظر الملحق رقم (04).
- كما جاءت العبارة رقم: 4 في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من قدرة العامل على إنجاز العمل في الوقت المطلوب**"، وحققت متوسطا حسابيا 4.31 وانحراف معياري يقدر ب: 0.77، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث أن المؤسسة تعمل على تحسين عمليات الاتصال و التواصل بين العاملين حتى يتم مشاركة المعلومات وتوزيع المهام مما يساعد على إنجاز العمل في الوقت المطلوب.
- وجاءت العبارة رقم: 9 في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي محتواها "**يزيد استخدام تكنولوجيا المعلومات من قدرة العامل على تنظيم سير العمل**"،

حيث حققت متوسط حسابيا 4.27 بانحراف معياري يقدر ب: 0.72، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، حيث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن المؤسسة من تحديد المهام وتوزيعها والمواعيد النهائية لإنجاز العمل واستخدام برامج لتخزين ومشاركة الملفات بين العاملين كل هذه الأشياء تؤدي إلى تنظيم سير العمل بشكل أفضل.

- العبارة رقم : 10 جاءت في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**تساعد تكنولوجيا المعلومات العامل على حل المشكلات والتغلب على الصعوبات التي يواجهها أثناء أداء العمل**"، حيث حققت متوسطا حسابيا 4.25 وانحراف معياري يقدر ب: 0.58، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات على تحديد المشكلات والأسباب الجذرية ومن ثم توفير الحلول الفعالة وهذا يساعد العامل على التغلب على الصعوبات التي يوجهها.
- واحتلت العبارة رقم: 7 التي محتواها "**يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إبداع العامل وتطوير أساليب العمل**"، المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة بمتوسط حسابي 4.22 وانحراف معياري يقدر ب: 0.70، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعي للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث تساعد التقنيات والأدوات المستخدمة في العمل على تحسين الإبداع بتوفير الوقت والجهد والتركيز على الأفكار والحلول الإبداعية.
- كما جاءت العبارة رقم: 5 في المرتبة الثامنة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في قيام العامل بتأدية المهام بإتقان وحرفية عالية**"، حيث حققت متوسط حسابي 4.22 بانحراف معياري يقدر ب: 0.62، وبدرجة موافق بشدة وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون وبشدة على هذه العبارة، حيث أن الأدوات والمعدات المتاحة إلى

جانب خبرة ومهارة العامل الفنية والتقنية تعطي فرصة أكبر للعاملين لتحقيق الإبداع والتميز في أعمالهم، وهذا ما لمسناه من إجابة المدير الفرعي للإدارة على السؤال رقم: 06 من المقابلة أنظر الملحق رقم (04).

- وجاءت العبارة رقم: 6 في المرتبة التاسعة من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة، حيث حققت متوسط حسابي 4.10 بانحراف معياري يقدر ب: 0.84، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على أن كفاءة العامل في التحكم بتكنولوجيا المعلومات تساعد على تجنب الوقوع في الأخطاء من خلال زيادة الوعي والمعرفة بالأدوات والتقنيات المستخدمة والتدريب المستمر على الاستخدام الصحيح لهذه الأدوات والتركيز والانتباه الكاملين أثناء العمل يساعد على تجنب الأخطاء وتحسين الأداء .
- العبارة رقم: 2 جاءت في المرتبة العاشرة من حيث درج موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**الكفاءات لديها خبرة جيدة في التعامل مع التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال العمل**"، وحققت متوسطا حسابيا 4.08 وانحراف معياري يقدر ب: 0.79، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، يؤكد من خلال هذه العبارة أن أغلب العمال بالمؤسسة يتمتعون بمعرفة واسعة بالأدوات والتقنيات المستخدمة في مجال العمل .
- واحتلت العبارة رقم: 8 التي محتواها "**يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات العامل على تنمية روح التواصل بين الزملاء والعمل ضمن فريق**"، المرتبة الحادية عشر من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري يقدر ب: 0.97، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، هذا يعني أن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحفيز الفريق على التواصل والتعاون من خلال جلسات العمل وورش العمل والاجتماعات الدورية كما يمكن تحسين التواصل بين الأعضاء من خلال تطبيقات المحادثة والبريد

الالكتروني والتواصل الاجتماعي التي من شأنها أن تعزز الروح الجماعية وتعزز التواصل بين الأعضاء.

- كما جاءت العبارة رقم: 11 في المرتبة الثانية عشر من حيث درجة موافقة مفردات الدراسة والتي تنص على "**مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبادل المعلومات مكنت العامل من المشاركة في اتخاذ القرارات**"، حيث حققت متوسط حسابي 3.85 بانحراف معياري يقدر ب: 0.85، وبدرجة موافق وهذا مؤشر على أن عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يوافقون على هذه العبارة، حيث أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في تبادل المعلومات بين العاملين وتتيح لهم الوصول إلى المعلومات بسرعة وسهولة وبفضل تطبيقات المحادثة والبريد الإلكتروني والتواصل الاجتماعي يمكن للعاملين التواصل وتبادل المعلومات بشكل فعال مما يساعدهم في اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة للموقف.

*مما سبق يمكن القول أن مفردات العينة ممثلون بعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة يوافقون على عبارات المحور الثاني حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي للمحور الثاني ككل تساوي 4.20 وانحراف معياري 0.49 وبدرجة موافق للمحور الثاني ككل مما يعني أن المحور الثاني ككل إيجابي، مما يدل على أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء توافق على أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل محل الدراسة.

ثالثا_ اختبار الفرضيات:

لاختبار الفرضيات والتي تمثل الفرضية الصفرية التي تنفي وجود دور لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها في تنمية الكفاءة المهنية، والفرضيات البديلة التي تؤكد وجود هذا الدور واستخدمنا في تحليلنا لهذا الدور وقوته حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل في الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي للعامل

بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة، كما قمنا بتحليل دور كل من أجهزة الحواسيب والبرمجيات والانترنت لتكنولوجيا المعلومات بمستواها العام في تنمية الكفاءة المهنية لنحصل في الأخير على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل كنتيجة عامة والإجابة على أسئلة الدراسة.

1- اختبار الفرضية الرئيسية:

-يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

H0:لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

HA:يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

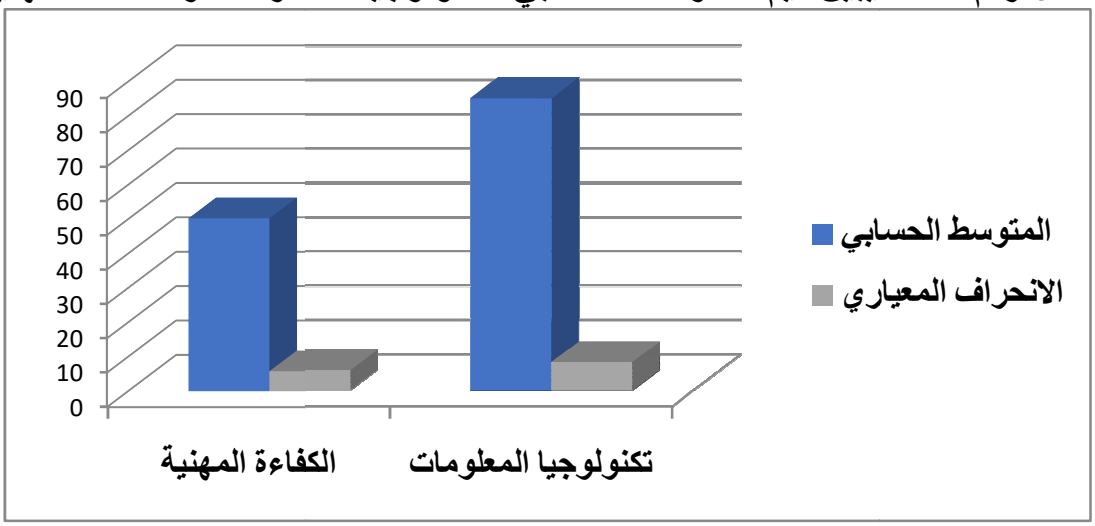
لمعرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية للعامل استخدام معامل الارتباط البسيط لبيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 23: يبين العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتنمية الكفاءة المهنية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة بيرسون المحتسبة	قيمة احتمالية بيرسون (sig)	عدد العينة	نسبة الخطأ
الكفاءة المهنية	4.20	0.49	0.56	0.000	59	0.05
تكنولوجيا المعلومات	4.26	0.41				

