



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي الأغواط  
كلية العلوم الإجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



## الموضوع:

تكنولوجيا المعلومات وأثرها على بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية  
(دراسة ميدانية على عينة من عمال شركة DML بالأغواط)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع  
تخصص: علم الاجتماع الاتصال

إشراف الدكتورة:

– حفيظة خليفي

إعداد الطالبتين:

– وداد بن سليمان

– مريم بن عطية

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
د. الزبير بن عون	أستاذ تعليم عالي	رئيساً
د. حفيظة خليفي	أستاذ محاضر –أ–	مشرفاً ومقرراً
د. مريم إقيني	أستاذ تعليم عالي	مناقشاً

السنة الجامعية: 2023/2022



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا الحمد لله الذي يسر لنا طريق العلم ووفقتنا إلى إنجاز هذا العمل.

نتوجه بالشكر الجزيل

إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة حفيدة خليفة

والشكر إلى كل أساتذة الكلية

وكل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل

# اهداء

أهدي ثمرة جهدي وبالغ حمدي وشكري إلى  
الذي خلقتني وبرحمته هداني ومن الجهل  
أنجاني إلى الله جل شأنه، إلى من فتحت عيني على وجهها  
المشرق إلى من وقفت معي في السراء  
والضراء إلى رمز المحبة والتضحية والحنان أمي الحبيبة،  
إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي  
الطموح والمثابرة  
إلى حبيبتي ورفيقة دربي أختي  
إلى من ضاقت السطور عن ذكرهم فوسعهم قلبي  
إلى كل من علمني حرفاً في هذه الحياة  
بن سليمان و داد



# اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

{قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ} (الزمر:9)  
وقال عز من قائل: {يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ}  
(المجادلة:11).

صدق الله العظيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

إهداء الى ... من بذل وأعطى وتحمل وضحي بكل شيء

من أجل وصولي الى هذه المرتبة جدي اطال الله في عمره وإلي جدتي حبيبتي ملهمتي يا  
من زرعت الأمان في نفسي.

وإلى "ابي الغالي " الذي بذل وضحي وأعطى كل شيء من أجلي

الى ... من أسعى لنيل رضاها

الى ... من وضع الله الجنة تحت أقدامها، من حملتني وهنأ على راحتي،

" أمي الحبيبة "

والى أخي الغالي الذي ساندني. وشكرا

بن عطية مريم

## المخلص:

عنوان المذكرة: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية على عينة من عمال شركة DML بالأغواط)

يعرف العالم المعاصر تغيّرات عميقة و متسارعة في إيقاعها، سواء على الصعيد الاقتصادي والتجاري أو على الصعيد التنظيمي أو على الصعيد التكنولوجي و المعرفي، ووسط هذه التحولات يعتبر التطور السريع و المذهل الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات أحد أهم هذه التغيرات فلها تأثير قوي على النمو و هيكل الإنتاج، و على المهن و العمل وحتّى على الطريقة التي من خلالها يسيّر الأفراد أوقاتهم.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على النمو الاقتصادي، وفي ظل هذه التحدّيات المؤسسة الناجحة هي مؤسسة مرنة و قادرة على الاحتفاظ بقدرتها التنافسية، و اكتسابها مكانة متميّزة في بيئة الأعمال التنافسية. والمؤسسة الجزائرية كباقي المؤسسات العالمية ليست بمعزل عن هذه التحولات. لذا لتحسين أدائها فهي ملزمة على مسايرة التغيّرات الدولية والمحلية التي أفرزتها ظاهرة العولمة، ومحاولة التأقلم مع التحدّيات العلمية والتكنولوجية التي فرضتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والتحكم فيها.

### Abstract :

**Note title: Information technology and its impact on the work environment in the economic enterprise (a field study on a sample of DML LAGHOUAT)**

The contemporary world is experiencing deep and rapid changes in its rhythm, whether at the economic and commercial levels, or at the organizational level, or at the technological and cognitive levels, and in the midst of these transformations, the rapid and amazing development of information technology is considered one of the most important of these changes.

This study aimed to measure the impact of information and communication technology on economic growth, and in light of these challenges, a successful enterprise is a flexible enterprise capable of maintaining its competitiveness, and gaining a distinguished position in the competitive business environment. The Algerian institution, like other international institutions, is not isolated from these transformations. Therefore, to improve its performance, it is obliged to keep pace with the international and local changes brought about by the phenomenon of globalization, and try to adapt and control the scientific and technological challenges imposed by the information technology revolution.

# فهرس المحتويات

## الفهارس

الصفحة	المحتويات
/	إهداء
/	شكر وتقدير
أ	فهرس المحتويات
ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة</b>	
3	تمهيد
4	1- إشكالية الدراسة
5	2- تساؤلات الدراسة
5	3- فرضيات الدراسة
6	4- أسباب اختيار الدراسة
7	5- أهداف الدراسة
8	6- أهمية الدراسة
9	7- المفاهيم الأساسية
11	8- الدراسات السابقة
15	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات</b>	
17	تمهيد
18	1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
20	2- نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات
23	3- تعريف تكنولوجيا المعلومات
24	4- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
25	5- مكونات تكنولوجيا المعلومات
26	6- الفوائد التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات
27	7- المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات
28	8- خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية</b>	

## الفهارس

30	تمهيد:
31	1 - مفهوم بيئة العمل
34	2 - مكونات بيئة عمل المؤسسة الاقتصادية
35	3- عناصر بيئة العمل
36	4 - علاقة بيئة العمل بالمؤسسة الاقتصادية
38	5 - أبعاد بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية
40	6- مرتكزات بيئة العمل
43	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة</b>	
45	تمهيد.
46	1- مجال الدراسة.
48	2- منهج الدراسة.
49	3- أداة الدراسة.
50	4- مجتمع الدراسة وعينته
57	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة على ضوء النتائج الميدانية.</b>	
59	تمهيد
60	1- عرض وتفسير الفرضية الأولى
69	2- عرض وتفسير الفرضية الثانية.
77	3- عرض وتفسير الفرضية الثالثة.
82	4- مناقشة فرضيات الدراسة.
86	5- الاستنتاج العام.
89	خاتمة الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	الجدول يوضح تطور مفهوم المعلومات	22
2.	الجدول يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.	51
3.	الجدول يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية.	52
4.	الجدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	53
5.	الجدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	54
6.	الجدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	55
7.	الجدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية	56
8.	الجدول يوضح علاقة المستوى التعليمي بمدى استخدام التكنولوجيا لرفع المؤهل العلمي	60
9.	الجدول يوضح مدى تجديد جهاز الحاسوب والرقمة بالمؤسسة	62
10	الجدول يوضح علاقة استخدام العاملين جهاز الحاسوب والرقمنة بالقطاع الخاص المتكفل بالمعلومات التكنولوجية	63
11	الجدول يوضح علاقة الرتبة المهنية بتقييم قطاع المعلومات والرقمنة داخل المؤسسة	65
12	الجدول يوضح الخبرة المهنية وعلاقتها بمدى تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات	67
13	الجدول يوضح مدى امتلاك المؤسسة على قواعد البيانات ونظام المعلومات في المؤسسة	69
14	الجدول يوضح الاختصاص العلمي للعاملين ومدى اعتماد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات	71

## الفهارس

73	الجدول يوضح مدى توفير تمويل المؤسسة لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالرتبة المهنية	15
75	الجدول يوضح الرتبة المهنية ومدى سماح نظام العمل الالكتروني بالدخول اليه عبر الانترنت خارج المؤسسة	16
77	الجدول يوضح الخبرة المهنية ومدى تجديد الأجهزة داخل المؤسسة بصفة دورية	17
79	الجدول يوضح مدى توفير المؤسسة لطرق وأساليب حديثة التقنية في عملية الاتصال وعلاقتها بالاختصاص العلمي	18
80	الجدول يوضح استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة وعلاقتها بالرتبة المهنية	19
82	الجدول يوضح مدى استخدام المؤسسة لبرمجيات متعددة الغرض وعلاقتها بمدى توفر طرق وأساليب تقنية حديثة	20

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
34	الشكل يوضح مكونات بيئة عمل المؤسسة الاقتصادية	01
51	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
52	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	03
53	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
54	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية	05
55	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	06
56	الشكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاختصاص العلمي	07

## فهرس الملاحق

الصفحة	رقم الملحق	عنوان الملحق
93	1	استبيان

مقدمة

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مناحي الحياة أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي، هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجية المعلومات، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في جل إن لم نقل كل الأنشطة البشرية والتي من المتوقع أن تفرض سيطرتها لعقود لاحقة. لقد كان لاقتحام تكنولوجية المعلومات لحياتنا أثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ظهور بما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه هذه الأخيرة (المعرفة) موردا أساسيا لا يقل أهمية عن باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة وتكنولوجية المعلومات سلاحا إستراتيجيا.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة تختلف شكلا ومحتوى عن الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة نظرا للتأخيرات المسجلة في الميدان التكنولوجي عموما وتكنولوجية المعلومات موضوع البحث خصوصا، لكن هذا لا يعني أن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذا التكنولوجية خاصة في عالم الأعمال. فالعالم اليوم وبفضل التسهيلات والمزايا التي منحتها هذه التكنولوجية للبشرية أصبح يشبه القرية الصغيرة.

إذن فالمؤسسة الجزائرية مطالبة من جهتها بمسايرة هذه التطورات والتأقلم معها لكسب تحديات العصر وهذا لا يتأتى إلا بتوفير بنية تحتية قوية تسمح باستيعاب التطورات الحاصلة في هذا المجال وبتأهيل الموارد البشرية بحيث تكون قادرة على الأخذ بزمام هذا

الوضع الجديد للبقاء والتفوق في عصرنا الحالي. وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجية المعلومات في جانب من أهم جوانب الأعمال يعتبر الركيزة الأساسية ألا وهو بيئة العمل داخل المؤسسة الاقتصادية، ولهذا الغرض قسمنا بحثنا إلى خمس فصول رئيسية كما يلي:

**الفصل الأول:** وتضمن البناء المنهجي للدراسة، وهذا من خلال تحديد الإشكالية وفرضياتها أهمية وأهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، وفي الأخير تمت الإشارة إلى الدراسات السابقة.

**أما الفصل الثاني:** فقد خصص لتكنولوجيا المعلومات

**أما الفصل الثالث:** فقد تناول بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية

أما الجانب الميداني فقد شمل كل من **الفصل الرابع:** والذي تضمن الاجراءات المنهجية وتناول مجالات الدراسة، وكذا المنهج المتبع في هذه الدراسة ووصف عينة الدراسة ثم التطرق الى الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة

**والفصل الخامس:** ثم فيه عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة المتوقعة

وانتهى البحث بخاتمة ومراجع البحث وملاحق البحث

# الفصل الأول الإطار التمهيدي للدراسة

## تمهيد:

من المعلوم أن علم الاجتماع لا يهتم بوصف الظواهر السوسولوجية بقدر ما يحاول اكتشاف وشرح أسباب وجودها وتفسير العلاقة القائمة بين العوامل المؤثرة فيها ومعاينة التغيرات التي تطرأ عليها وتفسيرها تفسيراً علمياً، ولهذا تقتضي عملية البحث العلمي السير وفق قواعد علمية وعملية عقلية من أجل الوصول إلى البيانات الموضوعية المترابطة ضمن تسلسل منطقي في خطوات منهجية ولهذا تضمن الفصل الأول موضوع الدراسة وفيه تم تحديد الإشكالية، صياغة الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة والأهداف المبتغاة من البحث وفي الأخير تم تحديد مفاهيم الدراسة وإدراج مجموعة من الدراسات السابقة التي عالجت هذه الظاهرة كي يتسنى لنا تكوين خلفية نظرية على الموضوع.

## 1. الإشكالية:

لقد كان لاقتحام تكنولوجيا المعلومات لحياتنا أثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ظهور بما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه هذه الأخيرة (المعرفة) موردا أساسيا لا يقل أهمية عن باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة وتكنولوجيا المعلومات سلاحا إستراتيجيا، وأصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكل جديد من المنافسة لم يعرف من قبل حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والثقافية والاجتماعية، بالإضافة إلى استخدام الحاسوب الذي غزى على مختلف مجالات ونشاطات المورد البشري إلى غير ذلك من تقنيات الاتصال المختلفة. ولطالما كانت المؤسسة الاقتصادية بصفة عامة تلك الأداة الأساسية في تطوير وتعزيز قوة أي اقتصاد كان، لذلك اوجب عليها تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الجديدة كأداة لتحسين القدرات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات وكذلك تطوير الأداء البشري.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة تختلف شكلا ومحتوى عن الفترات السابقة، وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية أكثر فأكثر منه عن الدول المتطورة نظرا للتأخيرات المسجلة في الميدان التكنولوجي عموما وتكنولوجيا المعلومات موضوع البحث خصوصا، لكن هذا لا يعني أن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذا التكنولوجيا خاصة في عالم الأعمال.

شهدت مؤسسة DML في السنوات الأخيرة مرحلة انتقالية عميقة نحو التحولات الإلكترونية والرقمنة، زيادة الأنشطة الأوتوماتيكية والمرونة وإعادة التنظيم نتيجة التغيرات المستمرة التي مست بيئات أعمالها والأنشطة والأدوار والكفاءات وطموحات وحاجات موظفيها التي لم تعد نفسها، مما حتم عليها مواكبة هذا التسارع التكنولوجي وربط تطبيقاته المتنوعة بنظمها ووظائفها خاصة وظائف إدارة الموارد البشرية لتحسين أدائها وزيادة فعاليتها وهذا ما يحاكي طبيعة وبيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية ومن خلال ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية DML بولاية الأغواط؟

## 2. التساؤلات:

- هل استخدام الانترنت والتطبيقات الرقمية له علاقة بالتمويل المالي والعلمي في المؤسسة الاقتصادية؟

- هل استخدام الانترنت والتطبيقات له أثر على الأداء الوظيفي عند العمال؟

## 3. الفرضيات:

- استخدام الانترنت والتطبيقات الرقمية له أثر على بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية

- استخدام الانترنت والتطبيقات الرقمية له علاقة بالتمويل المالي والعلمي في المؤسسة.

- استخدام الانترنت والتطبيقات له أثر على الأداء الوظيفي عند العمال بالمؤسسة.

## 4. أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره ما يلي:

- أهمية المؤسسة الاقتصادية الحديثة ودورها المحوري في التنمية والتطوير في مجال التكنولوجيا.
- هيمنة التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال على كل الوظائف والكيانات الاقتصادية وتغييرها لسير الأعمال.
- التعرف على التحولات والآثار الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يخص تصور المؤسسة.
- الرغبة في تبيان ضرورة توافق بيئة العمل في المؤسسة وقطاع الرقمنة والتكنولوجيا.
- علاقة الموضوع بالتخصص المدروس
- أن الموضوع يعتبر حديث الساعة سواء ما تعلق بتكنولوجية المعلومات أو ببيئة العمل.
- تعلقنا الشديد بمجال الرقمنة وتكنولوجيا الاتصال.
- اهتمامات سابقة بالموضوع.

## 5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- الاهتمام الكبير بمحيط العمل في المؤسسة الاقتصادية باعتبارها المحدد الأساسي لأداء المؤسسة.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث أن المعلومات والمعرفة تمثل عصب المنظمات الحديثة في سعيها للتكيف مع متطلبات العصر.
- إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين بيئة العمل في مؤسسة DML بالأغواط.
- إلقاء الضوء على مفهوم بيئة العمل وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات وأهميته بالنسبة للأجهزة الحكومية.
- أن يكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة، وتبصير القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.
- نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين والمؤسسات.
- تكمن أهمية البحث كذلك في كونه زاوية من الزوايا التي تعالج موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على عالم الأعمال فهو تكملة لمواضيع أخرى لها صلة بالموضوع

(تكنولوجية المعلومات) كالتجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، نظم المعلومات... إلخ.

#### 6. أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية، ومعرفة تصور المسيرين بالنسبة لهذه الظاهرة الجديدة
- التعرف على مستويات ومجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في مؤسسة DML بالأغواط.
- التعرف على واقع بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية DML.
- دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبيئة العمل في المؤسسة.
- استجلاء الغموض، وتوضيح الرؤية تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كتكنولوجيا الإعلام والاتصال، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، التقارب التكنولوجي، مجتمع المعلومات وغيرها.
- الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات من حولنا وعلينا.
- تقديم تصور مقترح حول طبيعة عمل المؤسسة في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.

- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.

