



الجامعة الإسلامية - غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة

دراسة حالة الجامعة الإسلامية - غزة

إعداد الطالبة: نداء محمد النجار

220090152

تحت إشراف: د. وسيم إسماعيل الهابيل

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

2012-1433م

قال تعالى:

{ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ }

(المجادلة، آية 11)

بِسْمِ اللَّهِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ
الْعَظِيمِ

اللهم فزناك
من أسرارك

إلى رفق العطاء والكرم... ونبراسي الذي ينير دربي دوماً ...

والذي الحبيب

إلى التي رآني قلبها قبل عينيها... وحضنتني أحشاءها قبل يديها ...

والتي الحبيبة

(حفظكما الله تعالى)

أهدي ثمرة جهدي ...

شكراً وتقديراً

{ وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ
وَأُدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ } (النمل، آية 19)

لو كنت أعرف فوق الشكر منزلةً لأتيتها، ولكن ثناء الناس على جميلهم عرفان لذلك أتقدم بالشكر الجزيل وجميل الوفاء لكل من أسدى لي علماً أو أفادني بتجربة أو قدم لي نصحاً وذلك من باب العرفان بالجميل لما بذلوه من جهود طيبة.

وأقدم وأخص بهذا الشكر الدكتور الفاضل / وسيم الهابيل، لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، فلقد وجدته نعم المعلم والناصح، والذي منحني من وقته وصبره وأحاطني بملاحظاته القيمة، والشكر موصول لجميع الأساتذة الأفاضل في كلية التجارة.

وأقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور / يوسف بحر والدكتور / وائل ثابت لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الدراسة.

كما أتقدم بجزيل الشكر وخالص العرفان للدكتور الفاضل / سيف الدين عودة الذي لم يبخل علي بملاحظاته وتوجيهاته.

ويمتد الشكر أيضاً إلى عائلتي الغالية التي شجعتني ووقفت إلى جانبي على الدوام، بدءاً من والدي الغالي إلى ابن أخي يحيى.

وأتوجه بالشكر أيضاً لجميع الأصدقاء الذين تعاونوا معي لإتمام هذه الرسالة وإخراجها إلى النور وأخص بالذكر م. رهام الصعيدي، م. ميسون فوجو، م. نهال أبو العيس. فجزاهم الله عني خير الجزاء وجعل ذلك في ميزان حسناتهم.

الباحثة

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
ب	آية قرآنية	1
ج	الإهداء	2
د	شكر وتقدير	3
هـ	قائمة المحتويات	4
ك	قائمة الجداول	5
م	قائمة الأشكال	6
ن	ملخص الدراسة باللغة العربية	7
س	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	8
الفصل الأول الإطار العام للدراسة		
2	مقدمة	1.1
3	مشكلة الدراسة	2.1
5	فرضيات الدراسة	3.1
5	متغيرات الدراسة	4.1
6	أهداف الدراسة	5.1
7	أهمية الدراسة	6.1
8	مصطلحات الدراسة	7.1
الفصل الثاني دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات المبحث الأول : إدارة الموارد البشرية		
12	مقدمة	1.1.2
12	مفهوم إدارة الموارد البشرية	2.1.2
14	الأهمية المتزايدة لإدارة الموارد البشرية	3.1.2

16	أهداف إدارة الموارد البشرية	4.1.2
17	مهام إدارة الموارد البشرية	5.1.2
19	التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية	6.1.2
20	الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية	7.1.2
21	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات	8.1.2
المبحث الثاني		
تحليل عصر المعلومات		
25	مقدمة	1.2.2
25	التطور التاريخي لعصر المعلومات	2.2.2
27	المعرفة ومفهوم تكنولوجيا المعلومات	3.2.2
31	مجتمع المعلومات	4.2.2
32	أسباب نشوء مجتمع المعلومات	5.2.2
33	خصائص مجتمع المعلومات	6.2.2
34	دور تكنولوجيا المعلومات في بناء مجتمع المعلومات	7.2.2
35	مجتمع المعلومات في فلسطين	8.2.2
36	مفهوم صناعة المعلومات	9.2.2
40	نشأة صناعة المعلومات وتطورها	10.2.2
42	المقومات الأساسية لصناعة المعلومات	11.2.2
43	خطوات تبنى صناعة تكنولوجيا المعلومات	12.2.2
المبحث الثالث		
اقتصاد المعرفة		
45	مقدمة	1.3.2
45	قطاع المعلومات	2.3.2
47	عصر المعلومات	3.3.2
48	ما المقصود باقتصاد المعرفة؟	4.3.2
49	ركائز الاقتصاد المعرفي	5.3.2
51	سمات الاقتصاد المعرفي	6.3.2

52	فوائد الاقتصاد المعرفي	7.3.2
52	عوائق الاندماج في اقتصاد المعرفة	8.3.2
53	العلاقة التفاعلية بين اقتصاد المعرفة وصناعة المعلومات	9.3.2
54	الاقتصاد المعرفي وتأثيره على إدارة الموارد البشرية	10.3.2
المبحث الرابع		
صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية		
57	مقدمة	1.4.2
57	الجامعات في فلسطين	2.4.2
57	نشأة الجامعات في فلسطين	1.2.4.2
58	الإشراف على الجامعات الفلسطينية	2.2.4.2
59	الجامعة الإسلامية	3.4.2
59	تعريف بالجامعة الإسلامية	1.3.4.2
61	الشنون الأكاديمية	2.3.4.2
62	وحدة الجودة	3.3.4.2
64	دائرة الشئون الإدارية	4.3.4.2
65	عمادة البحث العلمي	5.3.4.2
65	المكتبة المركزية	6.3.4.2
69	إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات	7.3.4.2
الفصل الثالث		
الدراسات السابقة		
74	الدراسات المحلية	1.3
79	الدراسات العربية	2.3
86	الدراسات الأجنبية	3.3
93	التعليق على الدراسات السابقة	4.3

الفصل الرابع الإطار العملي للدراسة المبحث الأول: المنهجية والإجراءات		
98	مقدمة	1.1.4
98	منهجية الدراسة	2.1.4
99	مجتمع الدراسة	3.1.4
99	عينة الدراسة	4.1.4
100	أداة الدراسة	5.1.4
101	المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة	6.1.4
102	إجراءات تطبيق الدراسة	7.1.4
المبحث الثاني صدق وثبات أداة الدراسة		
104	مقدمة	1.2.4
104	صدق الاستبانة	2.2.4
111	ثبات فقرات الاستبانة	3.2.4
المبحث الثالث تحليل البيانات		
115	مقدمة	1.3.4
115	اختبار التوزيع الطبيعي	2.3.4
115	تحليل خصائص العينة	3.3.4
122	تحليل فقرات الدراسة	4.3.4
المبحث الرابع اختبار الفرضيات		
140	مقدمة	1.4.4
141	اختبار الفرضية الأولى	2.4.4
142	اختبار الفرضية الثانية	3.4.4

144	اختبار الفرضية الثالثة	4.4.4
145	اختبار الفرضية الرابعة	5.4.4
146	اختبار الفرضية الخامسة	6.4.4
148	اختبار الفرضية السادسة	7.4.4
الفصل الخامس		
النتائج والتوصيات		
164	مقدمة	1.5
164	نتائج الدراسة	2.5
165	توصيات الدراسة	3.5
167	دراسات مقترحة	4.5
المراجع		
168	المراجع العربية	1
168	الكتب العربية	1.1
170	الرسائل العلمية	2.1
171	الدوريات والأبحاث	3.1
172	التقارير	4.1
173	المؤتمرات	5.1
174	الملتقيات والمنتديات	6.1
174	ورش العمل والندوات	7.1
175	المقابلات	8.1
175	المواقع الالكترونية	9.1
176	المراجع الأجنبية	2
176	الكتب الأجنبية	1.2
176	الرسائل العلمية	2.2
177	الأبحاث والتقارير	3.2

الملاحق		
179	ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين	1
180	ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها الأولية	2
184	ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها النهائية	3

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	مقارنة بين إدارة الموارد البشرية قديماً وحديثاً	(1.2)
23	المهارات الأساسية لعصر المعلومات	(2.2)
50	مقارنة خصائص اقتصاد المعرفة مع الاقتصاد القديم	(3.2)
58	بيانات أساسية عن الجامعات الفلسطينية	(4.2)
60	إحصائية ملخصة عن العاملين في الجامعة الإسلامية	(5.2)
66	حجم مقتنيات المكتبة	(6.2)
69	مقتنيات الجامعة الإسلامية من الأجهزة التقنية	(7.2)
100	مجتمع وعينة الدراسة	(1.4)
105	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية) والدرجة الكلية لفقراته	(2.4)
106	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات) والدرجة الكلية لفقراته	(3.4)
107	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي) والدرجة الكلية لفقراته	(4.4)
108	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع (جودة الخدمات المقدمة) والدرجة الكلية لفقراته	(5.4)
109	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس (الإبداع والتطوير) والدرجة الكلية لفقراته	(6.4)
110	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية والدرجة الكلية لفقراته	(7.4)
111	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة	(8.4)
112	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	(9.4)
113	اختبار التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة	(10.4)
115	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	(11.4)
116	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(12.4)
116	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(13.4)
117	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(14.4)

118	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في الجامعة	(15.4)
118	توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	(16.4)
119	توزيع عينة الدراسة حسب الدائرة التي يعمل بها المستجيب	(17.4)
120	توزيع عينة الدراسة حسب فئة الوظيفة	(18.4)
121	تحليل فقرات المجال الأول "وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية"	(19.4)
123	تحليل فقرات المجال الثاني "المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات"	(20.4)
125	تحليل فقرات المجال الثالث "البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي"	(21.4)
128	تحليل فقرات المجال الرابع "جودة الخدمات المقدمة"	(22.4)
131	تحليل فقرات المجال الخامس "الإبداع والتطوير"	(23.4)
134	تحليل فقرات المجال السادس "صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية"	(24.4)
137	تحليل جميع فقرات الاستبانة معاً	(25.4)
141	معامل الارتباط بين وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية في الجامعة الإسلامية و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.	(26.4)
143	معامل الارتباط بين المهارات الأساسية للمورد البشري و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.	(27.4)
144	معامل الارتباط بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.	(28.4)
145	معامل الارتباط بين جودة الخدمات المقدمة و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة	(29.4)
147	معامل الارتباط بين الإبداع والتطوير و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة	(30.4)
148	نتائج اختبار "T لعينتين مستقلتين" - الجنس	(31.4)
150	نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - العمر	(32.4)
150	اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير العمر	(33.4)
151	نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - المؤهل العلمي	(34.4)
153	اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير المؤهل العلمي	(35.4)
154	نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - عدد سنوات الخبرة	(36.4)
155	اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	(37.4)

157	نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - المسمى الوظيفي	(38.4)
157	اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير المسمى الوظيفي	(39.4)
159	نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - دائرة العمل	(40.4)
160	اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير دائرة العمل	(41.4)
161	نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - فئة الوظيفة	(42.4)
162	اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير فئة الوظيفة	(43.4)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة	(1.1)
29	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	(1.2)
38	خصائص المعلومات الجيدة	(2.2)
70	الهيكلية العامة لإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات IST	(3.2)

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية من خلال محاور الدراسة الأساسية والمتمثلة في (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية، المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي، جودة الخدمات المقدمة، الإبداع والتطوير)، كما هدفت التعرف على المهارات التي ينبغي توافرها في المورد البشري لضمان نجاحه في عصر المعلومات، واستجلاء الغموض تجاه موضوع صناعة المعلومات.

اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، التي طبقت على عينة عشوائية طبقية من الموظفين الأكاديميين والإداريين العاملين في الجامعة الإسلامية والبالغ عددهم (853) موظف، واعتمدت الباحثة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم استرداد (268) استبانة، وتم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محاور الدراسة الأساسية وصناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية، بالإضافة لتمتع الجامعة بمستوى جيد في مجال الصناعة المعلوماتية من حيث استخدامها لبرامج حوسبة تخدم مختلف الأقسام والدوائر، وسهولة الوصول لقواعد البيانات الالكترونية التي توفرها المكتبة المركزية وتتاسب أعدادها مع أعداد المستفيدين لها، كما أظهرت النتائج أن الخدمات المتنوعة التي تقدمها الجامعة الإسلامية تتمتع بجودة لها تأثير على مستوى صناعة المعلومات فيها، بالإضافة إلى اهتمامها بالتوظيف الأمثل لتقنية المعلومات، ومواكبتها للتغيرات المتلاحقة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها بما يخدم النظام الإداري والأكاديمي فيها.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات بهدف تعزيز وتطوير مستوى صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية، من أهمها ضرورة التركيز على العنصر البشري في إقامة مجتمع المعرفة والعمل على تطوير مهاراته باستمرار، والعمل على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومواكبتها لآخر المستجدات الحادثة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتأكيد على توفير ميزانية خاصة لشتون البحث العلمي في الجامعة والعمل على إقامة المراكز البحثية المتخصصة، وضرورة تحسين نظام الابتعاث الدراسي، ورفع مستوى التعاون مع القطاع الخاص وتشجيعه على الاستثمار في مجال صناعة المعلومات.

Abstract

This study aimed to identify the role of human resources management in the information industry at the Islamic University of Gaza (IUG), through the main study dimensions represented in the (existence of a clear policies and plans to manage the human recourses, basic skills of human resource in the information age, infrastructure of information technology for transformation to the knowledge-based economy, quality of services provided , innovation and development). The study also aimed to identify the skills that should be available in the human resource to insure its success in the information age, and clarifying the ambiguity towards the issue of information industry.

The researcher applied the descriptive analytical approach through using stratified random sample of the study population of (853) of academic and administrative staff at the IUG. A questionnaire was used as the main tool of data collection, where 268 questionnaires were recollected and were analyzed by the SPSS program for statistical analysis.

The results showed a statistical significant relationship in the response of the respondents between the study dimensions and information industry in IUG. In addition to the fact that the Islamic University has a good level in IT industry, in terms of the use of computerized programs that serve the various sections and departments, along with an easier access to the electronic databases provided by the central library which fits the number of beneficiaries. The results also showed that the various services provided by the Islamic University are of a good quality that has a lasting impact on the level of the information industry. Moreover, it shows its interested in the optimum employment and usage of information technology, and keeping pace with the rapid changes in the world of technology to serve the administrative and academic systems.

The study came out with several recommendations in order to strengthen and develop the level of the information industry at the IUG: The university should focus on the human element in the establishment of knowledge society, working on developing his skills continuously, working on developing the infrastructure of the information technology, keeping pace with the latest developments taking place in the world of information technology and communication, ensuring the provision of the a special budget for scientific research at the university and working on the establishment of specialized research centers, enhancing the system of scholarship expeditions, and the promotion of the level of cooperation with the private sector and encouraging it to investment in the information industry.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 فرضيات الدراسة

4.1 متغيرات الدراسة

5.1 أهداف الدراسة

6.1 أهمية الدراسة

7.1 مصطلحات الدراسة

1.1 مقدمة:

يمثل العنصر البشري أهم مدخلات النظام الإنتاجي وأعظم القوى المؤثرة في تحديد هوية المنظمة الحديثة ورسم معالم مستقبلها، كما أنه يعتبر بمنزلة الضابط لإيقاع حركة المجتمع والمحدد لمكانته بين الدول، فالموارد البشرية تمثل الغاية من عملية التنمية وأداتها الرئيسة في ذات الوقت، وإن الأفراد هم حجر الزاوية في الجهود الرامية للحاق بركب التقدم في عالم يتسم بسرعة الإيقاع وتعدد المؤثرات وتعدد المكونات (الفزاري، 2009: 60).

وتعتبر الموارد البشرية العنصر المهم للوصول إلى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة فأهميتها تكمن في دورها المؤثر في رفع كفاءة إدارة المنظمة وفعاليتها في أداء مهامها وأنشطتها بوصفها محصلة نهائية لكفاءة وفعالية المنظمة ذاتها ومدى قدرتها على التميز والمنافسة داخلياً وخارجياً (رشيد، 2004: 15-16).

من هنا تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً مؤثراً في الوفاء بمتطلبات تحقيق التميز وهو ما أكسب إدارة الموارد البشرية أهمية وحيوية خاصة والذي غير من طبيعتها وعملياتها فتطور تقنية المعلومات أدى إلى زيادة الطلب على المهن الفنية مما تطلب مؤهلات غير تقليدية للوظائف القيادية في إدارة المعلومات كما دعت الحاجة إلى إدخال التقنية الحديثة والاعتماد عليها في أنشطة ومهام إدارة الموارد البشرية من تخطيط واستقطاب واختيار وتعيين وغيره (عقيلي، 2006: 67).

ولقد أصبحت المعلومات في الوقت الراهن صناعةً أو ثروةً وطنية شأنها شأن الثروات الأخرى التي ينعم بها المجتمع من طبيعية وبشرية وصناعية وزراعية وغيرها، بل إن المعلومات تعد بمثابة الشريان الحيوي للحياة المعاصرة، والدعامة الرئيسة لصنع القرار سياسياً واجتماعياً وعسكرياً (العتيبي، 2010: 2).

وتعتبر صناعة المعلومات من أهم المؤشرات الحيوية على الوعي المعلوماتي في أي دولة. ويقاس تقدم الأمم بمدى قدرتها على جمع المعلومات وتنظيمها ومعالجتها وإخراجها في قالب يخدم الفئات المستهدفة على كافة الأصعدة. وتبدو بوضوح أهمية هذه الصناعة في عصرنا الذي يطلق عليه «عصر المعلومات» (السالم، 2005: 15).

وفي ظل اقتصاد المعرفة أصبحت المعرفة المتوافرة بالمنظمة ميزة تنافسية لها تميزها عن غيرها من المنظمات، وتتمثل المعرفة في توافر الأفراد الذين لديهم معلومات، معرفة مخزنة، تقنيات مختلفة. ونتيجة لذلك فإن المنظمات الناجحة هي تلك المنظمات التي تقوم باستقطاب واختيار وتطوير وتنمية الأفراد العاملين بها والذين يمكنهم قيادة هذه المنظمات، كما أن المنظمات

الناجحة هي المنظمات التي تهتم بعملائها وحاجاتهم ورغباتهم، وتستغل فرص التقنيات المختلفة الموجودة بالبيئة المحيطة بها، ولذلك فإن التحدي الرئيسي أمام المنظمات اليوم هو التأكد من توافر الأفراد المهرة المتميزين وتدريبهم وتطويرهم وتنمية مهاراتهم (Ulrich, 1998: 2).

ومن وجهه نظر العديد من الباحثين في مقدمتهم (Kaplan & Norton, 2004: 52-63) و (Bukh, 2005: 8-27) أن عدم قيام المنظمات في الاستثمار بمواردها البشرية لتأهيلها تأهيلاً عملياً وعلمياً عالياً وتطور تقنيات الإنتاج والمعلومات المساندة وتغيير الإجراءات الروتينية التنظيمية لتعكس روح عصر المعرفة، سيجعلها غير قادرة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية باتجاه خدمة زبائنهم ومن أجل كفاءة عملياتها الداخلية.

لذلك تقع الجامعات في موقف خاص فهي صانعة الكوادر الوطنية التي تخطط للتنمية، وهي العقل المفكر الذي لا يبخل على بلده في تقديم الخبرات وحل المشكلات وتوجيه العمل في مختلف القطاعات، ولقد كانت الجامعات في تاريخ الإنسانية وما زالت في الكثير من البلدان مراكز إشعاع، بل وكانت مركزاً أنشئت حوله مدن وتكونت لخدمته مؤسسات، من هنا كان من اللازم تعهد الجامعات بالتطوير المستمر والحرص على تحقيق مستويات من الجودة ترضى عليها الشعوب وتضمن لها الوفاء بالرسالة التي أنشئت الجامعة من أجلها (أبو عيد، 2011: 18).

في ضوء ما تقدم يتضح الدور الرئيس الذي تلعبه الجامعات بما تحتويه من كفاءات علمية وعلماء في شتى ميادين العلم والمعرفة، والذين يقومون بدورهم في نقل العلم والمعرفة إلى الطلبة الذين سيتخرجون إلى المجتمع بعد أن غرست فيهم قيم العلم ومهارات الإبداع والتطوير، من أجل النهوض بالمجتمع الفلسطيني والارتقاء به حضارياً، لذلك تعتبر هذه الجامعات المنارة التي تثير الطريق أمام المجتمع. وبذلك تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة في الجامعة الإسلامية لكونها مصدراً أساسياً لتنمية الموارد البشرية، بالإضافة إلى دورها الرئيس في خدمة المجتمع.

2.1 مشكلة الدراسة:

لقد أشارت الأبحاث والدراسات السابقة إلى أن استخدام التقنيات الحديثة في منظمات الأعمال ينعكس على إنتاجية واتجاهات العمل، فقد تبين وجود فارق ملحوظ بين مستويات الإنتاج قبل وبعد إدخال التقنية الحديثة حيث وصل التحسن في بعض المنظمات إلى مستوى مشجع بعد استخدامها للتقنيات الحديثة (أبو عيد، 2011: 19).

وتعد الجامعات مراكز إشعاع علمي وهي نموذج لمنظمات التعليم، ومواردها البشرية ممثلة في الأستاذ الجامعي وعمالة المعرفة التي بهم وعن طريقهم ينشأ ويتبلور المشروع الحضاري للأمة، فعملهم الجوهري هو المعرفة المتخصصة المتقدمة التي هي ملك العمل العلمي التقني في ابتكار ما هو جديد وإدارته و تنظيمه وتحفيزه (نجم، 2004: 440).

كما لعبت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً أساسياً في التوجه نحو ما يسمى بالاقتصاد المعرفي، الذي ارتكز على تكنولوجيا المعلومات في نجاحه، وعلى منظومة البحث والتطوير التي تعد شريان الحياة لهذا الاقتصاد، مما أحدث تغييرات كبيرة في الواقع الاقتصادي (جمعة، 2009: 2).

واستطاعت الباحثة من خلال المقابلات التي أجرتها مع كل من دائرة الجودة، دائرة شؤون الموظفين، وإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات في الجامعة الإسلامية أن تلاحظ بأن دائرة شؤون تكنولوجيا المعلومات لم تقم ببرمجة كل عمليات الجامعة والسبب يعود إلى التزايد المستمر في أعداد الطلبة المسجلين في الجامعة مع نقص في عدد أفراد الطاقم العامل، علاوة على عدم توفر الدعم المادي للجامعة بصورة مستمرة، وضعف الاهتمام بإقامة المراكز البحثية التخصصية في الجامعة. بالإضافة إلى ضرورة العمل بما دعت إليه الأبحاث والدراسات السابقة التي تمس موضوع الدراسة الحالية، وأيضاً العمل بما خرجت به الملتقيات العلمية المعقودة على أرض الجامعة والتي تنظمها كلية تكنولوجيا المعلومات ومنها "ملتقى تكنولوجيا المعلومات الثالث"، نحو مجتمع معلوماتي"، حيث شددت جلسات المؤتمر على التنمية المستمرة للكليات التطبيقية والجامعات ودورها الرئيس في تطوير وتنمية الموارد البشرية العاملة فيها مما ينعكس بالإيجاب على خدمة المجتمع وتطويره.

وانطلاقاً من الأهمية المتزايدة للصناعة المعلوماتية، وتسارع تطبيقها في الجامعات الفلسطينية، ولما تواجهه هذه الجامعات من تحديات وحدة منافسة وسعيها لاكتساب الميزة التنافسية والعمل على زيادة رضا المستفيدين بتحسين جودة خدماتها المقدمة، والعمل على رفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها والاهتمام بالخدمات البحثية من أجل خدمة مجتمعها المحيط بها؛ كل ذلك استدعى ضرورة الاهتمام بالجوانب الإبداعية التي يكون في العادة مصدرها الأساسي الإنسان، لذا فإن صناعة المعلومات تعد أحد الأذرع الأساسية في تطوير بيئة العمل الجامعي وخلق ميزة تنافسية لها، وعلى ذلك فإن المشكلة البحثية تتلخص في إثارة التساؤل التالي:

ما هو دور إدارة الموارد البشرية في الجامعة الإسلامية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد

المعرفة ؟

3.1 فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع والتطوير وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
6. هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى إلى كل من: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الجامعة، المسمى الوظيفي، دائرة العمل، فئة الوظيفة) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

4.1 متغيرات الدراسة :

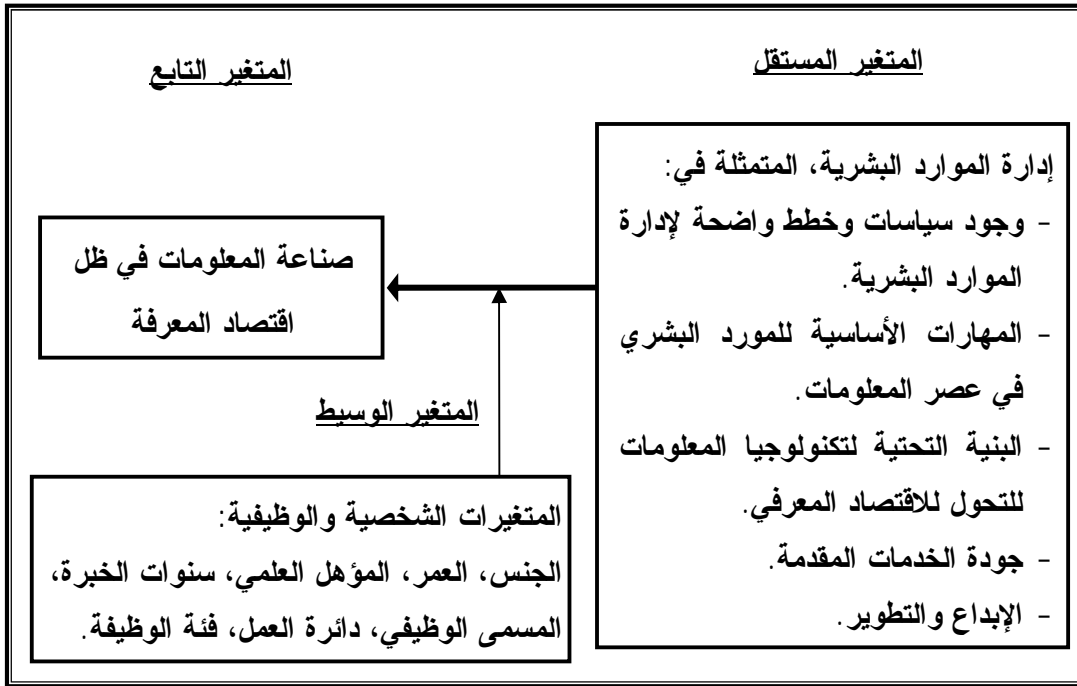
- المتغير التابع: صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.
- المتغير المستقل: إدارة الموارد البشرية، والمتمثلة في:
 - وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
 - المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.
 - البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي.
 - جودة الخدمات المقدمة.
 - الإبداع والتطوير.
- المتغير الوسيط: المتغيرات الشخصية والوظيفية، والمتمثلة في:
 - الجنس.
 - العمر.
 - المؤهل العلمي.

- عدد سنوات الخبرة في الجامعة.
- المسمى الوظيفي.
- دائرة العمل.
- فئة الوظيفة.

والشكل (1.1) يوضع العلاقة بين متغيرات الدراسة.

شكل (1.1)

العلاقة بين متغيرات الدراسة



المصدر: جرد بواسطة الباحثة، 2012

5.1 أهداف الدراسة :

1. التعرف على واقع دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية.
2. التعرف على المهارات التي ينبغي توافرها في المورد البشري لضمان نجاحه في عصر المعلومات.
3. استجلاء الغموض تجاه موضوع صناعة المعلومات.
4. تعزيز قيمة صناعة المعلومات من خلال التعرف على أهميتها.
5. العمل على تطوير واقع صناعة المعلومات.

6.1 أهمية الدراسة:

أولاً: أهمية الدراسة بالنسبة للباحثة:

§ من خلال الدراسة ستتمكن الباحثة من نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

§ تضيف الدراسة علماً جديداً وآفاقاً واسعة للباحثة.

ثانياً: أهمية الدراسة بالنسبة للجامعة الإسلامية:

§ تعمل صناعة المعلومات على تعظيم قيمة المنظمة والمساهمة في تحقيق حالات الإبداع وتعزيزها مما يفضي إلى بناء الميزة التنافسية.

§ إن صناعة المعلومات صناعة مربحة بكل المقاييس اقتصادياً ومهنياً وفي جميع المجالات مما ينعكس إيجابياً على الجامعة، والتأخير في هذا الجانب التقني الهام يعتبر خسارة اقتصادية كبرى ومضيعة للوقت.

§ إن ندرة الباحثين الذين تحدثوا عن موضوع دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة يجعل من الدراسة إضافة جديدة لمكتبة الجامعة الإسلامية.

§ يمكن أن يساعد هذا البحث إدارة الجامعة الإسلامية في معرفة الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات، وبالتالي العمل على تعزيز قيمة صناعة المعلومات في الجامعة.

ثالثاً: أهمية الدراسة بالنسبة للمجتمع الفلسطيني:

§ تتبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه بوصفه أحد الموضوعات الحديثة في الأدب الإداري المعاصر، والذي يصنف على قمة مواضيع الاقتصاد المعرفي اليوم، من خلال أهمية الدور الذي تضطلع به مستوى صناعة المعلومات في المنظمة.

§ اكتشاف حجم مخزون المجتمع الفلسطيني من المورد البشري ودوره في عملية التنمية.

§ هذه الدراسة ستفتح آفاق جديدة لمجالات البحث العلمي في صناعة المعلومات من جوانب متعددة (العقبات التي تواجهها، طرق تطويرها، طرق قياسها، مشكلات قياسها في فلسطين عموماً وفي قطاع غزة خصوصاً) مما يساعد في عمليات التنمية والتطوير في المؤسسات الفلسطينية.

7.1 مصطلحات الدراسة:

أولاً: مصطلح/دور:-

- عرفه Land berg بأنه نمط من السلوك المتوقع من قبل فرد أو جماعة ما من خلال موقف معين (الزبيدي، 2008: 11).

وسيتم استخدام مصطلح دور في الدراسة على أنه العمل الذي تقوم به الجامعة في مجال صناعة المعلومات من حيث بنائها و تخزينها واسترجاعها ونشرها بين الأفراد بالاعتماد على مواردها، في ظل اقتصاد المعرفة الذي تسمو فيه حركة تبادل الأفكار والمعلومات من أجل الرقي والحضارة الإنسانية للمؤسسات المجتمعية الأخرى.

ثانياً: مصطلح/ إدارة الموارد البشرية:-

- عُرِفَت إدارة الموارد البشرية بأنها الأنشطة والمهام المفيدة في تعظيم أداء العاملين في المنظمة، والتي تتسم بالديناميكية والتطور بحيث يستخدمها كل من القادة والمديرين في الشركة لتعزيز الإنتاجية والجودة والفعالية (1: Gilley et al, 2009).

وسيتم استخدام مصطلح إدارة الموارد البشرية في الدراسة على أنها تلك الجهود المبذولة لضمان دائمية وجود القوى العاملة التي تحتاج إليها المنظمة، بدءاً من الاستقطاب والاختيار والتعيين وحتى نهاية الخدمة داخل المنظمة، بغية وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، ومن ثم العمل على تحفيزهم وتنمية قدراتهم وتحسين أدائهم من أجل تحقيق التوازن بين مصلحة العاملين ومصلحة المنظمة.

ثالثاً: مصطلح/ صناعة المعلومات:-

- عرفها (السالم، 2010: 21) بأنها عبارة عن دورة نقل المعلومات أو مراحل تدفقها بدءاً من إنتاج الفكرة من المؤلف، ومرورها بمجموعة من العمليات، لحين تلقيها من قبل القارئ.

وسيتم استخدام مصطلح صناعة المعلومات في هذه الدراسة بأنه: تحديد حجم الدور الذي تقوم به الجامعة الإسلامية فيما يتعلق بإنشاء النظم وقواعد البيانات المختلفة، تطوير البرامج التقنية، توظيف التقنية في تقديم خدمات المعلومات المتنوعة (بحيث تكون مستندة على الحاسب الآلي في إعدادها)، تبني برامج البحوث، والتطوير، وبرامج التعليم والتدريب، ودعم التأليف والترجمة والطباعة والنشر، ومن ثم تسويق تلك المعلومات بشكل يلبي احتياجات المستخدمين.

رابعاً: مصطلح الاقتصاد المعرفي:-

- عرفه (Powell & Snellman, 2004: 199) بأنه الإنتاج والخدمات القائمة على معرفة النشاطات المكثفة والتي تسهم في تسارع وتيرة التقنية والتقدم العلمي، فضلاً عن التقدم السريع، وإن المكون الرئيسي لاقتصاد المعرفة هو زيادة الاعتماد على القدرات الفكرية من التركيز على المدخلات المادية أو الموارد الطبيعية. وسيتم استخدام مصطلح الاقتصاد المعرفي في هذه الدراسة بنفس تعريفه القياسي الموضح أعلاه.

خامساً: مصطلح الجامعة:

- عرفتها اليونسكو بأنها مؤسسة تعليمية تابعه للتعليم الجامعي وترتبط بها مراكز بحثية وثقافية عامة أو خاصة ومعترف بها سواءاً بأنظمة التصديق أو من قبل السلطات المختصة في الدولة (اليونسكو، 1978: 78).

وسوف يستخدم مصطلح الجامعة في الدراسة للدلالة على الجامعة الإسلامية وهي: مؤسسة أكاديمية عامة، تأسست عام 1978، تقوم بعدة وظائف وهي: التدريس، البحث العلمي، التدريب، التأهيل وخدمة المجتمع، وتعمل بإشراف وزارة التربية والتعليم العالي، وتشمل عشر كليات هي(الطب، الهندسة، تكنولوجيا المعلومات، العلوم، التمريض، التجارة، التربية، الشريعة والقانون، أصول الدين، الآداب) وتقدم عشرات البرامج الأكاديمية على مستوى البكالوريوس، والماجستير(الدليل السنوي، 2010) يدرس فيها الآن ما يقارب 21000 طالب وطالبة في مقر الجامعة الرئيس في غزة، وفي فرعها في جنوب قطاع غزة. وهي واحدة من الجامعات الرائدة والمنتجة والفاعلة في فلسطين.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية.

المبحث الثاني: تحليل عصر المعلومات.

المبحث الثالث: الاقتصاد المعرفي في مجتمع المعلومات.

المبحث الرابع: صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية.

المبحث الأول

إدارة الموارد البشرية

1.1.2 مقدمة

2.1.2 مفهوم إدارة الموارد البشرية

3.1.2 الأهمية المتزايدة لإدارة الموارد البشرية

4.1.2 أهداف إدارة الموارد البشرية

5.1.2 مهام إدارة الموارد البشرية

6.1.2 التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية

7.1.2 الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية

8.1.2 المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات

1.1.2 مقدمة

تشكل الموارد البشرية الثروة الأساسية في أي منظمة سواء كانت إنتاجية أو خدمية، لذا فإن المنظمات تعمل على الاستفادة من مواردها البشرية بأقصى درجة ممكنة من خلال العمل على تطويرها مما ينعكس في النهاية على جودة أداء الأفراد نحو الأفضل بحيث يحقق أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة.

إن إدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة، إنما هي نتيجة لمجموعة من التطورات المتداخلة والتي ساهمت بشكل مباشر أو غير مباشر في ظهور الحاجة إلى إدارة أفراد متخصصة، ترعى شؤون العاملين بالمنظمة وتعمل على توفير أنجع الآليات لإدارة الطاقات البشرية بكفاءة، وتمكن من زيادة إنتاجية العاملين. وتعتمد كفاءة المنظمات على حسن استثمار مواردها وعلى الأخص البشرية منها، التي تتحكم في باقي الموارد وفي طريقة استخدامها، ولهذا ظهر الاحتياج إلى إدارة مستقلة تخص بالموارد البشرية (أبو عيد، 2011: 31).

لذلك تعتبر الموارد البشرية ممثلة في العاملين بالمنظمة من مختلف الفئات والمستويات والتخصصات هي الدعامة الحقيقية التي تستند إليها المنظمة الحديثة، حيث أن العاملين هم الأداة الحقيقية لتحقيق أهداف الإدارة، فهم مصدر الفكر والتطوير وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظمة (السلمي، 2001: 41)، إذا ما أحسن استقطاب واختيار وتعيين الكفاءات المتميزة والمؤهلة والمدرّبة و تم التخطيط لها بعناية والاهتمام بها والمحافظة عليها وصيانتها وتطويرها ووضع نظام عادل للمرتبات والمكافآت والحوافز وتبني الموضوعية في قرارات الترقيّة وفق اعتبارات ومعايير عادلة تكون واضحة للجميع وعلى درجة من الشفافية (عقيلي، 2006: 67).

ولاشك أن السنوات الأخيرة قد شهدت تغييرات كبيرة في عالم تكنولوجيا المعلومات وثورة الاتصالات، بالإضافة إلى ما أحدثته العولمة من تغييرات اقتصادية وثقافية، كل ذلك أثر على إدارة ومهام الموارد البشرية وعلى طبيعة المهارات الواجب توافرها في العنصر البشري.

2.1.2 مفهوم إدارة الموارد البشرية

من خلال التطور التاريخي الذي عرفته إدارة الموارد البشرية، وذلك من مفهومها كقوى عاملة إلى مفهوم أوسع وأشمل، وهو الموارد البشرية، فلا بد لنا أن نقوم بتوضيح مفهوم إدارة الأفراد أولاً ثم سنوضح مفهوم إدارة الموارد البشرية.

تباينت وتعددت التسميات التي أطلقت على الإدارة المعنية بالعنصر البشري في المنظمات وإن كان فيما مضى أكثرها انتشاراً تسمية "إدارة الأفراد"* . و تعرف إدارة الأفراد بأنها ذلك الجزء من الوظيفة الإدارية المتعلق بالعلاقات الإنسانية في المنظمة. أو أنها ذلك الجزء من الإدارة المتعلق بالعاملين وبالعلاقاتهم في المنظمة، الذي يهدف إلى رفع مستوى كفاءة العاملين وإلى تحقيق العدالة فيما بينهم (أبو شيخة، 2010: 23-24).

وفي إطار توضيح مفهوم إدارة الموارد البشرية نجد الكثير من الكتاب قد قاموا باستعراض أفكارهم حول مفهوم إدارة الموارد البشرية والتي نوجز منها ما يلي:
عُرفت لدى كشواي بأنها مجموعات من الاستراتيجيات والعمليات والأنشطة التي يتم تصميمها لدعم الأهداف المشتركة عن طريق إيجاد نوع من التكامل بين احتياجات المنظمة والأفراد الذين يعملون بها (كشواي، 2006: 12).

واعتبرها عقيلي إحدى الوظائف أو الإدارات الأساسية في كافة أنواع المنظمات، ومحور عملها جميع الموارد البشرية التي تعمل فيها وكل ما يتعلق من أمور وظيفية منذ ساعة تعيينها في المنظمة حتى ساعة انتهاء خدمتها وعملها فيها، وهي تقوم بمجموعة من الأنشطة والمهام تتعلق بتقدير احتياجات المنظمة من الموارد البشرية وتوفيرها بالموصفات المطلوبة وفي الوقت المطلوب، ومن ثم العمل على تدريبها وتطويرها وتحفيز هذه الموارد ومساعدتها لتحقيق أهدافها وحل مشاكلها في مسعى لتحقيق التوافق بين أهدافها وأهداف المنظمة (عقيلي، 2006: 13-14).

وذهب Dissler في تعريفه لإدارة الموارد البشرية بأنها مجموعة الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي البشرية التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها علي أكمل وجه (Dissler, 2003: 34).

بينما ربط سلطان تعريف إدارة الموارد البشرية بالمنظمات التي تستطيع الحصول على أفضل العناصر من القوى العاملة وتتجح في تنميتهم وتحفيزهم وفي المحافظة عليهم، وبالتالي ستميز حتماً بالفعالية (القدرة على إنجاز أهدافها) وأيضاً بالكفاءة (استخدام أقل حجم ممكن من الموارد اللازمة). أما تلك المنظمات التي لا تتسم بالفعالية والكفاءة فإنها ستعرض لخطر الركود أو الموت (الإفلاس والخروج من السوق) (سلطان، 2003: 33).

*منها، إدارة الأفراد Personnel Management والعلاقات العمالية Labour Relations، والعلاقات الصناعية Industrial Relations والعلاقات الإنسانية Human Relations وإدارة القوى العاملة Manpower Management وإدارة الموظفين Employees Relations وغيرها.

واعتبرها نصر الله عملية إدارة العنصر البشري التي تتطوي على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنظمات، وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتنميتها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفاعلية (نصر الله، 2002: 3).

كما عرفت لدى (Mondy & Noe, 2005: 4) بأنها المنفعة من الأفراد العاملين في المنظمة لتحقيق أهداف المنظمة.

وبناءً على التعاريف السابقة فإنه يمكن الخروج بتعريف شامل لإدارة الموارد البشرية حسب رأي الباحثة: بأنها تلك الجهود المبذولة لضمان دائمية وجود القوى العاملة التي تحتاج إليها المنظمة، بدءاً من الاستقطاب والاختيار والتعيين وحتى نهاية الخدمة داخل المنظمة، بغية وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، ومن ثم العمل على تحفيزهم وتنمية قدراتهم وتحسين أدائهم من أجل تحقيق التوازن بين مصلحة العاملين ومصلحة المنظمة.

3.1.2 الأهمية المتزايدة لإدارة الموارد البشرية

تتبع أهمية إدارة الموارد البشرية في كونها تؤدي دوراً رئيسياً في وضع وتنفيذ الخطط الإستراتيجية، حيث يجب أن تتكامل إستراتيجية الموارد البشرية مع كل من الإستراتيجية الكلية للمنظمة والاستراتيجيات الوظيفية الأخرى (درة، والصباح، 2008: 114).

كما اكتسبت إدارة الموارد البشرية أهميتها من خلال العناية بالعنصر البشري باعتباره العامل الرئيس لزيادة الإنتاج ولتزايد أهمية العلاقات الإنسانية وتحفيز العاملين وإشباع حاجاتهم ولأن نجاح وفشل كافة المنظمات مرهون بالعنصر البشري، بالإضافة إلى أن النفقات التي تتحملها المنظمات لتغطية أجور وتعويضات العاملين تشكل جزءاً كبيراً من نفقاتها ولذا فأفضل استثمار يجب أن يوجه للأفراد العاملين (برنوطي، 2004: 13).

ولقد تغيرت النظرة إلى إدارة الموارد البشرية في الوقت الحالي، وأصبحت واحدة من أهم الوظائف الإدارية في المنظمات الحديثة. وهناك أسباب كثيرة تفسر التطور الذي حدث في نظرة الإدارة المسؤولة بالمنظمات المعاصرة إلى إدارة الموارد البشرية واهتمامها المتزايد بها كوظيفة إدارية متخصصة وأيضاً كفرع من فروع علم الإدارة، ومن أهم هذه الأسباب:

1. التوسع والتطور الصناعي الذي تم في العصر الحديث.
2. ارتفاع مستويات التعليم وزيادة فرص الثقافة العامة أمام العاملين.

3. ارتفاع تكلفة العمل الإنساني، حيث تمثل الأجور نسبة عالية ومتزايدة من تكاليف الإنتاج في جميع المنظمات.
 4. اتساع نطاق التدخل الحكومي في علاقات العمل بين العمال وأصحاب الأعمال عن طريق إصدار القوانين والتشريعات العمالية.
 5. الاتجاه المتزايد نحو الحجم الكبير، والذي أدى إلى تضخم المنظمات في مجالات الأعمال المختلفة وظهور أشكال حديثة من المنظمات.
 6. زيادة دور وأهمية النقابات والمنظمات العمالية التي تدافع عن حقوق العاملين وترعى مصالحهم.
 7. ارتفاع مستوى تطلعات العاملين نتيجة لارتفاع مستويات معيشتهم وزيادة درجة وعيهم وثقافتهم (سلطان، 2003: 29-30).
- بينما يرى السلمي أن السبب الأهم لتطور إدارة الموارد البشرية وازدياد أهميتها يرجع إلى عاملين رئيسيين، هما:

- § اكتشاف أهمية الأداء البشري كمحدد أساسي للكفاءة الإنتاجية، وهذه يعني أن الإنسان بما يملكه من مهارات وقدرات وما يتمتع به من دوافع للعمل هو العنصر الأساسي في تحقيق الكفاءة الإنتاجية، وأن الآلات والمعدات والعناصر المادية الأخرى هي في الحقيقة عوامل مساعدة للإنسان.
- § اكتشاف أهمية وقدرة إدارة الموارد البشرية في توجيه الأداء البشري والتأثير عليه بما يحقق المزيد من الكفاءة الإنتاجية، وهذا يوضح أن إدارة الأفراد من خلال حسن أدائها لوظائفها تستطيع أن توفر للمنظمة أفضل العناصر البشرية ذات الكفاءة والمهارة والاستعداد للعمل والعبء، الأمر الذي يحقق قدرة أعلى في زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية (السلمي، 2001).
- وقام السلمي بعقد مقارنة بين إدارة الموارد البشرية قديماً وحديثاً كما يوضحها جدول (1.2)، حيث استطاع السلمي أن يلخص المنطق الأساسي الجديد لإدارة الموارد البشرية في ضرورة احترام الإنسان واستثمار قدراته وطاقاته بتوظيفها في مجالات العمل الأنسب له، واعتباره شريكاً في العمل وليس مجرد أجير. وفي ذلك فإن مفاهيم إدارة الموارد البشرية الجديدة تختلف جذرياً عن مفاهيم إدارة الأفراد أو إدارة الموارد البشرية التقليدية وذلك على النحو التالي (السلمي، 2001: 44):

جدول (1.2)

مقارنة بين إدارة الموارد البشرية قديماً وحديثاً

إدارة الموارد البشرية الجديدة	إدارة الموارد البشرية التقليدية
تهتم بعقل الإنسان وقدراته الذهنية وإمكانياته في التفكير والابتكار والمشاركة في حل المشاكل وتحمل المسؤوليات.	اهتمت بالبناء المادي للإنسان وقواه العضلية وقدراته الجسمانية، ومن ثم ركزت على الأداء الآلي للمهام التي يكلف بها دون أن يكون له دور في التفكير واتخاذ القرارات.
تهتم بمحتوى العمل Job Content والبحث عما يشد القدرات الذهنية للفرد، ولذا تهتم بالحوافز المعنوية وتمكين الإنسان ومنحه الصلاحيات للمشاركة في تحمل المسؤوليات.	ركزت على الجوانب المادية في العمل Job Context واهتمت بقضايا الأجور والحوافز المالية وتحسين البيئة المادية للعمل.
التنمية البشرية أساساً هي تنمية إبداعية وإطلاق لطاقات التفكير والابتكار عند الإنسان وتنمية العمل الجماعي وشدح روح الفريق Team Work.	اتخذت التنمية البشرية في الأساس شكل التدريب المهني الذي يركز على إكساب الفرد مهارات ميكانيكية Motor Skills يستخدمها في أداء العمل دون السعي لتنمية المهارات الفكرية أو استثمارها.

المصدر: السلمي، علي، 2001- إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر: 45.

4.1.2 أهداف إدارة الموارد البشرية

تتنوع الأهداف الدقيقة لإدارة الموارد البشرية من منظمة إلى أخرى، وتعتمد على مرحلة التطوير الخاصة التي تعيشها المنظمة، وعلى ذلك يتم على سبيل المثال النظر إلى الشخص المسئول عن الموارد البشرية على أنه الشخص الذي يعتني بالجانب الإداري من إدارة الأشخاص مثل إعداد عقود العمل والاحتفاظ بملفات الموظفين، وما إلى ذلك، على الجانب الآخر تماماً من ذلك يتم النظر إلى الشخص المسئول عن الموارد البشرية على أنه جزء متكامل وحيوي من عملية التخطيط للعمل ولذا فإن أهداف إدارة الموارد البشرية تعد كثيرة ومتنوعة (كشواي، 2006: 12).

ويمكن تحديد الأهداف على النحو التالي:

1. الحصول على الأفراد الأكفاء للعمل في مختلف الوظائف من أجل إنتاج السلع والخدمات بأحسن الطرق وأقل التكاليف.

2. الاستفادة القصوى من جهود العاملين في إنتاج السلع أو الخدمات وفق المعايير الكمية والنوعية المحددة سلفاً.
3. تحقيق انتماء وولاء الأفراد للمنظمة والمحافظة على رغبتهم في العمل فيها وزيادتها.
4. تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات التكنولوجية والإدارية في البيئة.
5. إيجاد ظروف عمل جيدة تمكن العاملين من أداء عملهم بصورة جيدة، وتزيد من إنتاجيتهم ومكاسبهم المادية.
6. إيجاد سياسات موضوعية تمنع سوء استخدام العاملين وتتفادى المهام التي تعرضهم للأخطار غير الضرورية.
7. إتاحة الفرصة للعاملين أن يجدوا فرص عمل جيدة وأن تتاح لهم فرص التقدم والترقي في المنظمة عندما يصبحون مؤهلين لذلك.
8. توفير ضمان اجتماعي وصحي جيد للعاملين (السالم وصالح، 2002: 18).