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

شكل رقم 13: يبين قيم المتوسط الحسابي لتكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 23 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

يعرض الجدول رقم 23: معامل الارتباط بيرسون بين متغيري الدراسة وهما تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية.

أن قيمة احتمالية بيرسون والبالغة 0.000 أقل من نسبة الخطأ 0.05 وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بتكنولوجيا المعلومات وتنمية الكفاءة المهنية وطبيعة هذه العلاقة طردية والإشارة الموجبة لقيمة بيرسون المحتسبة (+0.56) تدل على ذلك كما نرى أسفل جدول مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS.

ونستنتج من هذه المخرجات وجود علاقة طردية إيجابية متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية لدى العامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

ومنه الفرضية الصفرية مرفوضة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

2- اختبار الفرضية الجزئية الأولى:

-يوجد دور للحواسيب في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

H0: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للحواسيب في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

HA: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للحواسيب في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

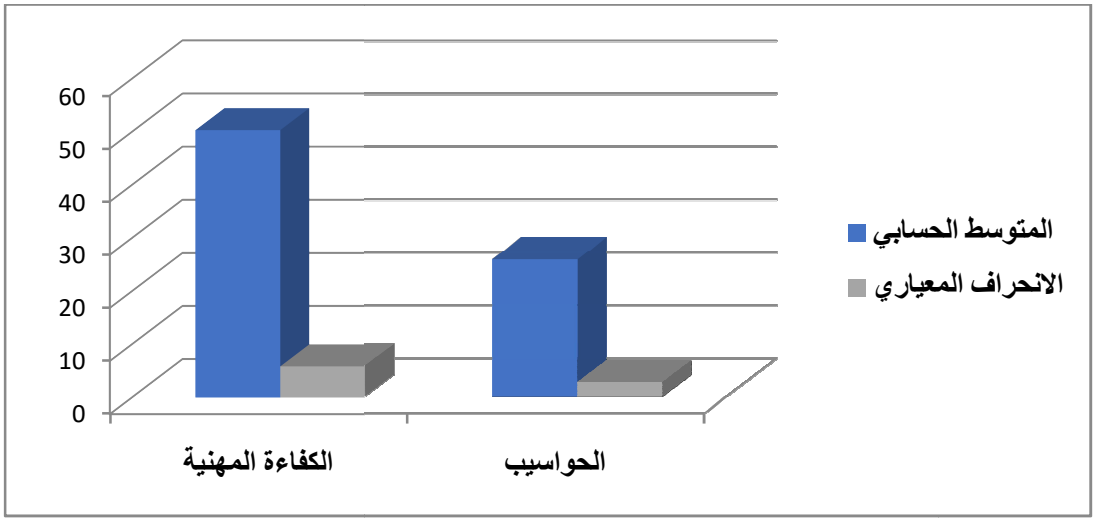
لمعرفة طبيعة العلاقة بين الحواسيب وتنمية الكفاءة المهنية للعامل تم استخدام معامل الارتباط البسيط لبيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 24: يبين العلاقة بين الحواسيب وتنمية الكفاءة المهنية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة بيرسون المحتسبة	قيمة احتمالية بيرسون (sig)	عدد العينة	نسبة الخطأ
الكفاءة المهنية	4.20	0.49	0.39	0.003	59	0.05
الحواسيب	4.32	0.45				

المصدر: الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

شكل رقم 14 : يبين قيم المتوسط الحسابي للحواسيب والكفاءة المهنية



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 24وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

يعرض الجدول 24: معامل الارتباط بيرسون بين الحواسيب والكفاءة المهنية.

نلاحظ أن قيمة احتمالية بيرسون والبالغة 0.003 أقل من نسبة الخطأ 0.05 وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين الحواسيب وتنمية الكفاءة المهنية وطبيعة هذه العلاقة طردية

والإشارة الموجبة لقيمة بيرسون المحتسبة (+0.39) تدل على ذلك كما نرى أسفل جدول مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS.

ونستنتج من هذه المخرجات وجود علاقة طردية إيجابية ضعيفة بين الحواسيب والكفاءة المهنية لدى العامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

ومنه الفرضية الصفرية مرفوضة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور للحواسيب في تنمية الكفاءة المهنية لدى العامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة والتي تحققت عند مستوى دلالة 0.05.

3- اختبار الفرضية الجزئية الثانية:

-يوجد دور للبرمجيات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

H0: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للبرمجيات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

HA: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للبرمجيات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

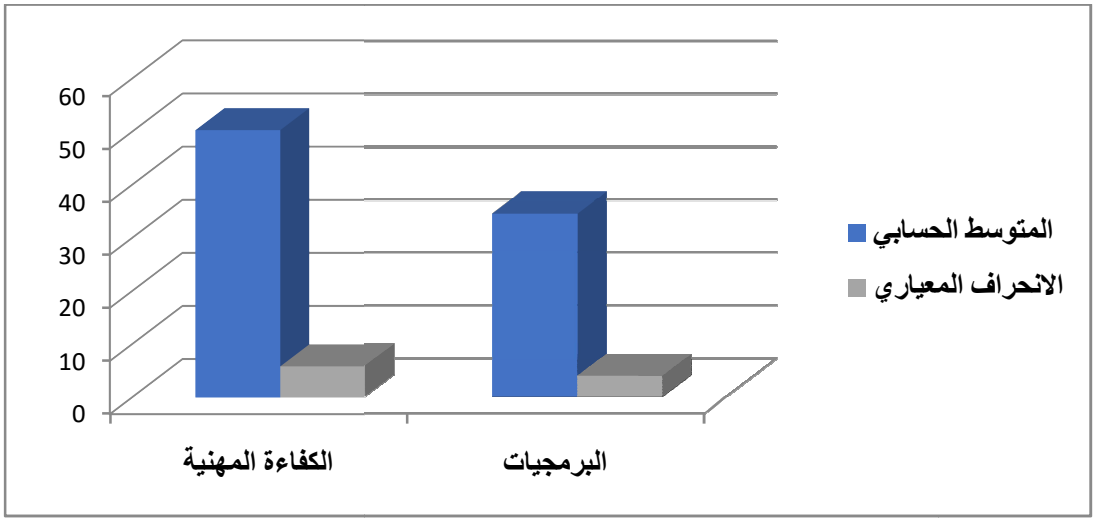
لمعرفة طبيعة العلاقة بين البرمجيات وتنمية الكفاءة المهنية للعامل تم استخدام معامل الارتباط البسيط لبيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 25: يبين العلاقة بين البرمجيات وتنمية الكفاءة المهنية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة بيرسون المحتسبة	قيمة احتمالية بيرسون (sig)	عدد العينة	نسبة الخطأ
الكفاءة المهنية	4.20	0.49	0.59	0.000	59	0.05
البرمجيات	4.33	0.49				

المصدر: الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

شكل رقم 15 : يبين قيم المتوسط الحسابي للبرمجيات والكفاءة المهنية



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 25 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

يعرض الجدول رقم 25: معامل الارتباط بيرسون بين البرمجيات والكفاءة المهنية. نلاحظ أن قيمة احتمالية بيرسون والبالغة 0.000 أقل من نسبة الخطأ 0.05 وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباطية بين البرمجيات وتنمية الكفاءة المهنية وطبيعة هذه العلاقة طردية والإشارة الموجبة لقيمة بيرسون المحتسبة (+0.59) تدل على ذلك كما نرى أسفل جدول مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS.

