

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة

دراسة حالة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة

إشراف الأستاذ:

الدكتور شريف غياط

إعداد الطالبتين:

بن حمزة جيهان

بوقرة أميرة

السنة الجامعية : 2022-2023

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا وأعاننا وأنعم علينا بالصحة حتى استطعنا نيل مبتغانا ووصلنا بكل تواضع واعتزاز انجاز هذا العمل المتواضع الذي يجسد مجهودات عدة سنوات من الدراسة الجامعية. والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد بن عبد الله خاتم الأنبياء عليه أفضل الصلوات والسلام.

هذا ونتقدم بجزيل الشكر والامتنان وفائق التقدير

إلى الأستاذ الدكتور "غياث الشريف" على كل ما قدمه لنا من توجيهات ونصائح قيمة، فقد كان رفقا لنا عن الخطأ، وكان يد الرحمة التي مدّها الله لنا لنعلم أن الأمل باق وأن الباب مفتوح. فجزاه الله عنا كل خير وله منا فائق الشكر والاحترام والتقدير.

الطالبان...

الإهداء

بكل حب أهدي تحية جهدي إلى قلبها، التي غمرتني بحبها ودعائها تلك العين التي سهرت وما كانت لتغفو حتى يبلغ الاطمئنان إلى قلبها، إلى التي غمرتني بحبها ودعائها الدائم إلى "أمي الغالية" أطال أمي الغالية أطال الله في عمرها.

إلى من سهر وشقى لأنعم بالراحة والهناء، والذي لم يبخل من أجل دفعي إلى طريق النجاح وعلمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى "والدي العزيز" حفظه الله.

إلى "اخوتي واخواتي" أطال الله في أعمارهم.

أميرة بوقرة

الإهداء

الحمد والشكر أولاً لله تعالى حمدا يليق بجلال وجهه، وعظيم سلطانه الذي انعم علينا، وأكرمنا بفضله وعطائه بأن وفقنا وأمدنا بالقوة لإنجاز هذا العمل.

إلى من علمنا وهدانا وحثنا على العمل وطلب العلم.... نبيينا وحبیبنا الکریم محمد علیه الصلاة والسلام.

إلى ريحانة قلبي التي أعطتني العطف والحنان....."والدنتي الغالية".

إلى من رباني علمني وشقي في حياته لإسعادي....."والدي العزيز".

وإلى كل من شجعني إلى التواصل والمثابرة...."اخوتي واخواتي".

أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

جهان بن حمزة

الملخص:

جاءت دراستنا هذه للبحث في موضوع تكنولوجيا المعلومات الذي يعتبر من المواضيع المهمة التي يجب دراستها في الوقت الحالي وذلك تزامنا مع التطورات الحاصلة في هذا المجال، مقابل لذلك الانتشار الواسع لهذه الأخيرة واختلاف استعمالها في المنظمات المختلفة، لما تقدمه من تسهيل لتحقيق الأهداف وذلك من خلال الإيجابيات التي تقدمها والتطورات التي تخلفها خاصة في جانب الموارد البشرية الذي يعد الجانب المهم في أي منظمة.

ولقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وقد تم اختيار الدراسة التطبيقية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية قالم، حيث تم الإعتماد على الإستمارة كأداة بحث رئيسية، وتم توزيعها على عينة عشوائية قدرت بـ 40 مفردة، ومن خلال هذه المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة توصلنا إلى الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المادية والبرمجيات والشبكات في تطوير إدارة الموارد البشرية بوظائفها الإدارية والفنية، وأن استخدام مؤسسة اتصالات الجزائر لتكنولوجيا المعلومات يؤثر تأثيرا إيجابيا على الموارد البشرية.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات، إدارة الموارد البشرية، نظام معلومات الموارد البشرية.

Abstract

This study of the topic of information technology, which is one of the important topics to be studied at the present time, coincided with developments in this area. As opposed to the latter's widespread proliferation and different use in different organizations, by facilitating the achievement of the Goals through the pros and cons they provide, especially in terms of human resources, which is the important aspect of an organization.

This study was designed to determine the impact of the use of information technology on the enterprise's human resources management. The applied study was selected at the Algiers Telecommunications Foundation for Qalma's mandate. The form was used as the main research tool and distributed to a random sample estimated at 40 individuals. Through this statistical processing of the study's data, we have achieved the critical importance of information technology with its physical components, software and networks in the development of human resources management with its administrative and substantive functions. and that the use of information technology by the Algiers Communications Foundation had a positive impact on human resources.

Keywords: information technology, human resources management, human resources information system

فهرس المحتويات

الترقيم	العنوان	الصفحة
	الإهداء والتشكرات	
I	ملخص الدراسة	
V	فهرس الجداول	
VII	فهرس الأشكال	
[أ-هـ]	المقدمة العامة	
[38-6]	الفصل الأول: التأسيس النظري لتكنولوجيا المعلومات	
1.1	مدخل	7
2.1	ماهية تكنولوجيا المعلومات	8
1.2.1	نشأة وتطور تكنولوجيا المعلومات	8
2.2.1	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	11
1.2.2.1	مفهوم التكنولوجيا	11
2.2.2.1	مفهوم المعلومات	11
3.2.1	أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات	16
1.3.2.1	أهمية تكنولوجيا المعلومات	17
2.3.2.1	أهداف تكنولوجيا المعلومات	18
3.1	مرتكزات تكنولوجيا المعلومات	19
1.3.1	خصائص تكنولوجيا المعلومات	19
2.3.1	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	21
3.3.1	وظائف ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات	27
1.3.3.1	وظائف تكنولوجيا المعلومات	27
2.3.3.1	متطلبات تكنولوجيا المعلومات	29
4.1	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وأثارها	30
1.4.1	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والمزايا المترتبة عن استخدامها	30
1.1.4.1	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	31
2.1.4.1	مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات	33
2.4.1	آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات	34
1.2.4.1	الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات	34
2.2.4.1	الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات	36
3.4.1	عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات	36
5.1	خلاصة الفصل الأول	38
[71-39]	الفصل الثاني: الإطار النظري لإدارة الموارد البشرية	

40	مدخل	1.2
41	ماهية إدارة الموارد البشرية	2.2
41	التطور التاريخي وعوامل الإهتمام بإدارة الموارد البشرية	1.2.2
41	التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية	1.1.2.2
44	العوامل المساهمة في ظهور إدارة الموارد البشرية	2.1.2.2
44	مفهوم إدارة الموارد البشرية وأهميتها	2.2.2
44	مفهوم إدارة الموارد البشرية	1.2.2.2
47	أهمية إدارة الموارد البشرية	2.2.2.2
48	وظائف إدارة الموارد البشرية والتحديات التي تواجهها	3.2.2
48	وظائف إدارة الموارد البشرية	1.3.2.2
56	التحديات التي تواجهها إدارة الموارد البشرية	2.3.2.2
58	ماهية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	3.2
58	مفهوم نظام معلومات إدارة الموارد البشرية وأهميتها	1.3.2
58	مفهوم نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	1.1.3.2
60	أهمية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	2.1.3.2
61	خصائص ومكونات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	2.3.2
62	خصائص نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	1.2.3.2
62	مكونات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	2.2.3.2
65	وظائف نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	3.3.2
66	فعالية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	4.2
66	تطبيقات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	1.4.2
67	متطلبات نجاح نظام معلومات إدارة الموارد البشرية	2.4.2
69	العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية	3.4.2
71	خلاصة الفصل الثاني	5.2
[110-72]	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة	
73	مدخل	1.3
74	تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة (الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة)	2.3
74	نشأة وتعريف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر	1.2.3
74	نشأة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر	1.1.2.2
75	تعريف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر	2.1.2.3
76	أهداف ووظائف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر	2.2.3
76	أهداف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر	1.2.2.3
76	وظائف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر	2.2.2.3

77	الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر وخدماتها	3.2.3
77	الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر	1.3.2.3
79	خدمات الوحدة العملية لاتصالات الجزائر	2.3.2.3
80	منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية	3.3
80	تقديم مجتمع وعينة الدراسة	1.3.3
80	مجتمع الدراسة	1.1.3.3
81	عينة الدراسة	2.1.3.3
81	أداة الدراسة	2.3.3
81	الأساليب الإحصائية	3.3.3
82	عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها	4.3
82	تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة	1.4.3
88	عرض وتحليل نتائج الاستبيان	2.4.3
107	نتائج الدراسة	3.4.3
110	خلاصة الفصل	5.3
115-111	الخاتمة العامة	
125-116	قائمة المراجع	
	الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	10
(2-1)	أهم الفروق بين شبكات تكنولوجيا المعلومات	25
(3-1)	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	33
(1-3)	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	82
(2-3)	توزيع أفراد العينة حسب السن	83
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	84
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	85
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	86
(6-3)	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية القانونية بالمؤسسة	87
(7-3)	إجابة أفراد العينة حول أهمية تكنولوجيا المعلومات	88
(8-3)	إجابة أفراد العينة حول استخدام الحاسوب في توفير الوقت والسهولة في الحصول على المعلومة	89
(9-3)	إجابة أفراد العينة حول استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال العمل	89
(10-3)	إجابة أفراد العينة حول المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة	90
(11-3)	إجابة أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات الأكثر استخداما في تسيير الوظائف المؤسسة	91
(12-3)	إجابة أفراد العينة حول مضاعفة استعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	92
(13-3)	إجابة أفراد العينة حول العمل باستعمال تكنولوجيا المعلومات	93
(14-3)	إجابة أفراد العينة حول خطر تكنولوجيا المعلومات على الوظيفة	93
(15-3)	إجابة أفراد العينة حول سهولة تداول المعلومة وبالتالي السرعة في أداء المهام وتنفيذها باستخدام تكنولوجيا المعلومات	94
(16-3)	إجابة أفراد العينة حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت المطلوب لتسيير العمل داخل مؤسستك	95
(17-3)	إجابة أفراد العينة حول اهتمام المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات	96
(18-3)	إجابة أفراد العينة حول ضمان المؤسسة وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف أقسامها	96
(19-3)	إجابة أفراد العينة حول توظيف المؤسسة لأفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	97
(20-3)	إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة للتمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية	98
(21-3)	إجابة أفراد العينة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير الموارد البشرية	99
(22-3)	إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة بنعم كيف سيؤثر ذلك	99

100	إجابة أفراد العينة حول لجوء مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها لوضع جملة من الشروط في اتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات	(23-3)
101	إجابة أفراد العينة حول لجوء المؤسسة في عملية التوظيف إلى الانترنت	(24-3)
102	إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات	(25-3)
102	إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة "نعم" هل التكوين الذي توفره يعتبر تكويناً فعالاً	(26-3)
103	إجابة أفراد العينة حول مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة والكافية	(27-3)
104	إجابة أفراد العينة حول استخدام نظام معلومات الموارد البشرية من أجل حل المشكلة	(28-3)
105	إجابة أفراد العينة حول رضا عن القرارات التي تتخذ بناءً على نظام معلومات الموارد البشرية	(29-3)
105	إجابة أفراد العينة حول نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار	(30-3)
106	إجابة أفراد العينة حول استعانة الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتها	(31-3)

قائمة الأبحاث

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	مفهوم المعلومات في مجال تكنولوجيا المعلومات	13
(2-1)	العلاقة بين المعلومات والبيانات	14
(3-1)	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	16
(4-1)	مكونات الحاسب الآلي	22
(5-1)	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	27
(6-1)	وظائف تكنولوجيا المعلومات	29
(1-2)	عملية تحليل الوظائف	49
(2-2)	عملية تخطيط الموارد البشرية	50
(3-2)	مصادر الحصول على الموارد البشرية	51
(4-2)	قواعد نظام الحوافز الفعال	55
(5-2)	مكونات نظام معلومات الموارد البشرية	64
(1-3)	الهيكل التنظيمي الوحدة العملية لاتصالات الجزائر (قائمة)	77
(2-3)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	82
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	83
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	84
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	85
(6-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الدرجة الوظيفية	86
(7-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية بالمؤسسة	87
(8-3)	إجابة أفراد العينة حول أهمية تكنولوجيا المعلومات	88
(9-3)	إجابة أفراد العينة حول توفير الوقت والسهولة في الحصول على المعلومة	89
(10-3)	إجابة أفراد العينة حول استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال العمل	90
(11-3)	إجابة أفراد العينة حول المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة	90
(12-3)	إجابة أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات الأكثر استخداما في تسيير الوظائف المؤسسة	91
(13-3)	إجابة أفراد العينة حول مضاعفة استعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	92
(14-3)	إجابة أفراد العينة حول العمل باستعمال تكنولوجيا المعلومات	93
(15-3)	إجابة أفراد العينة حول خطر تكنولوجيا المعلومات على الوظيفة	94
(16-3)	إجابة أفراد العينة حول سهولة تداول المعلومة وبالتالي السرعة في أداء المهام وتنفيذها باستخدام تكنولوجيا المعلومات	94
(17-3)	إجابة أفراد العينة حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت المطلوب لتسيير العمل داخل مؤسستك	95
(18-3)	إجابة أفراد العينة حول اهتمام المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات	96

97	إجابة أفراد العينة حول ضمان المؤسسة وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف أقسامها	(19-3)
97	إجابة أفراد العينة حول توظيف المؤسسة لأفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات	(20-3)
98	إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة للتمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية	(21-3)
99	إجابة أفراد العينة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير الموارد البشرية	(22-3)
100	إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة بنعم كيف سيؤثر ذلك	(23-3)
100	إجابة أفراد العينة حول لجوء مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها لوضع جملة من الشروط في اتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات	(24-3)
101	إجابة أفراد العينة حول لجوء المؤسسة في عملية التوظيف إلى الانترنت	(25-3)
102	إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة تكوينا لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات	(26-3)
103	إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة "نعم" هل التكوين الذي توفره يعتبر تكوينا فعالا	(27-3)
103	إجابة أفراد العينة حول مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة والكافية	(28-3)
104	إجابة أفراد العينة حول استخدام نظام معلومات الموارد البشرية من أجل حل المشكلة	(29-3)
105	إجابة أفراد العينة حول رضا عن القرارات التي تتخذ بناءا على نظام معلومات الموارد البشرية	(30-3)
106	إجابة أفراد العينة حول نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار	(31-3)
107	إجابة أفراد العينة حول استعانة الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتها	(32-3)

المقدمة العامة

تمهيد:

تعيش المؤسسات الاقتصادية اليوم تقلبات وتحولات هائلة، تمثلت فيما يعرف حالياً بتكنولوجيا المعلومات. وفي ظل هذه التحولات واشتداد المنافسة، أصبحت المؤسسات مجبرة على إعادة إكتشاف وبناء نفسها باستمرار والتكيف السريع مع مستجدات المحيط، إذ لم يعد بإمكانها الاستمرار في تأدية مهامها على النحو التقليدي الذي إعتادت عليه، بل يجب أن تعتمد على تكنولوجيا المعلومات من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعطيات التي تتعامل بها وكذلك إيصالتها إلى المعنيين بالأمر.

تحتاج أي مؤسسة لأنظمة ووسائل لجمع المعلومات وتنظيمها واسترجاعها، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءاً لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات وتسهيل عمل الأفراد وتحسين جودة الأداء.

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي أنسب سلاح لمواجهة صعوبة انتقال المعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، فامتلاك التكنولوجيا الحديثة أمر لا بد منه ولكن يجب التحكم فيها جيداً لأن هدف أي مسير هو وصول المعلومة في وقتها وكذا دقتها، فإذا إختل شرط من شروطها فقدت معناها إذ أن الحصول على المعلومة الجيدة يستلزم استخدام كفاءات ومهارات عالية إلى جانب الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات، وهذه مسؤولية إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال جميع وظائفها (تخطيط للقوى العاملة، إستقطاب، إختيار، تدريب، تقييم الأداء، إلخ).

وفي القرن الواحد والعشرون أصبحت إدارة الموارد البشرية أهم وظيفة من بين وظائف المؤسسة فهي تؤثر وتتأثر بها على جميع الأبعاد الإدارية والهيكلية والفنية، وتتصب على عاتق الإدارة مسؤولية تطوير وتنمية الموارد البشرية، باعتبار أن إدارة الموارد البشرية لها دوراً هاماً في تحديد مدى فعالية وكفاءة وقدرة المؤسسة التنافسية، كما أنها تمثل الجانب المبدع والخالق، الذي يمكن أن يعوض النقص الموجود في بقية الموارد الأخرى.

تساهم ممارسات إدارة الموارد البشرية في القدرة على التنافسية للمؤسسات بالعديد من الطرق خاصة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. مشكلة الدراسة:

تسعى جل المنظمات إلى تحقيق النجاح في أعمالها وأنشطتها وذلك لبناء مركزها بين المنظمات الأخرى وتحسين أدائها باستمرار في ظل البيئية التي تعمل فيها فهي تشكل نظاماً بيئياً فرعياً يضم عدة

إدارات مختلفة من بينها إدارة الموارد البشرية والتي تعتبر من أهم الوظائف لتركيزها على أهم عنصر وهو "العنصر البشري" والذي يعتبر أثنى مورد لديها والأكثر تأثيرا في الإنتاجية.

باعتبار التكنولوجيا من أهم التطورات والتغييرات التي وجدت في بيئة الأعمال والتي فتحت أفاق واسعة لتطوير وتحسين المنظمات وتجديد أساليب وألية العمل فيها من أجل إنجاز مختلف الوظائف والخدمات بصورة أكثر تطورا وفعالية، الأمر الذي جعلها وسيلة مهمة في المنظمات وأصبح يتطلب من هذه الأخيرة على اختلاف أنواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم الهائل فهي بهذا تضطر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسييرها لمواردها البشرية بما يتماشى مع متطلبات العصر، هذا ما جعل المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات في ظل هذه التحولات تغير استراتيجياتها وسياساتها من أجل الوصول إلى أعلى مستويات الأداء لضمان استمراريتها وبقاءها، وبالتالي تحقيق أهدافها المرجوة.

وعلى ضوء ما تقدم تتضح ضرورة دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة خاصة منها المؤسسة الجزائرية، ويمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة؟

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي تنبثق التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات؟
- ماهي أهمية بناء نظم معلومات لإدارة الموارد البشرية؟
- هل تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية؟

3. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، تنطلق هذه الدراسة من فرضية أساسية مفادها: أن استخدام تكنولوجيا المعلومات سيؤثر حتما تأثيرا أساسيا وإيجابيا على إدارة الموارد البشرية في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة.

وتنبثق من الفرضية الرئيسية مجموعة الفرضيات الفرعية المتمثلة في:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات ضرورة من ضرورات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.
- يعتبر بناء نظم معلومات الموارد البشرية مهم جدا في تحسين وظيفة إدارة الموارد البشرية.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية.

4. أهمية الدراسة:

- تتوقف أهمية هذه الدراسة على طبيعة الموضوع المتمثل في "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة"، حيث أن تكنولوجيا المعلومات لديها إسهامات عدة في الإنتاج والإبداع والإبتكار، كما تبرز أهميتها كذلك من أهمية الموارد البشرية التي تعتبر الدافع إلى تحقيق الزيادة في الإنتاجية والكفاءة والفعالية والقدرة على المنافسة وتحقيق أهداف المؤسسة.
- إن للبحث أهمية خاصة كونه يهدف إلى إبراز أثر العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية، واستخلاص إيجابياتها سيما في وقتنا الراهن، وضرورة إستخدامها وإستغلالها على المستوى المحلي والوطني، كرد فعل واعى لأهميتها.

5. أسباب إختيار الموضوع:

- إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار ودراسة هذا الموضوع تمثلت فيما يلي:
- حصر أهم المفاهيم والخصائص التي تعبر عن مدى التطور في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على إدارة الموارد البشرية، في محاولة للإحاطة بأهم مفاهيم وخصائص هذه التكنولوجيا، من خلال الاعتماد على أهم المراجع والمصادر المتخصصة في هذا المجال.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة.
- كون تكنولوجيا المعلومات من أهم المواضيع الحديثة التي تفرض وجودها بقوة في جميع الميادين العلمية والعملية.

6. أهداف الدراسة:

- يمكن تحديد أهداف الدراسة في ما يلي:
- محاولة فهم موضوع تكنولوجيا المعلومات وإلقاء الضوء على خصائصه ومكوناته.
- محاولة إبراز الجوانب المهمة لإدارة الموارد البشرية من خلال التعرض لمفهومها وأهميتها ووظائفها.
- محاولة التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية.
- محاولة الربط بين تبني إستخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات وإستغلالها في المؤسسة مما يمكنها من النمو والتطور.
- محاولة التعرف على وضعية تكنولوجيا المعلومات في مؤسستا الجزائرية، عن طريق إختيارنا للوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قادمة كعينة بحث.

7. منهجية وحدود الدراسة

إن العلاقة المنهجية التي تربط بين الموضوع والمنهج تجعلهما قضيتين متلازمتين، فطبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الواجب إتباعه قصد الإحاطة بأهم جوانبه، وعلى ذلك سنعتمد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى أدبيات الموضوع من كتب ودراسات سابقة في الجانب النظري، وهذا المنهج الذي نعتبره مناسباً لطبيعة الموضوع. واستخدام أداة الدراسة الرئيسية المتمثلة في الاستمارة في الجانب التطبيقي، إذ يأخذ جانباً كبيراً من الدراسة، بحيث سنعتمد عليه بشكل واضح من خلال تحليل وتشخيص واقع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، إعتقاداً على منهج دراسة حالة، ومناقشة النتائج المتوصل إليها، والذي كان بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة، ومحاولة إسقاط ما جاء في الجانب النظري على هذه المؤسسة الاقتصادية.

ونظراً للأهمية التي تتميز بها الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة من استخدامات تكنولوجيا الحديثة، لذلك وقع اختيارنا عليها لتوافقه مع موضوع البحث.

8. أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه، قمنا بجمع المعلومات الضرورية من مصادر عديدة أهمها:

- بالنسبة للجانب النظري، تم الإعتقاد على أكبر عدد ممكن من الكتب الحديثة التي تعرضت للموضوع بصورة شاملة أو جزئية، وبصفة مباشرة أو غير مباشرة، إضافة لمجموعة من الدراسات التي تعرضت لهذا الموضوع، كما تم الإعتقاد أيضاً على مجموعة من المجالات، والرسائل وأطروحات.
- أما في الجانب التطبيقي للدراسة، فقد تم الإعتقاد على مجموعة المعلومات المحصلة من إستمارة الإستبيان التي تم توزيعها في المؤسسة.

9. هيكل الدراسة

لدراسة الموضوع محل البحث، تم تقسيمه إلى:

- **الفصل الأول:** تضمن الإطار النظري والمفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات، حيث تم التعرض إلى مختلف المفاهيم والتعاريف التي لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات، والتي تسمح بتشكيل الخطوط العريضة للخلفية النظرية التي ينطلق منها موضوع الدراسة.

- **الفصل الثاني:** بعنوان الإطار النظري لإدارة الموارد البشرية، حيث تم من خلال هذا الفصل إستعراض مفاهيم وإدارة الموارد البشرية وأهميتها ووظائفها، إلى جانب التعرف على نظم معلومات إدارة الموارد البشرية، لنتم فصلنا هذا بالتعرض إلى العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية.

- **الفصل الثالث:** دراسة ميدانية للوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة، حيث تم إسقاط مختلف جوانب القسم النظري على المؤسسة محل الدراسة، وهذا من خلال مدخل للوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة ومن ثم تقديم هذه المؤسسة، إلى جانب عرض منهجية الدراسة والخطوات الإجرائية وأخيرا دراسة وتحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة.

10. صعوبات الدراسة

لعل من أهم صعوبات التي واجهتنا في إعداد وإنجاز هذا العمل، ما نوجزه في ما يلي:

- الفجوة الإحصائية، أي نقص في البيانات الخاصة بعالم تكنولوجيا المعلومات وتطورها عبر الزمن بالإضافة إلى النقص في البيانات التي يمكن استخدامها في رصد التأثير الفعلي لهذه التكنولوجيا على الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة.

- غياب مؤشرات واضحة لقياس مدى تقدم هذه المؤسسة في توظيف التكنولوجيات بالشكل الذي يجعلها قادرة على جني الثمار الوفيرة لثورة تكنولوجيا المعلومات.

الفصل الأول

التأصيل النظري لتكنولوجيا المعلومات

1.1 مدخل

2.1 ماهية تكنولوجيا المعلومات

3.1 مرتكزات تكنولوجيا المعلومات

4.1 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وآثارها

5.1 خلاصة الفصل

1.1. مدخل:

لقد أصبحت المعلومات قوة مؤثرة تتحكم في مختلف نواحي الحياة بما فيها المنظمات، وياتت مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات المتوفرة لها، ولا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها والاستفادة منها بدون توافر أساليب وتقنيات حديثة ومتطورة، هكذا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات.

فتكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة تعد ذات أهمية بالغة، فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما أثرت فيها تكنولوجيا المعلومات والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات ووسائلها وهذا الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو وينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة وأصبح يتطلب من المنظمات على اختلاف أنواعها وأحجامها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل، فقد دخل العالم عصرا متطورا ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي أصبح علامة مميزة لهذا العصر.

ونظرا للتحديات الراهنة في هذا القرن فقد لقي مفهوم تكنولوجيا المعلومات إهتماما متزايدا وملحوظا في مختلف مجالات الحياة العصرية للإنسان، سواء أكان ذلك على المستوى الفردي أم المؤسسي أم الجماعي فهذه التكنولوجيا لم توفر لهذا المجتمع تقنيات وبرمجيات، بل قربت المسافات واختزلتها إلى حد إلغائها من الناحية العملية، فظهرت عنها معطيات جديدة كالإنترنت والتي انبثقت عنها مفاهيم جديدة كالتجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، وغيرها من المفاهيم ذات الصلة.

وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذا الفصل إلى:

- ماهية تكنولوجيا المعلومات.
- مرتكزات تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وآثارها.

2.1. ماهية تكنولوجيا المعلومات:

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقه في كافة مجالات الحياة، ومن أبرز هذه التطورات هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات او ما يعرف اليوم بتكنولوجيا المعلومات.

1.2.1. نشأه وتطور تكنولوجيا المعلومات:

خطت تكنولوجيا المعلومات خطوات عملاقة ودخلت عهدا جديدا في بدايات التسعينات. يصورها بعض المختصين بثورة تكنولوجيا المعلومات الثانية التي أحدثت عدة تحولات. فكان التحول في الاعلام الآلي من إعلام آلي فردي إلى إعلام آلي جماعي، حيث تغير الأمر من العمل على تحسين أداء مهمة الى تحسين أداء مجموعة العمل في مجملها. التحول الثاني حدث على مستوى الأنظمة من أنظمة معزولة إلى أنظمة متكاملة تقدم معلومات شاملة وآنية. أما التحول الثالث فكان في الإعلام الآلي الذي تحول من إعلام آلي داخلي في المؤسسة إلى إعلام آلي بين المؤسسات حيث يسمح للمؤسسة بأن تفتح على مورديها وزبائنها وعلى المؤسسات المتعاونة¹.

وهناك من يقوم بتصنيف تطور تكنولوجيا المعلومات إلى خمسة مراحل يمكن اختصارها كما يلي:

المرحلة الأولى: تميزت هذه المرحلة بظهور الجيل الأول من الحاسبات الآلية، حيث تميز هذا الجيل باستخدام الصمامات المفرغة، وهي عبارة عن زجاجة مفرغة من الهواء يبلغ قطرها ثلاثة سنتيمترات وطولها سبعة سنتيمترات، وتحتاج إلى درجة عالية من الحرارة إلى نحو 200 فولت من التيار المستمر لبدء تشغيلها، كذلك كانت تحتاج لدوائر للتبريد بسبب ما تنتجه من حرارة، وكانت كبيرة الحجم وثقيلة الوزن وبطيئة السرعة (20 ألف عملية في الثانية)، حيث تقاس سرعتها بالميلي ثانية وكانت تستهلك طاقة كبيرة، كما إعتمدت على لغة الآلة (التي تعتمد على النظام الثنائي 0.1) في كتابة البرامج وبالتالي كانت البرامج معقدة. ولكنها لم تحظ بالاهتمام الكبير في أعمال المنظمات بسبب ارتفاع تكاليفها، وقلة الموارد البشرية المتخصصة فيها، ومحدودية البرامج التطبيقية، ومن أهم حاسب لهذا الجيل نجد الحاسب (UNIVAC)².

¹. عبد الكريم زهوية (2017)، أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وأداء المعلوماتي، مجلة العلوم الإنسانية المجلد 28، العدد 2، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2-الجزائر، ص 67.

². عبد الناصر مشري (2017/2016)، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف-الجزائر، ص 23.

المرحلة الثانية: تركزت جهود الباحثين في هذه المرحلة على إمكانية استعمال الترانزستور (Transistor) بدلا من استعمال الصمامات المفرغة، مما ساعد على التغلب على مشكلة الحرارة وتقليل معدلات الأخطاء والتوقف، كما وفر الطاقة الكهربائية اللازمة للتشغيل، بالإضافة إلى تقليل التكلفة على ما كانت عليه في المرحلة الأولى. وفي هذه المرحلة تم اكتشاف أول شبكات المعلوماتية، كما أمكن للمبرمج استعمال لغة تناسب نوع المشكلة المطروحة، فاستعملت لغة (Fortran) في الميدان العلمي ولغة (Cobol) في ميدان التسيير، وغيرها من لغات البرمجة مثل (Pascal)³.

من أهم خصائص هذه المرحلة ما يلي⁴:

✓ استعمال الترانزستور؛

✓ حجم الجهاز أصغر قليلا مقارنة بالسابق؛

✓ سرعة الجهاز أعلى من السابق؛

✓ سعة التخزين أكبر؛

✓ استعمال لغات برمجة عالية.

المرحلة الثالثة: عرفت هذه المرحلة تطور كبير حيث بدأت باكتشاف التلغراف كردة فعل حتمية لنظم الإتصال والذي لعب دورا هاما في تبادل المعلومات وذلك أبان ظهور الثورة الصناعية، ثم تم إكتشاف أهم هاتف من خلال سرعة وقوة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، وتوالت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف والسلكي وهي مرحلة نقل الصوت إلى مسافات بعيدة عبر خدمات الراديو والتلفزيون التجاري⁵.

المرحلة الرابعة: تتمثل في إختراع الحاسوب وتطوره ومراحل أجياله المختلفة، وماله من أثر إيجابي على حركة تدفق المعلومات عبر وسائل الإتصال التي لها صلة بالحواسيب⁶.

³. مراد رايس (2006/2005)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، ص 35.

⁴. عدنان عون الله شكرو (2007)، مقدمة عامة في الجانب الآلي، الجبل الغربي، ليبيا، ص 04.

⁵. فاطمة طويهي (2015/2014)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بن أحمد، وهران 2-الجزائر، ص 11.

⁶. فاروق حريزي (2011/2010)، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق اهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس، سطيف-الجزائر، ص 14.

المرحلة الخامسة: تميزت هذه المرحلة بظهور الدوائر المتكاملة فوق الكبيرة جدا بالإضافة إلى التطور في مجال الذكاء الصناعي و بروز ما يسمى بالرجل الصناعي (Robot)، بالإضافة إلى التطور في وسائط التخزين و ظهور ما يسمى بـ (CD-ROM) و (Flash Memory) والتطور في مجال شبكات الحاسوب وقواعد البيانات و ظهور ما يسمى شبكة الأنترنت مع بروز أنظمة تشغيل و ظهور نسخ جديدة من نظام التشغيل وويندوز الحسابي وغيرها⁷. ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي.

الجدول رقم (1-1): مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

المرحلة	تطور تكنولوجيا المعلومات
الأولى (1951-1962)	- تطبيقات محددة لتكنولوجيا المعلومات - الإدارة العليا لا تفهم عمليات و قدرات الحاسب
الثانية (1963-1974)	- المزيد من طلبات خدمة الحاسب - تزايد التطبيقات - طلبات المستخدمين لا يستجاب لها - معالجة البيانات
الثالثة (1975-1984)	- المستخدمون النهائيون يسيطرون على تكنولوجيا المعلومات - استخدام المعلومات في دعم اتخاذ القرار - تزايد التطبيقات
الرابعة (1985-1995)	- معالجة اتصالات متعددة - إتاحة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الأعمال - تكنولوجيا المعلومات تعتبر موردا استراتيجيا
الخامسة (1996 وحتى الآن)	- مرونة وديناميكية العمليات - إتحدات الاستراتيجية بين المنظمات بواسطة تكنولوجيا المعلومات

المصدر: ليلي حسام الدين احمد شكر (2011)، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، الطبعة الأولى، مصر، ص ص 24، 25.

2.2.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

لكي يكون مفهوم تكنولوجيا المعلومات واضحا سنقوم أولا باستعراض بعض المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا وبعض الآخر بالمعلومات والتي من خلالها يمكن تحديد دقيق لتكنولوجيا المعلومات.

⁷. عدنان عون الله شكري (2007)، مرجع سبق ذكره، ص 4.

