



استخدام وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية دراسة ميدانية في مكتب إصدار السجل المدني الكفرة -ليبيا

فتحي أبوبكر محمد الشريف
عضو هيئة تدريس بجامعة نجم الساطع- البريقة
Email: fathi.alshrif1@gmail.com

موسى محمد عمر قرباج
عضو هيئة تدريس بمعهد العالي للعلوم والتقنية -الكفرة
Email : musaalkarabaj@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة على استخدام وتأثير تكنولوجيا المعلومات على موظفي مكتب إصدار السجل المدني الكفرة، ولتحقيق ذلك استخدم الباحثان أسلوب الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة مكون من (28) فقرة موزعة على المجالات: ما هي تكنولوجيا المعلومات، أثر التكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، والعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بالموظفين. تكونت عينة الدراسة من (34) موظفاً اختيروا بطريقة عشوائية، وأشارت نتائج الدراسة إلى نسب مئوية عالية في استخدام الموظفين للتكنولوجيا المعلومات، وهذا يؤكد رغبة الموظفين في العمل مع تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز الحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطوراً وبدقة متناهية، وكما أظهرت الدراسة نسب مئوية منخفضة في توظيف الوظائف حيث لا توجد خطة استراتيجية في التوظيف وكذلك يحتاج الموظفين الى التدريب المستمر لتحسين أدائهم على استخدام التكنولوجيا المعلومات وأيضاً رداءة البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات الموجودة داخل مكتب إصدار السجل المدني الكفرة، وانتهت الدراسة بحملة من التوصيات.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، مكتب إصدار سجل المدني الكفرة.

Abstract

This aim of the present study is to investigate the impact of using information technology on infidel civil registry issuance staff, and to achieve this goal, the study has followed a descriptive method. The researchers have designed a main questionnaire as the instrument to collect the data from the study sample consisting of (28) paragraphs distributed in the fields: What is information technology, the impact of information technology on job performance, and relationship between IT and staff. The sample of the study consisted of (34) employees who were randomly selected.

The results of this study have proved that high percentages in the employees' use of information technology. The study also confirms that the employees' desire to work with information technology and keep pace with the rapid technological development and the growing need for speed in achieving multiple services in a more sophisticated way. And with precision, and as the study showed low percentages in the employment of jobs, as there is no strategic plan for employment, so employees need continuous training to improve their performance on the use of information technology, as well as the information technology infrastructure patents that exist within the office of issuing civil infidels, and the study ended with a campaign of recommendations..

Key words: Information Technology, Job Performance, Civil Registry Issuance Office, Kufrah – Libya



أهمية عامل التكنولوجيا أصبح له تأثير على كفاءة وأداء المؤسسات وتطويرها بشكل عام.

3. مشكلة الدراسة

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات لها القدرة على تقديم الخدمات التي تنسم بالسرعة والفعالية وكفاءة الأداء في الأجهزة الحكومية، وقدرتها على مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات، والثورة التكنولوجية المتصاعدة أصبحت مطلباً ضرورياً لتقدم المجتمعات. من هنا كان لزاماً على الأجهزة الحكومية استثمار معطيات تكنولوجيا المعلومات وتبنيها والتكيف معها وتوجيه العاملين لتطبيقها، وخاصة مكاتب السجل المدني التي تعمل بطريقة تقليدية (يدوية). ولأن تكنولوجيا المعلومات دخلت حديثاً على الأجهزة الحكومية لذلك نحاول أن نحدد المشكلة التي يدور فيها هذا البحث بالسؤال الآتي:

ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية؟

4. أهداف الدراسة

يمكن إجمال الأهداف الأساسية للدراسة فيما يلي:

- 1- المعرفة والكشف عن مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في ترقية العمل الإداري.
- 2- التعرف على مدى استخدام مكتب إصدار السجل المدني الكفرة لتكنولوجيا المعلومات في عملية نقل المعلومات وتبادلها والحصول عليها وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموظفين محل الدراسة
- 3- التوصل إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في الأجهزة الحكومية، والعمل على وضع مقترحات كفيلة بتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل في الأجهزة الحكومية.

5. حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على استخدام وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموظفين في مكتب سجل المدني الكفرة بليبيا وأيضاً أخذت عينات عشوائية من موظفين مكتب السجل المدني الكفرة في المجالات الآتية: (تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي، العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والموظفين).