5.1.2 مهام إدارة الموارد البشرية

تطورت وظيفة إدارة الموارد البشرية فبعد أن كان دورها التقليدي مقصوراً على القيام باستقطاب اليد العاملة والتعيين وصرف الأجور ومنح الإجازات، أخذ دورها يتسع ليصبح أكثر شمولاً وتخصصاً، وأصبح لإدارة الموارد البشرية دور استراتيجي يتطلب توافر كفاءات متخصصة وإستراتيجية إلى جانب المهام التنفيذية (نصر الله، 2002 : 10).

إن لإدارة الموارد البشرية، شأنها شأن أي إدارة في المنظمة، مهمتين أساسيتين: الأولى إدارية، والأخرى تخصصية. فأما الإدارية فهي تشترك مع مختلف الوحدات التنظيمية في المنظمة بممارستها وتتمثل في وظائف التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، والإبداع والتطوير، وتخصيص الموارد. وأما المهام التخصصية فتمارسها إدارة الموارد البشرية بدءاً بتخطيط الموارد البشرية، ومروراً بالتدريب وتقويم أداء العاملين، وانتهاءً بالسلامة المهنية ورعاية العاملين، وذلك على النحو التالي:

- تخطيط الموارد البشرية: ويقصد بها تحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية كما ونوعاً (أبو شيخة، 2010: 32).
- تحليل وتوصيف الوظائف: هو الإجراء المستخدم في تحديد واجبات الوظيفة والمهارات الواجب توافرها في من يشغلها (Dissler, 2003: 108).

- الاستقطاب: ويتضمن الحصول على الموارد البشرية المطلوبة لضمان استمرار عمليات المنظمة، وهذا يشمل عمليات البحث عن الأفراد المؤهلين المناسبين للعمل داخل المنظمة والذين يتوقع أن يتقدموا بطلبات عمل للمنظمة نتيجة وجود شواغر عمل حالياً أو توقع حدوث مثل هذه الشواغر في المستقبل (Denisi & Griffin, 2001: 125).
- وضع نظام الاختيار والتعيين: عملية انتقاء الأفراد الذين تتوفر لديهم المؤهلات المطلوبة والمناسبة لشغل وظائف معينة (Mondy & Noe, 2005: 162).
- تصميم نظام الأجور: أي تحديد قيمة كل وظيفة وأهميتها النسبية وتحديد أجرها.
- تصميم نظم الحوافز: ويقصد بهذه المهمة منح مقابل عادل للأداء المتميز (أبو شيخة، 2010: 33).
- تدريب وتطوير العاملين: عملية اكتساب العاملين المهارات والمعارف والاتجاهات الإيجابية المرتبطة بوظائفهم للمساهمة في تصحيح الانحرافات في الأداء الحالي أو تحسين الأداء المستقبلي (عباس، 2003: 45).
- تقييم الأداء: نظام لمراجعة وتقييم أداء المهتمات للفرد أو لفرق العمل، وهي مقارنة بين مستوى الأداء الحقيقي والأداء المطلوب والمفترض (Mondy & Noe, 2005: 252).
- وضع نظم الترقية والنقل (أبو شيخة، 2010: 33).
- علاقة العمل: وهي السياسات المصممة لتوفير الحاجات الإنسانية والاجتماعية للعاملين في المنظمة، وإقامة الاتصالات والتفاعلات السلمية بينهم وبين الإدارة من جهة وبينهم وبين النقابات العمالية من الجهة الأخرى (عباس، 2003: 46).
- صيانة ورعاية العاملين: وتعني وضع نظم السلامة المهنية والرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين (أبو شيخة، 2010: 33).
- حفظ النظام: أي وضع قواعد النظام والسلوك في المنظمة، وتحديد أنواع العقوبات والجزاءات التي تترتب على مخالفة هذه القواعد (أبو شيخة، 2010: 33).
- تقديم خدمات للعاملين: وتعني الخدمات والتأمينات المختلفة والبرامج الاجتماعية والترفيهية والتسهيلات التعليمية (أبو شيخة، 2010: 34).
- تخطيط المسار الوظيفي: وهو عبارة عن عملية مستمرة والتي من خلالها يقدم الفرد من خلال مجموعة من المراحل التي تتميز فيها كل مرحلة بمجموعة من الخصائص والقضايا أو المشاكل والمهام (حسن، 2001: 309).

مما تقدم يلاحظ أن أنشطة الموارد البشرية تتوزع على أربع محاور :

المحور الأول/ الحصول على الموارد البشرية: ويتضمن تخطيط الموارد البشرية وتحليل وتصميم الوظائف والاختيار والانتقاء.

المحور الثاني/ مكافأة الموارد البشرية والتعويض وخدمات الموظف.

المحور الثالث/ تنمية الموارد البشرية: ويتضمن التدريب والتنمية وتخطيط وتنمية السلك الوظيفي وانضباط العاملين.

المحور الرابع/ صيانة الموارد البشرية: ويتضمن العلاقات العمالية والمساومات الجماعية والسلامة المهنية (أبو شيخة، 2010: 34).

6.1.2 التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية

لقد حدثت كثير من التغيرات في مجالات العمل المختلفة في وقتنا الحاضر، وقد صاحبت هذه التغيرات كثير من التحديات والعقبات أمام إدارة الموارد البشرية لتحقيق أهدافها اتجاه العاملين من ناحية واتجاه المنظمة من ناحية أخرى، ومن هذه التحديات (عبد الباقي، 2000 : 103-108):

1. زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.
2. التغيرات في تركيب القوى العاملة.
3. نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
4. تغير القيم والاتجاهات.
5. العائد والتعويض المادي للعاملين.
6. زيادة حجم القوى العاملة.
7. التشريعات واللوائح الحكومية.
8. تزايد ونمو أعداد الموظفين المتخصصين.
9. عدم قدرة المديرين التنفيذيين في الإدارات المختلفة على تقييم الأداء بفاعلية.
10. تزايد مسؤولية إدارة الموارد البشرية عن الإنتاجية والربحية.
11. زيادة حجم المنظمات وتعقد علاقات العمل.
12. تزايد عدد الوظائف الذهنية مع تناقص في الأعمال اليدوية.
13. الحاجة المتزايدة إلى تنمية وتطوير قدرات العاملين.

وترى الباحثة أن التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية المعاصرة اليوم قد تتطوي على متغيرات محلية أو دولية، أو الاثنين معاً، و تلخصها الباحثة في ثلاث مجموعات: تحديات اقتصادية، تحديات بشرية، وتحديات تكنولوجية.

7.1.2 الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية

بقصد الاستجابة للتحديات السابق ذكرها، هناك جملة من الإجراءات التي ينبغي إتباعها في إدارة الموارد البشرية، حتى يمكن الاستفادة بشكل أكبر من هذا المورد والتي يمكن إيجازها فيما يلي (نصر الله، 2002: 400-404):

1. إيجاد ظروف عمل أفضل.
2. التوظيف الفاعل لقدامى الموظفين: حيث يمكن الاستفادة منهم في حل مشاكل نقص العمالة، وإسهامهم في تطوير المنظمات نظراً للخبرة التي اكتسبوها، وكون استعداداتهم واتجاهاتهم أكثر إيجابية في تقبل العمل في ظروف التحدي دون التركيز على المادية، بالإضافة إلى التزامهم بأخلاقيات العمل أكثر من الحديثين.
3. توفير المساواة للنساء بشكل أكبر في المنظمات.
4. الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب.
5. مواصلة التركيز على التخطيط الإستراتيجي لنشاطات إدارة الموارد البشرية.
6. استخدام نظام معلومات الموارد البشرية والاتجاه نحو استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات.
7. التركيز على التميز وذلك للنمو والبقاء ومواجهة المنافسة والتحديات البيئية وفق ما يلي:
 - تطوير المنتجات وتحسين الخدمات للعملاء، والجودة وتفويض السلطات.
 - زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار.
 - تحسين المنافع والحوافز.
 - توفير الاستقرار الوظيفي.
 - تمثيل العاملين في مجالس الإدارة.
 - تقييم أداء العاملين بطرق أكثر فاعلية.
 - توفير تدريب مستمر للأفراد طيلة حياتهم الوظيفية.

8.1.2 المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات

إن التحولات الجذرية التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، غيرت وجهة النظر تجاه العديد من المفاهيم والأساليب والطرق التي تؤدي بها المهام، وبطبيعة الحال فإن المهارات البشرية اللازمة لتأدية هذه المهام سوف تتغير كذلك استجابة لهذا التحول في الوسائل والإمكانات. فاعتماد الشركات الصناعية مثلاً على تكنولوجيا المعلومات، جعلها تحتاج إلى قوة عاملة جديدة تختلف جذرياً (عباس، 2001: 163).

وترى الباحثة أنه استجابةً لتلك التحولات المستمرة التي تواجهها إدارة الموارد البشرية، فلا بد أن تولي عنايةً خاصةً بالمورد البشري من خلال تعزيز مهاراته البشرية والعمل على تطويرها في ضوء ما تفرضه متطلبات التكنولوجيا الحديثة، فالمهارات البشرية ليست ثابتة بل متغيرة تبعاً لاحتياجات العمل.

إن دمج التكنولوجيا مع إدارة الموارد البشرية يعمل على زيادة كفاءة عمليات HRM وزيادة تفاعل الموظفين وعمليات الاتصال بينهم ، بالإضافة إلى تغيير إجراءات العمل والمهارات المطلوبة سواء لدى إدارة الموارد البشرية أو لدى كافة أفراد المنظمة (Parry & others, 2007: 1). واستطاع السلمي أن يحدد بدقة الصفات التي يجب توافرها في الموارد البشرية المميزة، وهي:

- أن يتوافر للمنظمة موارد بشرية نادرة المهارات والقدرات لا يمكن للمنافسين الحصول على مثلها.
- أن تكون الموارد البشرية قادرة على إنتاج القيم من خلال التنظيم الغير مسبوق وتجانس وتكامل المهارات والخبرات.
- أن يصعب على المنافسين تقليد الموارد البشرية المتميزة سواء بالتدريب والتأهيل أو السحب من المنظمة فتكون الموارد البشرية مصدر القدرة التنافسية الأعلى غير قابلة للتقليد، ولعل ما يذكر عن الموارد البشرية في اليابان هي نوع من الموارد التي يصعب تقليدها (السلمي، 2001: 113).

و في هذا الصدد قامت إدارة العمل الأمريكية بدراسة سمحت لها بتحديد سبع مهارات أساسية ينبغي للفرد العامل أن تتوفر فيه للنجاح في عصر المعرفة والمعلومات. واستطاع زيتون أن يلخص هذه المهارات في سبع مجموعات.

- التفكير الناقد والأفعال (العمل): حيث يجب على الأفراد العاملين أن يكونوا قادرين على تعريف المشكلات واستخدام الأدوات المتاحة في البحث والتحليل ووضع الحلول وتطبيقها، وتقييم النتائج وتطوير الحلول مع المتغيرات المستمرة بطريقة انسيابية بالإضافة لفهم المحتوى المعرفي للمجال الذي يتم فيه الدراسة.
- الإبداع: في عصر المعرفة والمعلومات يجب أن تساعدنا مهارتنا للوصول لحلول جديدة للمشكلات القديمة وإنتاج منتجات جديدة، وخلق طرق جديدة للاتصال وتناقل الأفكار.
- التعاون: العمل الجماعي هو السبيل الوحيد لحل المشكلات المعقدة وستكون مهارات العمل الجماعي هي العامل الفيصل للعمل في عصر المعرفة والمعلومات. وعليه فإن النموذج المعتمد اليوم في إدارة القوى العاملة هو تشكيل فريق عمل متكامل يستطيع كل فرد فيه، في أي مرحلة أن يبدي ملاحظاته واقتراحاته ليس فقط بالنسبة للمرحلة التي عمل بها وإنما بالنسبة للمراحل الأخرى أيضاً.
- فهم التدخلات الثقافية: إن الإدارة اليوم أصبحت تعمل في عالم متفتح لا يعترف بالحدود الجغرافية والمكانية، فالتنوع البشري اليوم أصبح يمثل أحد أهم خصائص منظمات الأعمال اليوم، لذا سيحتاج الأفراد العاملون لعبور حاجز الاختلاف الثقافي والمعرفي.
- الاتصال: سيحتاج العاملون اليوم إلى إتقان الاتصالات الفعالة في العديد من المجالات، وكذلك تحديد طريقة الاتصال المناسبة لتوصيل الرسالة بفعالية وكفاءة على قدر المستطاع، حيث سيضطرون للاختيار ما بين تقارير، كتب، انترنت، بريد عادي، بريد إلكتروني... إلخ.
- استخدام الكمبيوتر: سيحتاج كل فرد في عصر المعرفة والمعلومات ليس فقط تخطي الجهل الكمبيوترية، وإنما الانطلاق والتعرف على المستويات العالية من الطلاقة الالكترونية أو الرقمية، مع القدرة على استخدام الأدوات القائمة على استخدام الكمبيوتر لإنجاز المهام وتحقيق النجاح.
- المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس: أصبح على العمال الاعتماد على أنفسهم في اكتساب المهارات المطلوبة، وذلك للنجاح في الحياة العملية، وتحقيق الأمن الوظيفي، وهذا نتيجة طبيعية لما أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في هذا المجال، فعلى الشبكة الآن فرص هائلة لتنمية وتطوير الكفاءات عن طريق برامج تكوينية مصممة حسب الحاجة، فالتكنولوجيا الحديثة سمحت بالتعلم والتطوير المستمر طوال الحياة (زيتون، 2002: 145-149).

جدول (2.2)

المهارات الأساسية لعصر المعلومات

المكونات	المهارات السبع
حل المشكلات، البحث، التحليل، إدارة المشروع	التفكير الناقد والأفعال (العمل)
خلق معرفة جديدة، تصميم حول	الإبداع
التراضي، الرضا	التعاون
المعرفة والثقافات التنظيمية تتداخل بين الأجناس المختلفة	فهم التدخلات الثقافية
إتقان الصناعة والاستخدام الفعال لوسائل الإعلام	الاتصال
الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات	استخدام الكمبيوتر
التحكم في التغيير وإعادة تعريف المستقبل المهني والتعليم مدى طول الحياة	المستقبل الوظيفي وتعلم الاعتماد على النفس

المصدر: زيتون، كمال عبد الحميد، 2002- تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال. عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر: 145.

المبحث الثاني
تحليل عصر المعلومات

1.2.2 مقدمة

2.2.2 التطور التاريخي لعصر المعلومات

3.2.2 المعرفة ومفهوم تكنولوجيا المعلومات

4.2.2 مجتمع المعلومات

5.2.2 أسباب نشوء مجتمع المعلومات

6.2.2 خصائص مجتمع المعلومات

7.2.2 دور تكنولوجيا المعلومات في بناء مجتمع المعلومات

8.2.2 مجتمع المعلومات في فلسطين

9.2.2 مفهوم صناعة المعلومات

10.2.2 نشأة صناعة المعلومات وتطورها

11.2.2 المقومات الأساسية لصناعة المعلومات

12.2.2 خطوات تبني صناعة تكنولوجيا المعلومات

1.2.2 مقدمة

إن العصر الذي نعيشه هو عصر الثورة التكنولوجية، وعصر التغير المتسارع، وعصر الانفتاح الثقافي الحضاري العالمي، وعصر تغيير الأهمية النسبية لقوى وعلاقات الإنتاج. إن الثورة المعلوماتية التي هي من أهم خواص القرن الذي نعيش فيه هي ثورة تعتمد على المعرفة العلمية المتقدمة والاستخدام الأمثل للمعلومات المتدفقة بمعدلات سريعة. ويقدر خبراء الدراسات المستقبلية أن حجم المعرفة سيتضاعف كل سبع سنوات أي أن حجم التراكم من هذه المعرفة خلال السنوات القادمة ستكون مساوية أو تزيد على ما تراكم من معرفة إنسانية منذ بدء التاريخ البشري المسجل. لذا تسعى المجتمعات جاهدة نحو التطوير، والنماء، والتميز في كل ميادين الحياة. ذلك أن حالة الحراك العلمي والتكنولوجي التي تأخذ مدى واسعاً في العصر تفرض على الجميع أفراداً ومؤسسات ومجتمعات الانخراط في خضم هذا الحراك (الهاشمي والعزاوي، 2007: 23-24).

ولاشك أن المعلومات تعد صناعةً أو ثروةً وطنية، ودعامةً أساسيةً للتقدم، وهي لا تقل أهمية عن الموارد الأخرى الطبيعية والبشرية. وأصبح معيار القوة للدول في الوقت الراهن هو قدرتها على التفوق في مجال التصنيع المعلوماتي. ولذا فقد تزايد اهتمام الدول المتقدمة باستثمار هذه الثروة باعتبارها وسيلة نحو تحقيق متطلبات التنمية، وعملت جاهدة على تبني مؤسسات المعلومات التي أخذت على عاتقها مسؤولية تجهيز المعرفة، وتوفير المصادر الحديثة، وتصميم قواعد المعلومات، واستخدام التقنيات الحديثة، وتزويدها بالمتخصصين القادرين على توظيف تلك التقنيات لصالح المجتمع (السالم، 2010: 65).

2.2.2 التطور التاريخي لعصر المعلومات

يقسم العلماء المسيرة البشرية إلى ثلاث مراحل أساسية هي:

أولاً: مرحلة عصر الزراعة

تعتبر هذه المرحلة أبسط وأول المراحل التي عرفها الإنسان خلال سعيه المستمر لإشباع حاجاته، حيث اعتمد على الخيرات الطبيعية التي توفرها له الأرض، وجهده العضلي، وبالتالي كانت السيطرة فيه للإقطاع، وكانت قيمة الفرد تقاس بمقدار ما يملكه من أرض زراعية. فمن لا يملك يعتبر أجيلاً ويعامل كملكية خاصة لصاحب الأرض الزراعية، ضف إلى ذلك اعتماد المجتمع على الموارد الأولية والطاقة الطبيعية مثل الريح، الماء والحيوانات والجهد البشري.

- وعليه يمكن ذكر أهم خصائص هذه الفترة على النحو التالي:
- الاعتماد على الأرض والخيرات الطبيعية كمورد أساسي.
 - الاعتماد على الجهد العضلي للإنسان.
 - طبيعة الأنشطة الممارسة بسيطة المهارات وتتطلب الجهد البشري الكبير (عبد الهادي، 2000: 19).

ثانياً: مرحلة عصر الصناعة

تعد هذه المرحلة نقلة نوعية في الحياة البشرية، والتي بدأت منذ اكتشاف الآلة البخارية التي حلت مكان الجهد العضلي، وبهذا أصبحت التكنولوجيا هي الموضوع الرئيس بداية من الثورة الصناعية فكان الهدف هو الوصول إلى كفاءة الآلات (الخرامي، 2001: 79).

ووضح Peter Drucker أنه خلال هذه الفترة كان المدخل التكنولوجي هو المسيطر على الأعمال والفكر، أي تطبيق العلم والمعرفة في أداء الأعمال. وكان الرائد لهذا التوجه (F.w Taylor) سنة 1881 كبير العمال في مصنع الصلب آنئذٍ، وهو أول من طبق المعرفة في دراسة وتحليل هندسة العمل (العتيبي، 2010: 11).

وأهم ما يميز هذه المرحلة:

- الاعتماد على الجهد الميكانيكي في تنفيذ الأنشطة.
- تطبيق المعرفة والعلوم في الأعمال (المنهج العلمي).
- بداية الاهتمام بالمعرفة كعنصر أساسي للإنتاجية.

ثالثاً: مرحلة عصر المعلومات

تعتبر هذه المرحلة أحدث ما عاشته البشرية من تطور، وذلك بداية من النصف الثاني من القرن العشرين حتى يومنا هذا، وهي الفترة التي يعتمد المجتمع فيها للتطور على المعلومات بشكل أساسي، وذلك بالاستغلال الرشيد لتكنولوجيا المعلومات، وما تتيحه من فرص لاكتساب واستغلال المعلومات لتوليد المعرفة.

فهذه المرحلة لم تنشأ فجأة، بل كانت موجودة طوال تاريخ البشرية، ولكن لم تأخذ حظها من الرعاية إلا مؤخراً. فالفترة التي نعيشها هي فترة بداية مجتمع المعلومات فلم تعد الأرض هي قوام المجتمع، ولم يعد رأس المال هو قوام المجتمع كما كان عليه الحال في المجتمع الصناعي، وإنما أصبحت المعلومات هي قوام المجتمع المعاصر (عبد الهادي، 2000: 13).

- ولقد شاع وصف هذه المرحلة بعصر المعلومات نظراً لما تتميز به من:
- سيطرة المعلومات على مختلف مجالات الحياة و بروز صناعة المعلومات باعتبارها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد القوي.
 - بروز الخدمات باعتبارها الجانب الأهم في النشاط الاقتصادي.
 - بروز الأنشطة الفكرية في تأثيرها الواضح على منظمات الأعمال.
 - تزايد جرة المعلومات في تكوين السلع والخدمات.
 - الاستثمار المكثف لنتاج الفكر الإنساني المتمثل في البحوث والدراسات والتحليلات الفكرية والمبتكرات المستحدثة في مختلف آليات معالجة متطلبات الحياة.
 - الاستثمار المكثف لتقنيات الحاسب الآلي والاتصالات والالكترونيات.
 - التطوير المتسارع في المكونات البرمجية وتيسير التعامل بالحاسب الآلي.
 - الإنتاج الكبير المتسارع للمعلومات، وارتباط إنتاجها بالمستخدمين لها في شبكات محلية وإقليمية وعالمية هي في ذاتها متشابكة (السلمي، 2001: 53).

3.2.2 المعرفة ومفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعد المعرفة دعامةً رئيسيةً من دعائم تقدم الأمم، والنهوض بها، فضلاً عن أنها مصدر من مصادر القوة في المجتمع، بل إنها المصدر الحقيقي للقوة، والباعث على الحراك الفكري والاجتماعي. ويطلق على العصر الحاضر "عصر المعرفة"، حيث أصبحت مورداً اقتصادياً مهماً، ومصدراً للدخل الوطني، ودعامةً للتقدم في مختلف مجالات الحياة، وإذا كان لكل عصر ثروته، فإن المعرفة هي ثروة هذا العصر (السالم، 2010: 47).

وحيث أن الدراسة الحالية تستهدف صناعة المعلومات، فقد لا يكون من الحكمة الحديث عن هذا النمط من الصناعة الحيوية بمعزل عن المعرفة.

يشير Harris و Hendsen إلى أن المعرفة تشكل أحد العناصر الأساسية ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالإشارات Signals وتدرج إلى بيانات Data ثم إلى معلومات Information ثم إلى معرفة Knowledge ثم إلى حكمة Wisdom (Harris & Hendsen, 1999: 92).

وتتفق الباحثة مع العلول في أن المعرفة الفاعلة والسليمة والكافية هي جوهر الحكمة والإبداع والابتكار، من هنا كان لابد التمييز بين المصطلحات الثلاثة: البيانات، المعلومات، المعرفة (العلول، 2011: 28).

مفهوم البيانات، المعلومات، المعرفة:

البيانات Data:

تعرف البيانات على أنها مجموعة من الحقائق أو الرسائل أو الإشارات أو الآراء أو الاتجاهات (المغربي، 2002: 29).

بينما يعرفها Laudon and Laudon بأنها عبارة عن أرقام أو حقائق أو حروف ليس لها معنى إلا بعد إجراء عملية المعالجة عليها والاستفادة منها (Laudon & Laudon, 2000: 9). وتعرف الباحثة البيانات أنها ما هي إلا مواد خام تأخذ عدة أشكال، قد تكون أرقام، أو حروف، أو رموز، أو إشارات، أو جمل لا معنى لها إلا إذا تمت عمليات معالجتها باستخدام البرمجيات المخصصة لذلك، لتكون فيما بعد البنية الأساسية للمعلومات.

المعلومات Information:

عرف المغربي المعلومات بأنها عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ القرار (المغربي، 2002: 29).

بينما عرفها (قنديلي والجنابي، 2005: 36) بأنها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص، وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها. وترى الباحثة أن المعلومات أصبحت تلعب دوراً إستراتيجياً في أيامنا الحالية في كافة المجالات والأنشطة، فالشكل الجديد للتنظيمات الحديثة الناجحة هي تلك التي تتحكم في هذا المورد بحيث تسمح لها بالتطوير المستمر والإبداع.

المعرفة Knowledge:

عُرفت المعرفة بأنها مزيج من الخبرات، المهارات، القدرات، و المعلومات السياقية المترابطة لدى العاملين والمنظمة (نجم، 2005: 26).

كما عرفت المعرفة لدى المغربي بأنها ذلك الرصيد الناتج من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية، وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمن (المغربي، 2002: 182).

أما بالنسبة لرأي السالم فنلاحظ أنه أوجد تفاوتاً في وجهات النظر بالنسبة لمفهوم المعلومات والمعرفة، ومع أن كل باحث ينظر إلى القضية من زاوية مختلفة إلا أن أي مجتمع لكي يوصف بأنه مجتمع معلومات أو معرفة ينبغي أن تتوفر فيه مجموعة متطلبات.

المتطلبات الواجب توافرها في المجتمع لكي يوصف بأنه مجتمع معلومات:

§ **متطلبات تقنية:** تتمثل في توافر الحد الأدنى للبنية التحتية والتخاطب الإلكتروني من خلال الإنترنت وغيرها من الشبكات.

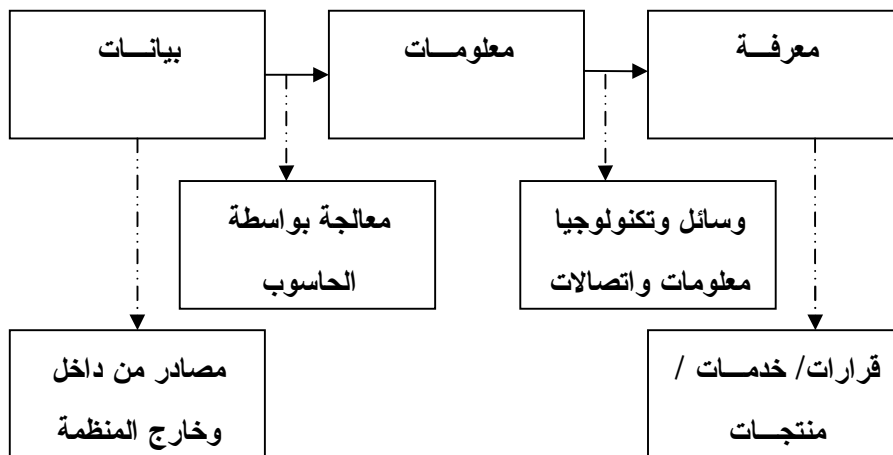
§ **متطلبات اجتماعية:** تتمثل في تغيير أنماط سلوك الناس بالشكل الذي يتناسب مع متطلبات البيئة الإلكترونية الجديدة لتقبل فكرة الحكومة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني.

§ **متطلبات ثقافية:** تتمثل في انتشار ظاهرة العولمة التي تجعل العالم قرية واحدة، وتقضي على الحواجز الجغرافية، وتسهل انسياب الثقافة والتجارة والاقتصاد (السالم، 2008: 108).

وتجدر الإشارة في هذا الصدد أن هناك من تناول المعرفة من منظور ثنائي، فقد وضع (Nonake & Takeuchi, 1995: 59) أن توليد المعرفة ينتج من زاوية التفاعل بين نوعين من المعرفة، هما: المعرفة الضمنية Tacit Knowledge والمعرفة الظاهرة Explicit Knowledge. وقد ميز (Daft, 2001: 259) بينهما وأعطى لكل منهما مفهوماً مختلفاً، فعرف المعرفة الظاهرة على أنها المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة الوثائق والإرشادات العامة، والتي تشير إلى ما له صلة بالمعرفة حول موضوع معين Knowing about. أما المعرفة الضمنية فعرفها على أنها المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي وعادةً ما يصعب وضعها في رموز أو كلمات، والتي تشير إلى ما له صلة بمعرفة أي كيف (Know how).

شكل (1.2)

العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: قنديلجي، عامر إبراهيم و الجنابي، علاء الدين عبد القادر، 2005- نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات. دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط 1، عمان، الأردن: 37.

وترى الباحثة أن أي منظمة لا تستطيع أن تقوم بجمع و تحليل و معالجة و تخزين ونشر المعلومات والاستفادة منها بدون توافر الأساليب والتقنيات الحديثة والمتطورة، من هنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، وترى الباحثة في هذا السياق أنه لا بد من توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات، الذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بصناعة المعلومات والتي تشكل محور الدراسة الحالية.

تكنولوجيا المعلومات

مفهوم التكنولوجيا:

يجب التمييز بين التقنية "Technique" والتكنولوجيا "Technology".

§ **التقنية:** هي كيفية التصرف، طريقة، وسيلة، أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر (مورد، معرفة، حركة يد عاملة، الخ) و التي تسمح بتحويل و تحويل فقط للمواد الأولية إلى منتج، فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج (داودي وآخرون، 2007).

§ **التكنولوجيا:** يقصد بها عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية إلى حالة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية، أو معدات، أو أجهزة، أو أدوات ووسائل، يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي (الجاسم، 2005: 49).

لم تحض تكنولوجيا المعلومات بتعريف موحد، بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت تبعاً لرؤية كل واحد لها، فقد عرفت العتيبي تكنولوجيا المعلومات بأنها استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة (العتيبي، 2010: 27).

بينما عرفها الجاسم بأنها تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان و يمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة، والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحياتها واسترجاعها وعرضها واستنساخها وبنها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها، وتشمل على تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع و تكنولوجيا الاتصالات (الجاسم، 2005: 49).

تستخلص الباحثة من خلال التعاريف السابقة تعريف واحد وشامل لتكنولوجيا المعلومات: بأنها حقل من حقول التكنولوجيا الحديثة، والتي نتجت بفعل التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة

المعلومات وتكنولوجيا الاتصال لأغراض: الاستقطاب، الجمع، المعالجة، التخزين، والبيث للمعلومات، مهما اختلفت صورها، سواء وجدت في شكل نص، صوت، صورة، أو رمز.

خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها (رايس، 2006: 30-31):

- § **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن (إلكترونياً) متجاوزة.
- § **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- § **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
- § **النممة:** بمعنى آخر، أسرع وأرخص، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- § **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- § **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال.
- § **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت.
- § **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم.
- § **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- § **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- § **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته.
- § **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- § **الشيوع والانتشار:** وهو قابليتها للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم.

4.2.2 مجتمع المعلومات

عُرف مجتمع المعلومات بأنه جميع الأنشطة والموارد والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجاً ونشراً وتنظيماً واستثماراً، ويشمل إنتاج المعلومات أنشطة البحث على اختلاف

مناهجها وتنوع مجالاتها. كما يشمل أيضا الجهود الإبداعية والتأليف الموجهة لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية والتطبيقية (عبد الله وعثمان، 2003: 275-276).

واستطاع عبد الهادي حصر مجموعة من التعريفات لتقرب مفهوم مجتمع المعلومات وطبيعته إلى الذهن، وذلك على النحو التالي:

§ التحول من مجتمع صناعي إلى مجتمع معرفي، حيث أن المعلومات هي القوة الدافعة للأفراد والمسيطرة على المجتمع.

§ المجتمع الذي ينشغل معظم أفرادها بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها.

§ المجتمع الذي يعتمد في تطوره بصفة رئيسة على المعلومات والحاسبات وشبكات الاتصال التي تعمل على تجهيز المعلومات ومعالجتها وتسويقها.

§ المجتمع الذي تستخدم فيه المعلومات بكثافة كوجه للحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية.

§ المجتمع الذي يعتمد اعتماداً أساسياً على المعلومات الوفيرة بصفاتها مورداً استثمارياً وسلعة إستراتيجية وخدمة ومصدراً للدخل القومي ومجالاً للقوى العاملة (عبد الهادي، 1999: 125).

و عرف (Webster, 1995) مجتمع المعلومات من خلال خمس زوايا لكل منها تعريف:

1. التعريف التكنولوجي: وهو الذي يركز على الاكتشافات الفنية الحديثة وتلاحم كل من الاتصالات عن بعد مع الحاسبات الآلية.
2. التعريف الاقتصادي: وهو الذي يركز على دور المعلومات في الاقتصاد بصفة عامة.
3. التعريف الوظيفي: حيث يشير إلى الوظائف والأنشطة المعاصرة التي تركز أساساً على الأنشطة المعرفية والمعلوماتية.
4. التعريف الشبكي أو المكاني: حيث التركيز على الأماكن عن طريق تطوير الشبكات.
5. التعريف الثقافي: حيث التركيز على مدى تأثير أساليب الاتصال والإعلام على حياتنا اليومية (بدر وآخرون، 2001: 19).

5.2.2 أسباب نشوء مجتمع المعلومات

ساهمت مجموعة من الأسباب في ظهور وتطور مجتمع المعلومات يمكن إدراجها فيما يلي (عبد الهادي، 2000: 19).

§ **التطور الاقتصادي طويل الأجل:** مهد هذا التطور إلى ميلاد عهد جديد تكون فيه الأهمية لمورد المعلومات، فقد عرفت البنية الاقتصادية تغيرات جذرية ابتداء من عصر المشاعة الأولى و الذي كان فيه الإنسان يستغل خيرات الطبيعة دون أن يدخل عليها أي تغيير، فالعصر الزراعي الذي اعتمد فيه على الطاقات الطبيعية و الجهد العضلي مروراً بالعصر الصناعي الذي اعتمد الطاقات المولدة وصولاً بعصر المعلومات و الذي تحتل فيه المعلومات و المعرفة الأهمية القصوى.

§ **التطور التكنولوجي:** عرف النصف الثاني من القرن العشرين تطورات سريعة في المجال التكنولوجي خصوصاً بعد اختراع الكمبيوتر و إدماجه في كافة مجالات الحياة، إذ ساهمت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في التأثير ايجابياً على النمو الاقتصادي خاصة وأنها تمتاز بإمكانية تطبيقها في نطاق واسع و في ظل ظروف مختلفة لتزايد المستمر لإمكاناتها وخصائصها فضلاً عن أن تكاليفها تتجه نحو الانخفاض بصورة واضحة.

§ **ظاهرة تفجير المعلومات:** و هي أهم حدث تميز به عصر المعلومات ويشير مصطلح تفجير المعلومات إلى اتساع المجال الذي تعمل فيه المعلومات لتشمل كافة مجالات النشاط الإنساني، حيث تحول نشاط المعلومات إلى صناعة المعلومات و بات لها سوق كبير لا يقل أهمية عن أسواق البترول والذهب، و تزايد المعلومات كان نتيجة للتطورات الحديثة التي شهدتها العالم و بروز تخصصات جديدة و تدخل المعارف البشرية ونمو القوة المنتجة و المستهلكة كلها، فالرصيد المعلوماتي لا يتقلص بل يتراكم مشكلاً بذلك ظاهرة الانفجار.

6.2.2 خصائص مجتمع المعلومات

يعتمد مجتمع المعلومات اعتماداً أساسياً على المعلومات الوفيرة بصفقتها مورداً استثمارياً وسلعةً إستراتيجية، وخدمة متقدمة، ومصدراً للدخل القومي، ومجالاً للقوى العاملة. كما يعتمد في تطوره على المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال، أي أنه يعتمد على التكنولوجيا الفكرية تلك التي تضم سلعةً وخدمات جديدة، ولاشك أن مجتمع المعلومات يتميز بخصائص تجعله متميزاً عن المجتمعات الأخرى، وهذه الخصائص هي:

§ استخدام المعلومات كمورد اقتصادي حيث تعمل المؤسسات والشركات على استغلال المعلومات و الانتفاع بها في زيادة كفاءتها.

§ الاستخدام المتناهي للمعلومات بين الجمهور العام، بحيث يستخدم الناس المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم.

§ ظهور قطاع المعلومات كقطاع رابع مهم من قطاعات الاقتصاد منذ تسعينيات القرن العشرين (محي الدين، 2004: 17-18).

7.2.2 دور تكنولوجيا المعلومات في بناء مجتمع المعلومات

يقترن ظهور مفهوم مجتمع المعلومات مع تطور وازدهار تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا تعد الأخيرة الركيزة الأساسية لبناء مجتمع المعلومات، فلا يمكن أن نتصور وجود مجتمع المعلومات بدون تكنولوجيا معلومات واتصالات فعالة ومتاحة لجميع أفراد المجتمع، فمجتمع المعلومات يتطلب وسائل اتصال فعالة من حيث السرعة والكمية وغيرها، كما يتطلب كم هائل من المعلومات تتداول بسرعة وبكميات كبيرة من أجل تحقيق أهداف مجتمع المعلومات، كالتممية الاقتصادية والبشرية والتعليم والتدريب وغيرها، كما يتطلب تنسيق واتصال دائم ومستمر بين مختلف أفراد المجتمع من أجل التبادل المستمر للمعلومات والأفكار وبالتالي اتساع المعارف وتنوع الثقافات وارتفاع المهارات العلمية والفنية للأفراد (قلش، 2007: 21).

كما تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنوعية عالية على تحقيق إمكانية هائلة للمساعدة في تحسين تقديم الخدمات الجوهرية المطلوبة للوفاء بالحاجات الإنسانية الأساسية من خلال التطبيقات مثل التعليم الإلكتروني والصحة الإلكترونية وكذلك الأعمال التجارية الإلكترونية وغير ذلك من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن أيضاً للتكنولوجيات الجديدة، مثل الشبكات اللاسلكية، أن تساعد المناطق النائية في التمتع بالنفوذ إلى المعلومات والمعارف (تقرير المؤتمر الإقليمي لمنطقة آسيا، 2003).

وتسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز نوعية التعليم والتعلم وتقاسم المعارف والمعلومات، وبهذا تكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهمت في بناء مجتمع المعلومات من خلال توفير التعليم والتدريب لكل الأشخاص وتقديم الدعم المعرفي لهم (قلش، 2007: 21).

كما سمحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بقيام سوق عالمية يمكن فيها الوصول إلى كم كبير من المعلومات، والسلع، والخدمات. وتتيح أيضاً فرصاً عديدة للبلدان النامية للتعجيل بتنميتها الاجتماعية والاقتصادية (مؤتمر القمة العالمي لمجتمع المعلومات، 2003).

وفي صدد حديثنا عن إدارة الموارد البشرية ترى الباحثة أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً رئيسياً في تطويرها في عالم الأعمال اليوم، وفي ذلك اتفقت مع رأي Walker الذي أكد أن تأثير التكنولوجيا بات واضحاً على إدارة الموارد البشرية اليوم، إذ تساعد التكنولوجيا المؤسسات لتحقيق أهداف أعمالهم اليوم وأهدافهم المستقبلية، من خلال:

- § مساعدة المدراء بتوزيع العمال بشكل أكثر كفاءة.
- § ضمان تلقى العمال للتطوير والتدريب الملائم.
- § تقديم رؤى جديدة بشأن كيفية زيادة الإنتاجية.
- § تمكين الموظفين والمدراء في الحصول على المعلومات المطلوبة بشكل أسرع.
- § الحد من التكاليف الإدارية للموارد البشرية.
- § تقديم المساعدة في مجال تقييم واختيار أفضل موظف (Walker, 2001: 10-11).

8.2.2 مجتمع المعلومات في فلسطين:

خطت السلطة الوطنية خطوات متواضعة نحو تحقيق مفهوم مجتمع المعلومات، بدأ بمشروع الحكومة الالكترونية حيث يجري العمل في بناء البوابة الحكومية لجميع خدمات الحكومة المتعلقة بالمواطن، والبدء ببناء الناقل الحكومي للمعاملات الالكترونية الحكومية لتسهيل التخابط بين قواعد البيانات المختلفة، وإعداد قانون المعاملات الالكترونية الشامل لكل من التواقيع الالكترونية والمراسلات الالكترونية، والإعداد الفني لإصدار البطاقات الالكترونية للتواقيع وضمن أمن المعلومات و ربط بعض مؤسسات السلطة الوطنية مع مركز الحاسوب الحكومي. ويسعى قطاع تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الأهداف التالية:

1. خدمات حكومية متطورة مؤتمتة ذات كفاءة عالية.
2. قطاع تكنولوجيا معلومات متطور ومنتج مساهم في تنمية الاقتصاد الوطني.
3. بيئة آمنة توفر الثقة والأمن في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
4. بيئة تمكينية مشجعة للاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات.
5. بيئة تشريعية وقانونية منظمة لقطاع تكنولوجيا المعلومات.
6. جيل مبدع مدرب ومؤهل لتطوير مستوى تكنولوجيا المعلومات في فلسطين.
7. محتوى فلسطيني يدعم خطة إقامة الدولة الفلسطينية ويعزز وجودها على الشبكة العالمية.
8. محتوى عربي يخدم جميع مجالات الحياة.
9. مجتمع متقف معلوماتياً.

إلا أن هذا القطاع ما زال يعاني من المشاكل والعقبات التالية:

- § استمرار الانقسام بين الضفة وغزة والنتائج المترتبة عليه من تعدد قواعد البيانات.
- § عدم وجود جدية من قبل الوزارات تتعلق بالربط و المشاركة بقواعد البيانات الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة في تحقيق القرارات الحكومية بتطبيق الحكومة الالكترونية.

§ عدم إنشاء مركز حكومي للبيانات والمعلومات لحوسبة كافة الوثائق والنماذج والخدمات الحكومية.

§ عدم توحيد وتبسيط الإجراءات الإدارية وإعادة هندسة العمليات للخدمات في القطاع الحكومي (الإستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبريد في فلسطين، 2011-2013).

وترى الباحثة أنه بعد ضمان الدخول إلى مجتمع المعلومات يتوجب على أي منظمة أعمال ناجحة ومتميزة في هذا المجتمع المعلوماتي أن تتمتع بمقدرة عالية على جمع المعلومات وتنظيمها ومعالجتها وإخراجها في قالب يخدم الفئات المستهدفة لها، ولا بد لها من التمتع بأهم خاصية لمجتمع المعلومات ألا وهي "صناعة المعلومات". سنتعرض في الجزء المتبقي من هذا المبحث لموضوع صناعة المعلومات وسوف نتناوله من أهم أبعاده.

9.2.2 مفهوم صناعة المعلومات

تعد صناعة المعلومات من أهم المؤشرات الحيوية على الوعي المعلوماتي في أي دولة من الدول، إذ يقاس تقدم الأمم بمدى قدرتها على جمع المعلومات وتنظيمها ومعالجتها وإخراجها في قالب يخدم الفئات المستهدفة على كافة الأصعدة، وتتأكد أهمية هذه الصناعة في هذا العصر الذي يطلق عليه (عصر المعلومات) حيث مع حلول الألفية الثالثة يتضح جلياً أن الإنسان حقق تطوراً هائلاً في مجال التقنية والمعلومات والاتصال، حتى أصبح العالم أشبه ما يكون قرية صغيرة، وتزداد يوم بعد يوم الحاجة إلى التوظيف الأمثل للمعلومة من خلال إنتاجها وتجهيزها وتسويقها بشكل يلبي احتياجات المستفيدين.

صناعة المعلومات مصطلح واسع وكبير ينطوي تحت جنباته مفاهيم اقتصادية حديثة شكلت ثورة عارمة في مجال الاقتصاد والمال، ومن هذه المفاهيم اقتصاد المعلومات أو اقتصاد المعرفة وصناعة البرمجيات ومدن الإنترنت والقرى الذكية وغيرها. وأصبحت صناعة المعلومات مورداً اقتصادياً مهماً لكثير من الدول أهم نتائجه زيادة الناتج المحلي وتوفير فرص وظيفية جديدة لقطاع الشباب، وتحسين المستوى المعيشي للأفراد، وقيام صناعة مزدهرة وراقية تؤسس لاقتصاد حديث يعتمد على التقنية والمعلومات (العنبي، 2010: 2).

تعريف مصطلح صناعة المعلومات :

لقد سجل بعض علماء المعلومات والاقتصاد في العالمين العربي والغربي موقفهم من الصناعة المعلوماتية، وبينوا وجهة نظرهم من هذا المفهوم المعقد. وتفاوتت أساليب معالجتهم في هذا

الصدد، فبعضهم تناوله بشكل منفرد بوصفه ظاهرة قائمة بذاتها، والبعض الآخر تناوله ضمن مفاهيم أخرى تتعلق باقتصاديات المعلومات، والتخطيط الوطني للمعلومات، وسياسة المعلومات، وعصر المعلومات، ومجتمع المعلومات، وقطاع المعلومات.

يتكون مصطلح صناعة المعلومات Information Industry من شقين هما: (صناعة) و (معلومات)، وإذا كان من السهل تعريف الشق الأول، فإن الصعوبة الحقيقية تكمن في تعريف الشق الثاني، وذلك نظراً لتعدد لفظ المعلومات، وتشعب طبيعتها، وغموض معناها، علاوة على أن كلمة "معلومات" تعد من الكلمات التي يصعب تعريفها وذلك لسعة مدلولها. ومما زاد الوضع تعقيداً أن الباحثين الذين تناولوا المصطلح المشار إليه ينتمون إلى خلفيات علمية متباينة، لدرجة أن بعضهم ذهب إلى أن هناك أكثر من 400 تعريف للمعلومات، قام بوضعها باحثون في مختلف المجالات والثقافات والبيئات (متولي، 1995: 65).

بالنسبة للشق الأول من مصطلح صناعة المعلومات وهو "الصناعة". إن الصناعة تنقسم بدورها إلى نوعين هما: الصناعة الاستخراجية، والصناعة التحويلية. والنوع الثاني هو الذي يهتما هنا، ويقصد به ذلك النشاط الاقتصادي الذي يعنى بتحويل المواد الأولية (المواد الخام) إلى منتجات كاملة الصنع أو شبه مصنعة، وذلك من خلال مزج المواد أو تشكيلها أو تهيئتها أو تعبئتها بغية تغيير صورتها النهائية لمنتج أو سلعة أكثر نفعاً واستخداماً وأهمية (الشافعي، 1999: 65).

أما الشق الثاني وهو "معلومات" فهي مشتقة من مادة لغوية ثرية هي مادة (ع ل م) وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل ووظائفه، فمن معاني مشتقات هذه المادة اللغوية ما يتصل بالعلم أي إدراك طبيعة الأمور، والمعرفة أي القدرة على التمييز، والتعليم والتعلم والدراسة والإحاطة واليقين والوعي والإعلام. وفي ضوء ذلك يمكننا القول بأن المعلومات حالة ذهنية، ومن ثم فإنها المورد الذي بدونه لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر. وعليه فإن المفهوم الاصطلاحي لكلمة (معلومات) وبما يتوافق مع عصر المعلومات الذي نعيشه اليوم ينص على "أن المعلومات سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة". (العنبي، 2010: 3).

وتتميز المعلومات بعدة خصائص أساسية، كما وضحتها العنبي، وهي:-

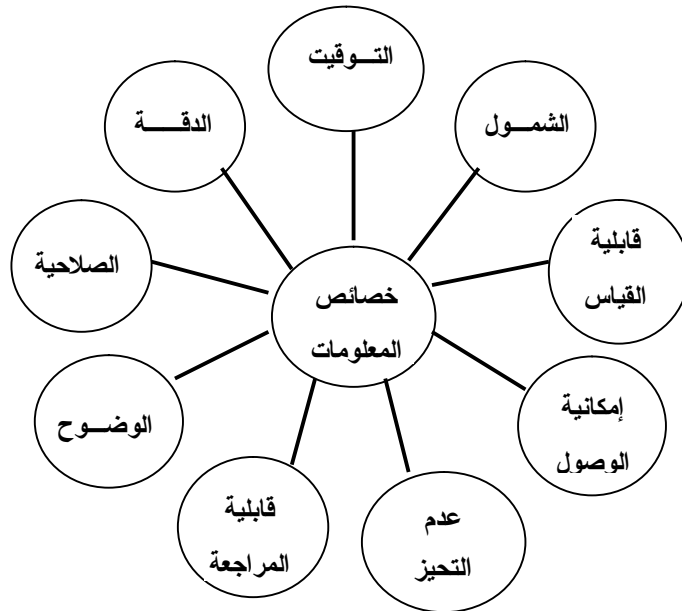
- 1- التميع والسيولة فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل، وإعادة الصياغة فيمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم، أشكال بيانية، رسوم متحركة أو أصوات ناطقة.
- 2- قابلية نقلها عبر مسارات محددة (الانتقال كموجه) أو بثها على المشاع.

- 3- تتميز المعلومات بالوفرة، لذا يسعى منتجوها إلى وضع القيود على انسيابها لخلق نوع من (الندرة المصطنعة) حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب، وهكذا ظهر للمعلومات أغنياؤها وفقراؤها وأباطرتها وخدامها وسماستها ولصوصها.
- 4- خلافاً للموارد المادية التي تنفذ مع الاستهلاك لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة ما تنمو مع زيادة استهلاكها لهذا السبب فهناك ارتباط وثيق بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات وقدرتها على توليد المعارف الجديدة.
- 5- سهولة النسخ حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية.
- 6- إمكان استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة، تتبع مسارات عدم الاتساق والتعويض عن نقص المعلومات غير المكتملة وتخليصها من الضوضاء.
- 7- يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين، إذ لا يمكن الحكم إلا على قدر ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية (العتيبي، 2010: 4).

بينما أوجز النوايسه خصائص المعلومات الجيدة بالشكل التالي:

شكل (2.2)

خصائص المعلومات الجيدة



المصدر: النوايسه، غالب عوض، 2002 - خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. دار صفاء، عمان، الأردن: 140.