1.2.2.1. مفهوم التكنولوجيا:

قبل التطرق لتكنولوجيا المعلومات تجدر الإشارة الى تعريف التكنولوجيا، حيث هناك عدة تعاريف نذكر منها:

إن مصطلح التكنولوجيا (Technologie) في قاموس "Larousse" يعرف كما يلي⁸:

- دراسة الوسائل والآلات والتقنيات المستعملة في الصناعة؛
- مجموعة تطبيقات مبنية على مبادئ علمية في مجال تقني؛
- نظرية عامة للتقنيات.

وحسب كابريليس (kapriles): "التكنولوجيا هي مركب أساسي من أنماط المعرفة ونقل العمليات الضرورية، من أجل تحويل عوامل الإنتاج إلى إنتاج جاهز، واستخدام تلك المعرفة أو توفير الخدمات كما أنها أداة التنمية الاقتصادية، ولها قيمة فقط عند الذين لهم مقدرة على فهمها والإستفادة منها"⁹.

تعرف كذلك على أنها: "مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة والمستتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع وتستند التكنولوجيا على العلم في تقدمها وتعتمد على القاعدة الإنتاجية المرتبطة بالتنمية الشاملة من أجل نموها وتطويرها"¹⁰.

من التعاريف السابقة يمكن أن تعريف التكنولوجيا على أنها نتاج ما توصلت إليه العلوم من إكتشافات ومعارف وخبرات ووسائل التي تساهم في إنجاز العمل وأداء الخدمات بما يحقق الإشباع لحاجات الأفراد والمنظمات وفي جميع مجالات الحياة.

2.2.2.1. مفهوم المعلومات:

وردت العديد من التعاريف حول مفهوم المعلومات، لذا سيتم تناول بعضها منها كما يلي:

أولاً: تعريف المعلومات لغويا: إن المعلومات مشتقة من المادة اللغوية علم، وهي مادة غنية بالكثير من المعاني مثل العلم والإحاطة ببواطن الأمور والإدراك، واليقين، والإرشاد، والوعي، والإعلام والشهرة والتميز والتيسير، وتحديد المعالم، والمعرفة، والتعليم، والتعلم، والدراية.... إلى آخر ذلك من المعاني المتصلة

⁸. إبراهيم بوداود (2019)، استخدام مصطلح تكنولوجيا المعلومات في تخصص المكتبات والمعلومات، مجلة علوم المكتبات المجلد 11، العدد 1، جامعة الجزائر 2، ص3.

⁹. سعيدة إعراب (2006/2005)، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية رسالة الماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2-الجزائر، ص11.

¹⁰. وليد بن التركي (2016)، دور نقل التكنولوجيا في تحسين القدرة التنافسية، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر، ص18.

بوظائف العقل، و (Information) هي المقابل الإنجليزي لكلمة معلومات، وهذه الكلمة الإنجليزية مشتقة من الكلمة اللاتينية (Information) التي كانت تعني في الأصل عملية الاتصال أو ما يتم إيصاله أو تلقيه¹¹.

ثانياً: تعريف المعلومات اصطلاحاً: حسب تعريف معجم (Dictionarie Des Medias) لفرانسييس بال "هي نتاج الاستعلامات حول موضوع معين، تصف وتوضح العلاقات وتوضع في متناول الشخص المعني أو الهيئة المعنية بها"¹².

وفيما يلي تعريفات أخرى للمعلومات:

تعرف المعلومات بأنها: "عبارة عن ترجمة للبيانات، مجموعة من الحقائق، قياسات أو معطيات تأخذ شكل صورة، حرف، رقم أو شكل ومعالجتها والتي يمكن تخزينها، استرجاعها وتشكيلها"¹³. كما يعرفها البعض على أنها "جزء لا يتجزأ عن العمل أو التصرف، فهي توضح له الوسائل، الأهداف والقيود وتدعمه بالتعريف به، ومطابقته مع الأهداف، كما أنها تعبر عن النتائج الضرورية والمفيدة للتعلم والثقافة الجماعية"¹⁴.

يعرفها الباحثين على أنها: "النتائج التي تحصلنا عليها من عملية المعالجة مثل التوبيخ، التحليل والعرض في تقارير تناسب عرض الاستخدام الذي طلبت من أجله في الوقت المناسب وبذلك تتحول البيانات إلى معلومات"¹⁵.

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء التعريف الموالي:

المعلومات هي عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة وذات معنى للاستفادة منها بشكل أكثر نفعاً للفرد.

¹¹. سمير جمال العيسى (2014)، إدارة مصادر المعلومات والبيانات، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن ص 9.

¹². عبد الغني زغنون، أحمد عظيمي (2014)، المعلومات وأهميتها في المجتمع المعلوماتي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية المجلد 8، العدد 9، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة-الجزائر، ص 151.

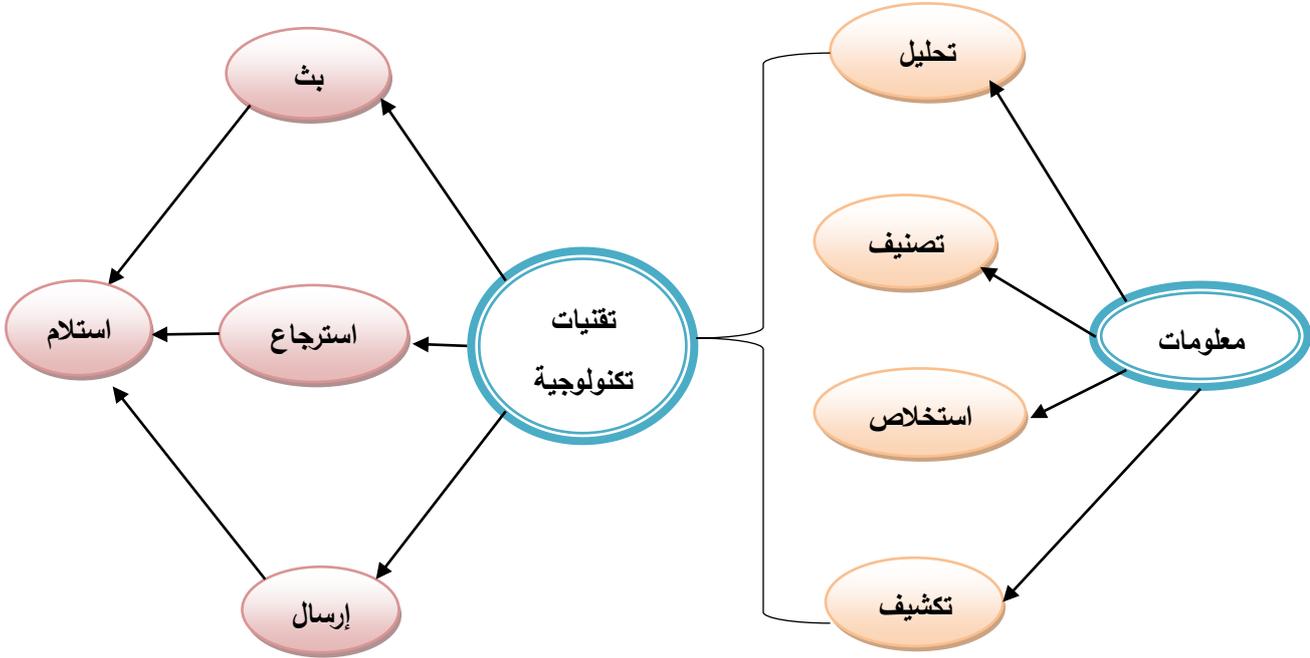
¹³. العياشي زرزار، كريمة عياد (2016)، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 20.

¹⁴. خير الدين بنون وآخرون (2018)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاط الاقتصادي، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى العلمي الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية"، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة، يومي 23 و 24 أبريل، ص 14.

¹⁵. أحمد حلمي جمعة وآخرون (2003)، نظم المعلومات المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن ص 62.

ويمكن تلخيص مفهوم المعلومات في مجال تكنولوجيا المعلومات في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): مفهوم المعلومات في مجال تكنولوجيا المعلومات



المصدر: طلال ناظم الزهيري(2007)، استراتيجية بناء القدرات المحلية في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 1، العدد 1، الجامعة المستنصرية-العراق، ص2.

وكما هو معلوم فإنه كثيرا ما يتم الخلط بين المعلومات والبيانات نتيجة التقارب بين هذين المصطلحين، لذا نرى من الضروري توضيح مفهوم البيانات وذلك من خلال الآتي:

البيانات: هي مواد خام وحقائق مجردة غير منظمة ومستقلة عن بعضها البعض على شكل أرقام وكلمات¹⁶.

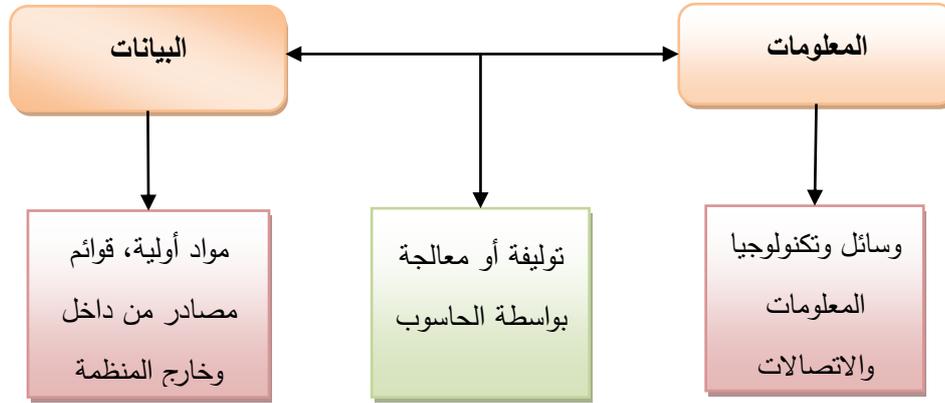
كما عرفت أيضا على أنها: "حروف، جمل، أرقام ورموز غير منظمة وغير مرتبطة بموضوع واحد والتي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي"¹⁷.

¹⁶. منير الحمزة وآخرون (2020)، إدارة المعرفة توجه جديد لتنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسات في العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد 1، الجزائر، ص 287.

¹⁷. إيمان فاضل السمراي، هيثم علي الزغبى (2004)، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 24.

من خلال التعاريف السالفة الذكر، بالإمكان حينئذ توضيح العلاقة بين المعلومات والبيانات من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-2): العلاقة بين المعلومات والبيانات



المصدر: محمد عواد الزيادات (2008)، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء، الطبعة الأولى، عمان، ص 183.

ينطلق تعريف تكنولوجيا المعلومات من إرتباط مفهومين ببعضهما، وهما التكنولوجيا والمعلومات ومنه يمكننا تعريف تكنولوجيا المعلومات كمايلي:

تكنولوجيا المعلومات هي: "تلك التقنيات المتعلقة بإكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع ومعالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقنيات المستبدة على الحاسوب"¹⁸.

وهناك تعريف آخر يقدمها بشكل أكثر تفصيلا "تكنولوجيا المعلومات عبارة عن مجموعة الأدوات التي تساعد في استقبال المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت على شكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب، ومن هذه الأدوات الحاسوب والطابعة والأقراص وشبكات الاتصال وغيرها الكثير من الأدوات"¹⁹.

¹⁸. إسماعيل الدباغ، الهام خضير شبرة (2013)، مدخل متكامل في الاستثمار السياحي والتمويل، اثناء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص384.

¹⁹. عطا الله احمد سويلم الحسان (2009)، التدقيق والرقابة الداخلية في بيئة نظم المعلومات المحاسبية، دار الريبة للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن، ص16.

كما يمكن تعريفها على أنها "أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توسيعها، وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل وهو (التقنيات المستندة إلى الحاسوب) لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمة، والتي تستخدم من المستفيدين من كافة مجالات الحياة"²⁰. تعرف كذلك أنها: "عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة"²¹.

كما أنها: "تزاوج بين تكنولوجيا الحواسيب مع تكنولوجيا الاتصالات"²².

يمكن تعريفها أيضا بأنها: "مجموعة الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها المكتوب، المسموع والمرئي، فلقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم تشكل قواعد العمل التي قامت عليها المؤسسات في الماضي، فلا يوجد جانب من جوانب عمل المؤسسة لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال"²³.

وتعتبر أيضا: "مجموعة من العناصر والقدرات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها ونشرها باستخدام تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات بسرعة عالية وكفاءة، لإحداث شيء مفيد يساعد على تطور المجتمعات"²⁴.

تعرف تكنولوجيا المعلومات أنها: "إنشاء، جمع، معالجة، تخزين، وتسليم المعلومات والعمليات والأجهزة التي تجعل ذلك ممكنا والفكرة وراء تكنولوجيا المعلومات هي جعل الحياة أكثر كفاءة"²⁵.

²⁰. غسان قاسم داوود اللامي، أميرة شكرولي البياتي (2009)، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 16.

²¹. علاء عبد الرزاق السالمي (2002)، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 20.

²². فاطمة طويهري (2015/2014)، مرجع سبق ذكره، ص 9.

²³. العياشي زرزار، كريمة عياد (2015)، مرجع سبق ذكره، ص 30.

²⁴. مؤيد احمد عبد الرحمن (2014)، تقنية المعلومات، دار بدجة، الطبعة الأولى، الأردن، ص 70.

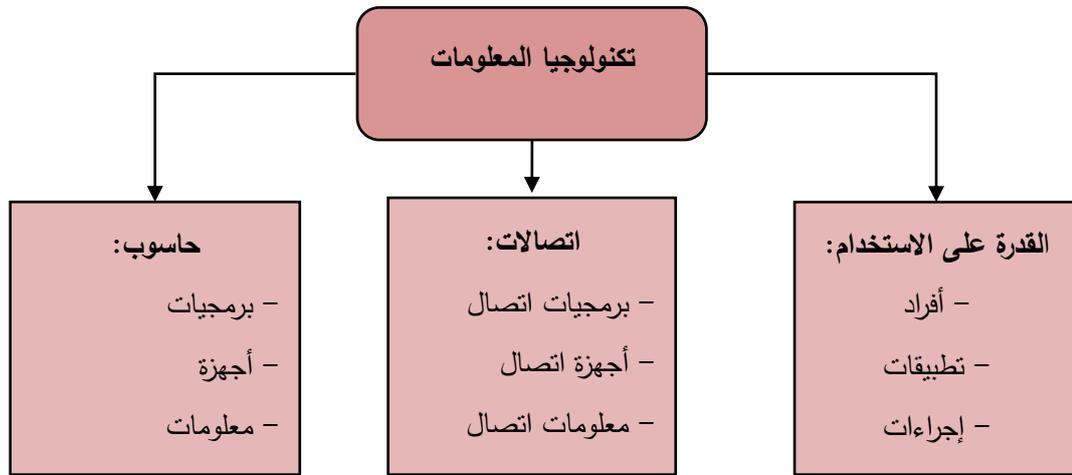
²⁵. يوسف بومدين، محمد طرفة (2013)، أثر الاستثمار في تكنولوجيا إدارة المعرفة على رفع كفاءة أداء الموارد البشرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية، المجلد 7، العدد 2، عين الدفلى-الجزائر، ص 25.

يقصد بها كذلك: "مجمل التقنيات التي تسمح بإنتاج المعلومة، بمعنى حجز ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومة"²⁶.

تكنولوجيا المعلومات: هي "التكنولوجيا التي تركز على استخدام المعلومات في أداء العمل وتتمثل في المعدات والبرامج الشبكات وقاعدة البيانات وغيرها"²⁷.

مما تقدم، يمكن تلخيص مفهوم تكنولوجيا المعلومات في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-3): مفهوم تكنولوجيا المعلومات



المصدر: أحمد مشهور (2008)، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، كلية تكنولوجيا المعلومات، جامعة اليرموك الأردن، ص3.

3.2.1. أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات ذات أهمية بالغة في الحياة البشرية، ونظرا لما يشهده العالم من تحول تقني متسارع في مجال الحاسوب والبرمجيات وأجهزة الاتصالات والكم الهائل من المعلومات الذي ينتقل بسهولة ويسر ما بين دول العالم، الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة وأصبح يتطلب منها مواكبة التقدم الهائل، فقد دخل العالم عصرا متطورا ليس له حدود تؤدي فيه تكنولوجيا المعلومات دور الأعمدة الحاملة لهذا التقدم الذي أصبح علامة مميزة.

²⁶. نوفل حديد(2006/2007)، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه في علوم

التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، ص53.

²⁷. محمد صالح الحناوي واخرون (2004)، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الطبعة الأولى الإسكندرية

ص 293.

1.3.2.1. أهمية تكنولوجيا المعلومات:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، مما يسهل الاتصال بين الأفراد وتبادل المعلومات فيما بينهم في أي وقت وأي مكان بالإضافة إلى نشر الرسائل الخاصة بحل المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، كذلك عملت على إنشاء مسافات إفتراضية بين الأشخاص والإدارات، مما يساعد العاملين على القيام بأعمالهم ومهامهم بسهولة²⁸.

ومن بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة كذلك نذكر منها ما يلي:

- ✓ تطوير ادوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- ✓ تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- ✓ تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات²⁹؛
- ✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الأداء وزيادة قيمة المؤسسة؛
- ✓ تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة؛
- ✓ تنمية السلوك الإيجابي للأفراد³⁰؛
- ✓ التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية³¹؛
- ✓ تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل؛

²⁸. عبد الحكيم عماريه، رشيدة سبتي (2018)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة

البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 3، الجزائر، ص 971.

²⁹. فوزية غيده (2021)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المؤسسات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد

12، العدد 3، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة-الجزائر، ص 737.

³⁰. سارة كنزة بو حساس (2012/2011)، الأثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في

المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري

قسنطينة-الجزائر، ص 21، 22.

³¹. كاميليا يزغش (2009/2008)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة رسالة

الماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، ص 73.

- ✓ تعتبر القاعدة الأساسية التي تبني على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فعال ورئيسي في إنجاح تلك المنظمات³²؛
- ✓ المساهمة في إمكانية إيجاد منتجات أو خدمات جديدة؛
- ✓ تحسين جودة العمل، من خلال إتباع أساليب التكنولوجيا الحديثة، خصوصا الدقة العالية وخفض التكاليف، واختصار الوقت وتقليل المخاطر المتعلقة بالتوسع الارتجالي للمعلومات والبيانات³³.

2.3.2.1. أهداف تكنولوجيا المعلومات:

- لتكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأهداف يمكن حصرها فيما يلي³⁴:
- **تحسين إنتاجية ومردودية الموظفين:** تتميز تكنولوجيا المعلومات بالقدرة الكبيرة على تخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات والمعلومات وذلك بتخفيض الأخطاء والوقت وبالتالي تخفيض التكاليف المرتبطة بمعالجة المعلومات؛
- **دعم عملية اتخاذ القرار:** تقوم تكنولوجيا المعلومات بدعم عملية اتخاذ القرارات وذلك بتوفير المعلومات المناسبة والملائمة للمسيرين ومتخذي القرار؛
- **خلق تحالفات وشراكات عمل:** عند إستعمال تكنولوجيا المعلومات تتمكن المؤسسات من العمل والتعامل مع مؤسسات أخرى لتقديم أحسن المنتجات والخدمات في فترة قصيرة؛
- **تسهيل دخول أسواق عالمية:** تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسات على تسويق منتجاتها وخدماتها في كل أنحاء العالم، وإقامة شراكات متعددة في البلدان.
- هناك أيضا أهداف أخرى تسعى تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيقها كالاتي³⁵:
- **تأمين المعلومات الدقيقة والعصرية من أجل دعم عملية اتخاذ القرار؛**
- **تقوم برفع مستوى الشفافية والمسائلة؛**

³². العربي عطية (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، المجلد 10، العدد 10، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، ص 322.

³³. هادية متوح، عزة الأزهر (2018)، معايير التدقيق في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية المجلد 10، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي-الجزائر، ص 91.

³⁴. بويكر قواميد، إبراهيم بلمهدي (2019)، استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العالمين في المؤسسة الخدمية، مجلة آفاق للبحوث والدراسات سداسية، المجلد 2، العدد 2، إيليزي-الجزائر، ص 233.

³⁵. ندى عبد الحسن جواد (2023)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، العراق، ص 4.

- زيادة كفاءة استغلال المخزون؛

- تعمل على تسريع الاتصال وجعله أكثر كفاءة وأقل تكلفة.

3.1.3.1. مرتكزات تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر المعلومات الحجر الأساسي أو الركيزة الأساسية لأداء فعاليات وممارسات المنظمات وظهور تكنولوجيا المعلومات ساعد في معالجة البيانات وتزويد الإدارات بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها، ولقد تعددت خصائص ومكونات ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات ووظائفها.

1.3.1.1. خصائص تكنولوجيا المعلومات:

- لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إحداث ثورة حقيقية في عصرنا الحالي، حيث تمكنت هذه التكنولوجيا من احتلال مكانة مهمة، بحيث تتميز بمجموعة من الخصائص ويمكن رصدها فيما يلي:
- **التميع والسيولة:** فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل (إعادة الصياغة)، فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو اشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة؛
- **سهولة النسخ:** حيث يستطيع مستقبل المعلومة بنسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية³⁶؛
- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونيا متجاورة؛
- **تقليص المكان:** تتيح وسائل تخزين تستدعي حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي تمكن الوصول إليها بسهولة³⁷؛
- **التفاعلية:** إن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في آن واحد، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار مما يخلق التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات بإدخال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال؛
- **اللاتزامنية:** أي إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام في نفس الوقت³⁸؛

³⁶. ماهر عودة الشمالية وآخرون (2015)، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 12.

³⁷. مني طلعت حسن (2022)، أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 22، العدد 3، الإسماعيلية-مصر، ص 369.

³⁸. سعاد يومائلة، فارس بويكر (2004)، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة اقتصاد المناجمنت، المجلد 3، العدد 1، جامعة باتنة-الجزائر، ص 205.

- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- اللامركزية: تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت تتمتع باستمراريته عملها في كل الأحوال ولا يمكن لأي جهة أن تعطلها³⁹؛
- النممة: نقصد بالنممة الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، تتميز تكنولوجيا المعلومات بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها وانخفاض في أسعارها، مما جعلها موضوع طلب دائم وكبير في جميع الميادين؛
- المرونة: تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها ككتابة النصوص ومعالجتها والقيام بالعمليات المعقدة، هذا ما جعلها تكتسب مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال⁴⁰؛
- قابلية التوصيل: تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية متنوعة الصنع بغض النظر عن المؤسسة والبلد الذي تم فيه الصنع؛
- قابلية التحويل: أي إمكانية نقل المعلومات من وسطها إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة⁴¹؛
- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء التنقل من أي مكان وعبر وسائل إتصال كثيرة كالحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال.... إلخ؛
- العالمية والكونية: هو المحيط الذي تنشط فيه تكنولوجيا المعلومات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم⁴².

³⁹. جابر زيد (2019)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، محمد خيضر بسكرة-الجزائر، ص37.

⁴⁰. كمال الدين مصطفى الدهراوي (2007)، نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر، ص 37.

⁴¹. نورهان قرون وآخرون (2020)، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، المجلد 8، العدد 15، جامعة بني سويف-مصر، ص 45.

⁴². مراد رايس (2006)، مرجع سبق ذكره، ص 30.

2.3.1. البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات ستة مكونات تتمثل فيما يلي:

أولاً: المعدات (الأجهزة): هي جميع الأجهزة والمواد المادية المستخدمة في معالجة المعلومات وخاصة المكائن مثل الحاسبات وأوساط البيانات (Data Media) والأشياء الملموسة الأخرى التي يمكن بواسطتها تسجيل البيانات إلى القرص المغناطيسي⁴³.

عندما نتحدث عن الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات فإننا نعني بها كل المعدات المادية لنظم المعلومات الآلية، وتسمى مجموعة المعدات الخاصة بالحاسب الآلي، وتسمى كذلك البيئة الآلية للحاسوب، وتتكون هذه العينة من⁴⁴:

أ. وحدة المعالجة المركزية: تعد الجزء الرئيسي للحاسب الإلكتروني والجزء الأساسي لتشغيله تتكون من الوحدة الأم (La Carte Mère)، والمعالج (Processeur) الذي يقوم بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية، إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية (Mémoire Centrale) التي تقوم بتخزين تعليمات البرامج والمعطيات قيد المعالجة؛

ب. وحدة الإدخال: تقوم بإدخال البيانات والتعليمات المراد تنفيذها والمعطيات المطلوب معالجتها في وحدة المعالجة المركزية، وهناك العديد من وحدات الإدخال الشائعة الاستعمال ومن بينها لوحة المفاتيح (Clavé)، الفأرة (La Microphone)، الماسح الضوئي (Scanner) وغيرها؛

ت. وحدة الإخراج: تستخدم هذه الأجهزة لاستخراج النتائج وعرضها بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة مثل شاشات العرض، الطابعات، والمخرجات الصوتية؛

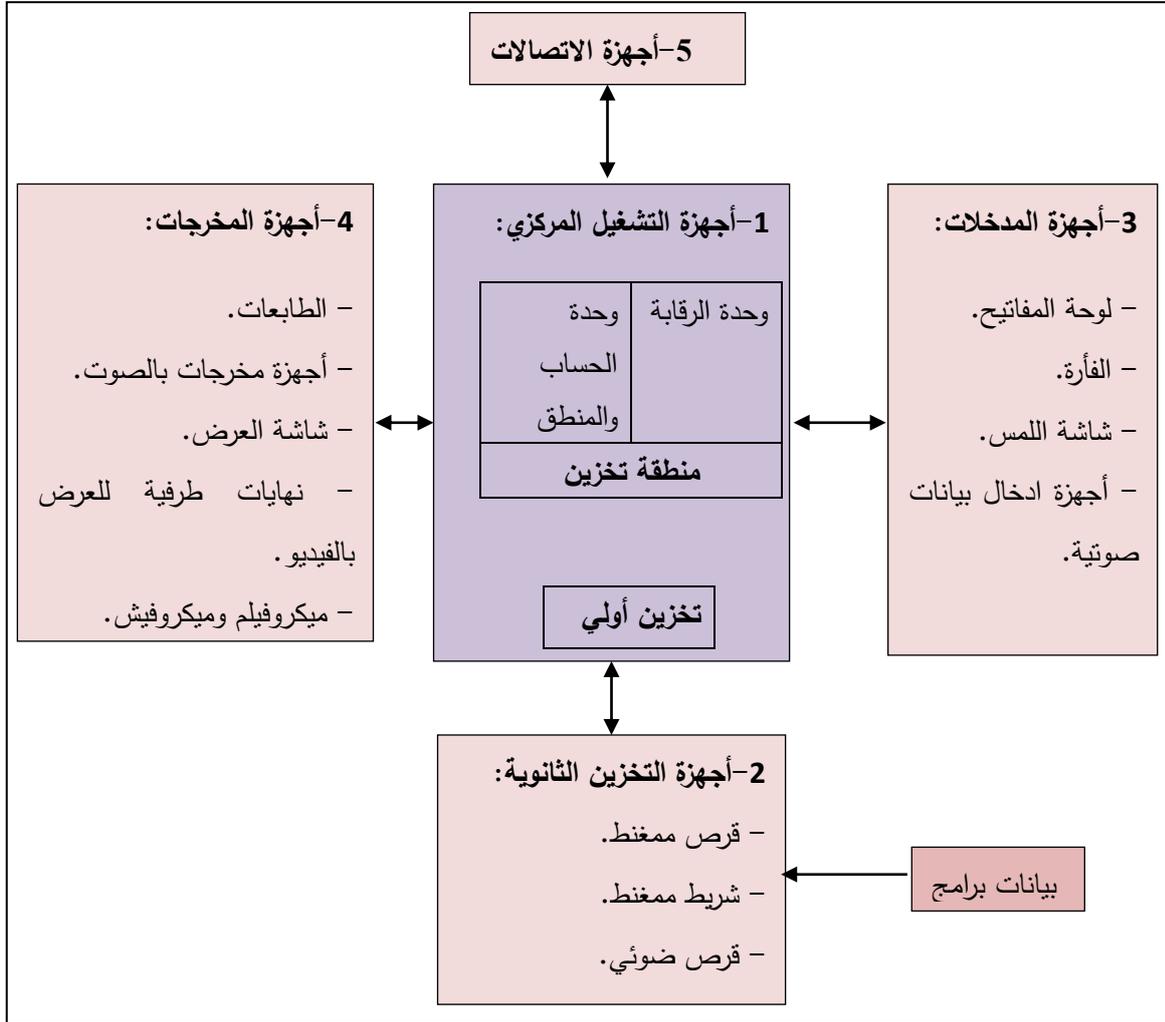
ث. الذاكرة الثانوية: هي ذاكرات تسمح بحفظ المعلومات بصفة دائمة، ومن أهم الذاكرات الثانوية: القرص الصلب (Le Disque Dur)، القرص المضغوط (CD-ROM)، القرص المتغير بالبصمة (Digital Versatile Disc DVD).

⁴³. زينب صالح وهاب (2015)، مستوى استخدام مكونات تكنولوجيا المعلومات وأثرها على حلقات الجودة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، المجلد 15، العدد 14، جامعة بابل-العراق، ص 194.

⁴⁴. حمزة بعلي (2016/2015)، دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه في العلوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، ص 64، 65.

ويمكن توضيح مكونات الحاسب الآلي في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-4): مكونات الحاسب الآلي



المصدر: نبيل محمد مرسى (2005)، التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، مصر، ص 93.

ثانياً: المستخدمين (الأفراد): يعد المستخدمين من أهم أبعاد تكنولوجيا المعلومات فالأفراد يعتبرون من أهم مصادر خلق الميزة التنافسية، فهم الذين يقومون بتشغيل وإدارة تكنولوجيا المعلومات من اداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، ويمكن وصفهم بأنهم مركز لتراكم المعرفة الضمنية في أذهان المستخدمين⁴⁵.

⁴⁵. الطاهر بن عمارة، العربي عطية(2019)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الابداع التنظيمي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، جامعة ورقلة-الجزائر، ص133.

تصنف الموارد البشرية إلى صنفين، الصنف الأول يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين (End User) والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستخدمين منها ومن تطبيقاتها، أما الصنف الثاني فهم المتخصصون (Spécialiste) في مجال الحاسوب والذين يصممون الحواسيب، ويصفون البرامج المختلفة⁴⁶.

ثالثاً: البرمجيات: هي مجموعة من البرامج التي تمكن الحاسوب من إدخال البيانات ومعالجتها وبناء عليها تعليمات معينة بصورة تؤدي إلى الحصول على النتائج بشكل دقيق وسليم، حيث لا يمكن للمكونات المادية للحاسوب أن تؤدي عملها بدون البرمجيات⁴⁷.

وتنقسم البرمجيات إلى ما يلي⁴⁸:

- **برمجيات التشغيل:** هي البيئة الغير الملموسة أو المحسوبة التي تجعل الحاسوب ومكوناته أدوات فعالة لتنفيذ الأوامر وإجراء مختلف التطبيقات، وهي جزء لا يتجزأ في الحاسوب، حيث لا يمكن أن نطلق على الحاسوب أي تسمية بدون وجود هذا النوع من برمجيات التشغيل؛

- **برمجيات النظام:** هي البرمجيات التي تعمل في بيئة برمجيات التشغيل، وهي التي تعطي أوامر وتعليمات تنفيذ مهام معينة، أو أي موضوع معين؛

رابعاً: **شبكات الاتصال:** عبارة عن دوائر (خطوط) اتصال متصلة ببعضها البعض من خلال مقاسم ذات مواصفات تعتمد على متطلبات ونوعية الخدمات المراد تقديمها، خصصت هذه الدوائر والمقاسم لنقل البيانات والصوت والصورة⁴⁹؛

⁴⁶. غسان قاسم داوود اللامي (2013)، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ص14.

⁴⁷. عدنان عواد الشوابكة (2011)، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 187.

⁴⁸. ياسمينية ياسع (2011/2010)، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس-الجزائر، ص45.

⁴⁹. منصور بن فهد صالح العبيد (1996)، الانترنت استثمار المستقبل، فهرس مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الأولى، الرياض ص16.

تمكن شبكات الاتصال المنظمات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً وتعرف فيما بينها عن طريق قنوات إتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة⁵⁰.

وتنقسم شبكات الاتصال إلى:

(أ) **شبكة الإنترنت**: تعرف الإنترنت بأنها عبارة عن وسيلة إتصال مكونة من شبكتين أو أكثر مما يجعلها مثل شبكة واحدة مستمرة⁵¹. إن تطبيق مفهوم الإنترنت في المؤسسة، يستجيب لانشغاليين هما:

✓ رؤية العالم الخارجي والتواصل معه؛

✓ تبني مفهوم الإنترنت داخل المؤسسة والذي يتمحور في البداية حول وضع مقاييس ونماذج

الإنترنت لاتصال أفراد المؤسسة⁵².

(ب) **شبكة الأنترنت**: تطلق تسمية الأنترنت على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الأنترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة، كما تقدم شبكة الأنترنت خدمة الولوج إلى الأنترنت مع منع العكس (أي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الأنترنت الولوج إليها عن طريق الأنترنت)⁵³. ويمكن حصر المزايا الأساسية لتبني هذا النظام فيما يلي⁵⁴:

✓ تسهيل عملية تبادل المعلومات داخل المؤسسة؛

✓ الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها؛

✓ رفع كفاءة عمليات الاتصال واتخاذ القرار؛

✓ المساهمة في زيادة تلقائية المعلومات الأمر الذي يسهم في تسريع عملية التشغيل؛

⁵⁰ أمينة ساهل، محمد بوستة (2022)، مزايا تكنولوجيا المعلومات واهمية الاستثمار فيها، دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 1، بومرداس-الجزائر، ص176.