6. الإطار النظري

تعد تكنولوجيا المعلومات أهم عملية استخدمها الإنسان لتحقيق التواصل مع من يحيط به، حيث جسدت الاتصالات الحديثة حاجة الإنسان إلى هذا التواصل وبدأت أولى محاولاتها عبر الشبكات المحلية لتسهيل تشارك المعلومات والخدمات مع المحيط القريب، ولم تلبث أن توجهت التطورات إلى تأمين التواصل الشبكي مع مجموعات أكبر فظهرت الشبكات الواسعة، وهنا كانت

1. المقدمة

في العقد الأخير من القرن الماضي عرف العالم تطورات متسارعة في تكنولوجيا المعلومات وفتحت آفاقاً واسعة حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما يعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطوراً وفاعلية، إن تطور الفكر الإداري الأكاديمي والتطبيقي خلال العقود الأخيرة قد أوجد الحل لكثير من المشاكل الإدارية، وكنتيجة لهذا التطور فقد حدث تطور هيكلي في وظائف الإدارة وأساليب العمل في المنظمات الحديثة بعد معالجة وتحليل المعلومات التي أصبحت من الأبعاد الأساسية للعملية الإدارية. في ظل هذه الحثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أداؤها، وحيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولاً إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة. وكنتيجة حتمية للتغيير في واقع جديد لما بعد الصناعة يطلق عليه بالعالم الافتراضي كانت الأجهزة الحكومية مجبرة على إتباع سياسة التجديد وأتمته الأجهزة والإدارات، وكافة الخدمات دون إغفالها عن تأهيل مواردها. ومن هنا فإن ظهور تكنولوجيا المعلومات أوجد فرص جديدة أمام المدراء لإيجاد مجالات لاستخدامها في استراتيجيات العمل. وحيث أن مكتب إصدار السجل المدني الكفرة تابع لمصلحة الأحوال المدنية الليبية ويتكون من ثلاثة أقسام، قسم الشؤون الإدارية، وقسم التوثيق والمعلومات، وقسم المكاتب الخدمية وهي المكتب الخدمي الجوف ومكتب الخدمي الهواري ومكتب الخدمي ريبانة ومكتب الكفرة المركز حيث كل مكتب خدمي يوجد به قسم الموالي، وقسم الاكتتاب والانتقال وقسم الأرشيف.

2. أهمية الدراسة

يستمد هذا البحث أهميته من تناوله لموضوعين مهمين في مجال الأداء الوظيفي وتكنولوجيا المعلومات، فالأول حظي ولازال يحظى باهتمام الباحثين فيه حيث أن التقدم والتطور الذي تتطلع إليه الإدارات يتطلب وظائف هامة وجديدة لتتماشى مع العصر من طموحات وتحديات التي يفرضها المحيط، أما الثاني فيعتبر من الأدوات الحديثة حيث أن تطور تكنولوجيا المعلومات أصبح ذو أهمية وفاعلية كبيرتين، وبالتالي فإن هذا البحث سوف يعطي إضافة جديدة من خلال اهتمامه بتكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على موظفي الأجهزة الحكومية، ويعتبر

الموضوع من متطلبات هذا العصر لما لتكنولوجيا المعلومات من دور في تطور المجتمعات الحديثة وكما أن



- إضافة إلى استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية أي زيادة درجة الانتفاع الاقتصادي من هذه الموارد.
- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة.
- زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية، وبما يحقق الزيادة في إنتاجية الموارد.
- اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة ومن خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يتيح زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته إضافة إلى تقليل الكلفة بتحقيق الكفاءة[4].

3.6 فوائد تكنولوجيا المعلومات:

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المؤسسات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل:
- التكنولوجيا الطبية الحيوية وما ساهمت به من مكافحة الأمراض وتطوير المضادات الحيوية ومساهمة الأجهزة الطبية في تخطيط القلب والتصوير الإشعاعي في فحص وتشخيص الأمراض والوصول لنتائج رائعة، وإدخال التكنولوجيا في إجراء العمليات الجراحية المعقدة والدقيقة والجراحة بالقسطرة والمنظار، واستخدام التكنولوجيا أيضاً في صناعة الأدوية مما أدى إلى تسهيل العمل على الأطباء والمرضى والصيادلة.
- التسهيل على المواطنين في التنقل باستخدام وسائل النقل والمواصلات الحديثة كالقطارات الكهربائية والطائرات ووسائل النقل البحرية المتطورة.
- البحث العلمي والوصول للمعلومات بسهولة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة من السابق باستخدام الإنترنت فهو مصدر مفتوح للجميع للحصول على المعلومات المطلوبة.
- بات التواصل الاجتماعي أكثر سهولة ويعود السبب لظهور التقنيات والتطبيقات المتوائمة مع أنظمة التكنولوجيا العالمية باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من أجهزة الهواتف المحمولة وتطبيقاتها.
- ساهمت الخدمات الأمنية في أجهزة الشرطة والجيش والأمن الداخلي وذلك بحفظ الأمن القومي للدولة من خلال مراقبة المشبوهين وضبط السرقات والقبض على فاعليها[5].