وبتجميع الشق الأول والثاني سنحصل على مصطلح صناعة المعلومات. لقد اعتبر العرفج صناعة المعلومات أحد جوانب السياسة الوطنية للمعلومات، ووضح أن المعلومات تعد في الوقت الراهن ثروة وطنية ذات قيمة ومردود اقتصادي، وتسهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن (العرفج، 1997: 3).

وقام (عبد الهادي، 1999: 129) بتحديد هوية صناعة المعلومات، بأن المقصود بهذه الصناعة: "المؤسسات الحكومية والخاصة التي تنتج المحتوى المعلوماتي، والتي تقدم التسهيلات لوصول المعلومات إلى المستفيدين، والتي تنتج الأجهزة والبرامج التي تساعد على معالجة المعلومات".

ويذهب Lui Zhaodong في معرض حديثه عن صناعة المعلومات بالصين إلى أنه من الممكن تحديد نطاق هذا المصطلح بحيث يشمل الأنشطة الإنتاجية الشاملة والبنية الأساسية كالبحت والتنمية وتطبيقات التقنية المعلوماتية، إضافة إلى خدمات المعلومات الموجهة نحو التطوير الاقتصادي. وقسم زيادونج صناعة المعلومات إلى قسمين كبيرين: القسم الأول: تقنية المعلومات (والصناعات المرتبطة بها)، وتشمل الإلكترونيات المصغرة، وتقنية الحاسب والاتصال والوسائط المتعددة Multimedia والوسائل السمعية والبصرية والتصوير المصغر والنشر الإلكتروني، إضافة إلى التجهيزات المعلوماتية المصاحبة لهذه التقنية. أما القسم الثاني: خدمات المعلومات، ويشمل الخدمات التقليدية التي تعتمد على المواد المطبوعة، والخدمات الإلكترونية التي تشمل المعالجة المحوسبة للمعلومات، وتطوير قواعد المعلومات، وإنتاج البرامج، والمطبوعات الإلكترونية، ونظم الاتصال والشبكات، وميكنة المكاتب، وغير ذلك من خدمات المعلومات والأنشطة الاستشارية المعتمدة على الحاسبات وشبكات الاتصال (بدر وآخرون، 2001: 151).

وصنفت متولي صناعة المعلومات بوصفها أحد مجالات اقتصاديات المعلومات التي تحدد ملامح المجتمع ما بعد الصناعي، وتمثل أحد دعائم الإنتاج الوطني، ويشمل مفهوم الصناعة هنا جميع النشاطات المتعلقة بإنتاج المعلومات وتجهيز الخدمات (متولي، 1995: 50).

ويمكن أيضاً استخدام مصطلح صناعة المعلومات بطريقة تبادلية مع مصطلح صناعة المعرفة، وفي هذا الإطار فقد ذهب الباحث Machlup Rubin إلى أن الصناعة المعلوماتية تشمل المهن والوظائف التي تهدف إلى إنتاج أو تشكيل أو تجهيز أو معالجة المعلومات، ومن ثم توزيعها أو بثها، وهي تضم خمسة أقسام رئيسة تتمثل في :

1- التعليم .

2- البحوث والتنمية .

3- وسائل الإعلام والاتصال .

4- آلات المعلومات .

5- خدمات المعلومات (Rubin, 1990: 1 – 6).

وتعتبر الباحثة صناعة المعلومات ثروة وطنية وميزة تنافسية هامة ينبغي لكل منظمة ناجحة أن تتحلى بها وتعرف الباحثة مصطلح صناعة المعلومات بأنه: عملية القيام بإنشاء النظم وقواعد البيانات المختلفة، وتطوير البرامج التقنية، وتوظيف التقنية في تقديم خدمات المعلومات المتنوعة (بحيث تكون مستندة على الحاسب الآلي في إعدادها)، وتبني برامج البحوث، والتطوير، وبرامج التعليم والتدريب، ودعم التأليف والترجمة والطباعة والنشر، ومن ثم تسويق تلك المعلومات بشكل يلبي احتياجات المستفيدين.

10.2.2 نشأة صناعة المعلومات وتطورها

إذا كانت صناعة المعلومات ظاهرة حديثة نسبياً، فإن البذرة الأولى لهذه الظاهرة ضاربة الجذور. فقد ظهر الشكل البدائي لصناعة المعلومات منذ سنوات طويلة، حيث كانت البداية مع الكتابة على الألواح والطين ثم لفافات البردي والورق، ومع ظهور الطباعة برزت صناعة الكتاب بشكل ملحوظ، ومن ثم تطورت وسائل الصناعة المعلوماتية بفضل تقنية المعلومات والاتصالات وبخاصة الحاسوب والإنترنت التي لها قدرة هائلة على تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها، الأمر الذي أسدى خدمات جليلة لمؤسسات المعلومات بغية السيطرة على الظاهرة المعلوماتية، وتطوير خدمات المستفيدين، وتجهيزها في أنماط عديدة، ونشرها على أكبر نطاق ممكن، بحيث أصبحت في متناول المناطق الريفية والناحية (السالم، 2010: 60-61).

وتستنتج الباحثة بأن الصناعة الحقيقية للمعلومات لم تظهر بمفهومها الحديث إلا في السنوات الأخيرة عندما تم الدمج بين المعلومات والتقنية، وكان ذلك على وجه التحديد في النصف الثاني من القرن العشرين.

ولقد كان للتوسع الحقيقي في استخدام تقنية المعلومات والاتصالات انعكاس إيجابي على توسيع نطاق خدمات المعلومات. فقد شهد العالم تطورات جذرية من أهمها التحول من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، ويقصد بذلك جميع الأنشطة والموارد والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجاً ونشراً وتنظيماً واستثماراً، ويشمل إنتاج المعلومات أنشطة البحث بمختلف مناهجها وتعدد مجالاتها، والجهود الإبداعية، والتأليف الموجه لخدمة أغراض محددة. ويعتمد هذا

المجتمع على التقنية بصورة أساسية وبخاصة الحواسيب وشبكات الاتصال والنظم الخبيرة وغيرها (الهوش، 1998: 46-47).

ويلاحظ في دول العالم المتقدم أنه تتوفر فيها مؤسسات عديدة تعنى بإنتاج المعلومات وتعبئتها ووضعها في قالب جاهز للاستخدام. وأصبحت المكتبات ومراكز التوثيق والأرشيف والمعلومات في تلك الدول تتنافس على القيام بمسؤولية جمع المعلومات بمختلف الأوعية وتنظيمها وتيسير الوصول إليها. وتحتكر الولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص الصناعات الثقافية والمعلوماتية (السالم، 2010: 62).

ونتيجة لتلك التطورات أصبح من الطبيعي أن يطلق على العصر الحاضر عصر المعلومات، أو عصر ما بعد الثورة الصناعية، حيث تحول المجتمع إلى المعلوماتية (بدر وآخرون، 2001: 38). ويمتاز هذا العصر بزيادة عدد القوى العاملة في قطاع المعلومات، حيث وصل عددها إلى أكثر من 50% من مجموع القوى العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية خلال التسعينيات الميلادية من القرن العشرين. كما يمتاز العصر المعلوماتي بالنظرة إلى المعلومات على أنها سلعة، وتوظيف الاتصالات بغرض تكوين شبكات تلبى احتياجات الأفراد المعلوماتية بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية (الغندور ومتولي، 2001: 265).

ويمكن القول إنه إذا كانت صناعة المعلومات كفكرة لها جذور قديمة، فإنها كمارسة ظاهرة حديثة النشأة. ولا غرو أن تصبح صناعة المعلومات من أكبر الصناعات في العالم المتقدم، فقد ارتبط بهذه الصناعة مجالات عديدة تتمثل في إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها واستخدامها. وفي هذا السياق، يذهب الوردي والمالكي إلى أن " إدراك المجتمعات المعاصرة لأهمية المعلومات وزيادة الاعتماد عليها كمورد حيوي أدى إلى ظهور صناعة المعلومات في العديد من دول العالم التي تنهض من خلال مؤسساتها المتنوعة بإنتاج المعلومات، وتعبئتها، ثم تسويقها إلى من يطلبها مثل السلع الأخرى. وتزدهر هذه الصناعة بشكل خاص في الدول التي تقترب من التحول من مجتمعات صناعية إلى مجتمعات ما بعد الصناعية التي تعتمد إنتاجية الاقتصاد فيها على مورد المعلومات بصورة أساسية. وأصبح الاستثمار في صناعة المعلومات من الاستثمارات الكبيرة والمربحة لما تحققه من إسهامات في الدخل القومي. فعلى سبيل المثال، فإن صناعة المعلومات في مجموعة دول السوق الأوروبية المشتركة تساهم في الدخل القومي بما مقداره 544 مليار دولار" (الوردي والمالكي، 2002: 17).

11.2.2 المقومات الأساسية لصناعة المعلومات

تتفاوت وجهات نظر الباحثين تجاه المقومات الأساسية لقيام الصناعة المعلوماتية في أي دولة من الدول، حيث يتطلب الأمر "إنساناً مؤهلاً للتعايش في عصر المعلومات، وعقلية جماعية تشجع التجديد وترعى وتنمي طاقات الفرد، ومؤسسات توفر الإمكانيات والمحاضن للبحث العلمي والنشر المعرفي الواسع، وسياسات لتطوير العلوم والتكنولوجيا والتجديد وتشريعات تدفع وتيسر وتكافئ الإبداع وأهله" (سعيد، 2004: 35).

ويرى محمد إن مقومات تحقيق صناعة المعلومات في المجتمعات النامية تتحدد بصورة مغايرة عن المجتمعات المتقدمة، كون الأولى تفتقد إلى عناصر كثيرة من المقومات وتحتاج إلى جهود أكبر في توفيرها على عكس البلدان المتقدمة التي لديها مرونة أكبر في توفير مقومات تحقيق التغيير، ولذا فإن أهم مقومات تحقيق الصناعة المعلوماتية في مجتمعنا العربي مثلاً تتحدد كما يلي:

§ **تحديد التوجهات الإستراتيجية:** تحديد سياسات وتوجهات تطوير صناعة المعلومات الاقتصادية أو التنموية وأهدافها الرئيسية، وتحديد مجالات صناعة المعلومات الرقمية، وتحديد وسائل توفير التمويل والشركاء الأساسيين على المستوى الوطني والإقليمي وأدوارهم.

§ **توسيع نطاق السوق (توسيع نطاق الطلب ورفع مستوى العرض):** العمل على إيجاد الحاجة لدى المجتمع التي تجعله يقبل على استخدام مخرجات الصناعة المعلوماتية مثل تقديم خدمات المعاملات عبر نظم الإجراءات في بوابات الحكومة الإلكترونية، توسيع نطاق إدخال التعليم الإلكتروني، الإسهام في توفير البيئة اللازمة لتوسيع نطاق تطبيقات الأعمال الإلكترونية، ورفع مستوى العرض من خلال انتهاج سياسة تطوير الإنتاج المعرفي (البحث العلمي، نشر وتبادل المعلومات).

§ **تسهيل اقتناء واستخدام التكنولوجيا:** تسهيل اقتناء واستخدام الحاسوب و الإنترنت وتوسيع نطاق خدمات الاتصالات الثابتة والخلوية وتوفير مقومات الاتصال عبر النظم الشبكية بسعات وخصائص عالية المستوى.

§ **البيئة البرمجية المساندة:** توفير مقومات تحقيق البيئة البرمجية المساندة التي تسهم في تطوير صناعة المحتوى ومن أهمها محركات البحث، الترجمة، البرمجيات المفتوحة.

§ **الكادر البشري:** الاهتمام ببناء الكادر البشري المبدع والقادر على الابتكار وتسلحه بالمعارف النوعية التي تحتاجها بيئة العمل الرقمي.

§ **اللغة والثقافة:** تطوير أدوات الترجمة و التعامل مع اللغة في البيئة الرقمية والعمل على الاهتمام بالمحتوى الثقافي وتوسيع انتشاره وتوفير المقومات البرمجية للتعامل معه.

§ **البيئة التشريعية:** قوانين حماية الملكية الفكرية وحماية المنتج الصناعي، وقوانين نوعية تهتم بحماية المستهلك ، قوانين تنظيم استخدام وإدارة المحتوى على شبكات المعلومات، قوانين توفير بيئة استثمارية جاذبة لصناعة المحتوى.

§ **البيئة الاستثمارية:** إيجاد المناخ الملائم لتشجيع وتسهيل إنشاء شركات لصناعة المعلومات، وتشجيع القروض الصغيرة والمتوسطة لمشروعات صناعة المعلومات والعمل على توفير المقومات التي تحقق تخفيض تكلفة الإنتاج المعلوماتي الرقمي (محمد، 2006: 14).

12.2.2 خطوات تبني صناعة المعلومات:

§ **معاملة كافة النشاطات الاقتصادية ذات العلاقة بتقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات بنفس مزايا الصناعات التقليدية الأخرى، وإخضاعها لأقل نسبة من الرسوم الجمركية.**

§ **إنشاء الهيئات التنظيمية والتشريعية والإشرافية (مثل هيئة الاتصالات) الخاصة بالنشاطات الاقتصادية ذات العلاقة بتقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات.**

§ **تخفيض تكاليف خدمات الاتصالات في نفس الوقت الذي يتم فيه رفع مستوى هذه الخدمات وتنويعها وتغطيتها لكافة المناطق، إلى جانب تحسين مستوى صيانة البنية الأساسية للاتصالات مع الاستمرار في تطويرها.**

§ **تطوير المناهج والمرافق والتجهيزات التعليمية للمراحل الدراسية الأساسية والجامعية بما يتوافق مع متطلبات النشاطات الاقتصادية ذات العلاقة بتقنية المعلومات والاتصالات وما يرتبط بهما من منتجات وخدمات، مع التوسع في فتح المعاهد والكليات ومراكز التدريب وإعادة التأهيل المتخصصة جميعها في هذه النشاطات، على جميع المستويات وفي مختلف المناطق، سواء عن طريق القطاع الحكومي أو عن طريق القطاع الخاص.**

§ **مساندة ودعم الإدارات والجهات الحكومية التي تسعى لأداء مهامها إلكترونياً (مثل المحاكم وإدارات المرور والجوازات... الخ) مادياً ومعنوياً، والوقوف بقوة إلى جانبها عند بدئها في التحول إلى ما يعرف بالحكومة الإلكترونية.**

§ **التوعية بأهمية هذه التكنولوجيا للمنظمات والأفراد لتحقيق زيادة الاستخدام (بختي، 2005: 6).**

المبحث الثالث

الاقتصاد المعرفي في مجتمع المعلومات

1.3.2 مقدمة

2.3.2 قطاع المعلومات

3.3.2 عصر المعلومات

4.3.2 ما المقصود باقتصاد المعرفة؟

5.3.2 ركائز الاقتصاد المعرفي

6.3.2 فوائد الاقتصاد المعرفي

7.3.2 سمات الاقتصاد المعرفي

8.3.2 عوائق الاندماج في اقتصاد المعرفة

9.3.2 العلاقة التفاعلية بين اقتصاد المعرفة وصناعة المعلومات

10.3.2 الاقتصاد المعرفي وتأثيره على الموارد البشرية

1.3.2 مقدمة

يبدو واضحاً اليوم أننا إزاء شكل جديد من التطور المجتمعي يعتمد في سيطرته ونفوذه على المعرفة عموماً والعلمية منها بشكل خاص. مثلما يعتمد على كفاءة استخدام المعلومات في كل مجالات الحياة، حيث يتعاضد فيه دور صناعة المعلومات بوصفها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاديات الحديثة، تتعزز فيه مكانة الأنشطة المعرفية لتتبوأ أكثر الأماكن حساسية وتأثيراً في منظومة الإنتاج الاجتماعي. وكان التطور الأبرز في هذا المشهد ظهور نمط معرفي جديد يقوم على وعي أكثر عمقاً لدور المعرفة والموارد البشري في تطور الاقتصاد وتنمية المجتمعات وهو ما يطلق عليه (اقتصاد المعرفة).

ففي نهاية القرن العشرين، ونتيجة للتطور الهائل في العلم والتكنولوجيا تحقق نوع من التراكم المعرفي حازته الدول المتقدمة في الغالب عرف بمفهوم اقتصاد المعرفة وأخذ يحل محل اقتصاد اليد العاملة والآلة والبتروكيمياويات كمصادر للقوة والثروة.

يعتبر مجتمع المعرفة والاقتصاديات المبنية على المعرفة مرحلة نوعية في تاريخ البشرية تجعل من المعرفة مورداً لا ينضب تسعى المجتمعات والدول لاكتسابه والاستفادة من المزايا التي يوفرها لمنتجيه. فالغني اليوم ليس غني الأموال فقط بل غني المعرفة، والفقير أيضاً ليس فقير الدخل فقط، بل فقير المعلومات. وشيئاً فشيئاً بدأت الثروة تأخذ مفهوماً رمزياً مختلفاً عما هو مألوف، وتغيرت المقاييس والمفاهيم، فبعد أن منحت الثقة إلى الذهب والفضة ثم إلى الأوراق النقدية، توصل العالم إلى قناعة مختلفة مفادها أن الإشارات الإلكترونية المتناهية الصغر يمكن مقابضتها مقابل سلع أو خدمات.

ومع تنامي قطاع المعلومات لم تعد الثروة تعبر عن موجودات صلبة وملموسة كالأرض والمصانع بل أصبحت أسهماً في شركات وتكتلات اقتصادية تستمد ثروتها من الإمكانيات المعرفية الموجودة في عقول القائمين عليها. إذاً ما يميز اقتصاد المعرفة هو الاعتماد المتزايد على قوة العمل المؤهلة والمتخصصة في مختلف ميادين الحياة، إلى جانب انتقال التنظيم الاقتصادي من الاعتماد على إنتاج السلع إلى إنتاج الخدمات (أبو حلاوة، 2006: 1-2).

2.3.2 قطاع المعلومات

مع دخول الألفية الثالثة ظهر ما يسمى بالثورة المعلوماتية التي أساسها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبعد أن كان الاقتصاديون يقسمون في الماضي النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات: الزراعة، والصناعة والخدمات، أضاف إليها علماء الاقتصاد والمعلومات في القرن

الماضي قطاعاً رابعاً هو قطاع المعلومات حيث أصبح إنتاج المعلومات وتجهيزها ومعالجتها نشاطاً اقتصادياً رئيسياً في كثير من الدول (الهاشمي والعزاوي، 2007: 15).

عرف قطاع المعلومات لدى (الهاشمي والعزاوي، 2007: 263) بأنه ذلك القطاع الذي يشمل كل الأنشطة المعلوماتية في الاقتصاد فضلاً عن السلع المطلوبة بهذه الأنشطة. وقد أشار Machlup إلى قطاع المعلومات على اعتبار أنه صناعات المعرفة التي تضم الأقسام الخمسة التالية: التعليم، البحوث والتنمية، الاتصالات، آلات المعلومات وخدمات المعلومات (متولي، 1995: 45).

كما أورد Moore أن قطاع المعلومات هو الذي يتكوّن من المؤسسات في كلا القطاعين العام والخاص، تلك التي تنتج المحتوى المعلوماتي أو الملكية الفكرية، وتلك التي تقدم التسهيلات لتسليم المعلومات للمستهلكين وتلك التي تنتج الأجهزة والبرامج التي تمكننا من معالجة المعلومات (محي الدين، 2004: 4).

واستطاع محي الدين القيام بتقسيم المعلومات إلى ثلاثة أقسام رئيسية وذلك على النحو التالي:

1- صناعة المحتوى المعلوماتي :

تقوم المؤسسات في القطاعين العام والخاص بإنتاج المحتوى المعلوماتي Information Content أو الملكية الفكرية من خلال الكتاب والمبدعين في المجالات الأخرى ، حيث يقومون ببيع إنتاجهم للناسرين والإذاعات والموزعين وشركات الإنتاج التي تقوم بدورها بتجهيز المعلومات بطرق مختلفة ، ومن ثم بيعها وتوزيعها على المستفيدين.

2- صناعة إيصال المعلومات :

ويختص هذا القسم بعملية بث أو تسليم أو إيصال المعلومات Information Delivery، وذلك من خلال إنشاء شركات الاتصالات بعيدة المدى وشبكات التلفاز الكابلي والبث بالأقمار الصناعية ومحطات الراديو والتلفاز ، وتتولى بعض المؤسسات مثل بائعي الكتب والمكتبات استخدام القنوات المشار إليها وغيرها لتوزيع المحتوى المعلوماتي.

3- صناعة معالجة المعلومات :

تقوم صناعة معالجة المعلومات Information Processing على منتجي الأجهزة والبرمجيات، حيث يتولون تصميم وصناعة وتسويق الحاسبات والإلكترونيات والاتصالات بعيدة المدى ونظم التشغيل وحزم التطبيقات (محي الدين، 2004: 5).

أشارت الدراسات الحديثة للاقتصاديات المتقدمة أن قطاع المعلومات هو المصدر الرئيس للدخل القومي للعمالة، حيث قدر في الولايات المتحدة أن قطاع المعلومات ينتج حوالي نصف الدخل

القومي، وتظهر اقتصاديات الدول الأوروبية المتقدمة أن حوالي 40% من دخلها القومي انبثق من أنشطة المعلومات (الهاشمي والعزاوي، 2007: 265).

3.3.2 عصر المعلومات

إن المجتمع المعاصر الذي نعيشه اليوم يتسم بأنه عصر المعلومات وهو ما يلي العصر الصناعي، الذي ميز تطور المجتمع في النصف الأول من هذا القرن وخاصة في الدول المتقدمة. وهذه المرحلة المتطورة للتغيير الاجتماعي تتصف بتغيير في الأساليب والأنماط المؤثرة على النمو الاقتصادي. فالمجتمع في الحقبة التي تلي المرحلة الصناعية يتصف بأن النمو الاقتصادي فيه يعتمد على التوسع في اقتصاد الخدمات المبنية أساساً على نظم المعلومات بتكنولوجياتها المتقدمة (غزال، 2011: 9).

ولابد لنا في هذا المقام من الإشارة إلى الخصائص التي يتسم بها عصر المعلومات المعاصر والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

§ **انفجار المعلومات:** يعتقد الكثيرون أن المعلومات المنتجة في الحقبة المعاصرة تعد أكثر أهمية مما أنتج في كل تاريخ البشرية، والمعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الحديثة التي يشهدها العالم، وبزوغ التخصصات الجديدة وتداخل المعارف البشرية ونمو القوى المنتجة والمستهلكة والمستفيدة منها. ومن الملاحظ أن رصيد المعلومات لا يتناقص بل يتراكم معاً مكوناً ظاهرة الانفجار التي توضح معالم الحقبة المعاصرة.

§ **زيادة أهمية المعلومات كمدخل في النظم ومورداً أساساً لها:** لا يوجد أي نشاط يواجه الإنسان بدون مدخل للمعلومات وأصبحت تتخلل في كل الأنشطة والصناعات. كما تمثل المادة الخام لقطاعات كبيرة من قطاعات المجتمع المعاصر مكونة صناعة المعلومات أو صناعة المعرفة، فأصبح ينظر لها بأنها مورد أساس يمكن أن يباع ويشترى كما في قواعد البيانات الإلكترونية أو التقارير.

§ **بزوغ المبتكرات التكنولوجية في معالجة المعلومات:** تشمل التطورات المعاصرة في تقنيات المعلومات كالصور الفوتوغرافية والأفلام المتحركة والراديو والتلفزيون والتليفون حيث كانت هي الوسائل المتاحة لتخزين وإرسال وعرض المعلومات إلا أنه أضيفت إليها وسيلة أخرى أكثر تطوراً متمثلة في الحاسوب الذي يختلف عنها في تعدد وظائفه الرئيسية من خلال تحويل المعلومات وتداولها وتخزينها وعرضها.

§ نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات: إن ظهور المنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات أصبحت ظاهرة يتسم بها المجتمع المعاصر والأمثلة التي يمكن توضيحها لهذه المنظمات تتمثل في مؤسسات الجرائد والأخبار والاستعلامات والبنوك وشركات التأمين والمصالح الحكومية المتنوعة وغيرها.

§ ظهور نظم معالجة المعلومات البشرية والآلية: بمراعاة الإمكانيات اللانهائية للعقل البشري والتطورات في سعة وقدرة أجهزة الحواسيب بدأت في الظهور نظم معالجة المعلومات البشرية والآلية التي تعتمد على الإنسان والآلة على حد سواء على أساس أن كلاهما يعد معالجاً للمعلومات (العنبي، 2010: 6-7).

من خلال العرض السابق نستطيع أن نلمس كيف تشابكت ظاهرة تكنولوجيا المعلومات وظاهرة الانفجار المعلوماتي لتشكل بنية مجتمع المعرفة، الذي كان نتاجاً لخلق اقتصاد المعرفة، والذي تحول من خلاله الاقتصاد من اقتصاد مبني على الآلة والموارد الطبيعية التقليدية، إلى اقتصاد مبني على المعرفة. فماذا نعني باقتصاد المعرفة؟

4.3.2 ما المقصود باقتصاد المعرفة؟

لقد أطلقت تسميات كثيرة لتدل على اقتصاد المعرفة مثل اقتصاد المعلومات، اقتصاد الانترنت، والاقتصاد الرقمي، والافتراضي، والاقتصاد الإلكتروني، والاقتصاد الشبكي، واقتصاد اللاملموسات، واقتصاد الخبرة (الهاشمي والعزاوي، 2007: 24).

وعرفه (الشمري والليثي، 2008: 14) بأنه الاقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة، واستخدامها، وتوظيفها، وإبداعها وابتكارها، بهدف تحسين نوعية الحياة بمجالاتها كافة، من أجل الاستفادة من التطبيقات التكنولوجية المتطورة، واستخدام العقل البشري كرأس للمال المعرفي، لإحداث مجموعة من التغييرات الإستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي.

وعرفه كل من (طرطار وحليمي، 2011: 5) بأنه ذلك الاقتصاد الذي يقوم على فهم جديد لدور المعرفة من حيث توظيفها، استخدامها، إبداعها وابتكارها، بالاعتماد على رأس المال البشري بهدف تحسين نوعية الحياة في كافة المجالات.

وقد طورت المنظمة الاقتصادية لآسيا والمحيط الهادي (APEC) تعريف الاقتصاد المعرفي ليصبح "الاقتصاد المبني أساساً على إنتاج المعرفة ونشرها واستخدامها كمحرك أساسي للتطور وتحصيل الثروات والعمالة عبر القطاعات الاقتصادية كافة (APEC, 2003).

بينما ترى متولي أن اقتصاد المعرفة يقوم أساساً على استخدام الاتصالات والمعرفة كمنابع للثروة بدلاً من الموارد الطبيعية، وقوة العمل التقليدية، ويعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات في إنتاج السلع والخدمات كما تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل في بقية القطاعات الاقتصادية (متولي، 1995: 30).

واعتبر سعيد اقتصاد المعرفة بأنه نموذج التنمية الوطنية الذي ينقلنا من التركيز على الإنتاج القائم على رأس المال والموارد الطبيعية إلى التركيز على عامل المعرفة من حيث الإنتاج والتوزيع والاستخدام، بغية توليد القيمة والثروة المضافة إلى الاقتصاد الوطني (سعيد، 2004: 35).

5.3.2 ركائز الاقتصاد المعرفي:

يستند الاقتصاد المعرفي في أساسه على أربعة ركائز، وهي على النحو التالي:

1. **الابتكار (البحث والتطوير):** نظام فعال من الروابط التجارية مع المؤسسات الأكاديمية وغيرها من المنظمات التي تستطيع مواكبة ثورة المعرفة المتنامية واستيعابها وتكييفها مع الاحتياجات المحلية.
2. **التعليم:** وهو من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية. حيث يتعين على الحكومات أن توفر اليد العاملة الماهرة والإبداعية القادرة على إدماج التكنولوجيات الحديثة في العمل. وتنامي الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلاً عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة.
3. **البنية التحتية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** التي تسهل نشر وتجهيز المعلومات والمعارف وتكييفه مع الاحتياجات المحلية، لدعم النشاط الاقتصادي وتحفيز المشاريع على إنتاج قيم مضافة عالية.
4. **الحكومية الرشيدة:** التي تقوم على أسس اقتصادية قوية تستطيع توفير كل الأطر القانونية والسياسية من أجل زيادة الإنتاج والنمو. وتشمل السياسات التي تهدف إلى جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر إتاحة ويسر، وتخفيض التعريفات الجمركية على منتجات التكنولوجيا وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (المحروق، 2009: 2).

(3)

ويؤكد ذلك ما جاء في مؤتمر اقتصاديات المعرفة (جامعة النجاح، 2007) حيث تبنى من خلال جلساته جميع ركائز الاقتصاد المعرفي، وشدّد المؤتمر على زيادة مقدار ما يخصص للبحث والتطوير لأنها تعتبر العمود الفقري للاقتصاد المعرفي، حيث تشكل تقنية المعلومات وشبكة

الحاسوب أساس البنية التحتية في التواصل للتسويق والتطوير، إضافة لتكثيف الأبحاث نحو تكيف إعداد المعلمين وتدريبهم وفقاً لما تقتضيه التغييرات الجارية في عمليتي التعلم والتعليم مع أهمية التركيز على إكساب المعلمين وغيرهم المهارات اللازمة لاستخدام التقنيات الجديدة مع التأكيد على أن اقتصاد المعرفة هو منظور شمولي يجب تبنيه من قبل قطاعات المجتمع كافة.

وترى الباحثة أن للمعرفة دوراً قديماً ومهماً في الاقتصاد خاصة في خلق الثروة، إلا أن الجديد في ذلك هو ازدياد حجم المساحة التي تحتلها المعرفة في هذا الاقتصاد بحيث أصبحت أكبر وأكثر عمقاً مما كان عليه في السابق. وإذا كانت المعرفة في السابق تستخدم في تحويل الموارد المتاحة إلى سلع وخدمات وفي حدود ضيقة، أصبحت الآن وفي ظل اقتصاد المعرفة تخلق موارد جديدة، بل أصبحت تمثل أهم وأكبر عنصر من عناصر الإنتاج مقارنة بالمدخلات المادية الأخرى. ولتعميق الفهم بصورة جيدة اتجاه اقتصاد المعرفة وخصائصه، يوضح جدول (3.2) مقارنة بين الاقتصاد المعرفي والاقتصاد القديم:

جدول (3.2)

مقارنة خصائص اقتصاد المعرفة مع الاقتصاد القديم

الاقتصاد القديم	الاقتصاد المعرفة
وطنية	عالمية
مستقرة	منقلبة
منخفض/متوسط	مرتفع
تجهيزي: البنية التحتية، السياسات التجارية، الصناعات المفيدة	توجيهي: الخصخصة، الانضمام لمنظمة التجارة العالمية، التكتلات الإقليمية، الشراكة مع القطاع الخاص
تنافسية	تضامنية / مشتركة
مهارات محددة حسب الوظائف	تعلم شامل
محدد حسب المهام	تعلم مستمر مدى الحياة، تعلم بالممارسة
إحداث فرص التوظيف	الأجور /الدخول المرتفعة
مغامرات / مخاطر مستقلة	الاتحاد والتعاون
المصدر الرئيسي للإنتاجية	التجديد، الجودة، النوعية
الميكنة	الرقمية

الابتكار، التجديد، الاختراع، والمعرفة	مدخلات العوامل (العمل، رأس المال)	موجهات النمو
--	--------------------------------------	--------------

المصدر: عبد العال، محمد، 2005- موجهات التنمية في الاقتصاد الجديد. ورقة مقدمة للمؤتمر السنوي الأول للجمعية الاقتصادية العمانية - مسقط، عمان في 3 / 10 / 2005.

6.3.2 سمات الاقتصاد المعرفي:

نظراً لخصوصية اقتصاد المعرفة وما يتضمنه من معطيات مميزة فإنه يمتاز ببعض الخصائص من جملتها:

1. الاستثمار في الموارد البشرية باعتبارها رأس المال الفكري والمعرفي.
 2. الاعتماد على القوى العاملة المؤهلة والمتخصصة.
 3. انتقال النشاط الاقتصادي من إنتاج وصناعة السلع إلى إنتاج وصناعة الخدمات المعرفية.
 4. اعتماد التعلم والتدريب المستمرين، وإعادة التدريب.
 5. توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بفاعلية.
 6. تفعيل عمليات البحث والتطوير كمحرك للتغيير والتنمية.
 7. ارتفاع الدخل لصناع المعرفة كلما ارتفعت وتنوعت مؤهلاتهم وخبراتهم وكفايتهم.
 8. عقود العمل هي أكثر مرونة ومؤقتة ومرتبطة بالمهمة.
 9. الاستخدام الكثيف للمعرفة العلمية والعملية المتطورة العالية التقنية.
 10. لم تعد الموجودات الفيزيائية للشركة تشكل عامل أساسي في تقييم الشركة المالي.
 11. لم يعد كبر حجم الشركة يتطلب زيادة في التكاليف وبالتالي يحد الأرباح.
 12. لم يعد هناك مواقع مالية أو تقنية تمنع النفاذ للمعلومات.
 13. لم يعد تأسيس شركات عالمية يتطلب استثمارات مالية ضخمة.
 14. تحول المعلومة إلى سلعة يمكن الاتجار بها.
 15. أصبح للمعلومة قيمة تبادلية وقيمة استعمالية (سلمان، 2004: 62-87).
- وتضيف الباحثة للخصائص السابقة:
16. اقتصاد المعرفة هو اقتصاد وفرة أكثر من كونه اقتصاد ندرة، لأنه وعلى عكس أغلب الموارد الاقتصادية التي تنضب من جراء الاستهلاك، تزداد المعرفة بالممارسة والاستخدام.
 17. صعوبة تطبيق القوانين والقيود والضرائب، لأن الاقتصاد مبني على المعرفة والمعرفة متاحة في أي مكان.

7.3.2 فوائد الاقتصاد المعرفي:

من خلال الدراسات الميدانية والأكاديمية التي قام بها الباحثون في هذا المجال معتمدين على قدرة أي بلد في الاستفادة من اقتصاد المعرفة من أجل الوصول إلى قمة الإبداع معتمدين على التعليم من جهة والاستخدام الأمثل والعقلاني للتكنولوجيا الحديثة المواكبة لأي زمان ومكان. وقد عدد الباحثون مجموعة فوائد لاقتصاد المعرفة، منها:

§ الاقتصاد المعرفي يدعم مرحلة الطفولة المبكرة، نظراً للتأثير القوي والاستعداد للتعلم منذ بداية العمر.

§ تحسين نوعية الخدمات الضرورية لمرحلة الطفولة المبكرة.

§ تحقيق تغيرات وتحسينات أساسية وضرورية للمستقبل.

§ تحقيق مخرجات ونواتج تعليمية مرغوبة وجوهرية.

§ يعطي المستهلك ثقة أكبر وخيارات أوسع.

§ يحقق التبادل إلكترونياً.

§ يغير الوظائف القديمة، ويستحدث وظائف جديدة.

§ يقوم على نشر المعرفة وتوظيفها وإنتاجها.

§ يرغم المؤسسات كافة على التجديد والابتكار.

§ له أثر في تحديد: النمو، والإنتاج، والتوظيف، والمهارات (الهاشمي والعزاوي، 2007:

(34).

8.3.2 عوائق الاندماج في اقتصاد المعرفة

لو قمنا بدراسة لوضع الدول العربية لمعرفة ما هي العوائق التي تواجهها للاندماج في الاقتصاد المعرفي، سنلاحظ أن السمات الأساسية للدول العربية والتحديات التصحيحية الهيكلية التي تمت فيها، وما أفرزته من نتائج أدت إلى ضعف قدرة اقتصادياتها على الانتفاع الإيجابي من مضامين اقتصاد المعرفة ومعطياته، بل أسهمت في العديد من الحالات بإفرازات سلبية أدت إلى اتساع الهوة وذلك نتيجة أسباب عديدة من بينها:

§ ضعف إمكانيات البحث والتطوير العلمي والتكنولوجي فيها نتيجة ضعف الاهتمام بالبحوث

العلمية والتكنولوجية النظرية منها والعلمية وضعف الإنفاق عليها.

§ عدم توفر البيئة الاجتماعية المناسبة والمشجعة لتوليد التقنيات المتقدمة، واستخدامها بكفاءة نظراً لضعف الحوافز الاجتماعية، وضعف التقدير والاعتبار الاجتماعي التي يتيحها المجتمع سواء للعاملين أو المستخدمين في نشاطات البحث العلمي (خلف، 2008: 238).

§ توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوطن العربي توظيفاً ترفيهياً استهلاكياً، لا توظيفاً تنموياً فعلى سبيل المثال مازال الانترنت، يستخدم في الوطن العربي في الغالب استخدامات ترفيهية (مطر، 2007: 140).

§ هجرة الأدمغة و الكفاءات: تمثل هذه الهجرة نزيفاً حقيقياً يُكبد البلد الأصلي خسائر اقتصادية جد معتبرة، حيث إن النفقات الطائلة التي خصت للاستثمار في الرأسمال البشري لم يجن منها البلد العائد المنتظر. ولأن اقتصاد المعرفة يقوم أساساً على الرأسمال البشري، فهو مهدد بشكل مباشر بظاهرة هجرة الأدمغة خاصة في مجال التكنولوجيا، وهو بذلك يواجه بذاته تحدياً صعباً يتعلق باسترجاع تلك العقول المهاجرة والحفاظ على العقول التي لم تهجر، وذلك من خلال توفير الظروف الملائمة التي تهيأ لهذه الطاقات البيئة الملائمة للعمل والإبداع (قويدر و بوطيبة، 2004: 258).

9.3.2 العلاقة التفاعلية بين اقتصاد المعرفة وصناعة المعلومات

لقد باتت المعلومات مورداً أساسياً من الموارد الاقتصادية له خصوصية، بل إنها المورد الاستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية المكمل للموارد الطبيعية، كما تشكل المعلومات وصناعتها في عصرنا الراهن العنصر الأساسي في النمو الاقتصادي (الهاشمي والعزاوي، 2007: 23).

وترى الباحثة أن عملية صناعة المعلومات بما يتخللها من إنتاج للمعلومات وتجميعها وتجهيزها تعتبر نشاطاً اقتصادياً كبيراً للعديد من دول العالم. فنجد أن المعلومات سلعة استهلاكية كبيرة ومن المدخلات في إنتاج كافة المنتجات والخدمات.

ضمن هذا الإطار ذكر Baker في مؤتمر (نحو مجتمع المعلومات) الذي عقد في هونغ كونغ عام 1983، أن دخل إنتاج صناعة المعلومات وصل إلى أكثر من 75 بليون جنيه إسترليني في العالم عام 1982. هذا الدخل يزداد بنسبة 12٪ سنوياً. وبهذا المعدل في الزيادة السنوية، فإن صناعة المعلومات ستكون المورد الأساس للاقتصاد العالمي خلال الخمس والعشرين سنة القادمة.

هذا التحول إلى العمل في حقل المعلومات تتبعه فكرة العمل عن بعد، وهو ما يؤدي إلى ظهور طبقة أو فئة مهنية جديدة لها وزنها في فئة العاملين في المعلومات Information Workers (الهاشمي والعزاوي، 2007: 264).

وعُرفت فئة العاملون في المعلومات بأنهم العمال الذين يملكون المعرفة ويبتكرون الأفكار وينقلونها إلكترونياً على شكل منتجات غير ملموسة أو غير مادية، وهؤلاء يمكنهم النفاذ في أي وقت إلى كميات غير محدودة من المعلومات التي تشكل المواد الأولية لخلق المعرفة، وقسمت فئة العاملون في المعلومات إلى أربع فئات فرعية هي:

1. منتجو المعلومات (منتشئو المعلومات وجامعوها).
2. مجهزو المعلومات (يستقبلون المعلومات ويستخدمونها).
3. موزعو المعلومات (ينقلون المعلومات من المنشأ إلى المتلقي).
4. بيئة المعلومات (تقوم على التكنولوجيا للأنشطة المعلوماتية) (الشمري والليثي، 2008: 23).

وإذا ما نظرنا إلى المنظور العالمي لصناعة المعلومات نجد أنها قدرت في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1955 بأنها تمثل 25% من إجمالي الناتج القومي فيها. هذه النسبة تقدر بثلاثة أضعاف ما كانت تمثله في عام 1900 وبحلول عام 1965 أي بعد عشر سنوات فإن صناعة المعلومات أصبحت تمثل ثلث الناتج القومي أي أن كل دولار يكسب أو ينفق في الاقتصاد الأمريكي سوف يتأثر إلى حد كبير بإنتاج وتوزيع الأفكار والمعلومات والحصول عليها. وقد تغير نمط الاقتصاد الأمريكي من اقتصاد السلع إلى اقتصاد المعلومات المبني على نظم المعلومات. ويقدر بعض العلماء الناتج الكلي لصناعة المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 2000 بألف بليون دولار لتكون أول صناعة في تاريخ العالم تحقق رقم الترليون (العبيبي، 2010: 6).

10.3.2 الاقتصاد المعرفي وتأثيره على إدارة الموارد البشرية

حيث أنه من الأسس العامة التي يقوم عليها اقتصاد المعرفة بناء قوة العمل والموارد البشرية وتدريبها والوصول بها إلى مستويات عالية من المهارة، على اعتبار أن جودة الموارد البشرية تشكل العامل الرئيسي الذي يقف خلف الإبداعات والاختراعات والنواتج الفكرية والتكنولوجية عموماً (حامد، 2002). فنجد أن طبيعة الوظيفة والعمل قد تغيرا عما كان عليه الحال في عصر الصناعة. فبعد أن كانت الحالة تتطلب انتقال طالب الخدمة إلى مؤدي الخدمة في مكتبه أو جامعته أو عيادته، غدا بالإمكان الحصول على الخدمات من خلال عالم أساسه (اتصل ولا تنتقل)، فالجامعة الافتراضية والعيادة التي تقدم الاستشارات والعلاج عن بعد، والتجارة الإلكترونية، والعمل في المنزل، غيرت المفهوم التقليدي للعمل والوظيفة (أبو حلاوة، 2006: 5).

وتتفق الباحثة مع الحكيمي في أن التطور في مجال التقنيات الحديثة والعولمة والأحداث العالمية أدى إلى تحول في نوع المهارات المطلوبة من العاملين في المهن المختلفة، بحيث أصبحت المهن تتطلب مهارات معرفية وتقنية عالية. وتوجه الشركات نحو اللامركزية. لذا أكد Solow على أن النمو الاقتصادي لا يعتمد فقط على حجم القوى العاملة، بل وعلى نوعية هذه القوى التي يعبر عنها بالكفاءة الإنتاجية للعاملين بحيث أصبح التعليم والتدريب هما الخيار المناسب لتحقيق التنمية (حميض، 2007: 8).

ومن ناحية أخرى تعددت محاولات الربط بين اقتصاد المعرفة ومنظمات الأعمال بحيث تم تحديد المقومات الأساسية لهما على النحو الآتي:

- 1- إقامة بنية أساسية للأعمال الإلكترونية للتحول نحو الاقتصاد المعرفي.
- 2- نظم معلومات الأعمال والتجارة الإلكترونية ركيزة أساسية للاقتصاد المعرفي.
- 3- نظم المعلومات الذكية.
- 4- الأودية التكنولوجية والمدن والقرى الذكية كأحد آليات انطلاق الصناعات الواعدة.
- 5- الاستثمار في تكنولوجيا صناعة المعلومات والأصول المعرفية البشرية كأحد ركائز الاقتصاد المعرفي.
- 6- إقامة مركز موحد (بوابة إلكترونية) لتيسير الخدمات الحكومية (حامد، 2002).

المبحث الرابع

صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية

1.4.2 مقدمة

2.4.2 الجامعات في فلسطين

1.2.4.2 نشأة الجامعات في فلسطين

2.2.4.2 الإشراف على الجامعات الفلسطينية

3.4.2 الجامعة الإسلامية

1.3.4.2 تعريف بالجامعة الإسلامية

2.3.4.2 الشؤون الأكاديمية

3.3.4.2 وحدة الجودة

4.3.4.2 الشؤون الإدارية

5.3.4.2 البحث العلمي

6.3.4.2 المكتبة المركزية

7.3.4.2 إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات

1.4.2 مقدمة

الاهتمام بالتعليم العالي أصبح ضرورة ملحة نظراً لأن التعليم يعد الاستثمار الحقيقي للشعوب وعلامة هامة لتقدمها، لذا يحاول القائمون على العملية التعليمية تحقيق الأهداف التعليمية بأفضل الطرق من خلال ابتكار طرق ووسائل تساعد في تسهيل عمليتي التعليم والتعلم وتطوير الأداء. ومن المعلوم إن وجود الجامعة يقترن بوجود الفكر والعلم والحضارة، وهذه المفاهيم مترابطة والواحدة منها تكمل الأخرى، وإن الجامعة لها رسالة ووظيفة وهي: التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، فالجامعة هي مؤسسة اجتماعية ثقافية علمية تربوية وبذلك توصف الجامعات بأنها مراكز إشعاع حضاري وعلمي للإنسانية قاطبة (الزبيدي، 2008: 2).

وتضم الجامعات النخبة من رجال العلم الذين يعملون من أجل نشر المعرفة وتطويرها وتعميمها وذلك من خلال التعليم والبحث العلمي، إن نجاح الجامعات في هذه المهمة يتطلب تهيئة الظروف والإمكانيات بكل أنواعها، وإمدادها بما تحتاج إليه من موارد بشرية أو مادية، ومواكبة آخر المستجدات والتطورات العلمية، وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة (أبو أمونه، 2009: 134).

2.4.2 الجامعات في فلسطين

1.2.4.2 نشأة الجامعات في فلسطين

إن فكرة إنشاء جامعة في فلسطين راودت عقول عدد من الشخصيات والمفكرين والأكاديميين إبان الانتداب البريطاني، واقتصرت هذه الجهود المبذولة في هذا المضمار على إنشاء بعض الكليات والمعاهد التي منحت الدرجة الأكاديمية الأولى والمتوسطة في الحقوق الأدبية كالحقوق والتربية والعلوم الزراعية. وقد توقفت هذه الكليات بعد نكبة 1948 بسبب الاحتلال الإسرائيلي (أبو عيد، 2011: 69).

وفي عام 1967 وبعد اكتمال احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة، أحكمت إسرائيل قبضتها على فلسطين، ووضعت العراقيل والصعوبات أمام التعليم الفلسطيني، لذلك قامت عدة جهات ومؤسسات فلسطينية بالتفكير في الخروج من هذا المأزق عن طريق إنشاء جامعات ومعاهد فلسطينية تلبي حاجات المجتمع الفلسطيني، وتشكل ملاذاً لخريجي الثانوية العامة من الناحية الأخرى (كاتبة، 2004: 5).

لقد كانت أولى المبادرات في كلية بيرزيت التي أعلنت عن تطوير التخصصات التي تدرسها إلى درجة البكالوريوس، وفي عام 1971 تم تأسيس كلية الشريعة في الخليل وأضيف لها في العام 1980 كلية أخرى، ثم في عام 1973 أعلنت مدارس الفريز في القدس عن تحولها إلى جامعة أطلق

عليها جامعة بيت لحم، تلا ذلك تأسيس الجامعة الإسلامية في العام 1978، وفي بداية الثمانينات انطلقت أربع كليات جامعية في القدس شكلت ما يعرف باسم جامعة القدس (صامد الاقتصادي، 1995: 10).

وفي بداية العام 1991 تأسست أحدث جامعتين وهما: جامعة الأزهر وجامعة القدس المفتوحة، ومن ثم الجامعة العربية الأمريكية في العام 1997.

2.2.4.2 الإشراف على الجامعات الفلسطينية:

تقسم الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة من حيث الإشراف الأكاديمي والإداري والتمويل إلى ثلاثة أقسام، وهي:

1. جامعات عامة: وهي مستقلة من ناحية التمويل والإشراف الأكاديمي والإداري.
2. جامعات حكومية: وتقع تحت الإشراف المباشر لوزارة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي.
3. جامعات خاصة: وهي تقع تحت الإشراف المباشر لجهات أهلية خاصة (وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني، 2006).

والجدول (4.2) يوضح الجامعات الفلسطينية بحسب موقعها و جهة إشرافها وسنة تأسيسها:

جدول (4.2)

بيانات أساسية عن الجامعات الفلسطينية

م	اسم الجامعة	الموقع الجغرافي	جهة الإشراف	سنة التأسيس
1	جامعة فلسطين التقنية - خضوري	طولكرم	حكومية	1930
2	جامعة الخليل	الخليل	عامة	1971
3	جامعة بيرزيت	بيرزيت	عامة	1972
4	جامعة بيت لحم	بيت لحم	عامة	1973
5	جامعة النجاح الوطنية	نابلس	عامة	1977
6	الجامعة الإسلامية	غزة	عامة	1978
7	جامعة بوليتكنيك فلسطين	الخليل	عامة	1978
8	جامعة القدس	القدس	عامة	1984
9	جامعة الأزهر	غزة	عامة	1991
10	جامعة القدس المفتوحة	القدس	عامة	1991
11	جامعة الأقصى	غزة	حكومية	1991
12	الجامعة العربية الأمريكية	جنين	خاصة	1997
13	جامعة غزة للبنات	شمال غزة	خاصة	2007

14	جامعة فلسطين	شمال غزة	خاصة	2008
----	--------------	----------	------	------

المصدر: وزارة التربية والتعليم العالي، الدليل الإحصائي لمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني، (2010-2011).