ونستنتج من هذه المخرجات وجود علاقة طردية إيجابية متوسطة بين البرمجيات والكفاءة المهنية لدى العامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة. ومن الفرضية الصفرية مرفوضة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص وجود دور للبرمجيات في تنمية الكفاءة المهنية لدى العامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة والتي تحققت عند مستوى دلالة 0.05.

4-اختبارالفرضية الجزئية الثالثة:

-يوجد دور للانترنت في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

H0: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للانترنت في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

HA: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 للانترنت في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

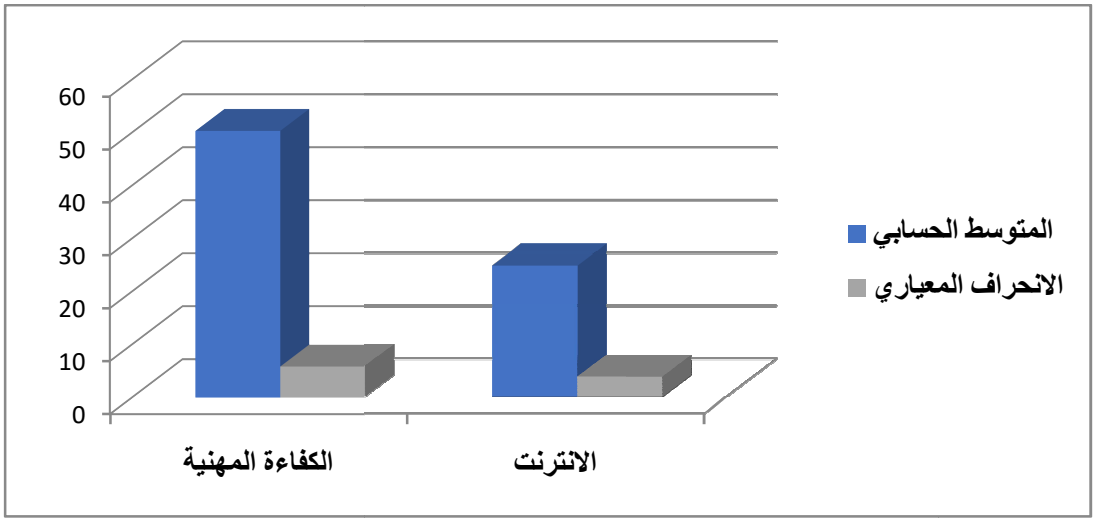
لمعرفة طبيعة العلاقة بين الانترنت وتنمية الكفاءة المهنية للعامل تم استخدام معامل الارتباط البسيط لبيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم 26: يبين العلاقة بين الانترنت وتنمية الكفاءة المهنية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة بيرسون المحتسبة	قيمة احتمالية بيرسون (sig)	عدد العينة	نسبة الخطأ
الكفاءة المهنية	4.20	0.49	0.35	0.007	59	0.05
الانترنت	4.14	0.64				

المصدر: الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

شكل رقم 16: يبين قيم المتوسط الحسابي للانترنت والكفاءة المهنية



المصدر: باستخدام بيانات الجدول رقم 26 وبرنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

يعرض الجدول رقم 26 : معامل الارتباط بيرسون بين الانترنت والكفاءة المهنية.

نلاحظ أن قيمة احتمالية بيرسون والبالغة 0.007 أقل من نسبة الخطأ 0.05 وهذا ما يدل

على وجود علاقة ارتباطية بين الانترنت وتنمية الكفاءة المهنية وطبيعة هذه العلاقة طردية والإشارة الموجبة لقيمة بيرسون المحتسبة (0.35+) تدل على ذلك كما نرى أسفل جدول مخرجات برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS

ونستنتج من هذه المخرجات وجود علاقة طردية إيجابية ضعيفة بين الانترنت والكفاءة المهنية لدى العامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة. ومنه الفرضية الصفرية مرفوضة ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور للحواسيب في تنمية الكفاءة المهنية لدى العامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة والتي تحققت عند مستوى دلالة 0.05.

رابعا_ نتائج الدراسة :

1- النتائج العامة الدراسة: خلصت نتائج الدراسة في هذا الفصل إلى ما يلي:

- ❖ تتوفر تكنولوجيا المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة بدرجة موافق بشدة حيث بلغ متوسط إجابات مفردات الدراسة: 4.26 وهي نسبة مرتفعة جدا، وذلك يعني أن العمال بالمؤسسة يوافقون على أن تكنولوجيا المعلومات تتوفر بمستوى مرتفع حيث أن المؤسسة تعمل على توفير الأجهزة والتقنيات اللازمة التي يستخدمها العمال في تأدية أعمالهم.
- ❖ تتوفر الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة بدرجة موافق و متوسط حسابي 4.20 وهي نسبة مرتفعة، مما يدل على أن مستوى الكفاءة المهنية عالي وأن العمال يتمتعون بالخبرة والمهارة الكافية التي تتناسب وطبيعة عمل المؤسسة.
- ❖ يتحقق بعد البرمجيات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة بدرجة موافق بشدة، حيث بلغ متوسط إجابات مفردات الدراسة:

4.33ويأتي في المرتبة الثانية في ترتيب أبعاد تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالمؤسسة وهذا يدل على أن البرمجيات لها دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.

- ❖ يتوفر بعد الحواسيب بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة حسب متوسط إجابات مفردات الدراسة: 4.32 بدرجة موافق بشدة ويأتي هذا البعد في المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالمؤسسة مما يعني أن للحواسيب دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.
- ❖ تتوفر الانترنت بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بدرجة موافق حسب متوسط إجابات مفردات الدراسة البالغ: 4.14 ويأتي في المرتبة الثالثة في ترتيب أبعاد تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالمؤسسة وذلك يعني أن الانترنت لها دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.
- ❖ درجة ارتباط تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية هي 0.56 وهي درجة متوسطة، مما يعني أن تكنولوجيا المعلومات لها دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.

2- نتائج اختبار الفرضيات:

- ➢ **الفرضية الرئيسية**

- ❖ توجد علاقة طردية إيجابية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة، ومنه أن الفرضية تحققت بدرجة متوسطة.

- ➢ **الفرضيات الفرعية**

- ❖ توجد علاقة طردية إيجابية ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين بعد الحواسيب والكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة، ومنه أن الفرضية تحققت بدرجة ضعيفة.

- ❖ وجود علاقة طردية إيجابية متوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين بعد البرمجيات والكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة، ومنه أن الفرضية تحققت بدرجة متوسطة.
- ❖ توجد علاقة طردية إيجابية ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين بعد الانترنت والكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة، ومنه أن الفرضية تحققت بدرجة ضعيفة.