### 7. تحديد المفاهيم:

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

اصطلاحا:

هو استخدام الآلات التكنولوجية والتقنية الحديثة للتخزين أو الاتصال ومعالجة البيانات والمعلومات ببراعة، وهي أساليب متطورة الحصول على معلومات بأشكال أكثر تطورا لإظهارها على رسم بياني وأشكال متنوعة وعرض تقديمي<sup>1</sup>.

وتعرف أيضا على أنها: مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الإعلام الآلي، الانترنت والعمل التعاوني عن بعد، الإدارة الالكترونية للأنشطة وغيرها من الدعائم الالكترونية المساعدة في عمليات الاتصال<sup>2</sup>

اجرائيا:

ونقصد بها في دراستنا بأنها مجموعة الوسائل أو الأدوات أو التقنيات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله إلى مختلف الجهات المعنية

<sup>1</sup> محمد ابو عون، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، طنجة-المملكة المغربية ابريل 2009 ، ص 113.

<sup>2</sup> حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 2008، ص 15

بالاعتماد على عدة مراحل انطلاقاً من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم، التبويب، التخزين، الترميز، والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسب.

### مفهوم بيئة العمل:

#### اصطلاحاً:

بيئة العمل تعتبر من أكثر التعريفات التي يسعى الأشخاص للتعرف على معناها، فالعمل هو عبارة عن الجهد الذي يبذله الفرد من أجل تحقيق أهدافه وطموحاته، ولذلك يسعى كل فرد لكي يحصل على وظيفة مناسبة مع مؤهلاته بالإضافة إلى بيئة العمل المناسبة أيضاً حتى يتمكن من بذل كل ما في وسعه لتحقيق ذاته، حيث تشكل بيئة العمل الموقع الذي يتم فيه أداء الوظائف حيث تشتمل على الموقع الجغرافي وموقع المكاتب والمبنى الذي يتم فيه العمل<sup>3</sup>.

#### اجرائياً:

ونقصد بها في دراستنا أن بيئة العمل هي نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية، يهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ

<sup>3</sup> إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 2004، ص 54.

الأعمال داخل المؤسسة بوجه عام والصناعية بشكل خاص، وتصميم البرامج المتخصصة من أجل السيطرة وإزالة مصادر ومسببات الحوادث والأمراض المحتملة، التي يمكن أن تصاب بها الموارد البشرية أثناء تأدية أعمالها، والنتيجة عن طبيعة هذه الأعمال.

### 8. الدراسات السابقة:

نستعرض فيما يلي أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والمؤسسة الاقتصادية ومن أهمها ما يلي:

#### الدراسة الأولى:

دراسة عبد الرحمان القري (2007) تحت عنوان : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، حيث توصلت نتائجها إلى أنّ مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة محل الدراسة مقبول لكن القيام بالاستفادة من هذه الأخيرة لم يرقى إلى المستوى المطلوب، وقد أوصت الدراسة بضرورة تفعيل جانبيين هما:

أولا الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات<sup>4</sup>

### الدراسة الثانية:

الأولى بعنوان: "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل"، رسالة ماجستير في التسيير، إعداد الطالبة: جميلة بدريسي، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، سنة 1994 حاولت الطالبة في هذا العمل تسليط الضوء على آثار استخدام التكنولوجيا عموما، وتكنولوجيا المعلومات خصوصا على مشكل البطالة في بعض البلدان النامية، وكيف أن التقدم التقني يعمل على فرض خصائص جديدة للعمل وهذا من شأنه خلق مشكل البطالة. لكن ما يؤخذ على هذه الدراسة أنها لم تسلط الضوء على مفهوم تكنولوجيا المعلومات وبالتالي لم تنزل بعض الغموض في هذا المصطلح، كما أن معالجة الموضوع كانت على المستوى الكلي<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 200

<sup>5</sup> جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، سنة 1994.

## الدراسة الثالثة:

بعنوان: "تكنولوجية المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من إعداد الطالب: لمين علوطي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2003/2004

حاول الطالب في هذا العمل التطرق إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجية المعلومات والاتصالات في عالم الأعمال، وكيف أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فعالية وكفاءة الأداء. لكن ما يؤخذ على هذه الدراسة الابتعاد عن المحتوى في كثير من المواضيع، كما يؤخذ عليه التركيز على الجانب التقني أكثر منه على الجانب الإداري، وهذا ما أدى إلى الابتعاد قليلا عن المعالجة التسييرية والاقتصادية للموضوع.<sup>6</sup>

## الدراسة الرابعة:

دراسة محمد بن جاب الله (2010) تحت عنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة ميدانية على شركات التأمين الجزائرية) والتي هدفت إلى الوقوف على إشكالية استغلال تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الخدمات المالية بوجه عام وخدمات التأمين على وجه الخصوص، وادراك وتمييز الإيجابيات والسلبيات الخاصة

<sup>6</sup> لمين علوطي، تكنولوجية المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2003.

بتطبيقها في المؤسسات، وبينت نتائج الدراسة أنه لا يكفي أن تملك شركات التأمين الجزائرية الكثير من المقومات فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات حتى يتم استغلالها كما يجب فعليها أن تدرس مدى جدواها لإمكانية تنبؤها بالمخرجات طرف في تحديد كفاءتها. كما ينبغي توجيه هذه التكنولوجيا لخدمة الزبائن بالدرجة الأولى، مما يتيح لها زيادة أداؤها وأرباحها من جهة، ومن جانب آخر فتح آفاق استثمارها الكترونيا في السوق المالية<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة ميدانية على شركات التأمين الجزائرية) ، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 5، العدد 9، 2010.

## خلاصة الفصل:

استوفى هذا الفصل تحديد المشكلة وضبط إبعاد الموضوع كي نتمكن من حصر الظاهرة وتحديد الجوانب المراد دراستها، فالباحث الاجتماعي لا يستطيع الاستغناء على عناصر هذا الفصل كونه العصب الرئيسي للدراسة فهو يلجأ إلى التعامل معه في جوانب كثيرة متفرقة من البحث بالإضافة إلى مجموعة الأطر الفكرية والنظرية التي عالجت متغيرات ومؤشرات موضوع الدراسة التي ستدرج لاحقاً بطريقة مستفيضة لتكون بمثابة شواهد كيفية لتدعيم خطواتنا من أجل تحديد معالم الدراسة.

# الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات

## تمهيد:

لقد تزايد اعتماد المنظمات في الوقت الحالي على تكنولوجيا المعلومات بكل أنواعها وذلك نتيجة لما تحقّقه في مختلف الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية... فكلما اعتمدت المنظمات على التكنولوجيا كلما أدى ذلك إلى استمراريتها ونجاحها وبالتالي تطورها وعليه يتم التطرق في هذا الفصل إلى مراحل تطورها ومكونات تكنولوجيا المعلومات وخصائصها وأسباب التسارع نحوها وأهم الشبكات المعلوماتية.

لذلك من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات وأهم ما تحتويه لتسيير بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية.

تحتاج المؤسسات اليوم إلى الاستجابة السريعة للفرص والتهديدات البيئية، وذلك نظرا للتغيرات السريعة وغير المتوقعة الاقتصادية منها والاجتماعية والتكنولوجية والتنافسية... ومن أجل أن تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح والبقاء في هذه البيئة يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة إضافة إلى إجراءاتها التقليدية والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل نشاطاتها.

### 1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

"تكنولوجيا المعلومات و الاتصال" أو "التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال" أو "تكنولوجيا المعلومات"، بكل بساطة هي كل ما يتعلق بالتقنيات المستعملة في معالجة ونقل المعلومات خاصة : الإعلام الآلي والإنترنت والاتصالات. وبمعنى آخر وأوسع من ذلك، فهي تشير إلى قطاع النشاط الاقتصادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. وتشكل هذه الأخيرة اليوم من حياتنا اليومية. وتعتبر الصيغة (TIC)\* جزءا كبيرا عن التسمية الموحدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، نحاول من خلال ما يلي التطرق إلى مفهوم هذه التكنولوجيات كأداة جديدة في الاقتصاد، انطلاقا من تحديد المفاهيم التي تبدو أساسية لفهم المقصود منها.

### مفهوم التكنولوجيا:

يدل مصطلح "تكنولوجيا" بكل وضوح عن "التقنية الحديثة"، ولكنه أكثر بساطة ودقة منها. كما يعتبر من أكثر الألفاظ تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامه، يزداد الغموض واللبس فيه، فموضوع التكنولوجيا لا يزال يطرح تساؤلات عديدة بشأن تحديد مفهوم دقيق لها من طرف علماء الاجتماع وعليه تعددت الرؤى واختلفت المفاهيم حولها نذكر منها:

\* Technologies de l'information et de la communication

التكنولوجيا: هي الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية.<sup>1</sup>

هناك أيضا من يعرفها على أنها مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة ومتطورة.

التكنولوجيا أيضا حسب البعض "هي عملية أو مجموعة من العمليات تسمح من خلال طريقة واضحة للبحث العلمي، بتحسين التقنيات الأساسية وتطبيق المعارف العملية من أجل تطوير الإنتاج الصناعي"<sup>2</sup>.

كما أننا نفرق بين التكنولوجيا والتقنية من حيث مدلولهما؛ فالتقنية عند **Jean L'Ourastie**: هي فن استعمال الموارد الطبيعية من أجل تلبية الحاجات المادية للإنسان وهي تعني الصنع أو التطبيق الذي يقوم أساسا على قواعد منظمة أو علمية، أو هي الماكينات والمعدات اللازمة لإنتاج سلعة معينة، بمعنى أنها تدل على الإنتاج وكيفيته والوسائل التي يتم بها. بينما تدل التكنولوجيا عند البعض: العلم، الدراسة<sup>3</sup>.

ولكن ما سنعالجه في هذا الفصل، هو الشيء الذي لديه علاقة بتطور الإلكترونيك والاتصالات عن بعد، فهناك شكلين للتكنولوجيا: من جهة، التكنولوجيات المتطورة الخاصة بالإنتاج، ومن جهة أخرى، تكنولوجيات المعلومات والاتصال (الاتصال الإلكتروني). هناك علاقة بين المنظمة وما تجلبه من تكنولوجيا، حيث يوجد تفاعل بينهما وكما لا يمكن الفصل بينهما، فلكل تكنولوجيا آثار تنظيمية إجبارية أو بالأحرى تشترط على المنظمة تبني

<sup>1</sup> قرين علي، هبال عبد المالك: تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير الإبداع التكنولوجي في المؤسسة، الملتقى الدولي حول

اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، نوفمبر 2005، ص 76

<sup>2</sup> Pierre Dussauge, Bernard Ramanantsoa: **Technologie et Stratégie d'entreprise**, Ediscience, Paris 1994, p19

<sup>3</sup> بوجمعة سعدي نصيرة: عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992،

تكنولوجيا معينة. وبعيدا عن كل حتمية مطلقة، يجب إدماج هذه العلاقة البيئية في سياق مزدوج<sup>1</sup>:

- أولا، إستراتيجية مورد التكنولوجيا، الذي لديه أهداف تقييم بحثه، غزو السوق، السيطرة التقنية.
- ثانيا، إستراتيجية المستعمل، والمرتبطة بإستراتيجية المنظمة.

## 2. نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات (وتستخدم أحيانا كبديل لنظام المعلومات) وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها إلى المستخدمين على الأساليب اليدوية التي كانت عليها لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها من انجاز هذه المهمة على النحو المطلوب بخاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات، وبات الوضع يحتم ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات (نظام المعلومات)<sup>2</sup>.

كما تطورت ثقافة تسييره جديدة متمحورة على الانترنت، والتي لديها انعكاسات مهمة على عالم الأعمال. تستخدم عبارتي "تكنولوجيا المعلومات" و"نظام المعلومات" بصفة متكررة في عالم الأعمال. حيث تعتبر "تكنولوجيا المعلومات" أنها المكونات التقنية التي تشتريها المؤسسة، والتي تطورها أو تربطها لتكون بنية تكنولوجية تسمح بتشغيل "نظام معلوماتها"<sup>3</sup> وقبل التطرق إلى نظام المعلومات يجدر أولا أن نتعرف على المعلومات، بالإضافة إلى استنباط العلاقة التي تربطها بالبيانات.

<sup>1</sup> Yves Frédéric Livian : **Organisation (Théories et pratiques)**, Dunod ; 3ème ED, Paris 2005, p 209.

<sup>2</sup> Kenneth Laudon, Jane Laudon: **Management des systèmes d'information**, Pearson édition, 9èmeed France, p5.

<sup>3</sup> عماد عبد الوهاب الصباغ: **علم المعلومات**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 17

البيانات: تعرف بأنها إشارات أو رموز معنوية، أو رياضية أو لغوية متفق عليها رسمياً لتمثيل الأفراد، الأشياء أو الحوادث أو المفاهيم وهي خالية من المعنى الظاهري، ولا قيمة لها بشكلها المجرد<sup>1</sup>.

والبيانات أيضاً: هي مصطلح شائع الاستخدام، وهي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات، فهي تمثل الأشياء والحقائق والأفكار والآراء والأحداث والعمليات التي تعبر عن مواقف وأفعال أو تصف هدفاً أو ظاهراً أو واقعا معينا (ماضيا، أو حاضرا، أو مستقبلا) دون أي تعديل أو تفسير أو مقارنة، يتم التعبير عنها (تمثيلها) بكلمات أو أرقام أو رموز أو أشكال، وعليه فليس لها معنى واضح إذا لم توضح في سياق معرفي ما<sup>2</sup>.

المعلومات: هي بيانات قد تم معالجتها بشكل أعطى لها معنى بالنسبة لمستقبلها أو مستخدميها وأضاف إليها قيمة حقيقية أو مدركة بالنسبة لعمليات صنع القرارات الحالية أو المستقبلية.<sup>3</sup>

والمعلومات هي أيضاً: "عبارة عن مجموعة البيانات المنظمة والمرتبطة بموضوع معين، والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع، ونحصل على المعلومات نتيجة معالجة البيانات من خلال عمليات التبويب والتصنيف والتحليل والتنظيم بطريقة مخصصة تخدم هدف معين."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> سليم الحسينية: نظم المعلومات الإدارية-إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2006، ص 24

<sup>2</sup> محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 22

<sup>3</sup> إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 2004، ص 24.

<sup>4</sup> سليم الحسينية: مرجع سابق، ص 25

فإذا كانت المعلومات هي المواد المصنعة من البيانات، فإن المعرفة هي المادة المصنعة (المستخرجة) من المعلومات، فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه فرد أو منظمة أو مجتمع من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين.<sup>1</sup>

تمكنت المعلومة من أن تصنع لها مكانا في المؤسسة إلى أن أصبحت موردا إستراتيجيا، حيث عرف مفهوم المعلومة مجموعة من المراحل الخاصة إلى أن وصلت إلى المكانة والأهمية التي هي عليها الآن في المؤسسة. فمع تطور الدراسات الإستراتيجية في التسعينات أصبح ينظر إلى المعلومات كمورد إستراتيجي لتحقيق وتطوير المزايا التنافسية، والجدول التالي يشرح بالتفصيل تطور مفهوم المعلومات:

### الجدول رقم 01 يوضح تطور مفهوم المعلومات

الفترة الزمنية	مفهوم المعلومات	عناصر المعلومات	نظام	الهدف
الخمسينات	المعلومة شر لا بد منه، أوراق ضخمة تعرقل العمل	الآلات الالكترونية	الحاسبة	تخفيض حجم تكاليف التعامل مع الأوراق
الستينات	المعلومات الإدارية تقدم تقارير تساعد في عملية اتخاذ القرار	الحاسب الآلي العام	الغرض	تحسين جودة القرار
السبعينات	أداة جيدة للرقابة على العمليات والمساعدة على تطوير عملية صنع القرار	نظم دعم القرار، نظم دعم الإدارة العليا		سرعة حل المشاكل
التسعينات	مورد استراتيجي يحقق مزايا تنافسية	النظم الإستراتيجية، النظم الخبيرة		منع دخول منافسين، ازدهار و رخاء المنظمة في المستقبل القريب

المصدر: محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2005،

<sup>1</sup> إيمان فاضل السمراني، هيثم محمد الزغبى: نظم المعلومات الإدارية، مرجع سابق، ص 45.