3.4.2 الجامعة الإسلامية

1.3.4.2 تعريف بالجامعة الإسلامية

الجامعة الإسلامية بغزة مؤسسة أكاديمية مستقلة من مؤسسات التعليم العالي، تعمل بإشراف وزارة التربية والتعليم العالي، وتربطها علاقات تعاون بالكثير من الجامعات العربية والأجنبية. توفر الجامعة لطلبتها جوّاً أكاديمياً ملتزماً بالقيم الإسلامية ومراعياً لظروف الشعب الفلسطيني وتقاليده، وتضع كل الإمكانيات المتاحة لخدمة العملية التعليمية، وتهتم بالجانب التطبيقي اهتمامها بالجانب النظري، كما وتهتم بتوظيف وسائل التكنولوجيا المتوفرة في خدمة العملية التعليمية. وتواكب الجامعة الحضارة العالمية والعطاء الإنساني والإنجازات العلمية والتكنولوجية، ومن أجل ذلك تسعى بشكل دائم لتحديث مناهجها لمواكبة التطور العلمي الذي تشهده حقول المعرفة في كل مكان من العالم، وللجامعة الإسلامية ثقافة تدعو إلى الإبداع والتطوير والتنمية، والأخذ بسبل التقدم العالمية. كما وتهتم الجامعة بالتعاون وتبادل الخبرات والأساتذة المتخصصين مع الجامعات الفلسطينية والعربية والإسلامية والعالمية في مختلف مجالات العلوم والتكنولوجيا (الجامعة الإسلامية، 2012). تتنوع الدرجات العلمية التي تمنحها الجامعة ما بين: درجة الماجستير، درجة البكالوريوس، الدبلوم العام والدبلوم العالي، الدبلوم المهني المتخصص. بدأت الجامعة الإسلامية بكليتي الشريعة (التي أصبحت لاحقاً كلية الشريعة والقانون) واللغة العربية (التي أصبحت لاحقاً كلية الآداب). ثم أخذت الجامعة في التوسع بشكل كبير، ففي العام الجامعي 1979-1980 افتتحت كليتا أصول الدين والتربية، وفي العام التالي افتتحت كليتا التجارة والعلوم، وفي العام الجامعي 1985-1986 قررت الجامعة افتتاح كلية التمريض إلا أنها اضطرت لتأجيل ذلك بسبب رفض سلطات الاحتلال، لكن الجامعة افتتحت تلك الكلية في العام الجامعي 1992-1993، كما افتتحت في نفس العام كلية الهندسة، وفي العام الجامعي 2004-2005، افتتحت كلية تكنولوجيا المعلومات، وفي عام 2006 افتتحت كلية الطب (الجامعة الإسلامية، 2012).

هذا وتضم الجامعة عدداً كبيراً من المختبرات العلمية تتوفر فيها أفضل الأجهزة العلمية اللازمة للدراسة العلمية وإجراء التجارب إلى جانب الدراسة النظرية، وتحرص الجامعة على تحديث مختبراتها بشكل مستمر، كما تعنى باستخدام وسائل التكنولوجيا في العملية التعليمية، وتهتم اهتماماً خاصاً بتوسيع استخدام الحاسوب، وتوفر الجامعة عدداً كبيراً من مختبرات الحاسوب لخدمة

العملية التعليمية والبحث العلمي، كما تقدم الجامعة لطلبتها خدمة الإنترنت لتمكينهم من الاتصال بالمكتبات ومراكز الأبحاث والحصول على المعلومات من مختلف المصادر، وتقدم من خلال مكتبها المركزية خدمات متنوعة للطلبة والباحثين حيث يتوفر بالمكتبة عشرات الآلاف من الكتب والمراجع والدوريات ومصادر المعلومات الإلكترونية، وجميعها في نمو وتطوير مستمرين على صعيد الكم والنوع من أجل تقديم أفضل الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين سواء من داخل الجامعة أو خارجها (الجامعة الإسلامية، 2012).

وعلى مدار تلك السنوات شهدت الجامعة تطوراً في هيئتها الأكاديمية والإدارية، وأعداد طلبتها وخريجها، إلى جانب مرافقها ووحداتها ومختبراتها. حيث بلغت أعداد الطلبة المسجلين في الفصل الدراسي الأول من العام 2012/2011 ضمن برامج (البكالوريوس، الدبلوم العام، الدبلوم العالي، الماجستير) 19793 طالب وطالبة (القبول والتسجيل، 2012).
يوضح جدول (5.2) إحصائية ملخصة عن العاملين في الجامعة الإسلامية من أكاديميين وإداريين.

جدول (5.2)

إحصائية ملخصة عن العاملين الأكاديميين والإداريين في الجامعة الإسلامية

أعضاء الهيئة الأكاديمية														
الإجمالي	معيد		مدرس		محاضر		أستاذ مساعد		أستاذ مشارك		أستاذ			
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
352	42	8	19	25	59	1	10	4	127	2	74	2	63	
أعضاء الهيئة الإدارية														
الإجمالي	سكرتير		إداري		رئيس قسم		مساعد مدير		قائم بأعمال مدير		مدير			
	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		
189	33	3	63	25	54	3	27	2	8	-	14	-	23	
أكاديميون يشغلون مناصب إدارية														
مشرف دراسات عليا				رئيس قسم		نائب عميد		عميد		رئيس جامعة				
ذكر		أنثى		ذكر		أنثى		ذكر		أنثى		ذكر		
1		8		1		51		2		18		-		
نواب ومساعدو رئيس الجامعة														
الإجمالي	مساعد نائب الرئيس		نائب الرئيس		مساعد نائب الرئيس		نائب الرئيس		مساعد نائب		مساعد نائب		نائب إداري	
	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	أستاذي	

		للبحث العلمي		للبحث العلمي		للشؤون الخارجية		للشؤون الخارجية		إداري		أكاديمي			
أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر
-	12	-	1	-	1	-	2	-	1	-	2	-	3	-	1
75	553	الإجمالي													
628															

المصدر: (دائرة شؤون الموظفين، 2012)

وسوف تقوم الباحثة بإلقاء الضوء على الدوائر والوحدات التي لها علاقة مباشرة بصناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية، وهي: الشؤون الأكاديمية- وحدة الجودة- الشؤون الإدارية- عمادة البحث العلمي- المكتبة المركزية- إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات.

2.3.4.2 الشؤون الأكاديمية

انطلاقاً من رؤية الجامعة ورسالتها الواضحة في المساهمة الفاعلة في تطوير المجتمع الفلسطيني، وتعزيز دورها الريادي في تطوير القوى البشرية الفلسطينية، تواصل الشؤون الأكاديمية تقديم الخدمة التعليمية لطلبة الجامعة بالرغم من الصعوبات والعقبات التي تشهدها البلاد، وتعمل باستمرار علي رفع كفاءة وجودة التعليم في شتى المجالات الأكاديمية والإدارية، من خلال تبني نشر ثقافة تأكيد الجودة لكافة الأنشطة الأكاديمية، والتوسع في استيعاب وتداول تكنولوجيا التعليم، وحوسبة جميع الإجراءات الإدارية المرتبطة بالعملية التعليمية، وتشجيع إعداد واستخدام الوسائط المتعددة، وتمارس الشؤون الأكاديمية دورها في الإشراف، والتوجيه، والتطوير للأنشطة الأكاديمية في الجامعة عبر عمادات الكليات في الجامعة والمراكز التطويرية المختلفة (الشؤون الأكاديمية، 2012).

اعتمدت الشؤون الأكاديمية منذ بدء العمل في الجامعة على النظام اليدوي الورقي في تقديم خدماتها المختلفة، فكانت جميع الخدمات والأنشطة والمعاملات التي تقدمها، أو تشرف عليها من قبول وتسجيل الطلبة، ومتابعة الكليات والإشراف عليها، والامتحانات والقاعات والمراقبات واحتساب العيب التدريسي أكاديمياً ومالياً، ومعالجة مستحقات أعضاء هيئة التدريس غير المتفرغين، ومستحقات العمل الإضافي، وغيرها تتم بصورة يدوية ورقية. ومع انتشار التكنولوجيا الحديثة واستخدام الحاسوب كانت الشؤون الأكاديمية السبّاقة في هذا المجال، فعملت على تعديل خطط الكليات والبرامج والأقسام (التقرير السنوي للجامعة الإسلامية، 2001).

وفي العام الجامعي 2002/2001 أولت الشؤون الأكاديمية توصيف المساقات اهتماماً خاصاً باللغتين العربية والإنجليزية، ومتطلبات المساق ومراجعته الرئيسية والفرعية، وذلك من خلال نموذج

محوسب. وقامت الشؤون الأكاديمية بتوفير أجهزة حاسوب للكليات، ووزعت على غرف المدرسين، وخصصت أكثر من قاعة عرض لقسمي الطالبات والطلاب، مجهزة بكامل الأجهزة اللازمة لعرض المواد التعليمية، كما قامت بتدريب 20 عضو هيئة تدريس على استخدام برنامج (Web CT) (التقرير السنوي للجامعة الإسلامية ، 2002).

وحرصاً من الشؤون الأكاديمية على استمرار العطاء والتميز فإنها تقوم بعقد ورشات عمل لمناقشة آليات النهوض بأداء الكليات، وتعمل على عقد ورش عمل لأعضاء الهيئة التدريسية الجدد وأيضاً لرؤساء الأقسام الأكاديميين ومشرفي الدراسات العليا. كما قامت باستحداث وحدة متطلبات الجامعة على موقع الجامعة الإلكتروني وتعنى الوحدة بتحسين وتطوير مقررات متطلبات الجامعة من خلال مراجعة وتحديث المناهج والارتقاء بأداء المدرسين المكلفين بتدريس مساقات المتطلبات (الشؤون الأكاديمية، 2011).

كما تبذل الجامعة العديد من الجهود لتطوير الجانب الأكاديمي فيها، ويتمثل ذلك في افتتاح العديد من البرامج الأكاديمية وتقديم برامج أخرى للاعتماد وتطوير برامج موجودة بالإضافة للتحسن الذي طرأ على متطلبات الجامعة، كما تواصلت الجامعة بسياسة الابتعاث في إطار سعيها لتعزيز قدرات طاقمها الأكاديمي (التقرير السنوي للجامعة الإسلامية، 2007).

وفي إطار مواكبة التكنولوجيا وتوظيفها في العملية التعليمية وضمن توجهات الجامعة واصلت الشؤون الأكاديمية زيادة عدد القاعات الدراسية المجهزة بأجهزة (LCD) حيث بلغ عدد هذه القاعات في الجامعة ما يقرب من (120) قاعة دراسية بالإضافة إلى تزويد مختبرات الحاسوب وكافة قاعات تدريس الماجستير بأجهزة (LCD) وربطها بشبكة الانترنت (الشؤون الأكاديمية، 2011).

3.3.4.2 وحدة الجودة

قامت الجامعة الإسلامية بتشكيل وحدة الجودة في الجامعة الإسلامية، بتاريخ 2002/3/2؛ لتساهم في تطوير وتحسين الأداء وللوقوف على المشكلات التي من شأنها أن تعيق عملية الارتقاء بالأداء الأكاديمي والتغلب عليها (العابدي، 2005).

وتتنوع مهام ووظائف وحدة الجودة، منها دورها البارز في إعادة هندسة العمليات داخل الجامعة، حيث قامت بتشكيل فريق مختص من العاملين في الجامعة، وتم حصولهم على دورة تدريبية مختصة في هندسة الإجراءات الإدارية (الهندرة)، ويعكفون حالياً على تحليل العمليات والإجراءات الإدارية المعمول فيها في كافة دوائر وكليات الجامعة بغرض إعادة هندستها بما يحقق

الغاية والهدف من ذلك المتمثل في خفض التكاليف وتوفير الوقت والجهد والمال. إضافة إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة، وقد تم الحصول على تمويل من صندوق الجودة التابع لوزارة التعليم الفلسطيني (QIF) لتقييم العمليات الإدارية وإعادة هندستها في الجامعة بقيمة (\$89.220) (التقرير السنوي للجامعة الإسلامية، 2008).

تشكيل الجودة الإدارية:

سعيًا من إدارة الجامعة نحو التطور المستمر وتبني التطورات الحديثة في مجال العمل الإداري وفق مفاهيم الجودة الشاملة، جسدت الجامعة ذلك التوجه في تشكيل لجنة الجودة الإدارية لتتواءم مع الجودة الأكاديمية، وبالتالي مع التكامل للجامعة في هذا المجال التقويمي (الجامعة الإسلامية، 2008).

ولقد أشاد (العايدي، 2012) من خلال المقابلة التي أجرتها معه الباحثة، بأن كل دوائر الجامعة لها علاقة مباشرة بدائرة الجودة الإدارية، وتقوم دائرة الجودة الإدارية بعمل دراسات لتقدير الاحتياجات التدريبية للموظفين وهناك خطط لتنفيذها ضمن برنامج "التدريب الكامل للموظفين"، كما تتواجد برامج لتقييم الدورات التدريبية المعقودة، ويتم عقد امتحان في نهاية كل دورة لفحص درجة الاستفادة من الدورات المعقودة في الجامعة أو خارجها، كما تتم عملية تقييم للموظف في عمله بعد اجتيازه للدورة التدريبية، بحيث يسأل مدير الموظف الذي تلقى الدورة عن مدى توظيف المادة التدريبية لانجاز المهام المنوطة بالموظف الذي اجتاز الدورة، كما يتم العمل على تحفيز الموظفين للدورات التدريبية فمثلاً لو اجتاز الموظف 90 ساعة تدريبية يستحق علاوة مالية.

كما وضح (العايدي، 2012) بأن من بين المعوقات التي تحد من الصناعة المعلوماتية في الجامعة الإسلامية بأن دائرة تكنولوجيا المعلومات في الجامعة الإسلامية لم تقم ببرمجة كل عمليات الجامعة، وعلل ذلك بالتزايد المستمر في أعداد الطلبة مع نقص في عدد أفراد الطاقم، كما لعب الحصار المفروض على قطاع غزة دوراً رئيسياً في الحد من الصناعة المعلوماتية، علاوة على عدم توفر الدعم المادي للجامعة الإسلامية بصورة مستمرة.

وشدد (العايدي، 2012) ضمن حديثه عن تطوير الكادر البشري على ضرورة إرسال الموظفين الإداريين لتلقي الدورات التدريبية خارج قطاع غزة وعدم اقتصرها على موظفي إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات فقط.

بينما أشادت (أبو دقة، 2012) بأنشطة التقييم الداخلية والخارجية للبرامج الأكاديمية في الجامعة والتي قامت بها وحدة الجودة لغرض تطوير الأداء الأكاديمي وضمان الجودة ومنها: التقييم الداخلي، التقييم المؤسسي الذاتي، التقييم الخارجي (فلسطيني)، والتقييم الخارجي (عربي).

وأكدت (أبو دقة، 2012) على ضرورة تطوير قدرات العاملين وتحفيزهم حيث تسعى وحدة الجودة وبشكل مستمر إلى تطوير وتحسين الأداء لدى مختلف دوائر الجامعة الأكاديمية والإدارية؛ والوقوف على المشكلات التي من شأنها أن تعيق عملية الارتقاء بالأداء الأكاديمي والإداري وكيفية التغلب عليها. وفي هذا الإطار تم تشكيل فرق التميز التي تضم نخبة من الموظفين الإداريين الذين لديهم المقدر على العطاء ويمتلكون المهارات المساندة والداعمة لمنظومة الجودة والتي تهدف إلى الارتقاء بالجامعة والعاملين في مجالات متعددة. كما تحرص وحدة الجودة على المساهمة بفعالية في تطوير العمليات الإدارية واللوائح والإجراءات في الوحدات والدوائر المختلفة من خلال جهود فرق التميز.

وأضافت أن دائرة الجودة تهتم بتنمية قدرات الهيئة التدريسية من خلال عقد الدورات التدريبية في طرق التدريس والتقييم، وكيفية توظيف تقنية المعلومات في خدمة العملية التدريسية بالإضافة لعمليات التوجيه لأعضاء هيئة التدريس الجدد في الجامعة.

ووضحت (أبو دقة، 2012) تنوع نشاطات وحدة الجودة، حيث تعمل الوحدة على شرح أهمية ومفاهيم الجودة للعاملين في الجامعة ومحاولة ترسيخ ثقافة الجودة لديهم من خلال تنظيم عدد من الزيارات واللقاءات مع العاملين في الجامعة في غزة وفي مركز الجامعة بالجنوب. واتفق كل من (العابدي وأبو دقة، 2012) في حديثهم عن طبيعة الكادر البشري من أجل النهوض بعملية الصناعة المعلوماتية في الجامعة الإسلامية، بعدم تساوي المهارات بين الموظفين، ولا بد من مواصلة التدريب ورفع القدرات والمهارات للموظفين العاملين لمواكبة المستجدات التكنولوجية المتلاحقة وعدم الخوف من التغيير، والعمل على تعزيز الاتصال والتواصل مع العالم الخارجي.

4.3.4.2 دائرة الشؤون الإدارية

يعد الجانب الإداري في الجامعة الإسلامية مكماً للجانب الأكاديمي في مسيرته التعليمية، من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية والفنية والدعم اللوجستي. كما أن له دور هام في التعامل مع الطلاب والزوار والمؤسسات والجهات الرسمية الدولية والمحلية.

بدأت الشؤون الإدارية بالجامعة عملها في سنة 1982، لتعنى بكافة الشؤون الإدارية والمالية بالجامعة، وتتمثل المهمة الرئيسية لهذا الموقع في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والمتابعة لجميع الأعمال ذات الطابع الإداري والمالي وتبدي اهتماماً خاصاً بجوانب التطوير على كافة المستويات سواء البشرية أو التكنولوجية أو الأنظمة بالإضافة إلى تقديم الخدمات اللازمة لمختلف العمادات والدوائر، وتختص بكافة الأعمال المتعلقة بالنواحي الوظيفية للعاملين، وتتولى مسؤولية

تنفيذ الأحكام والقوانين والنظم والقرارات المتعلقة بكافة نواحي العمل الإداري بالجامعة. ويتولى الإشراف على الشؤون الإدارية نائب رئيس الجامعة للشؤون الإدارية (الشؤون الإدارية في الجامعة الإسلامية، 2012).

5.3.4.2 عمادة البحث العلمي

تتولى عمادة البحث العلمي العمل من أجل تحقيق أهداف الجامعة في دعم وتحرير البحث العلمي في مختلف المجالات، كما تشرف على إصدار مجلة علمية محكمة تضم عددين أحدهما للدراسات العلمية والآخر للدراسات الإنسانية، وتصدر المجلة مرتين في كل عام وقد نشرت المجلة عشرات البحوث في مختلف المجالات، وبلغت عدد الإصدارات عشرون مجلداً من مجلة الجامعة الإسلامية. كذلك تشرف العمادة على تحكيم الأبحاث لأساتذة في الجامعة الإسلامية لأغراض الترقية، وتتولى بالتنسيق مع الأقسام الأكاديمية عقد المؤتمرات العلمية والأيام الدراسية، وتشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على المشاركة بأوراق عمل في المذكرات العلمية على المستوى المحلي وكذلك على المستوى العربي والدولي (عمادة البحث العلمي في الجامعة الإسلامية، 2012).

6.3.4.2 المكتبة المركزية

تم افتتاح مكتبة الجامعة الإسلامية بالتزامن مع تأسيس الجامعة 1978، وقد مرت المكتبة بعدة تطورات من حيث المساحة وعدد المقتنيات والموظفين، والخدمات المقدمة، ورغم الصعوبات التي مرت بها الجامعة إلا أن ذلك لم يثن من عزمها، فشقت طريقها بكل إصرار إيماناً بضرورة وجود مكتبة تخدم المجتمع الجامعي بشكل خاص، والباحثين والدارسين بشكل عام، وقد نمت المكتبة نمواً مضطرباً إلى أن وصلت إلى هذا التطور الملحوظ في المباني والخدمات وعدد الموظفين والمقتنيات، حيث بلغت مساحة مبنى المكتبة حوالي (4500 م²) موزعة على خمسة طوابق قابلة للتوسع الرأسي، وتضم بين جنباتها عشرات الآلاف من أوعية المعلومات ما بين كتاب ودورية ورسالة جامعية ومواد سمعية وبصرية. وتعتبر المكتبة من أولى المكتبات الأكاديمية وأكبرها في قطاع غزة، ويعمل بها طاقم من الموظفين المتخصصين في علم المكتبات ومن لهم خبرة طويلة في هذا المجال (المكتبة المركزية في الجامعة الإسلامية، 2012).

جدول (6.2)

حجم مقتنيات المكتبة

عدد النسخ للعام 2012		الوعاء
اللغات الأجنبية	اللغة العربية	
48918	121553	كتب ومراجع
469	1408	أبحاث طلبية
6	19	أبحاث ترقية
89	352	أبحاث عامة
0	9	أبحاث مؤتمرات
6	1	معاجم
0	163	السلاسل
0	22	تراث الإسلام
0	23	مخطوط
1	74	كتيب
118	294	رسائل دكتوراه
1934	6090	رسائل ماجستير
2	92	موسوعات وثائقية
527	1220	مواد سمعية وبصرية
7930	21685	أعداد الدوريات المكشفة
19403	163794	بحوث الدوريات المكشفة
79403	316799	المجموع
396202		المجموع الكلي

المصدر (قسم التزويد، المكتبة المركزية، 2012)

هذا وقد تم حوسبة المكتبة بشكل كامل وتم استخدام الحاسوب في كافة أعمال المكتبة المباشرة وغير المباشرة، وتم تزويدها بوحدي إنترنت للطلاب والطالبات. وإيماناً من عمادة المكتبات بضرورة مواكبة التطور الحاصل في العالم من الناحية التقنية وتيسير الخدمة على الطلبة والعاملين والباحثين، أنشئت مكتبة إلكترونية لتكون رديفة للمكتبة الورقية وهي الآن في تقدم مستمر.

وتتنوع خدمات المكتبة لتشمل الإعارة والحجز الآلي بحيث يستفيد من خدمة الإعارة موظفو الجامعة، وطلبة الجامعة، بالإضافة للمستفيد الخارجي، كذلك تقدم المكتبة الخدمات المرجعية وخدمة البحث الآلي، وتسمح بالتصوير أو استخدام الماسح الضوئي للحصول على المعلومات المطلوبة. وتعمل المكتبة على إرشاد وتدريب الطلبة والباحثين على كيفية الحصول على المصادر والمعلومات المطبوعة والإلكترونية من خلال عقد دورات تدريبية بشكل دوري خلال العام الدراسي، كما وتعتني المكتبة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة لكي لا تحرمهم من التمتع والاستفادة من كامل الخدمات التي تقدمها المكتبة (المكتبة المركزية في الجامعة الإسلامية، 2012).

ولقد استطاعت الباحثة الحصول على معلومات حول المكتبة المركزية في الجامعة الإسلامية ودور كادرها البشري في خدمة الصناعة المعلوماتية من خلال مقابلة أجرتها مع (المقيد، 2012)، وذلك كالتالي:

§ بدأت مكتبة الجامعة عملها وفق النظام اليدوي ثم عملت المكتبة على توظيف التقنية لخدمة الباحثين والمستفيدين، ففي العام 2003 تم تطبيق برنامج (CDS/ISIS) الذي يعمل على نظم خزن واسترجاع المعلومات، كما تم ربطه ببرنامج إعارة محلي لحفظ بيانات الإعارة فقط دون الاستفادة من بطاقة المكتبة، وفي السنوات الأخيرة استخدمت النظم المحوسبة في كافة الخدمات المكتبية، فتم تصميم برنامج محوسب لحفظ واسترجاع المعلومات يسمى (الراشد) بالتعاون مع مركز الحاسوب بالجامعة، وبذلك تم الاستغناء عن برنامج (CDS/ISIS).

§ أكد المقيد أن كل العمل المنجز داخل مكتبة الجامعة الإسلامية محوسب بنسبة 100%، بداية من الحصول على قوائم النشر التي تخص عمليات التزويد، ثم فرزها وتصنيفها وتوزيعها على الكليات المختلفة لاختيار المناسب منها ومروراً بعمليات الحجز والاسترجاع.

§ حرصت عمادة المكتبات على رفع كفاءة العاملين بالمكتبة من خلال دورات يشارك فيها العاملون بالمكتبة بالتعاون مع عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، وذلك ضمن خطة عمادة المكتبات في رفع كفاءة الموظفين أثناء الخدمة.

§ إن الكادر البشري العامل في مكتبة الجامعة الإسلامية له خبرة طويلة في مجال العمل المكتبي، والكثير منهم يحمل شهادات تخصص في علم المكتبات، وأكدت استطلاعات الرأي التي قامت بها الجامعة الإسلامية حول طبيعة الكادر البشري العامل في المكتبة ومقدرته على أداء مهامه، ودلت الاستطلاعات على المهارات العالية التي يتمتع بها العاملين.

§ استحداث مسميات وظيفية جديدة غير تقليدية لتواكب ثورة التقنية المتلاحقة، حيث تم استخدام مسمى وظيفي "أخصائي معلومات" باعتباره الشخص الوسيط بين القارئ المستفيد والمعلومات،

وهناك العديد من التقسيمات الوظيفية التي تندرج تحت هذا المسمى، منها: معير، مرشد، مختص مراجع.....الخ.

§ مكن استخدام برنامج Tina soft Easy cafe من إدارة وحتي الإنترنت المخصصة لاستخدامات الطلبة بشكل كامل، الذي يمتاز بمزايا عديدة أهمها إصدار التقارير والحسابات والعمل على حماية الأجهزة، إرسال رسائل (SMS).

§ كما أكد المقيد على تميز مكتبة الجامعة الإسلامية على صعيد الوطن العربي ككل، لما تقدمه من خدمات متنوعة للباحثين والطلبة في مختلف التخصصات العلمية، حيث تقدم الخدمات المرجعية، الإحاطة الجارية، المعالجة التقنية، صناعة النشر العلمي، قواعد البيانات التي يتم نشر أوعية المعلومات من خلالها، كما يتواجد بالمكتبة برنامج الكشف الذي يبحث في الدوريات العربية باستخدام قاعدة البيانات.

§ يتوفر في المكتبة برنامج القرآن الكريم الذي يتيح البحث في النص القرآني، كما يتيح البحث الموضوعي لأكثر من أربعة عشر ألف موضوع مع إمكانية تفسير أية آية من ثمانية تفاسير مختلفة بسهولة ويسر.

§ كما يتوفر في المكتبة برنامج الحديث الشريف الذي يعد واحداً من أفضل البرامج المختصة بالحديث الشريف، والذي يساعد في البحث النصي والموضوعي في تسعة كتب من أهم وأشهر كتب الحديث مع بيان الحكم عليها، كما يوفر البرنامج كماً كبيراً من الخدمات الحديثة المختصة.

§ هناك تكامل وتنسيق واضح بين إدارة الجامعة الإسلامية والمكتبة، كما تتمتع المكتبة بعلاقات طيبة وواسعة بين مؤسسات المجتمع المحلي، كذلك تقدم المكتبة خدماتها للمجتمع المحلي من خلال المشاركة في تقديم الاستشارات والتدريب لأمناء المكتبات المدرسية والعامّة، وتوفير فرص تدريب لخريجي علم المكتبات، واستقبال الزيارات المدرسية والثقافية والمشاركة في الندوات وورشات العمل الخاصة بتطوير المكتبات.

§ تتوفر للمكتبة ميزانية خاصة من أجل تزويدها بحديث الكتب والمراجع العربية والأجنبية، حيث أكد المقيد أن مكتبة الجامعة الإسلامية قد اشترت من معرض القاهرة الدولي 2012 كتب عربية بقيمة \$50,000 ، وبالنسبة للكتب الأجنبية تتزود بها المكتبة بشرائها من مكتبة Amazon الالكترونية باستخدام visa card إضافةً إلى عمليات التزويد المفتوح طوال العام.

§ من أهم المشاريع التطويرية لمكتبة الجامعة الإسلامية هي إنشاء مكتبتين بمبنيين منفصلين إحداها للطلاب والأخرى للطلبات، هذا وتتواجد الآن بالمكتبة قاعات خاصة بالطلاب وأخرى بالطلبات طوال الوقت.

7.3.4.2 إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات

تعتبر مراكز تكنولوجيا المعلومات (Information Technology Centers) في الجامعات عموماً البوابة التي يتم من خلالها إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى الجامعة وتسخيرها في خدمة العملية الأكاديمية والإدارية. فمركز تكنولوجيا المعلومات هو الجهة التي تقوم بمساعدة إدارة الجامعة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالتكنولوجيا، وهي الجهة التي تقوم بإنشاء البرامج الخاصة بالعملية الأكاديمية مثل برامج القبول والتسجيل و بحوسبة دوائر الجامعة من خلال إنشاء البرامج الخاصة بكل دائرة مثل الدائرة المالية وتقديم الخدمات للطلبة إلكترونياً مثل برامج المكتبات وغيرها، وتقوم بتقديم خدماتها من خلال إنشاء وتحديث شبكة الحاسوب في الجامعة بشكل مستمر لمواكبة التطور التقني لتلبية احتياجات العمل في الجامعة، والعمل على تحديث صفحة الويب الخاصة بالجامعة، العمل على صيانة وتطوير أجهزة الحاسوب، وتقديم الدعم الفني لمستخدمي الحاسوب، وتدريب الطلبة خريجي الكليات التقنية مثل طلبة كلية الهندسة وتكنولوجيا المعلومات. فدور مركز تكنولوجيا المعلومات في الجامعة هو توظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة العملية الأكاديمية والإدارية (إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات في الجامعة الإسلامية، 2012).

تمتلك إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في الجامعة الإسلامية وذلك من خلال الهيكلية الإدارية الخاصة بها حيث يوجد منصب يسمى "نائب الرئيس - رئيس الجامعة- لشئون تكنولوجيا المعلومات" والذي يقوم بالتخطيط والإشراف وتطوير تكنولوجيا المعلومات وتوفير التقارير المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لرئاسة الجامعة مع وجود اثنين من المساعدين لنائب الرئيس لشئون تكنولوجيا المعلومات هما:

§ مساعد نائب الرئيس لشئون تكنولوجيا المعلومات- مجال الخدمات الإدارية والفنية.

§ مساعد نائب الرئيس لشئون تكنولوجيا المعلومات - المجال الأكاديمي.

وتعمل إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات في الجامعة الإسلامية في عدة مجالات ما بين إدارية وأكاديمية وتنموية وخدماتية (دليل تكنولوجيا المعلومات، 2009).

يوضح الجدول (7.2) مقتنيات الجامعة الإسلامية من الأجهزة التقنية.

جدول (7.2)

مقتنيات الجامعة الإسلامية من الأجهزة التقنية

العدد	الصف
431	أجهزة حاسوب محمولة Laptop

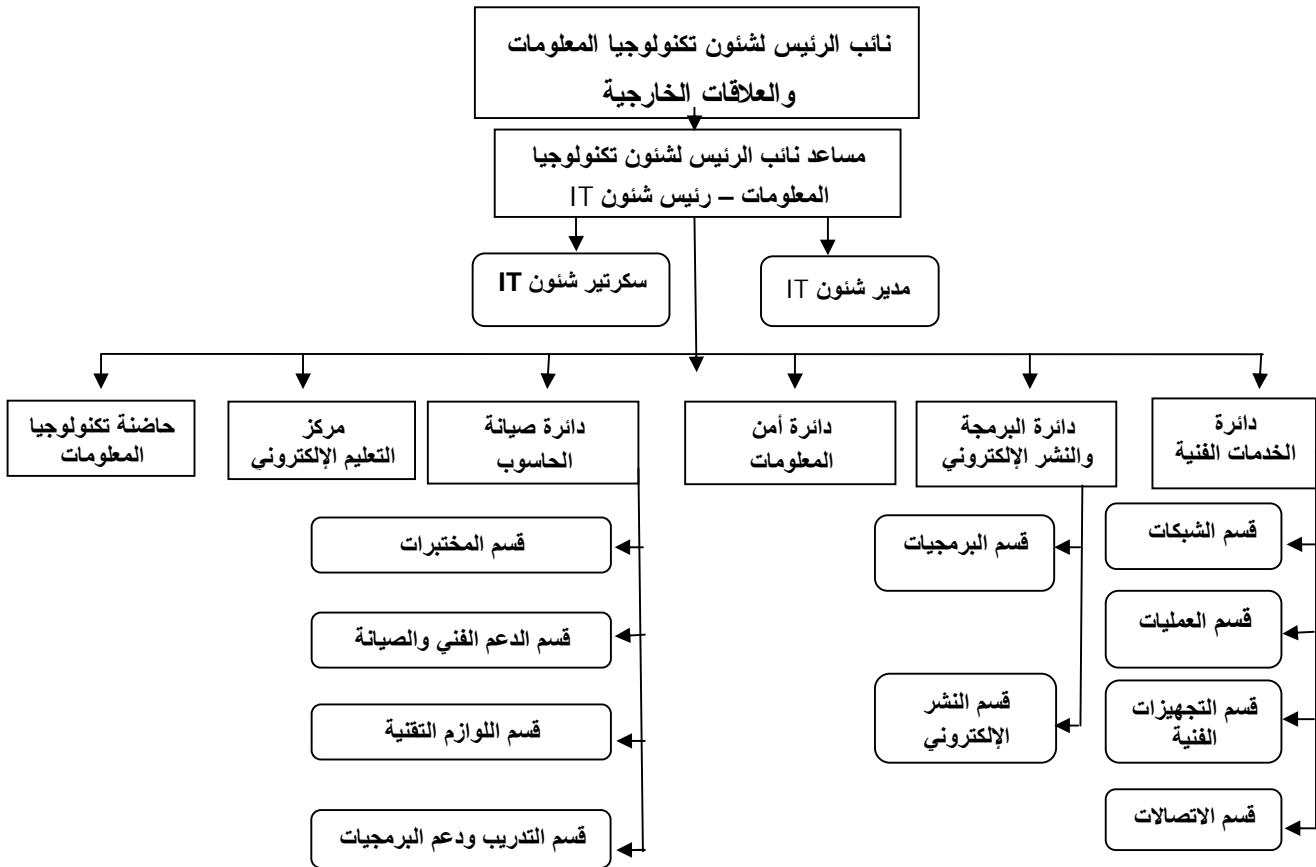
2739	أجهزة حاسوب شخصية PC
620	طابعات
2531	UPS
329	LCD Projector
60	مساحات ضوئية

المصدر: (دائرة صيانة الحاسوب، الجامعة الإسلامية، 2012).

البنية التحتية لإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات والعلاقات الخارجية
تضم إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات (6) دوائر تقدم الخدمات المختلفة للجامعة فيما يتعلق بقطاع
تكنولوجيا المعلومات وبنيتها التحتية. وتوضح الهيكلية العامة لإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات في
الشكل (6.2).

شكل (3.2)

الهيكلية العامة لإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات IST



المصدر: (إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات، 2012)

ومن خلال المقابلة التي أجرتها الباحثة مع (المصري، 2012)، استطاعت الباحثة الخروج بالمعلومات التالية:

1. أتمتة نظم العمل الإدارية في الجامعة بصورة شبه كاملة عبر توفير قاعدة بيانات مركزية ومن خلال تصميم وتنفيذ التطبيقات الحاسوبية المختلفة، كالحضور والانصراف، طلب الإجازات، الاستقطاب، التقييم، ولم يبق سوى المراسلات التي تحتاج أن تطبق إلكترونياً.
2. أدخلت إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات ومنذ العام الجامعي 2010/2009 العديد من الإضافات والتعديلات على العديد من الأنظمة المحوسبة للجامعة، وعلى صعيد النشر الإلكتروني أتمت الإدارة برامج كانت قد بدأت العمل بها سابقاً، كما عملت على استحداث برامج جديدة زادت عن (12) خدمة جديدة تتناسب مع احتياجات ومتطلبات الجامعة.
3. إن أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها الكادر البشري العامل بإدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات هي القدرات الإبداعية والتفكيرية التي تستطيع أن تحل المشكلة وتبرمجها إلى فكره قابلة للتطبيق.
4. يوجد نقص كبير في أفراد الطاقم العامل في إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات.
5. تحرص إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات على مواكبة كل جديد في عالم التقنية، بالتدريب المستمر لأفراد الطاقم، وإرسالهم إلى تلقي دورات خارج قطاع غزة خصوصاً في مجالات البرمجة والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، كما تعتمد ما على عمليات التدريب عن بعد لموظفي الإدارة باستخدام وسائل التدريب الحديثة، مثل Video Conference و Virtual Class.
6. وضح المصري بأن إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات في الجامعة الإسلامية لا تعاني من أي صعوبات مالية، ولكن الصعوبة تكمن في آليات تطبيق الدعم المادي المقدم، وأكد المصري بأن الانقسام الحاصل بين القطاع والصفة والحصار المفروض على قطاع غزة كان له أثر سلبي في آليات تطبيق الدعم المادي.
7. يقوم مركز التدريب الإلكتروني بعقد عدداً من الدورات التدريبية لنشر ثقافة التعليم الإلكتروني وزيادة مهارات أعضاء الهيئة التدريسية وتمكينهم في عملية تصميم المساقات الإلكترونية.
8. يعتمد مركز التعليم الإلكتروني على نظام إدارة التعليم بواسطة Moodle حيث يساعد في تطوير البيئة التعليمية في مجال التعليم الإلكتروني بحيث يوفر آليات للاتصال بين الطلاب والمواد التعليمية وبين الطلاب فيما بينهم وأيضاً بين الطلاب والمدرسين.

9. هناك اتصال مباشر بين دائرة الجودة وإدارة شئون تكنولوجيا المعلومات، حيث تقوم وحدة الجودة بمطابقة الأنظمة المعمول بها مع برنامج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي الذي أقرته وزارة التربية والتعليم العالي.
10. جميع البرامج المستخدمة في الجامعة الإسلامية تمت برمجتها من قبل إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات باستثناء برنامج الأصيل.
11. تتواصل إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات مع كل أقسام ووحدات الجامعة نظراً لاعتماد باقي الأقسام والوحدات عليها من خلال ما تقوم به من برمجة برامج خاصة بكل وحدة أو دائرة، صيانة الحواسيب، متابعة أمور بناء وتطوير وتشغيل وصيانة شبكة الجامعة السلكية واللاسلكية وحفظ بيانات الموظفين والطلبة.
12. حصول حاضنة الأعمال والتكنولوجيا بالجامعة الإسلامية على عضوية مجموعة الخبراء العالمية لحاضنات الأعمال وواحات التقنية SPICE Group، وذلك عن دورها في دعم رواد الأعمال والمبدعين والخدمات التي تقدمها لرعاية المبادرين وأصحاب الشركات الناشئة، بالإضافة لعضويتها في مجموعة من الشبكات الدولية، أبرزها شبكة MENAinc لحاضنات الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التابعة للبنك الدولي.
13. ضمن نشاطات حاضنة الأعمال والتكنولوجيا تتعاون الجامعة الإسلامية مع مؤسسات المجتمع المحلي بهدف تبني وتطوير الأفكار الإبداعية.
14. ضمن آخر مشاريع إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات في الجامعة الإسلامية قامت الإدارة بتاريخ 2012/2/11 بتشغيل Storage Area Network (SAN) الذي يعمل على إنشاء شبكة خاصة للتخزين.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

1.3 مقدمة

2.3 الدراسات المحلية

3.3 الدراسات العربية

4.3 الدراسات الأجنبية

5.3 التعليق على الدراسات السابقة

1.3 مقدمة:

تتناول العديد من الباحثين والدارسين مواضيع إدارة الموارد البشرية والاقتصاد المعرفي، بحيث نستطيع القول أن العديد من الدول في العالم قد ناقشت هذه المواضيع ولعدة مرات نظراً لأهميتها القصوى في عالم الأعمال اليوم. وكذلك تم بحث موضوع إدارة الموارد البشرية والاقتصاد المعرفي في فلسطين. ولكن الصعوبة التي واجهت الباحثة هي شح الدراسات التي تناولت موضوع صناعة المعلومات. وحسب علم الباحثة تعتبر الدراسة الحالية هي الأولى من نوعها في موضوعها " دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة" في فلسطين. وفيما يلي توضيح لعدد من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة، فاستخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات أو تقنية المعلومات يعتبر بديلاً عن مصطلح صناعة المعلومات، نظراً للارتباط الوثيق بين المصطلحات الثلاثة والتي تدور في مجال المعلومات ومعالجتها. ولقد تم ترتيب الدراسات السابقة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وهي مقدمة كالتالي، دراسات محلية، دراسات عربية ودراسات أجنبية.

2.3 الدراسات المحلية:

1.2.3 دراسة (أبو عيد، 2011) بعنوان " أثر أتمتة دوائر الموارد البشرية في الجامعات

الفلسطينية على جودة العمل من وجهة نظر العاملين بها وآليات تطويرها"

استهدفت الدراسة التعرف على أثر أتمتة دوائر الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية على جودة العمل من وجهة نظر العاملين في هذه الدوائر وآليات تطويرها. ولقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دوائر الموارد البشرية في جامعات (النجاح الوطنية و بيرزيت و القدس المفتوحة)، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي كما استخدم أسلوب المسح الشامل لمجتمع البحث نظراً لمحدوديته حيث بلغ (26) موظف، واعتمدت الاستبانة والمقابلة كأداتان لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لاستخدام عناصر الأتمتة في مجال عمل المبحوث كانت كبيرة، وتوجد تحديات مالية وفنية في تطبيق الأتمتة في دوائر الموارد البشرية، و من أهم آليات تطوير عملية تطبيق الأتمتة في دوائر الموارد البشرية هي معالجة المشاكل الفنية وكذلك أتمتة جميع وظائف ومهام الموارد البشرية.

وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل استخدام الجوال ونظم المؤتمرات السمعية والبصرية في التدريب والتطوير وعقد الاجتماعات عن بعد، والعمل على اعتماد المراسلات الالكترونية والتوقيع

الالكتروني في كافة المعاملات الإدارية التي تتم في الجامعات الفلسطينية، والعمل على توعية العاملين بأهمية الأتمتة ودورها في تحسين الخدمة.

2.2.3 دراسة (العلول، 2011) بعنوان "دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"

استهدفت الدراسة التعرف إلى مفهوم إدارة المعرفة في مجال تنمية الموارد البشرية الأكاديمية وتحديد درجة ممارسة العاملين الأكاديميين لدور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة.

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وهي (الأزهر، الأقصى، الإسلامية، القدس المفتوحة) للعام الدراسي 2009-2010، والبالغ عددهم (1309) أكاديمياً، وبلغت عينة الدراسة (196) أكاديمياً، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة أن بعض الجامعات تحرص الحرص الشديد على استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية المتطورة لتحسين الأداء والوصول إلى التميز في العمل بالرغم من الظروف الصعبة التي يمر فيها شعبنا في قطاع غزة، وقيام الجامعات الفلسطينية في القطاع وبشكل مستمر بمراقبة ومتابعة سير العمل داخل الكليات، إلا أن زيادة عدد الطلبة والعاملين بالجامعات الفلسطينية حال بين استمرار عمليات المتابعة والمراقبة في بعض الأحيان.

وأوصت الدراسة بضرورة توظيف التكنولوجيا الحديثة في نظم المعلومات في أقسام الجامعات كافة، والعمل على تحفيز وتكريم الأكاديميين الذين يشاركون في المؤتمرات والأبحاث العلمية ومواصلة تحسين البنية التحتية للجامعات الفلسطينية.

3.2.3 دراسة (بركات و عوض، 2011) بعنوان "واقع دور الجامعات العربية في تنمية مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من أعضاء التدريس فيها"

استهدفت الدراسة تحليل واقع الدور الذي يفترض أن تمارسه الجامعات العربية كمؤسسات للتعليم العالي في التنمية المعرفية في عالم التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات الحديثة لوضع تصورات واقعية لتطوير أداء هذه الجامعات استجابة للتطورات في عالم التقنية الحديثة.

ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وبالاعتماد على الاستبانة التي تم إعدادها لتقييم دور الجامعات العربية في بناء مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس الذكور والإناث والبالغ عددهم (132) أستاذ جامعي ممن يحملون درجة الدكتوراه في

مختلف التخصصات العلمية وذلك في جامعات ثلاث مناطق عربية هي: الخليج العربي، المغرب العربي، والمشرق العربي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعات العربية تلعب دوراً ضعيفاً في جانب قيادة ثورة المعلومات ويتركز دورها في مجال تنمية الفرد مقارنة بتنمية المجتمع وتوليد المعرفة، وتوجد فروق في تقديرات عينة الدراسة للدور الذي تقوم به الجامعات في مجال تنمية مجتمع المعرفة تبعاً للموقع الجغرافي وذلك لصالح الجامعات في بلدان الخليج العربي.

وأوصت الدراسة بضرورة مد جسور المشاركة والتعاون بين الجامعات العربية ومؤسسات الإنتاج والاقتصاد في مجتمعاتها، كما أوصت إدارات الجامعات العربية المسؤولة عن التخطيط لتطوير هذه الجامعات الاستفادة من المستحدثات العلمية والصيغ الجامعية الحديثة في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية المطبقة في الجامعات المتطورة في العالم.

4.2.3 دراسة (أبو أمونه، 2009) بعنوان "واقع إدارة الموارد البشرية الكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية - قطاع غزة"

استهدفت الدراسة التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية الكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية العاملة في قطاع غزة ومدى وضوح هذا الدور بالنسبة للمستويات الإدارية المختلفة، وعن مدى الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا للمساعدة على التحول إلى الإدارة الالكترونية، بالإضافة إلى التعرف على البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات ومدى جاهزيتها لإنجاز هذا التحول.

ولقد تكون مجتمع الدراسة من المستويات الإدارية المختلفة في الجامعات والبالغ عددهم نحو (239) موظف، ومن موظفي مراكز تكنولوجيا المعلومات، حيث بلغ عددهم (35) موظف. وتكونت عينة الدراسة من (148) فرداً من المستويات الإدارية المختلفة و (35) فرداً من مراكز تكنولوجيا المعلومات.

ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الاستبانة كوسيلة لجمع المعلومات بالإضافة إلى المقابلات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية إدارة الموارد البشرية الكترونياً، وأن إدارة الجامعة تدعم عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية، وعدم وجود نظام e-HRM متكامل في أي جامعة من الجامعات المبحوثة.

وأوصت الدراسة بضرورة التنسيق والتعاون بين الجامعات في ما يخص التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وإعطاء الأولوية لعملية التحول بتوفير الدعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات ومن ثم الحصول على اعتماد قانوني للتوقيع الإلكتروني.

5.2.3 دراسة (حميض، 2007) بعنوان "التنمية الوطنية والاستراتيجيات التي تسهل عملية الانتقال

نحو الاقتصاد المعرفي في فلسطين"

استهدفت هذه الدراسة النوعية التعرف على الصعوبات التي تواجه عملية الانتقال نحو الاقتصاد المعرفي في فلسطين، بالإضافة إلى طرح الاستراتيجيات والسياسات التي يمكنها أن تساند عملية الانتقال نحو الاقتصاد المعرفي، عن طريق طرح السؤال في ما إذا كانت مبادرة فلسطين نحو الاقتصاد المعرفي تعتمد على أسس مناسبة أم لا، وما هي الاستراتيجيات الضرورية في عملية الانتقال نحو الاقتصاد المعرفي في فلسطين.

وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات التمويل وخاصة في ظل انتفاضة الأقصى الثانية أصبحت في معظمها تتجه نحو المساعدات الطارئة والإنسانية وإعادة الأعمار، والتي تمثل نسبتها نحو 70% من إجمالي التمويل المقدم للسلطة الفلسطينية، وأن نسبة التمويل الموجه لدعم القطاع الخاص والقطاعات الإنتاجية الأخرى لم تتعد في أحسن الأحوال 10% من إجمالي التمويل.

وأوصت الدراسة بأنه يتوجب على السلطة الوطنية الفلسطينية اتخاذ مجموعة من الأساليب والإجراءات المتعددة وضمن أفضل المستويات الفنية والعلمية والإدارية لضمان الحد الأدنى من التنمية الاقتصادية المعرفية، والعمل على دعم وتطوير التعاون الفلسطيني في مجال إقامة مشاريع صناعية تكنولوجية متقدمة، التأكيد على ضرورة إقامة تعاون وثيق مع مؤسسات صناعية تكنولوجية كبرى، مما سيفيد في مجال نقل التكنولوجيا والحصول على ميزات في مجال التسويق ومتابعة تطوير التقنيات المعتمدة في العمل.

6.2.3 دراسة (اشتية، 2004) بعنوان "واقع اقتصاديات المعلومات في فلسطين وآفاقها"

استهدفت الدراسة اقتراح آلية مناسبة لقياس حجم قطاع المعلومات الفلسطيني والتعرف على واقع وخصائص التنمية البشرية الفلسطينية وعلاقتها بصناعة المعرفة، وما هو واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطيني.

انحصرت الدراسة من حيث المدة الزمنية ما بين الأعوام (1994-2003) وشملت الدراسة الإحصائية محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة، واقتصرت المقابلات الميدانية على مناطق الضفة الغربية دون قطاع غزة نظراً لتعذر الانتقال إليها، ولقد اعتمد الباحث المنهج الإحصائي الوصفي للتعرف على حجم وهيكل قطاع المعلومات الفلسطيني.

وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، صنفها الباحث في خمس مجموعات هي:

§ دور التعليم في بناء مجتمع المعرفة: لا تعاني المناطق الفلسطينية من مشاكل في كم الالتحاق

بمؤسسات التعليم العام والعالى.

§ دور مراكز البحث والتطوير في بناء مجتمع المعرفة: تفتقر المناطق الفلسطينية لجهات ترعى الاختراعات والابتكارات في المجالات العلمية المختلفة.