مما سبق ومن نتائج اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات المتوفرة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة مرتبطة بتنمية الكفاءة المهنية للعامل إرتباطا إيجابيا بنسبة تختلف من بعد لآخر،حيث جاءت هذه العلاقة بالترتيب الآتي حسب قيمة معامل الارتباط بيرسون المستخرجة من برنامج الحزم الإحصائية SPSS:

- البرمجيات
- الحواسيب
- الانترنت

ومن خلال هذا الترتيب يتضح دور كل بعد بالنسبة لمفردات الدراسة في تنمية الكفاءة المهنية لديها، كما يتضح لنا أيضا من النتائج السابقة أن للبرمجيات دور في تنمية الكفاءة المهنية بقيمة 0.59** من الحواسيب 0.39** المتوفرة بمجتمع الدراسة المعين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

رابعا _ نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة:

نناقش في هذا العنصر نتائج دراستنا الحالية ومقارنتها بالدراسات السابقة التي تعرضنا لها في الفصل الأول من دراستنا حيث أن :

-بالنسبة للدراسة العربية الأولى المتمثلة في: **استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن** فقد جاءت النتائج متوافقة فيما يخص ضرورة الاهتمام بتطوير العاملين بهدف رفع مستوى تعامل الموظفين مع التكنولوجيا الموجودة بكفاءة عالية التي من شأنها أن تساهم في رفع أداء العاملين حيث جاءت نتائج دراستنا من حيث أن تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المتمثلة في (الحواسيب، البرمجيات، الانترنت) لها دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، كما توافقت أيضا أن الاهتمام بتطوير الأجهزة والبرامج المستخدمة لديها بشكل مستمر وتدريب العمال على ضرورة التماشي مع التقنيات الحديثة يؤدي إلى الرفع من كفاءتهم المهنية.

-أما الدراسة العربية الثانية المتمثلة في: **دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Mtn-syriate)**، جاءت هذه الدراسة متوافقة النتائج مع دراستنا في أن الهدف الأمثل الذي تسعى إلى تحقيقه من خلال الاهتمام بتوفير واستخدام أحدث أساليب تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة هو تنمية كفاءة العمال من أجل تحسين الخدمات المقدمة مما يساهم في رفع مردودية المؤسسة.

-الدراسة المحلية الأولى والمتمثلة في: **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل دراسة ميدانية بمؤسسة البريد والمواصلات**، خلصت هذه الدراسة إلى أن استخدام أجهزة الإعلام الآلي أحد أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحسين الكفاءة المهنية للعامل من خلال ربحه للجهد والوقت كمؤشرين للكفاءة المهنية، وأن الانترنت تمكنهم من الاطلاع على طرق جديدة في العمل التي تساعد في تحسين مستوى العامل كأحد مؤشرات الكفاءة المهنية، وفي الأخير خلصت إلى وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، وهي تقريبا نفس النتائج التي تحصلنا عليها من خلال إجابات المبحوثين على استبيان المحور الأول حيث خلصت إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها دور في تنمية الكفاءة المهنية للعامل.

-أما بالنسبة للدراسة الثانية المتمثلة في: **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة**، خلصت هذه الدراسة إلى النتيجة التي تتوافق ودراستنا حيث أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستوى الكفاءات المهنية متوسط وأن أبعاد تكنولوجيا المعلومات (الحواسيب، البرمجيات، الانترنت) تساهم في تنمية الكفاءات، كما توافقت أيضا في وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات.

الخاتمة

خاتمة

لقد كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة ودور واضح وبارز على نشاط أي مؤسسة في تحسين أدائها وكفاءتها وهذا ما جعلها تسعى لتوفيرها للعامل وتعمل على تطوير وتحسين برامجها من أجل الوصول إلى مستويات عالية ومقبولة من الكفاءة المهنية لديها، وتناولتها العديد من الدراسات برؤى مختلفة تباينت باختلاف النظريات والمداخل.

ومن خلال دراستنا هذه نجد أنها –تكنولوجيا المعلومات– تعتبر عامل مهم حيث أصبح هاجس كل منظمة ليس تعميم استخدامها فحسب، وإنما توطينها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها من خلال رفع مستويات أداء الكفاءات المهنية، إذ أصبح التماشي ومجريات العصر جزء لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات وتنمية قدراتها التنافسية وأصبح ربط الأهداف العامة (للمؤسسة) والخاصة (للعامل) يشكل طرحا أساسيا والبحث في العوامل التي لها دور في تنمية الكفاءة للمهنية للعامل يختلف من مؤسسة لأخرى، إلا أنه يتمحور حول تحسين وتطوير تكنولوجيا المعلومات بأبعادها التي تطرقنا لها في دراستنا بشقيها النظري والميداني (الحواسيب، البرمجيات، الانترنت)، والتي خصت بها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

وقد خلصت نتائج معالجتنا الإحصائية لبيانات الدراسات إلى أن هناك دور لأبعاد تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل. (أنظر نتائج الفصل الخامس).

والتي تمثلها مجملة صحة الفرضية الرئيسية البديلة التي تنص على:

–يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

من خلال إنجاز جميع مراحل دراستنا خاصة منها ما يتعلق بالجانب الميداني اتجهنا إلى وضع مجموعة من التوصيات متعلقة بمجتمع الدراسة وتتمثل فيما يلي:

- الاهتمام بتطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات وتحديد أوجه القصور المتعلقة بها باستمرار بالصندوق بما يتناسب مع احتياجات العاملين لتنمية كفاءتهم المهنية وبالتالي المساهمة في زيادة الإنتاج.
- توفير تكنولوجيا المعلومات بالصورة المطلوبة في المؤسسة يجعلها أكثر فاعلية ودقة في إنجاز الأعمال واتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.
- اعطاء أهمية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات (الحواسيب، البرمجيات، الانترنت) من شأنه أن يحقق العديد من المزايا للمؤسسة كتخفيض التكاليف، تطوير أساليب العمل، حماية المعلومات.
- على المؤسسة أن تستثمر جيدا في الكفاءات المهنية من خلال الاهتمام أكثر بالتكنولوجيا والتركيز على جذب وتعيين ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية، والعمل على استمرار تطويرها للتماشي مع النمو الهائل الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة توعية الكفاءات المهنية بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك لما توفره من فوائد للعامل والمؤسسة، كالتقليل من الوقت والجهد وهذا يحقق إنجاز العمل في الوقت المطلوب والتغلب على الصعوبات التي يواجهها العامل أثناء عمله.

قائمة المراجع

✓ **المعاجم والقواميس:**

1. ابن منظور، **لسان العرب**، دار المعارف، القاهرة، 2016 .
2. أحمد زاكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1982.

✓ **الكتب باللغة العربية:**

3. أشرف السعيد أحمد، **تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات**، الناشر الكاتب، دون سنة.
4. أنطونيس كرم، **العرب أمام تحديات التكنولوجيا**، دار المعرفة، الكويت، 1982
5. دلال ملحس استيتية، عمر موسى سرحان، **تكنولوجيا التعليم والتعليم الالكتروني**، دار وائل النشر، عمان، ط1، 2007.
6. ذوقان عبيدات وآخرون، **البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه**، دار الفكر، الأردن، دون سنة.
7. شروق رياض مصباح، **الأقليات في أثيوبيا "الأنثربولوجيا الاجتماعية"**، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
8. صالح بن حمد العساف، **المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية**، مكتبة العبيكان، الرياض، ط 4، 2007.
9. علي غربي، يمينة نزار، **التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية**، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2002.
10. عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 2007.
11. غازي عطية، **مبادئ الإحصاء التطبيقي لغير الاختصاص**، دار الكتب والوثائق، العرق، 2015.