## 3. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

حسب موسوعة تكنولوجيا المعلومات: تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة التقنيات المتعلقة بالسمعي البصري، الاتصال عن بعد والإعلام الآلي وتركيبها.<sup>1</sup>

حسب منظمة التعاون والتنمية **OCDE** تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: " تلك التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور. فهي تشتمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية والتكنولوجيا الملحقه".<sup>2</sup>

حسب **Turban (1999)** "هي الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشتمل على المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات والوسائط الأخرى".<sup>3</sup>

أما الزعبي وآخرون (2005) فينظرون إليها: "بأنها مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها على شكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب".<sup>4</sup>

والتعريف الأكثر شيوعا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هو ذلك التقارب بين تكنولوجيا المعلومات ومثيلاتها من الاتصالات البعدية التي تسمح بتخزين، معالجة ونشر المعلومة<sup>5</sup> من خلال التعاريف نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تضم مجموع الموارد الضرورية للتحكم في المعلومة وخاصة أجهزة الكمبيوتر، الأنظمة والشبكات الضرورية لتحويلها، تخزينها، تسييرها، نقلها واسترجاعها.

ويمكن تجزئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاعات التالية:

<sup>1</sup> Kenneth Laudon, Jane Laudon(2006) : **Management des systèmes d'information**, Pearson édition, 9èmede, France, p128.

<sup>2</sup> زرزار العياشي وغياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 35.

<sup>3</sup> يحيوي الهام وبوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة 1، العدد السادس، ص 15.

<sup>4</sup> مرجع سابق، ص 17.

<sup>5</sup> عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية 2010، ص 56.

- تجهيزات الإعلام الآلي، مقدمو الخدمات، عتاد الإعلام الآلي.
  - الإلكترونيك الدقيقة والمركبات.
  - الاتصالات وشبكات الإعلام الآلي.
  - الإعلام المتعدد.
  - خدمات الإعلام الآلي والبرمجيات.
  - التجارة الإلكترونية والإعلام الآلي.
4. مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات:

مرت تكنولوجيا المعلومات بعدة مراحل تطور مترابطة والمتمثلة في:

#### ➤ المرحلة الأولية لتطور تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل بثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، واختراع الحاسوب، والتزواج فيما بين تكنولوجيا الحسابات المتطورة وتكنولوجيا الحسابات المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والتطورات وصولاً إلى شبكة المعلومات المختلفة وعلى رأسها الأنترنت<sup>1</sup>.

#### ➤ المرحلة المتوسطة للتطورات التكنولوجية:

منذ أوائل محاولات بناء الحاسوب والجيل الأول للحسابات، وبدايات مرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحسابات، ومرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة computer output Microformes com<sup>2</sup>

#### ➤ المراحل الحديثة للتطورات التكنولوجية:

وتبدأ بالجيل الثالث للحسابات وبناء النظم المحلية والتي أطلقت عليها اسم الدوائر الإلكترونية المتكاملة، والجيل الرابع للحسابات والذي يتميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات الميكروية MICROPROCESSORS ونظم

<sup>1</sup> عماد عبد الوهاب الصباغ: علم المعلومات، مرجع سابق، ص 25.

<sup>2</sup> مرجع سابق، ص 26.

البحث بالاتصال المباشر، والجيل الخامس للحسابات الذي يتميز بتطور الحاسبات الميكروية ونظم الأقراص المكتنزة COMPACT DISK والأنترنترنت والتطورات الأخرى.<sup>1</sup>

وتشهد تكنولوجيا المعلومات تطورا واضحا يرتبط بتطور الحاسبات ووسائل الاتصالات والتي تسير باتجاهات عدة أهمها<sup>2</sup>:

✓التجميع و التقريب COVERGENCE اي التقريب و الدمج بين المؤسسات و الأفراد من خلال لغة الحاسوب

✓إمكانات النقل و الحمل PORTABILITY أي الاستخدام في أي مكان يختاره المستفيد و يلائم حركته

✓الخصوصية PERSONALIZATION أي الحرية الفردية التي يحتاجها المستخدم في تعامله مع المعلومات المطلوبة

#### 5. مكونات تكنولوجيا المعلومات:

قبل الحديث عن مكونات تكنولوجيا المعلومات (IT) لا بد من إبراز دور المعلومات الإدارية، حيث أن المنظمات تقوم باستخدام هذه المكونات التي هي أدوات تكنولوجيا المعلومات بغرض تفعيل هذه المعلومات، وهي خمس فئات تشكل مهام معالجة المعلومات وتسمى (CS5) وهي كالآتي<sup>3</sup>:

- استقبال المعلومات: capturing infomation وهي عملية الحصول على المعلومات من مصادرها.
- نقل المعلومات: conveying information وهي عبارة عن عرض المعلومات بالطرق الصحيحة التي تسهل عملية استخدامها.

<sup>1</sup> مرجع سابق، ص 29.

<sup>2</sup> محمد ابو عون، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، طنجة-المملكة المغربية ابريل 2019، ص 34.

<sup>3</sup> سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ص 02.

- توليد المعلومات: creating information وهي معالجة المعلومات المتوفرة لدى المنظمة للحصول على معلومات جديدة.
  - تخزين المعلومات: cradling information وهي عملية تخزين المعلومات من أجل استخدامها في وقت لاحق
  - تبادل المعلومات: communicating information وهي الاتصال بالأفراد أو الأماكن أو المنظمات الأخرى من أجل إعطاء المعلومات أو الحصول عليها
- 6. الفوائد التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات:**

من الفوائد التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة، نذكر ما يلي<sup>1</sup>:

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.
- تحسين التوظيف الداخلي بالمؤسسة.
- التخفيض من الأعمال الإدارية و التركيز على المهام الأساسية.
- وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- العمل مع فرق خارجية.
- التفاعل مع تحركات المنافسين بعدم التأخر.
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة.
- ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، ميزة تنافسية.
- تسمح بتقديم خدمة للزبون.
- إنشاء علاقات مثالية مع الموردين و انفتاح كبير على المحيط.
- انتشار و توسع التجارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> إبراهيم بختي: مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دروس لطلاب الماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 2004-2005، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ص 49-50.

-وسيلة هجوم و منافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

### 7. المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات:

تتأثر المؤسسة بأي تقدم يمس عالم تسيير المؤسسات، خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، سواء حاسوب محمول، إنترنت، أو أدوات أخرى. لقد أصبحت كل المؤسسات مهما كان حجمها وموضعها في السوق معنية بالإبداع في ميدان شديد التنافس، وكذا تسويق منتجاتها بسرعة، وإشباع طلبات زبائنها وإرضائهم. فمن الأمور الملاحظة حالياً هي زيادة عدد الأنشطة القائمة على الإنترنت والتي يرمز لها ب "المنظمة الإلكترونية"<sup>1</sup>.

ومن المهم التفرقة بين كل من الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والمنظمة الإلكترونية<sup>2</sup>:

التجارة الإلكترونية: أصبحت المـ[عنونة الموحدة المتعلقة بالبيع على الخط، من تقديم منتجات على B2B. الويب، و تسجيل الطلبيات، حيث 90 % من البيع محقق ما بين المؤسسات الأعمال الإلكترونية: تعبر عن الأنشطة الضرورية للمؤسسة والمرتكزة على الإنترنت: تطوير إستراتيجيات التسيير، تحسين الاتصال ما بين الموظفين، الزبائن و الموردين و التعاون مع الشركاء للتعامل إلكترونياً في مراحل تصور ثم تصميم المنتجات. المنظمة الإلكترونية: هي تلك التي تطبق مفاهيم الأعمال الإلكترونية في عملها.

وبالتالي من الضروري توضيح الروابط ما بين الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنيت، أو بصفة أعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

<sup>1</sup> إبراهيم عامر قنلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية، دار الميسر للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 3

<sup>2</sup> حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص22.

## خلاصة الفصل:

يمكن القول إن الدور الفعال الذي تمارسه تكنولوجيا المعلومات في المنظمات جعل منها عنصر أساسي من عناصر المنظمة وذلك لأثرها البالغ في تحسين أداء أنشطتها ورفع مستوى كفاءتها وتحسين بيئة عملها وبالتالي تطورها يعكس إنتاجيتها وكفاءة عمالها وسرعتها في الإنجاز والفاعلية في الأداء مما يدعم استمراريتها.

# الفصل الثالث

بيئة العمل في المؤسسة

الاقتصادية

## تمهيد:

تعد مسألة إدارة بيئة العمل من أجل توفير السلامة والصحة للعنصر البشري في مكان العمل، جزءاً مهماً من استراتيجية إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة الاقتصادية، ذلك لأن هذه المسألة ذات مساس مباشر بأهم ما يملكه الإنسان وهو صحته وحياته، وهي في الوقت نفسه ذات أهمية اقتصادية كبيرة بالنسبة للمنظمة وللمجتمع، لأن ارتفاع معدلات إصابات وأمراض العمل في المنظمات يكلفها أموالاً طائلة تنفقها في علاجها، هذا إلى جانب أنها تعطل العمل فيها.

ان مفهوم البيئة Environnement خضع إلى تطورات كثيرة سواء على صعيد مكوناته وأبعاده من جانب، وكذلك تعقد هذه الأبعاد والمكونات وزيادة تفاعلها وظهور مكونات أخرى أفرزتها طبيعة التطور التكنولوجي والسياسي والمعلوماتي والمعرفي من جانب آخر.

فالمنظور العام لمفهوم البيئة يعطي انطبعا بشمول المكونات والأبعاد الداخلية للمنظمة إضافة إلى المكونات والأبعاد الخارجية التي تحيط بها .

وهكذا، فإن البيئة تمثل مجموعة العوامل والأبعاد والمكونات التي تؤثر في الممارسات الإدارية والتنظيمية والاستراتيجية، وتتطلب من الإدارة فهما لطبيعة هذه البيئة وتفاعلاتها وطبيعة العلاقة بينها بحيث تستطيع إيجاد أفضل صيغ التعامل معها، وبشكل متوازن وحركي، ويعطي للمنظمة قدرات متجددة باستمرار وإمكانية الحصول على أفضل النتائج المرغوبة من جراء هذا الفهم .

### 1. مفهوم بيئة العمل:

ان بيئة العمل هي نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية، يهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام والصناعية بشكل خاص، وتصميم البرامج المتخصصة من أجل السيطرة وإزالة مصادر ومسببات الحوادث والأمراض المحتملة، التي يمكن أن تصاب بها الموارد البشرية أثناء تأدية أعمالها، والناجمة عن طبيعة هذه الأعمال، أو عن الظروف المناخية والنفسية المحيطة بها، وذلك للعمل على توفير سبل الحماية الكفيلة لتلافي هذه المخاطر وآثارها السلبية على سلامة وصحة الموارد البشرية في مكان العمل، أو على الأقل التخفيف من هذه الآثار، وإيجاد بيئة ومناخ عمل مادي ونفسي سليم وصحي، يحافظ على هذه الموارد من أي خطر<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عشاوي، سعد الدين، الإدارة؛ الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1421هـ / 2000م، ص 186.

لكنّه ومن خلال تحليل هذا المصطلح «بيئة العمل»، فإنّ الباحث يجد ما يشابهه أو يماثله في المعاجم، فإذا أراد ربطه بالجانب الاقتصاديّ يجد مصطلح «المشروع الاقتصاديّ» يؤدّي ذلك المعنى، وقد عرّفه الاقتصاديون بالآتي:

«تنظيم اقتصاديّ يقوم فيه المنظمّ بالجمع بين عوامل الإنتاج والتنسيق بينها من أجل إنتاج سلعةٍ أو خدمةٍ لبيعها في السوق بأكبر ربح ممكن، وثمة أنواع متباينة من المشروع، فمن ناحية الملكية؛ يفرّقون بين المشروع الخاص والمشروع العام والمشروع المختلط والمشروع التعاوني، ومن ناحية الشكل القانونيّ هناك المشروع الفردي الذي يملكه شخص، والشركة سواءً أكانت من شركات الأشخاص أم الأموال» (1).

وإذا أراد . الباحث . ربطه بالجانب القانونيّ يجد أنّ مصطلح «المؤسسة التجاريّة» له صلة بالمصطلح . موضوع الدراسة، وقد عرّفها القانونيون بالآتي:

«هي أداة المشروع التجاريّ، وهي تتألف أصلاً من عناصر غير ماديّة، وتبعياً من عناصر ماديّة، يرمي جمعها وتنظيمها لممارسة مهنة تجاريّة، لا تتسم بطابع عام» (2).

هذا بالنسبة للمصطلحات التي وردت في المعاجم، والتي تماثل المصطلح موضع الدراسة؛ حيث ذكر تعريفها بالمعنى الخاص دون المعنى العام.

أمّا بالنسبة للمصطلح موضوع الدراسة؛ فقد عرّفه الأستاذ الدكتور محمد عبد الحليم عمر (3) بأنه: البناء السياسيّ والإداريّ والاقتصاديّ والاجتماعيّ والقانونيّ في الدولة؛ والتي تسهم بدرجة كبيرة في تنظيم الأعمال، وتسهيل الإجراءات، وحماية الملكية، وكذا القيم والثقافة السائدة لدى أفراد المجتمع في تصوّره عن المال والعمل، وتحكم سلوكهم إزاء ذلك (4).

<sup>1</sup> بدوي، أحمد زكي، معجم المصطلحات الاقتصادية، دار الكتاب المصري، القاهرة، مصر، دار الكتاب اللبناني، بيروت، لبنان، لا ط، لا ت، ص 77.

<sup>2</sup> جرجس، جرجس، معجم المصطلحات الفقهية والقانونية، الشركة العالمية للكتاب، بيروت، لبنان، ط1، 1996، ص 302.

<sup>3</sup> مدير مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي بجامعة الأزهر.

<sup>4</sup> هل يوفّر الإسلام بيئة صالحة للأعمال؟، مجلة الوعي الإسلامي، العدد 494، شوال 1427هـ، أكتوبر . نوفمبر 2006م، إصدار وزارة الأوقاف الكويتية، ص 16.

ولقد ذكر الدكتور محمد عبد الحليم عمر تعريف بيئة الأعمال بالمعنى العام دون المعنى الخاص الذي ورد ذكره عند القانونيين والاقتصاديين، لأنه نظر إلى الموضوع نظرة عامة، فلكي يمارس الإنسان عملاً من الأعمال في بيئة معينة، فإنه يحتاج إلى عدة أركان أو عناصر يجب أن تتوفر في تلك البيئة بمعناها الضيق . داخل المشروع أو المؤسسة التجارية، أو بمعناها الواسع . داخل الدولة التي يوجد فيها ذلك المشروع أو تلك المؤسسة.<sup>1</sup>

لكنّ التعريف السابق لم يستوعب . من وجهة نظر الباحث . تعريف بيئة الأعمال بالشكل الأمثل، والذي يمكن أن يكون على الشكل الآتي:

إنّها البناء السياسي والإداري والاقتصادي والقانوني في الدولة، بالإضافة إلى توفر الأمن، وتأمين الموارد البشرية والموارد المالية، وتأمين الأجهزة التقنية (التكنولوجية) الملائمة، وتجهيز البنى التحتية المادية، والتي تسهم بدرجة كبيرة في تنظيم الأعمال، وتسهيل الإجراءات، وحماية الملكية، وكذا القيم والثقافة السائدة لدى أفراد المجتمع في تصورهم عن المال والعمل، وتحكم سلوكهم إزاء ذلك.

من حيث المعنى فقد وردت تعاريف متعددة تحاول إعطاء توضيحات حول معنى بيئة العمل في المؤسسة ومن هذه التعاريف: ما يراه DILL من أن محيط العمل الخاص بالمؤسسة هو: " ذلك الجزء المحيط الإداري الذي يلائم عملية وضع وتحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة، ويتكون هذا المحيط من خمس مجموعات من المتعاملين

وهي: الزبائن والموردين والعاملين والمؤسسات المنافسة، بالإضافة إلى جماعات الضغط والتأثير كالحكومات واتحاد العمال وغيرها ...»<sup>2</sup>. أما التعريف الثاني فيرى صاحبه P. FILHO: " إن المحيط الذي تعمل فيه المؤسسة ينطوي على ثلاث مجموعات من المتغيرات: المجموعة الأولى تضم متغيرات على المستوى الوطني مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، أما المجموعة الثانية فهي متغيرات تشغيلية بكل مؤسسة ترتبط بمجموعة من المتعاملين معها مثل الهيئات والتنظيمات الحكومية الإدارية ومؤسسات

<sup>1</sup> بن عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 34.