§ قياس حجم قطاع المعلومات الفلسطيني: تفتقر الدراسات والإحصاءات الفلسطينية لتصنيفات وأرقام صريحة تؤطر قطاع المعلومات.

§ أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تدل مؤشرات ضعف التمويل والخبرات والكفاءة البشرية والقدرات التسويقية على انخفاض القدرات الإنتاجية لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية.

§ إمكانية اعتبار أنشطة المعلومات الفلسطينية قطاعاً اقتصادياً رابعاً: تبين تدني مرتبة فلسطين بين دول العالم المتقدمة والنامية من حيث حجم قطاع المعلومات لديها إلى إجمالي حجم الاقتصاد الكلي.

وأوصت الدراسة بضرورة بلورة إستراتيجية وطنية لإنتاج تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات، بحيث تعطي دوراً فعالاً للحكومة في تنمية ذلك القطاع، و الإسراع إلى اعتماد مواصفات ومقاييس تضبط صناعة البرمجيات في فلسطين، وبناء قاعدة بيانات للمراكز البحثية تشمل المجالات البحثية وتخصصات كل مركز والقوى البشرية العاملة فيه وقدراتها.

7.2.3 دراسة (مكحول وعطياني، 2002) بعنوان "صناعة البرمجيات في الضفة الغربية وقطاع غزة: الواقع والآفاق"

استهدفت الدراسة تحليل واقع ومقومات صناعة البرمجيات في فلسطين، وهي إحدى دراسات معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). حيث تطرق الباحثان في هذه الدراسة إلى توضيح خصائص وصفات شركات صناعة تكنولوجيا المعلومات في فلسطين، ووضع مؤشرات لها.

وتوصلت الدراسة إلى أن شركات صناعة تكنولوجيا المعلومات في فلسطين تتميز بصغر حجمها، حيث أنها على الأغلب شركات ذات استخدام منخفض للعاملين، إذ أن (74%) من المنظمات توظف أقل من (5) عمال، واعتمادها على السوق المحلية في مبيعاتها، فصناعة البرمجيات في فلسطين تشكو من ضعف قدرتها على المنافسة أمام الأسواق الأجنبية نظراً لانخفاض جودتها وارتفاع تكاليفها، كما تعاني من تدني كثافة رأس المال أي أنها تفتقر للتمويل الكافي لتكوين شركات عملاقة منافسة، مما انعكس على انخفاض مساهمة صناعة تكنولوجيا المعلومات في فلسطين في الناتج المحلي الإجمالي. وأوصت الدراسة بضرورة التنسيق مع الجهات المختصة من أجل تشجيع ودعم وتمويل صناعة البرمجيات في فلسطين، و ضرورة العمل على تقوية وتعديل الإطار القانوني الخاص بتنظيم شركات تكنولوجيا المعلومات العاملة في الأراضي الفلسطينية، وتدريب العناصر البشرية العاملة

في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3.3 الدراسات العربية:

1.3.3 دراسة (السالم و المعثم، 2011) بعنوان "تقنية المعلومات في مكتبة الملك فهد الوطنية"

استهدفت الدراسة معرفة مدى توظيف تقنية المعلومات في مكتبة الملك فهد الوطنية في المملكة العربية السعودية، كما رصدت المجالات التي تستخدم فيها تلك التقنيات في الوقت الراهن، ولقد أشارت الدراسة إلى صناعة المعلومات باعتبارها تقنية هامة من بين التقنيات المستخدمة، كذلك استهدفت الدراسة تشخيص الوضع الراهن للكوادر البشرية التي تتعامل مع التقنية، كما عملت على تحليل أبرز الصعوبات التي تواجه استخدام تقنية المعلومات.

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي المسحي مع التركيز على منهج التحليل الوثائقي، ومنهج تحليل المحتوى بالإضافة لاستخدام منهج دراسة الحالة. وتتنوعت الأساليب المستخدمة في جمع البيانات ما بين: الاستبانة، الزيارات الميدانية المكثفة، المقابلات الشخصية، الاستقراء الفاحص بالإضافة إلى توظيف ملاحظات الباحثين.

وتوصلت الدراسة إلى أن غالبية المسميات الوظيفية في المكتبة تركزت على الجوانب التقليدية وعدم مراعاة ما حصل من تطورات في تقنية المعلومات، ووصفت الخدمات المعلوماتية التي تنتجها المكتبة عبر موقعها الإلكتروني بالضعيفة، وتواجه المكتبة بعض الصعوبات الإدارية والمالية والقانونية والبشرية والتقنية والفنية والتي قد تعرقل مسيرتها وتحد من التوظيف الأمثل للتجهيزات الآلية.

وأوصت الدراسة بأن المكتبة بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود الرامية لتنمية كوادرها البشرية ورفع مستوى تأهيلهم، لتمكينهم على مواكبة المستجدات في عالم التقنيات والاتصالات والشبكات، وزيادة تطوير البنية التحتية للمكتبة وتجهيزاتها التقنية لتمكينهم من بناء البوابة الإلكترونية لخدمات المعلومات في المكتبة بغرض مواجهة التحديات المستقبلية.

2.3.3 دراسة (طرطار و حليمي، 2011) بعنوان "الاقتصاد المعرفي كألية لتفعيل الإبداع

التكنولوجي في منظمات الأعمال"

استهدفت هذه الدراسة النوعية توضيح مدى إمكانية اعتبار الاقتصاد المعرفي آلية لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال. من خلال دراسة نظرية قام بها الباحثان لكل من: الاقتصاد المعرفي، والإبداع التكنولوجي، ومن ثم تطرق الباحثان لأدوات ومقومات الاقتصاد المعرفي من أجل تفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال.

وتوصلت الدراسة إلى تقديم آليتين يعتمد عليهما الاقتصاد المعرفي لتفعيل عملية الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال، وهما:

§ آلية الذكاء الاصطناعي وما يحويه من أساليب وطرق جديدة لتوليد المعارف و تحويلها.

§ آلية النظم الخبيرة التي من خلالها يتم تخزين المعارف والخبرات المتراكمة على مختلف مستويات المنظمة.

وأوصت الدراسة بضرورة استخدام آليات الاقتصاد المعرفي السابق ذكرها لأنها تساهم في بناء قاعدة معرفية جديدة يتم تفعيلها من خلال عملية الإبداع التكنولوجي التي تضمن تعزيز مكانة المنظمة التنافسية.

3.3.3 دراسة (العتيبي، 2010) بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"

استهدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي.

وقد تكوّن مجتمع الدراسة من موظفي الأكاديمية الإداريين والأكاديميين العاملين في مركز تكنولوجيا المعلومات والبالغ عددهم نحو (72) موظفاً. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت الباحثة على المقابلات الشخصية بالإضافة إلى الاستبيان كوسائل لجمع المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى وضوح استخدام تكنولوجيا المعلومات في الموارد البشرية لدى عينة الدراسة وإدراكهم التام لفوائدها المتعددة، وأن نظام الأكاديمية في تقديم الخدمات التعليمية الالكترونية له تأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية الالكترونية وخاصة في مجالات: التدريب والتطوير، الاتصال والتعلم الإلكتروني مما سهل من دعم الإدارة العليا في الأكاديمية لعملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

وأوصت الدراسة بضرورة التوجه الرسمي والعملية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الأكاديمية الدولي والعمل على مواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية واستخدام ICT. كما أوصت بضرورة إجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس كفاءة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وبإدخال المزيد من المتغيرات للنموذج الذي توصلت إليه الباحثة.

4.3.3 دراسة (الفزاري، 2009) بعنوان "أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج

وسياسات إدارة الموارد البشرية: نموذج وزارات التربية والتعليم بسلطنة عمان"

استهدفت الدراسة التعرف على سياسات إدارة الموارد البشرية، ومحاور وتحديات الثورة التكنولوجية المعاصرة وأثرها على تلك السياسات كما استهدفت تحليل برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية (التعليم، التدريب، البحث العلمي) في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان ومدى مواكبتها لمحاور وتحديات الثورة التكنولوجية المعاصرة. ومن ثم الوقوف على إيجابيات وسلبيات ومعوقات ومقومات برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية.

ولقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الموجودين وقت إجراء الاستقصاء في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، على اختلاف مستوياتهم الإدارية. وبلغت عينة الدراسة 140 موظفاً. ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد الباحث على الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى وجود قصور واضح في منظومة البحث العلمي من حيث الخطط والبرامج القائمة على الأسس العلمية الحديثة وتوافقها مع المتغيرات الاقتصادية والتحديات العالمية وعللت ذلك بضعف الإنفاق على البحث العلمي، كما توجد علاقة طردية موجبة بين كل من بناء خطط وبرامج التعليم المواكبة للثورة التكنولوجية وبين كفاءة سياسات إدارة الموارد البشرية في مواكبة هذه الثورة.

وأوصت الدراسة بأنه يتوجب على وزارة التربية والتعليم النظر إلى الأفراد كعنصر استراتيجي لنجاح الوزارة في أداء عملها، وضرورة قيام الوزارة بتطوير الوضع التنظيمي لإدارة مواردها البشرية باعتبار التعليم والتدريب والبحث العلمي والتنمية التكنولوجية أهم وسائل تحقيق سياسات إدارة الموارد البشرية.

5.3.3 دراسة (جمعة، 2009) بعنوان "تطوير التعليم ودوره في بناء اقتصاد المعرفة"

استهدفت هذه الدراسة النوعية توضيح الدور الذي لعبته منظومة التعليم في الدول العربية من أجل بناء اقتصاد المعرفة، وكيفية تطوير المجتمعات من خلال التنمية الحقيقية لرأس المال البشري الذي يعتبر محور العملية التعليمية.

واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والاستقرائي لتشخيص الوضع الراهن للتعليم في البلدان العربية وتحديد المتطلبات الأساسية لتطويره مما يساعد في بناء اقتصاد المعرفة في تلك البلدان.

وتوصلت الدراسة إلى اقتراح مجموعة من الاستراتيجيات من أجل تطوير التعليم في البلدان العربية لبناء اقتصاد المعرفة، وذلك عن طريق تطوير كافة منظومات المجتمع لوجود تشابك فيما بينها،

والعمل على إنشاء منظومة فاعلة للبحث والتطوير، وعلم وتكنولوجيا للإبداع والابتكار، من أجل الارتقاء بالاقتصاد، والاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات.

6.3.3 دراسة (قلش، 2007) بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة"

استهدفت هذه الدراسة النوعية تحديد مفهوم اقتصاد المعرفة مع تبيان خصائصه وأدواته وبنيتيه التحتية، والتطرق لمفهوم المعرفة من خلاله، كما استهدفت التعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل هذا الاقتصاد المعرفي وأثرها على بنية المجتمعات، موضحة أهم خصائصها ومتطلباتها.

وتوصلت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحظى بأهمية عالية، مما برر الاهتمام بها واعتمادها وسيلة لإنجاز المهام الاتصالية، ومساهمتها الفعالة في القضاء على مشكلة العزلة واحتكار المعلومات، كما ساهمت في التعليم والتنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية، و ساعدت في ترشيد توزيع الموارد المالية والبشرية والمادية، كما فتحت شبكات المعلومات العالمية الآفاق للباحثين للتجوال عبر العالم الإلكتروني.

وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع الأفراد على المشاركة بشبكة الانترنت والاستفادة منها، وتشجيع المؤسسات والهيئات بمختلف أنواعها على نشر بحوثها وبرامجها على الشبكة والربط فيما بينها، ولابد من زرع الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتخصيص برامج للمشاركة والإبداع والمساهمة في الإثراء والتوسع، حتى يكون المجتمع منتجاً لا مستهلكاً فقط.

7.3.3 دراسة (الخماش، 2006) بعنوان "العولمة والتحول في وظيفة الجامعة من إعداد القوى

العاملية إلى تنمية الموارد البشرية دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى بمكة المكرمة"

استهدفت الدراسة التعرف على دور الجامعة في إعداد وتنمية الموارد البشرية، وتأثير العولمة على الجامعات والتعليم العالي في السعودية، ومعرفة الأساليب والاستراتيجيات التي يجب على الجامعات إتباعها لمواجهة عصر العولمة والتطور السريع لتقنية المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، كما استهدفت التعرف على أفضل الأساليب التي يجب إتباعها لمواكبة التحولات السريعة في المجتمع. وأجريت الدراسة على جامعة أم القرى بمكة المكرمة وبلغت عينة الدراسة 313 فرداً من طلبة وأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعة متهيئة لجعل أعضاء هيئتها التدريسية يتقنون مهارات العمل الأكاديمي والإداري، واستخدام الحاسب الآلي في العملية التعليمية، وأن الجامعة تعمل على تزويد أعضاء هيئتها التدريسية بالمعرفة المتطورة المتواكبة مع التطور العالمي، والعمل على إدخال أنظمة

جديدة في الجامعات كالجامة المفتوحة.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الجامعة بالمعرفة لتنمية الموارد البشرية ككل وعدم اقتصرها على الاهتمام بالعملية التعليمية فقط، وبذل جهوداً أكبر للاهتمام بالدراسات المشتركة ذات التخصصات المتعددة الأوجه، والحاجة المستمرة للطلبة لتعلم مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، والعمل على تشجيع الاهتمام باللغات الأجنبية.

8.3.3 دراسة (رايس، 2006) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة"

استهدفت الدراسة تسليط الضوء على الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات على الركيزة الرئيسية لبناء جانب الأعمال وهي الموارد البشرية. بحيث وضحت الدراسة الرؤية تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات، وقدمت الدراسة تصور مقترح لطبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات وما هي المتطلبات التي ينبغي توافرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلوماتية.

ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في تحديد عناصر المشكلة، كما استخدم المنهج التاريخي في تتبع تطور الأحداث، بالإضافة لمنهج المقارنة في دراسة الحالة. وطبقت الدراسة على مديرية الصيانة داخل الشركة الوطنية الجزائرية لنقل وتسويق المحروقات بالأغواط (سونا طراك)، بحيث شمل مجتمع الدراسة فئتين من العمال هما: الإطارات و عمال التحكم لأنهم الأكثر استعمالاً للتكنولوجيا داخل المديرية، أخذت منهم عينة تتكون من ٤٠ عامل. واستخدم الباحث الاستبانة لمعرفة اتجاهات العاملين تجاه تكنولوجيا المعلومات.

وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع تكلفة اليد العاملة نتيجة ارتفاع المستوى التعليمي والتأهيلي للموارد البشرية مقارنة بالفترات السابقة، والاتجاه المتزايد نحو تقليص العمالة خاصة فيما يتعلق بالأنشطة الروتينية وإسنادها للآلة، وكذلك تقليص المستويات الإدارية مما يعني أن المستقبل سيكون للكفاءات البشرية غير البسيطة أو العادية، والعمل على رفع كفاءة وإنتاجية المورد البشري داخل التنظيم كنتيجة لتقليص التكاليف وضغوطات العمل.

وأوصت الدراسة بمحاولة وضع إطار استراتيجي فعال لإدارة الموارد البشرية في ظل العولمة، ودراسة ضغوطات العمل وتأثيرها على الأداء البشري داخل المؤسسة الجزائرية، بالإضافة لدراسة البعد الإنساني في نجاح أو فشل المشاريع التكنولوجية داخل المؤسسات الجزائرية.

9.3.3 دراسة (السالم، 2005) بعنوان "صناعة المعلومات - دراسة في المفهوم والنشأة والتطوير"

استهدفت الدراسة معرفة مدى إسهام مؤسسات المعلومات في المملكة في دعم الصناعة المعلوماتية، ومدى توظيف تقنية الحاسب الآلي في تجهيز الخدمات، وبخاصة في مجالات المعالجة الفنية، والخدمات المرجعية، والضبط الببليوجرافي، والإحاطة الجارية، وتطويع التقنية، وصناعة النشر العلمي، إضافة إلى معرفة مدى وجود تكامل بين المؤسسات المعنية بصناعة المعلومات.

استهدفت الدراسة المكتبات الجامعية والعامة والمتخصصة والوطنية ومراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية وبلغت عينة الدراسة (17) جهة، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي (المسحي)، مع التركيز على منهج البحث المكتبي أو منهج التحليل الوثائقي أثناء دراسته، واعتمدت الاستبانة والمقابلات والزيارات الميدانية كأدوات رئيسية لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى تحديد المشكلة الرئيسية التي تعترض تقدم مسيرة الصناعة المعلوماتية وتشل من حركتها وهي غياب التخطيط الوطني للمعلومات، وبروز ظاهرة التعاون بين المؤسسات التي شملها المسح الميداني في مجال صناعة المعلومات، وأن جميع الجهات التي شملها المسح الميداني لها جهود في مجال تطويع التقنية وتوظيفها لخدمة الاحتياجات المحلية.

وأوصت الدراسة بالعمل على إيجاد منظومة متكاملة للمعلومات تربط الجهات المعنية بإنتاج المعلومات في القطاعين العام والخاص والتنسيق بينها ضمن شبكة وطنية تسمح بتدفق المعلومات ووصولها للمستفيدين، وزيادة استغلال شبكة الإنترنت في تعميم الخدمات وتسويق صناعة المعلومات، والعمل على تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في مجال صناعة المعلومات، وضرورة وضع سياسة لصناعة المعلومات على المستوى الوطني.

10.3.3 دراسة (الزهراني، 2004) بعنوان "تقنيات المعلومات بين التبنّي والابتكار"

استهدفت الدراسة استطلاع آراء العاملين في المكتبات الجامعية السعودية تجاه تبنّي تقنيات المعلومات، ومدى إمكانية تصميم وتنفيذ برامج تهتم بتدريب هؤلاء العاملين على استخدام هذه التقنيات، ومعرفة المتغيرات التي تؤثر على تبنّي تقنيات المعلومات في الجامعات السعودية.

ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق أهداف دراسته، معتمداً على الاستبانة والمقابلة كأداتان رئيسيتان لجمع البيانات، واشتمل مجتمع الدراسة على أمناء المكتبات ومساعدوهم في أربع جامعات سعودية، وهي: مكتبة جامعة الملك سعود (الرياض)، مكتبة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (الرياض)، مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن (الظهران)، ومكتبة جامعة الملك عبد العزيز (جدة)، وبلغت عينة الدراسة (250) موظفاً.

وتوصلت الدراسة وجود علاقة قوية بين الخلفية التعليمية والخبرة في استخدام تقنيات المعلومات، وانطباعات المشاركين تجاه تقنيات المعلومات، كما أشارت نسبة التكرارات لإجابات المبحوثين على وجود انطباع إيجابي تجاه تقنيات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية، وأوضحت الدراسة بعض العوائق التي تقف أمام التدريب على استخدام تقنيات المعلومات، منها غياب السياسات المكتوبة للتدريب وقلة البرامج التدريبية في مجال تقنيات المعلومات.

وأوصت الدراسة بوجود تنظيم ورش عمل وبرامج تعريفية للعاملين في مكتبات الجامعات السعودية حول موضوع التطورات الحديثة في مجال تقنيات المعلومات، ويجب توفير سياسات تدريب مكتوبة في المكتبات الجامعية السعودية لكي تنظم إجراءات التدريب وبرامج تطوير القوى البشرية، مع ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المتعمقة في مجال استخدام بعض أنواع تقنيات المعلومات.

11.3.3 دراسة (حسانة، 2004) بعنوان "اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات"

استهدفت هذه الدراسة النوعية إبراز الخصائص التي يتميز بها مجتمع المعلومات، وكيف أنها تستخدم بشكل مكثف كوجه اقتصادي، كما استهدفت الدراسة العلاقة الجدلية بين الاقتصاد وصناعة المعرفة (المعلومات)، وتبيان ذلك من خلال إحصائيات تبرز حجم صناعة المعلومات في أوروبا والولايات المتحدة، وكذلك إحصائيات عن ازدياد العمالة في حقل المعلومات. كما تم تسليط الضوء على المعلومات وعلاقتها بالتنمية البشرية.

وتوصلت الدراسة إلى حقائق تصف واقع الاقتصاد المعرفي على المستوى العربي، بأن أسباب غياب التبادل الأفقي بين البلدان العربية في مجال المعلوماتية تعددت ما بين: ضعف عام للبنية التحتية، غياب السياسة الوطنية، محدودية حجم السوق العربي الذي يصعب فيه اجتذاب رؤوس الأموال الوطنية والأجنبية للاستثمار، وأن الاهتمام العربي بصناعة المعلومات ينحصر في دعامتين: الأولى في صناعة البرامج والاتصال بشبكات المعلومات، والثانية في صناعة الإلكترونيات الدقيقة وأجهزة الحاسبات الآلية، إضافة أن 80% من قيمة الاستشارات والتصميمات في عالمنا العربي توكل إلى بيوت الخبرة الأجنبية.

وأوصت الدراسة بعرض مقترحات من أجل الاستفادة من ثورة المعلومات في عالمنا العربي، من حيث إقامة شراكة بين عدة مؤسسات صناعية وتجارية في بلدان مختلفة، والعمل على إتاحة الفرصة للاستثمارات التي لا تملك رؤوس أموال هائلة، ولكنها تملك القدرة والخبرة وروح المبادرة والتنظيم الإداري المتطور في العمل في قطاع المعلومات، وضرورة وضع سياسة للمعلومات على المستويين الوطني والإقليمي.

12.3.3 دراسة (عزاوي، 2004) بعنوان "تأهيل الموارد البشرية في ظل التقانات وتحديات العالم الاقتصادي الجديد"

استهدفت هذه الدراسة النوعية توضيح متطلبات وآليات تأهيل الموارد البشرية في عصر المعلومات، كما استهدفت توضيح التطورات التكنولوجية والتقنية وانعكاساتها على المؤسسة الاقتصادية من جهة، وتأثيرها على الموارد البشرية من جهة أخرى.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الآليات بهدف تطوير الموارد البشرية في عصر المعلومات، بضرورة العمل على تأكيد القدرات الذاتية للتطوير والابتكار وذلك من خلال التنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية: بالاختيار السليم، التدريب المستمر، التقييم الموضوعي، التعويض العادل عن الأداء، ومساهمة الدول العربية في تطوير الموارد البشرية لتجعلها مؤهلة في عصر المعلوماتية من خلال: إعادة هيكلة للنظام التعليمي، ولمنظومة البحث والتطوير، ولصناعات القطاع العام، تخصيص ميزانية وطنية مناسبة للبحث والتطوير، إحداث مراكز تدريب وطنية وخاصة لتأهيل الموارد البشرية، و سن قوانين وتشريعات صارمة تحفظ الحقوق الفكرية والصناعية.

وأوصت الدراسة بضرورة توجيه الجهود في التأهيل والتدريب نحو خلق جيل جيد قادر على رفع كفاءته الإدارية ليسهم بشكل فعال في عملية تطوير المؤسسات وتحسين قدراتها الإنتاجية ومواكبة التطور الاقتصادي والتقني، والتركيز على المعرفة المعلوماتية وتطبيق مبدأ محو الأمية المعلوماتية كشرط أساسي للتوظيف. والاهتمام بالتنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية وتشجيع روح المبادرة والابتكار لديها.

4.3 الدراسات الأجنبية:

1.4.3 دراسة (Carroll & Wagar, 2010) بعنوان "Is There a Relationship Between Information Technology Adoption and Human Resource Management?"

استهدفت الدراسة الكشف ما إذا كان تبني تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال اليوم مرتبط ببادرة مواردها البشرية وإعادة هياكلها التنظيمية أم لا.

ولقد طبقت الدراسة على الشركات الصغيرة والمتوسطة في مقاطعة نونافا سكوتيا الكندية، حيث بلغ حجم عينة الدراسة (130) شركة، واعتمدت الزيارات الميدانية كوسيلة رئيسية لجمع البيانات المطلوبة.

ولقد توصلت الدراسة أن معدل تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات قد اختلف بشكل ملحوظ بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في مقاطعة نونافا سكوتيا، وارتبط تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات

بقوة مع كل من: حجم العمل، وإعادة الهياكل التنظيمية، والاستثمار في إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً رئيسياً في تعزيز وظائف الموارد البشرية. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث لاستكشاف الصلة الوثيقة بين إدارة الموارد البشرية واعتمادها لتكنولوجيا المعلومات في أداء أعمالها، وخاصة بين المؤسسات الصغيرة.

2.4.3 دراسة (Garg, Sharma & Pandey, 2010) بعنوان "Emerging Trends of Human Resource Management (With Special Focus on Information Technology Industry "

استهدفت هذه الدراسة النوعية إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة التي ظهرت في إدارة الموارد البشرية مع التركيز على صناعة تكنولوجيا المعلومات. وطبقت الدراسة على صناعة المعلومات والبرمجيات الهندية.

ولقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن الاتجاهات الناشئة في إدارة الموارد البشرية في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات مختلفة عن اتجاهات الصناعة في الاقتصاد القديم، أصبحت الهند واحدة من القوى العظمى في العالم في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات، معظم قادة العالم في قطاع تكنولوجيا المعلومات يعملوا على توفير احتياجاتهم من الصناعة التكنولوجية الهندية بالإضافة إلى توظيفهم لخبراء هنديين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وحددت الدراسة ثلاثة اتجاهات قوية تدفع مدراء الموارد البشرية في الهند إلى استخدام التكنولوجيا في الأعمال، وهي:

1. عمليات بحث ضخمة جداً لوظيفة المدير التنفيذي الأعلى للشركة.
 2. العديد من الشركات الهندية تبحث عن مستويات متوسطة من الأجور و الموهبة.
 3. ورثت الشركات الهندية أعداداً ضخمة من الموظفين بسبب عمليات الاستحواذ العالمية.
- وأوصت الدراسة بجملة من التوصيات، أهمها أنه يجب على الحكومة الهندية السماح لصناعة المعلومات من أن تواجه المنافسة الدولية الحادة لها، من خلال احترام قوانين العمل و تحرير النظام المالي لهذه الصناعة، كما يجب على مديري الموارد البشرية في مجال صناعة تكنولوجيا المعلومات الهندية الإبقاء على الطبيعة الحساسة لخبراء تكنولوجيا المعلومات والعمل على توفير المزيد من الفرص أمامهم لوضع سياسات الموارد البشرية لمنظمتهم.

3.4.3 دراسة (Staniszewski, 2010) بعنوان "Modern Internet development and the knowledge-based economy: Google Discourse Study"

استهدفت الدراسة تسليط الضوء على الاعتماد الضخم لعالم الأعمال اليوم على تقنية الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات وخصوصاً ثورة الإنترنت الحديثة مع الأخذ بعين الاعتبار الدور المتزايد

للمعلومات لعالم تسوده العولمة. وتمت الدراسة على شركة جوجل التي اعتبرها الباحث شركة رائدة في مجالها لديها التأثير الأكبر في اتجاه تطوير التكنولوجيا من خلال تطوير الاقتصاد القائم على المعرفة.

ولقد استخدم الباحث منهج التحليل النقدي من أجل فهم الجوانب التي تشكل عملية صناعة المعلومات في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة.

وتوصلت الدراسة إلى المزايا التي اغتمتها شركة جوجل من نجاح محرك بحثها الشهير وكمية البيانات الضخمة التي يسمح الوصول إليها، وأن المعرفة تعد أحد الأصول الرئيسية لظهور صناعة المعلومات والتي تسعى من خلال هدفها الأساسي لتنظيم المعلومات من أجل تعظيم كفاءة عالية الاستخدام، وأن فكرة "المعلومات الغير معالجة" تقترض أن العملية التي يتم فيها معالجة وتنظيم المعلومات يجب أن تكون من خلال خوارزمية رياضية وبعيدة عن تدخل العنصر البشري، وأن أيديولوجية الانفتاح والشفافية تؤدي إلى طمس الحقيقة القائلة بأن هناك نوع مختلف من المستخدمين يتمتعون بمختلف الحقوق والإمكانيات.

وأوصت الدراسة بضرورة وجود آلية لاتخاذ القرارات التي تحدد عملية الوصول لأي محتوى، والاهتمام بالأطراف والآليات المعقدة التي تقود عملية التغيرات التي تشهدها منظمات الأعمال.

4.4.3 دراسة (Abdullah & Hiok, 2009) بعنوان "Modeling HRD Practices in Malaysian Manufacturing Firms"

استهدفت الدراسة التعرف على حجم وطبيعة تنمية الموارد البشرية، وبناء نموذج لتنمية الموارد البشرية في شركات التصنيع في ماليزيا. تنوعت أساليب جمع البيانات في هذه الدراسة ما بين الاستبانات والمقابلات التي عقدت مع مدراء وموظفي دوائر تنمية الموارد البشرية في شركات التصنيع الماليزية، ولقد بلغ مجتمع الدراسة (2135) شركة تصنيع ماليزية (من مجموع الشركات المسجلة لدى اتحاد الصناعيين الماليزيين)، وبلغت عينة الدراسة (365) فرداً من العاملين في دوائر تنمية الموارد البشرية، وتم عقد 50 مقابلة مع مدراء وموظفي دوائر تنمية الموارد البشرية في الشركات التي شملتها الدراسة.

وتوصلت الدراسة أن ممارسات تنمية الموارد البشرية في شركات التصنيع الماليزية ترتبط بقوة مع حجم تلك الشركات، كما وضحت النتائج أن تنمية الموارد البشرية يرتبط ويتأثر بقوة بالتدخلات الحكومية والتغيرات الحادثة في الاقتصاد وفي السوق الماليزي، كما توصلت الدراسة إلى أن تنمية الموارد البشرية في الشركات التصنيعية الصغيرة والمتوسطة ما هي إلا عملية تدريب للموظفين من

أجل تحفيزهم لتغيير سلوكهم وتحسين إنتاجيتهم وهذا يتعارض مع المفهوم الحقيقي لتنمية الموارد البشرية الذي يمتد لأبعد من مجرد اقتصاره على التدريب والتطوير. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الأبحاث التي تهتم بتنمية الموارد البشرية على نطاق الاقتصاد الوطني الماليزي بحيث تشمل قطاعات الاقتصاد الأخرى في ماليزيا، كالقطاع الصحي، الخدماتي، الزراعي، المالي وغيرها من القطاعات المختلفة.

5.4.3 دراسة (Bagde, 2008) بعنوان "Human Capital And Economic Development In India"

استهدفت الدراسة اكتشاف دور رأس المال البشري في تنمية الاقتصاد الهندي، من خلال توضيح دور العمالة المهرة في نمو صناعة البرمجيات الهندية وذلك بدراسة تأثير قدرات الخريجين المهندسين في نمو صادرات البرمجيات الهندية في الفترة ما بين 1990-2003 حيث قامت الدراسة بالربط الإقليمي بين نمو الصادرات الهندية من صناعة البرمجيات والنمو في القدرات الهندسية الجامعية لحملة البكالوريوس. ولقد خضعت للدراسة 14 مدينة هندية، وبلغت عينة الدراسة (27123) طالب وطالبة في السنة الدراسية الأولى من كليات الهندسة من (210) كلية هندية، ولقد اعتمد الباحث المنهج الكمي في دراسته معتمداً على طريقة التحليل التجريبي لإثبات صحة فرضيات الدراسة.

و توصلت الدراسة إلى أن تأثير المهندسين في صناعة البرمجيات الهندية واضح جداً حتى بعد التحكم ببقاء العوامل الأخرى ذات الصلة ثابتة، وأضافت النتائج أن المهندسين المهرة هم خريجو الكليات الخاصة مما يعزز الرغبة بضرورة الاستثمار في رأس المال البشري، حتى في البلدان الفقيرة، كما أوضحت النتائج بقوة أن مصدرين البرمجيات في الهند على الرغم من معرفتهم بكفاءتهم الحقيقية ولكنهم غير قادرين على إيصالها للسوق بسبب وجود حدود للتعاقد في هذه الصناعة، وأن الشركات التي لها مؤسسون يحملون شهادة البكالوريوس أو الماجستير في الهندسة أو إدارة الأعمال من بلد أجنبي على دراية أعلى بكيفية الاتصال بالسوق الخاص بصناعة المعلومات ولكنهم أقل كفاءة في مجال صناعة البرمجيات.

وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على الطريقة التي يتم من خلالها قبول الطلبة المؤهلين للالتحاق ببرامج بكالوريوس الهندسة في الجامعات الهندية ومعالجة التحيز الكبير الحادث فيها، كما أوصت بضرورة وجود فرع أجنبي في هذه الصناعة مما يسهل الوصول إلى الأسواق المهمة في تصدير صناعة البرمجيات، مع ضرورة التأكيد على المعرفة المحلية.

6.4.3 دراسة (Dor, Myers & Raman, 2008) بعنوان "Information Technology Industry Development and the Knowledge Economy: A Four Country Study"

استهدفت الدراسة اقتراح صيغة معدلة وأكثر شمولية من نموذج (Ein-Dor et al. (1997) لنجاح صناعة تكنولوجيا المعلومات في البلدان المتقدمة الصغيرة، والذي استند في بنائه على نظرية الاقتصاد الكلي لكل من (Grossman and Helpman (1991، ودار سؤال الدراسة الرئيسي حول كيف ولأي مدى يمكن للبلدان المتقدمة الصغيرة أن تتجح في مجال صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة. وأجريت هذه الدراسة النوعية على أربعة بلدان هي: فنلندا، إسرائيل، نيوزيلندا وسنغافورة، واعتمدت على تحليل التغيرات النسبية الواقعة في هذه البلدان خلال الفترة من عام 1994 حتى عام 1998.

وتوصلت الدراسة إلى تقديم صورة شاملة لمختلف العوامل التي تؤثر في مجال إنتاج تقنية المعلومات في هذه البلدان الصغيرة المتقدمة، وتم تحديد أربعة متغيرات محلية (من أصل خمسة متغيرات والتي هي مجال الدراسة) لها علاقة وثيقة بتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات في البلدان المتقدمة الصغيرة، وهذه العوامل هي: البحث والتطوير، البنية التحتية التكنولوجية، استراتيجيات الشركة وتوافر رأس المال، وأضافت الدراسة إن استخدام تكنولوجيا المعلومات المحلية لا يشكل عاملاً رئيسياً وحيداً في تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات، لذلك قدمت الدراسة نموذجاً أكثر شمولية لنجاح صناعة تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة الباحثين وصانعي السياسات الذين يسعون إلى تطوير الاقتصاد القائم على المعرفة وصناعات تكنولوجيا المعلومات على وجه الخصوص بضرورة الاهتمام بالنتائج التي خرجت بها.

7.4.3 دراسة (Parry & others, 2007) بعنوان "HR and Technology: Impact and Advantages"

أجريت هذه الدراسة تحت إشراف المعهد القانوني لشؤون الموظفين والتطوير في بريطانيا (CIPD) ضمن عدة دراسات وتقارير تتعلق بموضوع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM. استهدفت الدراسة التعرف على أثر التكنولوجيا على وظائف وعمليات الموارد البشرية، من خلال عملية عرض وتحليل لتسع حالات دراسية تشمل منظمات تنتمي لقطاعات مختلفة: القطاع العام، الخاص و قطاع المنظمات الغير هادفة للربح. والمنظمات هي (BOC Gases, Transport for London, Norwich Union, BSKyB, The NHS, Cancer Research UK, Crown

(Prosecution Service, IBM, and Nortel) . وتمحورت الدراسة حول أثر التكنولوجيا على الموارد البشرية من خلال:

- § عملية التخطيط لنظام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.
 - § كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية وعملياتها.
 - § الاتصال والمشاركة بين الموظفين.
 - § تغيير الأدوار ومهارات مدراء الموارد البشرية والمدراء الآخرون.
- وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، منها:
- § استخدام التكنولوجيا ضمن الموارد البشرية له أثر واضح على كفاءة تنفيذ وظائف وعمليات إدارة الموارد البشرية.
 - § تحتاج عملية التحول إلى إدارة الموارد البشرية إلكترونياً إلى تغيير في المهارات المطلوبة من موظفي الموارد البشرية والمدراء، وكذلك تغيير في الإدارة.
 - § حصلت عملية الحضور والانصراف على أعلى نسبة استخدام وهي (85%) في المؤسسات الخاضعة للدراسة باعتمادها على التكنولوجيا.
 - § حصلت وظيفة التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية وعمليات الاتصال على أقل نسبة وهي (18%) في المؤسسات الخاضعة للدراسة باعتمادها على التكنولوجيا.
- وأوصت الدراسة بجملة من التوصيات، منها:

- § يجب أن يكون تطبيق استخدام التكنولوجيا ضمن الموارد البشرية محوراً رئيسياً في المنظمة لما للتكنولوجيا من أثر بالغ على كفاءة عمليات الموارد البشرية وسرعتها.
- § أهمية تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية HRMIS.
- § أهمية المشاركة الحقيقية للموظفين في تطوير الأنظمة وتدريبهم على استخدام الأنظمة الجديدة، حتى يتكون لديهم وعي يساعدهم على تقبلها.

8.4.3 دراسة (Ruel, Bondarouk & Van Der Velde, 2007) بعنوان " The Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness: Results from a Quantitative Study in a Dutch Ministry "

استهدفت الدراسة قياس مدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية الإلكترونية-e-HRM في فعالية أداء الموارد البشرية. حيث أجرى الباحثان دراسة كمية على وزارة الداخلية في هولندا، وذلك بإدخال e-HRM على شكل تطبيقات الخدمة الذاتية للموظفين. واختار الباحثان عينة

طبقيّة عشوائية بلغت (277) موظف بتصنيف (186 موظف، 47 مدير، 44 خبير موارد بشرية) حيث تلقى أفراد العينة نسخة الكترونية من استبانة الدراسة.

وتوصلت الدراسة أن التقييم الفردي لتطبيقات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية e-HRM يؤثر على تقنية إدارة الموارد البشرية المستخدمة ومدى فعاليتها الإستراتيجية، وإن جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والهيكلية لها تأثير هام وإيجابي على فعالية إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، وأشارت التوقعات المبدئية أن استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية سوف تعمل على تخفيض التكاليف، وتحسين مستوى خدمة الموارد البشرية، وسوف تعطي مساحة لدائرة الموارد البشرية لتصبح شريكا إستراتيجيا.

وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث الكمية لقياس مدى كفاءة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، عن طريق إدخال المزيد من المتغيرات للنموذج الذي توصلت إليه الدراسة.

9.4.3 دراسة (Mchombu, 2005) بعنوان "What Makes Information A Strategic Economic Recourse: The Role Of Librarians And Other Information Professionals In Africa "

استهدفت هذه الدراسة النوعية تحليل العوامل التي تجعل من المعلومات مورداً اقتصادياً إستراتيجياً في أفريقيا، وتوضيح الدور الذي يلعبه أمناء المكتبات وخبراء المعلومات في تحقيق الإمكانيات الكاملة لتطبيق المعلومات والمعارف من أجل تطوير الشركات والأمم الأفريقية. كما ألقى الضوء على بعض التحديات التي تواجه أفريقيا في التحول نحو مجتمع المعلومات واقتصاد المعرفة.

وتوصلت الدراسة إلى أن أمناء المكتبات وخبراء المعلومات في حاجة لإعادة تعريف أنفسهم من أجل تعزيز دورهم في إدارة عملية التحول إلى مجتمع المعلومات، وأوضحت أن مجتمع المعلومات الأفريقي يقاد بصورة رئيسية بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي لا تولي اهتماماً كافياً لإدارة المعرفة التي ينبغي أن تسير جنباً إلى جنب مع عملية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما قدمت الدراسة نموذجين من أجل انتزاع البلدان الأفريقية للقفز من المجتمعات الزراعية إلى مجتمعات المعلومات من دون المرور بمرحلة المجتمع الصناعي.

وأوصت الدراسة ببعض المقترحات العملية التي تمكن تحقيق النقلة النوعية لتعزيز دور المكتبات ومراكز المعلومات، ومنها التشديد على قيام المكتبات ومراكز المعلومات بدور أكبر لضمان بقاء المعلومات وإدارة المعرفة وجهين لعملة واحدة وبالتالي تصبح مورداً حيوياً للتنمية وتمكن من إنشاء علم المعلومات الأفريقي، وضرورة بذل المزيد من الجهود لخلق التوسع في استخدام شبكة الانترنت من خلال المشاركة الكاملة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي يجب أن تلقى الدعم من المؤسسات

التجارية والاقتصادية من أجل بناء قدرات التنمية بين مختلف المجموعات على المستوى الوطني والمحلي.

" Influence of Internet and Information Technology on Work and Human Resource Management " دراسة (Baloh & Trukman, 2003) بعنوان

استهدفت هذه الدراسة النوعية التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والإنترنت على العمل وعلى إدارة الموارد البشرية، وعلى كيفية تغيير الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات لمنط حياة الإنسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وتأثير ذلك على أداء الموارد البشرية والعمل.

ولقد خضعت ولاية سلوفينيا الأمريكية للدراسة التي خرجت بجملة من النتائج، منها:

§ وضحت النتائج أن الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بصورة كبيرة في عالم الأعمال، خصوصاً في مجالات التوظيف، التحفيز، التدريب والتطوير.

§ ظهور أنماط جديدة للعمل نشأت بفعل تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، مثل: العمل من المنزل (العمل عن بعد)، والمشاريع الموجهة.

§ تأثر بيئة عمل المنظمات اليوم بالعولمة.

§ تغيير نمط القيادة وزيادة عملية التفويض، بالإضافة إلى تغييرات في التركيب الهيكلي للمنظمات واتجاهها نحو التسطح الهيكلي كنتيجة طبيعية للانفجار المعرفي والمعلوماتي في بيئة الأعمال.

وأوصت الدراسة بأن منظمات الأعمال الناجحة يجب أن تتفهم وتستجيب بسرعة للمتغيرات البيئية المحيطة وخصوصاً فيما يتعلق بثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والتي تؤثر على عملها لكي تتمكن من أن تكتسب ميزة تنافسية وتعمل على خلق فرص عمل جديدة ضمن بيئة سريعة التغيير.

5.3 التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات المحلية و العربية والأجنبية ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع الدراسة، حيث توصلت الدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج التي ساعدت الباحثة في إثراء دراستها، بالإضافة إلى ما ورد بها من معلومات أعانت الباحثة في إعداد الإطار النظري للدراسة. ومن أهم ملاحظات الباحثة على الدراسات السابقة:

§ أكدت جميع الدراسات التي تناولت موضوع صناعة المعلومات على أهمية هذه الصناعة باعتبارها مورداً اقتصادياً هاماً ودعاماً أساسية للتقدم، ولا بد من الاهتمام بها والعمل على تطويرها باستمرار.

- § ركزت الدراسات التي عنيت بموضوع إدارة الموارد البشرية بضرورة تدريب وتطوير كوادرها البشرية لكي يتسنى للمنظمات مواكبة المستجدات الحديثة في عالم الأعمال.
- § التأكيد الواضح على نمو قطاع المعلومات على المستوى العالمي، والتحول من اقتصاد الصناعات إلى اقتصاد المعلومات، والتحول من إنتاج البضائع إلى إنتاج المعلومات.
- § كان هناك إجماع من الدراسات الأجنبية بضرورة إجراء المزيد من البحوث حول موضوع الدراسة والتركيز على أهميته للمنظمة والعمل على تطويره.
- § إن الممارسات الحالية لصناعة المعلومات خاصة في الدول العربية تتسم بالازدواجية والتكرار.
- § دلت نتائج الدراسات السابقة بأن مؤسسات التعليم العالي العربية لم تصل بعد إلى مرحلة التخطيط الاستراتيجي والحكومي من أجل المجتمع ومن أجل تنمية المعرفة العامة.
- § مستوى صناعة المعلومات في البلدان العربية لا يزال ضعيفاً إذا ما قورن بمستواه في البلاد الأجنبية.
- § الدراسات التي تناولت موضوع صناعة المعلومات، لم تتناولها بمفهومها الواسع، بل تناولتها في إطار مؤسسي محدد، بحيث اقتصرت على المكتبات ومراكز المعلومات فقط، وأخرجت المجالات الأخرى التي لها علاقة مباشرة بالصناعة المعلوماتية.
- § من متابعة الدراسات السابقة التي تناولت إدارة الموارد البشرية يمكن إبراز ملاحظتين أساسيتين: الأولى، اقتصرت غالبية هذه الدراسات على نشاطات معينة من أنشطة إدارة الموارد البشرية، كالتدريب، والاختبار، والترقية، وغيرها، والثانية أن هذه الدراسات استهدفت بيان أثر ممارسة إدارة الموارد البشرية وأثرها في الأداء أو الفعالية أو الكفاءة للمنظمة.
- § أكدت الدراسات التي عنيت بموضوع إدارة الموارد البشرية على ضرورة المزج بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات الحديثة في منظمات الأعمال.
- § لقد لاحظت الباحثة ومن خلال استعراض الدراسات السابقة، أن تنوع المنهجية المستخدمة بين المنهج الوصفي، ومنهج دراسة الحالة، كما تنوعت طريقة تحديد مجتمع الدراسة حيث اعتمدت في معظم الدراسات المذكورة على طريقة العينة في جمع البيانات من المجتمع الأصلي، في حين يوجد عدد قليل من تلك الدراسات اعتمد أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة.
- § كما لاحظت الباحثة تنوع الدراسات المعروضة بين الدراسات الكمية التي حددت بدقة حجم مجتمع وعينة الدراسة والدراسات النوعية التي اكتفت بذكر النتائج والتوصيات ولم توضح أي معلومات عن مجتمع وعينة الدراسة.

الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

§ طبقت هذه الدراسة على مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي وهي الجامعة الإسلامية بأكملها، ولم تقتصر على مكتبة الجامعة فقط، كما لوحظ في الدراسات العربية التي تناولت موضوع صناعة المعلومات.

§ تم تناول موضوع صناعة المعلومات بمفهومه الواسع ليشمل كل الأعمال التي تستند على الحاسوب في أدائها ولم يقتصر استخدامه على العمليات المكتبية فقط.

§ تم ربط صناعة المعلومات بإدارة الموارد البشرية، التي تعتمد عليها صناعة المعلومات في أدائها وتطويرها.

§ تم ربط صناعة المعلومات باقتصاد المعرفة وهذا ما لم نجده في الدراسات السابقة، إذ توجد علاقة تفاعلية بين صناعة المعلومات واقتصاد المعرفة، حيث وضحت الباحثة ذلك في معالجتها للإطار النظري.

§ على حد علم الباحثة تعتبر هذه الدراسة في موضوعها الأولي على مستوى فلسطين من حيث موضوعها الذي تناول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

الفصل الرابع

الإطار العملي للدراسة

المبحث الأول: المنهجية والإجراءات

المبحث الثاني: فحص صدق الأداة

المبحث الثالث: تحليل البيانات

المبحث الرابع: اختبار الفرضيات

المبحث الأول: المنهجية والإجراءات

1.1.4 مقدمة

2.1.4 منهجية الدراسة

3.1.4 مجتمع الدراسة

4.1.4 عينة الدراسة

5.1.4 أداة الدراسة

6.1.4 المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

7.1.4 إجراءات تطبيق الدراسة

1.1.4 مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة وتحديد عينة الدراسة، وكذلك إعداد أداة الدراسة المستخدمة والتأكد من صدقها وثباتها، كما يتضمن هذا الفصل بيان إجراءات الدراسة، و المعالجات الإحصائية التي استخدمتها الباحثة في معالجة النتائج.

2.1.4 منهجية الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية (مقداد والفراء، 2004: 60). وهذا المنهج ساعد الباحثة في وصف دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة والمطبق على الجامعة الإسلامية، وتحديد مختلف الجوانب التي تكتنف هذا الدور، ومن ثم استخلاص النتائج وتقييمها واختبار الفرضيات ثم الخروج بمجموعة من التوصيات. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على ثلاثة مصادر للبيانات:

1.2.1.4 المصادر الأولية:

قامت الباحثة بجمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانته لجمع البيانات والمعلومات، وتعتبر هذه الاستبانة هي الأداة الرئيسية للدراسة، وتم توزيعها على عينة الدراسة، ومن ثم قامت الباحثة بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات إحصائياً (Statistical Package For Social Sciences) ويرمز له بالاختصار SPSS، وذلك لحساب النسب واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ومؤشرات ذات قيمة تدعم موضوع الدراسة.

2.2.1.4 المصادر الثانوية:

اتجهت الباحثة في مراجعة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية حيث قامت الباحثة بمراجعة الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والمجلات العلمية والدوريات والمنشورات الخاصة والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، بالإضافة إلى عمليات البحث والمطالعة عبر العديد من قواعد البيانات الإلكترونية. وهدفت الباحثة من خلال استخدام مصادر البيانات الثانوية في الدراسة، إلى التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الرسائل، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال الدراسة.

3.2.1.4 المقابلات الشخصية:

بغرض التعرف عن قرب على واقع الجامعة الإسلامية ومعرفة دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة فيها، قامت الباحثة بإجراء مقابلات ميدانية مع موظفي الجامعة الذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، وخاصة موظفي وحدة الجودة بشقيها الأكاديمي والإداري، إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات، المكتبة المركزية، دائرة شئون الموظفين، حيث تكونت لدى الباحثة صورة متكاملة عن واقع الجامعة وطبيعة الدور الذي تقوم به مما ساهم في إثراء الدراسة وتوجيه الباحثة بشكل فعال لتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة.