⁵¹ نبيل محمد مرسى (2005)، مرجع سبق ذكره، ص 183.

⁵² أمال أيوب (2019)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير العمليات الإدارية، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 18، العدد 1، سكيكة-الجزائر، ص78.

⁵³ لبنى بن زاف (2020)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الممارسات المحاسبية بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي المجلد 3، العدد 1، الوادي-الجزائر، ص139.

⁵⁴ عصام محمد البحيصي (2006)، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 14، العدد 1، فلسطين، ص ص 164، 165.

✓ تسهيل نظام العمل في مجموعات وجعله أكثر سرعة وكفاءة وذلك من خلال تسريع وتسهيل عملية الحصول على المعلومات وتحليلها.

ت) **شبكة الإكسترانت:** هي "عبارة عن شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية إحتياجات العاملين ومتطلبات المؤسسات الأخرى من المعلومات، وتستخدم الشبكة تقنية الحماية لمنع محاولات الدخول الغير الشرعي إلى ملفات وبرامج ونظم قواعد الشبكة. وتستند شبكة الإكسترانت على تقنيات شبكة الأنترنت وتتوجه إلى البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها المؤسسة"⁵⁵.

إن الفرق الأساسي بين شبكات تكنولوجيا المعلومات يكمن في أن الأنترنت شبكة مفتوحة على جميع المستخدمين الداخليين والخارجيين في الوحدة الاقتصادية، أما شبكة الأنترنت فهي شبكة داخلية فقط وبالتالي لا يمكن للمستخدمين الخارجيين الدخول إليها، لأنها تخص شبكات الحاسوب الداخلية للوحدة الاقتصادية. في حين شبكة الإكسترانت فهي تطوير نسبي لشبكة الأنترنت حيث تتيح للزبائن الموردين وغيرهم من المستخدمين القانونيين الدخول إليها⁵⁶.

ويمكن تلخيص أهم الفروقات بين شبكة تكنولوجيا المعلومات في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): أهم الفروقات بين شبكات تكنولوجيا المعلومات

Extranet	Intranet	Internet	مواصفات
شبه عام	خاص	عام	طبيعة الوصول
ذوي العلاقة من خارج منظمة الأعمال غالبا منشآت أخرى.	أعضاء من داخل منظمة الأعمال	أي شخص	المستخدمين
مشتركة بين مجموعة شركات أو مع ذوي العلاقة	مملوكة	مجزأة	المعلومات

المصدر: عصام محمد البحيصي (2006)، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 14، العدد 1، فلسطين، ص 162.

ث) **الإجراءات:** هي مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج الأجهزة والبرمجيات والبيانات والشبكة لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات، الأدلة الإرشادية من تعليمات، قواعد وخطوات موجهة إلى مستخدمي

⁵⁵. سعد غالب ياسين (2005)، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص171.

⁵⁶. إبراهيم محمد علي الجزراوي، لقمان محمد سعيد (2009)، أدوات تكنولوجيا المعلومات ودورها في كفاءة وفاعلية المعلومات المحاسبية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 75، الجامعة المستنصرية، بغداد-العراق، ص2.

نظام المعلومات المستند على الحاسوب لغرض مساعدتهم في إنجاز أعمال التشغيل والحفظ والاسترجاع والتخزين بسهولة وسرعة وأمنية تامة⁵⁷.

(ج) قواعد البيانات: يوجد تعريفان أساسيان لقواعد البيانات وهي كالاتي⁵⁸:

من وجهة نظر المستخدم: هي عبارة عن مكان مخصص لخرن كم هائل من البيانات وإسترجاعها من الذاكرة لغرض التعديل والتحديث أو طباعتها أو البحث عن بيانات معينة وبالسرعـة الممكنة بدون أي تغيير أو تلاعب بها؛

من وجهة نظر المبرمج: هي على الأقل جدول أو مجموعة جداول مترابطة فيما بينها بعلاقة معينة (من علاقات قواعد البيانات) لمنع التكرار ودقة عملية الخزن وسرعة الاسترجاع والحفاظ على أمنية البيانات المخزونة من التلاعب أو الدقة أو الإختراق.

تساعد قواعد البيانات في الأمور التالية⁵⁹:

- ✚ التقليل من تكرار البيانات بسبب وجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات؛
- ✚ توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين؛
- ✚ تمثيل البيانات تبعا لواقع المنظمة، حيث تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة؛
- ✚ إمكانية إستعمال لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة كتابة تلك التطبيقات.

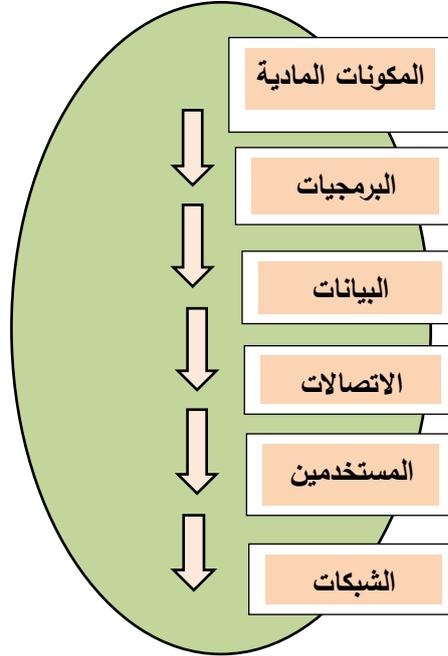
⁵⁷. يسرى محمد حسين(2010)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 85، العراق، ص329.

⁵⁸. فياض صباح محمد (2013)، سلوكية قواعد البيانات في الحفاظ على أمنية البيانات المخزنة، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد 21، العدد 3، العراق، ص 926.

⁵⁹. محمد حسين يسرى (2010)، مرجع سبق ذكره، ص330.

ويمكن توضيح البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشكل التالي

الشكل (1-5): البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: ايمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي (2004)، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص120.

3.3.1. وظائف ومتطلبات تكنولوجيا المعلومات:

تعتبر المعلومات الحجر الأساسي أو الركيزة الأساسية لأداء فعاليات وممارسات المنظمات. وبالتالي فإن ظهور تكنولوجيا المعلومات ساعد في معالجة البيانات وتزويد الإدارات بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها، وتقديم الإستشارات اللازمة لها، ولقد تعددت وظائف تكنولوجيا المعلومات ومتطلباتها.

1.3.3.1. وظائف تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أهم وظائف تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

أ. الحصول على البيانات: هي أول وظيفة توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميدها، وجمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والاحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على وسائط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة الى الحاسوب بواسطة الافراد العاملين في النظام؛

ب. **المعالجة:** هي إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها الى معلومات وتحليلها وتركيبها، وتشمل المعالجة عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة الى النص بما في ذلك التقارير والابحار والمراسلات ومعالجة الصور والاصوات⁶⁰؛

ت. **توليد المعلومات:** تستخدم تكنولوجيا المعلومات غالبا لتوليد المعلومات من خلال المعالجة، حيث أن توليد المعلومات يشير الى تنظيم البيانات والمعلومات بشكل مفيد سواء كان ذلك بشكل الأعداد أو الصوت او الصورة المرئية وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكلها الأصلي أو في الأحيان الأخرى يجرى توليد شكل جديد؛

ث. **خزن المعلومات:** تساعد تكنولوجيا المعلومات على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، كما تقوم كذلك بتحويل البيانات والمعلومات الى شكل يأخذ حيزا أصغر من مصدره الأصلي⁶¹؛

ج. **الاسترجاع:** أي وضع واستتساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو نقلها الى مستخدم آخر لهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع؛

ح. **النقل:** هي إرسال المعلومات من موقع الى آخر كأن يقوم مثلا جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر، يتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والالياف الضوئية.... الخ⁶².

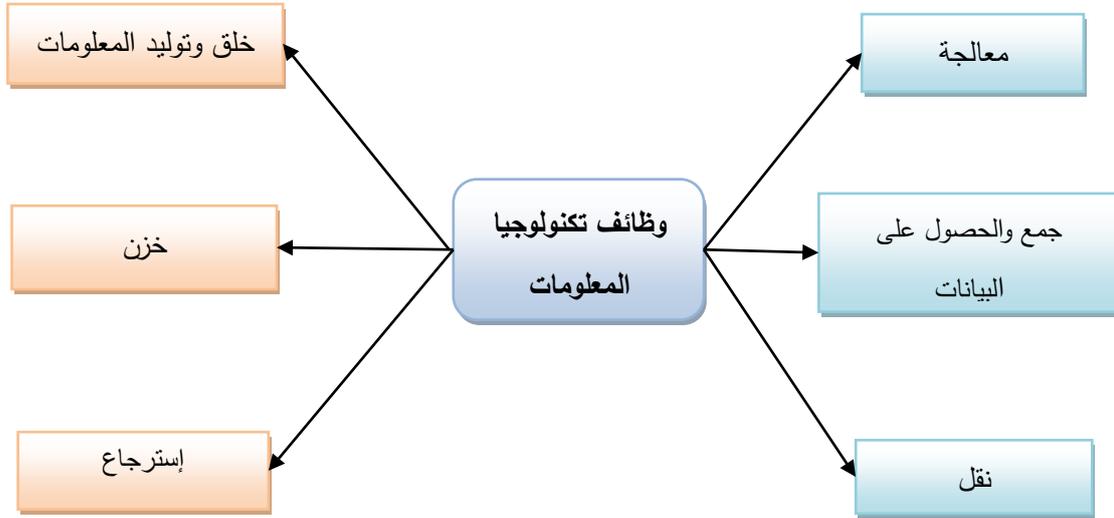
⁶⁰. محمد الأمين عسول (2022)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 5، العدد 1، أم البواقي-الجزائر، ص ص 162،163.

⁶¹. مروى موسى (2021)، مرجع سبق ذكره، ص ص 24،35.

⁶². يسرى محمد حسين(2010)، مرجع سبق ذكره، ص 328.

ويمكن توضيح وظائف تكنولوجيا المعلومات في الشكل التالي:

الشكل(1-6): وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر: يسرى محمد حسين (2010)، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، ورقة-الجزائر، ص 328.

2.3.3.1. متطلبات تكنولوجيا المعلومات:

لتكنولوجيا المعلومات متطلبات عديدة تتمثل فيما يلي:

- المتطلبات الإدارية: تتمثل على النحو التالي⁶³:

- ✓ تنمية نظام فعال للمزايا والأجور العاملين؛
- ✓ تأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة؛
- ✓ تدعيم الكوادر البشرية من أجل تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط.

- المتطلبات الاجتماعية: تتمثل هذه المتطلبات في⁶⁴:

- ✓ العمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلائم مع ثقافة المعلوماتية؛
- ✓ تبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير؛
- ✓ خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة.

⁶³. بشير عباس العلاق، سعد غالب التكريتي (2002)، الاعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن، ص151.

⁶⁴. عبد الحميد عبد الفتاح مغربي (2007)، المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة-مصر، ص ص 233،234.

- المتطلبات الفنية: وتشمل⁶⁵:

- ✓ تحسين البنية التحتية والإرتكازية من إتصالات وغيرها؛
- ✓ تهيئة مهارات بشرية من ذوي الخبرة والكفاءة؛
- ✓ توفير معدات مناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها باستمرار؛
- ✓ بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة عمليا وإقليميا ودوليا.

- المتطلبات الاقتصادية: وتشمل⁶⁶:

- ✓ تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ دعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها؛
- ✓ تشجيع الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.

4.1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وآثارها:

تعتبر المعلومات الحجر الأساسي أو الركيزة الأساسية لأداء فعاليات وممارسات المنظمات وظهور تكنولوجيا المعلومات ساعد في معالجة البيانات وتزويد الإدارات بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم الإستشارات اللازمة لها، وهي تزخر بالعديد من مزايا إستخدامها وآثارها الإيجابية، إلا أن هذا لا يمنع من وجود عوائق وسلبيات في تطبيقاتها.

1.4.1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والمزايا المترتبة عن استخدامها:

لا ريب في أن العالم برمته بات اليوم مهتما بتكنولوجيا المعلومات نظرا لأهميتها العظمى في مجال الإعلام ونقل المعلومة وفي مجال الحياة اليومية وتيسيرها. فهي تسهل التواصل بين البشر بكل سرعة، وفي ذلك توفير للجهد والمال والوقت، وأهم هذه الوسائل هي الإعلام ونشر المعلومة، ولعل إستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح أحد العناصر اللازمة لتحسين نجاعة أداء هذه الوظائف، فهي تتيح فرص كبيرة لتسهيل إسهاماتها الإستراتيجية، وتنميتها للخدمات ذات القيمة المضافة بدلا من التركيز على المهام اليومية والروتينية.

⁶⁵. خالد سحنون (2016/2015)، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التطبيقية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان-الجزائر، ص 57.

⁶⁶. سلمان خضير صغير (2004)، أثر تقانة المعلومات في إعادة هندسة الاعمال، رسالة ماجستير مقدمة للجامعة المستنصرية (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، ص 75.

1.1.4.1. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

تعددت استعمالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، حيث شملت جميع المجالات وهو ما يدفعنا إلى التعرض أو التطرق إلى أهم تطبيقاتها التي نوجزها فيما يلي:

أولاً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير: بسبب التدفق المتزايد للمعلومات وضرورة معالجتها داخل المنظمة الاقتصادية من جهة، وحجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من جهة أخرى، دفعت المنظمة إلى تطوير تكنولوجيا المعلومات بها، فكانت من أهم الطرق التي تساعد على حل مشاكل التسيير خاصة في الدول المتطورة، ومع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات، لعب الحاسوب دور مهم واحتل مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله، كتسيير أجور العمال وتسيير المخزون.... وغيرها من العمليات الروتينية في المنظمة⁶⁷.

ثانياً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجال الصناعة: في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة أمام التغيرات الكبيرة في المحيط دفع المنظمة إلى استعمال وتطبيق تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها، ويمكننا هذا تعداد أربع آلات أو تقنيات موجهة فقط لمساعدة المؤسسة في عملية الإنتاج وهي⁶⁸:

- أ. **الآلات الموجهة رقمياً:** هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت مع بداية الحرب العالمية الثانية، ولكي تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة إلكترونية من خلال أسلاك؛
- ب. **الآلية:** لقد فكر الإنسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في القيام بجميع الأعمال التي يقوم بها الإنسان في جميع الميادين، فأتى هذا المنتظر لكنه لم يكن كما تصوره لأنه يقوم بحركات بسيطة فقط لكن مع تطور التكنولوجيا والإلكترونيك تمكن الباحثون من إختراع وتطوير رجل آلي يقوم بعمليات كالإنتاج والتصميم، والرفع بنسبة منخفضة جدا من الأخطاء؛
- ت. **التصميم المساعد من طرف الحاسوب:** يقصد بهذا التصميم هو ذلك البرنامج المعلوماتي الذي يسمح بإنجاز نموذج أو مجسم صغير وبأقل التكاليف وفي أقل وقت ممكن، وقد أدخلت هذه التقنيات في عملية الإنتاج بواسطة التصميم والإنتاج المساعد من طرف الحاسوب (المعالج المصغر)؛

⁶⁷. عمار بن يحي (2022)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة وتنمية الكفاءات البشرية، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية المجلد 6، العدد 1، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2-الجزائر، ص 216.

⁶⁸. كريمة بن صالح (2010)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالة-الجزائر، ص ص 61، 62.

ث. الذكاء الاصطناعي: عند اكتشاف الحاسوب لأول مرة ظن الإنسان أنه خلق إنسان آخر قادر على القيام بالعمليات الحسابية وتخزين النتيجة في الذاكرة ومن ثم إرسالها إلى الشاشة، لكن مع مرور الوقت ظهرت مشاكله وتبين أنه مجرد آلة. استطاع الإنسان أنه إلى حدها تحقيق حلمه، فالذكاء الاصطناعي بمثابة العلم والتكنولوجيا الذي يهدف إلى تطوير حواسيب تستطيع أن تفكر، وتسير وتتحرك وتشعر مثل الإنسان.

ثالثاً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد: يمكن توضيح أهم هذه التطبيقات فيما يلي⁶⁹:

- ✚ أتمته أعمال البنوك: الهدف منها تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك؛
- ✚ تحويل الأموال إلكترونياً: الهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك؛
- ✚ إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات؛
- ✚ إدارة الإستثمارات: بتعظيم عائد الإستثمارات، وتحليل المخاطر؛
- ✚ نظم معلومات أسواق الأوراق المالية الهدف منها: فورية بث المعلومات للمتعاملين، إستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغيير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى؛
- ✚ التصميم بمساعدة الكمبيوتر: سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

⁶⁹ كمال عبد الحميد زيتون (2002)، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عالم الكتب والتوزيع، الطبعة الأولى القاهرة، ص ص 159، 161.

رابعاً: تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات:

توجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي

الجدول رقم (1-3): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	- الحساب العلمي - التصميمات	- علم الذرة، البحث مكاتب الدراسات	- بحوث العمليات - المساعدة على اتخاذ القرارات
التعليم	- التعليم المساعد من طرف الحاسوب - الألعاب الإلكترونية	- علم الفضاء	- الألعاب الاستراتيجية
التوثيق	- تأليه المكتبات - معلومات قانونية	- قواعد المعطيات	- تسيير براءات الاختراع - قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	- التعرف على الأصوات	- الرجل الآلي الموجه بالصوت	- التسويق الإلكتروني
الصورة	- المركبات الأتوماتيكية للجراند - تحرك العين - إنشاء صور أتوماتيكية	- الإشهار - الرسوم المتحركة	- المخططات الخاصة بإنجاز التقارير

المصدر: كريمة بن صالح (2010)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة-الجزائر، ص 24.

1.1.4.1. مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات أدى الى تحقيق العديد من المزايا، التي تتمثل في

فيما يلي:

- **زيادة المبيعات والأرباح:** وذلك من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين

مما يؤدي ذلك إلى تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف؛

- **الحصول على مزايا تنافسية:** ذلك من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح للمؤسسة بالمنافسة بصورة أكثر فعالية؛

- **تخفيض التكاليف:** تعتبر من أهم المزايا التي تحققها تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، فهي تقوم بأداء الأعمال المكتبية بطريقة آلية لتخفيض التكاليف، وتعتمد على الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون⁷⁰؛

⁷⁰. نعيمة يحيوي، فاطمة الزهراء لحسيني (2017)، واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 7 العدد 3، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1-الجزائر، ص420.

- **تقليص المكان والوقت والمسافة:** فتكنولوجيا المعلومات تجعل الأماكن متجاورة إلكترونياً، كما تنتج وسائل التخزين إستيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي يمكن التوصل إليها بسهولة؛
- **تحسين الجودة:** ذلك من خلال برامج وتصاميم تحسّن الجودة والرقابة على المخرجات والتبادل الإلكتروني للمعلومات والبيانات والمعاملات الإلكترونية، بما يسمح بتقليل الأخطاء⁷¹.
بالإضافة إلى ما سبق يحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات ما يلي:

- ✓ سهولة الوصول للمعلومات؛
- ✓ سهولة إنجاز الأعمال⁷²؛
- ✓ سهولة عملية التوجيه والتنسيق بين كل الأطراف؛
- ✓ زيادة القدرة على الإبداع والإبتكار؛
- ✓ مواجهة التهديدات الخارجية؛
- ✓ توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب؛
- ✓ تحسّن وتنشيط حركة الإتصالات بالمؤسسة⁷³.

- **تقليص المكان والوقت والمسافة:** فتكنولوجيا المعلومات تجعل الأماكن متجاورة إلكترونياً، كما تنتج وسائل التخزين إستيعاب حجم هائل من المعلومات المخزونة التي يمكن التوصل إليها بسهولة⁷⁴.

2.4.1. آثار استخدامات تكنولوجيا المعلومات:

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من فوائد إلا أنه يجب النظر إلى الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها.

1.2.4.1. الآثار الإيجابية: تتمثل فيما يلي:

- ✓ زيادة قيمة المؤسسة إذ تلعب تكنولوجيا دورا بارزا في خلق قيمة للمؤسسة؛

⁷¹. إلهام بروية (2014/2015)، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، ص 11.

⁷². عبد الحق القينعي (2022)، انعكاسات علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالرضا الوظيفي، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 13، العدد 2، جامعة علي لونيبي، البليدة 2-الجزائر، ص 133.

⁷³. أمينة ساهل، محمد بويستة (2022)، مرجع سبق ذكره، ص ص 176، 177.

⁷⁴. إلهام بروية (2014/2015)، مرجع سبق ذكره، ص 11.

- ✓ فعالية إتخاذ القرارات حيث تسهل تكنولوجيا المعلومات من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائم بالشروط المطلوبة؛
- ✓ تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والإنضباط بالوحدات الإدارية؛
- ✓ تعد تكنولوجيا المعلومات عنصرا جوهريا في نجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة⁷⁵؛
- ✓ مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات؛
- ✓ تكاليف التعامل منخفضة حيث ترى العديد من المنظمات أن التعاملات الإلكترونية ليست فقط أسرع وأكثر كفاءة من التعاملات على الورق وإنما أقل تكلفة؛
- ✓ توزيع متسارع للمعرفة حيث أنها تساهم في الوصول الفوري المباشر لمصادر المعلومات في مجالات حيوية كأعمال القانون الحكومة⁷⁶؛
- ✓ تحسين أداء المؤسسة، حيث تهدف تكنولوجيا المعلومات إلى مساعدة المؤسسة على تقديم خدمات أفضل لعملائها، وتعميق العلاقة بينها وبين الأطراف ذات المصلحة، عن طريق توفيرها للمعلومات مع معاملتها بشفافية⁷⁷؛
- ✓ تقديم خدمات أفضل للعاملين مما ينعكس إيجابا على المنظمة؛
- ✓ تحقيق الإنتاجية والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات⁷⁸.

⁷⁵. لبنى بن زاف (2020)، مرجع سبق ذكره، ص 138.

⁷⁶. بشير العلاق (2007)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية الطبعة الأولى، القاهرة، ص 130.

⁷⁷. محمد الناصر مشري (2016/2017)، مرجع سبق ذكره، ص 32.

⁷⁸. حمزة بعلي (2015/2016)، مرجع سبق ذكره، ص 62.

2.2.4.1. الآثار السلبية: تتمثل في:

- ✓ الاعتماد على البرامج والأنظمة والتي يتم من خلالها تشغيل البيانات بشكل غير حقيقي وغير دقيق او قد تكون عدم الدقة في البيانات ذاتها؛
- ✓ فقدان محتمل للبيانات، أو حذفها بالخطأ؛
- ✓ الفشل في إجراء تغييرات لازمة في الأنظمة والبرامج؛
- ✓ الحاسب غير قادر على التفكير أو الحكم الشخصي بالتالي فإن هناك عديد من الأخطاء التي يمكن حدوثها ما لم توجد إجراءات للرقابة على البرامج المستخدمة؛
- ✓ تتطلب بيئة تكنولوجيا المعلومات ضرورة توافر خبرات ومؤهلات معينة في الأفراد القائمين على تشغيل النظام مع ضرورة التدريب المستمر لهؤلاء الأفراد لمواكبة التطورات الحديثة⁷⁹؛
- ✓ تهديد الأمن القومي للدول، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب والجرائم وهي الحروب والجرائم المعلوماتية، ومسألة حقوق المؤلف إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد؛
- ✓ ظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديد للسيادة النقدية للدولة⁸⁰.

3.4.1. عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات:

لا بد من تحديد أهم العوائق التي تؤدي إلى صعوبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ومن بين هذه العوائق ما نوجزه في الآتي⁸¹:

أ. التوقعات المبالغ فيها لقدرة تكنولوجيا المعلومات: إن المتغيرات الجديدة والكثيرة التي تعمل في ظلها المنظمات، أعطت فرصة للشركات المصنفة والمسوقة أن تصور للمنظمات أن خلاصها في مجابهة هذه التغيرات عن طريق حصولها على تكنولوجيا المعلومات جعلها العامل الرئيسي المساعد في التوفيق على المنافسين؛

ب. مشكلة مقاومة التغيير: إن كل عملية تغيير في المنظمة سترافقها مقاومة لذلك التغيير، خاصة الذين ستتأثر مواقعهم وامتيازاتهم التي كانوا يحصلون عليها سابقا، وقد يقاوم الأفراد الذين اعتادوا على أداء أعمال سهلة وروتينية لتحل محلها أعمال تعتمد على تكنولوجيا المعلومات تكون من وجهة نظرهم صعبة

⁷⁹. هدى يوسف محمد السليمان (2022)، آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على النظم المحاسبية، المجلة العربية للنشر العلمي المجلد 5، العدد 50، بيرين الجديدة-الأردن، ص363.

⁸⁰. حمزة بعلي (2016/2015)، مرجع نفسه، ص ص 62،63.

⁸¹. عثمان إبراهيم أحمد الخفاجي(2015)، تقنيات المعلومات الإدارية ومتطلبات النجاح في إدارة منظمات الخدمة العامة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 44، العراق، ص341.

ومعقدة، ولذلك على المنظمات إشراك أفرادها منذ البداية في عملية التغيير هذه لكي لا يكون عائق أمام تبني تكنولوجيا المعلومات؛

ت. صعوبة التنبؤ بتطورات استخدام تكنولوجيا المعلومات: من الصعوبات التي تواجه المبتكرين وقادة الأعمال والباحثين الأساسيين في مجال تكنولوجيا المعلومات هي كيفية تطوير وتكييف استخدام أي ابتكار معين بمرور الوقت، كذلك التنبؤ لبعض الابتكار في تكنولوجيا المعلومات لم يكن دقيقا فلبعض يتوقع أن تستمر لمدة طويلة غير أنها لم تصمد لفترة زمنية قصيرة، بالإضافة إلى بعض الابتكارات التي كان يتوقع لها النجاح، إلا أنها سرعان ما جاءت بالفشل.

يمكن إضافة بعض العوائق مثل:

✚ أدخلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في حياة الناس ما يسمى بالواقع الافتراضي، الذي يسمح

للمنتفعين والمستثمرين بها أن يتلاعبوا بالحقائق التاريخية؛

✚ إستمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس، سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول؛

✚ صعوبة دمج الأنظمة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات؛

✚ خرق حرمة الأشخاص أو المنظمات، عن طريق الدخول في الملفات الخاصة بهم ومعرفة أدق

التفاصيل عن حياتهم الخاصة⁸²؛

✚ تسارع التغييرات كما ونوعا في بيئة الأعمال؛

✚ تحديات العولمة؛

✚ التباين بين قدرات المعلومات وقدرات المنظمات⁸³؛

✚ الحمل المعلومات الزائدة⁸⁴.

⁸². محمد الأمين عسول(2022)، مرجع سبق ذكره، ص ص 163،164.

⁸³. غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي (2008)، نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل استراتيجي معاصر، دار المسيرة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 21.

⁸⁴. طارق طه(2007)، نظم المعلومات والحاسبات الالية والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر، ص ص 114،116.

5.1. خلاصة الفصل:

أصبحت المعلومات تكتسي أهمية بالغة خاصة بالنسبة للمجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، أما للمؤسسات فهي تمثل لها موردا هاما وأساسيا مما يجعلها تبحث دائما على أنسب الطرق لمعالجتها حتى تستفيد منها في تحقيق أهدافها. وتمثل تكنولوجيا المعلومات إنطلاقة واسعة لكثير من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن البيانات ومعالجتها، واسترجاعها وتوزيعها إضافة إلى دورها في تأمين المعلومة المطلوبة، تلك المعلومة التي هي صنعة إمتزاج النظم الحاسوبية وشبكات الاتصال والمعرفة التكنولوجية. حيث أدركت جميع المؤسسات أهميتها وضرورة الإعتماد عليها في عملياتها وهذا لما توفره من تقليل التكاليف وتوفير الوقت والجهد والإستغلال الأمثل للموارد.

الفصل الثاني

التأصيل النظري لإدارة الموارد البشرية

1.2 مدخل

2.2 ماهية إدارة الموارد البشرية

3.2 ماهية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية

4.2 فعالية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية

5.2 خلاصة الفصل

1.2. مدخل:

في الآونة الأخيرة شهد العالم تطورات في كافة مجالات الحياة وخاصة في المجال التكنولوجي ونتيجة لهذه التطورات ظهر عصر جديد ألا وهو عصر التكنولوجيا الحديثة أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت المؤسسات تواجه نوع جديد من المنافسة لم تعرف من قبل، حيث أن البعض إصطاح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الإقتصادية والإجتماعية والثقافية.

لقد تطورت النظرة للموارد البشرية تطورا كبيرا في السنوات الماضية، فبعد أن كان دور إدارة الموارد البشرية تنفيذيا تقليديا يتركز في إستصدار قرارات التعيين والنقل والترقية والأجور والتأمينات الإجتماعية أصبح دورها كمستشار للإدارة العليا في مجال الموارد البشرية وشريكا لها في تصميم إستراتيجيات المؤسسة الشاملة.

كما أصبح نظام معلومات الموارد البشرية اليوم يلعب دورا أساسيا ومهما في المؤسسة مهما كان حجمها، وذلك نظرا للتزايد المستمر لدور المعلومات المتعلقة بالموارد البشري والحاجة الماسة إلى تنظيمها والاستفادة منها.

فإدارة الموارد البشرية تعد حاجزا للزاوية في العملية الإدارية كما يعد نظام معلومات الموارد البشرية إنعكاسا واضحا لاهتمام المؤسسات بالموارد البشرية وهذا من خلال إمداد المدراء بالمعلومات الكافية في الوقت المناسب وتوفير البيانات والوظائف المتعلقة بالعاملين من أجل إتخاذ القرارات المناسبة والمتعلقة بالموارد البشري.

من هذا المنطلق يأتي هذا الفصل الذي سيتم فيه تناول المباحث التالية:

- ماهية إدارة الموارد البشرية.
- ماهية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية.
- فعالية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية.

2.2. ماهية إدارة الموارد البشرية:

تعتبر إدارة الموارد البشرية من النشاطات المستقلة عن الوظائف الإدارية الأخرى، لأنه يتعلق بالعنصر الإنساني في التقييم، ويعتبر إنشاء حقل إدارة الأفراد جد متأخر بالنسبة للحقول الأخرى حيث كان التركيز على النواحي المادية في الإنتاج بدلا من العنصر البشري.

1.2.2. التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية وعوامل الاهتمام به:

إن الصورة التي ظهرت بها إدارة الموارد البشرية اليوم، إنما هي نتاج تفاعل جملة من العوامل الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية والإدارية، فهي ليست وليدة الساعة وإنما مرت بعدة مراحل تاريخية مما زاد الإهتمام بها، بحيث عكست صيغ العلاقة بين الإدارة العليا والعاملين حيث اختلف الباحثون في مسميات هذه المراحل، إلا أن المضمون كان موحدًا.

1.1.2.2. التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية:

يمكن أن نلخص تطور إدارة الموارد البشرية بالمرحل التالية:

المرحلة الأولى: ما قبل الثورة الصناعية: قبل الثورة الصناعية كانت هناك أنواع متعددة للعلاقات الإنسانية بين الأطراف الرئيسية للإدارة وكان كل نوع يتفق مع المستلزمات الاجتماعية والاقتصادية في تلك الفترة. ومن أهم الأنظمة التي ميزت هذه المرحلة ما يلي:

(أ) **نظام العبودية:** تميزت هذه المرحلة بعدم وجود نظام لدفع الأجور، وكان الإقطاعي مالكا لكل أنواع السلطات وما العبد إلى متاع مملوك له؛

(ب) **نظام الصناعات اليدوية:** في ظل هذا النظام برزت فئة تملك الخبرة والمهارة وبدأت تعمل مقابل أجر؛

(ج) **نظام الطوائف:** شكلت كل صناعة طائفة لها قانونا يوضح شروط الدخول إلى المهنة وأجورهم ومستويات إنتاجهم، وقدرة التدرج في المهنة فهناك الصبي والعريف والمعلم، وينتخب المعلمون شيخا للطائفة فيوقع العقوبات على من يخالف لوائح وتعليمات الطائفة⁸⁵.

المرحلة الثانية: ما بعد الثورة الصناعية: عند قيام الثورة الصناعية في القرن التاسع عشر، لم يكن هناك في المؤسسات ما يسمى بإدارة الموارد البشرية، بل كانت هناك بعض الدول كأوروبا والولايات المتحدة الأمريكية تلح بضرورة وجود إدارة موارد بشرية، من أجل الإهتمام بشؤون العمال في المصانع وتحسين أمورهم المعيشية والصحية، ففي بريطانيا مثلا وبسبب الضغط الحكومي، وانتشار مفهوم إنسانية العمل في

⁸⁵. محمد بن دليم القحطاني (2015)، الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، العبيكان للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة الرياض-السعودية، ص 30.

المجتمع والإهتمام بالعمال من قبل أصحاب العمل، قبل قلة منهم بتحمل المسؤولية وتحسين ظروف العمال في منظماتهم، وإعداد برامج إنسانية لرعاية الجانب الإنساني في العمل.