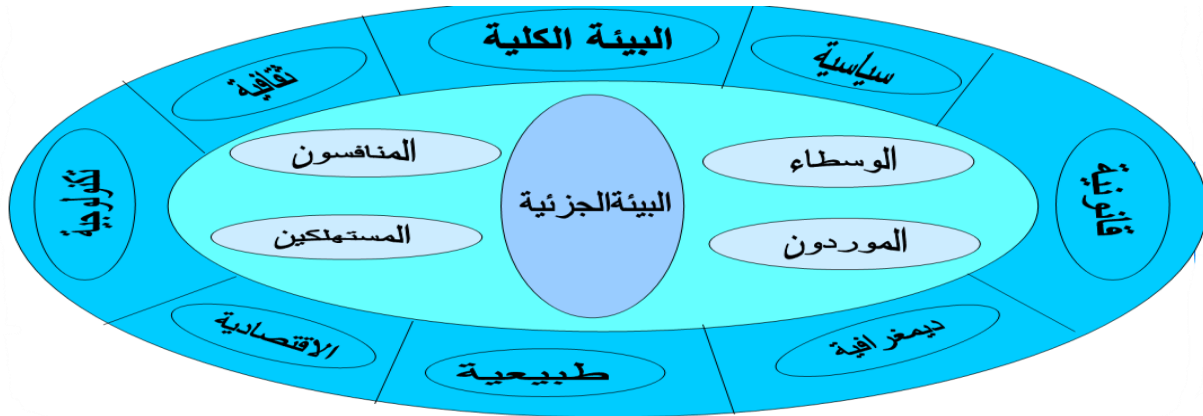
<sup>2</sup> محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الأبيش، إدارة الموارد البشرية، دار الرضوان للنشر والتوزيع-عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 67.

التوزيع. أما المجموعة الثالثة: تضم متغيرات متعلقة بمحيط المؤسسة الداخلي من عمال ومديرين وغيرهم ...<sup>1</sup>

## 2. مكونات بيئة عمل المؤسسة الاقتصادية:

وينقسم إلى نوعان: الأول الإطار الكلي الذي يجمع الاتجاهات الكبرى لتطور المجتمع، أما الثاني ينطوي على العناصر التي هي في اتصال مباشر مع المؤسسة.

### الشكل رقم 01 يوضح مكونات بيئة عمل المؤسسة الاقتصادية



### 1- الإطار الكلي للبيئة:

- ندرس العناصر الكلية حسب نموذج (P.L.E.S.C.T.E)

• العنصر السياسي والقانوني Politique et légal

• العنصر الاقتصادي Economique

• اجتماعي وثقافي Social et Culturel

• تكنولوجي Technologique

• إيكولوجي Ecologique

مكونات بيئة العمل:

<sup>1</sup> مجيد الكرخي، موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، 2009، ص 27.

بيئة العمل تتكون من شقين، هما :

### بيئة العمل المادية:

وتشتمل على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهووية والإضاءة، والنظافة، وضغط العمل، ومساحات العمل، والضجيج، وعدد ساعات العمل، وفترات الراحة.... الخ، هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفاعلية أدائها.<sup>1</sup>

### بيئة العمل النفسية والاجتماعية

وتشتمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية، والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل، والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، فهذه الجوانب لها انعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة، ويمكن تحديد نطاق هذه الجوانب بالعلاقات بين المرؤوسين بعضهم ببعض؛ وعلاقات الرؤساء بمرؤوسيه؛ وعلاقات مجلس إدارة المنظمة بعضهم ببعض<sup>2</sup>.

### 3. عناصر بيئة العمل:

ان بيئة العمل تشتمل على عصري :

- السلامة.
- الصحة.

<sup>1</sup> عابد خطاب، العولمة وإدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص 27

<sup>2</sup> Kalika. Michel, **Structure d'entreprises ; Réalité, déterminante, performances**, Editions Economica , Paris, 1995, p ,328.

إذ إن السلامة تشير إلى حماية الموارد البشرية من الأذى والضرر الذي تسببه لهم حوادث محتملة في مكان العمل، وهذا الأذى تظهر نتيجته فوراً، كالكسور بكافة أنواعها، والجروح والحروق، والاختناق<sup>1</sup>.... الخ.

وهذه الحوادث والإصابات إما بسبب طبيعة العمل، أو الفرد نفسه أو التجهيزات المستخدمة فيه كالآلات، والرافعات وتوصيلات الكهرباء والغاز.....الخ.

أما عنصر الصحة، فيشير إلى حماية الموارد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل إصابتها بها في مكان العمل، والتي يكون سببها إما المناخ المادي العام أو الفرد أو طبيعة العمل (الوظيفة) نفسه وهذه الأمراض لا تحدث فوراً إنما مع مرور الزمن، إذ تتم الإصابة بها نتيجة التعرض المستمر لمسبباتها، وهذا يعني أن حدوثها ليس أنياً إنما تحدث بشكل تراكمي.<sup>2</sup>

#### 4. علاقة بيئة العمل بالمؤسسة الاقتصادية:

ان بيئة العمل ترتبط أساساً بإدارتها بشكل صحيح، حيث ان إدارة بيئة العمل تتضمن الآتي:

#### • بيئة العمل نظام متكامل يتكون من المدخلات:

وتشمل على دراسة بيئة العمل المادية والنفسية والاجتماعية وطبيعة الأعمال التي تمارس داخل المنظمة وتصميم البرامج المناسبة لتوفير السلامة والصحة في مكان العمل فيها، وتشتمل هذه البرامج على مجموعة من المستلزمات التي تعبر عن الداعمين المادي والمعنوي اللازمين لنجاح هذه البرامج والأنشطة، وتشتمل على الفعاليات والممارسات التي تبذل في سبيل وضع برامج السلامة والصحة موضع التطبيق والتنفيذ، وتتكون هذه الفعاليات من أنشطة فنية وإدارية (تنظيم، وتوجيه، ومتابعة، وتقييم)، والمخرجات<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 26

<sup>2</sup> ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 34

<sup>3</sup> طارق الحاج وفليح حسن، الاقتصاد الإداري، ط 1، دار الصفاء، الأردن، 2000، ص 241.

وتمثل نتائج تنفيذ برامج السلامة والصحة في مكان العمل. وأخيراً، التغذية العكسية، وتمثل تحليل نتائج تقييم جهود إدارة بيئة العمل ومدى توفيرها لعناصر السلامة والصحة في مكان العمل، فنتائج التحليل تساعد في تلافي الثغرات التي حدثت وتقوية جوانب القوة التي ظهرت في جهود إدارة بيئة العمل القادمة .

#### • إدارة بيئة العمل عملية ذات طابع عمومي وشمولي:

أي أنه لا يوجد عمل في أية منظمة أيا كان نوعية وطبيعة العمل فيها إلا أن يصاحبه نوع ودرجة ما من الخطورة وانطلاقاً من ذلك أصبح يتوجب على إدارة بيئة العمل أن تبذل جهداً في مساعيها لتوفير السلامة والصحة في مكان العمل، وأن تشمل هذه الجهود جميع أنواع الوظائف في المنظمة وكل من يعمل فيها<sup>1</sup> .

وهذا يقودنا إلى نتيجة مفادها: أن مسألة توفير السلامة والصحة للموارد البشرية في مكان أعمالها، لم تعد قاصرة على المنظمات الصناعية أو فئة معينة من الأعمال فحسب بل تشمل جميع أنواع المنظمات والوظائف على اختلاف أنواعها .

#### • إدارة بيئة العمل جهود ذات طابع إداري وفني بأن واحد :

إذ تتكون جهود إدارة بيئة العمل في مساعيها لتوفير السلامة والصحة في مكان العمل من نوعين: جهود إدارية وجهود فنية تدعم الأولى وتساعدتها وهذان النوعان متكاملان فالجهود الإدارية وحدها لا تكفي بل تحتاج إلى جهود خبراء ومهندسين فنيين مختصين في مسائل السلامة والصحة فتحدد درجة تلوث الهواء وتنقيته في مكان العمل وتوزيع الإضاءة بشكل جيد فيه، واقتراح وسائل الحماية المناسبة على سبيل المثال أمور تحتاج إلى جهود فنية متخصصة.<sup>2</sup>

#### • ليس بإمكان إدارة بيئة العمل القضاء التام على المخاطر المحتملة:

إذ يتوجب على إدارة بيئة العمل أن تأخذ في حساباتها بأنه ليس بمقدورها القضاء تماماً على المخاطر الموجودة والمحيطه بمكان العمل، وهذا مرده إلى أن هناك بعض الأعمال ينتج

<sup>1</sup> سونيا محمد البكري، تخطيط ومراقبة الانتاج، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2000، ص 27.

<sup>2</sup> مجيد، الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2014، ص 52.

عن ممارستها أخطار لا يمكن تلافيها بشكل كامل. في هذه الحالة على إدارة بيئة العمل أن تسعى إلى تخفيف المضار الناتجة عن مثل هذه الأعمال إلى أدنى حد ممكن فالسيطرة التامة عليها غير ممكنة .

### 5. أبعاد بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية:

إن بيئة العمل وجهودها لتوفير السلامة والصحة، ليست مسألة إنسان مصاب وعولج وانتهى الأمر على ذلك، بل هي مسألة ذات أبعاد خطيرة جدا تؤثر سلبا في المنظمة والموارد البشرية والمجتمع والدولة، وهذه الأبعاد هي:

#### (1) البعد الاقتصادي:

ينعكس البعد الاقتصادي على جهتين، هما: المنظمة والاقتصاد الوطني للدول .

إذ بتجسد البعد الاقتصادي في المنظمة بسبب عدم كفاءة إدارة بيئة العمل في جانبيين رئيسيين هما:

-التكلفة، التي تمثل نفقات مالية تدفعها المنظمة في علاج الأمراض الناتجة عن العمل؛ وعلاج حوادث وإصابات العمل؛ ورواتب وأجور المصابين والمرضى خلال فترة علاجهم، وتعويضات العجز الدائم والوفيات؛ وخسارة إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب الحوادث والأمراض؛ وخسارة قوة عمل يجب استقطاب واختيار وتأهيل قوة عمل بديلة عنها .

-الربحية، التي تؤثر تكاليف علاج الحوادث والأمراض بسبب عدم كفاءة إدارة بيئة العمل في رفع التكلفة، التي تنعكس بدورها على رفع سعر المنتج الذي تطرحه المنظمة للمستهلك في السوق الأمر الذي يؤدي إلى خلق احتمالية جعل هذا السعر غير تنافسي مع المنظمات المنافسة الأخرى، مما يهددها لخسارة جزء من حصتها في الأسواق التي تتعامل معها وهذا يشكل خطرا على ربحها بل بقائها مع مرور الزمن .

## (2) البعد الإنساني:

## والمتمثل بـ:

-**الجانب الاجتماعي**، إن حوادث وأمراض العمل وما ينتج عنها من أضرار صحية على شكل إعاقات وأمراض مزمنة ووفيات تحدث انعكاسات سلبية على الحياة الاجتماعية والأسرية، فوفاة رجل يعيل أسرة أو إصابته بعجز دائم يقعه عن العمل طوال حياته، سيجعل أفراد أسرته في حالة ضياع لأنهم فقدوا الإنسان الذي يرعاهم ويعيلهم وهذا بحد ذاته جانب اجتماعي لا يستهان بأثره السلبي ويبرز هذا الأثر بشكل خاص في حالة كون أفراد الأسرة صغار السن<sup>1</sup>.

-**الجانب المعنوي**، والمنعكس عن زيادة معدل حوادث وأمراض العمل على الحالة المعنوية لدى العاملين في المنظمة بشكل سيء فهم يشعرون بخوف دائم لأنهم يمارسون أعمالهم في بيئة مليئة بالمخاطر تهدد صحتهم وحياتهم ومستقبلهم وهذا أعلى ما يملكونه، في مثل هذه الظروف سنجد مستوى الرضا الوظيفي لديهم في حالة انخفاض مستمر، وإن كانت الأمور الوظيفية الأخرى جيدة .

فالفرد الذي يرى إصابة زميل له في مكان العمل بجرح بليغ أو كسر أو وفاة سوف لن ينسى هذا المشهد المؤلم الذي حدث أمامه وسيسأل هو والآخرين ترى من سيأتي عليه الدور؟ هذا الجو أو المناخ دون أي شك يجعل الجانب المعنوي لدى الموارد البشرية في أدنى مستوياته، وسيسود في المنظمة جو من العدوانية بدلا من جو الانتماء<sup>2</sup>.

-**الجانب العقلي**، والمتمثل بتزايد ضغط العمل على الموارد البشرية واقتناعها بأنها تعمل في بيئة عمل مليئة بالمخاطر والأمراض وإصابات العمل المتكررة واعتلال الجسد منها لا شك أن هذه الظروف السلبية ستحدث أثرا نفسيا غير سليم فيها يتمثل بأمر كثيرة كالتوتر،

<sup>1</sup> طارق الحاج وفليح حسن، الاقتصاد الإداري، مرجع سابق، ص 67.

<sup>2</sup> عمر صقر، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2002، ص 92

والقلق واللاكتئاب وهذه جميعها لها ارتباط بمستوى التفكير والإدراك لدى الإنسان إذ تجعله مشوشا غير قادر على التركيز والتفكير بشكل صحيح<sup>1</sup>.

- الجانب القانوني والنقابي، إذ يحتل موضوع السلامة والصحة في مكان العمل البند الثاني في جدول مفاوضات النقابات مع المنظمات بعد بند الرواتب والأجور فتحسين علاقات العمل بين الطرفين أصبح يقوم بشكل أساسي على مطلب النقابة في توفير المنظمات لبيئة عمل صحية وسليمة يسودها جو من الأمان والطمأنينة في ممارسة العمل، وتعزيزا لهذا الموقع راحت معظم الحكومات في البلدان تسن القوانين والتشريعات التي تلزم من خلالها المنظمات بتوفير السلامة والصحة في مكان العمل لديها، وأصبحت تقاضيتها في المحاكم المختصة عن أي مخالفة بحق هذه القوانين والتشريعات.<sup>2</sup>

#### 6. مرتكزات بيئة العمل:

هناك مرتكزات رئيسة تضمن عملية التوجه الاستراتيجي في مجال بيئة العمل، وهي:

- تصميم بيئة عمل صحية مستقبلية ونظام عمل آمن، إذ يقوم هذا التصميم على دراسة مخاطر العمل المستقبلية، والاستعداد لتلافيها وجعل بيئة العمل صحية وأمنة وذلك من خلال التوجهات الاستراتيجية التالية<sup>3</sup>:
- إعادة تصميم بناء المنظمة من جديد بما يتماشى مع التغييرات المستقبلية المنوي ادخالها على العمل بحيث يأخذ هذا التصميم في اعتباره الأول توفر درجة عالية من السلامة والصحة في داخله.

<sup>1</sup> مشعلي بلال، برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2012، ص05.

<sup>2</sup> بو جعاد إلياس، تفعيل الموارد البشرية وأثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، 2006/2005، ص 57.

<sup>3</sup> عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001، جامعة بسكرة، ص 89.

- إعادة تصميم العمليات الانتاجية بكامل مراحلها، لجعل العمل فيها أمنا وتحديد المراحل التي لا يمكن القضاء على المخاطر فيها بسبب طبيعتها وذلك للتعامل معها بشكل خاص والتخفيف من مخاطرها إلى أدنى حد ممكن .
- شراء تجهيزات وآلات فيها درجة عالية من الأمان، وكذلك شراء مواد غير خطيرة لا ينتج عن استخدامها مخاطر .
- الاعتماد على تكنولوجيا الرجل الآلي في أداء الأعمال أو المهمات التي ينتج عنها درجة خطورة عالية على سلامة وصحة العاملين، كعمليات طلاء السيارات وعمليات لحام الأوكسجين التي أصبحت تتم بوساطة الأذرع الآلية .
- استبدال إجراءات الرقابة على السلامة والصحة الحالية في مكان العمل بأخرى جديدة تتناسب مع طبيعة وتجهيزات العمل المستقبلي ومخاطره والتركيز على الرقابة الوقائية للكشف عن الخطر قبل وقوعه .
- تبني سياسة العمل بسرعة دون تأخير للأمراض والإصابة والأضرار لا تنتظر فهي تشكل خطرا على حياة الإنسان في مكان العمل فدقيقة في إسعاف ومعالجة مصاب قد تنقذ حياته لذلك لا مجال للاعتذار فهي غير مقبولة طالما نحن نتعامل مع حياة بشر .
- وضع خطة تدريب للفترة المقبلة لتهيئة العاملين من أجل التعامل مع مخاطر العمل المستقبلية المحتملة بكفاءة وحماية نفسها منها. ويجب أن تركز هذه الخطة على تنمية روح الالتزام لدى هذه الموارد بتطبيق تعليمات السلامة والصحة في مكان العمل فقد أثبتت نتائج التحقيق في عدد كبير من إصابات وأمراض العمل أن معظم أسباب حدوثها كان عدم المبالاة وعدم التقيد بتعليمات وإرشادات الحماية كوضع خوذة على الرأس أو كمامة على الأنف.... الخ<sup>1</sup>.
- التوجه مستقبلا إلى عدم توظيف موارد بشرية يوجد في سجلها اصابات وأمراض مهنية، وكذلك منع تعيين المدخنين لما يسببونه من تلوث في الهواء داخل مكان العمل والتأكيد على أهمية الفحص الطبي عند التعيين لاكتشاف الأمراض المعدية لدى المراد

<sup>1</sup> مجيد، الكرخي، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 34.