3.1.4 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الأكاديميين والإداريين العاملين في الجامعة الإسلامية والبالغ عددهم (853) موظف، بتصنيف (392) أكاديمي و(461) موظف إداري (دائرة شئون الموظفين في الجامعة الإسلامية، 2012). ولقد استتنت الباحثة الموظفين العاملين في الأقسام الخدمية نظراً لعدم تأثيرهم المباشر على موضوع الدراسة، حيث أن آليات تعيينهم لم تتم بحسب المبادئ المتبعة في دائرة الموارد البشرية، بالإضافة إلى تدني مؤهلاتهم العلمية التي تعرقل استيعابهم لموضوع الدراسة وأداتها الرئيسية "الاستبانة".

4.1.4 عينة الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة، حيث تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 30 استبانة للتحقق من صدق الاستبانة وثباتها. وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختبار تم توزيع 300 استبانة على مجتمع الدراسة حيث تم الحصول على 274 استبانة، وقد تم استبعاد 6 استبانات لعدم جدية الإجابة من قبل الباحثين بسبب عدم الإجابة على جميع الأسئلة الموجودة داخل الإستبانة ليصل العدد النهائي للاستبانات المستلمة (268) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي أي بنسبة استرداد 89.3%.

تم حساب حجم العينة من المعادلة التالية:

$$(1) \quad n = \left(\frac{Z}{2m} \right)^2$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z=1.96 لمستوى دلالة a=0.05).

m: الخطأ الهامشي ويُعبّر عنه بالعلامة العشرية (مثلاً: ±0.05).

يتم تصحيح حجم العينة في حالة المجتمعات النهائية من المعادلة:

$$(2) \frac{nN}{N+n-1} = n_{\text{المُعَدَّل}}$$

حيث N تمثل حجم المجتمع باستخدام المعادلة (1) نجد أن حجم العينة يساوي:

$$n = \left(\frac{1.96}{2 \times 0.05} \right)^2 \cong 384$$

حيث أن مجتمع الدراسة N = 853، فإن حجم العينة المُعَدَّل باستخدام المعادلة (2) يساوي 265 وبذلك فإن حجم العينة المناسب في هذه الحالة يساوي 265 على الأقل.

كما تم التأكد من حجم العينة المناسب باستخدام موقع حساب حجم العينة (<http://www.isixsigma.com>). والجدول (1.4) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

جدول (1.4)

مجتمع وعينة الدراسة

النسبة المئوية	العينة	مجتمع الدراسة	فئة الوظيفة
46%	122	392	أكاديمي
54%	143	461	إداري
100%	265	853	الكلي

المصدر: دائرة شؤون الموظفين في الجامعة الإسلامية، 2012.

5.1.4 أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة الدراسة لتغطية الجانب الميداني للبحث، و تكونت الاستبانة من قسمين كالتالي:
§ القسم الأول: تكون من الخصائص العامة لمجتمع الدراسة وتكون من (7) فقرات، هي:

- 1- متغير الجنس
- 2- متغير العمر
- 3- متغير المؤهل العلمي
- 4- متغير عدد سنوات الخبرة
- 5- متغير المسمى الوظيفي
- 6- متغير دائرة العمل
- 7- متغير فئة الوظيفة

§ القسم الثاني: يتكون من (50) فقرة لجمع المعلومات حول العوامل التي تؤثر على دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة، موزعة على ستة مجالات كالتالي:

- المجال الأول: يتناول وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية ويتكون من (9) فقرات.
 - المجال الثاني: يتناول المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات ويتكون من (8) فقرات.
 - المجال الثالث: يتناول البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي ويتكون من (8) فقرات.
 - المجال الرابع: يتناول جودة المنتجات والخدمات المقدمة ويتكون من (8) فقرات.
 - المجال الخامس: يتناول الإبداع والتطوير ويتكون من (9) فقرات.
 - المجال السادس: يتناول قياس دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية ويتكون من (8) فقرات.
- ولقد تم إعطاء وزن مدرج لكل فقرة وفق سلم مندرج عشري بحيث كانت الإجابات على كل فقرة تتم وفق التدرج من (1) إلى (10) درجات، حيث تعني الدرجة (10) موافق بشدة والدرجة (1) تعني غير موافق بشدة.

6.1.4 المعالجات الإحصائية

- قامت الباحثة بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية ويرجع السبب في ذلك إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وقد تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية التالية:
1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما وتفيد الباحثة في وصف عينة الدراسة.
 2. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) واختبار التجزئة النصفية (Split Half Method) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
 3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط حيث يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي واختبار بعض الفرضيات.

4. اختبار كولومجروف - سمرنوف (1-Sample K-S) لمعرفة نوع البيانات وهل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
 5. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمته الباحثة للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
 6. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
 7. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات. وقد استخدمته الباحثة للفروق التي تعزى للمتغير الذي يشتمل على ثلاث مجموعات فأكثر.
 8. اختبار شيفيه (Scheffe) لتحديد الفئة التي يميل إليها التباين والاختلاف للبيانات المتجانسة.
- 7.1.4 إجراءات تطبيق الدراسة:**

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعمقة بمشكلة الدراسة واستطلاع رأي عينة من الأكاديميين عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قامت الباحثة ببناء الاستبانة وفقاً للخطوات التالية:

1. إعداد استبانته أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
2. عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات وتعديلها إن دعت الحاجة لذلك.
3. عرض الاستبانة المعدلة على السادة المحكمين، والذين قاموا بدورهم بالنصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم، ويوضح المرفق رقم (2) الاستبانة في صورتها الأولية.
4. إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون حيث تم حذف وتعديل بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات الاستبانة بعد صياغتها النهائية (57) فقرة، ويوضح الملحق رقم (3) الاستبانة في صورتها النهائية.
5. إجراء دراسة استطلاعية ميدانية أولية للاستبانة قوامها (30) فرداً من أفراد الدراسة بهدف فحص صدق وثبات الأداة.
6. توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

المبحث الثاني

صدق وثبات أداة الدراسة

1.2.4 مقدمة

2.2.4 صدق الاستبانة

3.2.4 ثبات فقرات الاستبانة

المبحث الثاني

صدق وثبات أداة الدراسة

1.2.4 مقدمة

يتناول هذا المبحث فحص صدق وثبات أداة الدراسة، فصدق الاستبانة يعني "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه"، أما الثبات فيقصد به "إمكانية الحصول على النتائج نفسها لو أعيد تطبيق الاستبانة على نفس الأفراد" (عبيدات وآخرون، 2001: 168 - 169).

2.2.4 صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق أداة الدراسة شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون، 2001: 168)، وقامت الباحثة بالتأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين:

1.2.2.4 صدق المحكمين (الصدق الظاهري لأداة الدراسة):

قامت الباحثة بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين لتحكيمها، تألفت من (11) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجالات الإدارة ونظم المعلومات الإدارية والإحصاء التطبيقي في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر، وذلك للتأكد من مدى سلامة بناء الاستبانة والملحق رقم (1) يعرف بالسادة المحكمين ومكان عمل كل منهم.

و لقد تم استجلاء أرائهم عن مدى وضوح العبارات ودقة صياغتها ومدى انتماء كل منها للمجال الذي يتضمنها، ومدى ملائمة العبارة للقياس، وإجراء ما يلزم من حذف أو تعديل أو إضافة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية ليتم تطبيقها على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية.

2.2.2.4 صدق المقياس

وينقسم إلى:

§ صدق الاتساق الداخلي Internal Validity لفقرات الاستبانة

تم قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة من خلال معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة والمجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم التأكد من صدق الفقرات لجميع المجالات بالاعتماد على بيانات عينة عشوائية استطلاعية قوامها (30) فرداً من أفراد الدراسة، طلب منهم الإجابة على محتوى الأسئلة، وبعد استعادتها تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الأول:

يوضح الجدول (2.4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية والدرجة الكلية لفقراته.

جدول (2.4)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية) والدرجة الكلية لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (.Sig)
1	تهتم الجامعة بتطبيق لوائح تنفيذية تحدد الأنظمة الخاصة بوظائف إدارة الموارد البشرية.	0.796	*0.000
2	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين.	0.728	*0.000
3	تتصف سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية بالمرونة التي تتطلبها بيئة الأعمال الديناميكية.	0.719	*0.000
4	تغطي سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية كافة الأنشطة في الجامعة.	0.767	*0.000
5	يوجد داخل الجامعة سياسات إدارية واضحة تنظم عملية التحليل الوظيفي للوظائف.	0.760	*0.000
6	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة اختيار أفضل الكفاءات الإدارية والفنية لشغل الوظائف.	0.675	*0.000
7	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة تخطيط للموارد البشرية وتحديد الاحتياجات المستقبلية من العاملين	0.516	*0.001
8	تعمل إدارة الموارد البشرية على تأهيل العاملين من خلال التعليم والتدريب.	0.631	*0.000
9	تعمل إدارة الموارد البشرية على تطوير أداء العاملين من خلال تقييم أدائهم.	0.577	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول (2.4) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.516 -

(0.796) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثاني:

يوضح الجدول (3.4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات والدرجة الكلية لفقراته.

جدول (3.4)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات) والدرجة الكلية لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig)
10	يمتلك العاملون في الجامعة القدرة على التفكير الناقد.	.562	*0.001
11	يمتلك العاملون القدرة على معالجة مشكلات غير تقليدية يصعب تحديدها بسهولة.	.670	*0.000
12	يمتلك العاملون قدرات إبداعية تقدر على خلق معرفة جديدة.	.746	*0.000
13	يستطيع العاملون بناء علاقات تعاون وتواصل مع الآخرين.	.597	*0.000
14	يستطيع العاملون التعامل مع كم كبير من المعارف والمعلومات.	.652	*0.000
15	يمتلك العاملون مهارات الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات.	.591	*0.000
16	يمتلك العاملون الاستعداد لتغيير المهنة إذا اقتضت الضرورة ذلك.	.674	*0.000
17	توجد للعاملين قدرة على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة.	.683	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول (3.4) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.562-0.746) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثالث:

يوضح الجدول (4.4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي والدرجة الكلية لفقراته.

جدول (4.4)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي) والدرجة الكلية لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (.Sig)
18	يتواجد في الجامعة مختبرات حاسوب بمواصفات ممتازة وبأعداد تتناسب مع أعداد الطلبة.	.796	*0.000
19	يتواجد في الجامعة أجهزة حاسوب شخصية ومحمولة بمواصفات عالية الجودة.	.811	*0.000
20	يتواجد في الجامعة أجهزة تقنية مثل: الطابعات، الماسحات الضوئية، أجهزة عرض البروجكتر بمواصفات عالية الجودة.	.876	*0.000
21	يتواجد في الجامعة وحدات إمداد بالطاقة UPS بأعداد مناسبة.	.750	*0.000
22	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة للوحدات و الفروع والأقسام المختلفة.	.914	*0.000
23	يتواجد في الجامعة أدوات وأجهزة اتصالات مختلفة وحديثة مثل المودم والأقمار الصناعية و الكابلات المحورية.	.843	*0.000
24	تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الداخلي للجامعة.	.776	*0.000
25	تمتلك الجامعة من الكفاءات البشرية ما يمكنها من مواكبة كل جديد في علم تكنولوجيا المعلومات.	.619	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول (4.4) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين

(0.619-0.914) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الرابع:

يوضح الجدول (5.4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع جودة الخدمات المقدمة والدرجة الكلية لفقراته.

جدول (5.4)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع (جودة الخدمات المقدمة) والدرجة الكلية لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (.Sig)
26	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات المستفيدين.	.601	*0.000
27	تجري الجامعة تقييماً ذاتياً دورياً لبرامجها.	.695	*0.000
28	توفر المكتبة المركزية قواعد بيانات الكترونية لمختلف التخصصات.	.482	*0.003
29	تمكن حوسبة المكتبة المركزية من الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية طوال الوقت.	.694	*0.000
30	توفر الجامعة برامج تدريبية الكترونية للعاملين.	.649	*0.000
31	توفر الجامعة خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب.	.578	*0.000
32	تتناسب الخدمات التي يقدمها موقع الجامعة الإلكتروني مع أعداد المستفيدين.	.635	*0.000
33	تعمل إدارة الجامعة على تميز خدماتها المقدمة عما يقدمه المنافسون في الجامعات الأخرى.	.610	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول (5.4) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع جودة الخدمات المقدمة والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.482-0.695) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الرابع صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الخامس:

يوضح الجدول (6.4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس الإبداع والتطوير والدرجة الكلية لفقراته.

جدول (6.4)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس (الإبداع والتطوير) والدرجة الكلية لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (.Sig)
34	يساعد نظام العمل المتبع في الجامعة على تأمين فرص الإبداع والتطوير.	.396	*0.014
35	يعمل النظام المستخدم في الجامعة على سرعة تطوير وتنوع الخدمات المقدمة لتلبية رغبات المستفيدين الحاليين والجدد.	.511	*0.002
36	تُحدث الصفحات الالكترونية لأفراد الهيئة التدريسية باستمرار وبصورة منتظمة.	.668	*0.000
37	تشجع إدارة الجامعة عملية البحث العلمي من خلال الجوائز العلمية البحثية المقدمة للأكاديميين والطلبة.	.703	*0.000
38	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئتها التدريسية من المشاركة بأوراق عمل في المؤتمرات واللقاءات العلمية على المستويين العربي والدولي.	.619	*0.000
39	توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة المركزية والمكتبات العالمية الأخرى.	.533	*0.001
40	يستفيد العاملون في الجامعة من خدمة الانترنت في بناء علاقات التواصل مع الجامعات والمؤسسات الأخرى.	.509	*0.002
41	تهتم الجامعة ببناء قدرات العاملين من خلال تواصل عمليات التدريب والتطوير.	.522	*0.002
42	تقوم الجامعة بتشجيع العاملين على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل.	.573	*0.001

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول (6.4) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس الإبداع والتطوير والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.703-0.396) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الخامس صادقة لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال السادس:

يوضح الجدول (7.4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية والدرجة الكلية لفقراته.

جدول (7.4)

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية والدرجة الكلية لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (.Sig)
43	يوجد في الجامعة رؤية إستراتيجية واضحة حول تبني صناعة المعلومات.	.540	*0.001
44	تتوافر في الجامعة مراكز بحثية متخصصة.	.645	*0.000
45	تعمل إدارة الجامعة على دعم البحث العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية في مختلف المجالات.	.600	*0.000
46	يقدر حجم إنتاج البحث العلمي في الجامعة بالحجم الجيد.	.854	*0.000
47	يسهل للمستفيدين من خدمات المكتبة المركزية الوصول لقواعد البيانات الالكترونية.	.723	*0.000
48	تتناسب أعداد قواعد البيانات الالكترونية التي توفرها المكتبة المركزية مع أعداد المستفيدين لها.	.638	*0.000
49	تمتلك الجامعة برامج حوسبة لخدمة مختلف الأقسام والدوائر.	.716	*0.000
50	يعمل العاملون على تحديث و تطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.	.480	*0.003

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول (7.4) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.854-0.480) عند

مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال السادس صادقة لما وضعت لقياسه.

§ الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الاستبانة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الاستبانة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، حيث تم استخدام العينة العشوائية الاستطلاعية ذات الحجم (30) فرد والتي سبق استخدامها في قياس مدى الاتساق الداخلي.

يبين جدول (8.4) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (8.4)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.	.762	*0.000
2	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.	.569	*0.000
3	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي.	.778	*0.000
4	جودة الخدمات المقدمة.	.866	*0.000
5	الإبداع والتطوير.	.818	*0.000
6	صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية.	.930	*0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

يوضح الجدول (8.4) أن معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة تنحصر بين القيمتين (0.569-0.930) عند مستوى دلالة معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا يدل على أن جميع مجالات الدراسة صادقة لما وضعت لقياسه.

3.2.4 ثبات الاستبانة Reliability:

يشير الثبات إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة على أفراد عينة آخرين. أما طرق تقدير ثبات أداة الدراسة فأبرزها طريقة الثبات الداخلي بين بنود الاستبانة، وهذه

الطريقة تعتمد علي تطبيق الأداة مرة واحدة على مجموعة معينة من الأفراد، ثم تقدير الثبات باستخدام إحدى المعادلات الإحصائية.

وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة باستخدام طريقتين وذلك كالتالي:

1.3.2.4 معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أشهر المعادلات المستخدمة لقياس الثبات الداخلي للأداة، وللوقوف على ثبات أداة الدراسة تم استخدام العينة العشوائية الاستطلاعية ذات الحجم (30) فرداً والتي سبق استخدامها في قياس مدى الاتساق الداخلي والصدق البنائي في حساب معامل ألفا كرونباخ، وقد تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.912) وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة، حيث يرى كثير من المختصين أن المحك للحكم على كفاية معامل ألفا كرونباخ هو (0.5)، الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج الذي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها.

جدول (9.4)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق*
1	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية	9	0.865	0.930
2	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات	8	0.804	0.897
3	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي	8	0.914	0.956
4	جودة الخدمات المقدمة	8	0.742	0.861
5	الإبداع والتطوير	9	0.633	0.796
6	صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية	8	0.741	0.861
	المجالات السابقة معا	50	0.912	0.955

*الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ.

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (9.4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال من مجالات الاستبانة حيث تتراوح بين (0.633-0.914). كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.912) وكذلك قيمة الصدق كانت مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.796-0.956) لكل مجال من مجالات الاستبانة وبلغت قيمة الصدق لجميع فقرات الاستبانة (0.955).

2.3.2.4 طريقة التجزئة النصفية Split Half Method:

كما قامت الباحثة بالتأكد من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة التجزئة النصفية حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلي جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية) ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون Spearman Brown:

$$\text{معامل الارتباط المعدل} = \frac{2r}{1+r}$$

حيث r معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية. وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (10.4):

جدول (10.4)

اختبار التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
1	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية	9	0.940	0.970
2	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات	8	0.667	0.803
3	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي	8	0.880	0.936
4	جودة الخدمات المقدمة	8	0.644	0.784
5	الإبداع والتطوير	9	0.585	0.740
6	صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية	8	0.752	0.858
	المجالات السابقة معا	50	0.934	0.966

يتضح من الجدول (10.4) أن معاملات الارتباط المعدل تتحصر بين (0.740 - 0.970) وبلغ معامل الارتباط لجميع الفقرات (0.966) مما يدل على تمتع فقرات الاستبانة بمعامل ارتباط معدل مرتفع ودال إحصائياً.

ويستخلص من نتائج اختباري الصدق والثبات أن أداة القياس (الاستبانة) في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (3) قابلة للتوزيع، وبذلك تكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المبحث الثالث

تحليل البيانات

1.3.4 مقدمة

2.3.4 اختبار التوزيع الطبيعي

3.3.4 تحليل خصائص العينة

4.3.4 تحليل فقرات الدراسة

1.3.4 مقدمة

يتضمن هذا الفصل تحليلاً تفصيلياً للبيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، دائرة العمل، فئة الوظيفة)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

2.3.4 اختبار التوزيع الطبيعي : Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمغوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (11.4).

جدول (11.4)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	المجال	القيمة الاحتمالية (Sig.)
4.	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.	0.116
5.	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.	0.065
6.	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحوّل للاقتصاد المعرفي.	0.400
7.	جودة الخدمات المقدمة.	0.543
8.	الإبداع والتطوير.	0.839
9.	صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية	0.227
	جميع المجالات السابقة معاً	0.266

يتضح من النتائج الموضحة في جدول (11.4) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وعليه تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل فقرات الاستبانة والإجابة على الفرضيات.

3.3.4 تحليل خصائص العينة

شمل تحليل خصائص العينة تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين، والتي تتعلق بالـ (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، دائرة العمل، فئة الوظيفة)، والجداول التالية توضح خصائص وسمات عينة الدراسة.

1.3.3.4 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول (12.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	249	92.9
أنثى	19	7.1
المجموع	268	100.0

يتضح من جدول (12.4) أن ما نسبته (92.9%) من عينة الدراسة من الذكور، بينما الباقي (7.1%) من الإناث. وتعزو الباحثة النسبة المتدنية، بأنها تتسجم مع حجم القوى العاملة في السوق الفلسطيني التي توصف بأنها سوق ذكوري بالدرجة الأولى، وذلك للأسباب التالية:

- § توسع فرص العمل تميل لصالح الذكور.
- § محدودية المجالات التي يمكن للمرأة العمل بها.
- § تلعب العوامل الثقافية سبباً رئيسياً في انخفاض مشاركة النساء في سوق العمل والمتمثلة في عدم وجود تقدير مجتمعي لعمل المرأة، كالعادات والتقاليد ونظرة المجتمع لعمل المرأة تحد من خروجها للعمل وتعتبر عملها غير ضروري.
- § كثرة التزاماتها ومسؤولياتها وانشغالها بتربية الأطفال.
- § قناعة النساء بعدم وجود مردود اقتصادي لعملهن بالمقارنة مع أقرانهم الذكور وعدم الشعور باستقلالية التصرف بالأجر.

وقد أوضحت إحصاءات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني بمحدودية مشاركة المرأة في القوى العاملة على الرغم من ارتفاع نسبة مشاركة النساء في القوى العاملة خلال السنوات العشر الماضية، كما أوضحت بأن مشاركة الرجال في القوى العاملة تزيد بأكثر من 4 أضعاف مشاركة النساء والفجوة مازالت ثابتة تقريباً خلال الفترة 2001-2010 (مركز الإحصاء الفلسطيني، 2011: 53).

2.3.3.4 توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

جدول (13.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	104	38.8
من 30 - أقل من 40 سنة	85	31.7

19.4	52	من أقل من 50 سنة
10.1	27	50 سنة فأكثر
100.0	268	المجموع

يتضح من جدول (13.4) أن ما نسبته (38.8%) من عينة الدراسة أعمارهم تقل عن 30 سنة، وأن (31.7%) تتراوح أعمارهم من 30 - أقل من 40 سنة، وأن (19.4%) تتراوح أعمارهم من 40 أقل من 50 سنة، بينما بلغت نسبة الموظفين الذين تبلغ أعمارهم 50 سنة فأكثر (10.1%). وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة بأن أغلب أفراد عينة البحث كانوا من الموظفين الذين ينتمون لهذه الفئة العمرية، بالإضافة إلى أن أصحاب هذه الفئة العمرية هم الشباب الذين يمتازون بالحيوية والنشاط والرغبة والفاعلية في العمل والتدريب والتطوير وتحمل ضغوطات ومهام الوظيفة. كما يعكس حقيقة المجتمع الفلسطيني والذي يوصف بأنه مجتمع شباب فتي، حيث قدر الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني نسبة الأفراد الذين لم يتجاوز عمرهم 30 عاماً "70.4%" من إجمالي عدد السكان (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2011: 48).

3.3.3.4 توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول (14.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	العدد	المؤهل العلمي
14.2	38	دبلوم فما دون
41.4	111	بكالوريوس
25.7	69	ماجستير
18.7	50	دكتوراه
100.0	268	المجموع

يتضح من جدول (14.4) أن نسبة حملة الدبلوم فما دون بلغت (14.2%) من عينة الدراسة، ونسبة حملة البكالوريوس بلغت (41.4%)، وبلغت نسبة حملة الماجستير (25.7%)، بينما بلغت نسبة حملة الدكتوراه (18.7%). وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة الموظفين من حملة البكالوريوس إلى توفر كوادرات متعلمة وعلى درجة عالية من المعرفة في مجال عملها، بالإضافة إلى أن أكبر شريحة من خريجي الجامعات هي من حملة البكالوريوس في سوق العمل وهذا يشمل جميع القطاعات بصفة عامة، ونلاحظ أيضاً من نتائج جدول (14.4) أن نسبة الموظفين من الدرجة الجامعية بكالوريوس فأعلى شكلت (85.8%) من أفراد عينة الدراسة مما يدل على ارتفاع المستوى العلمي لأفراد العينة

وحرص الجامعة الإسلامية على اختيار كوادر مؤهلة علمياً تسهم في عملية تنمية وتطوير الجامعة وقادرة على مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل، كما تعتبر إشارة لتوجه أفراد المجتمع للحصول على شهادات عليا "ماجستير" و"دكتوراه" بشكل أساسي، وهذا يتناسب مع تقديرات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني الذي وصف فلسطين بأقل الشعوب العربية أمية، حيث بلغت نسبة الأمية فيها (5.1%) (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2011: 84).

4.3.3.4 توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في الجامعة الإسلامية

جدول (15.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة في الجامعة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	86	32.1
من 5 - أقل من 10 سنوات	73	27.2
من 10 - أقل من 15 سنة	69	25.7
15 سنة فأكثر	40	14.9
المجموع	268	100.0

يتضح من جدول (15.4) أن ما نسبته (32.1%) من عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم أقل من 5 سنوات ، وأن (27.2%) تراوحت خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات ، وأن (25.7%) تراوحت خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، بينما بلغت نسبة من تبلغ سنوات خبرتهم 15 سنة فأكثر (14.9%). وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة الموظفين الذين تشكل خبرتهم أقل من 5 سنوات بأنهم النسبة الأعلى من أفراد العينة المبحوثة، كما أن هذه النسبة المرتفعة تتسجم مع التركيبة العمرية الواردة في جدول (12.4) جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.

5.3.3.4 توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول (16.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
رئيس جامعة	-	-
عميد	5	1.9
مدير	21	7.8

10.4	28	رئيس قسم
11.9	32	أكاديمي
51.9	139	إداري
16.0	43	غير ذلك
100.0	268	المجموع

يتضح من جدول (16.4) أن ما نسبته (1.9%) من عينة الدراسة مساهم الوظيفي عميد، وأن نسبة (7.8%) مساهم الوظيفي مدير، وأن (10.4%) مساهم الوظيفي رئيس قسم، وأن (11.9%) مساهم الوظيفي أكاديمي، وأن (51.9%) مساهم الوظيفي إداري، بينما بلغت نسبة غير ذلك (16.0) والتي حددتها الباحثة لأفراد مجتمع الدراسة بـ(فني، مبرمج، مهندس).

وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة الإداريين كون العمل الإداري في الجامعة يعتبر مكملاً للجانب الأكاديمي في مسيرته التعليمية، من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية والفنية والدعم اللوجستي. كما أن له دور هام في التعامل مع الطلاب والزوار والمؤسسات والجهات الرسمية الدولية والمحلية.

كما يلاحظ على الجدول (16.4) عدم توفر معلومات من أفراد العينة تحت المسمى الوظيفي رئيس جامعة، وتعزو الباحثة ذلك بأن الدراسة تناولت دراسة حالة عن الجامعة الإسلامية وهي جامعة واحدة ولها رئيساً واحداً فقط، إلا أنه لم يستجيب للباحثة لتعبئة الاستبانة نظراً لانشغاله الكبير ولكثرة الأعباء الملقاة على عاتقه.

6.3.3.4 توزيع عينة الدراسة حسب دائرة العمل

جدول (17.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير دائرة العمل

النسبة المئوية %	العدد	الدائرة التي يعمل بها المستجيب
28.7	77	الشئون الأكاديمية
17.9	48	الشئون الإدارية
3.4	9	دائرة الجودة
50.0	134	غير ذلك
100.0	268	المجموع

يتضح من جدول (17.4) أن ما نسبته (28.7%) من عينة الدراسة يعملون في الشئون الأكاديمية، (17.9%) يعملون في الشئون الإدارية، (3.4%) يعملون في دائرة الجودة، بينما بلغت نسبة غير

ذلك (50.0%) والتي حصرتها الباحثة لأفراد مجتمع الدراسة بـ(إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات، المكتبة المركزية، عمادة البحث العلمي، الشئون الخارجية).

7.3.3.4 توزيع عينة الدراسة حسب فئة الوظيفة

جدول (18.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير فئة الوظيفة

فئة الوظيفة	العدد	النسبة المئوية %
أكاديمي	53	19.8
إداري	145	54.1
أكاديمي إداري	70	26.1
المجموع	268	100.0

يتضح من جدول (18.4) أن نسبة أفراد العينة من الموظفين الأكاديميين بلغت (19.8%)، ومن الإداريين (54.1%)، بينما بلغت فئة أكاديمي إداري (26.1%) وذلك بحسب استجابة أفراد العينة. وتعزو الباحثة انخفاض نسبة الأكاديميين إلى ضغط العمل الكبير الملقى على عاتقهم، وتعزو أسباب ارتفاع نسبة الإداريين إلى أهمية العمل الإداري في الجامعات باعتباره ركيزة هامة من ركائز الرقي بمخرجات العملية التعليمية في الجامعات الفلسطينية، كما أن هذه النسبة تتفق مع نسب جدول (16.4) الخاصة بالمسمى الوظيفي.

4.3.4 تحليل فقرات الاستبانة:

قامت الباحثة باستخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T-test) لتحليل فقرات الاستبانة، فإذا كانت $Sig > 0.05$ (Sig أكبر من 0.05) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن الموافقة المتوسطة وهي 6، أما إذا كانت $Sig < 0.05$ (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

1.4.3.4 تحليل فقرات المجال الأول

يناقش المجال الأول وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية لدى العاملين في الجامعة الإسلامية، ويتكون من (9) فقرات، ويوضح الجدول (19.4) نتائج استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا.

جدول (19.4)

تحليل فقرات المجال الأول "وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الرتبة
1	تهتم الجامعة بتطبيق لوائح تنفيذية تحدد الأنظمة الخاصة بوظائف إدارة الموارد البشرية.	7.36	73.62	11.76	*0.000	1
2	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين.	7.16	71.64	9.78	*0.000	3
3	تتصف سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية بالمرونة التي تتطلبها بيئة الأعمال الديناميكية.	6.56	65.61	5.11	*0.000	9
4	تغطي سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية كافة الأنشطة في الجامعة الإسلامية.	6.82	68.17	6.50	*0.000	8
5	يوجد داخل الجامعة سياسات إدارية واضحة تنظم عملية التحليل الوظيفي للوظائف.	7.35	73.50	10.70	*0.000	2
6	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة اختيار أفضل الكفاءات الإدارية والفنية لشغل الوظائف.	7.05	70.45	8.88	*0.000	5
7	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة تخطيط للموارد البشرية وتحديد الاحتياجات المستقبلية من العاملين	6.85	68.55	6.88	*0.000	7
8	تعمل إدارة الموارد البشرية على تأهيل العاملين من خلال التعليم والتدريب.	6.91	69.14	6.26	*0.000	6
9	تعمل إدارة الموارد البشرية على تطوير أداء العاملين من خلال تقييم أدائهم.	7.11	71.09	8.42	*0.000	4
	جميع فقرات المجال معاً	7.02	70.22	11.84	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (19.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "تهتم الجامعة بتطبيق لوائح تنفيذية تحدد الأنظمة الخاصة بوظائف إدارة الموارد البشرية" يساوي 7.36 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.62%، قيمة الاختبار 11.76 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "تتصف سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية بالمرونة التي تتطلبها بيئة الأعمال الديناميكية" يساوي 6.56 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.61%، قيمة الاختبار 5.11، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.02، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 70.22%، وقيمة اختبار T 11.84، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نستنتج مما سبق أن العناصر الهامة التي يجب أن تتضمنها سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية متوفرة في الجامعة الإسلامية بصورة جيدة، كما يتضح أن الأفراد العاملين في الجامعة الإسلامية يلتزمون وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية بصورة جيدة ممثلة جلياً في اهتمام الجامعة بتطبيق اللوائح التنفيذية التي تحدد الأنظمة الخاصة بوظائف إدارة الموارد البشرية ووجود سياسات إدارية واضحة تنظم عملية التحليل الوظيفي للوظائف داخل الجامعة، وسهولة حصول العاملين على اللوائح والاستفسار عنها، بالإضافة إلى قيام إدارة الموارد البشرية بتطوير أداء العاملين من خلال تقييم أدائهم.

توافقت نتائج المجال الأول للدراسة مع دراسة (أبو أمونة، 2009) التي اعتبرت وضوح نظام الجامعات العاملة في قطاع غزة في إدارة مواردها البشرية مؤشراً على عملية التحول إلى إدارة

الموارد البشرية إلكترونياً في بعض وظائف إدارة الموارد البشرية خصوصاً في وظيفتي الاستقطاب وتقييم الأداء. واتفقت النتائج أيضاً مع دراسة (Parry & others, 2007) التي توصلت إلى أن استخدام التكنولوجيا ضمن الموارد البشرية له أثر واضح على كفاءة تنفيذ وظائف وعمليات إدارة الموارد البشرية في المنظمات. وأكدت دراسة (Baloh & Trukman, 2003) أهمية وضوح دور إدارة الموارد البشرية في أداء عمل المنظمات ووضحت أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات خصوصاً في مجالات التوظيف، التحفيز، التدريب والتطوير وبالتالي تكون اتفقت مع الدراسة الحالية. كما اتفقت نتائج المجال مع دراسة (Carroll & Wagar, 2010) التي وضحت كيف لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً رئيسياً في تعزيز وظائف الموارد البشرية في منظمات الأعمال الكندية.

2.4.3.4 تحليل فقرات المجال الثاني

يناقش المجال الثاني المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات لدى العاملين في الجامعة الإسلامية، ويتكون من (8) فقرات، ويوضح الجدول (20.4) نتائج استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا.

جدول (20.4)

تحليل فقرات المجال الثاني "المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
1	يمتلك العاملون في الجامعة القدرة على التفكير الناقد.	6.81	68.13	6.57	*0.000	6
2	يمتلك العاملون القدرة على معالجة مشكلات غير تقليدية يصعب تحديدها بسهولة.	6.53	65.31	4.32	*0.000	7
3	يمتلك العاملون قدرات إبداعية تقدر على خلق معرفة جديدة.	6.85	68.55	7.61	*0.000	5
4	يستطيع العاملون بناء علاقات تعاون وتواصل مع الآخرين.	7.61	76.08	14.45	*0.000	1
5	يستطيع العاملون التعامل مع كم كبير من المعارف والمعلومات.	7.14	71.37	9.36	*0.000	4
6	يمتلك العاملون مهارات الاستخدام الفعال للأدوات الإلكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات.	7.32	73.19	11.25	*0.000	3

8	*0.001	3.48	64.81	6.48	يمتلك العاملون الاستعداد لتغيير المهنة إذا اقتضت الضرورة ذلك.	7
2	*0.000	11.08	73.77	7.38	توجد للعاملين قدرة على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة.	8
	*0.000	11.97	70.11	7.01	جميع فقرات المجال معاً	9

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (20.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "يستطيع العاملون بناء علاقات تعاون وتواصل مع الآخرين" يساوي 7.61 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.08%، قيمة الاختبار 14.45، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
 - المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "يمتلك العاملون الاستعداد لتغيير المهنة إذا اقتضت الضرورة ذلك" يساوي 6.48 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 64.81%، قيمة الاختبار 3.48، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.01، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 70.11%، قيمة الاختبار 11.97، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نستنتج مما سبق أنه تتوفر لدى العاملين في الجامعة الإسلامية المهارات الأساسية اللازمة في عصر المعلومات، ممثلة جلياً في قدرة العاملون على بناء علاقات تعاون وتواصل مع الآخرين، ومقدرتهم على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة، وامتلاكهم لمهارات الاستخدام الفعال للأدوات الإلكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات، بالإضافة إلى استطاعتهم التعامل مع كم كبير من

المعارف والمعلومات. وتعزو الباحثة ذلك إلى حرص الجامعة على استقطاب وتعيين الأفراد من ذوي الخبرات والمهارات العليا القادرين على مواكبة كل جديد ويشكلون في نفس الوقت ميزة تنافسية للجامعة الإسلامية.

توافقت نتائج المجال الثاني للدراسة مع دراسة (العلول، 2011) التي وضحت امتلاك الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة من الكفاءات العملية ذوي الخبرة العالية في مجال عملها والتي تستطيع أن تحل المشكلات التي تواجهها. كذلك اتفقت مع دراسة كل من (العتيبي، 2010) و (أبو أمونة، 2009) حيث وصفتا الكادر البشري العامل في مراكز تكنولوجيا المعلومات بالمؤهل والكفاء والقادر على إتمام مشاريع عملية التحول للإدارة الالكترونية. واتفقت الفقرات (الأولى، الثالثة والسادسة) مع دراسة (رايس، 2006) التي أكدت ضرورة تحلي المورد البشري بالمهارات الفكرية والذهنية التي تثري عالم الأعمال اليوم بحيث يقل فيها الروتين وتزيد فيها فرص الإبداع مما يساهم في إثراء الأنشطة مضموناً وشكلاً. واتفقت أيضاً مع دراسة (Garg, Sharma & Pandey, 2010) التي وضحت أن معظم قادة العالم في قطاع تكنولوجيا المعلومات يعملوا على توفير احتياجاتهم من الصناعة التكنولوجية الهندية بالإضافة إلى توظيفهم لخبراء هنود في مجال تكنولوجيا المعلومات ويرجع السبب في المهارات العالية التي يتمتع بها خبراء التكنولوجيا في الهند.

3.4.3.4 تحليل فقرات المجال الثالث

يناقش المجال الثالث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة الإسلامية للتحول للاقتصاد المعرفي، ويتكون من (8) فقرات، ويوضح الجدول (21.4) نتائج استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا.

جدول (21.4)

تحليل فقرات المجال الثالث "البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحول للاقتصاد المعرفي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
1	يتواجد في الجامعة مختبرات حاسوب بمواصفات ممتازة وبأعداد تتناسب مع أعداد الطلبة.	7.25	72.51	9.86	*0.000	7
2	يتواجد في الجامعة أجهزة حاسوب شخصية ومحمولة بمواصفات عالية الجودة.	7.46	74.62	11.81	*0.000	5
3	يتواجد في الجامعة أجهزة تقنية مثل: الطابعات، الماسحات	8.13	81.34	24.14	*0.000	1

					الضوئية، أجهزة عرض البروجكتر بمواصفات عالية الجودة.	
2	*0.000	18.29	79.66	7.97	يتواجد في الجامعة وحدات إمداد بالطاقة UPS بأعداد مناسبة.	4
3	*0.000	13.49	76.79	7.68	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة للوحدات و الفروع والأقسام المختلفة.	5
8	*0.000	7.29	69.92	6.99	يتواجد في الجامعة أدوات وأجهزة اتصالات مختلفة وحديثة مثل المودم والأقمار الصناعية و الكابلات المحورية.	6
4	*0.000	10.44	74.78	7.48	تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الداخلي للجامعة.	7
6	*0.000	10.94	74.33	7.43	تمتلك الجامعة من الكفاءات البشرية ما يمكنها من مواكبة كل جديد في علم تكنولوجيا المعلومات.	8
	*0.000	17.29	75.51	7.55	جميع فقرات المجال معاً	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (21.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "يتواجد في الجامعة أجهزة تقنية مثل الطابعات، المساحات الضوئية، أجهزة عرض البروجكتر بمواصفات عالية الجودة" يساوي 8.13 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 81.34%، قيمة الاختبار 24.14، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "يتواجد في الجامعة أدوات وأجهزة اتصالات مختلفة وحديثة مثل المودم والأقمار الصناعية و الكابلات المحورية" يساوي 6.99 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 69.92%، قيمة الاختبار 7.29، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.55 ، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 75.51%، قيمة الاختبار 17.29 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي" دال

إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نستنتج مما سبق أنه تتواجد في الجامعة الإسلامية بنية تحتية جيدة لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي، ممثلة جلياً في توفر أجهزة تقنية مثل الطابعات، المساحات الضوئية، أجهزة عرض البروجكتر بمواصفات عالية الجودة، ووحدات إمداد الطاقة UPS، كذلك تمتلك الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة للوحدات والفروع والأقسام المختلفة، بالإضافة لتوفر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الداخلي في الجامعة، إضافةً إلى تواجد نظام تكنولوجي تقني بين جميع الأقسام خاصة بين القسم الأكاديمي والإداري حيث أن جميع المعاملات الأكاديمية والمالية والإشرافية مرتبطة معاً مما يقلل الاعتماد على العمل الورقي كما هو موجود في جامعات قطاع غزة. وتعزو الباحثة ذلك إلى ازدياد اعتماد منظمات الأعمال اليوم على الاستخدام المكثف للتقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل، بالإضافة إلى أن الاهتمام ببناء البنية التحتية التكنولوجية في الجامعات ترفع من مكانة الجامعة التنافسية، فتعتبر اليوم واحدة من المقاييس المستخدمة لتقييم الجامعات.

توافقت نتائج المجال الثالث للدراسة مع دراسة كل من (العتيبي، 2010) و Baloh & Trukman, (2003) من حيث توفر بنية تحتية جيدة لتكنولوجيا المعلومات متمثلة في توفر أجهزة حاسوب مختلفة وأجهزة الخادم بأعداد مناسبة بالإضافة لتقديم الحماية اللازمة للبيانات واستمرار الدعم الفني للمستخدمين والاعتماد المكثف على شبكات الاتصالات الحديثة. كما اتفقت الفقرة (الثامنة) مع دراسة كل من (رايس، 2006) و دراسة (Bagde,2008) حيث وضح رايس ضرورة تطوير كفاءات العاملين في تكنولوجيا المعلومات وبشكل مستمر ليواكب كل جديد في عالم التقنية، وأشاد Bagde بدور العمالة المهرة في نمو صناعة البرمجيات الهندية ومواكبتها لكل جديد مما ساهم في تنمية الاقتصاد الهندي. واتفقت الفقرة (الخامسة) مع دراسة (طرطار وحليمي، 2011) حيث اعتبر الباحثان وجود قواعد بيانات ممنهجة تعتمد أساساً على آليتي الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة من أهم ركائز بناء الاقتصاد المعرفي لتفعيل عملية الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال اليوم.

وتعارضت الفقرة (الثامنة) مع دراسة كل من (اشتية، 2002) و (مكحول وعطياني، 2002) حيث برر اشتية الفجوة الموجودة في قطاع تكنولوجيا المعلومات الفلسطيني وتدني مرتبة فلسطين بين دول العالم المتقدمة والنامية من حيث حجم قطاع المعلومات لديها بسبب قلة توفير فنيين ومختصين وخبراء في مجالات تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات، مما تسبب في انخفاض القدرات الإنتاجية

لشركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفلسطينية. بينما علل مكحول وعطياني انخفاض مستوى صناعة البرمجيات في فلسطين بضعف الكفاءات البشرية المحلية وعدم توفر خبراء بتكنولوجيا المعلومات بأعداد مناسبة. وتيرر الباحثة هذا التعارض بالفرق الزمني بين الدراستين، حيث طبقتا قبل عشرة سنوات من تاريخ إعداد هذه الدراسة، ومما لا شك فيه أن إقبال أفراد المجتمع ذكوراً وإناً على دراسة التخصصات التقنية والتكنولوجية قد زاد عن السنوات السابقة، وبالتالي ازداد عدد المبرمجين والمختصين بتكنولوجيا المعلومات كما ازدادت خبرات ومهارات المختصين من مبرمجين ومهندسين وفننيين ومصممين مع الزمن. كما تعارضت نتائج المجال بشكل عام مع دراسة (حسانة، 2004) الذي اعتبر الضعف العام للبنى التحتية التكنولوجية وغياب السياسات الوطنية من أهم أسباب غياب التبادل الأفقي بين البلدان العربية في مجال المعلوماتية والذي أثار سلباً على الاقتصاد المعرفي في البلدان العربية. وتعزو الباحثة هذا التعارض أن الدراسة الحالية مطبقة على منطقة جغرافية واحدة من بلد عربي واحد وليست على كل الأقطار العربية، كما أن فلسطين تتمتع بمستوى تقني وتكنولوجي جيد جداً على مستوى البلاد العربية بالرغم من كافة الظروف والمشاكل التي تعيشها.

4.4.3.4 تحليل فقرات المجال الرابع

يناقش المجال الرابع جودة الخدمات المقدمة في الجامعة الإسلامية ، ويتكون من (8) فقرات، ويوضح الجدول (22.4) نتائج استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا.

جدول (22.4)

تحليل فقرات المجال الرابع "جودة الخدمات المقدمة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الرتبة
1	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات المستفيدين.	7.53	75.34	13.73	*0.000	2
2	تجري الجامعة تقيماً ذاتياً دورياً لبرامجها.	7.15	71.52	9.60	*0.000	6
3	توفر المكتبة المركزية قواعد بيانات إلكترونية لمختلف التخصصات.	7.47	74.68	12.27	*0.000	3
4	تمكن حوسبة المكتبة المركزية من الوصول إلى قواعد	7.80	77.97	15.93	*0.000	1

					المعلومات الإلكترونية طوال الوقت.
5	*0.000	10.40	72.06	7.21	توفر الجامعة برامج تدريبية إلكترونية للعاملين.
8	*0.000	4.00	65.34	6.53	توفر الجامعة خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب.
7	*0.000	8.99	70.83	7.08	تتناسب الخدمات التي يقدمها موقع الجامعة الإلكتروني مع أعداد المستفيدين.
4	*0.000	11.67	74.25	7.42	تعمل إدارة الجامعة على تميز خدماتها المقدمة عما يقدمه المنافسون في الجامعات الأخرى.
	*0.000	15.80	72.84	7.28	جميع فقرات المجال معاً

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (22.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة" تمكن حوسبة المكتبة المركزية من الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية طوال الوقت" يساوي 7.80 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.97%، قيمة الاختبار 15.93 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "توفر الجامعة خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب" يساوي 6.53 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.34%، قيمة الاختبار 4.00 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.28 ، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 72.84%، قيمة الاختبار 15.80 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "جودة الخدمات المقدمة" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نستنتج مما سبق أن الخدمات المقدمة في الجامعة الإسلامية تتمتع بجودة لها تأثير على صناعة المعلومات في الجامعة، ممثلة جلياً في حوسبة المكتبة المركزية التي مكنت الوصول إلى قواعد

المعلومات الإلكترونية طوال الوقت، وساعدت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات المستفيدين، كما وفرت المكتبة المركزية قواعد بيانات إلكترونية لمختلف التخصصات، وحرص إدارة الجامعة على تميز خدماتها المقدمة عما يقدمه المنافسون في الجامعات الأخرى. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المنافسة في قطاع التعليم العالي اليوم باتت قوية، لذلك تحرص الجامعة على تميز خدماتها المقدمة لتحقيق الميزة التنافسية ومما يؤكد تمتع خدماتها بجودة عالية هي ازدياد أعداد الطلبة فيها. ولا شك أن جودة الخدمات المقدمة من قبل مكتبة الجامعة المركزية بحاجة إلى تطوير وتحسين مستمر إذا ما قورنت مع المكتبات المركزية الرقمية في الجامعات الغربية.

اتفقت نتائج الفقرة (الأولى) مع دراسة كل من (العلول، 2011) و (Staniszewski, 2010) و (الخماس، 2006) و (Carroll & Wagar, 2010) في تبني الجامعة ومنظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة أحدث الوسائل التكنولوجية لتطوير وتحسين أعمالها واعتمادها الضخم على تقنية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وخصوصاً ثورة الإنترنت. واتفقت الفقرات (الثالثة والرابعة) مع دراسة كل من (السالم، 2005) و (الزهراني، 2004) حيث أشادت الدراستين بمدى توظيف تقنية الحاسب الآلي في تجهيز الخدمات المختلفة التي تتيحها المكتبات الجامعية والعامة والمتخصصة والوطنية ومراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية. بينما تعارضت الفقرات ذاتها مع دراسة (السالم والمعتم، 2011) التي وصفت الخدمات المعلوماتية التي تتيحها المكتبة بالضعيفة، ومواجهتها للعديد من الصعوبات الإدارية، البشرية، التقنية والفنية مما يحد من التوظيف الأمثل للتجهيزات الآلية، وتعزو الباحثة اختلاف نتائج الدراسة عن دراسة (السالم، 2005) لاختلاف تاريخ إجراء الدراسة وكون دراسة (السالم والمعتم، 2011) مركزة على مكتبة واحدة فقط. كما تعارضت الفقرة (السادسة) مع دراسة (أبو أمونة، 2009) فبالرغم من قيام الجامعات بالخدمات التعليمية الإلكترونية العديدة، إلا أنه لا تستخدم بشكل فعال في مجال تطوير وتدريب الموظفين عن بعد، وتبرر الباحثة ذلك أنه وقت تطبيق دراسة أبو أمونة كانت تجربة الجامعة الإسلامية تحت التجربة لأنها جديدة في مجال توفر وتدريب الموظفين باستخدام المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب. كما تعارضت فقرات المجال ككل مع دراسة (مكحول وعطياني، 2002) التي أقرت بانخفاض جودة الخدمات البرمجية في فلسطين وارتفاع تكاليفها وضعف قدرتها على المنافسة أمام الأسواق الأجنبية.

5.4.3.4 تحليل فقرات المجال الخامس

يناقش المجال الخامس الإبداع والتطوير في الجامعة الإسلامية ، ويتكون من (9) فقرات، ويوضح الجدول (23.4) نتائج استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا.