بداية مرحلة جديدة في ثورة الشبكات التي لم تتوقف عند هذا الحد وكان من أعظم نتائجها ظهور شبكة الإنترنت التي اتسعت لتشمل العالم فأصبح كالعقبة الصغيرة. وهو ما تم تناوله بشيء من التفصيل في الآتي:

1.6 ما هي التكنولوجيا؟

شهدت الأونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، وأبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات . ويتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب، برامج الحاسوب [1].

وكما يعتبرها البعض هي عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلية وغيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات [2]، إضافة إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بكثرة في الاتصالات [3]

تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير، كظهور البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات وأتمتة المكاتب والإنترنت والاكسترا نت والبريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة. وفي هذا الإطار نجد أن تكنولوجيا المعلومات تعتمد وبشكل أساسي على استخدام تقنيات وبرامج الحاسب الآلي، كما تعتمد تطبيقاتها على عدة مراحل انطلاقاً من الحصول على البيانات من البيئة ومراقبتها، ثم عملية معالجة البيانات والتي تتضمن التنظيم والتبويب والتخزين والترميز والتحليل لنصل إلى النتائج المترتبة عن مرحلة المعالجة للاستفادة منها في الوقت والشكل المناسبين.

2.6 أهمية تكنولوجيا المعلومات:

- تبرز أهمية التكنولوجيا في التنمية من إسهامها فيما يلي:
- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتشاف وإضافة موارد جديدة، أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود من هذه الموارد.



• **المشاركة في الإدارة:** إن عدم قدرة العاملين على المشاركة في عجلة التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات يؤدي إلى وجود فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين، وبالتالي إلى ضعف شعور العاملين بالمسؤولية وعدم القدرة على العمل الجماعي وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين لشعورهم بعدم قدرة على المشاركة في وضع القرارات والأهداف وحل المشاكل التي يواجهها في الأداء الوظيفي.

• **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة على أداء العاملين عدم القدرة الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه.

• **مشكلات الرضا الحقيقي:** الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى أداء العاملين، والرضا الوظيفي يتأثر بالعوامل الإدارية والشخصية للعاملين.

• **التسبب الإداري:** التسبب الإداري في المؤسسات يعني فقدان ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء العاملين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو ثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة [9].

8.6 **تقييم الأداء الوظيفي** ويعرف على أنه التقدير العادل لجهود العاملين لمكافأته انطلاقاً من مقارنة أدائهم بجملة من المعايير تتمثل في الصفات والمميزات المتوفرة في الفرد، وذلك لبلوغ بعض الأهداف منها تمكين الموظف من أداء عمله بنجاح وكفاءة من حيث الجودة والكمية خلال فترة زمنية محددة عن طريق مقارنة العمل المنجز للموظف مع المعدل المحدد للتوصل إلى تحديد مستوى إنتاجه الحقيقي [10].

9.6 **العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين**

أصبحت تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن المنافسة والتميز في إنتاجها ومخرجاتها وعن الكفاءة والفاعلية في أدائها، لذا تسارعت المنظمات لتهيئة الأرضية الكفيلة لتطبيقها ثم استخدامها لما لهذه الأداة من خلق فرص غير مسبوقه في مجالات عدة مثل رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين القرارات الإدارية وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاستغلال الأمثل للقوى العاملة فضلاً عن إسهامها الكبير في الأنظمة المالية، وذلك من خلال تطبيق عدد من الإجراءات والتغييرات (الهيكلة، العمليات، إدارة المنظمة) وتدريب المستخدمين على كيفية الاستخدام وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الجيد التي تسعى المنظمة لتحقيقه..

لذلك فإن العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي أدت إلى التالي:

- تحسين الأداء الوظيفي إلى حد كبير وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليها من

4.6 الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو عبارة عن سلوك وظيفي هادف لا يظهر عن طريق ضغوط أو قوة نابعة من الأفراد فقط، ولكنه نابعة من توافق وتفاعل بين القوى الداخلية والخارجية للأفراد المحيطة بهم [6].