12. فايز جمعة صالح النجار، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط 2، 2007.

13. محمد فتحي عبد الهادي، **مقدمة في علم المعلومات**، مكتبة غريب، القاهرة، ط 1، 1984.

14. محمد عبد الفتاح الصيرفي، **البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين**، دار وائل للنشر، الأردن، ط 1، 2002.

15. محمد شامل بهاء الدين فهمي، **الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم مع التطبيقات باستخدام spss**، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، السعودية، الرياض، 2005.

16. مرابط عياش عزوز، **الكفاءة المهنية**، دار اقرأ للكتاب، 2018.

17. مصطفى دعمس، **منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية**، دار غيداء للنشر، عمان، 2008.

18. مصطفى فؤاد عبيد، **مهارات البحث العلمي**، مركز البحوث والدراسات، إسطنبول، تركيا، ط 2، 2022.

19. مصطفى محمود أبو بكر، **الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2011.

20. نبيل مرسي خليل، **الميزة التنافسية في مجال الأعمال**، مركز الإسكندرية للدراسات، مصر، 1998.

21. نصيف جاسم الدليمي، **أصول وعناصر البحث العلمي**، مكتبة جزيرة الورود، القاهرة، مصر، ط 1، 2011.

22. نعيم إبراهيم الظاهر، **إدارة المعرفة**، علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.

23. هاشم فوزي العابدي، جليل الكاظم العارضي، **نظم إدارة المعلومات منظور إستراتيجي**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2011.

24. وليد عبد الرحمان خالد الفرا، **تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS**، إدارة البرامج والشؤون الخارجية في: الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 1997.

✓ **المذكرات والرسائل الجامعية:**

25. أسماء سعودي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آليات إدارة رأس المال البشري للمؤسسة دراسة حالة للمديرية العامة لموبيليس**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2021.

26. حمود حيمر، **تنمية الكفاءات ودورها في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنظمة دراسة حالة بعض المنظمات الاقتصادية الجزائرية**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2018.

27. رحيل آسية، **دور الكفاءات في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء**، مذكرة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2011.

28. سهى حمزاوي، **انعكاسات نقل التكنولوجيا على المؤسسات الصناعية العامة في الدول النامية في ظل العولمة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2010.

29. ضيف الله نسيمه، **استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه نظام ل م د في علوم تسيير شعبة: تسيير المنظمات، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، 2017.

30. عبد الصمد سميرة، **دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الأداء المميز بالمنظمات**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

31. عمار محمد زهير تيناوي، **دور استخدام المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات (Mtn&Syriatel)** ، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA ،الجامعة الافتراضية السورية، 2019.

32. عماري علي، **مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءات دراسة حالة مطاحن الأوراس باتنة**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير تخصص: إدارة المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2018.

33. عيبود الزيتوني، **دور إدارة الموارد البشرية في تسيير كفاءات الأفراد داخل المؤسسة الاقتصادية**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم فرع علم الاجتماع تخصص: إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2020

34. عي راضية، بولفراخ نسرين، **أثر استخدام تكنلوجيا المعلومات والاتصال على تسيير الموارد البشرية دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA برج بوعريريج**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2021.

35. مرابط عياش عزوز، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية**، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتورة العلوم في علم الاجتماع تخصص: تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017.

36. مهيبل وسام، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل إدارة الموارد البشرية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص: تسيير عمومي، جامعة الجزائر 3، 2012.

37. نهاد حسين محمد خريس، **استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في الأداء في أجهزة الخدمة المدنية في الأردن**، رسالة مقدمة للحصول على درجة ماجستير في الأعمال الالكترونية قسم: الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

38. هاملي عبد القادر، **وظيفة تقييم كفاءات الأفراد في المؤسسة**، رسالة لنيل درجة ماجستير في علوم التسيير تخصص: تسيير الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011.

39. هناء عبداوي، **مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص: تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

40. ياسر مرزوقي، **دور إدارة الكفاءات في تعزيز الميزة التنافسية لمؤسسات الصناعات الدوائية الجزائرية دراسة حالة مجمع صيدال**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص: تسيير موارد بشرية، جامعة الجزائر 3، 2019.

✓ **<u>المجلات والدوريات العلمية:</u>**

41. الغلم مريمة، "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات المهنية لأساتذة التعليم الثانوي**"، مجلة التنظيم والعمل، جامعة معسكر، الجزائر، المجلد 6، العدد 2، 2017.

42. بن كيحول محمد، ضبع مريم، "**أثر سلوك المواطنة التنظيمية على رفع الكفاءة المهنية للموارد البشرية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي**"، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة المسيلة، جامعة الجلفة، الجزائر، العدد 10، بدون سنة النشر.

43. بوحنية قاوي، "**التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات**"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 8، سبتمبر 2005.

44. خالد بوشارب بولوداني، عزوز مرابط عياش، "**التدريب الالكتروني كأداة لرفع الكفاءة المهنية للعامل**"، مجلة الدراسات الاكاديمية، الجزائر، العدد 2، جوان 2019.

45. خلود عاصم، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية**، مجلة كلية بغدد للعلوم الاقتصادية، كلية بغدد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

46. ساهل أمينة، محمد بوستة، **مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها**، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 16، العدد 1، 2022.

47. عبد الحكيم عمارية، رشيد سبتي، "**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية البلدية**، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، المجلد 11، العدد 2، ديسمبر 2019.

48. عثمان بن موسى عقيلي وآخرون، "**أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على كلية الآداب والعلوم الإنسانية**"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، مصر، العدد 12، 2020.

49. عمامرة كريم، "**تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية**"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 49، ديسمبر 2017.

50. فاخر عاقل، **أنواع العامل**، مجلة العربي، العدد 156، نوفمبر 1971.

51. كمال منصوري، سماح صالح، **تسيير الكفاءات: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى**، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد 7، جوان 2010.

52. ليلى ناجي مجيد الفتلاوي، **بيئة المحاسبة ومؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات**"، مجلية كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

53. ليندة لطاد وآخرون، "**منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية**"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ألمانيا، ط 1، 2019.

54. منى طلعت حسن عبد العال، "**أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية**"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، معهد سيناء العالي للدراسات النوعية، مصر، العدد 3، جويلية 2022.

55. نمديلي أسماء، **دور التمكين في تحسين الكفاءة المهنية للموارد البشرية**، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، المجلد 9، العدد 4، 2018.

56. هليل زايد هليل زايد، محمد عبد الله غزي، "**الكفاءة المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية جامعة الأزهر في ضوء التحول نحو ثقافة الجامعة المنتجة وعلاقتها بالمرونة المعرفية لديهم**، مجلة التربية، جامعة الأزهر كلية التربية بالقاهرة، العدد 192، ديسمبر 2021.

✓ **<u>الندوات والملتقيات والمؤتمرات:</u>**

57. صالح مفتاح، "**إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات**"، ملتقى دولي التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، مارس 2004.

58. عقيلة صدوقي، "**غموض الكفاءات المحورية: نحو صعوبة تقليد الميزة التنافسية**"، الملتقى الوطني الأول حول تسيير المهارات ومساهمته في تنافسية المؤسسات، جامعة بسكرة، فيفري 2012.

59. مقيم صبري، "**قيادة الكفاءات البشرية بالمؤسسة**"، ملتقى تثمين الكفاءات وتنميتها الورقة الرابحة في التنافس بين المؤسسات، جامعة عنابة، نوفمبر 2006.