جدول (23.4)

تحليل فقرات المجال الخامس "الإبداع والتطوير"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
1	يساعد نظام العمل المتبع في الجامعة على تأمين فرص الإبداع والتطوير.	6.97	69.74	7.83	*0.000	6
2	يعمل النظام المستخدم في الجامعة على سرعة تطوير و تنويع الخدمات المقدمة لتلبية رغبات المستفيدين الحاليين والجدد.	7.12	71.23	10.28	*0.000	5
3	تُحدث الصفحات الالكترونية لأفراد الهيئة التدريسية باستمرار وبصورة متتابعة.	6.56	65.56	4.40	*0.000	9
4	تشجع إدارة الجامعة عملية البحث العلمي من خلال الجوائز العلمية البحثية المقدمة للأكاديميين والطلبة.	7.78	77.84	15.44	*0.000	1
5	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئتها التدريسية من المشاركة بأوراق عمل في المؤتمرات واللقاءات العلمية على المستويين العربي والدولي.	7.74	77.37	14.13	*0.000	2
6	توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة المركزية والمكتبات العالمية الأخرى.	6.76	67.62	5.71	*0.000	7
7	يستفيد العاملون في الجامعة من خدمة الانترنت في بناء علاقات التواصل مع الجامعات والمؤسسات الأخرى.	7.17	71.65	9.69	*0.000	4
8	تهتم الجامعة ببناء قدرات العاملين من خلال تواصل عمليات التدريب والتطوير.	7.39	73.95	13.30	*0.000	3
9	تقوم الجامعة بتشجيع العاملين على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل.	6.75	67.46	6.48	*0.000	8
	جميع فقرات المجال معاً	7.14	71.35	14.37	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (23.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "تشجع إدارة الجامعة عملية البحث العلمي من خلال الجوائز العلمية البحثية المقدمة للأكاديميين والطلبة" يساوي 7.78 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 77.84%، قيمة الاختبار 15.44 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "تُحدث الصفحات الإلكترونية لأفراد الهيئة التدريسية باستمرار وبصورة متتابعة" يساوي 6.56 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.56%، قيمة الاختبار 4.40 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 7.14 ، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 71.35%، قيمة الاختبار 14.37 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "الإبداع والتطوير" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

نستنتج مما سبق أن الإبداع والتطوير متمثل في الجامعة الإسلامية من خلال قيام إدارة الجامعة بتشجيع عملية البحث العلمي وذلك عن طريق تقديم الجوائز العلمية البحثية لكل من الأكاديميين والطلبة، كما تعمل على تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية من المشاركة بأوراق عمل في المؤتمرات واللقاءات العلمية على المستويين العربي والدولي، وتهتم الجامعة أيضاً ببناء قدرات العاملين من خلال تواصل عمليات التدريب والتطوير، بالإضافة إلى استفادة العاملون في الجامعة من خدمة الانترنت في بناء علاقات التواصل مع الجامعات والمؤسسات الأخرى. وتعزو الباحثة ذلك أن منظمات الأعمال اليوم تعيش في عالم تتزايد فيه المعارف والخبرات حيث أصبح العاملون يعتمدون على معارفهم وخبراتهم لخلق مستويات عالية من الإبداع والتطوير بشكل أكبر مما سبق. إضافة إلى ازدياد اهتمام الجامعات بالبحث العلمي، الذي من شأنه تعزيز قيمة الجامعة وموقعها التنافسي، إذ أضحت الأبحاث العلمية ذات ثقل كبير في كفة إنتاج الجامعات لما لها من دور في

تتمية المجتمع وخدمته محلياً وعالمياً. كما أنها أصبحت محط أنظار المؤتمرات وسبباً رئيسياً في تكريم الجامعة والباحث على حد سواء.

اتفقت نتيجة الفقرة (الخامسة) للمجال مع دراسة (بركات و عوض، 2011) والتي وصفت واقع الدور الذي تمارسه الجامعات العربية بالدور القوي جداً في تسهيل مشاركة المدرسين في الندوات والمؤتمرات. واتفقت نتائج الفقرات (الأولى، السادسة والثامنة) مع دراسة (العلول، 2011) التي توصلت إلى استناد الجامعة على نشر الابتكار والتحديث في نظام عملها و تعاونها مع المكتبات والمراكز البحثية الأخرى واستخدام أعضاء هيئتها التدريسية للإنترنت للتواصل مع الطلبة والجامعات الأخرى. واتفقت الفقرة (الثامنة) مع دراسة كل من (Abdullah & Hiok, 2009) التي اعتبرت عملية تنمية الموارد البشرية في الشركات التصنيعية الماليزية ما هي إلا عملية تدريب وتطوير للموظفين، ودراسة (العتيبي، 2010) التي وضحت تنوع أساليب التدريب والتطوير التي تقوم بها الأكاديمية. وتعارضت الفقرة الأولى مع دراسة (اشتية، 2004) التي أشادت بافتقار المناطق الفلسطينية لجهات ترعى الاختراعات والابتكارات في مختلف المجالات العلمية وافتقارها لسياسات بحثية حكومية وأهلية قادرة على النهوض بمجتمع معرفي متكامل. وتزور الباحثة ذلك أن رسالة الجامعة الإسلامية تقوم أساساً على ركائز الإبداع والتطوير والتجديد وتبني ثقافة الجودة، مما يشجع العاملون على تطوير قدراتهم ومهاراتهم باستمرار لكي تتسجم مع ثقافة ورسالة الجامعة. وتوافقت الفقرتين (الأولى والثانية) مع دراسة (جمعة، 2009) الذي اعتبر تطوير كافة منظومات المجتمع والعمل على إنشاء علم وتكنولوجيا للإبداع والابتكار ومنظومة فاعلة للبحث والتطوير، والاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات من أهم استراتيجيات الارتقاء بالاقتصاد المعرفي. كما توافقت فقرات المجال مع دراسة (الخماس، 2006) الذي اعتبر جامعة أم القرى متهيئة لجعل أعضاء هيئتها التدريسية يتقنون مهارات العمل الأكاديمي والإداري، واستخدامهم الحاسب الآلي في العملية التعليمية، وتزويدهم بالمعرفة المتطورة المتواكبة مع التطور العالمي. واتفقت مع دراسة (Dor, Myers & Raman, 2008) الذين اعتبروا البحث والإبداع والتطوير وتوفير البنية التحتية التكنولوجية من أهم استراتيجيات تطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات. واتفقت مع دراسة (Baloh & Trukman, 2003) التي توصلت إلى أن من أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدريب وتطوير الموظفين، واتفقت أيضاً مع دراسة (Parry & others, 2007) التي توصلت إلى أن أنشطة التدريب والتطوير حصلت على المرتبة الثانية بعد عملية الحضور والانصراف من ضمن أهم وظائف إدارة الموارد البشرية التي يمكن أن نستخدم فيها وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المختلفة. كذلك اتفقت مع دراسة (عزاوي، 2004) التي أكدت على ضرورة العمل لتأكيد القدرات

الذاتية للتطوير والابتكار وذلك من خلال التنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية بالاختيار السليم، التدريب المستمر، التقييم الموضوعي.

6.4.3.4 تحليل فقرات المجال السادس

يناقش المجال السادس "صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية" ويتكون من (8) فقرات، ويوضح الجدول (24.4) نتائج استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا.

جدول (24.4)

تحليل فقرات المجال السادس "صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الرتبة
1	يوجد في الجامعة رؤية إستراتيجية واضحة حول تبني صناعة المعلومات.	6.91	69.13	6.17	*0.000	6
2	تتوافر في الجامعة مراكز بحثية متخصصة.	5.98	59.77	-0.15	0.442	8
3	تعمل إدارة الجامعة على دعم البحث العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية في مختلف المجالات.	7.13	71.32	8.31	*0.000	4
4	يقدر حجم إنتاج البحث العلمي في الجامعة بالحجم الجيد.	6.68	66.84	4.96	*0.000	7
5	يسهل للمستفيدين من خدمات المكتبة المركزية الوصول لقواعد البيانات الالكترونية.	7.32	73.22	11.56	*0.000	2
6	تتناسب أعداد قواعد البيانات الالكترونية التي توفرها المكتبة المركزية مع أعداد المستفيدين لها.	7.25	72.46	10.54	*0.000	3
7	تمتلك الجامعة برامج محوسبة لخدمة مختلف الأقسام والدوائر.	7.38	73.84	10.68	*0.000	1
8	يعمل العاملون على تحديث و تطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.	7.04	70.41	8.06	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	6.97	69.73	10.26	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (24.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " تمتلك الجامعة برامج حوسبة لخدمة مختلف الأقسام والدوائر " يساوي 7.38 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.84%، قيمة الاختبار 10.68 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " تتوافر في الجامعة مراكز بحثية متخصصة " يساوي 5.98 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 59.77%، قيمة الاختبار -0.15- وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.442 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة ضعيفة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وبعبارة أخرى يمكن القول بأنه تتوافر في الجامعة مراكز بحثية ولكن بأعداد قليلة لا تتناسب مع أعداد الباحثين، وتعزو الباحثة ذلك لضعف الإنفاق على البحث العلمي حيث يتطلب إنشاء المراكز البحثية ميزات ضخمة، كما أن البحث العلمي موجه في طريق تشجيع مشاركة الباحثين في المؤتمرات والندوات العلمية ونشر مؤلفاتهم في المجالات العلمية بصورة أعلى من الاهتمام بإنشاء مراكز بحثية قادرة على المساهمة في حل مشاكل المجتمع المحلي بطريقة نشطة ومستمرة خصوصاً المشكلات التي قد تواجه القطاع الخاص.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 6.97، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 69.73%، قيمة الاختبار 10.26 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "صناعة المعلومات في الجامعة" دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 $\alpha =$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. نستنتج مما سبق أنه مستوى صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية جيد ممثل في امتلاك الجامعة برامج حوسبة لخدمة مختلف الأقسام والدوائر، وسهولة الوصول لقواعد البيانات الالكترونية التي توفرها المكتبة المركزية، وتناسب أعدادها مع أعداد المستخدمين لها، بالإضافة إلى حرص إدارة الجامعة على دعم البحث العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية في مختلف المجالات.

وانتفتت الفقرات (الخامسة، السادسة، السابعة والثامنة) مع دراسة (العلول، 2011) من حيث قيام الجامعة بحوسبة المكتبة زاد من مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات ومصادرها المختلفة، كما

ساعد في توفير الوقت والجهد للمستخدمين، بالإضافة لامتلاك الجامعات أجهزة وبرمجيات حاسوب مختلفة ومتطورة واعتمادهم على كل ما هو جديد في عالم التكنولوجيا. وتعارضت الفقرة (الثانية) مع دراسة (رايس، 2006) التي وضحت توفر المراكز البحثية المتطورة. وتبرر الباحثة ذلك باختلاف قيمة الدعم المقدم للاهتمام بإقامة المراكز البحثية، ولكون دراسة رايس طبقت على مؤسسة تنتمي للقطاع الخاص الذي يملك الدعم الكافي للاستثمار في المراكز البحثية. وتعارضت الفقرة (الرابعة) مع دراسة (الفزاري، 2009) حيث وجد الفزاري قصوراً واضحاً في منظومة البحث العلمي من حيث الخطط والبرامج والأساليب. وتبرر الباحثة هذا التعارض بأن الجامعات لا تتساوى بنشاطاتها البحثية، لاختلاف مهارات ومؤهلات العاملين فيها واختلاف توجهاتهم، بالإضافة لاختلاف البيئة الداعمة لشئون البحث العلمي من جامعة إلى أخرى. وكذلك تعارضت الفقرة (الأولى) مع دراسة (السالم، 2005) الذي حدد المشكلة الرئيسية التي تعترض تقدم مسيرة الصناعة المعلوماتية وتشمل من حركتها هي غياب التخطيط الوطني للمعلومات المتمثل في وجود خطة إستراتيجية واضحة تحدد معالم هذه الصناعة. وتبرر الباحثة ذلك أن الجامعة الإسلامية لها رؤية ورسالة واضحتين، تجسدهما الخطة الإستراتيجية للجامعة والتي تعتبر توجه الجامعة للصناعة المعلوماتية أحد أذرع النجاح والتميز فيها. وتعارضت نتائج المجال بشكل عام مع دراسة كل من (مكحول وعطياني، 2002) التي أفرت بانخفاض صناعة تكنولوجيا المعلومات في فلسطين وبرر الباحثان ذلك من تدني كثافة رأس المال أي أنها تفتقر للتمويل الكافي لتكوين شركات عملاقة منافسة، ودراسة (اشنيتيه، 2002) حيث وصف قطاع تكنولوجيا المعلومات والذي يعتبر عملية صناعة المعلومات بعصبه الرئيس، بالقطاع الضعيف وأعزى ذلك لعدم وجود بلورة إستراتيجية وطنية لإنتاج تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات تعطي دوراً فاعلاً للحكومة في تنمية ذلك القطاع، بالإضافة لضعف التمويل والخبرات والكفاءات البشرية والقدرات التسويقية، وتدني الإنفاق على البحث والتطوير.

7.4.3.4 تحليل جميع فقرات الاستبانة معاً

يوضح الجدول (25.4) نتائج استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (6) أم لا.

جدول (25.4)

تحليل جميع فقرات الاستبانة معاً

م	المجال	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.	7.02	70.22	11.84	*0.000
2	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.	7.01	70.11	11.97	*0.000
3	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي.	7.55	75.51	17.29	*0.000
4	جودة الخدمات المقدمة.	7.28	72.84	15.80	*0.000
5	الإبداع والتطوير.	7.14	71.35	14.37	*0.000
6	صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية.	6.97	69.73	10.26	*0.000
	جميع فقرات الاستبانة معاً	7.16	71.63	16.02	*0.000

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

من جدول (25.4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي لجميع الفقرات السابقة يساوي 7.16 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 71.63%، قيمة الاختبار 16.02 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع الفقرات السابقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة وهي (6)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على الفقرات السابقة.

مما سبق نستدل أن دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية فوق المتوسط (6) ويعتبر مقبولاً من الناحية الإحصائية، أي أن الجامعة الإسلامية تتمتع بمستوى جيد لصناعة المعلومات فيها من خلال إدارة مواردها البشرية، وتعلل الباحثة ذلك باهتمام الجامعة المتزايد ونجاحها بتواصل تقديم خدماتها المتنوعة معتمدة على التوظيف الأمثل لتقنيات المعلومات بشكل عام وعلى صناعة المعلومات بشكل خاص وتوظيف ذوي الكفاءات والخبرات في جميع التخصصات، حيث تحولت الجامعة من نظامها الورقي التقليدي في تسجيل الطلاب إلى عملية

التسجيل الإلكتروني، وعقد الدورات التدريبية التقنية الحديثة لأعضاء هيئتها التدريسية لتساهم في تطوير أدائهم التدريسي والتنقيفي والتوعوي والتربوي والتطبيقي، وإجراء البحوث العلمية التي تأخذ منحاً متقدمة حديثة وتقدم أفكار جديدة تساهم بشكل كبير في تطوير الأداء داخل الجامعة. أيضاً العمل على تقديم برامج تدريبية إلكترونية لمنسوبي الوحدات الإدارية بالجامعة، والاهتمام بتجهيز المباني بأحدث التجهيزات التقنية، بالإضافة إلى الخدمات المتنوعة التي تقدمها المكتبة الإلكترونية. فتوظيف التقنية التعليمية الذي ليس له حدود يعد العمود الفقري في تطوير وتقييم أداء الجامعات اليوم.

المبحث الرابع
اختبار الفرضيات

1.4.4 مقدمة

2.4.4 اختبار الفرضية الأولى

3.4.4 اختبار الفرضية الثانية

4.4.4 اختبار الفرضية الثالثة

5.4.4 اختبار الفرضية الرابعة

6.4.4 اختبار الفرضية الخامسة

7.4.4 اختبار الفرضية السادسة

المبحث الرابع اختبار الفرضيات

1.4.4 مقدمة

تناولت الباحثة في دراستها عدة فرضيات حاولت من خلالها التعرف على دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة في الجامعة الإسلامية، والفرضيات هي:-

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات البشرية للمورد البشري في عصر المعلومات وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع والتطوير وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).
6. هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى إلى كل من: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الجامعة، المسمى الوظيفي، دائرة العمل، فئة الوظيفة) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

ولاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الاختبارات المعلمية (T في حالة عينتين، التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد، معامل الارتباط بيرسون) وتعتبر هذه الاختبارات مناسبة حيث أن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي. ولإجراء اختبار الفرضيات حول العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة، يتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية:

الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

إذا كانت Sig.(P-value) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت Sig.(P-value) أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فيتم رفض

الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

وفي الفقرات التالية قامت الباحثة بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لاختبار صحة تلك الفرضيات وربطها بنتائج الدراسات السابقة.

2.4.4 الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية في الجامعة الإسلامية وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

يوضح جدول (26.4) أن معامل الارتباط يساوي 0.721 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

جدول (26.4)

معامل الارتباط بين وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية في الجامعة الإسلامية وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	0.721	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية في الجامعة الإسلامية وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

وتعزو الباحثة ذلك إلى الأهمية المتزايدة التي تلقاها إدارة الموارد البشرية ووظائفها عموماً، ووضوح سياساتها وخططها خصوصاً، هذه الأهمية المتزايدة تفرض على إدارة الموارد البشرية أن تولي اهتماماً خاصاً بتطوير أنشطتها سعياً للوصول إلى سياسات وخطط واضحة تكون قادرة على استقطاب وجذب العنصر البشري وتدريبه وتطوير أدائه ومكافأته والاحتفاظ به في عصر الصناعة المعلوماتية، لذلك لا بد من بلورة سياسات وخطط واضحة لتوضيح الوظائف الواجب القيام بها بحيث تأتي مواكبة لتطورات الفكر الإداري والتحديات التي يواجهها قطاع التعليم العالي كاحتدام المنافسة، ووعي الجمهور المتعامل، والتطور التكنولوجي، وغيرها.

وانفقت هذه النتائج مع الدراسات التالية:

1. دراسة (Ruel, Bondarouk & Van Der Velde, 2007) التي توصلت أن التقييم الفردي لتطبيقات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية e-HRM يؤثر على تقنية إدارة الموارد البشرية المستخدمة ومدى فعاليتها الإستراتيجية، وإن جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة الموارد البشرية من حيث المحتوى والهيكلية لها تأثير هام وإيجابي على فعالية إستراتيجية إدارة الموارد البشرية.
2. دراسة (Parry & others, 2007) التي توصلت إلى أن استخدام التكنولوجيا ضمن الموارد البشرية له أثر واضح على كفاءة تنفيذ وظائف وعمليات إدارة الموارد البشرية في المنظمات ولا بد أن يتم تطبيقها بشكل يتناسب مع متطلبات المنظمات المختلفة.
3. دراسة (Baloh & Trukman, 2003) التي وضحت أهمية وضوح دور إدارة الموارد البشرية في أداء عمل المنظمات، كما وضحت أثر استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات وخاصة الانترنت بصورة كبيرة في عالم الأعمال، خصوصاً في مجالات التوظيف، التحفيز، التدريب والتطوير وبالتالي تكون انفقت مع الدراسة الحالية.
4. دراسة (Carroll & Wagar, 2010) التي وضحت كيف لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً رئيسياً في تعزيز وظائف الموارد البشرية في منظمات الأعمال الكندية.

3.4.4 الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

يوضح جدول (27.4) أن معامل الارتباط يساوي 0.642، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

جدول (27.4)

معامل الارتباط بين المهارات الأساسية للمورد البشري وصناعة المعلومات
في ظل اقتصاد المعرفة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	0.642	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وتعزو الباحثة ذلك إلى إن الموارد البشرية هي الثروة الرئيسية للأمم والمنظمات، فرأس المال المادي والموارد الطبيعية رغم أهميتهما وضرورتهما إلا أنهما بدون العنصر البشري الكفاء والمدرّب والمعدّ إعداداً جيداً لن يكون لها قيمة، وذلك لأنّ البشر هم القادرون على استخدام هذه الموارد وتسخيرها في العمليات الإنتاجية للحصول على أقصى إشباع ممكن وصولاً إلى تحقيق الرفاهية، فالعنصر البشري بما لديه من قدرة على الاختراع والابتكار والتطوير وحل المشكلات والتعاون مع الزملاء، يمكن أن يقهر ندرة الموارد الطبيعية ويوسع من إمكانيات المجتمع الإنتاجية كما هو موجود في اليابان. واستجابةً للتحوّلات المستمرة التي تواجهها إدارة الموارد البشرية، فلا بد لها أن تولي عنايةً خاصةً بالموارد البشري من خلال تعزيز مهاراته البشرية والعمل على تطويرها في ضوء ما تفرضه متطلبات عصر التكنولوجيا والمعلوماتية اليوم، خصوصاً إذا كانت هذه الموارد تستخدم لإنتاج وصناعة المعلومات، فالمهارات البشرية ليست ثابتة بل متغيرة تبعاً لاحتياجات العمل. واتفقت هذه النتائج مع الدراسات التالية:

1. دراسة (العلول، 2011) حيث توصلت الدراسة إلى أن الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة لديها من الكفاءات العملية ذوي الخبرة العالية في مجال عملها والتي تستطيع أن تحل المشكلات التي تواجهها في عملها.
2. دراسة (العتيبي، 2010) حيث وصفت الكادر البشري العامل في مراكز تكنولوجيا المعلومات في الأكاديمية الدولية الاسترالية بالمؤهل والكفاء والقادر على إتمام مشروع عملية التحول للإدارة الإلكترونية.
3. دراسة (رايس، 2006) حيث وضحت بأن التغيرات التكنولوجية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات جعلت من الكفاءات التي يكتسبها الفرد منذ وقت قصير سريعة التقدم،

وهذا يضع تحدي أمام الموارد البشرية بتطوير كفاءتها بشكل مستمر ومواكبة كل جديد في عالم التكنولوجيا.

4. دراسة (Garg, Sharma & Pandey, 2010) التي وضحت امتلاك الهند لخبراء متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات يتمتعون بمهارات عالية وتجعل منهم ميزة تنافسية.

4.4.4 الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة .
يبين جدول (28.4) أن معامل الارتباط يساوي 0.593 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

جدول (28.4)

معامل الارتباط بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	0.593	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$.

وتعزو الباحثة ذلك إلى إن استخدام تكنولوجيا المعلومات بات من أهم الأنشطة لأي منظمة أعمال تريد الاستمرار و النجاح في الأسواق، وتسعى لاكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، لذلك يمكن القول بأن البنية التحتية لتكنولوجيا تعد القلب النابض لمنظمات الأعمال الحديثة في عصر تسيطر عليه ثورة المعلومات والاتصالات. و هنا تبرز أهمية التجهيز السليم والإعداد القوي لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والمتطورة، من حيث توفر الأجهزة التقنية الحديثة والبرامج المحوسبة والتطبيقات البرمجية واستمرار عمليات الدعم الفني لكي تسهم مجتمعة في عملية صناعة المعلومات في ظل اقتصاد معرفي، أصبحت المعلومات فيه سلعته الأساسية.

وانتقلت هذه النتائج مع الدراسات التالية:

1. دراسة (العتيبي، 2010) من حيث توفر بنية تحتية جيدة لتكنولوجيا المعلومات تمثلت في توفر أجهزة حاسوب مختلفة وأجهزة الخادم بأعداد مناسبة بالإضافة لتقديم الحماية اللازمة للبيانات واستمرار الدعم الفني للمستخدمين والاعتماد المكثف على شبكة الاتصالات الحديثة.
2. دراسة (طرطار وحليمي، 2011) التي اعتبرت وجود قواعد بيانات ممنهجة تعتمد أساساً على آلية الذكاء الاصطناعي وما يحويه من أساليب جديدة لتوليد المعارف وتحويلها، وآلية النظم الخبيرة التي من خلالها يتم تخزين المعارف والخبرات المتراكمة على مختلف مستويات المنظمة أهم ركائز بناء الاقتصاد المعرفي من أجل تفعيل عملية الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال اليوم.
3. دراسة (أبو أمونة، 2009) التي اعتبرت توفر بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات في الجامعة له أثر في التحول إلى إدارة الموارد البشرية الإلكترونية.
4. دراسة (Dor, Myers & Raman, 2008) التي حددت المتغيرات الأساسية الخاصة بتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات في البلدان المتقدمة الصغيرة، وهذه العوامل هي: البحث والتطوير، البنية التحتية التكنولوجية، استراتيجيات الشركة وتوافر رأس المال.

5.4.4 الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين جودة الخدمات المقدمة وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

يبين جدول (29.4) أن معامل الارتباط يساوي 0.697، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة و صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

جدول (29.4)

معامل الارتباط بين جودة الخدمات المقدمة وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	0.697	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين جودة الخدمات المقدمة وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha = 0.05$

وتعزو الباحثة ذلك إلى اعتبار جودة الخدمات المقدمة من أهم عناصر اكتساب الميزة التنافسية للمنظمات، ذلك أن التميز في الخدمة المقدمة من حيث: التنوع، الإبداع، الجودة، الخدمات المرفقة، كلها في نظر المستفيد تتمثل في قدرة الخدمة على تلبية حاجاته ورغباته متى أراد الخدمة، ولا شك أن معايير جودة الخدمات المقدمة تختلف باختلاف العصر الذي نعيش فيه، فمعايير عصر المعلومات تختلف عن معايير عصر الزراعة أو الصناعة مثلاً، ففي عصر صناعة المعلومات يتطلب من الخدمة أن تكون مستندة على تكنولوجيا المعلومات في إعدادها، وأن تقدم بأعداد تتناسب مع مستفيديها، وتقدم في وقت احتياجها، وأن تكون مختلفة عن ما يقدمه الآخرون لتظل محتفظة بميزتها التنافسية.

وانتقلت هذه النتائج مع الدراسات التالية:

1. دراسة (الخماس، 2006) التي وضحت كيفية تبني الجامعة تكنولوجيا المعلومات الحديثة واعتبارها أساساً لتقديم خدماتها وتطويرها.
2. دراسة (Staniszewski, 2010) التي وضحت الاعتماد الضخم لمنظمات الأعمال على الوسائل التكنولوجية المتنوعة لتطوير وتحسين خدماتها بحيث تقدمها بأعلى جودة لترضي رغبات المستفيدين، واستخدامها تقنيات الاتصال الحديثة وخصوصاً ثورة الإنترنت.
3. دراسة (السالم، 2005) الذي أشاد بمدى توظيف تقنية الحاسب الآلي في تجهيز الخدمات المختلفة التي تتيحها المكتبات الجامعية والعامة والمتخصصة والوطنية ومراكز المعلومات في المملكة العربية السعودية.
4. دراسة (الزهراني، 2004) الذي أشاد بتبني مكتبات الجامعات السعودية تقنية المعلومات وكيفية توظيف التقنية فيها لتنفرد المكتبات السعودية بتقديم خدمات للمستفيدين تتمتع بجودة عالية.

6.4.4 الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الإبداع والتطوير وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

يبين جدول (30.4) أن معامل الارتباط يساوي 0.745، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha = 0.05$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الإبداع والتطوير وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

جدول (30.4)

معامل الارتباط بين الإبداع والتطوير وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	0.745	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الإبداع والتطوير وصناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

وتعزو الباحثة ذلك إلى اعتبار الإبداع والتطوير في مفهومهما الشامل، هو سلوك المنظمة في تبني واستخدام الأفكار والأساليب الجديدة لغرض تقديم خدمة جديدة تحقق أهدافها في النمو والتكيف وأخرى تجعلها أكثر قدرة على المنافسة، فتبني منظمات الأعمال اليوم للإبداع والتطوير باعتبارهما أحد الوسائل الأساسية لبناء ونمو المنظمات وكذلك لمواجهة مشكلات وتحديات مستقبلية، يعمل على تنشيط وتعزيز أداء المنظمة بشكل عام بما يضمن لها النجاح ويمكنها من الاحتفاظ بميزة تنافسية. ومما لا شك فيه أن الإبداع والتطوير ينبغي الاعتماد عليهما وبدرجة عالية في مضمار الصناعة المعلوماتية.

واتفقت هذه النتائج مع الدراسات التالية:

1. دراسة (العلول، 2011) في أن الجامعة تستند على نشر الابتكار والتحديث في نظام عملها و لدى الجامعة نظام مشترك للتعاون مع المكتبات والمراكز البحثية الأخرى واستخدام أعضاء الهيئة التدريسية للانترنت للتواصل مع الطلبة والجامعات الأخرى وللإطلاع على كل ما هو جديد.
2. دراسة (جمعة، 2009) الذي اعتبر تطوير كافة منظومات المجتمع والعمل على إنشاء علم وتكنولوجيا للإبداع والابتكار ومنظومة فاعلة للبحث والتطوير، كأهم استراتيجيات من أجل الارتقاء بالاقتصاد المعرفي، والاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات.
3. دراسة (Dor, Myers & Raman, 2008) الذين اعتبروا البحث والإبداع والتطوير و توفر البنية التحتية التكنولوجية من أهم استراتيجيات بتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات في البلدان المتقدمة الصغيرة.
4. كذلك اتفقت مع دراسة (عزاوي، 2004) التي أكدت على ضرورة العمل لتأكيد القدرات الذاتية للتطوير والابتكار وذلك من خلال التنمية المستمرة لكفاءة ومهارة الموارد البشرية: بالاختيار السليم، التدريب المستمر، التقييم الموضوعي.

7.4.4 الفرضية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات استجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى للبيانات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة في الجامعة، المسمى الوظيفي، دائرة العمل، فئة الوظيفة).

تم استخدام اختبار " T " للعينتين المستقلتين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر. وفيما يلي نتائج الاختبارات لكل متغير شخصي:-

1.7.4.4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات استجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى للجنس.

من النتائج الموضحة في جدول (31.4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار T للعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ لجميع المجالات وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى الجنس، وبالتالي لا يتغير رأي أفراد العينة تبعاً للجنس. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن المشاركة في الصناعة المعلوماتية وما يرتبط بها من إبداع وابتكار وتجديد لا يرتبط بجنس معين وإنما يرتبط بخبرة أو مؤهل علمي معين. أي أن متغير الجنس عامل غير مؤثر في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية.

جدول (31.4)

نتائج اختبار " T لعينتين مستقلتين " - الجنس

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.891	-0.030	7.95	7.90	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
0.581	-0.552	7.18	7.00	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.
0.811	-0.240	7.63	7.54	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد
0.089	-1.706	7.78	7.25	جودة الخدمات المقدمة.
0.581	-0.552	7.18	7.01	الإبداع والتطوير.

0.095	-1.506	7.78	7.35	صناعة المعلومات.
0.812	-0.230	7.58	7.34	جميع المجالات السابقة معاً

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من (العتيبي، 2011)، (بركات و عوض، 2011) في عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس.

في حين اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العلول، 2011) التي خلصت إلى وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث وبررت الباحثة ذلك بأن دخول الإناث للعمل في الجامعات يعتبر حديثاً إذا ما قورن بتاريخ دخول الذكور لهذا المجال، لذلك تحرص الإناث على إثبات وجودهن من خلال تنمية مهارتهن وخبرتهن لتؤكد للمجتمع أنها قادرة على خوض غمار هذا المجال والتنافس فيه مع الذكور.

2.7.4.4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة **0.05** بين متوسطات استجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى للعمر.

من النتائج الموضحة في جدول (32.4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجال الثالث، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي) تعزى إلى العمر.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمجالات (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية، المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات، جودة الخدمات المقدمة، الإبداع والتطوير، صناعة المعلومات) تعزى إلى العمر. أي أن متغير العمر عامل غير مؤثر في صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية لهذه المجالات، وبالتالي لا يتغير رأي أفراد العينة مهما كانت فئتهم العمرية لهذه المجالات.

وبصفة عامة تبين أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة مجتمعة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى العمر. وتعزو الباحثة ذلك أن الجامعة مؤسسة أكاديمية وبحثية وجميع العاملين فيها يجب أن يواكبوا التطور والتقدم المعرفي بصورة مستمرة بغض النظر عن العمر.

جدول (32.4)

نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - العمر

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		50 فأكثر	من 40-أقل من 50	من 30-أقل من 40	أقل من 30	
0.344	1.115	7.2716	6.9551	6.8304	7.1473	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
0.052	2.612	7.2222	7.2030	6.6582	7.1273	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.
*0.026	3.151	7.5841	8.0433	7.2607	7.5589	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحول للاقتصاد المعرفي.
0.277	1.293	7.4398	7.3713	7.0506	7.3897	جودة الخدمات المقدمة.
0.515	0.764	7.2469	7.3081	6.9838	7.1439	الإبداع والتطوير.
0.118	1.972	7.1025	7.2356	6.6477	7.0750	صناعة المعلومات.
0.134	1.874	7.2929	7.3447	6.9179	7.2376	جميع المجالات السابقة معاً

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويبين اختبار شيفيه الموضح في جدول (33.4) وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمتغير العمر وذلك لمجال "البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات" بين فئة (40 أقل من 50) وفئة (30 أقل من 40) لصالح فئة (40 أقل من 50). وتعزو الباحثة ذلك أنه كلما ازداد الموظف عمراً ازدادت خبرته في العمل وزادت مهارات تعاملاته مع المستجدات التكنولوجية وبالتالي تتوسع آفاقه المعرفية مما ينعكس إيجاباً على العمل.

جدول (33.4)

اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير العمر

المجال	الفروق	العمر		
		أقل من 30	30 أقل من 40	50 فأكثر
البنية التحتية	أقل من 30	0.29818	-0.48437	0.07477
لتكنولوجيا	30 أقل من 40	-0.29818	-.78255*	-0.22341
المعلومات للتحويل	40 أقل من 50	0.48437	.78255*	0.55914
للاقتصاد المعرفي	50 فأكثر	-0.07477	0.22341	-0.55914

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو أمونة، 2009)، (العتيبي، 2011)، (الفزاري، 2009) في عدم وجود فروق تعزى لمتغير العمر. وتبرر الباحثة ذلك نتيجة لتشابه مجتمع الدراسة وتقارب الفترات الزمنية.

3.7.4.4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة **0.05** بين متوسطات استجابات المبحوثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى إلى المؤهل العلمي.

من النتائج الموضحة في جدول (34.4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي- ذو الاتجاه الواحد" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى المؤهل العلمي.

جدول (34.4)

نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم فما دون	
*0.000	10.841	6.8089	6.3937	7.2376	7.8135	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
*0.000	6.673	6.9103	6.5207	7.1294	7.6696	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.
*0.007	4.098	7.6700	7.2831	7.4263	8.2434	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحوّل للاقتصاد المعرفي.
*0.001	5.619	7.3711	7.1159	7.0890	8.0417	جودة الخدمات المقدمة.
*0.000	8.535	7.3632	6.7376	7.0070	7.9327	الإبداع والتطوير.
*0.000	12.870	7.0100	6.3160	6.9641	8.1461	صناعة المعلومات.
*0.000	9.953	7.2031	6.7221	7.1417	7.9699	جميع المجالات السابقة معاً

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويبين اختبار شيفيه الموضح في جدول (35.4) وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمتغير المؤهل العلمي وذلك لجميع مجالات الدراسة. وذلك كالتالي:

- المجال الأول: اتضح وجود فروق بين فئة (دبلوم فما دون) مع الفئات (ماجستير) و(دكتوراه) لصالح فئة (دبلوم فما دون)، كما توجد فروق بين فئة (ماجستير) وفئة (دكتوراه) لصالح فئة (ماجستير).

- المجال الثاني: اتضح وجود فروق بين فئة (دبلوم فما دون) وفئة (ماجستير) لصالح فئة (دبلوم فما دون)، وكذلك توجد فروق بين فئة (بكالوريوس) وفئة (ماجستير) لصالح فئة (بكالوريوس).

- المجالات (الثالث، الرابع والخامس): اتضح وجود فروق بين فئة (دبلوم فما دون) مع الفئات (بكالوريوس) و(ماجستير) لصالح فئة (دبلوم فما دون).

- المجال السادس: اتضح وجود فروق بين فئة (دبلوم فما دون) مع الفئات (بكالوريوس)، و(دكتوراه) لصالح فئة (دبلوم فما دون).

وتعزو الباحثة وجود فروق بين متوسطات تقديرات المبحوثين حول مجالات الدراسة والتي تعزى للمؤهل العلمي، بأن لكل موظف خبرته وقدرته على انجاز المهام الموكلة إليه، ومقدرته على اجتياز الدورات التدريبية التي ينسب إليها، وإذا كان من الأساتذة الأكاديميين فمن الطبيعي أن تتواجد بينهم اختلافات حسب مستوى مشاركتهم بالمؤتمرات والندوات العلمية وعدد أبحاثهم ومؤلفاتهم وبالتالي لكل منهم دوره المباشر أو غير المباشر في عملية صناعة المعلومات في الجامعة، وبالتالي ستخلق هذه الفروقات جواً من المنافسة بينهم من أجل أن ينهض الجميع كل حسب مؤهله ويؤدي دوره في عملية الصناعة المعلوماتية ومسايرة المستجدات التكنولوجية.

كما ترى الباحثة أن تلك النتيجة طبيعية في بيئة عمل الجامعات حيث يسعى الفرد وبصورة دائمة لتطوير نفسه وصقل مهاراته ومنافسة أصحاب المؤهلات العليا. وبالنسبة لفئة (دبلوم فما دون) فكانوا الأكثر تأثراً بهذه الفروقات لأنهم يشعرون بأن هناك منافسة قوية تواجههم من أصحاب المؤهلات العلمية الأعلى منهم وأن عددهم في تزايد مستمر وهذا بدوره يشكل حافز لفئة (الدبلوم فما دون) لاكتساب الخبرات والمعارف والالتحاق بالبرامج التدريبية وكذلك قيامهم باستكمال دراستهم لنيل شهادات علمية أعلى.

جدول (35.4)

اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي				الفروق	المجال
دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم فما دون		
1.00456*	1.41973*	0.57581		دبلوم فما دون	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية
0.42875	.84392*		-0.57581	بكالوريوس	
-0.41517		-.84392*	-1.41973*	ماجستير	
	0.41517	-0.42875	-1.00456*	دكتوراه	
0.75933	1.14894*	0.54025		دبلوم فما دون	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات
0.21909	.60869*		-0.54025	بكالوريوس	
-0.38960		-.60869*	-1.14894*	ماجستير	
	0.38960	-0.21909	-0.75933	دكتوراه	
0.57342	.96029*	.81710*		دبلوم فما دون	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي
-0.24368	0.14319		-.81710*	بكالوريوس	
-0.38687		-0.14319	-.96029*	ماجستير	
	0.38687	0.24368	-0.57342	دكتوراه	
0.67060	.92572*	.95262*		دبلوم فما دون	جودة الخدمات المقدمة
-0.28202	-0.02689		-.95262*	بكالوريوس	
-0.25513		0.02689	-.92572*	ماجستير	
	0.25513	0.28202	-0.67060	دكتوراه	
0.56957	1.19514*	.92574*		دبلوم فما دون	الإبداع والتطوير
-0.35617	0.26940		-.92574*	بكالوريوس	
-0.62557		-0.26940	-1.19514*	ماجستير	
	0.62557	0.35617	-0.56957	دكتوراه	
1.13615*	1.83015*	1.18202*		دبلوم فما دون	صناعة المعلومات
-0.04588	.64813*		-1.18202*	بكالوريوس	
-0.69401		-.64813*	-1.83015*	ماجستير	
	0.69401	0.04588	-1.13615*	دكتوراه	

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (العلول، 2011)، (أبو أمونة، 2009)، (العتيبي، 2011)، (الفزاري، 2009) حيث توصلت دراساتهم إلى عدم وجود فروق تعزى إلى المؤهل العلمي، وبررت الباحثة ذلك بسبب وجود تقارب بين مواصفات أفراد عينة الدراسات المذكورة في الجامعات المعنية بالدراسة.

4.7.4.4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات استجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى إلى عدد سنوات الخبرة في الجامعة.

من النتائج الموضحة في جدول (36.4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالين الثاني والثالث، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للمجالين (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات) و(البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحول للاقتصاد المعرفي) تعزى إلى عدد سنوات الخبرة.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمجالات (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية، جودة الخدمات المقدمة، الإبداع والتطوير، صناعة المعلومات) تعزى إلى عدد سنوات الخبرة. وتعزو الباحثة عدم تأثير المجالات (الأول ، الرابع ، الخامس والسادس) بمتغير عدد سنوات الخبرة لأن الجامعات تسعى دائماً لمواكبة آخر المستجدات العلمية والتكنولوجية لتكون قادرة على القيام بدورها وتميز خدماتها في بيئة شديدة المنافسة، وهذا يرتبط بالإبداع والابتكار المستمرين وغير المرتبط بعدد معين من سنوات الخبرة. وبصفة عامة تبين أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة مجتمعة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى عدد سنوات الخبرة.

جدول (36.4)

نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - عدد سنوات الخبرة

القيمة الاحتمالية (Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		أقل من 5 سنوات	من 5 - أقل من 10 سنوات	من 10 - أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر	
0.624	7.0361	6.9259	7.2062	6.9362	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.	
*0.041	2.793	6.7982	7.0119	7.3966	6.8078	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.
*0.013	3.676	7.4612	7.7808	7.8403	7.1622	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحول للاقتصاد المعرفي.

0.201	1.554	7.1250	7.4320	7.4625	7.0866	جودة الخدمات المقدمة.
0.067	2.410	7.2706	7.2236	7.3326	6.8342	الإبداع والتطوير.
0.493	0.804	7.2817	7.0344	6.8887	6.8530	صناعة المعلومات.
0.168	1.698	7.1616	7.2290	7.3567	6.9449	جميع المجالات السابقة معاً

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويبين اختبار شيفيه الموضح في جدول (37.4) وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمتغير عدد سنوات الخبرة وذلك لمجال (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات) بين فئة (من 5 - 10 سنوات) مع الفئات (أقل من 5 سنوات) و(من 10 - أقل من 15 سنة) و(15 سنة فأكثر) لصالح الفئة (من 5 - 10 سنوات). أما بالنسبة لمجال (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي) فتوجد فروق بين فئة (من 5 - 10 سنوات) وفئة (أقل من 5 سنوات) لصالح الفئة (من 5 - 10 سنوات). وتعزو الباحثة ذلك أن فئة (من 5 - 10 سنوات) قد استقرت في وظيفتها الحالية وترغب في إثبات كفاءتها من خلال استغلالها واستثمارها لتكنولوجيا المعلومات لترتقي بذاتها، كما أن المهارات تتعمق وتكتسب بمرور الزمن، فالموظف حديث التخرج لا يتساوى في خبرته ومستوى مهاراته وإتقانه لعمله مع الموظف الذي أفنى سنوات من عمره في العمل، مما ينعكس بالإيجاب على دوره بالمشاركة في الصناعة المعلوماتية في الجامعة وبالتالي هو يسهم في ترسيخ بنيتها التكنولوجية من خلال توفر خبراء قادرين على مواكبة كل جديد.

جدول (37.4)

اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة				الفروق	المجال
15 سنة فأكثر	10 أقل من 15 سنة	5 أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات		
0.00958	-0.20411	-0.58880		أقل من 5	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات
0.59837	0.38468		0.58880	5 أقل من 10	
0.21369		-0.38468	0.20411	10 أقل من 15	
	-0.21369	-0.59837	-0.00958	15 فأكثر	
-0.29899	-0.61863	-.67810*		أقل من 5	البنية التحتية لتكنولوجيا
0.37910	0.05947		.67810*	5 أقل من 10	
0.31964		-0.05947	0.61863	10 أقل من 15	المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي
	-0.31964	-0.37910	0.29899	15 فأكثر	

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العلول، 2011)، (أبو أمونة، 2009)، (العتيبي، 2011)، (الفزاري، 2009) في عدم وجود فروق تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، وتبرر الباحثة ذلك أن التطور التكنولوجي الهائل في القرن الحالي والذي يمكن كل موظف من إمكانية تطوير نفسه ذاتياً وزيادة معارفه وصقل مهاراته، بطرق مختلفة منها، التعلم الذاتي، استخدام شبكة الانترنت، حضور الدورات التدريبية التي تعقدتها أماكن العمل للعاملين فيها. ومما لاشك فيه أن إدارات المنظمات اليوم تتصارع في استغلال التكنولوجيا في جميع أقسامها ودوائرها، من أجل تقديم خدماتها بأعلى جودة ممكنة، ولا نستغرب اليوم عندما تتساوى سنوات الخبرة الطويلة للموظفين القدامى بالموظفين الجدد، ويعود ذلك إلى أن الأعمال الإدارية في الغالب أصبحت تدار إلكترونياً ضمن برامج محوسبة.

5.7.4.4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات استجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى إلى المسمى الوظيفي.

من النتائج الموضحة في جدول (38.4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجالين الثاني والرابع، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للمجالين (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات) و(جودة الخدمات المقدمة) تعزى إلى المسمى الوظيفي.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 α وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمجالات (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي، الإبداع والتطوير، صناعة المعلومات) تعزى إلى المسمى الوظيفي. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن جميع الموظفين على اختلاف مسمياتهم الوظيفية يلتزمون وجود الخطط والسياسات الواضحة لإدارة الموارد البشرية المطبقة في الجامعة، ويساهمون كل حسب تخصصه ومجال عمله في تعزيز وتطوير البنية التحتية التكنولوجية في الجامعة، بالإضافة إلى أنهم يؤمنون بثقافة الإبداع والتطوير في أداء عملهم. وبصفة عامة تبين أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة مجتمعة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى المسمى الوظيفي.

جدول (38.4)

نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - المسمى الوظيفي

القيمة الإحتمالية	قيمة الاختبار	المتوسطات						المجال
		غير ذلك	أكاديمي	إداري	رئيس قسم	مدير	عميد	
0.988 (Sig)	0.622	6.99	6.90	7.07	7.14	7.04	6.02	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
*0.000	5.747	7.48	6.33	7.19	6.38	6.96	5.45	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.
0.079	2.004	7.85	7.40	7.58	7.05	7.91	6.40	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي.
*0.025	2.619	7.71	7.30	7.20	6.80	7.76	6.60	جودة الخدمات المقدمة.
0.832	0.424	7.35	7.19	7.10	7.05	7.04	6.67	الإبداع والتطوير.
0.167	1.575	7.33	6.61	7.05	6.80	6.82	5.80	صناعة المعلومات.
0.141	1.675	7.44	7.00	7.19	6.88	7.25	6.17	جميع المجالات السابقة معاً

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويبين اختبار شيفيه الموضح في جدول (39.4) وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمتغير المسمى الوظيفي وذلك للمجالين (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات) و (جودة الخدمات المقدمة) بين فئة (غير ذلك) مع الفئات (رئيس قسم) و (عميد) و (أكاديمي) لصالح أصحاب المسمى الوظيفي مهندس (من فئة غير ذلك). وتعزو الباحثة ذلك أن أصحاب هذه الفئة (المهندسون) هم الأكثر ارتباطاً بموضوع الصناعة المعلوماتية، كما أنهم يختلفون فيما بينهم في مستوى مهاراتهم وقدراتهم، خصوصاً فيما يتعلق بالتكنولوجيا وما تلقوه من تدريب عملي أثناء سنوات دراستهم، مما ينعكس على طرق توظيف التقنية لديهم، وطرق حل المشكلات التي تواجههم في عملهم، وبالتالي سينعكس على جودة الخدمات التي يقدموها. بالإضافة إلى الاتجاه المستمر لأصحاب تلك الفئة لتطوير مهاراتهم باستمرار، نظراً لتعاملهم مع بيئة ذات تغيرات سريعة تتطلب المرونة والتغيير المستمر.

جدول (39.4)

اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي						الفروق	المجال
غير ذلك	أكاديمي	إداري	رئيس قسم	مدير	عميد		
-2.11437*	-0.80962	-1.72116	-0.92946	-1.50748		عميد	المهارات

0.69787	-0.60689	-0.21368	0.57802		1.50748	مدير	الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات
-1.18490*	0.11985	-0.79170		-0.57802	0.92946	رئيس قسم	
-0.39321	0.91155		0.79170	0.21368	1.72116	إداري	
-1.30475*		-0.91155	-0.11985	-0.69787	0.80962	أكاديمي	
	1.30475*	0.39321	1.18490*	0.60689	2.11437*	غير ذلك	
-1.20717	-0.63828	-0.58189	-0.20017	-1.16190		عميد	جودة الخدمة المقدمة
-0.04527	0.52362	0.58001	0.96173		1.16190	مدير	
-1.00700	-0.43811	-0.38172		-0.96173	0.20017	رئيس قسم	
-0.62528	-0.05639		0.38172	-0.58001	0.58189	إداري	
-0.56889		0.05639	0.43811	-0.52362	0.63828	أكاديمي	
	0.56889	0.62528	1.00700	0.04527	1.20717	غير ذلك	

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (العلول، 2011)، (أبو أمونة، 2009)، (العنبي، 2011)، في عدم وجود فروق تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وتعزو الباحثة ذلك نظراً لتشابه مجتمع الدراسة في تلك الدراسات مع الدراسة الحالية التي شملت العاملين بالجامعات.

6.7.4.4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات استجابات المبحوثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى إلى دائرة العمل.

من النتائج الموضحة في جدول (40.4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجال الأول وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للمجال (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية) تعزى إلى دائرة العمل. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن جميع الموظفين على اختلاف دوائر عملهم يلتزمون بوجود الخطط والسياسات الواضحة لإدارة الموارد البشرية المطبقة في الجامعة.

أما بالنسبة لباقي المجالات (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي، جودة الخدمات المقدمة، الإبداع والتطوير، صناعة المعلومات) فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لهذه المجالات وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى دائرة العمل.

وبصفة عامة تبين أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة مجتمعة أقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى دائرة العمل.