5.6 أهمية الأداء الوظيفي

يُعد الأداء موضوع اهتمام أغلب المنظمات المتميزة والتي تعنى بأداء عاملها، وبه تنهض المؤسسات وتتفاحس عن جودة خدماتها، فالأداء الجيد هو مقياس المنظمات المتميزة بعملها والدؤوبية في البحث نحو الأفضل في الأداء واهتمامها بجودة هذا الأداء ومواجهة الظروف التي تجعله يأخذ منحى سلبى [7].

وتعود أهمية الأداء في أي منظمة بارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة التي تحدد بمرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز ومرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي تلك المراحل تصاعدي وأي توقف على مستويات أداء أفرادها خاصة وأدائها بصورة عامة.

6.6 عناصر الأداء الوظيفي

- **جودة العمل:** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان ويجب أن يناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة وهذا يستدعي وجود مرجع وثائقي لدى الرؤساء والمرووسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة.
- **المهارة العمل:** لتحديد مهارة الموظف في اختيار بديل من بين عدة بدائل لحل مشكلة من مشاكل العمل.
- **القدرة على تطوير أساليب العمل:** وهي أن يستطيع الموظف أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة، ومدى قدرة الموظف على تطوير العمل ومن ثم المبادرة في تقديم المقترحات البناءة لتحقيق هذا التطور.
- **التعاون في العمل:** هو تشجيع الموظفين للتفاعل والاختلاط فيما بينهم وذلك لتحقيق الهدف للوصول إلى المقصود.
- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** ويقصد منها معرفة مستوى الإلمام بقوانين وأنظمة العمل وإجراءاته [8].

7.6 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

- **غياب الأهداف المحددة:** فالمؤسسات التي لا تملك خطط استراتيجية تفصيلية لأداء عملها وأهدافها وقياس معدل الإنتاج المطلوب أدائه، لن تستطيع قياس وتقييم ما تحققه المنظمات من انجاز أو محاسبة العاملين على مستوى أدائهم، وذلك بسبب عدم وجود معيار واضح ومحدد لتقييم الأداء.



دالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (حجم الأداء ، ونوعية الأداء ، كفاءة الأداء ، تبسيط العمل) [12]. في جامعة قناة السويس كانت هناك دراسة أخرى تناولت تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير أداء الجهاز المركزي للرقابة والمحاسبة في الجمهورية اليمنية، كذلك تضمنت الدراسة التعرف على العوائق والمشكلات التي تُحد من فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وكذلك فحص واختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ودرجة كفاءة الأداء في الجهاز المركزي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدم توفر الوعي الكافي لدى القيادات والعاملين بالجهاز محل الدراسة بأهمية تكنولوجيا المعلومات وكذلك تدني مستوى فهم كلاً من العاملين بنظم تكنولوجيا المعلومات بالجهاز ومختلف الإدارات المستفيدة من هذا النظام [13]. في الجزائر كانت هناك دراسة تناولت استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. هدفت الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارات بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ركزت الدراسة على 189 عاملاً من أصل 230 عاملاً في الشركة، وتوصلت إلى نتائج أهمها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة الكهرباء بتيارات عامل يعتبر محفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه وكذلك وجود علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري في شركة الكهرباء بتيارات [14]. إحدى الدراسات في الأكاديمية الاسترالية في ملبورن تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي ، شملت الدراسة خليط من المستويات الإدارية والأكاديمية المختلفة وبلغ عددهم 72 موظف ، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة. خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: أنه هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، وأن إدارة الأكاديمية تدعم عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال إدارة الموارد البشرية، وأن توفر البنية التحتية يساعد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وأن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين بسبب متغيرات الديموغرافية (الجنس، مؤهل العلمي، الخبرة، المستوي الوظيفي) [15] وفي دراسة أخرى تحت عنوان دراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية [16]. الدراسة كانت خاصة بوزارة المالية الجزائرية. وقد خلصت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على مستوى المنظمة سيؤدي لتقوية العلاقة والتفاعل بين الموظف ومدير إدارة الموارد البشرية، ويتم الانتقال من منطق التسيير إلى منطق التسويق. وأن مديرية الموارد

إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، ويسهم في رفع كفاءة وفاعلية الإدارة العليا.
- التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين وزيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعيل وتطوير العملية الإدارية برمتها.
- زيادة فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الاتصال المحلية والعالمية، وتحسين عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فاعلية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتآلف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.
- زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة للحصول على المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمته عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.
7. الدراسات السابقة تعددت الدراسات التي أجريت حول استخدام وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين، الأجهزة الحكومية بنصيب جيد من هذه الدراسات، أحد الدراسات تناولت أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين في الأجهزة الحكومية المحلية في جامعة ورقلة بجزائر وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين. وقد بلغت قوة العلاقة 44.6% وذلك بناء على قيمة معامل الارتباط. وأظهرت الدراسة وجود علاقة ذات



2.8 مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفين مكتب إصدار السجل المدني الكفرة والمكاتب التابعة لها، والبالغ عددهم (39) موظف. قد تم توزيع الاستبيان على أفراد عينة البحث اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، والتي بالغ حجمها (39) استبيان وقد تم استرداد (34) استبيان، وبيّن الجدول (1) توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها.

البشرية تعاني من نقص في الأفراد المختصين في تصميم البرامج المعلوماتية وتسيير الشبكة. كما أن عدم توفر قاعدة معلومات موحدة على مستوى الوزارة يرجع لعدم توفر خادم قوي يستوعب جميع البرمجيات الخاصة بالوزارة.

8. إجراءات الدراسة

1.8 منهج الدراسة هنا تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يستقضي استخدام وتأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء موظفين مكتب إصدار السجل المدني الكفرة.

جدول 1: توزيع عينة الدراسة على حسب متغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	المستوى	العدد	النسبة %
1	الجنس	ذكر	34	100
		أنثى	0	0
2	عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	0	0
		من 5-10 سنوات	4	11.76
		من 10 سنوات فأكثر	30	88.23
3	المؤهل العلمي	ثانوي	18	52.94
		جامعي	12	35.29
		أعلى من جامعي	4	11.76

قليلة نتيجة لعدم وجود خطة وإستراتيجية واضحة في التوظيف بمكتب إصدار السجل المدني الكفرة.

3.8 أداة الدراسة

استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لهذه الدراسة، باعتبارها أداة مناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات، كما أنها أداة مناسبة لاستطلاع الآراء وقياس الاتجاهات ووجهات النظر، وقد تم عرض الاستبيان بعد تعديله على محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة وذلك للاستفادة من ملاحظاتهم وآرائهم وقد اشتمل الاستبيان على (28) فقرة من نوع ليكرت ثلاثي توزعت على ثلاثة مجالات، الأول يضم تكنولوجيا المعلومات، الثاني أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، بينما الثالث العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والموظفين والجدول (2) يوضح توزيع فقرات الاستبيان على المجالات المحددة في هذه الدراسة وهي: مجال تكنولوجيا المعلومات، ومجال أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي، علاقة بين تكنولوجيا المعلومات بموظفين مكتب إصدار السجل المدني الكفرة.

إن عدد سنوات الخدمة تكسب الفرد خبرة في أداء عمله، تعود بفوائد للتقدم نحو الأحسن، وبيّن الجدول أعلاه توزيع المبحوثين مع عدد سنوات الخدمة، حيث كانت أعلى نسبة فيه للموظفين من 10 سنوات فأكثر والتي قدرت بنسبة 90% بينما نسبة 10% عادت بأقل نسبة فيه للموظفين من 5 إلى 10 سنوات، والملاحظ أن ذوي عدد سنوات الخدمة من 10 سنوات فأكثر، هم الأكثر نسبة، نظراً لكون أن لديهم خبرة في أداء عملهم داخل مكتب السجل المدني الكفرة. وكما يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، كما أن له تأثيراً مباشراً على الوظائف، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى ثلاثة فئات رئيسية، يحتل فيها حملة الثانوية أعلى نسبة حيث قدرت بنسبة (52.94%)، وهذه النسبة ترجع إلى عدم توفر فرصة للتوظيف أو خطة إستراتيجية في مكتب إصدار السجل المدني الكفرة مع شرط المؤهل والكفاءة، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الجامعي بنسبة (35.29%)، في حين كانت نسبة من يحملون مؤهلاً أعلى من الجامعي (11.76%) وهي نسبة



جدول 2: توزيع فقرات الاستبيان على مجالات الدراسة الثلاثة

م	المجال	الفقرات	المجموع
1	تكنولوجيا المعلومات	10 -1	10
2	أثر التكنولوجيا الأداء الوظيفي	9 -1	9
3	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بالموظفين	9 -1	9
	المجموع		28

، حيث كانت قيمة معامل الثبات الكلي (0.83) وهو معدل ثبات عالي، والجدول (3) يوضح معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة، وللاداة ككل.