وفي عام 1890 ظهر في الدول الصناعية ألمانيا، بريطانيا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية مفهوم "تحقيق الرفاهية الصناعية" وهي عبارة عن برامج صممتها المنظمات الصناعية آنذاك، من أجل تحسين ظروف العمل المادي الصحي داخل المصانع، وتصميم الأبنية التي يتوفر فيها الشروط الصحية لممارسة الأعمال⁸⁶.

المرحلة الثالثة: ظهور حركة الإدارة العلمية: من التطورات التي ساهمت في تطور إدارة الموارد البشرية هي إنتشار حركة الإدارة العلمية بقيادة تايلور الذي توصل إلى الأسس الأربعة للإدارة التالية⁸⁷:

- **تطوير حقيقي في الإدارة:** بمعنى إستبدال طريقة التجربة أو طريقة الخطأ والصواب في الإدارة بالطريقة العلمية التي تعتمد على الأسس المنطقية والملاحظة المنظمة، وتقييم أوجه النشاط المرتبطة بالوظيفة ثم تبسيط وإختصار الأعمال المطلوبة بالإعتماد على أعلى المواد والمعدات المستخدمة؛

- **الإختيار العلمي للعاملين:** أي التأكد من قدرات ومهارات الموارد البشرية اللازمة لتحمل الوظيفة وعلى ذلك الأساس يتم إنتقائهم، ويعتبر تايلور أن هذا المبدأ هو الأساس في نجاح إدارة الموارد البشرية؛

- **الإهتمام بتنمية وتطوير الموارد البشرية وتطويرهم:** حيث اعتبر تايلور أن العامل يجب أن يكون لديه إستعداد للعمل، وتدريب مناسب للعمل حتى يستطيع الإنتاج بالطاقة المطلوبة منه للوصول إلى المستوى المطلوب من العمل؛

- **التعاون الحقيقي بين الإدارة والموارد البشرية:** حيث أكد تايلور أنه بالإمكان التوازن بين رغبة العامل في زيادة أجره وبين رغبة صاحب العمل في تخفيض تكلفة العمل وذلك بزيادة إنتاجية العامل بأن يشارك في الدخل الزائد لارتفاع معدل الإنتاجية.

المرحلة الرابعة: ظهور العلاقات الإنسانية: ظهر نموذج العلاقات الإنسانية من خلال التجارب والدراسات التي قام بها إلتون مايو (Elton Mayo)، والتي عرفت بتجارب ثورت، ويعود ظهور العلاقات الإنسانية إلى عدة عوامل أهمها:

⁸⁶. نور الدين بولشرش، إيمان محامدية (2016)، واقع إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 8، العدد 27، عنابة-الجزائر، ص 260.

⁸⁷. مؤيد موسى علي أبو عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي (2019)، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، دار أمجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص 23.

- ✓ تزايد قوة الإتحادات العمالية؛
- ✓ تحسن الأوضاع الثقافية والمالية للعمال؛
- ✓ زيادة الاعتقاد بالمسؤولية الاجتماعية لرجال الإدارة وصب إهتمامهم على مشاكل موظفيهم ومجتمعهم؛
- ✓ زيادة حجم التنظيمات الإدارية وتزايد المشكلات داخل تلك المنظمات⁸⁸؛
- ✓ تنطلق حركة العلاقات الإنسانية من كون الإنسان مورد ثمين في المنظمة ويجب أن يعامل معاملة إنسانية تحافظ على كرامته وتلبي حاجاته وعواطفه ورغباته، فكلما زاد الإهتمام بالإنسان وتقدير مشاعره وإشباع حاجاته كلما زاد تحفيزه على العمل بإنتاجية كبيرة⁸⁹.

المرحلة الخامسة: الحرب العالمية الأولى: قبل الحرب العالمية الأولى لم تكن هناك وظيفة إدارة الموارد البشرية، حيث كانت إدارة الأفراد تمارس من قبل أرباب العمل بحذ ذاتهم، فالظروف التي أدت إلى ظهور وظيفة الأفراد كوظيفة مستقلة، ترجع إلى الحرب العالمية الأولى نتيجة التحولات التي حدثت في النظام الإقتصادي، بحيث أثرت هذه الحرب على إبراز أهمية العنصر البشري في العمل وضرورة وجود إدارة تهتم بهم، وساد الإقتناع لدى أصحاب العمل بأن الموارد البشرية هي الأداة الفاعلة التي يمكن من خلالها تغطية الإحتياجات الكبيرة للحرب، وهذا ما أدى إلى ضرورة وجود إدارة تهتم بشؤون العاملين في المؤسسات، وتقوم بمهمة التفاوض مع النقابات العمالية⁹⁰.

المرحلة السادسة: الحرب العالمية الثانية: إن ظروف الحرب العالمية الثانية تشبه الأولى، فمطالب الحرب أظهرت الحاجة إلى إختصاصيين في مجال الموارد البشرية والعلاقات الإنسانية، من أجل رفع إنتاجية العنصر البشري في العمل وتلبية إحتياجات الحرب من السلع والخدمات⁹¹.

⁸⁸ رافده الحريري (2014)، إتحادات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن ص32.

⁸⁹ شوقي ناجي جواد الساعاتي، صالح إبراهيم العواسا (2022)، إدارة الموارد البشرية إستراتيجيا في ظل الإتحادات العالمية المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص 19.

⁹⁰ سامي بودبوس، خالد زهمول (2020)، إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية وتطبيقات عملية، دار الكتب الوطنية، الطبعة الأولى، بنغازي-ليبيا، ص 37.

⁹¹ أحمد قرينعي (2019)، إدارة الموارد البشرية، مجلة منارات لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد 1، العدد 2، تيارت-الجزائر ص

2.1.2.2. العوامل المساهمة في ظهور إدارة الموارد البشرية:

هناك أسباب كثيرة تعبر عن الإهتمام الزائد بإدارة الموارد البشرية، ومن بين هذه الأسباب ما يلي⁹²:

- ✚ التوسع والتطور الصناعي في العصر الحديث، الذي ساعد على ظهور التنظيمات العمالية المنظمة، حيث بدأت المشاكل بين الإدارة والموارد البشرية مما أدى إلى الحاجة لإدارة متخصصة ترعى وتحل مشاكل الموارد البشرية في المنظمة؛
- ✚ التوسع الكبير في التعليم والفرص الشفافة أمام العاملين، مما أدى إلى زيادة الوعي نتيجة إرتفاع مستواهم الثقافي والتعليمي، مما أدى إلى وجود متخصصين في إدارة الموارد البشرية ووسائل حديثة التعامل مع التوعيات الحديثة من الموارد البشرية؛
- ✚ زيادة التدخل الحكومي في العلاقات بين العمال وأصحاب العمل بإصدار قوانين وتشريعات عمالية، مما أدى إلى وجود إدارة متخصصة تحافظ على تطبيق القوانين لتجنب وقوع المنشأة في مشاكل مع الحكومة؛
- ✚ ظهور النقابات والمنظمات العمالية التي تدافع عن الموارد البشرية، مما استلزم الأمر الإهتمام بعلاقات الإدارة بالمنظمات العمالية، مما أدى إلى أهمية وجود إدارة متخصصة لخلق التعاون بين الإدارة والمنظمات العمالية.

2.2.2. مفهوم إدارة الموارد البشرية وأهميتها:

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم العمليات الإدارية في المنظمة، لأنها تهتم بالعنصر البشري الذي ينفذ أنشطتها، ومشاريعها جميعا، كما أن لهذا العنصر دورا رئيسيا في تحقيق أهدافها.

1.2.2.2. مفهوم إدارة الموارد البشرية:

قبل أن نشرع في تعريف إدارة الموارد البشرية لابد من أن نتطرق إلى تعريف المورد البشري بصفة عامة، وبالتالي يمكن أن نعرف المورد البشري كما يلي:

(أ) تعريف الموارد البشرية:

يعرفها بشير دراكر بأنها: "المورد الوحيد الحقيقي، وأن كل منظمة لها مورد واحد حقيقي وهو الفرد أو الإنسان، وهي الموارد الكامنة في أي منظمة وهي مصدر كل نجاح إذا تم إدارتها بشكل جيد وهي للأسف مصدر كل فشل إذا ساءت إدارتها"⁹³.

⁹². مؤيد موسى علي أبو عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي (2019)، مرجع سبق ذكره، ص 22.

⁹³. نور الدين حاروش (2016)، إدارة الموارد البشرية، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر، ص 16.

يقصد بها كذلك: "جميع الناس الذين يعملون في المنظمة رؤساء أو مرؤوسين والذين جرى توظيفهم فيها لأداء كافة وظائفها وأعمالها"⁹⁴.

من خلال إستعراض المفاهيم السابقة عن الموارد البشرية، يمكن النظر إليها على أنها هؤلاء الأفراد والجماعات الذين يختلفون من حيث المهارات، الخبرات، السلوكيات، الإتجاهات والطموحات كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية، والذين تتوافر فيهم كل من القدرة والدافعية للعمل، حيث يؤدون وظائفهم في ظل الثقافة التنظيمية السائدة، وفي إطار النظام المعمول به من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

ب) تعريف إدارة الموارد البشرية:

تعددت التعاريف حول إدارة الموارد البشرية يمكن إدراج البعض منها فيما يلي:

يعرفها جلوك (W. GLUECK) بأنها: "تلك الوظيفة في التنظيم التي تختص بإمداد الموارد البشرية اللازمة ويشمل ذلك تخطيط الإحتياجات من القوى العاملة والبحث عنها وتشغيلها والإستغناء عنها"⁹⁵.

يعرفها سيكولا (SIKULA) بأنها: "استخدام القوى العاملة بالمنشأة ويشتمل ذلك على عمليات التعيين وتقييم الأداء والتنمية والتعويض والمرتببات وتقديم الخدمات الإجتماعية والصحية للعاملين وبحوث الأفراد"⁹⁶.

يرى بيجروس (P.Pigros) ومايرز (C.Myres) أن إدارة الموارد البشرية عبارة عن "القانون أو النظام الذي يحدد طرق وتنظيم معاملة الأفراد العاملين بالمنشأة، بحيث يمكنهم من تحقيق ذواتهم وأيضاً الإستخدام الأمثل لقدراتهم وإمكانياتهم لتحقيق أعلى إنتاجية"⁹⁷.

كما يعرفها عبد الحميد الخليل بأنها: "ذلك النشاط الإداري المتمثل في وضع تخطيط للقطاع البشري الذي يضمن إستمرارية وجود الموارد العاملة التي تحتاج إليها المنظمة واستمرارية إمدادها بالعناصر البشرية المطلوبة، كما يتمثل في تنمية قدرات العاملين وتحسين آدائهم ورفع كفاءتهم الفنية والعلمية والعملية ثم إيجاد الوسائل اللازمة لرفع معنوياتهم وترقيتهم في العمل والإستمرار فيه وحثهم على المشاركة بولائهم لتحقيق أهداف المنظمة"⁹⁸.

⁹⁴ . مصطفى كولار (2019)، تسيير إدارة الموارد البشرية، ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، قسنطينة-الجزائر، ص 23.

⁹⁵ . مؤيد موسى علي أبو عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي (2019)، مرجع سبق ذكره، ص 13.

⁹⁶ . محمد هاني محمد (2014)، إدارة الموارد البشرية، المعزز للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان-الأردن، ص 31.

⁹⁷ . عبد الكريم أحمد جميل (2015)، إدارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 9.

⁹⁸ . عبد الحميد الخليل (2018)، إدارة الموارد البشرية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الطبعة الأولى، سوريا، ص 7.

يقصد بها أيضا: "هي الأداة المسؤولة عن زيادة فاعلية الموارد البشرية في المنظمة لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة والمجتمع، من خلال مجموعة من الممارسات والنشاطات والإختيارات والتعيين والتدريب والتحفيز وتقييم الأداء"⁹⁹.

وهي كذلك: "مجموعة الممارسات والسياسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بالنواحي التي تحتاج إليها الإدارة لممارسة وظائفها على أكمل وجه"¹⁰⁰.

يرى بعض الكتاب أنها: "تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت، وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتمتيتها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفاعلية"¹⁰¹.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن إدارة الموارد البشرية هي مجموعة من النشاطات التي تهتم بالحصول على أفضل الموارد البشرية، وتعمل على تطويرها وتحفيزها، والحفاظ عليها بما يحقق الأداء الفعال والكفاء، بما يخدم أهداف المنظمة.

2.2.2.2. أهمية إدارة الموارد البشرية:

تكمن أهمية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية فيها حيث يمثل المورد البشري أحد الأسلحة الإستراتيجية في صراع المنظمات من أجل البقاء والنمو¹⁰². بالإضافة إلى ذلك فإن أهميتها تتبع من الوظائف والممارسات التي تقوم بها فتخطيط الموارد البشرية يحدد نوع العمالة المطلوبة في الأجل القصير والمتوسط والطويل، كما أن الإستقطاب والإختيار الجيد يحدد الفرد المناسب لشغل الوظيفة المناسبة، بالإضافة إلى التنمية والتدريب اللذان يكسبان الأفراد المهارات والمعارف والإتجاهات المختلفة¹⁰³.

⁹⁹ . رياض عبد الله الخوالدة وآخرون (2018)، أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في التطوير الإداري في وزارة الصناعة والتجارة الأردنية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 7، العدد 1، جامعة الجزائر 3، ص 176.

¹⁰⁰ . مدحت أبو النصر (2007)، إدارة الموارد البشرية، مجموعة النيل العربية طباعة ونشر وتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، ص 62.

¹⁰¹ . شمس ضيات خلفاوي (2011)، متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي حول "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، باجي مختار، عنابة-الجزائر، يومي 13 و 14 ديسمبر، ص 4.

¹⁰² . إبراهيم عبد الله الشديفات (2016)، أثر الإدارة الإستراتيجية على تطوير إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية الطبعة الأولى، الأردن، ص 102.

¹⁰³ . محمد الفاتح محمود المغربي (2016)، إدارة الموارد البشرية، دار الجنان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ص 30.

- يمكن إبراز أهمية إدارة الموارد البشرية في النقاط التالية:
- ✓ تنمية دور العنصر البشري في المنظمة لزيادة فعاليته وتأثيره على حياة الفرد والمنظمة والمجتمع؛
 - ✓ تنافسية المنظمة تتبع من كفاءة وفعالية مواردها البشرية أكثر من مواردها المادية¹⁰⁴؛
 - ✓ تهتم بالأفراد باعتبارهم الموارد الرئيسية في المنظمة؛
 - ✓ تدرس مشاكل الموظفين وتجد الحلول المناسبة لها¹⁰⁵؛
 - ✓ تزويد الموارد البشرية بالمؤهلات المتنوعة والمناسبة عن طريق الإعتماد على أفضل إدارة تساهم في تطور الإنتاج نوعاً وكماً؛
 - ✓ تعزيز التنسيق والتنظيم بين كافة الوحدات الإدارية والمهام الخاصة بالأفراد من الموظفين من خلال تفعيل دور المناقشة مع الإدارة التنفيذية؛
 - ✓ المساهمة في دراسة المؤشرات المستخدمة في قياس الكفاءة والفعالية المتعلقة بأداء العاملين ونسب الحوادث التي تؤثر في العمل، وغيرها في المؤثرات¹⁰⁶.

3.2.2. وظائف إدارة الموارد البشرية والتحديات التي تواجهها:

تقوم إدارة الموارد البشرية بأداء مجموعة من الوظائف من خلال القيام برسم وتنفيذ مجموعة من السياسات تمثل المرشد لتصرفات المنظمة إتجاه العنصر البشري، وتخضع الموارد البشرية لمجموعة من التحديات المتنوعة، قد تكون بسيطة أو تكون معقدة، يدخل فيها العديد من المتغيرات والعوامل المؤثرة.

1.3.2.2. وظائف إدارة الموارد البشرية:

لإدارة الموارد البشرية العديد من الوظائف، والتي تتمثل فيما يلي:

أولاً: تحليل وتصنيف الوظيفة:

أ) تحليل الوظيفة: هناك عدة تعاريف تناولت تحليل الوظيفة والتي نذكر منها:
يعرفها أحد الكتاب بأنها: "تحديد وتسجيل كافة البيانات المرتبطة بوظيفة معينة، وتشمل: الاسم والمسؤوليات، والسلطات، والتبعية التنظيمية، والموارد التي تعمل من خلالها، والوثائق التي تحتاج

¹⁰⁴. عبد الرحمان بن عنتر (2010)، إدارة الموارد البشرية المفاهيم والأسس والإستراتيجية والأبعاد، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، ص 27.

¹⁰⁵. مجيد الكرخي (2014)، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، ص 26.

¹⁰⁶. مي حمودي عبد الله جاسم الشهري، رمزي علوان (2021)، مستقبل إدارة الموارد البشرية ما بعد جائحة كورونا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 1، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد-العراق، ص ص 314، 315.

إليها والتدقيق المعلوماتي لها، الداخل والخارج، وظروف الأداء، والمتطلبات الأدائية والمؤهلات الواجب توافرها، والخبرة المطلوبة¹⁰⁷.

تهدف عملية تحليل الوظيفة والأعمال إلى جمع الحقائق ومعلومات عن المهمات والواجبات التي يجب أن تؤديها كل وظيفة أو عمل، وتحديد مسؤوليتها وسلطاتها، وطريقة أدائها، وعلاقتها مع الوظائف الأخرى، وموقعها في الهيكل التنظيمي للمنظمة، والظروف التي تؤدي فيها، وأدوات ووسائل الأداء المستخدمة فيها والمواصفات والشروط التي يجب أن تتوفر في شاغليها وفيما إذا كان أدائها يتطلب استخدام أكثر من فرد واحد، ثم صياغة هذه المعلومات والحقائق بالشكل الذي يمكن من خلاله تحديد معالم الوظيفة¹⁰⁸.

(ب) توصيف الوظيفة: يقصد بها: "تلك المتطلبات الضرورية الواجب توافرها فيمن تتقدم لشغل الوظائف مثل: مستوى المعرفة، والتأهيل، والمهارات والخبرات"¹⁰⁹.

يعتبر توصيف الوظيفة من الأدوات الهامة للإدارة، حيث يلعب دوراً هاماً في حل النزاعات والصراعات التي تنشأ بين العاملين وبين أصحاب العمل، كما يستخدم في تصميم وتطوير نظم الاختيارات الخاصة باختيار العاملين الجدد، وكذلك إلى وضع معايير للأداء لكل وظيفة طبقت لأعبائها ومسؤولياتها¹¹⁰.

¹⁰⁷ محمد حافظ حجازي (2005)، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء، الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر، ص ص 78، 79.

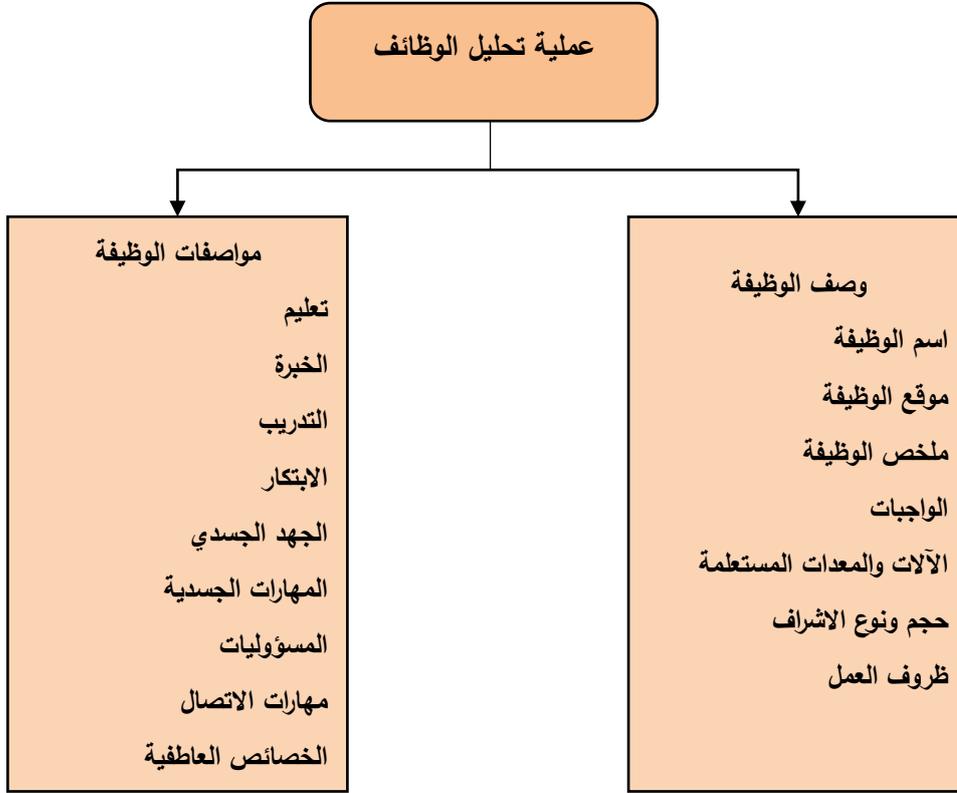
¹⁰⁸ ماهر أمين المخامرة (2003)، هيكله الوظائف القيادية، دار جليس الزمان، عمان-الأردن، ص ص 51، 52.

¹⁰⁹ زكرياء الدوري وزملائه (2011)، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 358.

¹¹⁰ أحمد جابر حسين (2017)، التدريب الإستراتيجي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة للموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص ص 131، 132.

يمكن تلخيص عملية تحليل وتوصيف الوظائف من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (1-2): عملية تحليل الوظائف



المصدر: نجيب شاويش (2000)، إدارة الموارد البشرية، دار الشروق، الطبعة الثالثة، عمان، ص 74.

ثانياً: تخطيط الموارد البشرية: هي "تحديد احتياجات المنظمة من العاملين، سواء من حيث الحجم أو من حيث النوع، وتحديد طلب المنظمة من القوة العاملة، وتحديد ما هو معروض ومتاح لتحديد العجز أو الفائض المتوقع من القوة العاملة في المنظمة وتحديد كيفية مقابلة حالة عدم التوازن"¹¹¹. ويفيد تخطيط الموارد البشرية في التعرف على مواطن العجز والفائض في القوة العاملة، مما يساعد على إتخاذ التدابير اللازمة، كما يسهل تحديد مجالات أنشطة التدريب والترقية¹¹². بالإضافة إلى ذلك فإنه يساهم في تحقيق خطط الإنتاج وتحقيق الاستفادة القصوى من الموارد البشرية المتاحة¹¹³؛

¹¹¹. أمال بن سمشة (2018)، الأداء البشري في الإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان، ص 38.

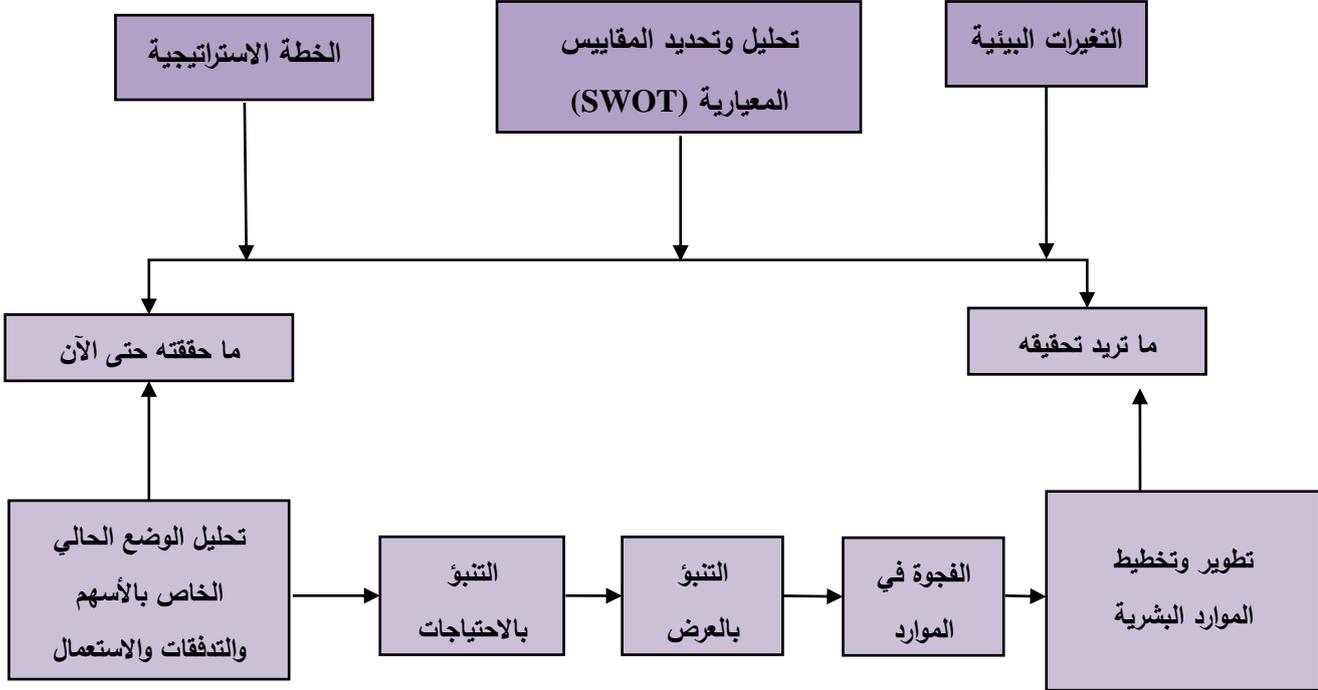
¹¹². سهيلة محمد عباس، علي حسين علي (1999)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص

19.

¹¹³. عبد الرحيم زاهر (2016)، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراية، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 26.

يمكن تلخيص عمليات تخطيط الموارد البشرية في الشكل التالي:

شكل رقم (2-2): عملية تخطيط الموارد البشرية



المصدر: باري كشواي (2006)، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الثانية، القاهرة، ص 29.

ثالثاً: التوظيف: هو "ذلك النشاط الذي يقتضي الإعلان عن الوظائف الشاغرة، وترغيب الأفراد المؤهلين للعمل في المنظمة، وذلك بغرض تحقيق أهداف المنظمة"¹¹⁴.

وتمر عملية التوظيف بمجموعة مراحل والتي يمكن إبرازها على النحو التالي:

أ) الإستقطاب: هو "تلك الجهود التنظيمية الرامية إلى التأثير على عدد الأفراد المتقدمين لمناصب الشغل ونوعية الأفراد واحتمال قبولهم لشغل الوظائف"¹¹⁵.

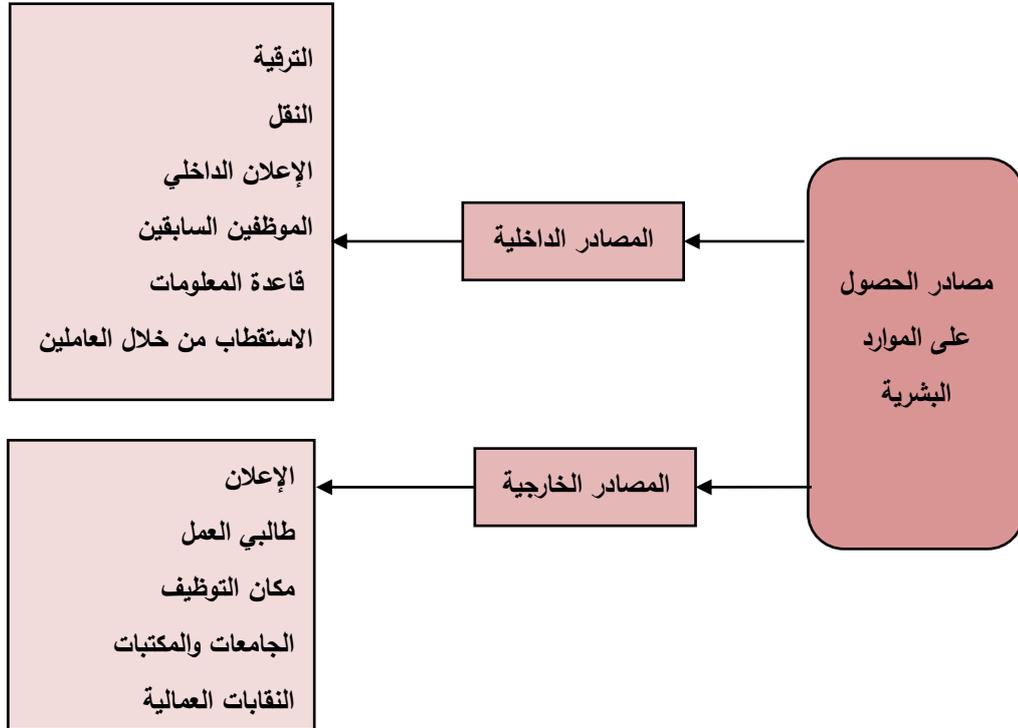
¹¹⁴. مصطفى رحي عليان (2017)، أسس الإدارة المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص

241.

¹¹⁵. عادل محمد زايد (2003)، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، دار الفاروق للنشر، القاهرة، ص 286.

يمكن توضيح مصادر إستقطاب الموارد البشرية في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-3): مصادر الحصول على الموارد البشرية



المصدر: يوسف حجيم الطائي (2006)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن ص 218.

(ب) الإختيار: هو "عملية جمع المعلومات اللازمة عن المتقدمين للوظائف الشاغرة، وتحليلها وتقييمها وإختيار الأفضل كفاءة لملى الوظائف الشاغرة بصورة مؤقتة أو دائمة"¹¹⁶.
وتمر عملية الإختيار بمجموعة من الخطوات على النحو التالي¹¹⁷:

- إستيفاء إستمارة معلومات الموظف؛
- فحص معلومات المتقدم لطلب الوظيفة؛
- إجراء مقابلة مبدئية؛
- الإختبار؛
- إجراء مقابلة مطولة؛
- الإختبار الجسماني؛

¹¹⁶. حسين حريم (2013)، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 161.

¹¹⁷. عبد الكريم درويش (2018)، إدارة الموارد البشرية في ظل التميز المؤسسي، مركز بحوث الشرطة، الطبعة الأولى الشارقة-الإمارات العربية المتحدة، ص 36.

▪ التوظيف؛

▪ التعريف بزملاء، ومكان، وطبيعة العمل.

(ج) **التعيين**: يقصد بها إيجاد التناسب والتطابق بين شروط ومتطلبات الوظيفة الشاغرة أو المستحدثة وبين مؤهلات وكفاءات المتقدم لشغلها¹¹⁸.

وتمر عملية التعيين بالعديد من الإجراءات من أهمها¹¹⁹:

- **التوثيق**: أي الأوراق الخاصة بالتعيين، إما تعدها المنظمة، أو يقدمها من تم إختياره؛
- **إصدار قرار التعيين**: بعد الانتهاء من عملية الإختيار، تقوم الجهة المختصة بإصدار قرار التعيين؛
- **التهيئة المبدئية**: أي تعريف الموظف الجديد بالمنظمة وبالوظيفة الخاصة له وبالعاملين معه؛
- **التدريب التخصصي**: أي تدريب الموظف للوظيفة التي سيشغلها، وينقسم إلى برامج تدريب أولية وأخرى متقدمة؛

- **متابعة وتقويم الفرد من خلال التجربة**: هنا يتم وضع الموظف الجديد تحت التجربة لمدة قد تصل إلى سنة، يكون فيه تحت الإختيار والملاحظة من قبل رئيسه المباشر، وفي نهاية الفترة يعد الرئيس تقرير نهائياً يحدد فيه مدى كفاءة الموظف الجديد ويضع فيه تصوره بشأن تثبيته أو فصله أو تحويله إلى عمل آخر؛

- **تثبيت الموظف وتمكينه**: يعني تمكين الفرد من أداء العمل من خلال منحه الصلاحية الكاملة بالتصرف في الأمور وتهيئة الظروف لأداء هذا العمل.

رابعاً: التدريب: يعرف على أنه: "تزويد الفرد بالأساليب والخبرات والاتجاهات العملية والعلمية السليمة اللازمة لاستخدام المعارف والمهارات الحالية التي يمتلكها، أو الجديدة التي يكتسبها في تقديم أفضل أداء ممكن في وظيفته الحالية، ويعدده للقيام بمهام الوظيفة المستقبلية وفق مخطط علمي لاحتياجاته التدريبية"¹²⁰.

¹¹⁸. عبد الرحمان بن عنتر (2010)، مرجع سبق ذكره، ص 144.

¹¹⁹. حكيمة وشنان (2018)، التوظيف لآلية لنجاح المؤسسة وتميزها مقارنة واقعية للتوظيف في المؤسسة الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 36، العدد 2، سكيكدة-الجزائر، ص 234.

¹²⁰. عائشة شتاتحة (2019)، التدريب في منظمات الأعمال مفاهيم ومبادئ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن، ص 29.

تمارس المؤسسة أنشطة التدريب بغرض رفع كفاءة الأفراد ومعارفهم ومهاراتهم وتوجيه اتجاهاتهم نحو أنشطة معينة، وبالتالي على الشركة أن تحدد احتياجات المرؤوسين للتدريب وأن تستخدم الأساليب والطرق المناسبة وأن تقيم فعالية هذه التدريب¹²¹.

خامسا: تقييم الأداء: يقصد به: "عملية مستمرة التحديد وقياس مستوى أداء العاملين خلال فترة زمنية معينة محددة، ومحاولة تطوير هذا المستوى في المستقبل من خلال مساعدة العاملين على اكتشاف الطاقات والإمكانيات المتاحة لديهم في تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة، علاوة على مساهمة تقييم الأداء في تزويد العاملين والمشرفين والمدرّبين بمعلومات أساسية وضرورية لاتخاذ مختلف القرارات المتعلقة بالعمل"¹²².