60. موساوي زهية، خالدي خديجة، "**نظرية الموارد والتجديد في التحليل الاستراتيجي للمنظمات: الكفاءات كعامل لتحقيق الأداء المتميز**"، المؤتمر العالمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 2005.

✓ **السجلات و الوثائق:**

61. خلية الأصغاء والتوجيه بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

الملاحق

ملحق رقم: 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة استبيان

دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل لدى العامل بالمؤسسة

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعي للعمال الأجراء

لإعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالبة :

خولة عقابة

الأستاذ المشرف:

أ. سلمى مصيبح

*ملاحظة:

ـ إن الأسئلة الواردة في الاستبيان ستعمل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

السنة الجامعية : 2023/2022

ملحق رقم: 01

نرجو من سيادتكم الإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة

_القسم الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر:

- من [25- 35[سنة ☐
- من [36- 45[سنة ☐
- 46 سنة فأكثر ☐

3- المستوى التعليمي:

- تقني سامي ☐
- جامعي ☐
- دراسات عليا ☐

4- مسمى الوظيفة:

- عون تنفيذ ☐
- عون تحكم ☐
- إطار متوسط ☐
- إطار سامي ☐

5- الخبرة المهنية:

- أقل من 5 سنوات ☐
- من [5- 10[سنوات ☐
- من [11- 15[سنوات ☐
- من [16- 20[سنوات ☐
- 20 سنة فأكثر ☐

_القسم الثاني: يتضمن محاور الدراسة مقسمة على محورين كالتالي:

_المحور الاول: تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تكنولوجيا المعلومات						
أولا- الحواسيب						
1	تتوفر المؤسسة على عدد كاف من أجهزة الحواسيب					
2	يمتلك العامل درجة تحكم جيدة في استخدام الحواسيب					
3	يقلل استخدام أجهزة الحواسيب من وقت وجهد العامل					
4	يساعد استخدام العامل لأجهزة الحواسيب في المؤسسة على إدارة أنظمة المعلومات					
5	يؤدي استخدام العامل لأجهزة الحواسيب إلى التشغيل الآلي للمكاتب في المؤسسة					
6	يضمن استخدام العامل لأجهزة الحواسيب أمان المعلومات وجودتها					
ثانيا- البرمجيات						
7	يستخدم العامل بالمؤسسة برمجيات متطورة لأداء المهام					
8	تعمل المؤسسة على تطوير برمجياتها بشكل مستمر					
9	استخدام العامل البرمجيات يساعده على تخزين البيانات					
10	استخدام البرمجيات يساعد على حماية المعلومات					
11	يساهم استخدام البرمجيات في معالجة البيانات					
12	استخدام العامل للبرمجيات يسهل من عملية إرسال المعلومات					
13	يؤدي برمجة العامل للملفات الورقية على الشكل الالكتروني إلى تخفيف الأعباء وتقليل التكاليف					
14	يساعد استخدام البرمجيات العامل على استرجاع المعلومات بأمان وسرعة					
ثالثا- الانترنت						
15	يساهم توفر الانترنت في المؤسسة في اكتساب العامل معارف ومهارات جيدة متعلقة بالعمل					
16	يساعد استخدام الانترنت على توفير المعلومات التي يحتاجها العامل					
17	يساعد استخدام الانترنت على تيسير عملية تدفق					

	المعلومات بين العمال					
18	استعمال البريد الالكتروني يساعد العامل على النقل السريع والاقتصادي للملفات					
19	يؤدي استخدام الانترنت إلى تسهيل التواصل بين العمال					
20	يتيح استخدام الانترنت للعامل القدرة على العمل عن بعد مما يساهم في توفير الراحة وجعل الحياة أسهل					

_المحور الثاني: الكفاءة المهنية للعمال بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	الكفاءة المهنية					
21	يساهم توفر تكنولوجيا المعلومات في زيادة الكفاءة المهنية للعامل					
22	الكفاءات لديها خبرة جيدة في التعامل مع التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال العمل					
23	يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة سرعة العامل في إنجاز مختلف الأعمال					
24	استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من قدرة العامل على إنجاز العمل في الوقت المطلوب					
25	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في قيام العامل بتأدية المهام بإتقان وحرفية عالية					
26	تساعد كفاءة العامل في التحكم بتكنولوجيا المعلومات على تجنب الوقوع في الأخطاء					
27	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إبداع العامل وتطوير أساليب العمل					
28	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات العامل على تنمية روح التواصل بين الزملاء والعمل ضمن فريق					
29	يزيد استخدام تكنولوجيا المعلومات من قدرة العامل على تنظيم سير العمل					
30	تساعد تكنولوجيا المعلومات العامل على حل المشكلات والتغلب على الصعوبات التي يواجهها أثناء أداء العمل					
31	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبادل المعلومات مكنت العامل من المشاركة في اتخاذ القرارات					
32	يزيد استخدام تكنولوجيا المعلومات من مساهمة العامل في رفع الإنتاج وتحسين مردودية المؤسسة					

ملحق رقم: 02

ترميز العبارات الواردة في الاستبيان

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة يتكون من 20 عبارة.

الرمز	العبارات
A1	تتوفر المؤسسة على عدد كاف من أجهزة الحواسيب
A2	يمتلك العامل درجة تحكم جيدة في استخدام الحواسيب
A3	يقلل استخدام أجهزة الحواسيب من وقت وجهد العامل
A4	يساعد استخدام العامل لأجهزة الحواسيب في المؤسسة على إدارة أنظمة المعلومات
A5	يؤدي استخدام العامل لأجهزة الحواسيب إلى التشغيل الآلي للمكاتب في المؤسسة
A6	يضمن استخدام العامل لأجهزة الحواسيب أمان المعلومات وجودتها
A7	يستخدم العامل بالمؤسسة برمجيات متطورة لأداء المهام
A8	تعمل المؤسسة على تطوير برمجياتها بشكل مستمر
A9	استخدام العامل البرمجيات يساعده على تخزين البيانات
A10	استخدام البرمجيات يساعد على حماية المعلومات
A11	يساهم استخدام البرمجيات في معالجة البيانات
A12	استخدام العامل للبرمجيات يسهل من عملية إرسال المعلومات
A13	يؤدي برمجة العامل للملفات الورقية على الشكل الالكتروني إلى تخفيف الأعباء وتقليل التكاليف
A14	يساعد استخدام البرمجيات العامل على استرجاع المعلومات بأمان وسرعة
A15	يساهم توفر الانترنت في المؤسسة في اكتساب العامل معارف ومهارات جيدة متعلقة بالعمل
A16	يساعد استخدام الانترنت على توفير المعلومات التي يحتاجها العامل
A17	يساعد استخدام الانترنت على تيسير عملية تدفق المعلومات بين العمال
A18	استعمال البريد الالكتروني يساعد العامل على النقل السريع والاقتصادي للملفات
A19	يؤدي استخدام الانترنت إلى تسهيل التواصل بين العمال
A20	يتيح استخدام الانترنت للعامل القدرة على العمل عن بعد مما يساهم في توفير الراحة وجعل الحياة أسهل.

الملحق رقم: 02

المحور الثاني: الكفاءة المهنية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة يتكون من 12 عبارة.