1.8 ثبات أداة الدراسة للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب درجة ثبات كل مجال من مجالاتها الثلاثة والكلي التي تم اعتمادها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha)

جدول 3: معاملات الثبات لمجالات الدراسة، والثبات الكلي للأداة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	تكنولوجيا المعلومات	10	0.79
2	أثر التكنولوجيا الأداء الوظيفي	9	0.72
3	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بالموظفين	9	0.76
	ثبات الكلي للدراسة		0.83

2.4.8 المجال الثاني أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي.
3.4.8 المجال الثالث علاقة تكنولوجيا المعلومات بالموظفين.

4.8 عرض نتائج الدراسة في ما يتعلق بالنتائج المُتَحَصَّل عليها وتفسيرها ومناقشتها تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث مجالات رئيسية وهي:
1.4.8 المجال الأول تكنولوجيا المعلومات.

جدول 4: المجال الأول تكنولوجيا المعلومات

م	الفقرة	النسبة %
1	هل تعتبر أن تكنولوجيا المعلومات مهمة جدا بالنسبة لعملك	77.14
2	هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة إليك	71.42
3	هل استخدام التكنولوجيا المعلومات تسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة	71.42
4	هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة التعامل مع التكنولوجيا المعلومات	65.71
5	هل الأجهزة والمعدات الموجودة داخل المكتب مواكبة لتطورات تكنولوجيا المعلومات	60.00
6	هل تشكل التكنولوجيا المعلومات خطرا على وظيفتك	60.00
7	هل تستخدم الأجهزة الحديثة جنبا إلى جنب مع الوسائل التقليدية في المكتب	62.85
8	هل يُسهل استخدام البرمجيات الموجودة في المكتب لإنجاز العمل	62.85
9	هل هناك عدم ثقة للعاملين في نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات	45.71
10	هل تمتاز الشبكة بالكفاءة (السرعة) في إيصال المعلومات	42.85



"فقد جاءت في المرتبة السادسة بنسبة مئوية وقدرها (45.71%) ، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (10) ، والتي تنص على "هل تمتاز الشبكة بالكفاءة) السرعة (في إيصال المعلومات "بنسبة مئوية وقدرها (42.85%) ، ومن خلال النظر إلى الجدول أعلاه نجد أن الفقرات الثلاثة الأولى احتلت نسب مئوية عالية وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في رفع وتحسين مستوى الأداء الوظيفي وصولاً إلى إجراء المعاملات بسرعة وبجودة عالية وبدقة، وبينما نجد أنه في المرتبة السادسة سجلت نسبة مئوية وقدرها (45.71%) و في المرتبة الأخيرة جاءت النسبة المئوية (42.85%) نتيجة لرداءة البنية التحتية للتقنية والشبكات داخل مكتب إصدار السجل المدني الكفرة.

من خلال الاطلاع على الجدول (4) في مجال تكنولوجيا المعلومات نجد أن فقرة (1) والتي تنص على " هل تعتبرون أن تكنولوجيا المعلومات مهمة جداً بالنسبة لعملكم" احتلت المرتبة الأولى وبنسبة مئوية وقدرها (77.14%)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرتين (2,3) وبنسبة مئوية متساوية وقدرها (71.42%) في حين أن الفقرة (4) والتي تنص على " هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة التعامل مع التكنولوجيا المعلومات " جاءت في المرتبة الثالثة وبنسبة مئوية وقدرها (65.71%) وقد تحصلت الفقرتين (5,6) على المرتبة الرابعة بنسبة مئوية متساوية وقدرها (60.00%) ، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرتين (7,8) وبنسبة مئوية متساوية وقدرها (62.85%) ، أما الفقرة (9) والتي تنص على " هل هناك عدم ثقة العاملين في نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات

جدول 5: المجال الثاني أثر التكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي

م	الفقرة	النسبة %
1	هل هناك تجاوب من الموظفين بخصوص استخدام تكنولوجيا المعلومات	74.28
2	هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز القدرات والمهارات الفنية للموظفين	71.42
3	هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة وظائف أخرى في المكتب مع زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات	65.71
4	هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات حسن من محيط العمل داخل المكتب	62.85
5	هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات للتواصل بين موظفي المكتب	60.00
6	هل ترى أن هناك رقابة مفروضة على وظيفتك عند استخدامك لتكنولوجيا المعلومات	57.14
7	هل ترى أنه لا يوجد حاجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، لأن طبيعة العمل لا تحتاج لذلك	57.14
8	هل عمليات التدريب على تقنيات تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى زيادة القدرة على مواكبة التطورات	45.71
9	هل هناك معايير يتم من خلالها تقسيم الموظفين في المكتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات	45.71

"هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات للتواصل بين موظفي المكتب" بنسبة مئوية وقدرها (60.00%) فقد تحصلت الفقرتين (6,7) علي المرتبة السادسة بنسبة مئوية متساوية وقدرها (57.14%) ، وجاءت في المرتبة الأخيرة فقرتين (8,9) وبنسبة مئوية متساوية وقدرها (45.71%)، ومن خلال النظر إلى الجدول أعلاه نجد أن الفقرات الثلاثة الأولى احتلت نسب مئوية عالية وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على تغيير طبيعة العمل من تقليدي الى ميكنة العمل وكذلك تحسين الكفاءة وزيادة الفاعلية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بطريقة صحيحة وبينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرتين (8,9) حيث سجلت نسبة مئوية منخفضة وقدرها (45.71%) نتيجة عدم وجود خطة واضحة وإستراتيجية من مكتب إصدار السجل المدني الكفرة في التوظيف على أساس المؤهل العلمي والكفاءة وكذلك عدم التركيز على الدورات التدريبية للموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات

من خلال الاطلاع على الجدول (5) في مجال أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي نجد أن الفقرة (1) والتي تنص على " هل هناك تجاوب من الموظفين بخصوص استخدام تكنولوجيا المعلومات " احتلت المرتبة الأولى وبنسبة مئوية وقدرها (74.28%) ، وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة (2) والتي تنص على " هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز القدرات والمهارات الفنية للموظفين " بنسبة مئوية وقدرها (71.42%) ، في حين أن الفقرة (3) والتي تنص على " هل ترى أن هناك ضرورة لزيادة وظائف أخرى في المكتب مع زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات " جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية وقدرها (65.71%) وتحصلت الفقرة (4) والتي تنص على " هل تعتقد أن استخدام تكنولوجيا المعلومات حسنت من محيط العمل داخل المكتب" على المرتبة الرابعة بنسبة مئوية وقدرها (62.85%) ، وجاءت في المرتبة الخامسة فقرة (5) والتي تنص على



جدول 6: المجال الثالث العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بالموظفين

م	الفقرة	النسبة %
1	هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا حديثا على المكتب سيؤثر على طريقة عمل الوظيفية	74.28
2	هل يزيد اعتماد تكنولوجيا المعلومات من سرعة انجاز المعاملات في المكتب	74.28
3	هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين إنتاجية العمل	71.42
4	هل هناك قصور واضح في عدد الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على تكنولوجيا المعلومات في المكتب	68.57
5	هل توجد صعوبة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات من قبل الموظفين	65.71
6	هل تستخدم شبكة الانترنت من أجل تطوير تقنيات عمل موظفي المكتب	62.85
7	هل بيئة العمل لا تسمح بتوفير المناخ المناسب للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات	60.00
8	هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تعزيز التواصل بين جميع موظفي المكتب	57.14
9	هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية كافية لتغطية احتياجات موظفي المكتب	51.42

2- بتكنولوجيا المعلومات، وذلك نظرا لدورها الناجح والكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة في سرعة الإنجاز وتحسين جودة العمل وتقليل التكاليف، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة.

9. نتائج الدراسة

من خلال الدراسة تم التوصل للنتائج الآتية:

- أظهرت الدراسة نسب مئوية عالية في استخدام الموظفين للتكنولوجيا المعلومات، وهذا يؤكد رغبة الموظفين في العمل والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطور التكنولوجي السريع والحاجة المتزايدة إلى السرعة في الانجاز للحصول على خدمات عديدة وبصورة أكثر تطورا وبدقة متناهية، وكذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات يعتبر مقياس لتطور المؤسسات في وقتنا الحاضر وأيضا نجاح عملية التحول من العمل التقليدي الممل إلى ميكنة العمل وهذا يتطلب الاهتمام بتوفير كافة المتطلبات المادية منها والبرمجية والفنية.
- أظهرت الدراسة نسب مئوية منخفضة في التوظيف بناءً على المؤهل العلمي والكفاءة حيث لا توجد خطة استراتيجية واضحة في التوظيف وكذلك يحتاج الموظفون إلى التدريب المستمر لتحسين أدائهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات وأيضا رداءة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الموجودة داخل مكتب إصدار السجل المدني الكفرة.