أما فيما يخص أهمية تقييم أداء الموارد البشرية، نجد أن هذه العملية تساعد الإدارة من خلال دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأدائهم، وكذلك تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات الخارجية التي تواجههم، وكل هذا لديه تأثير مباشر على سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية¹²³.

كما تظهر أهميته كذلك في إشعار العاملين بمسؤولياتهم والرقابة على الرؤساء، وتقييم سياسات الإختيار والتدريب، بالإضافة إلى أنها وسيلة لضمان عدالة المعاملة¹²⁴.

سادسا: الأجور والحوافز:

(أ) **الأجور:** يعرف الأجر بأنه "التعويض الذي يحصل عليه الأجير مقابل ممارسته لنشاط مهني مشروع تحت تصرف الغير وقيامه بذلك النشاط لحساب الغير أو كما يعمل لصالحه بأمره وتوجيهه"¹²⁵.

¹²¹. محمود عبد الفتاح رضوان (2012)، مهارات التوصيف الوظيفي، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة- مصر، ص 22.

¹²². عطا الله محمد تيسير الشرعة (2011)، استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 78.

¹²³. العلمي قواسمية، يوسف بالنور (2022)، أداء الموارد البشرية في ظل متغير الإدارة الإلكترونية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 10، العدد 3، الوادي-الجزائر، ص 142.

¹²⁴. سليم عصمت القرالة (2011)، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن ص ص 55، 56.

¹²⁵. الطاهر غراز، نورية سوامية (2019)، تأثير البيئة الداخلية على ممارسات إدارة الموارد البشرية بالمنظمات المعاصرة مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 13، العدد 2، الجزائر، ص 195.

ويعتمد وضع نظام مناسب للأجور على مجموعة من المعايير التي يجب أن تتكيف مع الحاجات الفردية المتباينة للعاملين، وتمثل هذه المعايير فيما يلي¹²⁶:

-الأداء: إذ يتقاضى العامل وفق هذا الأساس أجراً يتناسب مع أدائه تبعاً لمعايير موضوعة ومحددة بشكل مسبق؛

-الجهد: يستخدم كمعيار لتحديد الأجور في الحالات التي يكون فيها إنجاز الفرد أدنى من المعدل المطلوب في حين كان الجهد المبذول في سبيل ذلك كافياً؛

-المؤهل العلمي والخبرة: يعتبر المؤهل العلمي والخبرة عاملاً مهماً في تحديد أجر الفرد عند إلتحاقه لأول مرة في المنظمة، ولسوق العمل الدور الأساسي في تحديد المقابل لهذه المهارة والخبرة؛

-مستوى صعوبة الوظيفة: تعتمد على مواصفات شغل الوظيفة (الفكرية والجسدية) في تحديد الأجر؛

-المستوى المعيشي المناسب ومستوى الأسعار السائدة في السوق: تتأثر الأجور بتكاليف المعيشة في المجتمع، فكلما زادت تكاليف المعيشة نقص الأجر الحقيقي للعامل، وأدى ذلك إلى خفض مستوى معيشتهم.

ب) الحوافز: فهي فرص أو وسائل (مكافأة، علاوة.... إلخ) توفرها إدارة المنظمة أمام الأفراد العاملين لتثنيهم بها رغباتهم وتخلق لديهم الدافع من أجل السعي للحصول عليها، عن طريق الجهد، العمل المنتج والسلوك السليم، وذلك لإشباع حاجاتهم التي يحسون ويشعرون بها والتي تحتاج إلى إشباع¹²⁷.

للحوافز أهمية كبيرة تظهر من خلال التأثير على رفع أداء العمال وتوجيه سلوكهم إشباع حاجات العاملين بشتى أنواعها، إثارة دافعية الفرد وحثه على العمل، تنمية روح التعاون بين العاملين شعور العاملين بروح العدالة داخل المؤسسة. ومنه فالحوافز تعمل على التركيز ومشاركة العمل في تسيير المؤسسة وتحقيق أهدافها مما يولد لهم الإحساس بالإعتراف بعملهم وانتمائهم إلى مؤسساتهم وبالتالي تحقيق الولاء التنظيمي وتحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع¹²⁸.

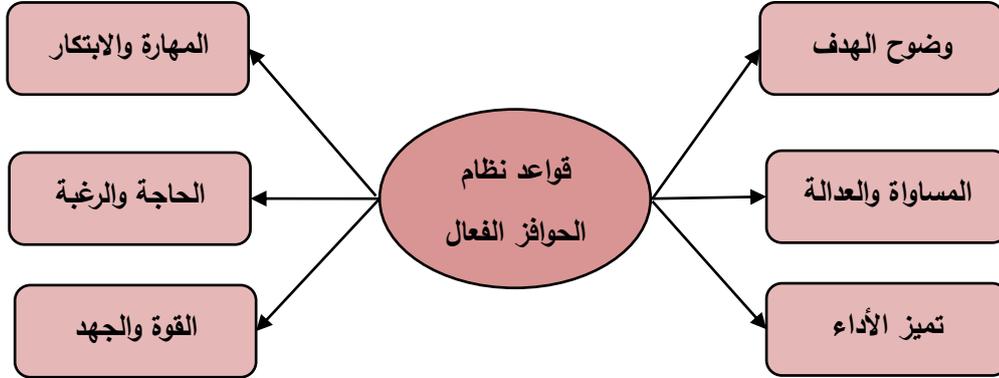
¹²⁶. سالم شرماط (2021)، نظام الأجور وعلاقته بإدارة الموارد البشرية، مجلة دفاتر السياسية والقانون، المجلد 13، العدد 3 الأغواط-الجزائر، ص160.

¹²⁷. عبد الحميد الخليل (2018)، مرجع سبق ذكره، ص 122.

¹²⁸. علي موفق، زوييدة سيار (2017)، تخطيط الموارد البشرية ودوره في تحسين الإنتاجية، مجلد 12، العدد 24، الجزائر، ص 12،13.

ويبنى نظام الحوافز على عدد من القواعد يوضحها الشكل الآتي:

الشكل رقم (2-4): قواعد نظام الحوافز الفعال



المصدر: عبد الرحيم زاهر (2011)، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن، ص 147.

سابعاً: **الصحة والسلامة المهنية:** تعني "توفير بيئة عمل آمنة وصحية، للحفاظ على ثلاثة من المقومات الأساس لعناصر الإنتاج: الإنسان، الآلة، والمادة، ضمن خلق جو من السلامة والطمأنينة، لحماية العنصر البشري من الحوادث والأمراض المهنية، وفي الوقت نفسه الحفاظ على عناصر الإنتاج الأخرى من احتمالات التلف والضياع وبالتالي تخفيض تكاليفها ورفع من كفايتها الإنتاجية"¹²⁹.

ويتمثل الغرض من وجود برامج للصحة والسلامة المهنية من خلال النقاط التالية¹³⁰:

- حماية العمال من التعرض للحوادث والإصابات والأمراض المهنية الناجمة عن مخاطر بيئة العمل؛
- الحفاظ على مقومات المنشآت وما تحتويه من معدات وأجهزة من التلف والضياع نتيجة للحوادث؛
- تثبيت الأمان في قلوب العاملين أثناء قيامهم بالعمل؛
- توفير بيئة آمنة تحقق الوقاية من المخاطر للعنصرين البشري والمادي بتنفيذ كافة إشتراطات السلامة والصحة المهنية؛
- إعداد وتنفيذ دورات تدريبية لزيادة الوعي بالسلامة والصحة المهنية؛
- التوعية للمشاركة في تنفيذ لوائح وإجراءات السلامة والصحة المهنية في جميع مواقع العمل؛

¹²⁹. محمود ذياب العقابنة (2002)، الإدارة الحديثة لسلامة المهنية، دار الصفاء، الطبعة الأولى، عمان، ص 124.

¹³⁰. هناء عرعور (2020)، السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل نحو عمل آمن، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 5 العدد 3، الجزائر، ص 402.

- تشجيع أصحاب العمل والعاملين على تطبيق إجراءات السلامة والصحة المهنية لتقليل مخاطر العمل؛
- تحديد واجبات ومسؤوليات أصحاب العمل والعاملين فيما يخص السلامة والصحة المهنية؛
- الإحتفاظ الدائم بسجلات والإصابات والأمراض الناتجة عن العمل، لتجنب تكرار حدوث إصابات مماثلة مستقبلاً.

2.3.2.2. التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

أهم التحديات التي تواجه الموارد البشرية هي كالاتي:

- (أ) **التنوع في قوة العمل:** نتيجة وجود الشركات المتعددة الجنسيات وتزايد ظاهرة العولمة أصبح التنوع في قوة العمل والتعامل معه ذا أهمية بالغة، والتنوع في العمل يمكن أن يكون في الجنس أو السن أو الثقافة أو اللغة أو القدرات، وبالتالي يجب التعايش مع هؤلاء جميعاً في جو من العمل يمكنهم من إبراز قدراتهم وإعطاء أكبر قيمة مضافة لمنظمتهم، كما أن التنوع في قوة العمل يولد تحدياتٍ لذا على إدارة الموارد البشرية أن تأخذها بعين الإعتبار والتعرف على كيفية التعامل معها؛
- (ب) **التغيرات في اللوائح:** حيث تزايد الإلتجاه الحكومي نحو وضع لوائح تنظم العمل وإجراءات الأمن والسلامة المهنية وتوفير الحد الأدنى للأجور والتأمينات والمعاشات¹³¹؛
- (ت) **زيادة الإعتتماد على التكنولوجيا الحديثة:** نظراً للتغيرات الواسعة والسريعة في مجال التكنولوجيا الإلكترونية وغيرها، أدى ذلك إلى تغيرات جذرية في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها المؤسسة وسوف تزداد بعض الأنشطة كالندريب والتخطيط للمستقبل الوظيفي بما يتلائم مع هذه التغيرات¹³²؛
- (ث) **تحديات السوق العالمية:** حيث تفرض على المنظمة أن تقوم بتلبية متطلبات ورغبات الزبائن حتى تتمكن من البقاء في السوق التنافسية الوطنية أو العالمية، والتي تشهد تطوراً كبيراً وملحوظاً وبصفة مستمرة¹³³؛

(خ) **التحديات البيئية:** إن البيئة الخارجية التي تحددت معالمها من خلال إستجابتها للمتغيرات المتسارعة أفرزت في الواقع بيئة ديناميكية، حيث أن التعامل مع البيئة يقوم على اعتبار التغير ظاهرة طبيعية أما

¹³¹. محمد الفاتح محمود بشير المغربي (2016)، إدارة الموارد البشرية، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ص 35.

¹³². صلاح الدين عبد الباقي (2002)، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية، الإسكندرية-مصر، ص ص

14،13.

¹³³. العلمي قواسمية، يوسف بالنور (2022)، أداء الموارد البشرية في ظل متغير الإدارة الإلكترونية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 10، العدد 3، ص 140.

الثبات فهو حالة شاذة، إن هذه المتغيرات أثرت على سوق العمل ومهارات القوى العاملة وكذلك على قيم العاملين ومتطلباتهم الثقافية، لذا فإن البناء الإستراتيجي والتنظيمي لمنظمات القرن الحادي والعشرون ركز على ضرورة الاستجابة النوعية الشاملة لهذه المعطيات من خلال التحلي بالمرونة الشاملة والاستجابة الفاعلة للمتغيرات البيئية وإفرازاتها المختلفة¹³⁴.

هناك تحديات أخرى تواجهها إدارة الموارد البشرية تشمل ما يلي¹³⁵:

- ✓ التحول من عصر التصنيع إلى عصر المعلومات؛
- ✓ التحول من الأسواق المحدودة إلى الأسواق العالمية؛
- ✓ التحول من العمل الجسماني إلى العمل الذهني والعقلي؛
- ✓ التحول من الأداء الفردي إلى الأداء الجماعي في شكل فرق عمل؛
- ✓ التحول من التخصص في العمل إلى التنوع في المهارات؛
- ✓ التحول من إتباع الأوامر إلى المبادرة والمشاركة في إتخاذ القرارات.

ج) التغيرات في تركيب القوى العاملة: نظرا لما أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في إدارة أعمال، أدى هذا إلى تغير في تركيبة القوى العاملة داخل التنظيم، فأصبحت المرأة تنافس الرجل في العديد من الوظائف، وهذا سيلقي عبئا جديدا على إدارة الموارد البشرية نتيجة المطالبة بتحقيق المساواة بين الجنسين، كما يسمح هذا الاندماج الكبير للعنصر النسوي بتقلده مناصب كبرى داخل التنظيم وهذا يتطلب من الإدارة إعداد خطط خاصة بصنف (رعاية صحية، الأمومة) لذا ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تكون مستعدة للتجاوب مع عمالة خاصة من الجنس الآخر؛

د) نظام معلومات إدارة الموارد البشرية: ويعد من أهم التحديات الأساسية في عصر المعلومات فالإدارة تحتاج لنظم معلومات حديثة تشمل كل بيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص لذلك يجب أن تتوفر الإدارة على قاعدة من المعلومات الأساسية باعتماد على خدمات الحاسوب الآلي فالتحدي الذي يواجه معظم التنظيمات في الوقت الحالي هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على إتخاذ قرارات رشيدة تجاه الموارد البشرية¹³⁶.

¹³⁴. عائشة بن علي، منير نوري (2015)، دور إدارة الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة، مجلة المالية والأسواق، المجلد 2، العدد 1، الجزائر، ص 309.

¹³⁵. عاطف جابر طه (2013)، قضايا عالمية معاصرة في الموارد البشرية، دار الأكاديمية للعلوم، الطبعة الأولى، مصر، ص 27.

¹³⁶. صلاح الدين الكبيسي (2005)، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة-مصر، ص 213.

3.2. ماهية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

تختلف مهمة إدارة الموارد البشرية في الوقت الحالي عما كانت عليه من قبل نظرا للمتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بالمؤسسة، من إرتفاع مستوى التعليم، وتنوع الموارد، والإنتفاح العالمي ينتقل الموارد البشرية من بلد لآخر. ومع كل هذه المتغيرات، أصبحت مهمة إدارة الموارد البشرية تحتاج إلى المزيد من البيانات والمعلومات مع حسن استخدامها. ومن هنا ظهرت الحاجة إلى نظم معلومات لإمداد المدراء بالمعلومات الكافية في الوقت المناسب، لعملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشري.

1.3.2. مفهوم نظام المعلومات الموارد البشرية وأهميتها:

من أهم التطورات الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية هو الإتجاه نحو تصميم وتشغيل نظام معلومات يكون أساسا لرسم السياسات واتخاذ القرارات في كل ما يتعلق بشؤون الأفراد.

1.1.3.2. مفهوم نظام المعلومات إدارة الموارد البشرية:

قبل التطرق إلى مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية لا بد من توضيح المقصود بنظام المعلومات والذي يمكن توضيحه فيما يلي:

أ. نظام المعلومات:

يمكن تعريفه على أنه: "مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة بهدف تدعيم اتخاذ القرار والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة"¹³⁷.

يعرف كذلك بأنه: " مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم، بالإضافة إلى اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة ويمكن لنظم المعلومات أن تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكل وتطوير وخلق المنتجات الجديدة"¹³⁸.

وعموما، فإن نظام المعلومات: "عبارة عن بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا وإنتاج وبيث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات"¹³⁹.

¹³⁷ فايز جمعة النجار (2010)، نظم المعلومات الإدارية، منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان-الأردن ص 39.

¹³⁸ سونيا محمد البكري (2002)، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة للنشر، الطبعة الأولى، مصر، ص 14.

¹³⁹ عماد عبد الوهاب الصباغ (2004)، نظم المعلومات ماهيتها مكوناتها، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، ص 11.

ب. نظام معلومات الموارد البشرية:

يمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: "تلك النظم التي تدعم التخطيط والتنسيق والرقابة للموارد البشرية في المنظمة، وهذه النظم تزود المديرين في إدارة الموارد البشرية بالمعلومات ذات العلاقة بجميع الوظائف والأنشطة التي تدخل نطاق الموارد البشرية في المنظمة مثل السياسات والإجراءات الخاصة بالإختيار والتعيين، والترقية، وتقييم الأداء، والفصل والنقل والرواتب والتوصيف الوظيفي، التدريب وعلاقات العاملين سجلاتهم، الحوافز والتعويضات وغيرها، وتوفر هذه النظم أيضا معلومات قيمة تتعلق بالجوانب الشخصية للعاملين¹⁴⁰.

يقصد به أيضا: "مجموعة برمجيات متصلة فيما بينها تسمح بالقيام بمختلف الأنشطة أو الوظائف الإدارية المختلفة والعمليات البشرية المطبقة في إدارة الموارد بطريقة منسقة"¹⁴¹.

يعرف كذلك بأنه: "يهدف إلى توفير المعلومات أمام المستفيدين، بغية رفع كفاءة الأفراد والوظائف والمساهمة في تحقيق فعالية التنظيم جراء وجود مكونات منظمة ومتفاعلة تتمثل في المدخلات وعمليات التشغيل والمخرجات والتغذية المرتدة مع تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية"¹⁴².

يعرفها كاريل (CARRELL) بأنها: "النظام الآلي الذي يسعى إلى جمع وتخزين واسترجاع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية في المنظمة"¹⁴³.

يعرف أيضا على أنه: "مجموعة من المكونات التي تعمل بصورة منتظمة وفاعلة تشمل جمع وخرن وتحليل ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، وإدارتها وتهيئتها أمام المستفيدين من المديرين وصناع القرار لمساعدتهم في إتخاذ القرارات في مجال تخطيط الموارد البشرية واستقطابها وتعيينها وتدريبها وتقويم أدائها بكفاءة وفعالية"¹⁴⁴.

¹⁴⁰. عبد الرحمان إدريس ثابت (2005)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعية، الطبعة الأولى، مصر ص 139.

¹⁴¹. Pretti J.M (2005), **Tous DRH**, édition d'organisation, 2^{ème} édition, paris-France, p405.

¹⁴². محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الأبلج (2014)، إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، ص 84.

¹⁴³. جبيرات سناء (2012)، نحو تحقيق القيمة الاستراتيجية لنظام معلومات الموارد البشرية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية المجلد 6، العدد 12، جامعة بسكرة-الجزائر، ص 269.

¹⁴⁴. جبيرات سناء (2012)، المرجع السابق، ص 270.

2.1.3.2. أهمية نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

تتبع حاجة المنظمات إلى نظم معلومات متطورة لإدارة الموارد البشرية من خلال الأهمية البالغة التي تكتسبها تلك النظم في تمكين الإدارة من تحقيق التنسيق بين عوامل الإنتاج المتاحة لها من جهة والتنسيق بين العوامل البيئية الداخلية والخارجية من جهة أخرى؛ بالإضافة إلى إسهامها في تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أقسام ووحدات إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى ومساعدتها على تحقيق التفاهم بين الإدارة والأفراد العاملين مع بعضهم البعض فضلا عن تمكين الإدارة من رقابة العاملين، وتقويم أدائهم ومعرفة مدى التطور في إدارة الموارد البشرية ومساعدة الإدارة على الوفاء بالتزاماتها القانونية المتعلقة بتقديم البيانات والمعلومات عن العاملين للجهات الحكومية والنقابات، فضلا عن دور تلك الأنظمة في اكتشاف التغيرات والتطورات التي تحدث في إدارة الموارد البشرية في المنظمة، ومدى إسهام تلك الأنظمة في تمكين الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغيرات بقوة¹⁴⁵.

بالإضافة إلى ذلك، فإن نظام معلومات الموارد البشرية يحقق العديد من الفوائد التي يمكن توضيحها في النقاط التالية:

- ✓ الحصول على معلومات متكاملة وصحيحة من الأفراد العاملين؛
- ✓ توفير المعايير التي من خلالها تستطيع المنظمة تطوير أساليب الرقابة على الأفراد وتحديد الأجور المناسبة لهم، وفقا للأداء المقدم من قبلهم دون الاعتماد على المحسوبية والمحاباة؛
- ✓ توجيه الموارد البشرية نحو الإستخدام الأمثل، لتحقيق الميزة التنافسية على المنظمات الأخرى¹⁴⁶؛
- ✓ زيادة قدرات إمكانية الحاسوب وتوافر البرامج المساعدة ومعلومات الموارد البشرية؛
- ✓ حاجة العديد من الجهات والأجهزة الداخلية والخارجية لمعلومات دقيقة عن موقف الموارد البشرية¹⁴⁷؛

- ✓ تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة؛
- ✓ السرعة في إنجاز عمليات التخزين والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة عملية صناعة القرارات؛

¹⁴⁵. وليد محمد الأميري (2022)، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، دار اليازوري العلمية، الطبعة الأولى، الأردن، ص 56، 57.

¹⁴⁶. إدريس تواتي (2013)، نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة المجلد 2، العدد 27، بومرداس-الجزائر، ص 67.

¹⁴⁷. محمد الفاتح محمود المغربي (2015)، نظم المعلومات الإدارية، مكتبة الرشد للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، ص 131.

- ✓ تكشف نظم الموارد البشرية عن أية تغيرات في الموارد البشرية في البيئة الداخلية والخارجية وبذلك تمكن الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغيرات بكفاءة؛
- ✓ تحقق نظم معلومات الموارد البشرية التكامل والتنسيق بين مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية كما تساعد في تحقيق التكامل بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى¹⁴⁸.

2.3.2. خصائص ومكونات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

لا يختلف نظام معلومات الموارد البشرية إختلافا كبيرا عن نظم المعلومات الأخرى، إذ أنه يتكون من الأبعاد الرئيسية لأي نظام يتمثل في المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات مع وجود عنصر التغذية العكسية إلا أن نظام معلومات الموارد البشرية يتميز بعدة خصائص تشملها وتعمل على خدمتها.

1.2.3.2. خصائص نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

إن نظام معلومات الموارد البشرية يقوم بتحقيق عدة مزايا لإدارة الموارد البشرية بطريقة فعالة وجيدة، وهذا راجع للخصائص التي يمتاز بها، حيث أنه يمكنها من الحصول على معلومات مرتبة ومحللة وحيوية ومصنفة، ودقيقة بأقل تكلفة، كما أن اعتمادها يقلل من استخدام الأوراق في العمل وبالتالي تكون غير معرضة للتلف أو الضياع، كذلك يقوم بتوفير درجة عالية من اللامركزية في الحصول على معلومات وتقديم خدمات للموارد البشرية ويسرع تنفيذ العمل واتخاذ القرارات وحل المشاكل¹⁴⁹.

بالإضافة إلى ذلك فإن نظام معلومات إدارة الموارد البشرية له خصائص أخرى تتمثل فيما يلي:

- ✓ نظام فرعي من نظام المعلومات الشامل للمنظمة؛
- ✓ يهتم بجميع أنشطة المورد البشري من تخطيط القوى العاملة وتوظيف وغيرها؛
- ✓ تربطه علاقة تبادلية مع باقي النظم الأخرى¹⁵⁰؛
- ✓ يعتمد على إجراءات محددة منظمة ومنطقية؛
- ✓ يعتبر بمثابة لوحة قيادة في إدارة الموارد البشرية¹⁵¹.

¹⁴⁸. سهيلة محمد عباس (2003)، مرجع سبق ذكره، ص 322.

¹⁴⁹. أيوب شكر، خالد قاشي (2018)، نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، مجلد 7، العدد 13، الجزائر، ص 67.

¹⁵⁰. محمد الصيرفي (2008)، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، دار المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى، الإسكندرية- مصر، ص 467.

¹⁵¹. بركة بلا غماس (2017)، نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بوظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، مجلد 3، العدد 9، الجزائر، ص 55.

2.2.3.2. مكونات نظام معلومات الموارد البشرية:

يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر آلية عمل النظام من ستة عناصر كآلاتي:

(أ) **مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية:** يحتاج نظام معلومات الموارد البشرية إلى مجموعة مدخلات يمكن إدراجها كآلاتي¹⁵²:

- سياسة المؤسسة وما يتعلق بالإحتياجات الحرجة من الموارد البشرية؛
- قواعد دفع الأجور أو أشكال التعامل مع عملية دفع الأجور؛
- المصادر الخارجية للحصول على القوى العاملة؛
- المصادر الداخلية للحصول على القوى العاملة؛
- البيانات الشخصية عن الموارد البشرية الموجودة في المؤسسة؛
- وصف دقيق للوظائف بالمؤسسة؛
- قواعد مقياس الأداء المستخدمة في المؤسسة.

(ب) **العمليات:** هي النشاطات التي تتم على المدخلات والمتمثلة في العمليات التحليلية الحسابية والإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة حتى يمكن الإستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد؛ وتشمل العمليات الخطوات التالية¹⁵³:

- تسجيل ورصد وتخزين البيانات؛
- تدقيق ومراجعة وتحديث البيانات؛
- تحليل وتفسير البيانات.

(ت) **مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية:** من أهم هذه المخرجات نذكر ما يلي¹⁵⁴:

- معلومات حول تخطيط الموارد البشرية؛
- معلومات عن أداء العاملين؛
- تقارير معلومات حول إستقطاب وإختيار العاملين؛
- معلومات عن البرامج التدريبية؛

¹⁵². ماجدة حيواني، الداوي الشيخ (2022)، أثر نظام معلومات الموارد البشرية في تحديد الإحتياجات من اليد العاملة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارية، المجلد 15، العدد 2، المسيلة-الجزائر، ص 200.

¹⁵³. عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم (2006)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان-الأردن، ص 268.

¹⁵⁴. رائد محمد عبد ربه (2012)، نظم معلومات الإدارية، دار الحيا درية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 66.

- معلومات حول نظم الأجور، المكافآت والحوافز؛
- معلومات عن تنمية الموارد البشرية؛
- معلومات عن رأس المال البشري في المنظمة.

ث) **التغذية العكسية:** هي معلومات تحمل رسائل وإرشادات عن كيفية سير العمليات، وتتيح متابعة التغييرات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين وتمكن من معالجة المشكلات التي تعوق فاعلية استخدام النظام¹⁵⁵.

ج) **التحكم:** هو الجزء الخاص بالتحكم والسيطرة على الخطوات كما هو مرسوم لها، وينبه عند حدوث أي عطل أو ثغرة في مجريات البرنامج أو في توظيف البيانات المدخلة؛

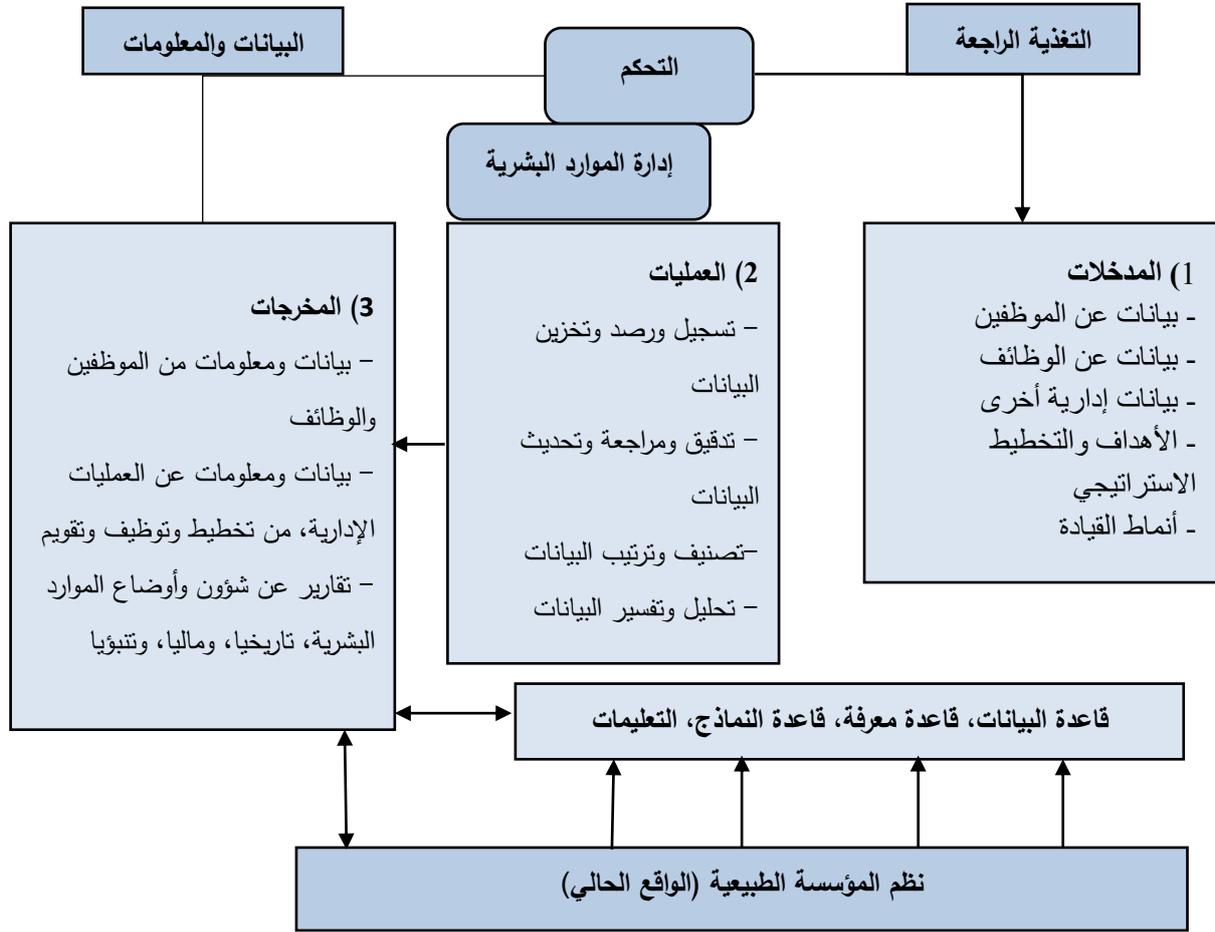
ح) **الذاكرة:** هي الوعاء الذي تخزن فيه المخرجات ومدخلات النظام، أي أنه ذاكرة النظام¹⁵⁶.

¹⁵⁵. بركة بلا غماس (2017)، مرجع سبق ذكره، ص 58.

¹⁵⁶. طاهر محمود الكلاله (2011)، **الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص ص 205، 206.

يمكن تلخيص مكونات نظام معلومات الموارد البشرية في الشكل التالي:

شكل رقم (2-5): مكونات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: زياد محمد الشerman (2004)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان - الأردن، ص 346.

3.3.2 وظائف نظام معلومات إدارة الموارد البشرية: لنظام معلومات الموارد البشرية عدة وظائف نذكر منها:

- ✓ وضع الخطط الإستراتيجية والإجمالية والتنبئية لقوة العمل، وذلك بمقابلة الطلب على الموارد البشرية بما هو معروض منها سواء من داخل المنظمة أو خارجها وتحديد البدائل المتاحة لمعالجة الفروقات؛
- ✓ بناء ملفات شخصية لكل عامل بالمنظمة يتم تحديد فيه كل المعلومات الضرورية للموظفين بالمنظمة، العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية...إلخ؛

✓ وضع جداول ولوائح تفصيلية يوضح فيها طبيعة الموارد البشرية في المنظمة، من حيث متوسط العمر، الجنس، معدل الشهادات والتقدم الوظيفي، وحجم وطبيعة المهارات، الإمكانيات البشرية التي تمتلكها المنظمة؛

✓ وصف كامل لجميع الوظائف المتاحة في المنظمة يبين فيه متطلبات كل وظيفة، والمهام التي سيقوم بها شاغل هذه الوظيفة، وفي مقابل ذلك يجري حصر المهارات والتقنيات المتواجدة في المنظمة، ومدى تقابلها مع الوظائف المتاحة؛

✓ تنظيم شؤون العاملين الإدارية والإجرائية، مثل قرارات التعيين، والإجازات العادية والمرضية وغيرها¹⁵⁷؛

✓ إجراء البحوث والدراسات المهنية والسلوكية وذلك باستخدام قاعدة بيانات الموارد البشرية وقاعدة المعرفة لإجراء هذه البحوث مثل مقارنة مستوى الأجور مع مستوى المعيشة، أو فحص العلاقة بين الحوافز التي تقدمها المؤسسة ومعدلات أداء العاملين.... إلخ¹⁵⁸.

يوضح محمد الصيرفي مجموعة من الوظائف التي يقوم بها نظام معلومات الموارد البشرية والتي يمكن توضيحها فيما يلي¹⁵⁹:

✓ تزويد الإدارات العليا بالمعلومات؛

✓ تحديد المسؤولية؛

✓ تخفيض عدد المشاكل؛

✓ تنظيم الإجراءات؛

✓ السيطرة على الموارد المتاحة؛

✓ ضمان إنسياب العمل.

4.2. فعالية نظام المعلومات إدارة الموارد البشرية:

لنظام معلومات إدارة الموارد البشرية مجموعة كبيرة ومتنوعة من المعلومات التي تساهم في إنجاز تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف المسطرة ومدى توفر متطلبات اللازمة لنجاحه.

¹⁵⁷. أيوب شكر، خالد قاشي (2018)، مرجع سبق ذكره، ص 68.

¹⁵⁸. لمين علوطي (2008)، مرجع سبق ذكره، ص 161.