تعيينهم، وأيضا التأكد من سلامتهم الجسدية والنفسية للتقليل من احتمال إصابتها بإصابات أو أمراض مهنية .

- إدخال تعديل على سياسة الحوافز بحيث تأخذ في اعتبارها مسألة السلامة والصحة في مكان العمل كأن تخصص مكافأة مالية لكل شخص لا تسجل عليه مخالفة بحق التعليمات المحددة من أجل الحماية خلال فترة زمنية وربط ترقية رؤساء الأقسام الانتاجية بعدد حوادث وأمراض العمل التي تقع في أقسامهم، ومكافأة كل فرد تنتهي مدة خدمته في المنظمة ويصاب بجائحة عمل، وما شابه ذلك من حوافز<sup>1</sup> .

<sup>1</sup> عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مرجع سابق، ص 67.

## خلاصة الفصل:

نستنتج أن بيئة العمل الممتازة تعكس جودة المؤسسة الاقتصادية فالبيئة التي تظهر من خلالها الفاعلية في الأداء، ولكي نمارس عملاً تنموياً ناجحاً في تلك البيئة، فإنه لا بدّ من تأمين ما يؤدي إلى نجاح ممارسة العمل فيها. ولقد تضمّنت هذه الدراسة الأركان الأساسية التي تحتاجها بيئة الأعمال لممارسة الأنشطة الاقتصادية فيها بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق النجاح في عملية التنمية. ويقع على عاتق المؤسسة تأمين غالبية تلك الأركان التي ورد ذكرها في ثنايا الدراسة.

# الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

**تمهيد:**

ان اي دراسة علمية تقتضي خطوات منهجية علمية صحيحة، وذلك من خلال وضوح المنهج وتجانس مجتمع البحث، وملائمة أدوات البحث والأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق البيانات التي تم التوصل إليها.

وهذا يسمح لنا من الوصول الى نتائج ذات قيمة علمية بعد جمع البيانات وتحليلها والتحكم والحكم على صدق او نفي الفرضيات التي تم التوصل الى مجموعة من النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات والخروج بمجموعة من التوصيات من خلال نتائج الدراسة.

## 1. مجال الدراسة:

## 1) المجال المكاني:

وصف مديرية الصيانة الأغواط (DML)

## مديرية الصيانة الأغواط (DML)

تنتسب مديرية الصيانة الأغواط تنظيميا إلى الشركة الوطنية سوناطراك Sonatrach وبالتحديد إلى النشاط الثاني في الشركة وهو نشاط النقل عبر الأنابيب trc، بدأ تاريخ إنشائها كقاعدة للصيانة بالأغواط سنة 1966، وكانت تابعة تنظيميا لمنطقة النقل غرب rto. في سنة 1988، أنشأت شركة سوناطراك مديرية الصيانة dmn بالأغواط ويقع تحت إشرافها ثلاث مواقع هي موقع الأغواط (المقر)، وقاعدة بسكرة، وقاعدة حوض الحمراء. في سنة 2002، تم إنشاء مديرية الصيانة الأغواط dml، وتمّ التخلي عن المواقع الأخرى لتشكل هي بدورها مديريات فرعية.

يقع تحت مسؤولية الـ dml كمهمة رئيسية صيانة الآلات والمعدات المجهزة على طول قنوات نقل المحروقات (Les Machines Tournantes)، إضافة إلى فرق للتدخل على طول هذه الخطوط. كما تقوم بصيانة معدات محطات ضخ الغاز والسوائل عبر الأنابيب.

ينقسم الهيكل التنظيمي لمديرية الصيانة الأغواط dmi إلى دائرة الإدارة والاتصال ودائرة المالية والقانون وقسم خاص بالـ hse ودائرة مركز المعلوماتية. وتمثل هذه الدوائر مجتمعة ما نسبته 23.5% من مجموع العاملين البالغ عددهم 349 عاملا. بالإضافة إلى نيابة المديرية التقنية والتي بدورها تنقسم إلى خمس دوائر وقسم التفتيش ويبلغ عدد العاملين فيها 249 عاملا وما نسبته 71.34%. هذه الدوائر هي التي تقوم بأعمال الصيانة داخل المديرية والتدخلات على طول خطوط نقل المحروقات. هذا وتضم المديرية كذلك قسما خاصا بالأمن الداخلي وسكرتارية المديرية العامة. كما يتوزع العمال كذلك حسب الرتب المهنية والوظيفية إلى ثلاث مجموعات هي: الإطارات بنسبة تقارب 37%؛ أعوان التحكم بنسبة 43%، وأخيرا المنفذون ونسبتهم 20%<sup>1</sup>.

## (2) المجال الزمني:

بدأت الدراسة في شهر جانفي 2023 حيث بدأنا في الشروع في التراث السوسولوجي عن الأبحاث ذات الصلة من اجل بناء تصور حول الدراسة وكيفية إجرائها ميدانيا هذا فيما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي بدأ في شهر أفريل، وقمنا بدراسة ميدانية لمحل الدراسة في 22 فيفري 2023 من اجل جمع المعلومات وفي هذه المدة حكم الاستبيان من طرف مختصين في علم الاجتماع وتحضير الاستبيان، وبعد التحديد المبدئي لميدان الدراسة

<sup>1</sup> Direction Maintenance Laghouat (DML), Sonatrach (Mai 2011). « **Projet D'organisation De Details DML** ».

تم التوجه الى مؤسسة Dmi بالأغواط وفيه بدأت الدراسة الميدانية بمقابلات مبدئية مع العاملين ثم توزيع الاستبيان عليهم, ومن ثم تفرغ محتواه وتحليل النتائج المتحصل عليها بالطرق الإحصائية.

حيث تم توزيع استمارة الاستبيان على المبحوثين بتاريخ 12 مارس 2023، وتم جمع البيانات وتفرغها وتحليلها وتفسيرها والوصول الى نتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء فرضيات الدراسة، وقد انتهت هذه الدراسة بتاريخ 23 جوان 2023.

## 2. المنهج المستخدم:

ان طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج المتبع في دراستنا، وذلك لمعرفة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية لدى عمال شركة DML ولاية الأغواط.

يعرف المنهج على انه مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف، أما المنهج العلمي فهو طريقة لاكتساب المعرفة القائمة على الاستدلال وعلى الإجراءات معترف بها للتحقق في الواقع، ويعرف بأن هو عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث، بغية تحقيق بحث<sup>1</sup>

<sup>1</sup> رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة، الجزائر ، 2008 ، ص 176

فالمنهج هو ذلك التنظيم الفكري المتداخل في الدراسة العلمية، ومعنى أبطء هو الخطوات الفكرية التي يسلكها الباحث لحل مشكلة معينة<sup>1</sup>.

ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب والملائم للدراسة، فالمنهج الوصفي هو رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة او حدث معين بطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة او عدة فترات من اجل التعرف على الظاهرة او الحدث من حيث المعنى او المضمون او الوصول الى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره<sup>2</sup>.

كما يقوم المنهج الوصفي على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينها، بهدف الوصول الى وصف علمي متكامل لها، كما ليقصر على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها، وإنما يشمل كذلك تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها والتوصل الى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها<sup>3</sup>.

### 3. أدوات جمع البيانات:

أداة الدراسة هي الوسيلة التي تساعد الباحث في جمع وتحليل البيانات الميدانية، وتتحكم في ذلك طبيعة الموضوع، وفرصة الباحث في اختيار الأدوات التي يستعملها، وفي دراستنا تم الاعتماد على أداة بحث رئيسية تتمثل في الاستمارة، بالإضافة الى أداة بحث مساعدة ثانوية هي الملاحظة.

#### الاستمارة:

هي أداة من أدوات جمع المادة العلمية، يعتمد عليها في البحث العلمي حيث أنها تساعد الباحث في الحصول على بيانات ميدانية والتوصل الى الواقع والتعرف على الظروف

<sup>1</sup> احمد حافظ نجم ومحمد كمال عمارة: دليل الباحث بدون طبعة، دار المريخ للنشر، السعودية ، 1988، ص 1

<sup>2</sup> زكي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي، بدون طبعة، دار الصفاء للنشر والتوزيع،

الأردن ، 2000 ، ص 4

<sup>3</sup> خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الطبعة الأولى، دار الجسور للنشر والتوزيع، الجزائر،

2007، ص 4.

والأحوال، ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء وهي في بعض الأحيان الوسيلة الوحيدة للقيام بالدراسة العلمية.<sup>1</sup>

والاستمارة هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه الى الفرد من اجل الحصول على المعلومات حول موضوع او مشكلة او موقف<sup>2</sup>.

لمعرفة الشق التحليلي لموضوع البحث تم جمع بيانات أولية من خلال الاستمارة، كأداة رئيسية

للبحث، وذلك للتعرف على جانب او أكثر من سلوك الفرد وبناء على الإجابات الكتابية لعدد من الأسئلة المدونة في النموذج المعد لذلك، حيث يستخدم البرنامج الإحصائي **spss** .

حيث تم تصميم استمارة استبيان مكونة من 24 سؤال موزعين على أربع محاور .

#### 4. العينة ومواصفاتها:

##### نوع العينة:

مجتمع الدراسة هو الذي نجمع منه البيانات، وتعتبر العينة حيزا من ذلك المجتمع اي نأخذ مجموع من الأفراد تكون ممثلة لذلك المجتمع الذي تجري عليه الدراسة حيث بلغ عدد العمال بالمؤسسة 240 عامل، وطبيعة الدراسة فرضت على الباحث اختيار عينة، اقتصر هذه الدراسة على عينة طبقية مكونة من 35 عامل بمؤسسة **Dml** ولاية الأغواط حيث تم توزيع 35 استمارة بنسبة 15% من مجتمع الدراسة، بعد استرجاع الاستمارات الموزعة ثبت صلاحية 35 استمارة استبيان.

$$36 = \frac{15 \times 240}{100}$$

100

<sup>1</sup> رجاء وحيد دويدي: البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، بدون طبعة، دار الفكر، بيروت، 2017، ص

329

<sup>2</sup> فضيل ديليو وآخرون: الأسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، بدون طبعة، منشورات جامعة قسنطينة، الجزائر،

1999، ص 19

مواصفات العينة:

الجدول رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
91,4	32	ذكر
8,6	3	أنثى
100,0	35	المجموع

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نرى أن النسبة الأكبر 91,4% تمثل العاملين الذكور بتكرار 32 عامل بالمؤسسة، على غرار نسبة 8,6% التي تمثل العاملات الاناث بالمؤسسة.

الشكل رقم 02 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



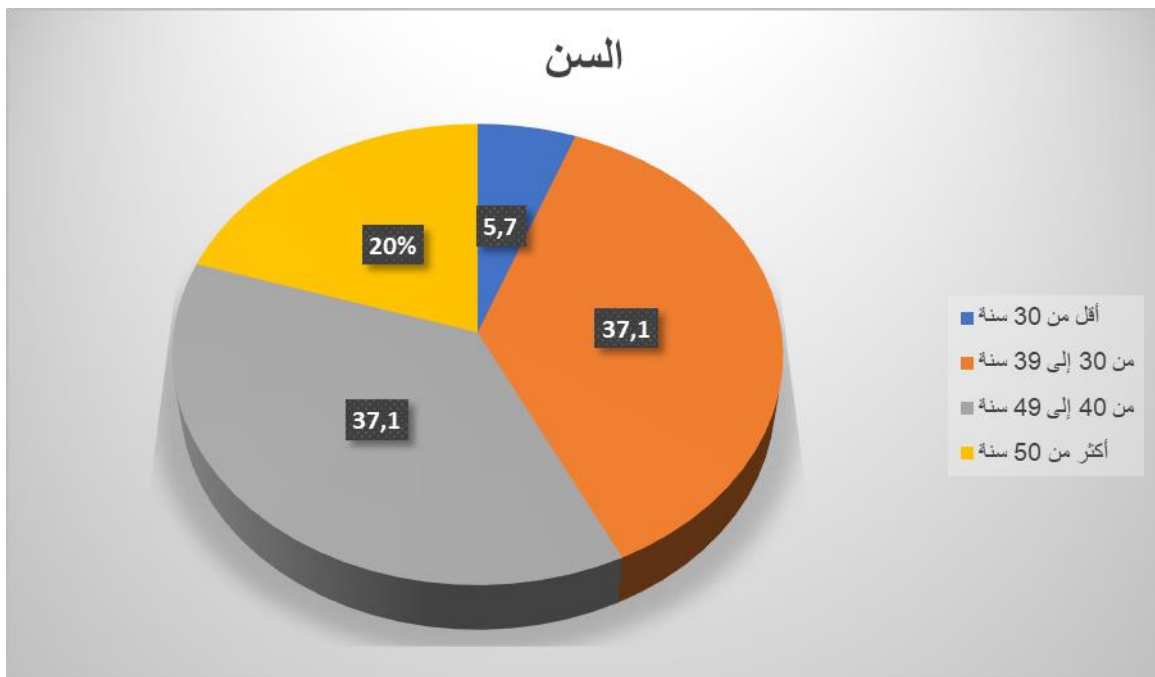
الجدول رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
5,7	2	أقل من 30 سنة
37,1	13	من 30 إلى 39 سنة
37,1	13	من 40 إلى 49 سنة
20,0	7	أكثر من 50 سنة
100,0	35	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 37,1% تمثل العاملين بالمؤسسة الذين تقع أعمارهم من 30 إلى 39 سنة، وأيضاً نسبة 37,1% تمثل العاملين الذين تقع أعمارهم من 40 إلى 49 سنة، بينما نرى نسبة 20,0% تمثل العاملين الذين أعمارهم أكثر من 50 سنة، وتشير نسبة 5,7% إلى العاملين بالمؤسسة الذين هم أقل من 30 سنة.

الشكل رقم 03 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن



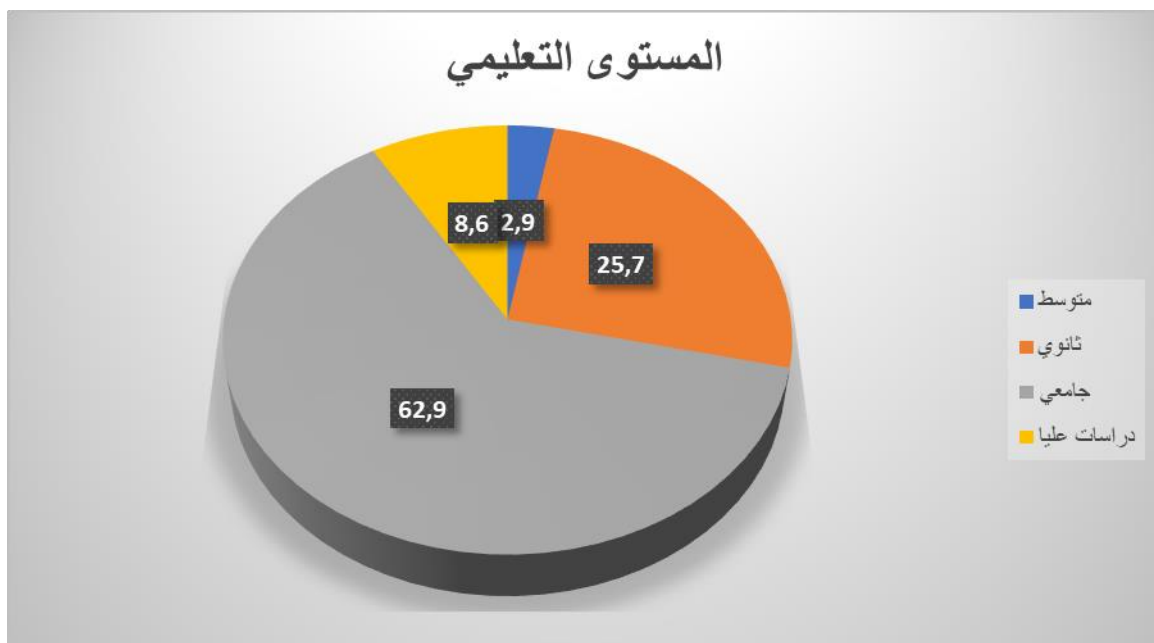
الجدول رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
2,9	1	متوسط
25,7	9	ثانوي
62,9	22	جامعي
8,6	3	دراسات عليا
100,0	35	المجموع

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 62,9% تمثل العاملين الذين مستواهم العلمي جامعي، بينما نرى نسبة 25,7% تمثل العاملين الذين مستواهم العلمي ثانوي، في حين نرى أن نسبة 8,6% تمثل العاملين الذين مستواهم العلمي دراسات عليا، أما نسبة 2,9% تمثل العاملين الذين مستواهم العلمي متوسط.