10. التوصيات

تتضمن التوصيات ما يلي:

- 1- إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش عمل مستمرة لتحسين أداء الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات.
- 2- إجراء دراسات مشابهة في بقية الأجهزة الحكومية

1- من خلال الاطلاع على الجدول (6) في مجال العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات بالموظفين نجد أن الفقرتين (2,1) احتلتا المرتبة الأولى وبنسبة مئوية متساوية وقدرها (%74.28)، وجاءت في المرتبة الثانية فقرة (3) والتي تنص على "هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات استطاعت تحسين إنتاجية العمل" بنسبة مئوية وقدرها (%71.42)، في حين أن الفقرة (4) والتي تنص على "هل هناك القصور الواضح في عدد الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على تكنولوجيا المعلومات في المكتب" جاءت في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية وقدرها (%68.57) وقد حصلت الفقرة (5) والتي تنص "هل توجد صعوبة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات من قبل الموظفين" على المرتبة الرابعة بنسبة مئوية قدرها (%65.71)، وجاءت في المرتبة الخامسة فقرة (6) والتي تنص "هل تستخدم شبكة الانترنت من أجل تطوير تقنيات عمل موظفي المكتب" بنسبة مئوية وقدرها (%62.85) في حين أن الفقرة (7) والتي تنص على "هل بيئة العمل لا تسمح بتوفير المناخ المناسب للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات" جاءت في المرتبة السادسة وبنسبة مئوية قدرها (%60.00)، أما الفقرة (8) والتي تنص على "هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تعزيز التواصل بين جميع موظفي المكتب" فقد جاءت بالمرتبة السابعة بنسبة مئوية وقدرها (%57.14)، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (9) والتي تنص على "هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية كافية لتغطية احتياجات موظفي المكتب" وبنسبة مئوية وقدرها (%51.42) ومن خلال النظر إلى الجدول أعلاه نجد أن النسب المئوية عالية وهذا يعود إلي أن تكنولوجيا المعلومات حققت تأثير إيجابيا على أداء الموظفين و تقديم خدمات تتسم بالسرعة والفاعلية وكفاءة الأداء في مكتب إصدار السجل المدني الكفرة ومن هنا ازداد الاهتمام



- [5] حنين المشايخ، فوائد التكنولوجيا وأضرارها ، يوليو 2019 ، تاريخ الإتاحة: 1 يوليو 2020 على الساعة 18:00. مُتاح على : <https://tinyurl.com/y9rk83p4>
- [6] الشريف،حنين، (2013) ،أثر المساءلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة غزة ، فلسطين، ص 30.
- [7] نور ،ريام هاشم كرم ، (2016)، كفاءة الأداء لمؤسسة الشهداء ودائرة الرعاية الاجتماعية، إشراف ميادة أحمد الجدة، جامعة بغداد، كلية الآداب، قسم الاجتماع، رسالة ماجستير غير منشورة.
- [8] النمر ،سعود واخرون ، (2013)، الإدارة العامة الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، مكتبة الشفري، الرباط ، الطبعة السابعة، ص 306-307.
- [9] المدرع، ناصر بن فهد، (2014)، التدوير الوظيفي وعلاقته بإداء العاملين دراسة المسحية على العاملين بالإدارة العامة للشؤون الادارية والمالية بوزارة الخارجية بالرياض، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ص38.

- 3- توعية الموظفين على أهمية أمن المعلومات وسريتها ومخاطر تسربها أو ضياعها.
- 4- الاهتمام بتحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بشكل دائم ومستمر في مكتب إصدار السجل المدني الكفرة مما يسهل العمل بتكنولوجيا المعلومات.
- 5- مراعاة المؤهلات عند التوظيف حيث أن كفاءة العمل تعتمد بشكل كبير على الاستثمار في العنصر البشري الذي يعد من أهم العناصر في العملية الإدارية.
- 11. المراجع**
- [1] الشمري، مشعل عواد غازي، (2012-2013) دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإبداع في المشروعات الريادية، دراسة ميدانية على منتجات المولد الغذائية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، ص15.
- [2] الطيبي ، خضر مصباح . (2012) إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار جامد للنشر والتوزيع، عمان، ص 28.
- [3] الشوابكة ،عدنان عواد، (2011). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري، الأردن، ص167.
- [4] مهيب، وسام، (2011-2012) تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل إدارة الموارد البشرية ،رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