¹⁵⁹. محمد الصيرفي (2008)، مرجع سبق ذكره، ص ص 94،95.

1.4.2. تطبيقات نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

توجد العديد من التطبيقات لنظم معلومات الموارد البشرية وأهم هذه التطبيقات كالآتي:

أولاً: تطبيقات التخطيط للموارد البشرية: هناك نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بتخطيط الموارد البشرية وهما: تخطيط التعاقب، وتحديد الإحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية كما ونوعاً. حيث يؤكد تخطيط التعاقب على أن المؤسسة لديها عمال لا بد أن تفيدهم في المواقع الشاغرة بسبب التقاعد والتقلات والترقية وغيرها، لذلك يجب أن تكون هناك العديد من الملفات مصنفة حسب الوظائف وحسب الدرجات الوظيفية، وكذلك حسب الجنس والعمر ومدة الخدمة والخبرة والتدريب. حيث أن هذه الملفات تحدد إمكانية حركة العاملين، وتفيد في الحصول على ملفات أخرى، مثل ملف تحليل قوة العمل الذي يوفر معلومات حول عدد العاملين الذين تحتاجهم المؤسسة مستقبلاً، عدد التعيينات الجديدة وإستقالات والترقيات من منصب إلى آخر، كذلك معلومات حول العاملين الذين ستفقدهم المؤسسة مستقبلاً لأي سبب من الأسباب¹⁶⁰.

ثانياً: تطبيقات التعويضات: المقصود من التعويضات هو "كل ما يشمل الأجور والحوافز والرواتب والمكافآت، لذلك فإن قاعدة البيانات التي يجب أن تعتمد لبناء تلك القاعدة تستوجب بيانات ومعلومات واسعة وشاملة، وترتبط بالعديد من الأنشطة المأداة في المنظمة، لكي يتم من خلالها إمكانية تحقيق سبل الاستفادة من تلك البيانات"¹⁶¹.

ثالثاً: تطبيقات التوظيف: هو نظام مسؤول عن توفير معلومات حول الأفراد المترشحين للعمل والكفاءات المتوفرة في سوق العمل، وإجراء الدراسات الداخلية والبحث عن موظفين جدد¹⁶².

رابعاً: تطبيقات التدريب والتطوير المهني: يستخدم نظام التدريب بشكل أساسي في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب، وهذه المعلومات تشمل عدد المشاركين وخصائصهم، محتوى البرنامج، تكلفة

¹⁶⁰ مسعود كسرى، زهية إيصولاج (2013)، تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارية، المجلد 4، العدد 28، البلدة-الجزائر، ص ص 198، 199.

¹⁶¹ نجوى نصر، صورية بوطرفة (2022)، نظم معلومات الموارد البشرية كأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 1، تبسة-الجزائر، ص 378.

¹⁶² فاطمة الزهراء صلحي (2017)، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، مكتبة الوفاء القانونية للنشر الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر، ص 182.

التدريب إلى غير ذلك من المعلومات حول مهارات العاملين والأنشطة التدريبية الضرورية. وتشمل قاعدة البيانات الخاصة بإدارة التدريب البيانات التدريبية، بالإضافة إلى شهادة المهارات والخبرة التعليمية¹⁶³.
خامسا: تطبيقات تقييم الأداء: يظهر دور نظام معلومات الموارد البشرية في عملية التقييم من خلال ما يلي¹⁶⁴:

- ربط أنظمة التقييم بخصائص ومواصفات كل وظيفة؛
- يوفر معلومات تساعد في تحديد نقاط قوة وضعف الموظفين في أداء أي أعمالهم من أجل تحسينها وتطويرها؛
- تحديد مشاكل الأداء ووضع الحلول المناسبة لها من خلال التقييم؛
- توفير تقارير حول أداء الموظفين والتي تستخدم من أجل تحديد الإحتياجات التكوينية، منح المكافآت والعلاوات للموظفين المتميزين، تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية، رسم المسار الوظيفي... وغيرها.

2.4.2. متطلبات نجاح نظام معلومات إدارة الموارد البشرية:

حتى ينجح نظام معلومات إدارة الموارد البشرية لابد من توافر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر:
 - **المتطلبات الإدارية:** نذكر منها ما يلي¹⁶⁵:

- ✓ تحديد أهداف وغايات الإدارة بوضوح، وبالتالي بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية؛
- ✓ التخطيط الفعال لاحتياجات النظم من الموارد المتعددة، مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الإدارة العليا في المنظمة بأهمية نظام معلومات الموارد البشرية، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لذلك؛
- ✓ مشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد وتصميم النظام؛
- ✓ مراعاة إحتياجات المستخدمين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل المنظمة أو خارجها؛

¹⁶³. علوطي لمين (2008)، مرجع سبق ذكره، ص 169.

¹⁶⁴. أيوب الشكر، حولة مسراتي (2021)، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على وظائف إدارة الموارد البشرية للإدارة العمومية، مجلة بحوث متقدمة في الاقتصاد واستراتيجيا الأعمال، المجلد 2، العدد 2، البليدة-الجزائر، ص ص 30، 31.

¹⁶⁵. ليندة بوزرورة، سهيلة قطاف (2020)، دور نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 4، برج بوعريبيج-الجزائر، ص 81.

✓ الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية لضمان كفاءة وفاعلية آدائه.

– المتطلبات التكنولوجية: تتمثل في¹⁶⁶:

✓ توفير القدرات الفنية، الإدارية والسلوكية، لدى الفريق المكلف بتصميم وتهيئة النظام للإستخدام؛

✓ توفير وقت كافي لعملية وتصميم النظام؛

✓ توفير الكمية المناسبة من البرمجيات من الجهة المصنعة للحاسوب أو من الموردين؛

✓ التأكد من أن النظام المستخدم تتوفر فيه سلامة وخصوصية وأمنية للمعلومات؛

✓ مراقبة مدخلات البرامج بدقة من مواقع التحكم المركزية المتخصصة.

– المتطلبات الإقتصادية: نذكر منها ما يلي¹⁶⁷:

✓ توفير وقت كافي لعملية إعداد وتصميم نظم معلومات الموارد البشرية بما يساهم في إيجاد نظم

مبنية على أساس واضح وسليم؛

✓ العمل على خفض التكاليف؛

✓ الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظم معلومات الموارد البشرية؛

✓ توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظم معلومات الموارد البشرية مما يتطلب تدريب

العاملين بهذه النظم لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

– المتطلبات الإجتماعية: تتمثل في¹⁶⁸:

✓ التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمؤسسة لضمان الإمداد

بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق؛

✓ الاتصال الفعال بين إدارات الموارد البشرية ومصالحة الإعلام الآلي؛

✓ سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين بالنظام

والمستفيدين منه.

¹⁶⁶. مؤيد سعيد السالم (2009)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن، ص 276.

¹⁶⁷. عبد القادر شارف (2010/2011)، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، ص 41.

¹⁶⁸. خالد رجم (2016/2017)، تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، ص72.

3.4.2. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية:

شهدت إدارة الموارد البشرية تغيرات كثيرة نتيجة للتطورات التكنولوجية، حيث أصبحت تعتمد وبشكل كبير على أساليب تقنية بهدف تطوير وظائفها والحفاظ على بقائها واستمرارها. يظهر لنا من خلال ذلك أن تكنولوجيا المعلومات لها أثر على إدارة الموارد البشرية، يتمثل فيما يلي¹⁶⁹:

- ✓ زيادة الفعالية الإدارية لوظيفة الموارد البشرية مما يسمح بالتركيز على الأنشطة التي تساهم في خلق القيمة المضافة؛
- ✓ سهولة الوصول إلى بيانات المستخدمين وإدماج إجراءات الموارد البشرية في نظم معلومات المنظمة؛
- ✓ المراقبة الفورية لتطور بعض المؤشرات كمؤشر الغيابات، دوران العمل، الأجر؛
- ✓ تحسين جودة العلاقات بين المسير والعمال من خلال التنوع في طرق الإتصال؛
- ✓ التقليل من عدد المستويات الهرمية وتكاليف العمل؛
- ✓ تطوير مجمل النظم المتعلقة بوظائف إدارة الموارد البشرية مما أدت إلى إلغاء آثار القيود التقليدية التي اعتادت أن تعمل في ظلها وساعدتها في التخلص منها أين ساعدت على تشكيل الموارد البشرية من حيث الكم والكيف نتيجة إحلال التقنيات الجديدة التي تتطلب الخبرة والمهارة اللازمة للتعامل معها بكفاءة؛
- ✓ التغيير في أنماط التدريب، تصميم وتقييم الأداء، أسس وتحديد الرواتب والمكافآت والتعويضات تطوير الأساليب والأنشطة مما يتناسب مع الأوضاع المعاصرة لمواكبة حركة التطور والتحديث.

¹⁶⁹ معروف جيلالي، ليلي بن كعكع (2020)، آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 10، سيدي بلعباس-الجزائر، ص 435.

5.2. خلاصة الفصل:

تقوم إدارة الموارد البشرية بالعديد من الأنشطة والمهام التي من شأنها توفير الموارد البشرية وفقا للاحتياجات الحالية والمستقبلية للمنظمة فتعمل على إستقطابها وتدريبها وتطويرها وتنظيم علاقتها مع الأقسام الأخرى والعديد من الجهات الخارجية.

ولإنجاز هذه الأنشطة والمهام بفاعلية وكفاءة عالية، يحتاج مدير الموارد البشرية إلى عدد كبير من القرارات، التي تعتمد بدورها على معلومات يجب أن تكون دقيقة وملائمة ويمكن الوصول إليها بسرعة واستخدامها بسهولة.

وقد ساعد تطور تكنولوجيا المعلومات، إدارة الموارد البشرية من الناحية الإدارية والتنظيمية من خلال أنظمة وبرمجيات متطورة سهلت سيرورة المعلومات في صورة الإدارة الإلكترونية التي تعمل على تأدية كل مهام إدارة الموارد البشرية لتسهيل عملية التكامل بينها والقضاء على عملية تكرار إدخال البيانات والتقليل من الأخطاء الإدارية.

كما يقوم نظام معلومات الموارد البشرية على تدعيم إدارة الموارد البشرية بالأساليب العلمية والعملية المناسبة لكل وظيفة من وظائفها، تمثل الأنظمة الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية التي تعمل في تناسق وتكامل من أجل التسيير الأمثل لشؤون العاملين.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية
بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر قالمة

1.3 مدخل

2.3 تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة (الوحدة العملية
لاتصالات الجزائر وكالة قالمة)

3.3 منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية

4.3 عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

5.3 خلاصة الفصل

1.3. مدخل:

تعمل مؤسسة إتصالات الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية، حيث تعمل على إدخال أحدث التقنيات إلى المؤسسات ككل، بهدف إستكمال البنية التحتية من خلال أحدث شبكات الإتصالات وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسات، وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها بهدف إنشاء نظام معلومات في المؤسسات، وتعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الإقتصاد الوطني.

وعلى ضوء ما سبق ذكره في الجانب النظري سوف نقوم من خلال هذا الفصل التطبيقي بالتعرف أكثر على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في الوحدة العملية لإتصالات الجزائر وكالة قالمة.

وعلى هذا الأساس سيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

- تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة (الوحدة العملية لإتصالات الجزائر وكالة قالمة)
- منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية
- عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

2.3. تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة (الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة) (Algérie (Télécom

سوف يتم إلقاء نظرة عامة حول الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة من خلال النشأة وخدمات المؤسسة، مختلف الوظائف والأهداف.

1.2.3. نشأة وتعريف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر

1.1.2.3. نشأة الوحدة العملية لاتصالات الجزائر:

تعود جذور الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة إلى قطاع البريد والمواصلات وهي عبارة عن مؤسسة ذات طابع تجاري خدمي حيث تم إنشائها سنة 1974 مسيرة من طرف مدير ولائي مكلف بتسيير المصالح العمومية.

ووعيا منها بالتحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات.

وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000، وقد جاء هذا القانون لإنهاء إحتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات. وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر" وثانيهما الإتصالات ممثلة في "إتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الإتصالات للمنافسة، تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات (VSAT) وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية. كما شمل فتح السوق كذلك الدارات الدولية في 2003 والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004. وبالتالي أصبحت سوق الإتصالات مفتوحة تماما في 2005، وذلك في ظل إحترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة. وفي نفس الوقت تم الشروع في برنامج واسع يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم. نص القرار 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن إستقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة إتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الإتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار

أصبحت إتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية إقتصادية ذات أسهم برأس مال إجتماعي تنشط في مجال الإتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال تبعت القرار 2000/03، أضحت إتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003.

كان على إتصالات الجزائر وإطاراتها الإنتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الإستقلال. لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم فيه المنافسة شرسة والبقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الإتصالات على المنافسة.

2.1.2.3. تعريف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر (قالمة):

هي الوحدة العملية للإتصالات التي تسهر على تقديم خدمات إتصالية على مستوى ولاية قالمة من تسيير الشبكات الهاتفية وخدمات أخرى مختلفة.

تقع المؤسسة في وسط المدينة بشارع سريدي محمد الطاهر يحدها شمالا القبضة الرئيسية للبريد والشرق قبضة الضرائب ومن الجنوب شركة سونغاز وغربا الحديقة العمومية سريدي محمد الطاهر. تحتوي على خمسة مصالح رئيسية يرأس كل مصلحة رئيس يقدم تقريره لمدير الوحدة والذي بدوره يتولى التنسيق بين مختلف المصالح. وهي كالتالي:

- مصلحة الزبائن؛
- مصلحة المستخدمين؛
- مصلحة شبكة المشتركين؛
- مصلحة الوسائل.

ونجد في كل مصلحة عدة مكاتب تتراوح بين 3 و5 مكاتب مرتبطة مع بعضها البعض.

كما قد تكون متصلة ببعض المكاتب الحساسة المتواجدة على مستوى الوحدة كمكتب المنازعات الأمن ... الخ. وسنتحدث عنها بالتفصيل من خلال الهيكل التنظيمي.

2.2.3. أهداف ووظائف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر:

1.2.2.3. أهداف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر:

يمكن إنجاز أهداف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر بصفة عامة فيما يلي:

- تقديم خدمات الإتصال التي تسمح بنقل وتبادل الصوت، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية المعلومات السمعية والبصرية الخ؛
- تطوير الشبكة الوطنية يجعلها أكثر فعالية ويربطها بطرق واسعة للمعلومات؛
- المحافظة على المكاسب المحققة والسعي إلى تطويرها وانتشارها والمشاركة في ترقية المجتمع؛
- ضمان الحق للجميع في الإتصال دون إستثناء من خلال عروض الخدمات الهاتفية مع تسهيل عملية الوصول إلى مختلف الخدمات والحصول على أكبر عدد ممكن من الزبائن خاصة في المناطق المعزولة؛
- الجودة والفعالية، نوعية الخدمات.

2.2.2.3. وظائف الوحدة العملية لاتصالات الجزائر:

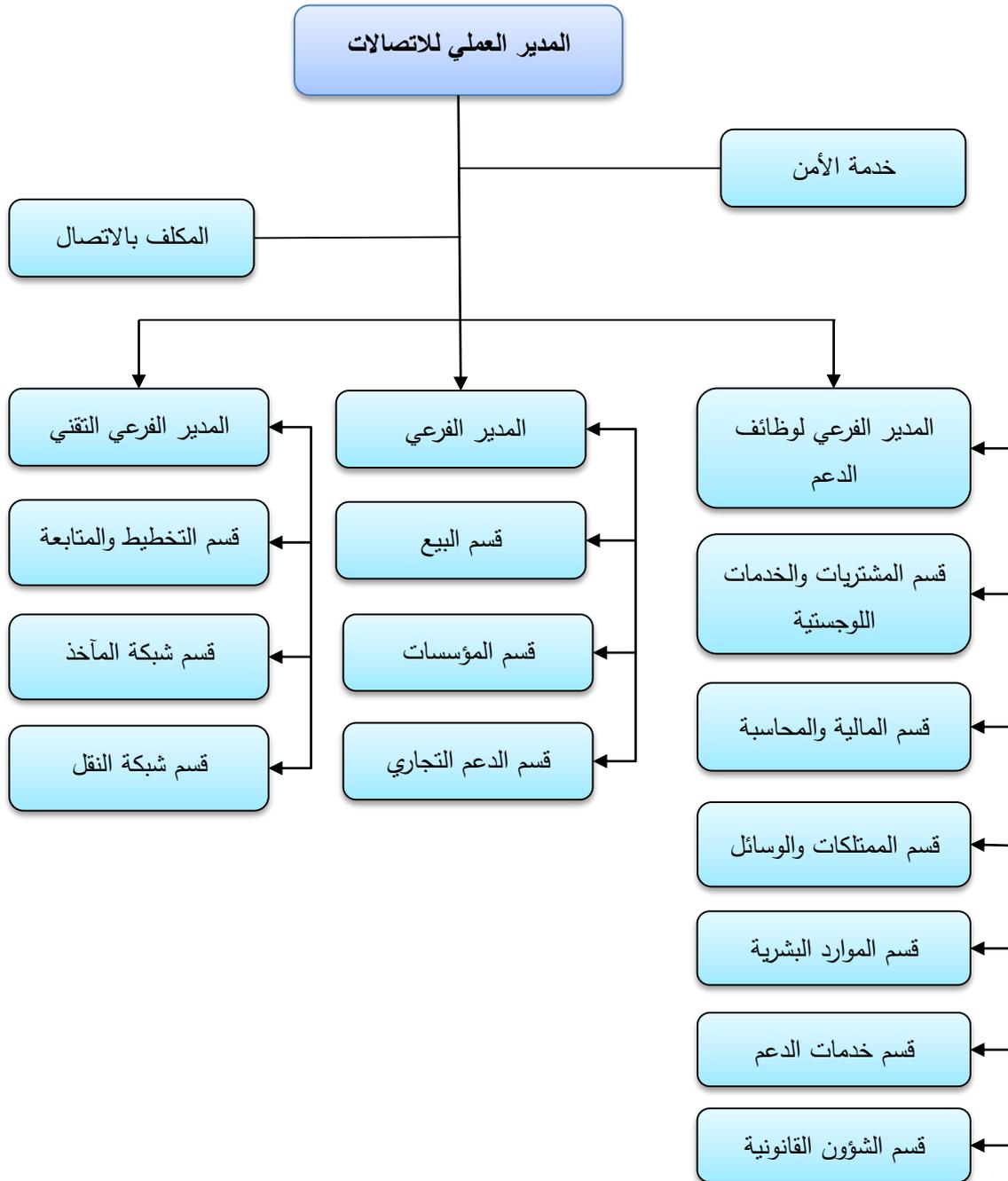
- تقوم المؤسسة بالعمليات الأساسية لبيع الخدمات والمنتجات؛
- توجيه الزبائن وتزويدهم بالمعلومات الكافية؛
- توفير شبكات الإتصال دون انقطاع؛
- المتابعة اليومية لإنشغالات الزبائن وتلبية رغباتهم أو طلباتهم؛
- تساهم في تنشيط العملية الإشهارية لمختلف المنتجات أو الخدمات؛
- ترقية المنتجات والخدمات وذلك من خلال السعي إلى مواكبة التطور التقني والإقتصادي؛
- تقديم الخدمات المتنوعة والمتعددة حسب طلبات الزبون.

3.2.3. الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر (قالمة) وخدماتها

1.3.2.3. الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر (قالمة):

يوضح الشكل الموالي الهيكل التنظيمي للوكالة:

شكل رقم (1-3): الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر (قالمة)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

يمكن شرح مختلف المصالح فيما يلي:

- **مصلحة الزبائن:** وهي مصلحة تهتم بالجانب التجاري والمتضمن نشاطات للإشهار المالي والتسويق الخاص بالمنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة وتتكون من ثلاث مكاتب وهي:

✓ **مكتب النوعية:** يقوم أساسا بتحليل المعطيات أو البيانات التجارية وتنظيمها في شكل معلومات وجداول قيادة؛

✓ **مكتب الحسابات الكبرى:** هو مكتب يقوم بتسيير حسابات الزبائن الأكثر أهمية بالنسبة للمؤسسة ويقوم كذلك بإصدار وضعيات وجداول قيادة شهرية؛

✓ **مكتب الخدمات الجديدة:** وهي تسعى إلى تحسين الخدمات القديمة أو العمل على اكتشاف خدمات جديدة وذلك من خلال جمع البيانات ومعرفة الوضعية الداخلية والخارجية للمؤسسة.

- **مصلحة الشبكة القاعدية:** هي مصلحة تتكفل بالإدخال والتركيب والتجهيز المتعلق بالهاتف الثابت السلكي واللاسلكي، الإنترنت والتكنولوجيا المختلفة كما تسهر على صياغتها وتطويرها من خلال تحسين تلك التجهيزات ومواكبة التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية، وتنشط داخل المؤسسة كما تتكفل بحصر المشاكل التقنية التي تطرأ على التجهيزات وإصلاحها بأسرع وقت ممكن لضمان إستمرارية الخدمة.

- **مصلحة شبكة المشتركين:** وتهتم بتركيب وصياغة الشبكات الهاتفية بمختلف أنواعها من خلال التحسين الدائم للكوابل الهاتفية والتوسيع المستمر لقدراتها، حيث تسعى دائما لإيصال المناطق غير مرتبطة بالهاتف من أجل رفع العزلة عن تلك المناطق.

- **مصلحة المستخدمين:** وتعتبر مصلحة ذات أهمية باعتبارها المسير للموارد البشرية للمؤسسة وتلك الملفات والقضايا المتعلقة بالعمال وأجورهم حيث تشرف على اعداد كشوف الأجور وتتولى جمع بيانات حول العمال كما تعمل على إعداد الترتيبات اللازمة للقيام بدورات تدريبية والتكوين المهني لاستخدام التكنولوجيا الحديثة وهي تسعى دائما للسيطرة أو الهيمنة للحصول على قدرات والخبرات الموجودة في الميدان.

- **مصلحة الوسائل:** تتكفل بتوفير الوسائل المادية من تجهيزات وآلات وحواسيب وأدوات عمل وبرمجيات وذلك باعتماد ميزانية التجهيز.

2.3.2.3. خدمات الوحدة العملية لاتصالات الجزائر:

تتمثل في:

أ. خدمات الهاتف الثابت: هناك خدمات عديدة في الهاتف تساعد على ربح الوقت أكثر والتسيير الجيد للأعمال وتتمثل هذه الخدمات في:

- خدمة الدفع المسبق: هذه الخدمة تسمح بالقيام بالمكالمات في أي وقت كان باستخدام رصيد إستهلاكي وهذا باستعمال خط هاتفي ثابت أو خط هاتفي عمومي؛
 - إشارة المناداة المنتظرة: حيث تقوم بإعلام المتحدث بأن هناك مكالمة ثانية في الإنتظار؛
 - الإتصال دون أرقام: وهي موجهة نحو الأطفال والمعاقين بصريا والمسنين؛
 - خدمة المنبه: أي القيام ببرمجة كل المواعيد والمكالمات في التواريخ وأوقات المواعيد وهذه الخدمة تساعد على الاتصال أوتوماتيكيا في الوقت المبرمج أي تساعد على تفادي نسيان المواعيد؛
 - محاضرة ثلاثية: تساعد على إجراء اتصال مع ثلاثة أطراف في نفس الوقت وهي فعالة خاصة في الإجتماعات عن بعد وذلك دون التنقل من مكان إلى آخر؛
 - تحويل المكالمة المؤقت: تساعد في تحويل المكالمة من مكان إلى آخر وهي عملية في المؤسسات؛
 - الأرقام المختصرة: تسمح هذه الخدمة ببرمجة الرقم المراد الإتصال به من أرقام إلى رقم واحد وهذا لربح الوقت وتفادي الخطأ أثناء تشكيل الرقم؛
 - تعريف برقم طالب المكالمة: حتى يحصل المشترك على هذه الخدمة يجب أن يكون جهازه الهاتفي مصحوب بكاشف رقمي؛
 - إغلاق تشغيل المكالمات الدولية: وهذا بوضع رمز سري من الوكالة القريبة من المشترك؛
 - الفاتورة المفصلة: تسمح للمشارك بالحصول على فاتورة مفصلة في نهاية كل فترة فيها كل المكالمات التي قام بها سواء داخل الوطن أو خارجه أو إلى الهاتف النقال أو إستعماله للأنترنيت؛
- جميع الخدمات المذكورة أعلاه ما عدا الخدمة الأولى مجانية، وقد وضعت المؤسسة تحت تصرف زبائنها خط باتصال مجاني بالرقم "100" من أجل طرح أي إستفسارات ومن أجل تحقيق التواصل الدائم والرضا بينها وبين زبائنها.

ب. خدمات الأنترنيت: تتمثل في:

- ADSL: وهذه الخدمة تخص الإشتراك الشخصي والإشتراك الإحترافي وهي ذات تدفق عالي بحيث يحظ المشترك بالسرعة والفعالية، بالإضافة إلى التركيب المجاني من طرف المؤسسة. فتقدم

للأشخاص هذه الخدمة من 256 كيلوبايت في الثانية إلى 01 ميغا في الثانية، كما للشخص الاختيار

بين الإشتراك المحدود وغير المحدود، أما الإحترافيين من 256 كيلوبايت في الثانية إلى 3,2 ميغا؛

- **أنترنت WIFI:** هذه التقنية تسمح بتحقيق ربط داخلي للشبكات المحلية (LAN) عن طريق إتصالات الأنترنت ذات تغطية محدودة، كما تسمح باستعمال الأنترنت من طرف المشتركين عن طريق الكمبيوتر المحمول والمجهز ببطاقة (PC-MICA) مطبق لنموذج (WIFI) بدون أي عوائق وهي سهلة وتسمح باستعمال مرن وتتوفر على حماية كبيرة وتستجيب لكل الإحتياجات، وتمكنك من الدخول في الإنترنت ذو التدفق العالي وتبادل المعلومات والترابط الداخلي للموقع (الشبكة المحلية) عن طريق الإنترنت ومحاضرات عن طريق الفيديو.

3.3. منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية

بعد التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، نرى من الضروري ونحن ننتقل إلى الدراسة التطبيقية التعريف بمجتمع وعينة الدراسة وتوضيح الطريقة التي أجريت بها هذه الدراسة، وكيفية جمع المعلومات التي تم الإعتماد عليها في تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة، حيث تناول هذا الجزء منهجية الدراسة وخطواتها الإجرائية وكذلك من خلال مناقشة المنهج المتبع في الدراسة والعينة المختارة، كما يوضح هذا الجزء كيفية بناء أداة الدراسة.

1.3.3. تقديم مجتمع وعينة الدراسة:

سيتم التطرق إلى تقديم مجتمع الدراسة الذي أخذت منه عينة الدراسة، وذلك للشروع في دراسة وتحليل متغيرات الدراسة.

1.1.3.3. مجتمع الدراسة:

نظرا لهذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الحديثة فقد حاولت الطالبتين أن تجدا مؤسسة تتوفر على بنية تحتية معتبرة لتكنولوجيا المعلومات حتى تستطيعا إقامة الدراسة ومعرفة مدى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، لذلك فقد إختارتا الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة والتي تطرقنا فيها إلى رؤساء المصالح وبعض مدراء المكاتب. ولقد تم إعتماد جميع الإستبيانات الموزعة.

2.1.3.3. عينة الدراسة:

تم تحديد عينة الدراسة بالرجوع إلى رؤساء المصالح وبعض مدراء المكاتب، حيث تم توزيع 40 إستمارة على 40 موظف، وتم إسترجاعها كاملة. حيث أن هذه الفئة من المؤسسة لديها تفاعل وفهم أكبر لأبعاد الموضوع حتى تكون نتائج الدراسة ذات مصداقية من الناحية العلمية والعملية.

2.3.3. أداة الدراسة:

تعتبر الإستمارة الأداة الأساسية في هذه الدراسة، حيث إحتوت على محاور محددة تضم عبارات حاولنا من خلالها تناول ودراسة المتغيرات المستقلة والتابعة.

حيث تم تصميم وتطوير إستمارة متكاملة تراعي في محاورها أهداف موضوع الدراسة من خلال تسهيل عملية جمع البيانات، حيث أن الهدف الأساسي إسقاط ما تم تناوله ودراسته في الجانب النظري لموضوع البحث على واقع المؤسسات الإقتصادية الجزائرية المتمثلة في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة، حيث تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

حيث إحتوت إستمارة الدراسة على (31) عبارة تم تقسيمها إلى ثلاث محاور أساسية تمثلت في:

المحور الأول: تضمن هذا المحور معلومات عامة متعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وإحتوت على (6) عبارات.

المحور الثاني: تضمن هذا المحور تكنولوجيا المعلومات، حيث إحتوى على (14) عبارة.

المحور الثالث: تضمن هذا المحور استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة، حيث إحتوى على (11) عبارة.

3.3.3. الأساليب الإحصائية:

من أجل دراسة الإستبيان وتحليل البيانات التي تم تجميعها، قامت الطالبتين بترميز البيانات، وقد تم

الإعتماد على:

- التكرارات والنسب المئوية، وذلك بهدف التعرف على البيانات الأولية لمفردات الدراسة، ولتحديد آراء أفراد عينة الدراسة إتجاه عبارات الإستبيان.

4.3. عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها

بعد توزيع الإستبيان على العينة والعمل على تفرغ مختلف البيانات، يتم إستعراض مختلف البيانات والنتائج التي توضح لنا خصائص عينة الدراسة، والإجابات على مختلف أسئلة الإستبيان.

1.4.3. تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

للتعرف على توزيع مفردات الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية، تم حساب التكرارات والنسب المئوية وجاءت النتائج كما يلي:

أ. الجنس:

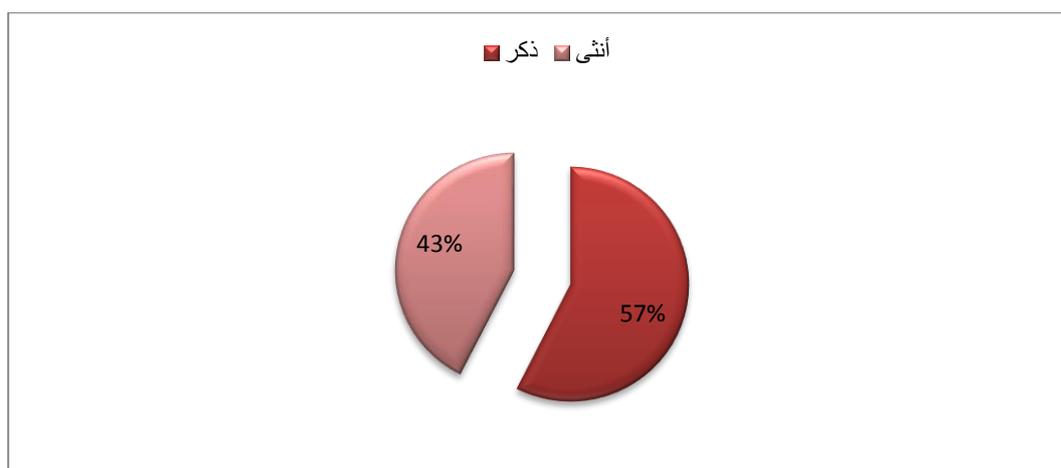
الجدول والشكل التاليين يبينان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم على النحو التالي:

الجدول رقم (3-1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	23	57,5
أنثى	17	42,5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-1)

يظهر من خلال الجدول رقم (3-1) والشكل أعلاه الخاص بالجنس أن نسبة الذكور العاملين بالمؤسسة تفوق نسبة الإناث حيث وصلت (57%) بالنسبة للذكور و(40%) بالنسبة للإناث من العدد الإجمالي وهذا راجع لطبيعة العمل بالمؤسسة.

ب. السن:

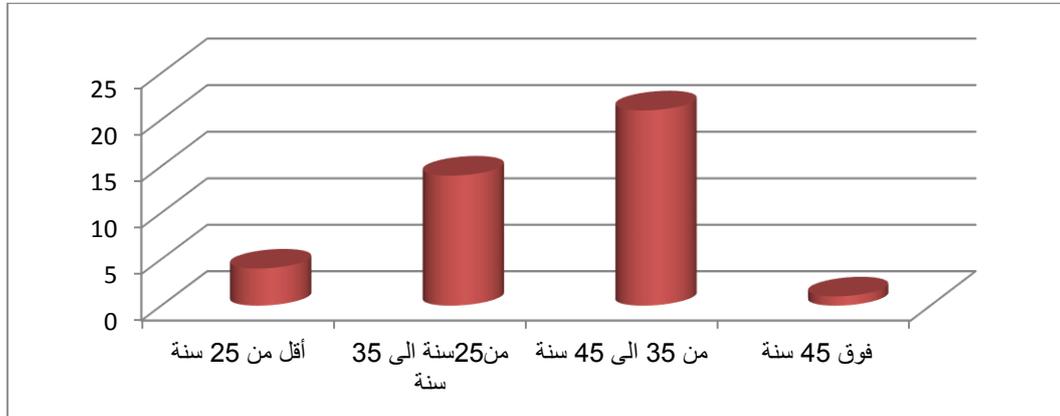
تختلف أعمار أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح في الجدول والشكل الموائين:

الجدول رقم (3-2): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
10	4	أقل من 25 سنة
35	14	من 25 الى 35 سنة
52,5	21	من 35 الى 45 سنة
2,5	1	فوق 45 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-2)

يظهر من خلال الجدول رقم (3-2) والشكل (3-3) والذان يتعلقان بمتغير الجنس أن الفئة العمرية من 35 إلى 45 سنة هي الأعلى نسبة بواقع (52.5%)، تليها الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة بلغت (35%) وجاء في المرتبة الثالثة الفئة العمرية الأقل من 25 سنة بنسبة (10%)، وأخيرا الفئة العمرية فوق 45 سنة بنسبة تقدر بـ (2.5%).