الشكل رقم 04 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



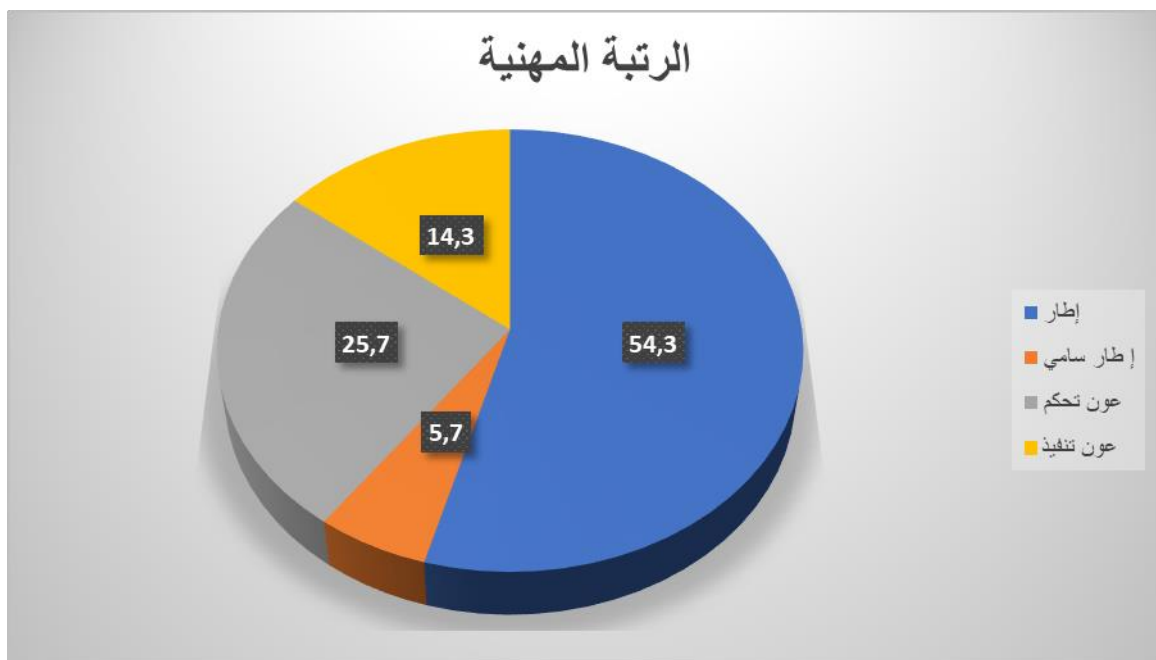
الجدول رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية

الرتبة المهنية	التكرار	النسبة
إطار	19	54,3
إطار سامي	2	5,7
عون تحكم	9	25,7
عون تنفيذ	5	14,3
المجموع	35	100,0

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 54,3% تمثل العاملين بالمؤسسة الذين رتبهم المهنية إطار، أما نسبة 25,7% فهي تشير إلى العاملين الذين رتبهم عون تحكم، بينما نجد نسبة 14,3% تشير إلى العاملين الذين رتبهم المهنية عون تنفيذ، أما النسبة الأقل 5,7% تمثل العاملين الذين رتبهم المهنية إطار سامي.

الشكل رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة المهنية



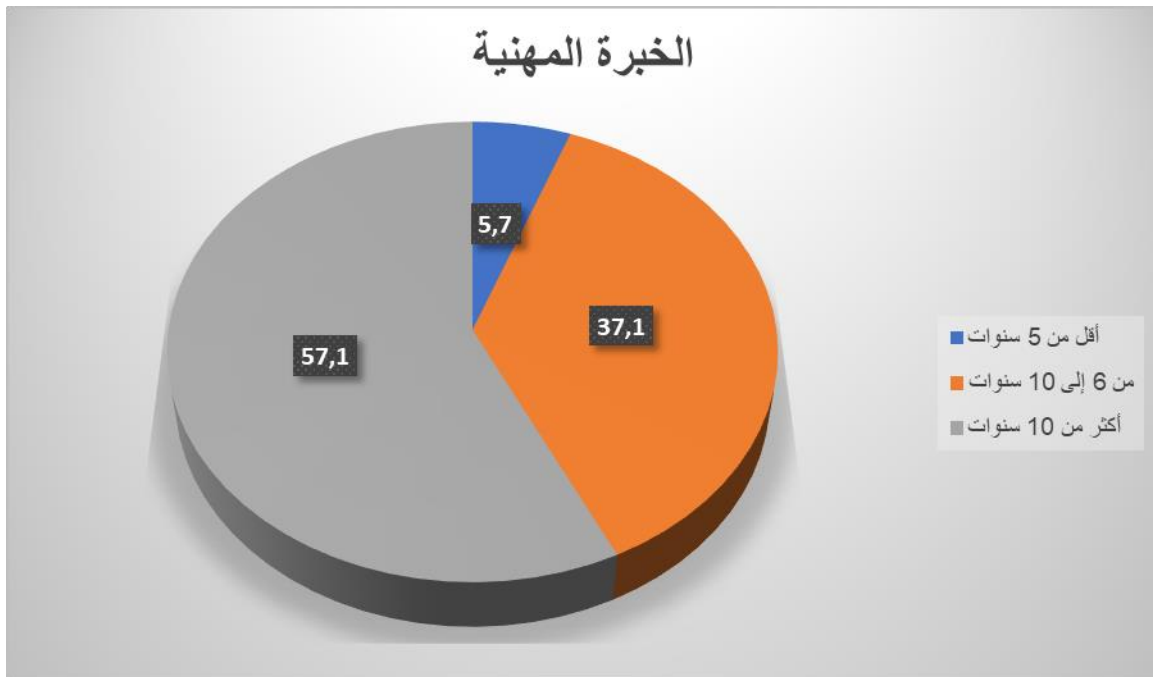
الجدول رقم 06 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
5,7	2	أقل من 5 سنوات
37,1	13	من 6 إلى 10 سنوات
57,1	20	أكثر من 10 سنوات
100,0	35	المجموع

التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 57,1 تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات، بينما نرى نسبة 37,1 تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 6 سنوات إلى 10 سنوات، في حين نجد أن نسبة 5,7 تمثل العاملين الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات.

الشكل رقم 06 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



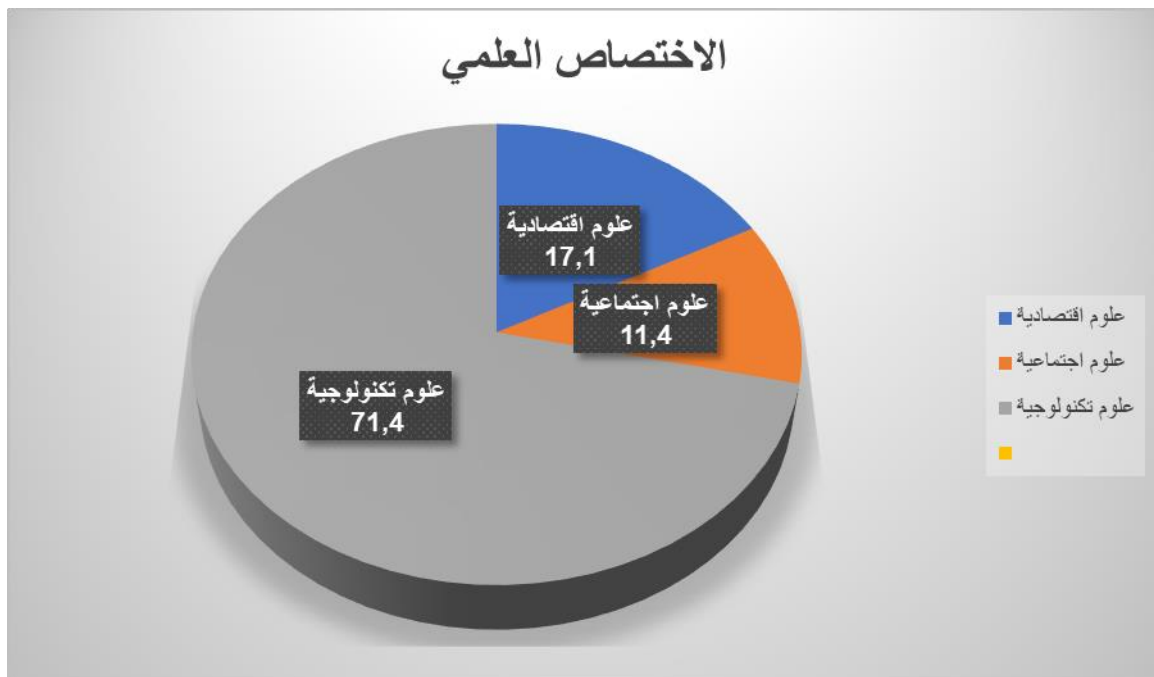
الجدول رقم 07 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاختصاص العلمي

النسبة	التكرار	الاختصاص العلمي
17,1	6	علوم اقتصادية
11,4	4	علوم اجتماعية
71,4	25	علوم تكنولوجية
100,0	35	المجموع

التحليل الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 71,4 تمثل العاملين الذين اختصاصهم العلمي علوم تكنولوجية، أما نسبة 17,1 فهي تشير إلى العاملين الذين اختصاصهم العلمي علوم اقتصادية، بينما نرى نسبة 11,4 تمثل العاملين الذين تخصصهم العلمي علوم اجتماعية.

الشكل رقم 07 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاختصاص العلمي



خاتمة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل عرض الجوانب المنهجية والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسة من منهج وعينة بمواصفاتها وأدوات جمع البيانات.

# مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة

**تمهيد:**

في هذا الفصل سيتم عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات الإحصائية الواردة من خلال نتائج الإجابات التي أدى بها المبحوثين على أسئلة (الاستبيان) ثم تفسير النتائج على ضوء تساؤلات البحث باستخدام التكرارات والنسب الإحصائية ثم عرض النتائج المتحصل عليها في جداول مرتبة ونختم بمجموعة أو جملة من الاقتراحات.

## عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم 08 يوضح علاقة المستوى التعليمي بمدى استخدام التكنولوجيا لرفع المؤهل

## العلمي

المجموع	لا	نعم	توسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية المستوى التعليمي	
			متوسط	التكرار
1	0	1	النسبة	التكرار
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	التكرار
9	0	9	النسبة	التكرار
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	التكرار
22	1	21	النسبة	التكرار
100,0%	4,5%	95,5%	النسبة	التكرار
3	0	3	النسبة	التكرار
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	التكرار
35	1	34	النسبة	التكرار
100,0%	2,9%	97,1%	النسبة	التكرار

## التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول الموضح نرى أن نسبة 100,0% تشير إلى العاملين الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط ويرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية في المؤسسة، كذلك نسبة 100,0% تشير إلى العاملين الذين لديهم مستوى ثانوي ويرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية في

المؤسسة، كذلك العاملين الذين لديهم مستوى علمي دراسات عليا يرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية في المؤسسة حيث بلغت نسبتهم 100,0%، بينما تشير نسبة 95,5% الذين لديهم مستوى جامعي ويرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية في المؤسسة، على عكس العمال الذين لديهم مستوى جامعي ولا يرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية في المؤسسة حيث كانت نسبتهم 4,5%.

#### التحليل السوسيولوجي:

من خلال القراءة الإحصائية يتبين أن عمال المؤسسة بمختلف مستوياتهم العلمية يعتبرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية وهذا يوضح مدى اهتمام المؤسسة برفع كفاءة العاملين في استخدام التكنولوجيا والرقمنة التي أصبحت تسهل عملية التواصل وسهولة الخدمة خاصة وأن العالم أصبح يعتمد على الرقمنة وتعميمها على كل المؤسسات وبما أن المؤسسة هي الأولى وطنيا من حيث الإنتاج يتطلب من العاملين رفع كفاءتهم في مجال استخدام التكنولوجيا والرقمنة.

## الجدول رقم 09 يوضح مدى تجديد جهاز الحاسوب والرقمة بالمؤسسة

المجموع	سنويا	شهريا	إذا كان الجواب "نعم" فمتى يكون التجديد؟	
			التكرار	النسبة
18	14	4	التكرار	النسبة
100,0%	77,8%	22,2%	التكرار	النسبة
18	14	4	التكرار	النسبة
100,0%	77,8%	22,2%	التكرار	النسبة

## التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول الموضح نرى أن نسبة 77,8% تشير إلى العاملين الذين يرون أن المؤسسة يتم فيها تجديد الحاسوب والرقمنة بصفة دورية سنويا، على غرار نسبة 22,2% التي تشير الى العاملين الذين يرون أن المؤسسة يتم فيها تجديد الحاسوب والرقمنة شهريا.

## التحليل السوسيولوجي:

من خلال الجدول يتبين لنا أن العاملين الذين يرون أن المؤسسة يتم فيها تجديد الحاسوب والرقمنة هم العاملين الموظفين في قطاع الرقمنة لأن عددهم 18 من أصل 35 عامل بالتالي لديهم دراية أكثر من الذين لا يرون أن المؤسسة يتم فيها تجديد الحاسوب والرقمنة، لذلك تسعى المؤسسة لتجديد قطاع الرقمنة لمواكبة متغيرات العصر وكذلك للسهولة ومرونة التواصل لأنها مؤسسة اقتصادية بامتياز وتعتبر الأولى وطنيا من حيث الدخل.

الجدول رقم 10 يوضح علاقة استخدام العاملين جهاز الحاسوب والرقمنة بالقطاع الخاص المتكفل بالمعلومات التكنولوجية

المجموع	لا	نعم	قطاع يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة استخدام جهاز حاسوب والرقمنة	
			التكرار	نعم
32	6	26	التكرار	نعم
100,0%	18,8%	81,3%	النسبة	
3	2	1	التكرار	لا
100,0%	66,7%	33,3%	النسبة	
35	8	27	التكرار	المجموع
100,0%	22,9%	77,1%	النسبة	

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 81,3% من العاملين يرون أن المؤسسة تمتلك قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة كما أنهم يستخدمون في المؤسسة جهاز الحاسوب والرقمنة، على عكس ما جاءت به نسبة 66,7% من العاملين الذين لا يرون أن المؤسسة تمتلك قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة كما أنهم لا يستخدمون جهاز الحاسوب والرقمنة، أما نسبة 33,3% توضح العاملين الذين لا يستخدمون جهاز الحاسوب والرقمنة بينما يرون أن المؤسسة تمتلك قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة، على غرار نسبة 18,8% التي تشير إلى العاملين الذين يستخدمون جهاز حاسوب والرقمنة بينما لا يرون أن المؤسسة تمتلك قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة.

## التحليل السوسيولوجي:

نستنتج مما سبق أن المؤسسة تمتلك قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة والعاملين بها لديهم كفاءة وقدرة على استخدام الحاسوب والرقمنة ولديهم خبرة عالية لأن مجال الرقمنة يعتبر حساس من حيث تشكيل قاعدة البيانات وتتطلب من العاملين خبرة عالية ومستوى تعليمي ضمن التخصص من أجل السير الحسن للمؤسسة التي تعكس جودتها من خلال كفاءة العاملين في هذا المجال، لذلك فالمؤسسة تعمل على تطوير قطاع الرقمنة بكل الوسائل الحديثة من أجل استمراريتها ونجاحها المرتبط بجودة الخدمة المقدمة من طرف قطاع الرقمنة والتكنولوجيا.

الجدول رقم 11 يوضح علاقة الرتبة المهنية بتقييم قطاع المعلومات والرقمنة داخل المؤسسة

المجموع	قطاع سيء الأداء	قطاع متوسط الأداء	قطاع جيد الأداء	تقييم قطاع المعلومات والرقمنة بالمؤسسة	
				الرتبة المهنية	إطار
19	0	11	8	التكرار	إطار
100,0%	0,0%	57,9%	42,1%	النسبة	
2	0	2	0	التكرار	إطار سامي
100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	النسبة	
9	1	5	3	التكرار	عون تحكم
100,0%	11,1%	55,6%	33,3%	النسبة	
5	0	3	2	التكرار	عون تنفيذ
100,0%	0,0%	60,0%	40,0%	النسبة	
35	1	21	13	التكرار	المجموع
100,0%	2,9%	60,0%	37,1%	النسبة	

#### التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 100,0% تشير إلى العاملين الذين لديهم رتبة مهنية إطار سامي حيث يقيمون قطاع المعلومات والرقمنة قطاع متوسط الأداء، بينما تشير نسبة 60,0% إلى العاملين الذين لديهم رتبة مهنية عون تنفيذ حيث يرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع متوسط الأداء، أما نسبة 57,9% توضح العاملين الذين لديهم رتبة مهنية

إطار ويرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع متوسط الأداء، في حين نجد أن نسبة 55,6% تشير إلى أعوان التحكم الذين يرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع متوسط الأداء، أما ما جاءت به نسبة 42,1% أن العاملين برتبة إطار يرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع جيد الأداء، في حين نجد أن نسبة 40,0% تمثل العاملين برتبة عون تنفيذ يرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع جيد الأداء، كذلك أعوان التحكم يرون أن قطاع المعلومات قطاع جيد الأداء وذلك بنسبة 33,3%، على عكس العاملين من أعوان التحكم الذين يرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع سيء الأداء وذلك بنسبة 11,1%.