الرمز	العبارات
B1	يساهم توفر تكنولوجيا المعلومات في زيادة الكفاءة المهنية للعامل
B2	الكفاءات لديها خبرة جيدة في التعامل مع التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال العمل
B3	يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات إلى زيادة سرعة العامل في إنجاز مختلف الأعمال
B4	استخدام تكنولوجيا المعلومات يزيد من قدرة العامل على إنجاز العمل في الوقت المطلوب
B5	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في قيام العامل بتأدية المهام بإتقان وحرفية عالية
B6	تساعد كفاءة العامل في التحكم في بتكنولوجيا المعلومات على تجنب الوقوع في الأخطاء
B7	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة إبداع العامل وتطوير أساليب العمل
B8	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات العامل على تنمية روح التواصل بين الزملاء والعمل ضمن فريق
B9	يزيد استخدام تكنولوجيا المعلومات من قدرة العامل على تنظيم سير العمل
B10	تساعد تكنولوجيا المعلومات العامل على حل المشكلات والتغلب على الصعوبات التي يواجهها أثناء أداء العمل
B11	مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تبادل المعلومات مكنت من المشاركة في اتخاذ القرارات
B12	يزيد استخدام تكنولوجيا المعلومات من مساهمة العامل في رفع الإنتاج وتحسين مردودية المؤسسة.

ملحق رقم: 03

قائمة المحكمين

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	حمزاوي سهى	أستاذ التعليم العالي	جامعة عباس لغرور خنشلة
02	قرزيز محمود	أستاذ التعليم العالي	جامعة عباس لغرور خنشلة
03	زرمان عادل	أستاذ محاضر ب	جامعة عباس لغرور خنشلة
04	أقطي رباب	أستاذ محاضر ب	جامعة عباس لغرور خنشلة

ملحق رقم: 04

دليل مقابلة

1-المستوى الأكاديمي: جامعي

2-الخبرة المهنية: 20 سنة خبرة

3-المنصب: مدير فرعي للإدارة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خشلة.

4-هل تعمل المؤسسة على توفير الوسائل والتقنيات التكنولوجية الحديثة؟

نعم، بالتأكيد المؤسسة تتوفر على الوسائل و التقنيات الحديثة اللازمة وتعمل بشكل مستمر على تحديثها و ذلك لتحسين العمليات والإنتاجية وتوفير بيئة عمل ملائمة ومريحة للعمال، وتشمل هذه التقنيات والوسائل على سبيل المثال لا الحصر: أجهزة الحواسيب والبرمجيات، والتواصل عبر الانترنت، والتدريب عن بعد وغيرها الكثير.

5-هل توفر وسائل تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يزيد من كفاءة العامل؟

توفر تكنولوجيا المعلومات الأدوات والبرامج والأنظمة اللازمة لتحسين التنظيم والتنسيق بين الموظفين والإدارة، وتحسين العمليات الداخلية والخارجية، وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الصحيحة، وتسريع عملية الاتصال والتواصل بين الموظفين والإدارة والعملاء مما يزيد من مرونة العمل ويساعد في تحقيق الأهداف بشكل أسرع وأكثر فعالية، وهذا يساعد العامل على إنجاز العمل بسهولة وفعالية ويزيد من كفاءته المهنية.

6-هل يتمتع العمال بدرجة جيدة من التحكم في استخدام التكنولوجيات الحديثة؟

أعتقد أن التكنولوجيا الحديثة يمكن أن تكون أداة قوية للعملاء والعمال على حد سواء، ولكن يجب أن نضمن أن العمال يتلقون التدريب اللازم لاستخدام هذه التكنولوجيا بشكل فعال، وأن نوفر لهم الدعم اللازم والتوجيه عند الحاجة. ويجب أن نضمن أيضا أن يتم استخدام التكنولوجيا بطريقة تحترم خصوصية العمال وتوفر بيئة عمل آمنة وصحية.

7-هل استعمال تكنولوجيا المعلومات يمكن العامل من أداء المهام بإتقان و احتراف عالي؟

يمكن للتكنولوجيا المساعدة في تحسين جودة العمل وزيادة كفاءة العامل، وتقليل عدد الأخطاء والأعطال وزيادة الإنتاجية ومع ذلك يجب على العمال الحصول على التدريب اللازم لاستخدام هذه التكنولوجيا بشكل صحيح وفعال ويجن أن يكون هناك دعم وتوجيه متاح لهم عند الحاجة، حيث أن الأدوات والمعدات المتاحة إلى جانب خبرة ومهارة العامل الفنية والتقنية تعطي فرصة أكبر للعاملين لتحقيق الإبداع والتميز في أعمالهم.

8-هل تقلل تكنولوجيا المعلومات من وقت وجهد العامل وتساهم في إنجازه للعمل بسرعة وفي الوقت المطلوب؟

نعم تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحسين كفاءة العامل وتقليل الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز المهام وذلك من خلال استخدام البرامج و الأدوات التي تساعد في إدارة الوقت وتنظيم المهام والتواصل مع الآخرين بشكل أسرع وأكثر فعالية.

9-هل يساهم توفر الانترنت في النقل السريع والاقتصادي للملفات مما يسمح للعمال بالمشاركة في صنع القرار؟

يمكن للإنترنت أن يسهل عملية نقل الملفات والمعلومات بين العمال والمديرين والزملاء، وذلك من خلال استخدام البريد الالكتروني والتطبيقات الأخرى التي تسمح بمشاركة الملفات والمعلومات بشكل سريع وآمن، كما يمكن استخدام التطبيقات الخاصة بالتواصل والتعاون التي تسمح بإجراء المحادثات والاجتماعات عبر الانترنت، وبالتالي يمكن أن يساعد في صنع القرارات بشكل أسرع وأكثر دقة حيث يمكن للعمال والمديرين والزملاء التواصل وتبادل الآراء والأفكار بشكل أسرع وأكثر فعالية.

10- هل يزيد استخدام تكنولوجيا المعلومات من مساهمة العامل في رفع الإنتاج وتحسين مردودية المؤسسة؟

يمكن للاستخدام الذكي لتكنولوجيا المعلومات أن يساعد في زيادة الإنتاجية وتحسين المردودية، حيث يمكن للعمال والمديرين والزملاء الوصول إلى المعلومات والبيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، وذلك من خلال استخدام البرمجيات والتطبيقات الخاصة بإدارة الأعمال والتحليل البياني كما يمكن لتقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي أن تساعد في تحسين العمليات وتحسين الجودة وتقليل الأخطاء مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين المردودية.

11- ما هي الحلول التي تقترحونها لتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟

يمكن تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بإتباع الخطوات التالية:

تحديد الاحتياجات والأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها من خلال استخدام التكنولوجيا.

-البحث عن البرامج والتطبيقات والأنظمة التي تناسب احتياجات المؤسسة وتحقيق الأهداف المحددة.

-توفير التدريب اللازم للعاملين على استخدام هذه البرامج والتطبيقات والأنظمة.