وما يمكن إستنتاجه من ذلك أن أفراد عينة الدراسة تركز أعمارهم ما بين 25 سنة إلى 45 سنة أي

الفئة الأكثر شبابا.

ج. المستوى التعليمي

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي وفق ما يوضحه الجدول والشكل

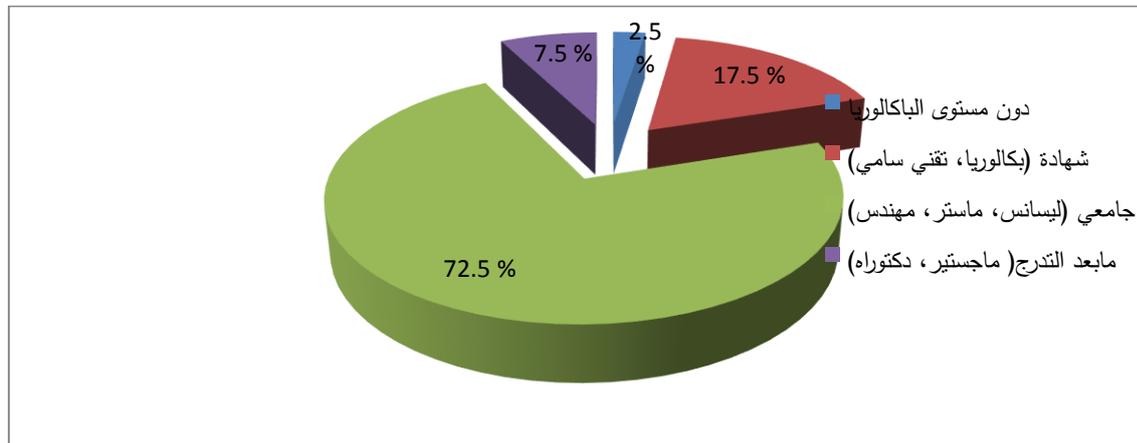
المواليين:

الجدول رقم (3-3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
2,5	1	دون مستوى البكالوريا
17,5	7	شهادة (بكالوريا، تقني سامي)
72,5	29	جامعي (ليسانس، ماستر، مهندس)
7,5	3	ما بعد التدرج (ماجستير، دكتوراه)
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (4-3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول (3-3)

من خلال الجدول والشكل أعلاه، نلاحظ أن أفراد المجتمع غالبيتهم ذوي مستوى تعليمي جامعي حيث بلغ عددهم (29) عاملا وقدرت نسبتهم (72.5%) من إجمالي العينة، ثم فئة حاملي شهادة (البكالوريا والتقني سامي) اللذين بلغ عددهم (7) عمال بنسبة (17.5%) من العينة، فيما يلي فئة ما بعد

التدرج (ماجستير، دكتوراه) اللذين قدر عددهم (3) عمال بنسبة (7.5%)، وفي المرتبة الأخيرة فئة بدون مستوى البكالوريا التي كان فيها عاملا واحدا بلغت نسبته (2.5%) من عينة الدراسة. وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي مقبول.

د. الخبرة المهنية:

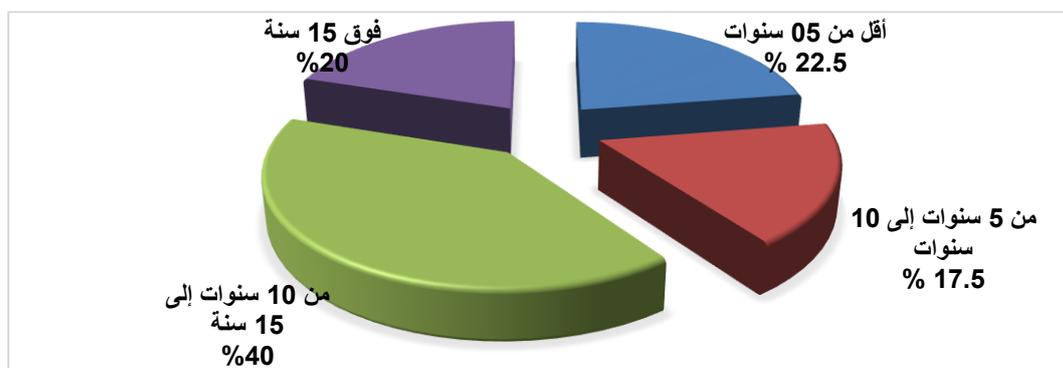
يبين الجدول والشكل التاليين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (3-4): يوضح توزيع مفردات الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة (%)	التكرار	
22,5	9	أقل من 05 سنوات
17,5	7	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
40	16	من 10 سنوات إلى 15 سنة
20	8	فوق 15 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول (3-4)

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية من 10 سنوات إلى 15 سنة يبلغ عددهم (16) عامل ويمثلون بنسبة (40%)، تليها في المرتبة الثانية الموظفين الذين فترة عملهم أقل من 5 سنوات قدرت نسبتهم (22,5%) ويمثل عددهم في (9) عمال، أما في المرتبة الثالثة فنجد الفئة ذات الأقدمية في المهنة أي فوق 15 سنة بنسبة (20%) والتي تمثل (8) عمال، وأخيرا نجد الفئة التي تتراوح من 5 سنوات إلى 10 سنوات نسبتهم تشكل (17.5%) ويقدر عددهم بـ(7) عمال.

ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة تحافظ على أصحاب الخبرة الذين يمتلكون تجارب في مجال عملهم إضافة إلى حاجتها لأفراد ذو كفاءة ومعرفة.

هـ. الدرجة الوظيفية:

يمكن توضيح خصائص عينة الدراسة من حيث الدرجة الوظيفية وفق ما يوضحه الجدول والشكل

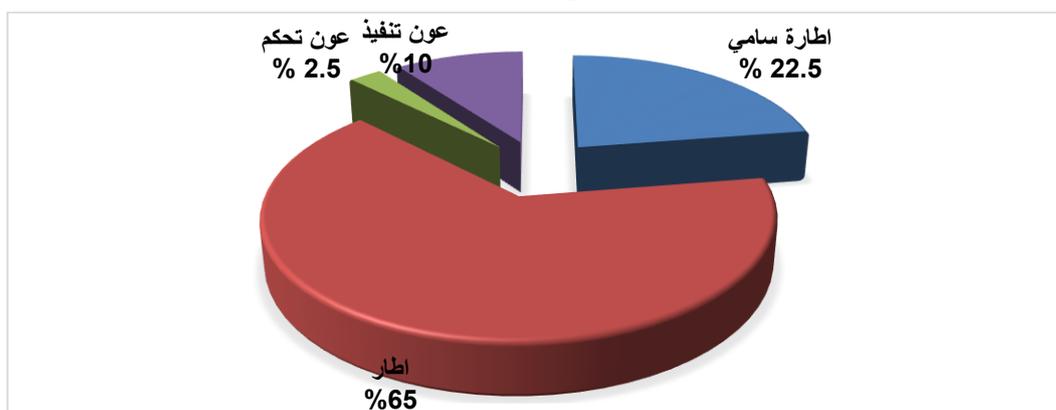
التاليين:

الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

النسبة (%)	التكرار	
22,5	9	إطار سامي
65	26	إطار
2,5	1	عون تحكم
10	4	عون تنفيذ
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-5)

من خلال الجدول رقم (3-5) والشكل أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد العينة تتشكل من الإطارات حيث بلغ عددهم (26) عامل بنسبة (65%)، وهذا ما يفسر إعتماد المؤسسة محل الدراسة في تسيير مهامها على الإطارات بمختلف رتبهم، وجاء في المرتبة الثانية فئة إطار سامي بنسبة (22.5%) يقدر عددهم بـ

(9) عمال وجاء بعد ذلك فئة عون تنفيذ مكونون من (4) عمال يشكلون نسبة (10%)، وفي المرتبة الأخيرة فئة عون تحكم بنسبة (2.5%)، قدرت بعامل واحد.

وبالتالي يتضح لنا أن أغلب مفردات الدراسة حسب الوظيفة في المؤسسة هم إطار وهذا ما يعكس طبيعة المؤسسة كونها مؤسسة اقتصادية.

و. الوضعية القانونية بالمؤسسة:

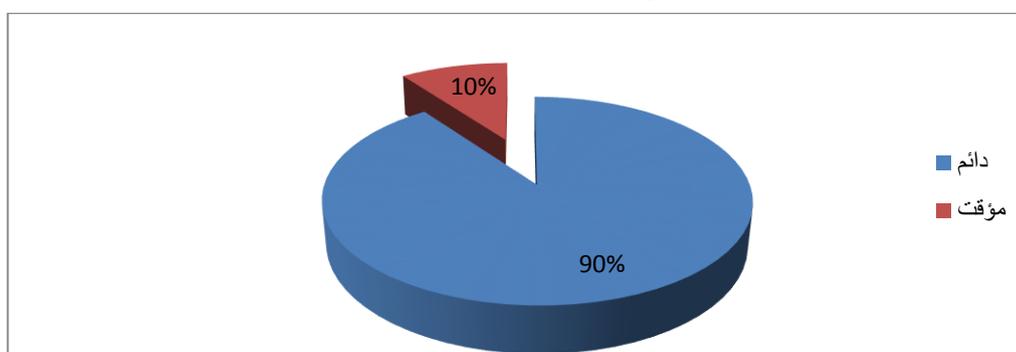
يوضح الجدول والشكل الموالين توزيع أفراد العينة حسب وضعيتهم القانونية في المؤسسة

الجدول رقم (3-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية بالمؤسسة

النسبة %	التكرار	
90	36	دائم
10	4	مؤقت
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية القانونية بالمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول (3-6)

تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول والتمثيل البياني السابقين بأن أغلبية أفراد العينة يحملون وضعية دائمة بالمؤسسة بنسبة (90%) ما يمثل (36) عامل، بينما (4) عمال من أفراد العينة يحملون وضعية مؤقتة تقدر نسبتهم (10%).

2.4.3. عرض وتحليل نتائج الاستبيان

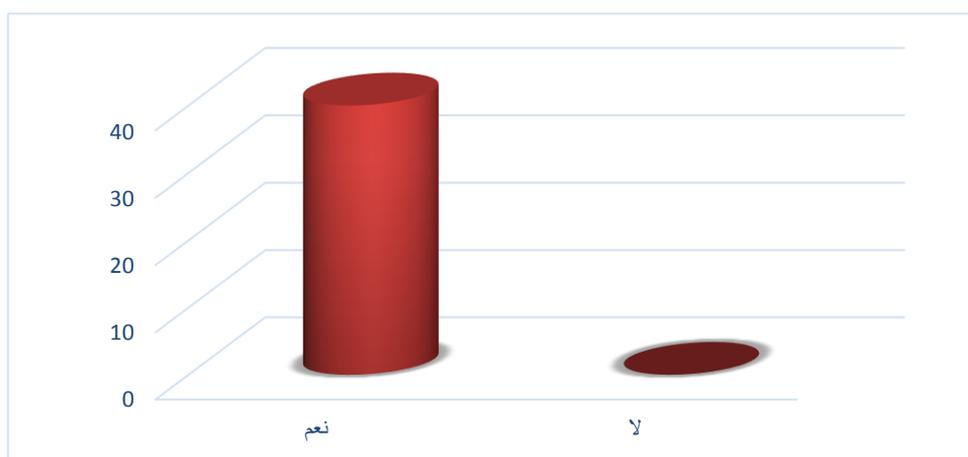
أولاً: إجابة أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني من الإستبيان بعنوان تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (3-7): إجابة أفراد العينة حول أهمية تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	
100	40	نعم
0	0	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-8): إجابة أفراد العينة حول أهمية تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول (3-7)

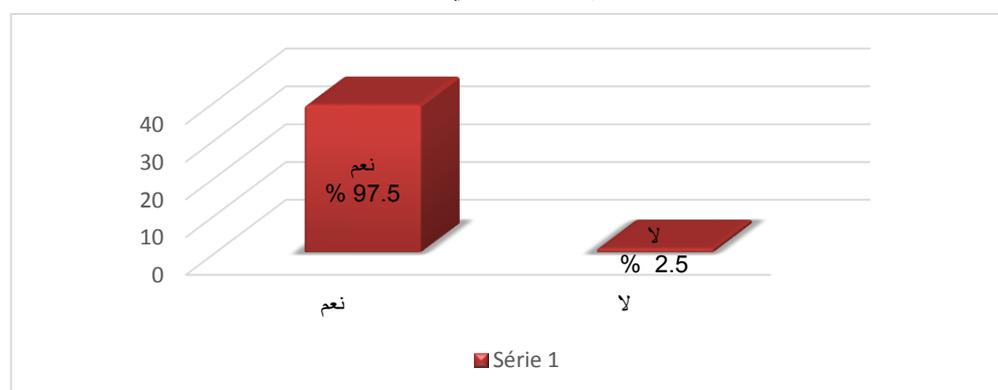
يظهر لنا من خلال الجدول رقم (3-7) والشكل رقم (3-8) أن العاملين في المؤسسة محل الدراسة يعطون أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات وهذا ما تدل عليه نسبة (100%) من عينة الدراسة ويفسر ذلك التطور الكبير والمتسارع الذي يشهده هذا المجال، إضافة إلى التسهيلات التي توفرها هذه التكنولوجيا في أداء المهام والإمكانيات التي تنتجها للعامل.

الجدول رقم(3-8): إجابة أفراد العينة حول استخدام الحاسوب في توفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة

النسبة (%)	التكرار	
97,5	39	نعم
2,5	1	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-9): إجابة أفراد العينة حول استخدام الحاسوب في توفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-8)

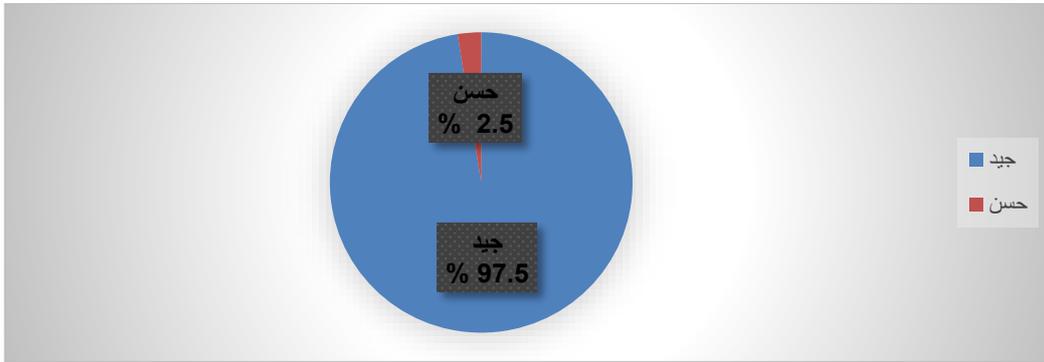
يظهر من خلال الجدول والشكل السابقين أن أغلبية الموظفين يوافقون على استخدام الحاسوب في توفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة، وتمثل نسبة هذه الفئة (97.5%) من أفراد العينة بينما يرفض (2.5%) منهم استخدام الحاسوب في هذا السياق، وبالتالي ما يمكن إستنتاجه أن إستخدام الحاسوب يوفر السرعة والدقة للحصول على المعلومات خاصة في ظل توفير الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (3-9): إجابات أفراد العينة حول إستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال العمل

النسبة (%)	التكرار	
97,5	39	جيد
2,5	1	حسن
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-10): إجابة أفراد العينة حول إستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال العمل



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-9)

يتضح من خلال الجدول رقم (3-9) والشكل رقم (3-9) أن نسبة (97.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (39) عامل يرون أن العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات جيد في حين تقدر نسبة (2.5%) والمتمثلة في عامل يرى أن بها حسن.

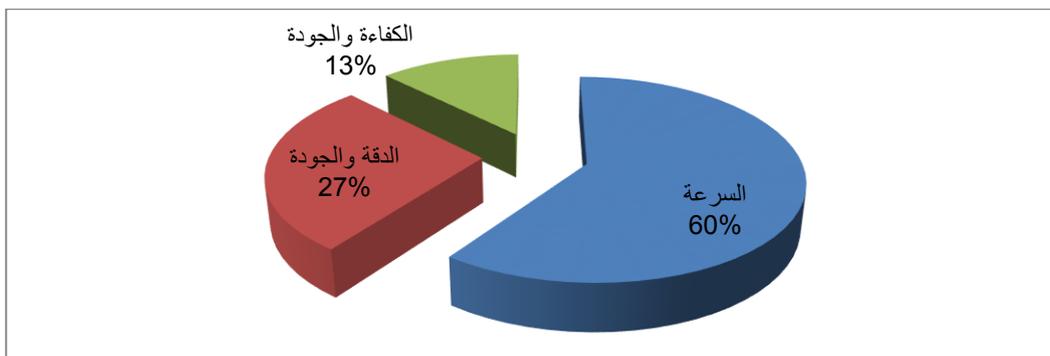
يمكن فهم هذه النتيجة على أن معظم أفراد العينة يرون أن التكنولوجيا الجديدة تلعب دورا مهما في تحسين جودة الحصول على المعلومات وتوفير الجهد والوقت.

الجدول رقم (3-10): إجابة أفراد العينة حول المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة

النسبة (%)	التكرار	
60	24	السرعة
27,5	11	الدقة والجودة
12,5	5	الكفاءة والجودة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss2

الشكل رقم (3-11): إجابة أفراد العينة حول المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-10)

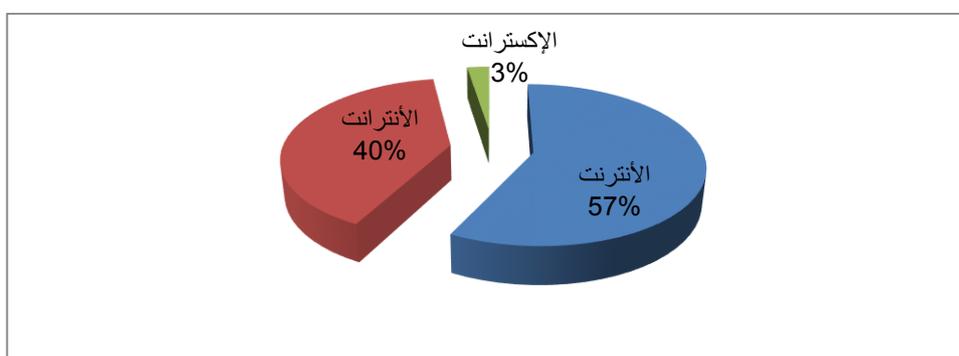
يتضح من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن نسبة (60%) من أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات توفر السرعة، ويقدر عدد هذه الفئة بـ (24) عامل، فيما تليها بنسبة (27.5%) والمتمثلة في (11) عامل يرون أن هذه التكنولوجيا تعطي لهم الدقة وتمنحهم الجودة العالية في تأدية مهامهم، وتأتي في الأخير فئة عددهم (5) عمال يمثلون نسبة (12.5%) يرون أن تكنولوجيا المعلومات تمنحهم درجة عالية من الكفاءة والجودة في عملهم.

الجدول رقم(11-3): إجابة أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات الأكثر استخداما في تسيير الوظائف المؤسسة

النسبة (%)	التكرار	
57,5	23	الأنترنت
40	16	الأنترانت
2,5	1	الإكسترانت
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (12-3): إجابة أفراد العينة حول تكنولوجيا المعلومات الأكثر استخداما في تسيير الوظائف بمؤسستك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على البيانات الجدول رقم (11-3)

يتضح من خلال الجدول رقم (11-3) والشكل رقم (12-3) أن نسبة (57.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (21) عاملا يرون أن الأنترنت هي الأكثر استخداماً في تسيير وظائف المؤسسة، بينما تشكل نسبة 40% والمتمثلة في (16) عامل يختارون الانترانت، وبنسبة (2.5%) والمتمثلة في عامل واحد يختار استخدام الإكسترانت.

ومن هنا نلاحظ أن أغلب المؤسسات تستعمل شبكة الأنترنت لتسيير وظائفها ذلك للمزايا العديدة التي تقدمها على خلاف الشبكات الأخرى بالإضافة إلى الإنتشار الواسع الذي تشهده.

الجدول رقم (3-12): إجابة أفراد العينة حول مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

النسبة %	التكرار	
92,5	37	موافق
0	0	معارض
7,5	3	مهتم
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-13): إجابة أفراد العينة حول مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-12)

يتضح من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن نسبة (92.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (37) عاملا وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى لديهم رغبة قوية نحو مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، تليها نسبة (7.5%) والمتمثلة في (3) عمال مهتمين لهذه المضاعفة وذلك لقدرتهم على استخدامها.

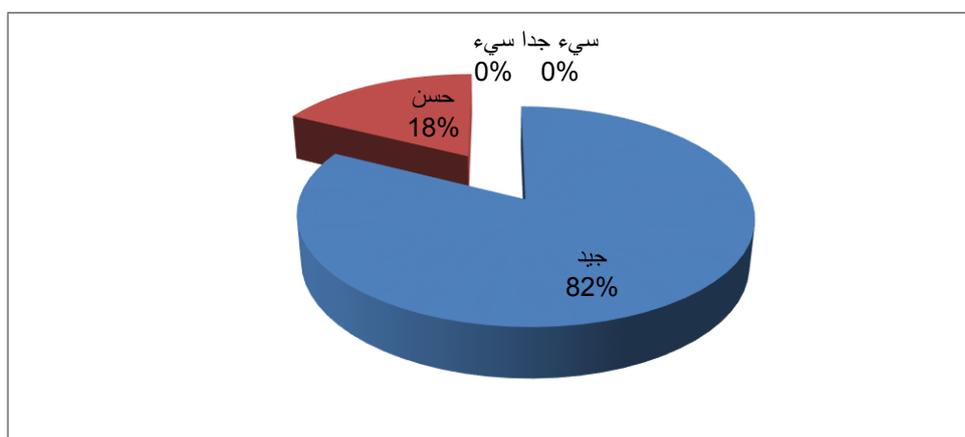
ما يمكن فهمه هو أن معظم أفراد العينة يرون أن إستخدام تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسن تسيير الوظائف بالمؤسسات وزيادة الإنتاجية وتحقيق المزيد من الأرباح.

الجدول رقم (3-13): إجابة أفراد العينة حول العمل باستعمال تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	
82,5	33	جيد
17,5	7	حسن
0	0	سيء
0	0	سيء جدا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-14): إجابة أفراد العينة حول العمل باستعمال تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول (3-13)

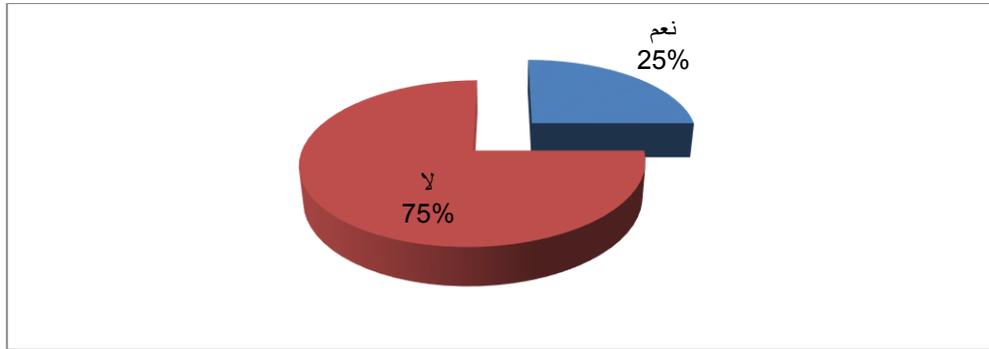
يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن نسبة (82.5%) من أفراد العينة يرون أن طبيعة العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات جيدة، في حين تمثل نسبة (17.5%) منهم يرون أنها حسنة. ولم يتم تسجيل أي تقييم سلبي لطبيعة العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وهذا يشير إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل يعتبر أمراً إيجابياً ويساعد على تحسين كفاءة العمليات والإنتاجية.

الجدول رقم (3-14): إجابة أفراد العينة حول خطر تكنولوجيا المعلومات على الوظيفة

النسبة %	التكرار	
25	10	نعم
75	30	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-15): إجابة أفراد العينة حول خطر تكنولوجيا المعلومات على الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-14)

يتضح من الجدول رقم (3-14) والشكل رقم (3-15) أن نسبة (75%) من أفراد العينة لا يرون أن تكنولوجيا المعلومات تشكل خطراً على وظيفتهم، في حين أن نسبة (25%) منهم يرون أنها تشكل خطراً. وهذا يشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الوظائف. وبناءً على ذلك، يجب على المؤسسات الإهتمام بتوفير التكوين والدعم اللازم للموظفين في استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال وآمن.

الجدول رقم (3-15): إجابة أفراد العينة حول سهولة تداول المعلومة والسرعة في أداء المهام وتنفيذها باستخدام

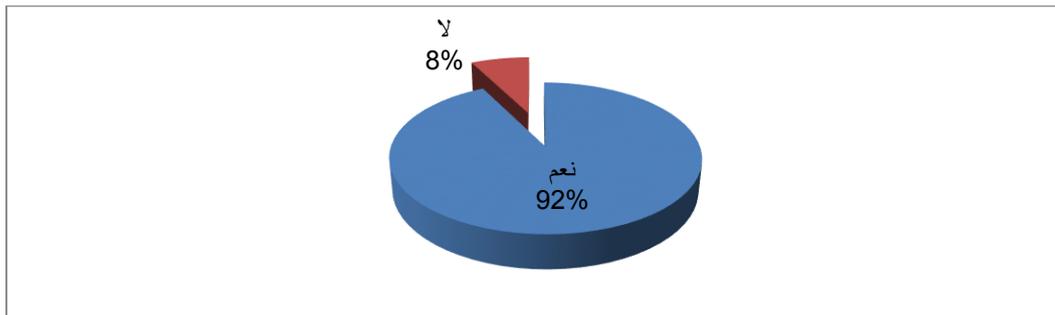
تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	
92,5	37	نعم
7,5	3	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-16): إجابة أفراد العينة حول سهولة تداول المعلومة والسرعة في أداء المهام وتنفيذها

باستخدام تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-15)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-15) أن نسبة (92.5%) والتمثلة في (37) عاملا من أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل من تداول المعلومات وبالتالي السرعة في أداء المهام وتنفيذها في حين ترى نسبة (7.5%) منهم يرون عكس ذلك. وهذا لأن المعلومة في الوقت الحالي تتسم بالسرعة والدقة لذلك تحرص المؤسسة على سرعة وريح الوقت في تنفيذ المهام باستخدامها لهذه التكنولوجيا بالإضافة إلى أنها تساعد العاملين في إنجاز الوظائف بأقل التكاليف.

الجدول رقم (3-16): إجابة أفراد العينة حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت المطلوب لتسيير العمل

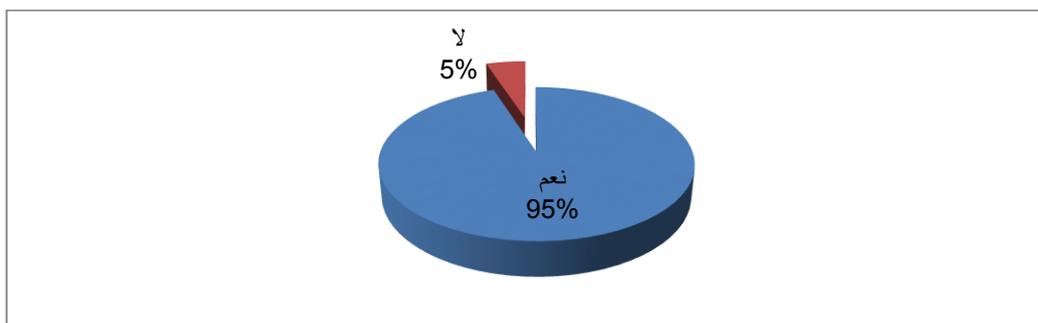
داخل المؤسسة:

النسبة %	التكرار	
95	38	نعم
5	2	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-17): إجابة أفراد العينة حول مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت المطلوب لتسيير العمل

داخل المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-16)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة (95%) من أفراد العينة والتمثلة في (38) عاملا يرون أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تقليل الوقت المطلوب لتسيير العمل داخل المؤسسة ويمكن إرجاع ذلك لما تحمله هذه التكنولوجيا من مزايا كثيرة سهلت وطورت من أساليب العمل التقليدي إضافة إلى سرعة الإستخدام والإنجاز، في حين نجد بنسبة (5%) والتمثلة في (2) عمال يرون أن تكنولوجيا المعلومات لا تساهم في تقليل وقت العمل وذلك لعدم إتقانهم واستخدامهم لهذه التكنولوجيا.

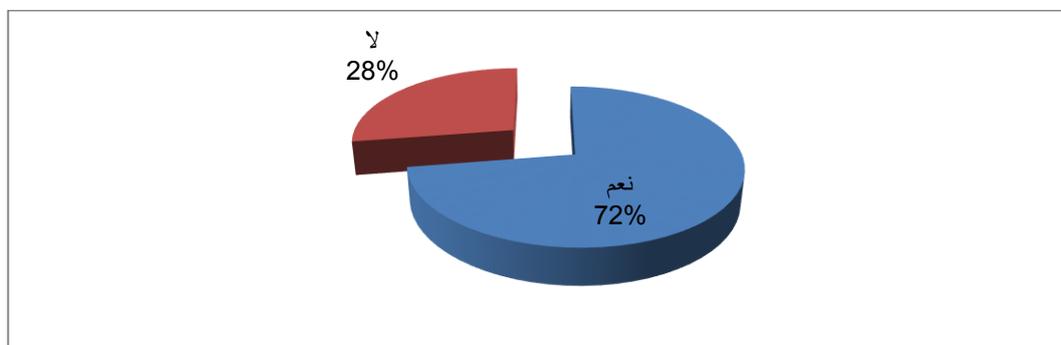
الجدول رقم (3-17): إجابة أفراد العينة حول اهتمام المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	
72,5	29	نعم
27,5	11	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss 2

الشكل رقم (3-18): إجابة أفراد العينة حول اهتمام المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا

المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-17)

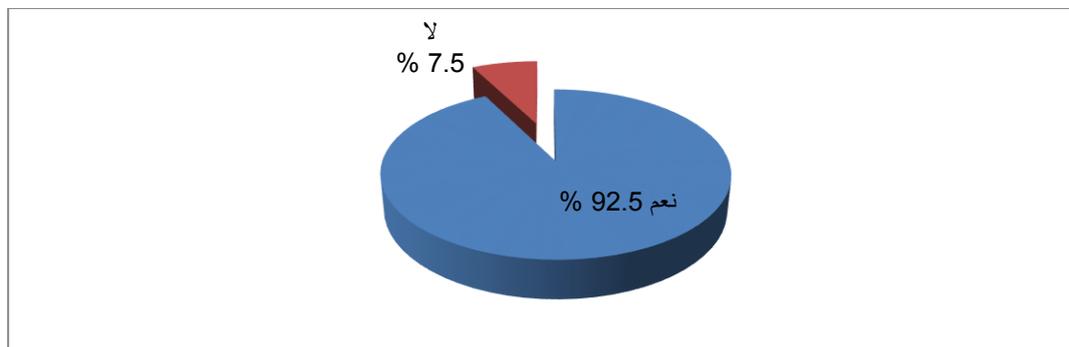
يشير الجدول رقم (3-17) والشكل رقم (3-18) إلى أن نسبة (72.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (29) عامل يرون أن المؤسسة تولي إهتماماً بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في حين تمثل نسبة (27.5%) والمتمثلة في (11) عامل يرون عكس ذلك. ما يمكن ملاحظته هو وجود فئة من أفراد العينة يرون أن المؤسسة لا تعطي إهتماماً كبيراً بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات، ما يمكن أن يؤدي إلى تقليل الفوائد التي يمكن الحصول عليها من إستخدامها وإضافة الفرص الجديدة للمؤسسة.

الجدول رقم (3-18): إجابة أفراد العينة حول ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف أقسامها

النسبة %	التكرار	
92,5	37	نعم
7,5	3	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-19): يوضح ضمان المؤسسة الوصول للمعلومات في الوقت المناسب لمختلف أقسامها



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-18)

يتضح من الجدول رقم (3-18) والشكل (3-19) أن نسبة (92.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (37) عامل يرون أن المؤسسة تعمل على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها في حين أن نسبة (7.5%) والمتمثلة في (3) عمال يرون عكس ذلك.