جدول (40.4)

نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - دائرة العمل

القيمة الاحتمالية	القيمة الاختبار	المتوسطات				المجال
		غير ذلك	دائرة الجودة	الشئون الإدارية	الشئون الأكاديمية	
(Sig)	2.122	7.15	6.28	6.69	7.10	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
*0.000	7.467	7.31	5.54	6.61	6.94	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.
*0.000	9.885	7.95	6.13	6.98	7.37	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي.
*0.006	4.255	7.49	6.46	6.82	7.32	جودة الخدمات المقدمة.
*0.004	4.547	7.27	5.77	6.91	7.20	الإبداع والتطوير.
*0.044	2.737	7.22	6.13	6.81	6.75	صناعة المعلومات.
*0.000	6.131	7.39	6.05	6.81	7.11	جميع المجالات السابقة معاً

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويبين اختبار شيفيه الموضح في جدول (41.4) وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمتغير دائرة العمل وذلك للمجالات (المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي، جودة الخدمات المقدمة، الإبداع والتطوير، صناعة المعلومات) بين فئة (غير ذلك) مع كل من (الشئون الأكاديمية) و(الشئون الإدارية) و(دائرة الجودة) لصالح الأفراد العاملين في "إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات" من فئة (غير ذلك). وتعزو الباحثة ذلك لأن التغييرات التكنولوجية المتسارعة جعلت من المهارات التي يكتسبها الفرد منذ وقت قصير سريعة التقادم، وهذا يضع تحدي أمام الكوادر البشرية العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات بتطوير كفاءاتهم بشكل مستمر ومواكبة كل جديد في عالم التكنولوجيا حتى لا يتأخروا عن اللحاق بركب التقدم في عالم التقنية اليوم. كما توجد فروقات بين (الشئون الأكاديمية) و(دائرة الجودة) لصالح

(الشؤون الأكاديمية) وتعزو الباحثة ذلك بأن الشؤون الأكاديمية تعتبر بمثابة العمود الفقري للجامعة إذ ذلك للمهام الأكاديمية الرئيسية المناطة بها وفي مقدمتها الإشراف على أعمال مختلف كليات الجامعة ومراكز خدمة المجتمع ومراكز الأبحاث ومختلف الأقسام والدوائر فيها، والتنسيق فيما بينها من أجل رفع كفاءة وجودة التعليم الجامعي وتطويره وصولاً إلى مستويات متقدمة من الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة. ولا يقل عن ذلك أهمية إشرافها على أعمال وحدة الجودة بالجامعة، فمن الطبيعي أن تكون الفروقات لصالحها لأنها تحتوي أعمال وحدة الجودة.

جدول (41.4)

اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير دائرة العمل

المجال	الفروق	دائرة العمل		
		الشؤون الأكاديمية	الشؤون الإدارية	دائرة الجودة
المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات	الشؤون الأكاديمية		0.36957	1.44063*
	الشؤون الإدارية	-0.36957		1.07106
	دائرة الجودة	-1.44063*	-1.07106	
	غير ذلك	0.31011	.67969*	1.75074*
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي	الشؤون الأكاديمية		0.38558	1.24235
	الشؤون الإدارية	-0.38558		0.85677
	دائرة الجودة	-1.24235	-0.85677	
	غير ذلك	.58841*	.97399*	1.83076*
جودة الخدمات المقدمة	الشؤون الأكاديمية		0.43790	0.80373
	الشؤون الإدارية	-0.43790		0.36582
	دائرة الجودة	-0.80373	-0.36582	
	غير ذلك	0.25405	-.69195*	-1.05777
الإبداع والتطوير	الشؤون الأكاديمية		0.22090	1.37011*
	الشؤون الإدارية	-0.22090		1.14921
	دائرة الجودة	-1.37011*	-1.14921	
	غير ذلك	0.17079	0.39168	1.54089*
صناعة المعلومات	الشؤون الأكاديمية		-0.06992	0.61758
	الشؤون الإدارية	0.06992		0.68750
	دائرة الجودة	-0.61758	-0.68750	
	غير ذلك	0.47810	0.40818	1.09568

7.7.4.4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات استجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة تعزى إلى فئة الوظيفة.

من النتائج الموضحة في جدول (42.4) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للمجال الرابع، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمجال جودة الخدمات المقدمة تعزى إلى فئة الوظيفة.

أما بالنسبة لباقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمجالات (وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية، المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي، الإبداع والتطوير، صناعة المعلومات) تعزى إلى فئة الوظيفة. وتعزو الباحثة ذلك أن العاملون في الجامعة على اختلاف فئاتهم الوظيفية سيلتمسون وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية، وسيعملون على اكتساب المهارات اللازمة لهم في عصر المعلومات من أجل أن يستطيعوا إرساء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من خلال إبداعاتهم وتطويرهم للوسائل والأدوات والطرق المستخدمة وبذلك يكونوا قد شاركوا في تحقيق الصناعة المعلوماتية.

وبصفة عامة تبين أن مستوى الدلالة لجميع مجالات الدراسة مجتمعة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات الباحثين حول دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى فئة الوظيفة.

جدول (42.4)

نتائج اختبار "التباين الأحادي - ذو الاتجاه الواحد" - فئة الوظيفة

القيمة الاحتمالية	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أكاديمي إداري	إداري	أكاديمي	
(.Sig) 0.097	2.353	6.7542	7.0487	7.3027	وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
0.453	0.795	6.8942	7.1063	6.8894	المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات.

0.333	1.104	7.3806	7.5500	7.7776	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي.
*0.038	3.312	7.2125	7.1660	7.6995	جودة الخدمات المقدمة.
0.952	0.049	7.1290	7.1203	7.1850	الإبداع والتطوير.
0.593	0.523	6.8334	6.9876	7.1196	صناعة المعلومات.
0.414	0.886	7.0412	7.1603	7.3291	جميع المجالات السابقة معاً

* الفرق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ويبين اختبار شيفيه الموضح في جدول (43.4) وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمتغير فئة الوظيفة وذلك لمجال (جودة الخدمات المقدمة) بين فئة (أكاديمي) و فئة (إداري) لصالح الفئة (أكاديمي). وتعزو الباحثة ذلك بأن الأكاديميين غالباً من حملة المؤهلات العليا، ولاشك أن مؤهلاتهم العليا عامل مؤثر في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وبالتالي فإن الشخص الأكاديمي هو الأقدر على انجاز الأعمال بالجودة والكفاءة المطلوبة، كما أن العمل الأكاديمي خاضع لمتغير التطوير والتحديث المستمر وبالتالي لا مناص أمام هؤلاء العاملين من تطوير وتنمية الجانب المعرفي لديهم.

جدول (43.4)

اختبار شيفيه للمقارنات المتعددة حسب متغير فئة الوظيفة

المجال	الفروق	فئة الوظيفة	
		أكاديمي	إداري
جودة الخدمات المقدمة	أكاديمي		.53343*
	إداري	-.53343*	
	أكاديمي إداري	-0.48696	0.04647

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (أبو أمونة، 2009)، (العتيبي، 2011)، في عدم وجود فروق تعزى لمتغير فئة الوظيفة، وتبرر الباحثة ذلك في أن الجميع من أكاديميين وإداريين يحرصون على العمل الدؤوب من أجل تحسين مستواهم العملي أو الأكاديمي، ومواكبة التقدم التكنولوجي، وتوظيف التقنية في مجال عملهم، مما ينعكس بالإيجاب على الجامعة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مقدمة

2.5 نتائج الدراسة

3.5 توصيات الدراسة

4.5 دراسات مقترحة

1.5 مقدمة

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وكذلك التوصيات المقترحة على ضوء النتائج والتي ستساهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لتحسين وتطوير عملية صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية.

2.5 نتائج الدراسة

بعد الاطلاع على تحليل النتائج واختبار الفرضيات أوضحت الدراسة ما يلي:

1. الأفراد العاملون في الجامعة الإسلامية يلتزمون وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية بصورة جيدة متمثلة في اهتمام الجامعة بتطبيق اللوائح التنفيذية التي تحدد الأنظمة الخاصة بوظائف إدارة الموارد البشرية وسهولة حصول العاملون عليها.
2. توفر المهارات الأساسية اللازمة في عصر المعلومات لدى العاملون في الجامعة الإسلامية، متمثلة في قدرة العاملين على بناء علاقات تعاون وتواصل مع الآخرين، ومقدرتهم على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة، وامتلاكهم لمهارات الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات.
3. تواجد بنية تحتية جيدة لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي في الجامعة الإسلامية، ممثلة في توفر أجهزة تقنية متنوعة بمواصفات عالية الجودة، ووجود قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة للوحدات والفروع والأقسام المختلفة، بالإضافة لتوفر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الداخلي في الجامعة.
4. الخدمات المتنوعة التي تقدمها الجامعة الإسلامية تتمتع بجودة لها تأثير على صناعة المعلومات في الجامعة، متمثلة في حوسبة المكتبة المركزية، والاستخدام الفعال لوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وحرص إدارة الجامعة الدائم على تميز خدماتها المقدمة عما يقدمه المنافسون في الجامعات الأخرى.
5. تمثل الإبداع والتطوير في عمل الجامعة الإسلامية بصورة واضحة من خلال قيام إدارة الجامعة بتشجيع عملية البحث العلمي، وتشجيع أعضاء الهيئة التدريسية من المشاركة بأوراق العمل في المؤتمرات واللقاءات العلمية على المستويين العربي والدولي، والاهتمام ببناء قدرات العاملين من خلال تواصل عمليات التدريب والتطوير ونظام الابتعاث الدراسي.
6. تتمتع الجامعة الإسلامية بمستوى جيد في مجال الصناعة المعلوماتية، من حيث استخدامها لبرامج محوسبة تخدم مختلف الأقسام والدوائر، وسهولة الوصول لقواعد البيانات الالكترونية التي توفرها المكتبة المركزية وتناسب أعدادها مع أعداد المستفيدين لها،

بالإضافة إلى حرص إدارة الجامعة الدائم على دعم البحث العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية في مختلف المجالات.

7. حرص واهتمام الجامعة الإسلامية بالتوظيف الأمثل لتقنية المعلومات فيها من خلال صناعة المعلومات، والعمل على مواكبة التغيرات المتلاحقة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها بما يخدم النظام الإداري والأكاديمي.

8. أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع صناعة المعلومات مع كل من:

- وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية.
- المهارات البشرية للمورد البشري في عصر المعلومات.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي.
- جودة الخدمات المقدمة.
- الإبداع والتطوير.

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى كل من (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، فئة الوظيفة).

10. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى إلى (المؤهل العلمي لصالح حملة الدبلوم)، ويعود السبب في ذلك أن أصحاب حملة الدبلوم يشعرون بوجود منافسة قوية تواجههم من أصحاب المؤهلات العلمية الأعلى منهم وأن عددهم في تزايد مستمر وهذا بدوره يشكل حافز لحملة الدبلوم لاكتساب الخبرات والمعارف وإكمال دراساتهم العليا، كما توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى (دائرة العمل لصالح العاملين في إدارة شؤون تكنولوجيا المعلومات) ويعود السبب في ذلك أن التكنولوجيا من أسرع المتغيرات تطويراً ولهذا يجب على جميع العاملين في هذا المجال مواكبة هذا التطور ذو التغيير السريع.

3.5 توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها تقدم الباحثة فيما يلي جملة من التوصيات ، متمنيةً من إدارة الجامعة الإسلامية الأخذ بها لتعزيز وتطوير مستوى صناعة المعلومات فيها، وهذه التوصيات هي:

1. مواصلة التركيز على تطوير نشاطات إدارة الموارد البشرية والعمل على تحديثها باستمرار لتواكب آخر مستجدات علم إدارة الموارد البشرية.

2. التركيز على العنصر البشري في إقامة مجتمع المعرفة والعمل على تطوير مهاراته باستمرار، لأن الإنسان هو أساس التنمية وغايتها، وهو المحرك الرئيس للمعرفة، وهو القادر على الابتكار والتجديد والإبداع.
3. العمل على تطبيق مختلف البرامج التدريبية الالكترونية للعاملين من أجل تطوير مهاراتهم.
4. ضرورة تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ومواكبتها لآخر المستجدات الحادثة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
5. التركيز على التميز من خلال النمو والبقاء ومواجهة المنافسة والتحديات المحيطة وذلك بالاهتمام بتطوير الخدمات المقدمة، وتحسين المنافع والحوافز المقدمة للعاملين، وتوفير تدريب مستمر للعاملين طيلة حياتهم الوظيفية.
6. خلق علاقات تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة المركزية والمكتبات العالمية الأخرى.
7. تطوير المكتبة المركزية لتصبح مكتبة رقمية تكنولوجية يمكن الوصول لمراجعتها في كل وقت ومكان.
8. العمل على تحسين الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة المركزية لتحذو حذو التطور الحاصل في المكتبات الرقمية الموجودة في الجامعات الغربية.
9. الاهتمام بتحديث الصفحات الالكترونية للعاملين في الجامعة بصورة متتابعة.
10. التأكيد على توفير ميزانية خاصة لشئون البحث العلمي في الجامعة والعمل على إقامة المراكز البحثية المتخصصة.
11. رفع مستوى التعاون مع القطاع الخاص وتشجيعه على الاستثمار في مجال صناعة المعلومات.
12. العناية بصناعة المعلومات كخطوة أولى لفرض وجودها على الساحة المحلية، وتشجيع الاستثمار في قطاع المعلومات.
13. زيادة استغلال شبكة الانترنت لتعميم الخدمات وتسويق صناعة المعلومات.
14. العمل على إنتاج منظومة متكاملة للمعلومات تربط الجهات المعنية بالصناعة المعلوماتية في القطاعين العام والخاص والتنسيق بينها ضمن شبكة وطنية تسمح بتدفق المعلومات ووصولها إلى المستفيدين.
15. العمل على استقطاب كوادر بشرية بمواصفات عالية للعمل في إدارة شئون تكنولوجيا المعلومات لحل مشكلة النقص في عدد أفراد الطاقم العامل، لكي تتسنى عملية التحكم في إدارة ومعالجة الكميات الهائلة من البيانات المتدفقة بين دوائر وأقسام الجامعة.

16. ضرورة تحسين نظام الابتعاث الدراسي.

4.5 دراسات مقترحة

على ضوء ما سبق من نتائج وتوصيات تقترح الباحثة الدراسات التالية:

1. واقع صناعة المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية.
2. تكامل دور المرافق المعلوماتية في عملية صناعة المعلومات.
3. معوقات وتحديات صناعة المعلومات في الجامعات الفلسطينية.
4. الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات كركيزة أساسية لدخول المجتمع المعرفي.

قائمة المراجع

أولاً/ المراجع العربية:

الكتب

- § القرآن الكريم.
- § أبو شيخة، نادر أحمد، 2010- إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- § بدر، أحمد أنور ، والغندور، جلال، ومتولي، ناريمان، 2001- السياسة المعلوماتية وإستراتيجية التنمية: دراسات شاملة لمصر والوطن العربي وبعض البلاد الأوروبية والأمريكية والأسبوية والأفريقية. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- § برونوطي، سعاد، 2004- إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- § الجاسم، جعفر، 2005- تكنولوجيا المعلومات. دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- § حسن، راوية، 2001- إدارة الموارد البشرية -رؤية مستقبلية. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- § خلف، فليح حسن، 2008- اقتصاد المعرفة. عالم الكتب الحديث، ط 1، اربد، الأردن.
- § رشيد، مازن فارس، 2004- إدارة الموارد البشرية. مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- § الزهراني، راشد بن سعيد، 2004- تقنيات المعلومات بين التنبؤ والابتكار. مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، س 1، ع 37، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- § زيتون، كمال عبد الحميد، 2002- تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال. عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، مصر.
- § السالم، سالم بن محمد، 2010- صناعة المعلومات في المملكة العربية السعودية. مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، س 1، ع 43، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- § السالم، سالم بن محمد، و المعثم، نبيل بن عبد الرحمن، 2011- تقنية المعلومات في مكتبة الملك فهد الوطنية. مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، س 1، ع 63، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- § السالم، مؤيد سعيد وصالح، عادل حرحوش، 2002- إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي. عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- § سلطان، محمد سعيد أنور، 2003- إدارة الموارد البشرية. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.
- § السلمي، علي، 2001- إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- § الشافعي، نظام عبد الكريم، 1999- التنمية الصناعية في قطر والخليج. دار الشرق، ط 2، الدوحة، قطر.
- § الشمري، هاشم و الليثي، ناديا، 2008- الاقتصاد المعرفي. دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن.
- § عباس، سهيلة محمد، 2003- إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. دار وائل للنشر، ط 1، عمان، الأردن.
- § عبد الباقي، صلاح، 2000- إدارة موارد بشرية. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- § عبد الهادي، محمد فتحي، 2000- المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد. مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر.
- § عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد، 2001- البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- § عقيلي، عمر وصفي، 2006- إدارة الموارد البشرية المعاصرة. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- § قنديلجي، عامر إبراهيم و الجنابي، علاء الدين عبد القادر، 2005- نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات. دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط 1، عمان، الأردن.
- § كشواي، باري، 2006- إدارة الموارد البشرية. ط 2، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- § متولي، ناريمان إسماعيل، 1995- اقتصاديات المعلومات: دراسة للأسس النظرية وتطبيقاتها العملية على مصر وبعض البلاد الأخرى. القاهرة، المكتبة الأكاديمية.
- § مطر، عبد الطيف محمود، 2007- إدارة المعرفة والمعلومات. كنوز المعرفة، ط 1، عمان، الأردن.
- § المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح، 2002- نظم المعلومات الإدارية. المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، جامعة المنصورة، مصر.

§ مقداد، محمد والفراء، ماجد، 2004- مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم الإدارية والاقتصادية. الطبعة الأولى، الجامعة الإسلامية، غزة.

§ نجم، نجم عبود، 2004- إدارة المعرفة. الوراق للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن.

§ نجم، نجم عبود، 2005- إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. الوراق للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن.

§ نجم، نجم عبود، 2008- إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. الوراق للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، الأردن.

§ نصر الله، حنا، 2002- إدارة الموارد البشرية. دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.

§ النوايسه، غالب عوض، 2002- خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. دار صفاء، عمان، الأردن.

§ الهاشمي، عبد الرحمن، و العزاوي، فائزة محمد، 2007- المنهج والاقتصاد المعرفي. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

§ الوردني، زكي حسين و المالكي، مجبل لازم، 2002- المعلومات والمجتمع. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الرسائل العلمية

§ أبو أمونه، يوسف محمد يوسف، 2009- واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية- قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

§ أبو عيد، رائد أحمد إبراهيم، 2011- أثر أتمتة دوائر الموارد البشرية في الجامعات الفلسطينية على جودة العمل من وجهة نظر العاملين بها وآليات تطويرها. رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.

§ اشنتية، بكر ياسين محمد، 2004- واقع اقتصاديات المعلومات في فلسطين وآفاقها. رسالة ماجستير، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.

§ رايس، مراد، 2006- أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة لمديرية الصيانة سوناطراك بالأغواط. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

§ العتيبي، عزيزة عبد الرحمن، 2010- أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية. دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية في ملبورن. رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي.

§ العرفج، خالد عبد اللطيف، 1997- صناعة المعلومات في المملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية لقضايا وخيارات السياسة الوطنية للمعلومات. رسالة دكتوراه، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

§ العلول، سمر محمد خليل، 2011- دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

§ الفزاري، محمد بن أحمد بن محمد، 2009- أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية: نموذج وزارات التربية والتعليم بسلطنة عمان. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، سوريا.

الدوريات والأبحاث

§ أبو حلاوة، كريم، د.ت. - أين العرب من مجتمع المعرفة. مجلة مقاربات للدراسات النظرية والحقوق المدنية، تم استرجاعها في تاريخ 25 مارس، 2007 من <http://www.mokarabat.com/mo10-.htm>

§ أبو دولة، جمال، صالحية، لؤي محمد، 2005- تقييم مستوى ممارسة التخطيط الاستراتيجي في إدارة الموارد البشرية. دراسة مقارنة بين منظمات القطاعين العام والخاص الأردنية. المجلة العربية للإدارة، مج 25، ع 1.

§ بدح، أحمد، 2006- نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية العامة. مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع 46، ص 89-132.

§ بركات، زياد وعوض، احمد، 2011- واقع دور الجامعات العربية في تنمية مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من أعضاء التدريس فيها. الضفة الغربية، فلسطين.

§ حامد، محمد رعوف، 2002- اقتصاد المعرفة والدور المحوري للابتكار والتغيير التكنولوجي. مجلة المدير العربي، ع 158.

§ حسانة، محي الدين، 2004- اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 9، ع 2.

§ الحكيمي، عبد اللطيف حسين حيدر، 2007- الأدوار الجديدة لمؤسسات التعلم في الوطن العربي في ظل مجتمع المعرفة. محاضرة أقيمت بجامعة تعز، الجمهورية اليمنية.

§ الخماش، مشاعل بنت رakan، 2006- العولمة والتحول في وظيفة الجامعة من إعداد القوى العاملة إلى تنمية الموارد البشرية" دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى بمكة المكرمة".مجلة رسالة الخليج العربي، العدد 100.

- § السالم، سالم محمد، 2008- المعلومات في العالم العربي: المملكة العربية السعودية نموذجاً. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 14، ع 1.
- § السالم، سالم، 2005- صناعة المعلومات دراسة في المفهوم والنشأة والتطوير. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 11، ع 1.
- § سعيد، زاهر محمد، 2004- الاقتصاد القائم على المعرفة: أحوال المعرفة. ع 33، س 8.
- § سلمان، سلمان رشيد، 2004- البعد الاستراتيجي للمعرفة. مركز الخليج للأبحاث، دبي، الإمارات العربية المتحدة.
- § عباس، بشار، 2001- المعلومات والتنمية الاقتصادية. مجلة العربية 3000، ع 2.
- § عبد الله، نادية جبر، وعثمان، عثمان حسن، 2003- التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية. مجلة مستقبل التربية العربية، مج 9، العدد 31، الإسكندرية، مصر.
- § عبد الهادي، محمد فتحي، 1999- أسس مجتمع المعلومات وركائز الإستراتيجية العربية في ظل عالم متغير. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. مج 4، ع 3.
- § غزال، عادل، 2011- اقتصاديات المعلومات: المفهوم والتحديات. جامعة تبسة، الجزائر.
- § كاتبة، سمير، 2004- التجربة الفلسطينية الأولى في تقويم التعليم الجامعي الفلسطيني. جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
- § مكحول، باسم وعطياني، نصر، 2002- صناعة البرمجيات في الضفة الغربية وقطاع غزة: الواقع والآفاق. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية (ماس)، رام الله، فلسطين.
- § الهوش، أبو بكر محمود، 1998- العرب أمام تحديات مجتمع المعلومات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية، س 19، ع 2، ص 46 - 63.

التقارير

- § الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، 2009: قياس مجتمع المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤشر التنمية، جنيف: 10 - 69.
- § الإستراتيجية الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبريد في فلسطين، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، 2011-2013.
- § برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لسنة 2002.
- § التقارير السنوية للجامعة الإسلامية، 2001، 2002، 2007، 2008، 2009، 2011.
- § الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2010- المرأة والرجل في فلسطين: قضايا وإحصاءات، رام الله - فلسطين.

- § الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2011.
- § مؤسسة صامد، التعليم العالي، 1995-صامد الاقتصادي. ع 100، دار الكرمل، عمان، الأردن.
- § وزارة التربية والتعليم العالي، الدليل الإحصائي لمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني، 2010/2011.

المؤتمرات

- § بختي، إبراهيم، 2005- صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بالتنمية وتطوير الأداء. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة.
- § جمعة، محمد سيد أبو السعود، 2009- تطوير التعليم ودوره في بناء اقتصاد المعرفة. كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة الطائف. مقترح بحث مقدم للمؤتمر الدولي الأول للتعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد: صناعة التعلم للمستقبل، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- § حميض، حنين محمد جمال حافظ، 2007- التنمية الوطنية والاستراتيجيات التي تسهل عملية الانتقال نحو الاقتصاد المعرفي في فلسطين. ورقة عمل لمؤتمر اقتصاديات المعرفة، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، نابلس، فلسطين.
- § الزبيدي، صباح حسن، 2008- دور الجامعات العربية في بناء مجتمع المعرفة في ضوء الإرهاب المعلوماتي. دراسة نقدية. مؤتمر جامعة الحسين بن طلال الدولي تحت شعار الإرهاب في العصر الرقمي.
- § سالم، سالم حميد، 2007- الجامعة ودورها في بناء مجتمع المعرفة. بحث مقدم إلى المؤتمر العالمي للتعليم العالي في العراق، أربيل.
- § عبد العال، محمد، 2005- موجات التنمية في الاقتصاد الجديد. ورقة مقدمة للمؤتمر السنوي الأول للجمعية الاقتصادية العمانية - مسقط، عمان.
- § مؤتمر اقتصاديات المعرفة، كلية الاقتصاد، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2007/4/30.
- § المؤتمر الإقليمي لمنطقة آسيا- المحيط الهادئ للقيمة العالمية لمجتمع المعلومات (13 - 15 يناير 2003)، طوكيو، اليابان.
- § اليونسكو، المؤتمر العام لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، باريس 1997.

الملتقيات والمنتديات

§ بو طالب، قويدر و بو طيبة، فيصل، 2004- الاندماج في اقتصاد المعرفة: الفرص والتحديات. الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، الجزائر.

§ داودي، الطيب و رحال، سولاف وشين، فيروز، 2007- اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية. ورقة عمل قدمت إلى الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر.

§ طرطار، أحمد و حلومي، سارة، 2011- الاقتصاد المعرفي كآلية لتفعيل الإبداع التكنولوجي في منظمات الأعمال. ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الدولي: الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة-دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر.

§ عزاوي، عبد اللطيف، 2004- تأهيل الموارد البشرية في ظل التقانات وتحديات العالم الاقتصادي الجديد. الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر.

§ قلش، عبد الله، 2007- تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقتصاد المعرفة. ورقة عمل مقدمة لدى الملتقى العلمي الدولي: المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسيبة بن بو علي شلف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم والتسيير، الجزائر.

§ محمد، لبيب شائف، 2006- صناعة المحتوى: المفهوم والبنية ومقومات تطورها. ورقة مقدمة إلى منتدى تقنية المعلومات والاتصالات الخامس 2006-JITCOM-اليمين.

§ الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، يومي 9، 10 مارس 2004، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

ورش العمل والندوات

§ العايدي، حاتم، 2005- مشروع التعليم الثالث "وحدة الجودة في الجامعة الإسلامية". من 29-30 يوليو، أريحا، فلسطين.

§ العتيبي، محمد الفاتح عبد الوهاب، 2010- ورقة عمل مقدمة إلي ندوة تطوير قطاع المعلومات الصناعية في الدول العربية، تحت شعار أحداث تكنولوجيا المعلومات وآثارها على تطوير المنتجات الصناعية العربية.

§ المحروق، ماهر حسن، 2009- دور اقتصاد المعرفة في تعزيز القدرات التنافسية للمرأة العربية. ورشة العمل القومية "تنمية المهارات المهنية والقدرات التنافسية للمرأة العربية"، منظمة العمل العربية، دمشق، الجمهورية العربية السورية.

المقابلات

§ مقابلة مع أ. إياد الزطمة، مساعد مدير دائرة شؤون الموظفين - الجامعة الإسلامية، غزة، بتاريخ 2012/1/7 الساعة 11 صباحاً.

§ مقابلة مع أ. عوني المقيد، مدير المكتبة المركزية- الجامعة الإسلامية، غزة، بتاريخ 2012/2/13 الساعة 11 صباحاً.

§ مقابلة مع د. حاتم العايدي، مدير دائرة الجودة الإدارية- الجامعة الإسلامية، غزة، بتاريخ 2012/2/5 الساعة 12 ظهراً.

§ مقابلة مع د. سناء أبو دقة، مدير دائرة الجودة - الجامعة الإسلامية، غزة، بتاريخ 2012/2/13 الساعة 12 ظهراً.

§ مقابلة مع م. منير المصري، مساعد مدير دائرة البرمجيات والنشر الإلكتروني- الجامعة الإسلامية، غزة، بتاريخ 2012/2/13 الساعة 1:30 ظهراً.

المواقع الإلكترونية

§ الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية.

<http://www.itu.int/ar/Pages/default.aspx>

§ القمة العالمية لمجتمع المعلومات.

<http://www.un.org/arabic/conferences/wsis/fact6.htm>

§ مواطن المؤسسة الفلسطينية لدراسة الديمقراطية.

<http://98.131.160.83/muwatin/records/1/15730.aspx>

§ وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، الضفة الغربية، 2012.

<http://www.mohe.gov.ps/ShowArticle.aspx?ID=336>

§ الجامعة الإسلامية-غزة، 2012.

<http://www.iugaza.edu.ps>

§ وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الضفة الغربية، 2012.

http://www.pmtit.ps/ar/index.php?p=7_1

§ موقع حساب حجم العينة.

<http://www.isixsigma.com>

§ اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا.

<http://www.escwa.un.org>

§ حاضنة الأعمال والتكنولوجيا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.

<http://www.bti.ps/ar/index.php?action=view&cat=other&page=material>

§ الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

<http://www.pcbs.gov.ps>

ثانياً/ المراجع والمصادر الأجنبية:

Books

- § Daft, R.L. (2001). *Organization Theory and Design*. South Western Wollege Pub: U.S.A.
- § DeNisi, Angelo S. & Griffin, Ricky W., (2001). *Human Resource Management*. 2nd, Houghton Mifflin Company.
- § Dessler, Gary. (2003). *Human Resource Management*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 9th edition.
- § Gilley, A., Gilley, J.W., Quatro, S.A., & Dixon, P. (2009). *The Praeger Handbook of Human Resource Management*. USA: Greenwood Publishing Group, Inc.
- § Harris, J. , Hendeson, A. (1999). *What Your Strategy For Managing Knowledge?* Harvard Business Review.
- § Laudon K.C. , Laudon, J.P.(2000). *Essentials and Management Information Systems*. Prentice Hall. Inc. upper saddle river, New Jersey.
- § Nonaka, I. & H. Takeuchi. (1995). *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create The Dynamic Of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- § R.Wayne Mondy , Robert M.Noel. (2005). *Human Resource Management*. Pearson , New Jersey , USA , 9thed.

Thesis and dissertation

- § Bagde, Surendrakumar. (2008). *Human Capital and Economic Development in India*.
- § Staniszewski, Michal. (2010). *Modern Internet Development and The Knowledge-Based Economy: Google Discourse Study*. Master's Thesis, Aalborg University.

§ Walker, Paul Stephen. (2011). *A Theory of The Human Capital Based Enterprise: The Firm in the knowledge economy*. (Doctoral dissertation). University of Canterbury Christchurch, New Zealand, PHD.

Researches & Reports

§ Asia Pacific Economic Cooperation (APEC), Knowledge: The New Factor of Production , Bangkok, Thailand, October 17, 2003.

§ Baloh, Peter & Trukman, Peter.(2003). Influence of Internet and Information Technology on Work and Human Resource Management. *Issues Informing Science and Information Technology Journal*, <http://proceedings.informingscience.org/IS2003Proceedings/docs/071Balo h.pdf>.

§ Bukh , P.N. (2005). Dealing With The Knowledge Economy ; Intellectual capital versus balanced scorecard . *Journal of Intellectual Capital* , 6(1).

§ Carroll, Wendy R. & Wagar, Terry H. (2010). Is There A Relationship Between Information Technology Adoption and Human Resource Management? *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Vol. 17 Iss: 2, pp.218 – 229.

§ development-knowledge/23518/.

§ Dor, P. E., Myers, M. & Raman, K.S. (2008). Information Technology Industry Development and The Knowledge Economy: A Four Country Study. Irma-International Org. Retrieved from <http://www.irmainternational.org/chapter/information-technology-industry>.

§ Emma, Parry, Shaun, Tyson, Doone, Selbie & Ray, Leighton, (2007). HR and Technology: Impact and Advantages, www.cipd.co.uk.

§ Garg, Amrita , Sharma, Anshika & Pandey, Manish Ranjan . 2010- Emerging Trends of Human Resource Management (With Special Focus on Information Technology Industry). *Lachoo Management Journal*, Vol. 1, No.1.

§ Huub J.M. Ruel, Tanya V. Bondarouk & Mandy Van der Velde, (2007). The Contribution of e-HRM to HRM Effectiveness: Results From a Quantitative Study In a Dutch Ministry. Employee Relations, *Emerald Group Publishing Limited*, Vol. 29 Iss: 3, pp.280 – 291.

§ Kaplan , R. S. & Norton , D. P. (2004). Measuring The Strategic Readiness of Intangible Assets . *Harvard Business Review* , 82(1) .

§ Mchombu, Kingo. (2005)- Economic Commission For Africa. Fourth Meeting of the Committee on Development Information (CODI IV), Addis Ababa, Ethiopia, 23 – 28 April.

- § Powell, W. W. & K. Snellman. (2004). The Knowledge Economy. *Annual review of sociology*, 30, 199-220.
- § Rubin, machlup.1990- The Size and shape of The Information Economy: an Historical Overview in: *Information: a Strategy for Economic Growth. Papers Presented at the State of the art Institute, Washington, D. C. Special Libraries Association.*
- § Ulrich, D. (1998). A new Manadte for Human Resources. *Harvard Business Review*, Jan- Feb.
- § Walker, A. (2001). Best Practices In HR Technology. In A. Walker & T. Perrin (Eds.), *Web-based human resources: The technologies and trends that are transforming HR* (pp. 3-14). New York, NY: McGraw-Hill.

الملاحق

ملحق رقم (1) :

قائمة بأسماء المحكمين

م	الاسم	مكان العمل
1	أ.د. ماجد الفرا	الجامعة الإسلامية
2	أ.د. يوسف عاشور	الجامعة الإسلامية
3	د. يوسف بحر	الجامعة الإسلامية
4	د. سامي أبو الروس	الجامعة الإسلامية
5	د. سمير صافي	الجامعة الإسلامية
6	د. نافذ بركات	الجامعة الإسلامية
7	د. سيف الدين عودة	الجامعة الإسلامية
8	د. عصام البحيصي	الجامعة الإسلامية
9	د. وفيق الأغا	جامعة الأزهر
10	د. رامز بدير	جامعة الأزهر
11	د. نهاية التلباني	جامعة الأزهر

ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها الأولية.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

الاستبانة

الدكتور/.....المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الباحثة بدراسة حول " دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة " دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية- غزة، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة.

ولقد أعدت الباحثة إستبانة أولية كأداة رئيسية للدراسة والتي تتكون من خمسة محاور رئيسية، وإيماننا العميق بأنكم الأكثر معرفة في هذا المجال، كونكم أهل خبرة واختصاص، يسر الباحثة أن تضع بين أيديكم هذه الاستبانة لإبداء آرائكم وتضمنين ملاحظاتكم ومقترحاتكم حولها.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

إشراف

د.وسيم الهابيل

الباحثة

نداء النجار

ملاحظة:

مرفق بآخر الاستبانة مشكلة الدراسة والمتغيرات والفرضيات.

شاكرين حسن تعاونكم

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

ضع إشارة (×) في المربع المناسب:

1 الجنس :

ذكر أنثى

2 العمر :

أقل من 30 سنة من 30 - أقل من 40 سنة

من 40 - أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر

3 المؤهل العلمي :

دبلوم فما دون بكالوريوس

ماجستير دكتوراه

4 عدد سنوات الخبرة :

أقل من 5 سنوات من 5 - أقل من 10 سنوات

من 10 - أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

5 المسمى الوظيفي :

رئيس قسم مدير إداري

عميد أكاديمي غير ذلك. حدد.....

6 فئة الوظيفة :

أكاديمي إداري أكاديمي إداري

ثانياً: الفقرات

يرجى وضع الدرجة المناسبة من (1-10) لكل فقرة من الفقرات التالية مع العلم أنه كلما اقتربت الإجابة من (10) دل ذلك على الموافقة التامة على الفقرة، وكلما اقتربت الدرجة من (1) دل ذلك على عدم الموافقة التامة على الفقرة:-

أولاً: وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية

م	الفقرة	الاستجابة (من 1 - 10)
1	تهتم الجامعة بتطبيق لوائح تنفيذية تحدد الأنظمة الخاصة بوظائف إدارة الموارد البشرية.	
2	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين.	
3	تتصف سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية بالمرونة التي تتطلبها بيئة الأعمال الديناميكية.	
4	تغطي سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية كافة الأنشطة في الجامعة.	
5	يوجد داخل الجامعة سياسات إدارية واضحة تنظم عملية التحليل الوظيفي للوظائف.	
6	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة اختيار أفضل الكفاءات الإدارية والفنية لشغل الوظائف.	
7	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة تخطيط للموارد البشرية وتحديد الاحتياجات المستقبلية من العاملين	
8	تعمل إدارة الموارد البشرية على تأهيل العاملين من خلال التعليم والتدريب.	
9	تعمل إدارة الموارد البشرية على تطوير أداء العاملين من خلال تقييم أدائهم.	
ثانياً: المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات		
10	توجد قدرة للمورد البشري على تصحيح الأخطاء الناتجة من إنجاز المهام حال حدوثها	
11	توجد قدرة للمورد البشري على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة	
12	يستطيع المورد البشري بناء علاقات تعاون وتواصل مع الآخرين من أجل إنجاز المهام	
13	يعمل المورد البشري على توظيف الإبداع في أعماله المنجزة	
14	يمتلك المورد البشري روح العمل ضمن فريق	
15	يتوفر للمورد البشري القدرة على تطوير العمل	
16	يمتلك المورد البشري الخبرة الإدارية والتكنولوجية للتعامل مع مختلف الخدمات	
17	يستطيع المورد البشري التعامل مع كم كبير من المعارف والمعلومات	
18	يقوم المورد البشري بدور فعال في العمل يتعدى إتباع تعليمات محددة سلفاً	
ثالثاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي		
19	يتواجد في الجامعة مختبرات حاسوب بمواصفات ممتازة وبأعداد تتناسب مع أعداد الطلبة.	
20	يتواجد في الجامعة أجهزة حاسوب شخصية ومحمولة بمواصفات عالية الجودة.	

21	يتواجد في الجامعة أجهزة تقنية مثل: الطابعات، الماسحات الضوئية، أجهزة عرض البروجكتر بمواصفات عالية الجودة.
22	يتواجد في الجامعة وحدات إمداد بالطاقة UPS بأعداد مناسبة.
23	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة للوحدات و الفروع والأقسام المختلفة.
24	يتواجد في الجامعة أدوات وأجهزة اتصالات مختلفة وحديثة مثل المودم والأقمار الصناعية و الكابلات المحورية.
25	تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الداخلي للجامعة.
26	تمتلك الجامعة من الكفاءات البشرية ما يمكنها من مواكبة كل جديد في علم تكنولوجيا المعلومات.
رابعاً: جودة الخدمات المقدمة	
27	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات المستفيدين.
28	تجري الجامعة تقييماً ذاتياً دورياً لبرامجها.
29	توفر المكتبة المركزية قواعد بيانات إلكترونية لمختلف التخصصات.
30	تمكن حوسبة المكتبة المركزية من الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية طوال الوقت.
31	توفر الجامعة برامج تدريبية إلكترونية للعاملين.
32	توفر الجامعة خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب.
33	تتناسب الخدمات التي يقدمها موقع الجامعة الإلكتروني مع أعداد المستفيدين.
34	تعمل إدارة الجامعة على تميز خدماتها المقدمة عما يقدمه المنافسون في الجامعات الأخرى.
خامساً: الإبداع والتطوير	
35	يساعد نظام العمل المتبع في الجامعة على تأمين فرص الإبداع والتطوير.
36	يعمل النظام المستخدم في الجامعة على سرعة تطوير وتنويع الخدمات المقدمة لتلبية رغبات المستفيدين الحاليين والجدد.
37	تُحدث الصفحات الإلكترونية لأفراد الهيئة التدريسية باستمرار وبصورة منتظمة.
38	تشجع إدارة الجامعة عملية البحث العلمي من خلال الجوائز العلمية المقدمة للأكاديميين والطلبة.
39	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئتها التدريسية من المشاركة بأوراق عمل في المؤتمرات واللقاءات العلمية على المستويين العربي والدولي.
40	توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة المركزية والمكتبات العالمية الأخرى.
41	يستفيد العاملون في الجامعة من خدمة الانترنت في بناء علاقات التواصل مع الجامعات والمؤسسات الأخرى.
42	تهتم الجامعة ببناء قدرات العاملين من خلال تواصل عمليات التدريب والتطوير.

"شاكرين حسن تعاونكم"

ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها النهائية.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجامعة الإسلامية - غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

حضرة الأخ / الأخت

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تعبئة استبانة لرسالة ماجستير

تقوم الباحثة بدراسة حول " دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة " دراسة حالة على الجامعة الإسلامية- غزة، و ذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة.

ولإيماننا العميق بأنكم الأكثر معرفة بالوضع القائم في الجامعة، وأنكم خير مصدر للوصول إلى المعلومات المطلوبة، كونكم أهل خبرة واختصاص، توجهنا إليكم لتعبئة هذه الاستبانة وكلنا أمل أن نجد التعاون المطلق من قبلكم. يرجى قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي. علماً أن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم ستعامل بسرية تامة، و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

و تقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحثة

نداء النجار

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفية

ضع إشارة (×) في المربع المناسب:

- 1 الجنس:
 - ذكر
 - أنثى
- 2 العمر:
 - أقل من 30 سنة
 - من 30 - أقل من 40 سنة
 - من 40 - أقل من 50 سنة
 - 50 سنة فأكثر
- 3 المؤهل العلمي:
 - دبلوم فما دون
 - ماجستير
 - بكالوريوس
 - دكتوراه
- 4 عدد سنوات الخبرة في الجامعة الإسلامية:
 - أقل من 5 سنوات
 - من 5 - أقل من 10 سنوات
 - من 10 - أقل من 15 سنة
 - 15 سنة فأكثر
- 5 المسمى الوظيفي:
 - رئيس جامعة
 - مدير
 - إداري
 - عميد
 - رئيس قسم
 - غير ذلك. حدد.....
 - أكاديمي
- 6 الدائرة التي تعمل بها:
 - الشؤون الأكاديمية
 - دائرة الجودة
 - الشؤون الإدارية
 - غير ذلك. حدد.....
- 7 فئة الوظيفة:
 - أكاديمي
 - إداري
 - أكاديمي إداري

ثانياً: العوامل التي تؤثر على دور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات في ظل اقتصاد المعرفة.

يرجى وضع الدرجة المناسبة من (1-10) لكل فقرة من الفقرات التالية مع العلم أنه كلما اقتربت الإجابة من (10) دل ذلك على الموافقة التامة على الفقرة، وكلما اقتربت الدرجة من (1) دل ذلك على عدم الموافقة التامة على الفقرة:-

الاستجابة (من 1 - 10)	م	أولاً: وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية
	1	تهتم الجامعة بتطبيق لوائح تنفيذية تحدد الأنظمة الخاصة بوظائف إدارة الموارد البشرية.
	2	يسهل الحصول على اللوائح والاستفسار عنها من قبل العاملين.
	3	تتصف سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية بالمرونة التي تتطلبها بيئة الأعمال الديناميكية.
	4	تغطي سياسات وخطط إدارة الموارد البشرية كافة الأنشطة في الجامعة.
	5	يوجد داخل الجامعة سياسات إدارية واضحة تنظم عملية التحليل الوظيفي للوظائف.
	6	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة اختيار أفضل الكفاءات الإدارية والفنية لشغل الوظائف.
	7	تحقق سياسات إدارة الموارد البشرية المتبعة تخطيط للموارد البشرية وتحديد الاحتياجات المستقبلية من العاملين
	8	تعمل إدارة الموارد البشرية على تأهيل العاملين من خلال التعليم والتدريب.
	9	تعمل إدارة الموارد البشرية على تطوير أداء العاملين من خلال تقييم أدائهم.
ثانياً: المهارات الأساسية للمورد البشري في عصر المعلومات		
	10	يمتلك العاملون في الجامعة القدرة على التفكير الناقد.
	11	يمتلك العاملون القدرة على معالجة مشكلات غير تقليدية يصعب تحديدها بسهولة.
	12	يمتلك العاملون قدرات إبداعية تقدر على خلق معرفة جديدة.
	13	يستطيع العاملون بناء علاقات تعاون وتواصل مع الآخرين.
	14	يستطيع العاملون التعامل مع كم كبير من المعارف والمعلومات.
	15	يمتلك العاملون مهارات الاستخدام الفعال للأدوات الالكترونية الخاصة بالمعرفة والمعلومات.
	16	يمتلك العاملون الاستعداد لتغيير المهنة إذا اقتضت الضرورة ذلك.
	17	توجد للعاملين قدرة على التكيف في العمل عند حدوث حالات طارئة.
ثالثاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل للاقتصاد المعرفي		
ملاحظة: يقصد بالاقتصاد المعرفي ذلك الاقتصاد المبني أساساً على إنتاج المعرفة ونشرها واستخدامها كمحرك أساسي للتطور وتحصيل الثروات والعمالة عبر القطاعات الاقتصادية كافة.		
	18	يتواجد في الجامعة مختبرات حاسوب بمواصفات ممتازة وبأعداد تتناسب مع أعداد الطلبة.
	19	يتواجد في الجامعة أجهزة حاسوب شخصية ومحمولة بمواصفات عالية الجودة.
	20	يتواجد في الجامعة أجهزة تقنية مثل: الطابعات، المساحات الضوئية، أجهزة عرض البروجكتر

	بمواصفات عالية الجودة.	
21	يتواجد في الجامعة وحدات إمداد بالطاقة UPS بأعداد مناسبة.	
22	تمتلك الجامعة قاعدة بيانات متكاملة ومتاحة للوحدات و الفروع والأقسام المختلفة.	
23	يتواجد في الجامعة أدوات وأجهزة اتصالات مختلفة وحديثة مثل المودم والأقمار الصناعية و الكابلات المحورية.	
24	تتوافر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الداخلي للجامعة.	
25	تمتلك الجامعة من الكفاءات البشرية ما يمكنها من مواكبة كل جديد في علم تكنولوجيا المعلومات.	
رابعاً: جودة الخدمات المقدمة		
26	تساعد تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الجامعة على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات المستفيدين.	
27	تجري الجامعة تقييماً ذاتياً دورياً لبرامجها.	
28	توفر المكتبة المركزية قواعد بيانات الكترونية لمختلف التخصصات.	
29	تمكن حوسبة المكتبة المركزية من الوصول إلى قواعد المعلومات الإلكترونية طوال الوقت.	
30	توفر الجامعة برامج تدريبية الكترونية للعاملين.	
31	توفر الجامعة خدمة المؤتمرات المرئية التفاعلية عبر الويب.	
32	تتناسب الخدمات التي يقدمها موقع الجامعة الإلكتروني مع أعداد المستفيدين.	
33	تعمل إدارة الجامعة على تميز خدماتها المقدمة عما يقدمه المنافسون في الجامعات الأخرى.	
خامساً: الإبداع والتطوير		
34	يساعد نظام العمل المتبع في الجامعة على تأمين فرص الإبداع والتطوير.	
35	يعمل النظام المستخدم في الجامعة على سرعة تطوير و تنوع الخدمات المقدمة لتلبية رغبات المستفيدين الحاليين والجدد.	
36	تُحدث الصفحات الإلكترونية لأفراد الهيئة التدريسية باستمرار وبصورة متتابعة.	
37	تشجع إدارة الجامعة عملية البحث العلمي من خلال الجوائز العلمية البحثية المقدمة للأكاديميين والطلبة.	
38	تشجع إدارة الجامعة أعضاء هيئتها التدريسية من المشاركة بأوراق عمل في المؤتمرات واللقاءات العلمية على المستويين العربي والدولي.	
39	توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة المركزية والمكتبات العالمية الأخرى.	
40	يستفيد العاملون في الجامعة من خدمة الانترنت في بناء علاقات التواصل مع الجامعات والمؤسسات الأخرى.	
41	تهتم الجامعة ببناء قدرات العاملين من خلال تواصل عمليات التدريب والتطوير.	
42	تقوم الجامعة بتشجيع العاملين على تجريب الطرق الجديدة التي تخدم العمل.	

سادساً: صناعة المعلومات في الجامعة الإسلامية

ملاحظة: يقصد بصناعة المعلومات عملية إنشاء النظم وقواعد البيانات المختلفة، تطوير البرامج التقنية، توظيف التقنية في تقديم خدمات المعلومات المتنوعة (بحيث تكون مستندة على الحاسب الآلي في إعدادها)، تبني برامج البحوث، والتطوير، وبرامج التعليم والتدريب.

43	يوجد في الجامعة رؤية إستراتيجية واضحة حول تبني صناعة المعلومات.
44	تتوافر في الجامعة مراكز بحثية متخصصة.
45	تعمل إدارة الجامعة على دعم البحث العلمي لأعضاء الهيئة التدريسية في مختلف المجالات.
46	يقدر حجم إنتاج البحث العلمي في الجامعة بالحجم الجيد.
47	يسهل للمستفيدين من خدمات المكتبة المركزية الوصول لقواعد البيانات الالكترونية.
48	تتناسب أعداد قواعد البيانات الالكترونية التي توفرها المكتبة المركزية مع أعداد المستفيدين لها.
49	تمتلك الجامعة برامج محوسبة لخدمة مختلف الأقسام والدوائر.
50	يعمل العاملون على تحديث و تطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار.

"شاكرين حسن تعاونكم"