#### التحليل السوسيولوجي:

نرى مما هو موضح في الجدول أن غالبية العاملين يرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع سيء الأداء لأنهم من ذوي التخصص والخبرة في مجال الرقمنة ولديهم الكفاءة لتقييم القطاع الذي يعتبر حجر الأساس في المؤسسة، لذلك يسعون إلى تقديم جودة أفضل من خلال الاهتمام بالقطاع وتطويره من أجل نجاح المؤسسة وتسهيل الخدمة على العاملين بمجال التكنولوجيا والرقمنة.

الجدول رقم 12 يوضح الخبرة المهنية وعلاقتها بمدى تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات

المجموع	لا	نعم	تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين في تكنولوجيا المعلومات	
			الخبرة المهنية	
2	2	0	التكرار	أقل من 5 سنوات
100,0%	100,0%	0,0%	النسبة	
13	7	6	التكرار	من 6 إلى 10 سنوات
100,0%	53,8%	46,2%	النسبة	
20	11	9	التكرار	أكثر من 10 سنوات
100,0%	55,0%	45,0%	النسبة	
35	20	15	التكرار	المجموع
100,0%	57,1%	42,9%	النسبة	

التحليل الاحصائي:

من خلال ما هو موضح في الجدول نرى أن نسبة 100,0% من ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات لا يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، كذلك نسبة 55,0% التي تشير إلى العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات ولا يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، وأيضا ما جاءت به نسبة 53,8% من العاملين ذوي الخبرة المهنية من 6 إلى 10 سنوات والذين لا يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، على

عكس نسبة %46,2 التي توضح العاملين من نفس الخبرة المهنية الذين يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، بينما تشير نسبة %45,0 إلى العاملين ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات حيث يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات.

#### التحليل السوسيولوجي:

يتبين لنا من خلال ما سبق أن جل العاملين من مختلف الخبرات المهنية لا يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات، وهذا راجع كون المؤسسة تهتم بقطاعات أخرى في مجال الصيانة والإنتاج، بينما من العاملين في قطاع الرقمنة تلقوا تدريب خاص من أجل تطوير خبراتهم ولأن الرقمنة دخيلة على المؤسسات، ستحاول المؤسسة من تكثيف دورات تدريبية لفائدة العاملين بالقطاع من أجل السير الحسن للمؤسسة ومواكبة التطورات الراهنة التي تشهدها الساحة الرقمية في مجال التكنولوجيا.

## عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

الجدول رقم 13 يوضح مدى امتلاك المؤسسة على قواعد البيانات ونظام المعلومات في

## المؤسسة

المجموع	لا	نعم	نظام المعلومات وتخزين المعلومات عبر الشبكات الاتصالية	
			قواعد بيانات لتقديم خدمة الكترونيا	
22	3	19	التكرار	نعم
100,0%	13,6%	86,4%	النسبة	
13	4	9	التكرار	لا
100,0%	30,8%	69,2%	النسبة	
35	7	28	التكرار	المجموع
100,0%	20,0%	80,0%	النسبة	

## التحليل الاحصائي:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 86,4% العاملين الذين يرون أن نظام المعلومات يعمل في المؤسسة على معالجة وتخزين وبت المعلومات عبر الشبكات الاتصالية كما أن المؤسسة تعمل على قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الكترونيا، أما نسبة 69,2% فهي تمثل العاملين الذين يرون أن المؤسسة لا تمتلك قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الكترونيا كما يرون أن نظام المعلومات يعمل في المؤسسة على معالجة وتخزين وبت المعلومات عبر الشبكات الاتصالية، في حين نلاحظ أن نسبة 30,8% تمثل العاملين الذين لا يرون أن المؤسسة تمتلك قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الكترونيا كما أن نظام المعلومات لا يعمل في المؤسسة على معالجة وتخزين وبت المعلومات عبر الشبكات الاتصالية، في حين نجد نسبة 13,6% تشير إلى العاملين الذين يرون أن المؤسسة تمتلك

قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الكترونيا ولا يرون أن نظام المعلومات يعمل في المؤسسة على معالجة وتخزين وبث المعلومات عبر الشبكات الاتصالية.

### التحليل السوسيولوجي:

نستنتج من خلال القراءات الإحصائية أن نظام المعلومات في المؤسسة يعمل على معالجة وتخزين وبث المعلومات عبر الشبكات الاتصالية وهذا مؤشر واضح على أن المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات بتقنية حديثة كما أن المؤسسة لديها قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الكترونيا، وهذا لتثمين القطاع التكنولوجي واستخدامه في مجال المعلومات والرقمنة التي تدير نظام المعلومات بشكل جيد وتسهل كذلك بث المعلومات عبر الشبكات الاتصالية.

**الجدول رقم 14 يوضح الاختصاص العلمي للعاملين ومدى اعتماد المؤسسة على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات**

المجموع	لا	نعم	المعلومات المخزنة في قواعد البيانات لاتخاذ القرار	
			التكرار	الاختصاص العلمي
6	0	6	التكرار	علوم اقتصادية
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	
4	0	4	التكرار	علوم اجتماعية
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	
25	5	20	التكرار	علوم تكنولوجية
100,0%	20,0%	80,0%	النسبة	
35	5	30	التكرار	المجموع
100,0%	14,3%	85,7%	النسبة	

## التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100,0% تمثل العاملين الذين لديهم اختصاص علوم اقتصادية حيث يرون أن المؤسسة تعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لاتخاذ القرار، كذلك نسبة 100,0% تبين العاملين الذين لديهم اختصاص علوم اجتماعية حيث يعتبرون أن المؤسسة تعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لاتخاذ القرار، بينما نرى نسبة 80,0% تمثل العاملين الذين لديهم اختصاص علوم تكنولوجية حيث يرون أن المؤسسة تعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لاتخاذ القرار، على عكس نسبة 20,0 التي تشير إلى العاملين من نفس الاختصاص حيث يعتبرون أن المؤسسة لا تعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لاتخاذ القرار.

## التحليل السوسيولوجي:

نرى أن الاختصاص العلمي له علاقة مباشرة بطبيعة العمل وذلك راجع إلى فاعلية المؤسسة في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، فنرى غالبية العمال من مختلف الاختصاصات يرون أن المؤسسة تعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لاتخاذ القرار، وهذا يعكس مدى فاعلية قطاع الرقمنة داخل المؤسسة لأن توفير قاعدة بيانات تساعد في تخزين المعلومات التي تخص المؤسسة مع التفريق بين الأقسام والمصالح، لأن المؤسسة مسؤولة بالدرجة الأولى عن البيانات المخزنة.

الجدول رقم 15 يوضح مدى توفير تمويل المؤسسة لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالرتبة المهنية

المجموع	لا	نعم	التمويل الكافي لتطوير الامكانيات في مجال تكنولوجيا المعلومات الرتبة المهنية	
			إطار	التكرار
19	2	17	النسبة	التكرار
100,0%	10,5%	89,5%	النسبة	إطار سامي
2	0	2	النسبة	التكرار
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	إطار سامي
9	5	4	النسبة	عون تحكم
100,0%	55,6%	44,4%	النسبة	التكرار
5	1	4	النسبة	عون تنفيذ
100,0%	20,0%	80,0%	النسبة	التكرار
35	8	27	النسبة	المجموع
100,0%	22,9%	77,1%	النسبة	التكرار

#### التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أن نسبة 100,0% من العاملين الذين لديهم رتبة مهنية إطار سامي حيث يرون أن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية، بينما نجد نسبة 89,5% تمثل العاملين الذين لديهم رتبة مهنية إطار ويعتبرون أن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في

مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية، أما نسبة 80,0% فهي تشير إلى العاملين أعوان التنفيذ الذين يرون أن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية، في حين نجد أن نسبة 55,6% تمثل العاملين أعوان التحكم الذين يرون أن المؤسسة لا توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية، على عكس نسبة 44,4% من العاملين أعوان التحكم حيث يعتبرون أن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية، بينما تشير نسبة 20,0% إلى العاملين أعوان التنفيذ الذين يرون أن المؤسسة لا توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية، أما النسبة الأقل 10,5% فهي تشير إلى العاملين برتبة اطار حيث يرون أن المؤسسة لا توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية.

#### التحليل السوسيولوجي:

نرى من خلال ما سبق أن المؤسسة الاقتصادية تسعى بكامل قوتها من أجل توفير التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية، لأن قطاع المتعلق بالرقمنة يسهل عليها الكثير من عمليات البيع، وتنظم تكنولوجيا المعلومات المخرجات الإنتاجية بمختلف مصاريفها وكذا الوقت والتاريخ مضبوطين دون اهمال وتقصير، لذلك فنرى غالبية المؤسسات الاقتصادية تسعى لتحسين مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل مواكبة تغيرات العصر بأحدث التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا.

الجدول رقم 16 يوضح الرتبة المهنية ومدى سماح نظام العمل الالكتروني بالدخول اليه عبر الانترنت خارج المؤسسة

المجموع	لا	نعم	نظام العمل الالكتروني والدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة	
			الرتبة المهنية	إطار
19	11	8	التكرار	النسبة
100,0%	57,9%	42,1%	التكرار	النسبة
2	1	1	التكرار	النسبة
100,0%	50,0%	50,0%	التكرار	النسبة
9	6	3	التكرار	النسبة
100,0%	66,7%	33,3%	التكرار	النسبة
5	2	3	التكرار	النسبة
100,0%	40,0%	60,0%	التكرار	النسبة
35	20	15	التكرار	النسبة
100,0%	57,1%	42,9%	التكرار	النسبة

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 66,7% تمثل العاملين رتبة عون تحكم الذين يرون أن نظام العمل الالكتروني لا يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 60,0% تمثل العاملين أعوان التنفيذ الذين يعتبرون أن نظام العمل الالكتروني يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة، أما نسبة 57,9% فهي تمثل العاملين برتبة إطار حيث يرون أن نظام العمل الالكتروني لا يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 50,0% تمثل العاملين

برتبة اطار سامي حيث يرون أن نظام العمل الالكتروني يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة، كما تبين أيضا نسبة 50,0% أن العاملين برتبة اطار سامي يرون أن نظام العمل الالكتروني لا يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة، في حين نجد أن نسبة 42,1% تمثل العاملين الذين لديهم رتبة مهنية اطار حيث يعتبرون أن نظام العمل الالكتروني يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة، أما نسبة 40,0% تشير إلى العاملين برتبة عون تنفيذ حيث يرون أن نظام العمل الالكتروني لا يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة، ونجد نسبة 33,3% تمثل العاملين أعوان التحكم الذين يرون أن نظام العمل الالكتروني يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة.

## عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم 17 يوضح الخبرة المهنية ومدى تجديد الأجهزة داخل المؤسسة بصفة دورية

المجموع	لا	نعم	تجديد للأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم الخبرة المهنية	
			التكرار	أقل من 5 سنوات
2	2	0	التكرار	أقل من 5 سنوات
100,0%	100,0%	0,0%	النسبة	
13	9	4	التكرار	من 6 إلى 10 سنوات
100,0%	69,2%	30,8%	النسبة	
20	9	11	التكرار	أكثر من 10 سنوات
100,0%	45,0%	55,0%	النسبة	
35	20	15	التكرار	المجموع
100,0%	57,1%	42,9%	النسبة	

## التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أن نسبة 100,0% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات حيث لا يرون أنه يتم تجديد للأجهزة بصفة دورية في المؤسسة، أما نسبة 69,2% فهي تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية من 6 إلى 10 سنوات ولا يرون أن المؤسسة عمل على تجديد الأجهزة بصفة دورية، أما ما وضحته نسبة 55,0% أن العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات حيث يرون أن المؤسسة تعمل على تجديد الأجهزة بصفة دورية، على عكس نسبة 45,0% التي تمثل العاملين من نفس الخبرة المهنية حيث لا يرون أن المؤسسة تعمل على تجديد الأجهزة بصورة دورية، أما النسبة الأقل 30,8% لصالح العاملين ذوي خبرة مهنية من 6 إلى 10 سنوات الذين يرون أن المؤسسة تعمل على تجديد الأجهزة بصورة دائمة في المؤسسة.

## التحليل السوسيولوجي:

ان اهتمام المؤسسة بالأجهزة والوسائل المساعدة للوازم التكنولوجية أمر ضروري لأن عمل المؤسسات كاملاً أصبح مرهون بمدى جاهزية الأجهزة وسرعتها، لذلك تسهر المؤسسة على توفير أحدث الأجهزة في قطاع الرقمنة والتكنولوجيا لضمان سهولة الخدمة أكثر وللسير مع متطلبات العصر، فالوسائل المادية للأجهزة ضرورية داخل المؤسسة ونرى غالبية العاملين لا يرون أن المؤسسة تعمل بصورة منتظمة في توفير الأجهزة وهم عاملين ليس لهم علاقة باستخدام الأجهزة والرقمنة لذلك ليس لهم دراية بعملية التجديد التي تقوم بها المؤسسة، وعليه فان العاملين المتخصصين في هذا المجال أكدوا على مدى توفير المؤسسة للأجهزة بصورة دورية.

الجدول رقم 18 يوضح مدى توفير المؤسسة لطرق وأساليب حديثة التقنية في عملية

## الاتصال وعلاقتها بالاختصاص العلمي

المجموع	لا	نعم	طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال الاختصاص العلمي	
			التكرار	العلوم الاقتصادية
6	0	6	التكرار	العلوم الاقتصادية
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	
4	2	2	التكرار	علوم اجتماعية
100,0%	50,0%	50,0%	النسبة	
25	15	10	التكرار	علوم تكنولوجية
100,0%	60,0%	40,0%	النسبة	
35	17	18	التكرار	المجموع
100,0%	48,6%	51,4%	النسبة	

## التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100,0% تمثل العاملين الذين لديهم اختصاص علمي علوم اقتصادية حيث يرون أن المؤسسة توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، بينما تشير نسبة 60,0% للعاملين الذين اختصاصهم العلمي علوم تكنولوجية حيث يعتبرون أن المؤسسة لا توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، بينما نرى أن نسبة 50,0% تمثل العاملين المتخصصين في العلوم الاجتماعية الذين يرون أن المؤسسة توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، على عكس نسبة 50,0% التي تمثل العاملين المتخصصين في العلوم الاجتماعية ولا يرون أن المؤسسة توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، أما نسبة 40,0% فهي تشير إلى العاملين المتخصصين في العلوم التكنولوجية ويرون أن المؤسسة توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا.

الجدول رقم 19 يوضح استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة وعلاقتها بالرتبة المهنية

المجموع	لا	نعم	تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة	
			الرتبة المهنية	إطار
19	8	11	التكرار	إطار
100,0%	42,1%	57,9%	النسبة	
2	0	2	التكرار	إطار سامي
100,0%	0,0%	100,0%	النسبة	
9	5	4	التكرار	عون تحكم
100,0%	55,6%	44,4%	النسبة	
5	1	4	التكرار	عون تنفيذ
100,0%	20,0%	80,0%	النسبة	
35	14	21	التكرار	المجموع
100,0%	40,0%	60,0%	النسبة	

التحليل الاحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 100,0% تشير إلى العاملين برتبة إطار سامي حيث يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام، أما نسبة 80,0% فهي تمثل أعوان التنفيذ الذين يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام، بينما نرى نسبة 57,9% تمثل العاملين برتبة إطار حيث يعتبرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام، في حين نجد أن نسبة 55,6% تمثل أعوان التحكم

الذين لا يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام، على غرار ما جاءت به نسبة %44,4 من أعوان التحكم الذين يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام، أما نسبة %42,1 فهي تشير إلى الإطارات الذين لا يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام، والنسبة الأقل %20,0 تمثل أعوان التنفيذ الذين لا يعتبرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام.