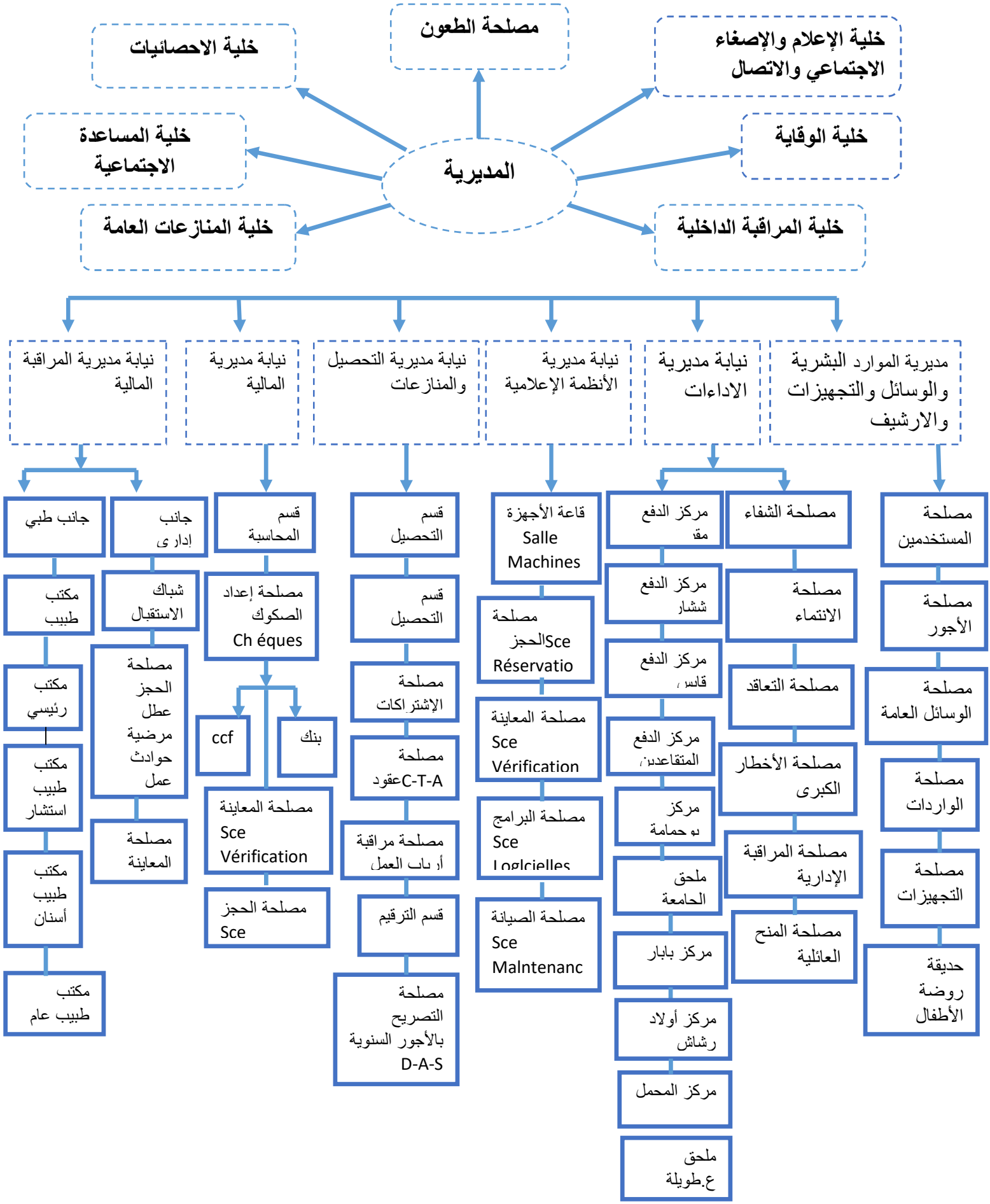
توفير الدعم الفني اللازم للعاملين في حال واجهوا أي مشاكل في استخدام هذه البرامج والتطبيقات والأنظمة.

-تحديد الإجراءات اللازمة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة من التسرب أو الاختراق.

-تقييم النتائج ومراقبة الأداء لتحديد مدى فعالية استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف المحددة.

نشكر لكم حسن التعاون.

الملحق رقم: 05



_ملخص الدراسة:

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

إن سرعة وديناميكية التغيرات التي عرفها العالم كان لها تأثير كبير على المؤسسات التي تعد الكفاءات أحد أهم عناصرها مما يدفعها للبحث على الأدوات التي يمكن تفعيلها لمواكبة هذه التغيرات واستخدامها لغرض تطوير الكفاءات و من بينها نجد تكنولوجيا المعلومات التي تمثل أهم الوسائل والأدوات لرفع مستوى كفاءة العامل، لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية، حيث تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- **هل يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة؟**

تمت صياغة الفرضية الرئيسية الصفرية والبديلة كالأتي:

H0_ لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية خنشلة.

HA_ يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية خنشلة.

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي والفرضية الرئيسية للدراسة تمت صياغة تساؤلات فرعية وكذا الفرضيات الجزئية الصفرية والبديلة بالاستناد إلى مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات المتمثلة في: الحواسيب، البرمجيات، الانترنت.

لقد حاولنا إتباع إستراتيجية منهجية متكاملة تهدف إلى تشخيص الواقع الفعلي لمتغيري الدراسة مع الأخذ بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية خنشلة نموذجا، وتتضمن هذه الإستراتيجية جملة من الإجراءات المنهجية حيث اعتمدت الطالبة على العينة القصدية في اختيار عدد من مفردات مجتمع الدراسة وبلغ عددهم: 60 مفردة،

تم استخدام المنهج الوصفي القائم على وصف وتحليل بيانات الدراسة التي تم جمعها بالاعتماد على الأدوات المنهجية الآتية: الملاحظة، الاستبيان، المقابلة، إضافة إلى أسلوب المعالجة الإحصائية بالجانب الميداني باستخدام برنامج تحليل الحزم الإحصائية SPSS23 وتم التوصل بعد تحليل البيانات وتفسيرها إلى النتيجة الرئيسية التالية:

_ يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية خنشلة.

كما خلصت الدراسة إلى صدق الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التي تنص على وجود دور لأبعاد تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، ورفض جميع الفرضيات الصفرية التي تنفي وجود دور لتكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لولاية خنشلة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الكفاءة المهنية، العامل.

Summary of Study:

Title of the Study:

The Role of Information Technology in Enhancing Professional Competence of Employees at the National Social Security Fund for Wage Workers in the Province of Khenchela city.

The rapid and dynamic changes witnessed in the world have had a significant impact on institutions where competence is one of their key elements This drives them to search for tools that can be utilized to keep up with these changes and utilize them to enhance competencies Among these tools information technology represents one of the most important means to elevate the level of employee competence Therefore the current study aims to explore the role of information technology in the development of professional competence, The main question of this study is the following:

- Is there a role for information technology in enhancing the professional competence of employees at the National Social Insurance Fund for Wage Earners in Khenchela Province?

The main null and alternative hypotheses have been formulated as follows:

H0- There is no statistically significant role at a significance level of 0.05 for information technology in enhancing the professional efficiency of employees at the National Social Security Fund for Wage Earners in the province of Khenchela.

Ha- There is a statistically significant role at a significance level of 0.05 for information technology in enhancing the professional efficiency of employees at the National Social Security Fund for Wage Earners in the province of khenchela.

Based on the main question and the main hypothesis of the study, sub-questions and null and alternative sub-hypotheses were formulated, based on various dimensions of information technology, including computers, software, and the internet.

We have attempted to follow an integrated methodological strategy aimed at diagnosing the actual reality of the two study variables, taking the National Social Insurance Fund for Wage Earners in the state of Khenchela as a model. This strategy includes a series of methodological procedures, where the student relied on purposive sampling in selecting a number of study community constituents, totaling 60 individuals. The descriptive method was used, based on describing and analyzing the study data, which were collected using the following methodological tools: observation, questionnaire, interview, in addition to employing statistical processing techniques in the field side using the SPSS 23 statistical package program. After analyzing and interpreting the data, the following main result was reached:

-There is a statistically significant role at the 0.05 level for information technology in enhancing the professional competence of employees at the National Social Insurance Fund for Wage Earners in the state of Khenchela.

The study also concluded the validity of the main hypothesis and the sub-hypotheses, which state the existence of a role for the dimensions of information technology in enhancing the professional competence of employees at the National Social Insurance Fund for Wage Earners in the state of Khenchela.

Keywords: Information technology, professional competence, employee.