الجدول رقم 20 يوضح مدى استخدام المؤسسة لبرمجيات متعددة الغرض وعلاقتها بمدى توفر طرق وأساليب تقنية حديثة

المجموع	لا	نعم	برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائف المؤسسة طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال	
			التكرار	نعم
18	2	16	التكرار	نعم
100,0%	11,1%	88,9%	النسبة	
17	14	3	التكرار	لا
100,0%	82,4%	17,6%	النسبة	
35	16	19	التكرار	المجموع
100,0%	45,7%	54,3%	النسبة	

#### التحليل الإحصائي:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة %88,9 تمثل العاملين الذين يرون أن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها كما أن المؤسسة تمتلك طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، بينما تشير نسبة %82,4 إلى العاملين الذين لا يرون بأن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها كما أن المؤسسة لا تمتلك طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، وتشير نسبة %17,6 إلى العاملين الذين يعتبرون أن المؤسسة تستخدم

برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها كما أن المؤسسة تمتلك طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا، بينما تمثل نسبة 11,1% العاملين الذين لا يرون أن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها كما أن المؤسسة تمتلك طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا.

### التحليل السوسيولوجي:

ان نجاح أي مؤسسة اقتصادية مرتبط بمدى فاعلية العاملين وكيفية أدائهم ولعل ما تصبو إليه المؤسسة من خلال إجابات العاملين هو التحسين المستمر في إنتاجها وهذا ما يتطلب جهد كبير وينصب على قطاع التكنولوجيا والرقمنة حيث نرى في المؤسسة أن أغلب العمال يرون أن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها كليا ونوعيا لمسايرة متغيرات العصر بأحسن التقنيات في مجال الرقمنة والقطاع التكنولوجي الذي أصبح له دور مهم لما له من دور في الجودة الإنتاجية، كما أن المؤسسة تمتلك طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا وهذا ما يثبت أن قطاع الرقمنة يعمل بشكل جيد في ارسال وتلقي المعلومة حول المؤسسة.

## مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

"استخدام الانترنت والتطبيقات الرقمية له علاقة بالتمويل المالي والعلمي في المؤسسة"

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن العاملين الذين لديهم مستوى علمي دراسات عليا يرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية في المؤسسة حيث بلغت نسبتهم %100,0.

أما الجدول رقم 09 نرى أن نسبة %77,8 تشير إلى العاملين الذين يرون أن المؤسسة يتم فيها تجديد الحاسوب والرقمنة بصفة دورية سنويا.

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن نسبة %81,3 من العاملين يرون أن المؤسسة تمتلك قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة كما أنهم يستخدمون في المؤسسة جهاز الحاسوب والرقمنة.

بينما الجدول رقم 11 نلاحظ أن نسبة %100,0 تشير إلى العاملين الذين لديهم رتبة مهنية إطار سامي حيث يقيمون قطاع المعلومات والرقمنة قطاع متوسط الأداء.

ومن خلال ما هو موضح في الجدول رقم 12 نرى أن نسبة %100,0 من ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات لا يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات.

ومنه نقول ان الفرضية القائلة بأن: "استخدام الانترنت والتطبيقات الرقمية له علاقة بالتمويل المالي والعلمي في المؤسسة" قد تحققت.

## مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

"استخدام الانترنت والتطبيقات له أثر على الأداء الوظيفي عند العمال بالمؤسسة".

من خلال الجدول رقم 13 نلاحظ أن نسبة 86,4% العاملين الذين يرون أن نظام المعلومات يعمل في المؤسسة على معالجة وتخزين وبتث المعلومات عبر الشبكات الاتصالية كما أن المؤسسة تعمل على قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها إلكترونياً.

أما الجدول رقم 14 نرى أن نسبة 100,0% تمثل العاملين الذين لديهم اختصاص علوم اقتصادية حيث يرون أن المؤسسة تعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لاتخاذ القرار.

بينما الجدول رقم 15 الموضح يتبين أن نسبة 100,0% من العاملين الذين لديهم رتبة مهنية إطار سامي حيث يرون أن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية.

ونلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن نسبة 66,7% تمثل العاملين رتبة عون تحكم الذين يرون أن نظام العمل الإلكتروني لا يسمح بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة.

ومنه نقول إن الفرضية القائلة: "بأن استخدام الانترنت والتطبيقات له أثر على الأداء الوظيفي عند العمال بالمؤسسة" قد تحققت.

## مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن نسبة 100,0% تمثل العاملين الذين لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات حيث لا يرون أنه يتم تجديد للأجهزة بصفة دورية في المؤسسة.

بينما الجدول رقم 18 نرى أن نسبة 100,0% تمثل العاملين الذين لديهم اختصاص علمي علوم اقتصادية حيث يرون أن المؤسسة توفر طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا.

أما من خلال الجدول رقم 19 نلاحظ أن نسبة 100,0% تشير إلى العاملين برتبة إطار سامي حيث يرون أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع الأقسام.

بينما الجدول رقم 20 نلاحظ أن نسبة 88,9% تمثل العاملين الذين يرون أن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها كما أن المؤسسة تمتلك طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا.

الاستنتاج

العام

## الاستنتاج العام:

- يتبين أن عمال المؤسسة بمختلف مستوياتهم العلمية يعتبرون أن التوسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية وهذا يوضح مدى اهتمام المؤسسة برفع كفاءة العاملين في استخدام التكنولوجيا والرقمنة.
- العاملين الذين يرون أن المؤسسة يتم فيها تجديد الحاسوب والرقمنة هم العاملين الموظفين في قطاع الرقمنة.
- نستنتج أن المؤسسة تمتلك قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة والعاملين بها لديهم كفاءة وقدرة على استخدام الحاسوب والرقمنة ولديهم خبرة عالية لأن مجال الرقمنة يعتبر حساس من حيث تشكيل قاعدة البيانات وتتطلب من العاملين خبرة عالية ومستوى تعليمي ضمن التخصص.
- غالبية العاملين يرون أن قطاع المعلومات والرقمنة قطاع سيء الأداء لأنهم من ذوي التخصص والخبرة في مجال الرقمنة ولديهم الكفاءة لتقييم القطاع الذي يعتبر حجر الأساس في المؤسسة.
- جل العاملين من مختلف الخبرات المهنية لا يرون أن المؤسسة تسعى لتقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات.
- نظام المعلومات في المؤسسة يعمل على معالجة وتخزين وبث المعلومات عبر الشبكات الاتصالية وهذا مؤشر واضح على أن المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات بتقنية حديثة كما أن المؤسسة لديها قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها إلكترونياً.
- نرى أن الاختصاص العلمي له علاقة مباشرة بطبيعة العمل وذلك راجع إلى فاعلية المؤسسة في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب، فنرى غالبية العمال من مختلف الاختصاصات يرون أن المؤسسة تعتمد على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتها الداخلية لاتخاذ القرار.

- المؤسسة الاقتصادية تسعى بكامل قوتها من أجل توفير التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض الزيادة الإنتاجية.
- ان اهتمام المؤسسة بالأجهزة والوسائل المساعدة للوازم التكنولوجية أمر ضروري لأن عمل المؤسسات كاملا أصبح مرهون بمدى جاهزية الأجهزة وسرعتها، لذلك تسهر المؤسسة على توفير أحدث الأجهزة في قطاع الرقمنة والتكنولوجيا لضمان سهولة الخدمة أكثر وللسير مع متطلبات العصر.
- ان نجاح أي مؤسسة اقتصادية مرتبط بمدى فاعلية العاملين وكيفية أدائهم ولعل ما تصبو إليه المؤسسة من خلال إجابات العاملين هو التحسين المستمر في إنتاجها وهذا ما يتطلب جهد كبير وينصب على قطاع التكنولوجيا والرقمنة.
- نرى في المؤسسة أن أغلب العمال يرون أن المؤسسة تستخدم برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها كميا ونوعيا لمسايرة متغيرات العصر بأحسن التقنيات في مجال الرقمنة والقطاع التكنولوجي الذي أصبح له دور مهم لما له من دور في الجودة الإنتاجية.

# خاتمة

## خاتمة الدراسة:

إن التطور العلمي الذي حدث في عصر الصناعة كان في الحقيقة تمهيدا لفترة أخرى أرقى وأسمى من سابقتها أصطلح على تسميتها بعصر المعلومات والمعرفة أو بعصر ما بعد الصناعة، عصر تحقق فيه من التطور والتقدم في المجال التكنولوجي -خاصة في مجال معالجة المعلومات وبنائها- ما يتضاءل أمامه كل ما تم إنجازه في الحقب السابقة حيث وظفت فيه تكنولوجيات عالية التقنية (تكنولوجية المعلومات) بشكل قوى ومكثف وغير مسبوق.

هذا الاقتحام القوي لهذه التكنولوجية في مجال الأعمال كانت له آثار عميقة على الموارد البشرية وهذا ما حاولنا التطرق إليه في هذا العمل المتواضع، وعليه وبناء على ما سبق ذكره في الشق النظري أو التطبيقي فإنه يمكن تبويب أهم الآثار التي ألحقتها تكنولوجية المعلومات ببيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية.

# قائمة المراجع

1. محمد ابو عون، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، طنجة-المملكة المغربية ابريل 2009 , ص 113.
2. إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 2004، ص 54.
3. بن عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 34.
4. محمد جاسم الشعبان ومحمد صالح الأبعش، إدارة الموارد البشرية، دار الرضوان للنشر والتوزيع-عمان، الطبعة الأولى، 2014، ص 67.
5. مجيد الكرخي، موازنة الأداء وأليات استخدامها في وضع تقييم وموازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، 2009، ص 27.
6. بوجمعة سعدي نصيرة: عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18
7. عماد عبد الوهاب الصباغ: علم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 17
8. سليم الحسينة: نظم المعلومات الإدارية-إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2006، ص 24
9. محمد إسماعيل بلال: نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص 22
10. إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغبي: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان 2004، ص 24.

11. زرزار العياشي وغياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 35.
12. محمد ابو عون، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، طنجة- المملكة المغربية ابريل 2019، ص 34.
13. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ص 02.
14. إبراهيم عامر قندلجي، عبد القادر الجنابي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية، دار الميسر للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 3
15. حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور اداري تكنولوجي، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص 22.
16. بدوي، أحمد زكي، معجم المصطلحات الاقتصادية، دار الكتاب المصري، القاهرة، مصر، دار الكتاب اللبناني، بيروت، لبنان، لا ط، لا ت، ص 77.
17. جرجس، جرجس، معجم المصطلحات الفقهية والقانونية، الشركة العالمية للكتاب، بيروت، لبنان، ط 1، 1996، ص 302.
18. عابد خطاب، العولمة وإدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص 27
19. عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 26
20. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 34
21. طارق الحاج وفليح حسن، الاقتصاد الإداري، ط 1، دار الصفاء، الأردن، 2000، ص 241.

22. سونيا محمد البكري، تخطيط ومراقبة الانتاج، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2000، ص 27.

23. مجيد، الكرخي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2014.

24. عمر صقر، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2002.

#### قائمة المجلات والدوريات:

25. يحيى الهام وبوحديد ليلي، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي للجامعة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، جامعة باتنة 1، العدد السادس، ص 15.

26. عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية 2010، ص 56.

27. عشاوي، سعد الدين، الإدارة؛ الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 1421هـ / 2000م، ص 186.

28. عبد الملوك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2001، جامعة بسكرة، ص 89.

#### قائمة المذكرات:

29. عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علوم تجارية، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 200

30. جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير في التسيير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، سنة 1994.
31. لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، سنة 2003.
32. محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة ميدانية على شركات التأمين الجزائرية)، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 5، العدد 9، 2010.
33. حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة 2008، ص 15
34. قرين علي، هبال عبد المالك: تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير الإبداع التكنولوجي في المؤسسة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، نوفمبر 2005، ص 76
35. إبراهيم بختي: مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دروس لطلاب الماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 2004-2005، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة- كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، ص 49-50.
36. مشعلي بلال، برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2012، ص 05.
37. بو جعاد إلياس، تفعيل الموارد البشرية وأثره في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، 2006/2005، ص 57.

38. Pierre Dussauge, Bernard Ramanantsoa : **Technologie et Stratégie d'entreprise**, Ediscience, Paris 1994, p19
39. Yves Frédéric Livian : **Organisation (Théories et pratiques)**, Dunod ; 3ème ED, Paris 2005, p 209.
40. Kenneth Laudon, Jane Laudon: **Management des systèmes d'information**, Pearson édition, 9èmeed France,
41. Kenneth Laudon, Jane Laudon(2006) : **Management des systèmes d'information**, Pearson édition, 9èmeed, France, p128.
42. Kalika. Michel, **Structure d'entreprises ; Réalité, déterminante, performances**, Editions Economica, Paris, 1995, p ,328.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



الموضوع: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية

تعد الاستمارة التي بين أيديكم جزءاً من بحث يندرج ضمن مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر تخصص: علم الاجتماع والاتصال، بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على بيئة العمل في المؤسسة الاقتصادية (دراسة ميدانية على عينة من عمال شركة DML)"، والمعلومات التي يحتويها هذا الاستبيان تعتبر ضرورية، لهذا نرجو من سيادتكم الإجابة عن جميع هذه الأسئلة بكل عناية ووضوح ووضع العلامة X على الإجابة التي ترونها مناسبة، ونحيطكم علماً أن اجابتم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تحت إشراف الأستاذة:

خليفة حفيظة

من اعداد الطالبتان:

مريم بن عطية

وداد بن سليمان

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر  أنثى
2. السن: أقل من 30 سنة  من 30 سنة إلى 39 سنة   
من 40 سنة إلى 49 سنة  أكثر من 50 سنة
3. المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي  دراسات عليا
4. الرتبة المهنية: إطار  إطار سامي  عون تحكم  عون تنفيذ
5. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات  من 6 سنوات إلى 10 سنوات   
أكثر من 10 سنوات
6. تحديد الاختصاص: علوم اقتصادية  علوم تكنولوجية   
علوم اجتماعية  أخرى أنكرها .....

المحور الثاني: استخدام الأجهزة الرقمية.

7. هل تستخدم في مؤسستك جهاز حاسوب والرقمنة؟  
نعم  لا
8. هل توسع في استخدام التكنولوجيا يستلزم رفع من المؤهل العلمي للموارد البشرية في مؤسستك؟  
نعم  لا
9. هل يتم تجديد جهاز الحاسوب والرقمنة بصفة دورية في مؤسستك؟  
نعم  لا
10. إذا كان الجواب "نعم" فمتى يكون التجديد؟  
أسبوعيا  شهريا  سنويا
11. هل لديكم في مؤسستكم قطاع خاص يتكفل بالمعلومات التكنولوجية والرقمنة؟  
نعم  لا
12. كيف تقيم قطاع المعلومات والرقمنة داخل مؤسستكم؟  
قطاع جيد الأداء  قطاع متوسط الأداء  قطاع سيء الأداء

13. هل يتم تقديم دورات تدريبية لفائدة العاملين عن كل ما هو جديد في تكنولوجيا

المعلومات؟

نعم  لا

المحور الثالث: نظم المعلومات (قواعد البيانات)

14. هل تمتلك مؤسستك على قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها إلكترونياً؟

نعم  لا

15. ما هو نوع الحساب الذي تتعامل به مع مؤسستك؟

الايمل  الفايبيوك  أخرى أذكرها .....

16. هل يعمل نظام المعلومات في مؤسستكم على معالجة وتخزين وبتث المعلومات عبر

الشبكات الاتصالية؟

نعم  لا

17. هل تعتمد مؤسستكم على المعلومات المخزنة في قواعد البيانات والمنقولة عبر شبكاتنا

الداخلية لاتخاذ القرار؟

نعم  لا

18. هل تعمل مؤسستكم على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب؟

نعم  لا

19. هل توفر مؤسستكم التمويل الكافي لتطوير امكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات

بغرض الزيادة الإنتاجية؟

نعم  لا

20. هل يسمح نظام العمل الالكتروني بالدخول اليه عبر شبكة الانترنت من خارج المؤسسة؟

نعم  لا

المحور الرابع: الأداء الوظيفي للأجهزة والمعدات المادية للمؤسسة

21. هل يتم تجديد للأجهزة بصورة دورية في مؤسستكم؟

نعم  لا

22. هل توفر مؤسستكم طرق وأساليب تقنية حديثة في عملية الاتصال داخليا وخارجيا؟

نعم  لا

23. هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام مؤسستكم؟

لا

نعم

24. هل تستخدم مؤسستكم برمجيات متعددة الغرض لتنظيم وظائفها وتحسين أدائها؟

لا

نعم