الجدول رقم (3-19): إجابة أفراد العينة حول توظيف المؤسسة لأفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا

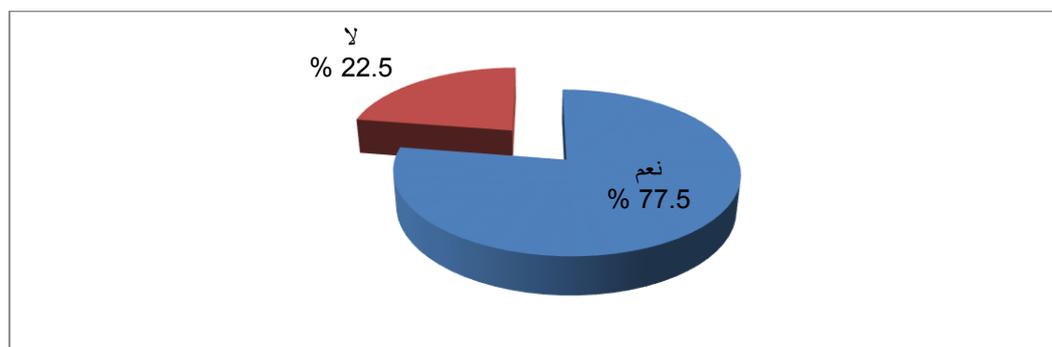
المعلومات

النسبة %	التكرار	
77,5	31	نعم
22,5	9	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-20): إجابة أفراد العينة حول توظيف المؤسسة لأفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا

المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-19)

يوضح الجدول رقم (3-19) أن هناك نسبة (77.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (31) عامل يرون أن المؤسسة توظف أفراداً مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات، في حين ترى فئة تمثل نسبة (22.5%) والمتمثلة في (9) عمال لا يرون ذلك.

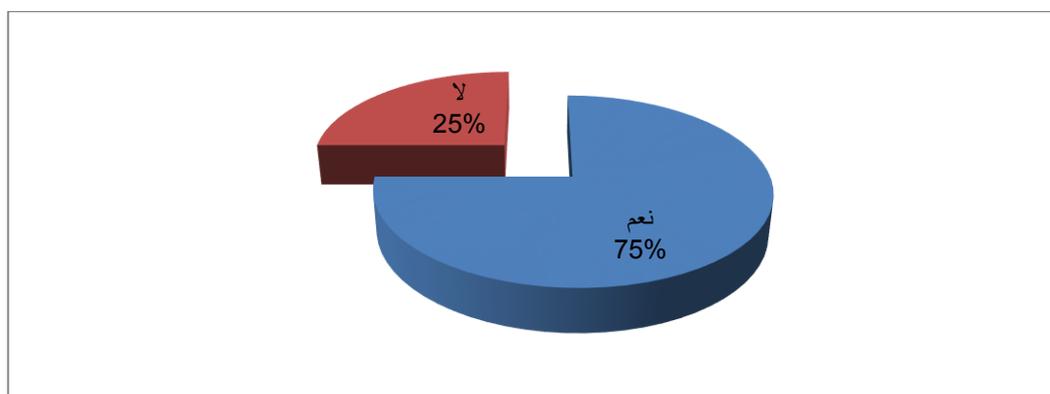
ما يمكن فهمه من هذه النتيجة هو أن توظيف أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام تكنولوجيا يؤثر على كفاءة المؤسسة وإنتاجيتها، وقد يؤدي إلى تقليل فوائد استخدام التقنيات الجديدة.

الجدول رقم (3-20): إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة التمويل الكافي في مجال تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	
75	30	نعم
25	10	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-21): إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة التمويل الكافي في مجال تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-20)

يشير الجدول والشكل أعلاه إلى أن نسبة (75%) من أفراد العينة والمتمثلة في (30) يرون أن المؤسسة توفر التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية في حين أن نسبة (25%) منهم يرون أن المؤسسة لا توفر ذلك.

ما يمكن ملاحظته من هذه النتيجة هو أن عدم توفير المؤسسة للتمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات، قد يؤدي إلى تأخير في تحديد أهداف المؤسسة، وعدم الاستفادة من التقنيات الحديثة والمتطورة.

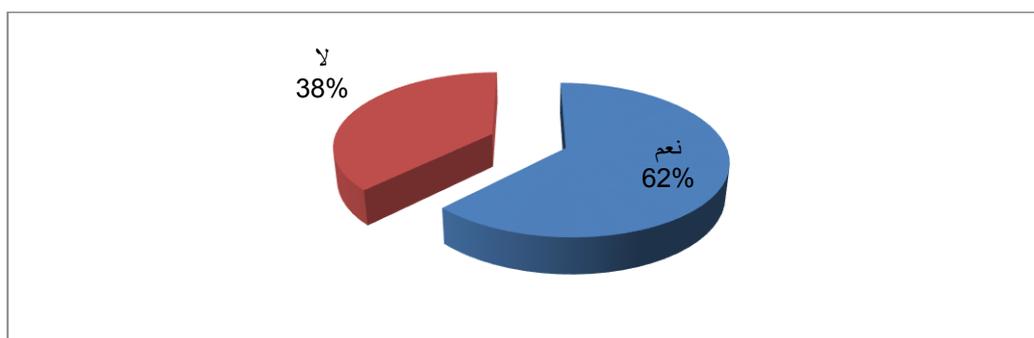
ثانيا: إجابة أفراد العينة حول أسئلة المحور الثالث من الإستبيان بعنوان إستخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة

الجدول رقم (3-21): إجابة أفراد العينة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير الموارد البشرية

النسبة %	التكرار	
62,5	25	نعم
37,5	15	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-22): إجابة أفراد العينة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-21)

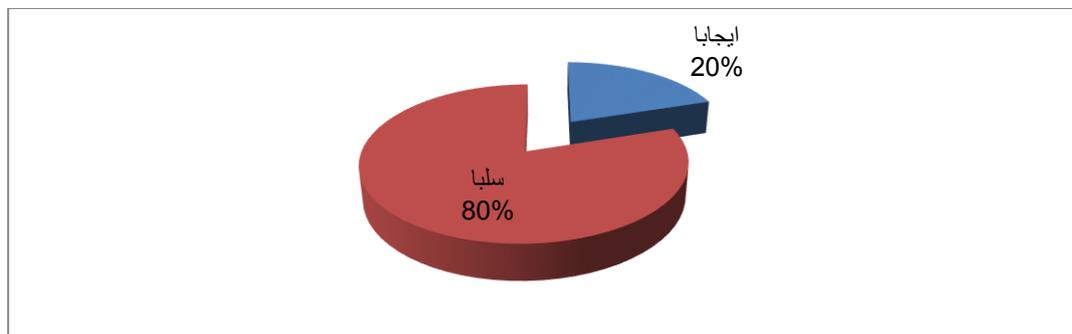
من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه نجد أن نسبة (62.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (25) عامل يرون أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة سيؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية في حين أن نسبة (37.5%) والمتمثلة في (15) عامل لا يرون ذلك.

الجدول رقم (3-22): إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة بنعم فكيف سيؤثر ذلك

النسبة %	التكرار	
20	5	إيجابا
80	20	سلبا
65	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-23): إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة بنعم فكيف سيؤثر ذلك



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-22)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (80%) من أفراد العينة والتمثلة في (20) عامل يرون بأن إدخال تكنولوجيا المعلومات يؤثر سلباً على طريقة تسير الموارد البشرية، أما بنسبة (20%) والتمثلة في (5) عمال يرون بأن إدخال تكنولوجيا المعلومات يؤثر إيجاباً على طريقة تسير الموارد البشرية.

الجدول رقم (3-23): إجابة أفراد العينة حول لجوء مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها لوضع جملة من

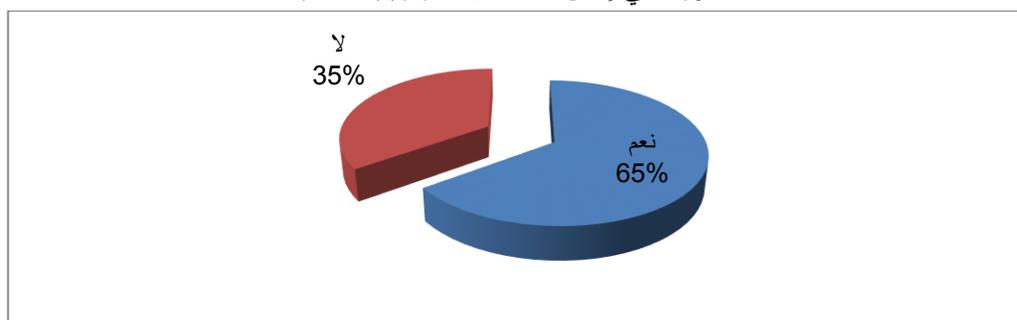
الشروط في إتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات

النسبة %	التكرار	
65	26	نعم
35	14	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-24): إجابة أفراد العينة حول لجوء مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها لوضع جملة من

الشروط في إتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-23)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نجد أن نسبة (65%) من أفراد العينة والمتمثلة في (26) عامل يرون أن مصلحة الموارد البشرية في عملية إستقطابها تلجأ إلى وضع شروط في إتقان إستخدام التكنولوجيا المعلومات، في حين أن نسبة (35%) والمتمثلة في (14) عامل يرون أن مصلحة الموارد البشرية في عملية إستقطابها لا تلجأ إلى وضع الشروط عند إستعمال تكنولوجيا المعلومات.

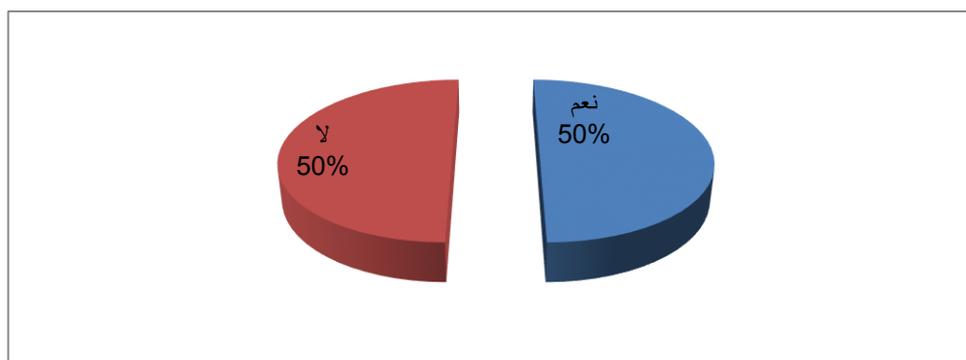
ويمكن أن يعود ذلك إلى الحاجة المتزايدة للموظفين الذين يتمتعون بمهارات تقنية قوية، والتي تصبح أكثر أهمية في العصر الرقمي الحالي. وبالتالي فإن وضع شروط في إتقان إستخدام التكنولوجيا المعلومات يمكن أن يساعد في ضمان أن تتمتع المؤسسة بالموظفين الذين يمكنهم التكيف مع التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها بكفاءة وفعالية.

الجدول رقم (3-24): إجابة أفراد العينة حول لجوء المؤسسة في عملية التوظيف إلى الأنترنت

النسبة %	التكرار	
50	20	نعم
50	20	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-25): إجابة أفراد العينة حول لجوء المؤسسة في عملية التوظيف إلى الأنترنت



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-24)

نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن أفراد العينة إنقسموا إلى نصفين، (50%) منهم يرون أن المؤسسة تلجأ في عملية التوظيف إلى الانترنت، أما النصف الثاني فيرون عدم إستخدام الانترنت في عملية التوظيف.

الجدول رقم (3-25): إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة تكوينا لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا

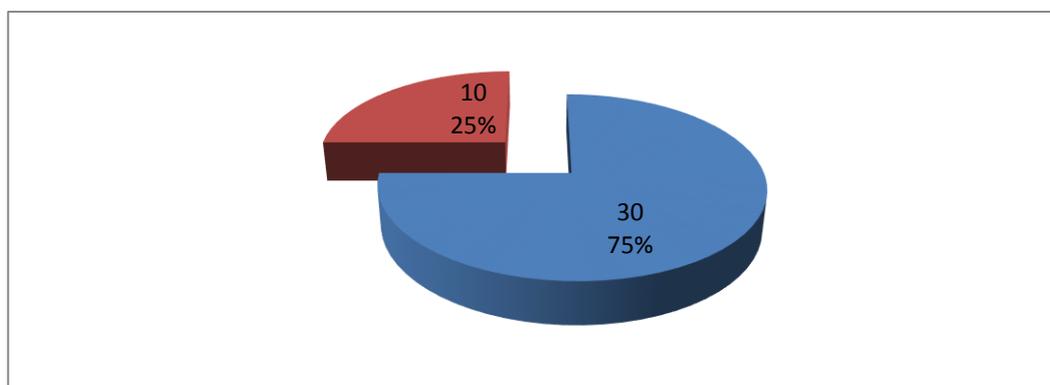
المعلومات

النسبة %	التكرار	
75	30	نعم
25	10	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss2

الشكل رقم (3-26): إجابة أفراد العينة حول توفير المؤسسة تكوينا لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا

المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-25)

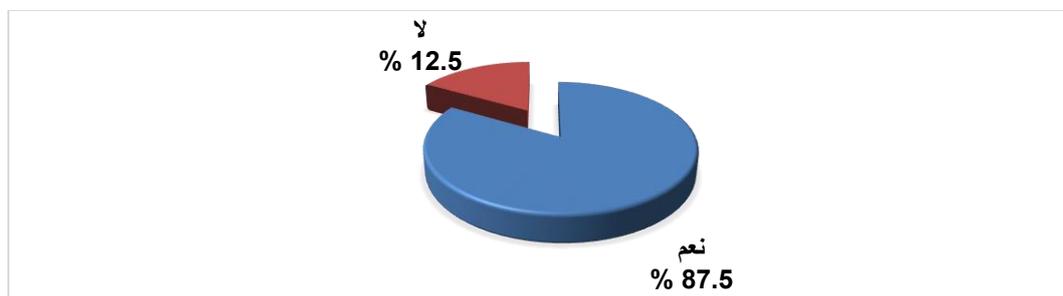
يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (75%) من أفراد العينة والمتمثلة في (30) عامل يرون أن المؤسسة توفر تكوينا لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في حين نجد أن نسبة (25%) والمتمثلة في (10) عامل يرون أن المؤسسة لا توفر تكوينا لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (3-26): إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة "نعم" هل التكوين الذي توفره يعتبر تكوينا فعالا

النسبة (%)	التكرار	
87.5	53	نعم
12.5	5	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (27-3): إجابة أفراد العينة حول إذا كانت الإجابة "نعم" هل التكوين الذي توفره يعتبر تكويننا فعالا



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (26-3)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26-3) والشكل رقم (27-3) أن نسبة (87.5%) كانت الإجابة "نعم" بشأن توفير التكوين في مجال إستخدام تكنولوجيا المعلومات، أما بخصوص التكوين الذي توفره المؤسسة في مجال إستخدام تكنولوجيا فهو يركز على تحسين مستوى الموظفين في إستخدام التقنيات المختلفة ويساعدهم على العمل بفعالية وإنتاجية أكبر. وبالتالي فإنه يمكن يعتبر تكويننا فعالا لأنه يلبي الغرض المنشود منه.

الجدول رقم (27-3): إجابة أفراد العينة حول مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات

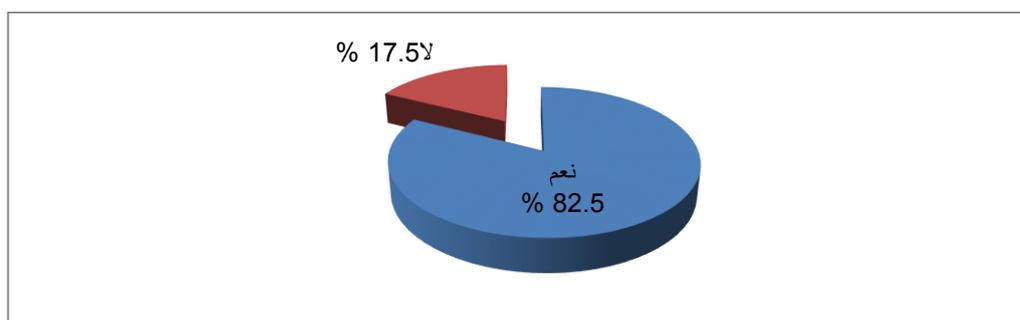
الدقيقة والكافية

النسبة (%)	التكرار	
82,5	33	نعم
17,5	7	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (28-3): إجابة أفراد العينة حول مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات

الدقيقة والكافية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (27-3)

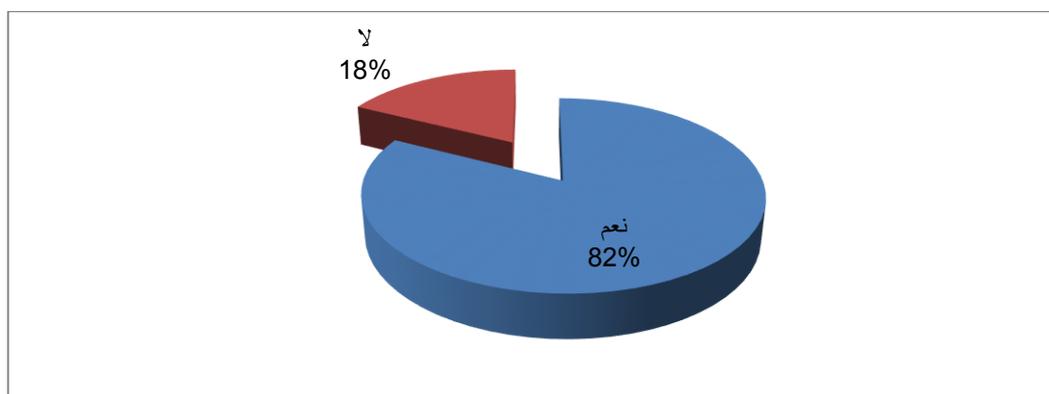
نلاحظ من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن نسبة (82.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (33) عامل يرون أن نظام معلومات الموارد البشرية يساهم في الحصول على المعلومات الدقيقة والكافية في حين نجد أن نسبة (17.5%) والمتمثلة في (7) عمال يرون أن نظام معلومات الموارد البشرية لا يساهم في الحصول على المعلومات الدقيقة والكافية. وهذا راجع إلى أن المؤسسة تساهم بشكل كبير في تحسين جودة المعلومات وجعلها أكثر تنظيماً وفعالية.

الجدول رقم (3-28): إجابة أفراد العينة حول استخدام نظام معلومات الموارد البشرية من أجل حل المشكلة

النسبة (%)	التكرار	
82,5	33	نعم
17,5	7	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-29): إجابة أفراد العينة حول استخدام نظام معلومات الموارد البشرية من أجل حل المشكلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-28)

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (82.5%) من أفراد العينة والمتمثلة في (33) عامل يرون أن نظام معلومات الموارد البشرية يستخدم من أجل حل المشكلة، في حين نجد أن نسبة (17.5%) والمتمثلة في (7) عمال يرون أن نظام معلومات الموارد البشرية لا يستخدم من أجل حل المشكلة. وهذا راجع إلى أن نظام المعلومات الموارد البشرية يساعد المؤسسة بشكل كبير في حل أي مشكلة تواجهها.

الجدول رقم (3-29): إجابة أفراد العينة حول درجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناء على نظام معلومات الموارد

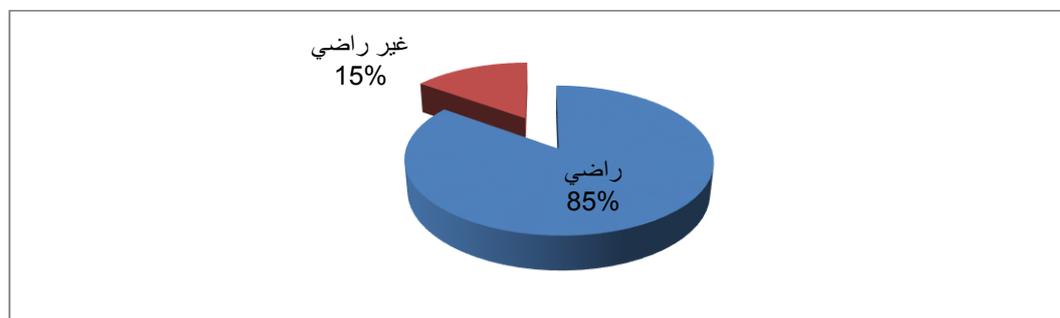
البشرية

النسبة (%)	التكرار	
85	34	راضي
15	6	غير راضي
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-30): إجابة أفراد العينة حول درجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناء على نظام معلومات الموارد

البشرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-29)

من خلال الجدول رقم (3-29) نجد أن نسبة (85%) والتمثلة في (34) عامل راضيين عن هذه القرارات التي يتخذها نظام معلومات الموارد البشرية، ومن جهة أخرى نجد أن نسبة (15%) والتمثلة في (6) عمال غير راضيين عن القرارات التي تتخذها نظام معلومات الموارد البشرية. وهذا يشير إلى أن النظام يستخدم بشكل فعال ويساهم في اتخاذ القرارات الدقيقة بشأن الموارد البشرية في المؤسسة.

الجدول رقم (3-30): إجابة أفراد العينة حول الاعتقاد بأن نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية إتخاذ

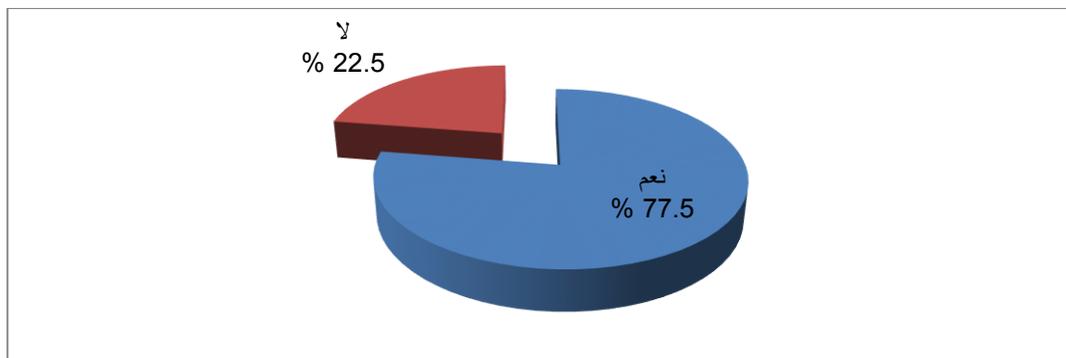
القرار

النسبة (%)	التكرار	
77,5	31	نعم
22,5	9	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (31-3): إجابة أفراد العينة حول الاعتقاد بأن نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية إتخاذ

القرار



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (30-3)

يتضح من خلال الجدول السابق والشكل أعلاه أن نسبة (77.5%) والمتمثلة في (31) عامل يرون بأن نقص في نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية إتخاذ القرارات، في حين نجد أن نسبة (22.5%) والمتمثلة في (9) عمال يعتقدون بأن نقص نظام معلومات الموارد البشرية لا يعيق عملية إتخاذ القرار. وهذا يعني أن النظام معلومات الموارد البشرية يلعب دورًا مهمًا في توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة.

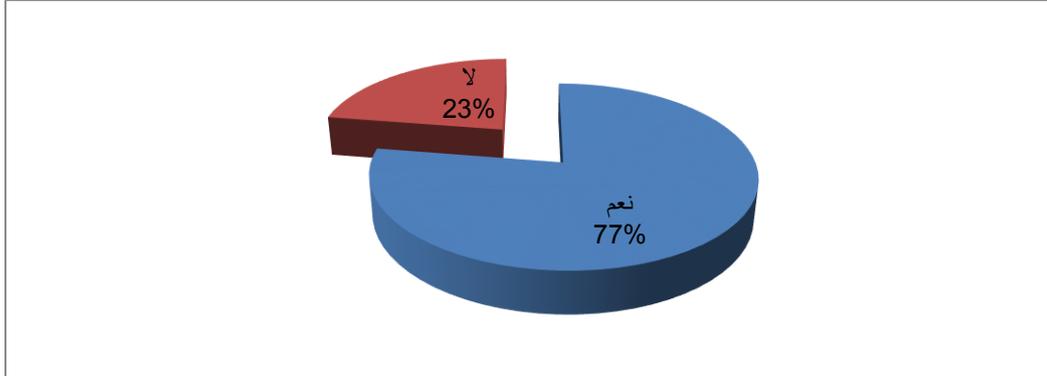
الجدول رقم (31-3): إجابة أفراد العينة حول استعانة الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند إتخاذ

قراراتها

النسبة (%)	التكرار	
77,5	31	نعم
22,5	9	لا
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج Spss20

الشكل رقم (3-32): إجابة أفراد العينة حول استعانة الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند إتخاذ قراراتها



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الجدول رقم (3-31)

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبة (77.5%) والتمثلة في (31) عامل يرون بأن الإدارة العليا تستعين بنظام معلومات الموارد البشرية عند إتخاذ قراراتها، في حين نجد أن نسبة (22.5%) والتمثلة في (9) عامل يرون أن الإدارة العليا لا تستعين بنظام معلومات الموارد البشرية عند إتخاذ قراراتها.

وهذا يشير إلى أن النظام يلعب دورًا مهمًا في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية التي تتخذها الإدارة العليا بشأن الموارد البشرية.

3.4.3. نتائج الدراسة

تبعًا لما توصل له تحليل البيانات التي إعتمدت عليها الدراسة خلصت هذه الأخيرة إلى النتائج

التالية:

- تباين القوى العاملة في المؤسسة محل الدراسة من حيث متغير الجنس، وهذا ما يدل على توفر كوادر بشرية من كلا الجنسين؛
- أغلب العاملين تتراوح أعمارهم بين 25 سنة إلى 40 سنة، أي معظمهم من فئة الشباب كونهم الأكثر حماسًا وعطاءً وحبًا للعمل؛
- يتضح أن أغلب أفراد عينة الدراسة حاملو الشهادة الجامعية، وهذا ما يعكس المستوى التعليمي المرتفع لموظفي المؤسسة محل الدراسة؛

- بين تحليل بيانات الخبرة الوظيفية، أن الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة تعمل على الإحتفاظ بالعمال قديمي العهد في وظائفهم بنسبة (20 %)، وهذا من أجل الإستفادة من خبراتهم ومهاراتهم؛

- بين تحليل بيانات المرتبة الوظيفية أن أغلب أفراد عينة الدراسة، هم الموظفين الإطارات؛

- تبين لمعظم أفراد العينة أن تكنولوجيا المعلومات مهمة في مجال عملهم وذلك للأهمية التي تلعبها هذه التكنولوجيا لما لها من سرعة وكفاءة في العمل؛

- إستخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات يفتح المجال للموارد البشرية من أجل أن تكون أكثر إستراتيجية من خلال وظيفتهم وأن تحتل مكانة هامة في عملية إتخاذ القرار في وظيفتهم؛

- من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة ما يلي:

✓ السرعة في تلقي المعلومات؛

✓ الدقة والجودة؛

✓ الكفاءة؛

وقد ساهمت هذه التكنولوجيا في التخلص من الطرق التقليدية من خلال:

✓ عدم استعمال الأوراق؛

✓ ضمان وصول المعلومات إلى الطرف الآخر وتقادي ضياع الوقت عند إرسالها.

- أغلب الأفراد يستعملون شبكة الأنترنت للوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها في إطار عملهم؛

- أغلب أفراد العينة يوافقون على مضاعفة إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وذلك لاستغلال مزاياها في مجال العمل إضافة إلى أنها أصبحت من متطلبات العصر؛

- يعتبر العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في المستوى، لسهولة إستعمالها وكيفية التحكم فيها؛

- لا تشكل تكنولوجيا المعلومات خطرا على وظيفتهم بل هي الوسيلة الأساسية في تأدية عملهم داخل المؤسسة محل الدراسة والتواصل المستمر بين الرؤساء والمرؤوسين؛

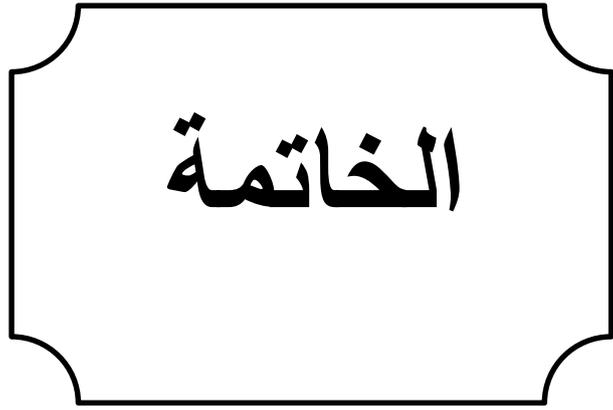
- تمتلك المؤسسة محل الدراسة برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها؛

- يتضح أن إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات يؤثر إيجابا على إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال زيادة الكفاءات والمهارات؛

-
- يتضح أن الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة لا تتخذ سياسة التوظيف عبر الأنترنت بل تلجأ إلى الوكالة الوطنية للتشغيل (ANEM)؛
- النقص المسجل في عدم التحكم في استعمال تكنولوجيا المعلومات راجع إلى عدم توفير تكوين وتدريب لمستخدميه في هذا المجال، والهدف من التكوين هو زيادة المهارات والخبرات والتخلص من الطرق التقليدية في العمل لربح الوقت والسرعة في اتخاذ القرارات.

5.3. خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة، حيث تعتبر هذه الأخيرة مؤسسة خدمية تنشط في مجال الاتصالات. وقد تم التطرق إلى أهم الجوانب الخاصة بشكل المؤسسة محل الدراسة من مهام ومصالح تقوم بها إلى جانب التعرف على البنية التنظيمية للمؤسسة، والتي تمكنا من خلالها الوقوف على هيكلها التنظيمي. ومن خلال هذا الفصل تم التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قالمة، من خلال الإعتماد على توزيع إستمارة إستبيان في المؤسسة محل الدراسة لمعرفة آراء عمال المؤسسة حول أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وكذا أثرها على الموارد البشرية، ومن خلال نتائج التحليل الذي قمنا به، توصلنا إلى أنه بالرغم من مختلف الإيجابيات والمساهمات التي تدخلها تكنولوجيا المعلومات على مختلف الأعمال في المؤسسة إلا أنه وجب عليها أن تقوم بتحسين هذه التكنولوجيا وإمداد الموارد البشرية لها بمختلف التكوينات ليتمكنوا من مواكبة هذه التطورات والسير بالمؤسسة في طريق النمو وتقديم أفضل ما لديها من أعمال وبذلك تحقيق أهدافها المرجوة.



الخاتمة

على ضوء ما تقدم، أو بالأحرى ما تم تقديمه من شروحات وتحاليل في هذه الدراسة وعبر فصولها المختلفة بشقيها النظري والتطبيقي نخلص القول إلى أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت ضرورة حتمية لا مناص من التخلي عنها في كل القطاعات بوجه عام وقطاع الإتصالات بوجه خاص، حيث تعد هذه الأخيرة أهم الوسائل لتحقيق غايات المؤسسات، وأهم نقاط القوة والتي إن تمكنت من اكتسابها يمكنها التنبؤ بالتغيرات وتطوير بيئتها الداخلية والتكيف مع البيئة الخارجية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفاعلية.

كما زادت الحاجة إلى موارد بشرية تتمتع بالقدرات المتميزة، والمهارات لتتمكن من المنافسة مما يستوجب تغيير طبيعة وظائف إدارة الموارد البشرية بما يتناسب مع متطلبات العصر الحالي والإبتعاد عن الأنماط التقليدية في إدارة هذه الموارد، فامتلاك تكنولوجيا المعلومات ضرورة لا خيار فيها لأن هدف أي مسير هو الدقة والسرعة والتوقيت المناسب لوصول المعلومة.

إن هدف إدارة الموارد البشرية يكمن في تعظيم منفعة المؤسسة وكذا الأفراد العاملين بها، وذلك من خلال جميع وظائفها ولهذا كان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد أهمية إدارة الموارد البشرية وتحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات عليها.

نتائج إختبار الفرضيات:

- تتمثل الفرضية الأولى في كون "تكنولوجيا المعلومات ضرورة من ضرورات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة".

وهذا ما تم إثباته، من خلال الآثار الكمية التي تنتجها تكنولوجيا المعلومات والمتمثلة في تقليص الجهد والوقت والتكلفة، وبالتالي تخفيض عبء العمل وتسهيل الحصول على المعلومات يعني سرعة تداول وأداء المهام وتنفيذها، تنتج كذلك زيادة تدفق العمل وتشجع العمل الجماعي، إضافة إلى النظم الخبيرة التي تسهل تسيير شؤون الموارد البشرية، ومن جهة أخرى تسهل عملية الاتصال بينهم، كل هذه الآثار تثبت أن تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة في إدارة الموارد البشرية.

- أما فيما يخص الفرضية الثانية فتمثل في: "بناء نظام معلومات الموارد البشرية مهم جدا في تحسين إدارة الموارد البشرية".

تم إثبات صحة هذه الفرضية، حيث يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، مع الحفاظ على مستوى الأداء والفاعلية باستثمار قواعد البيانات المحلية والجاهزة من أجل تحسين إنتاجية العاملين، وتطوير نوعية العمل بين الموظفين وخصوصا ما يرتبط بالأعمال الروتينية. ومنه يمكن القول أن بناء نظام معلومات الموارد البشرية مهم جدا في تحسين وظيفة إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة.

- أما فيما يتعلق بالفرضية الثالثة والتي تنص على "تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية".

فقد تم إثبات أن هذه الفرضية صحيحة، من خلال تكوين وتدريب العمال حيث أن الإشتغال على عالم الأنترنت والعالم الافتراضي والتصاميم أضحت وسيلة جيدة ساعدت على تكريس الجهد البشري في العمل. بالإضافة إلى أنها تحسن من أداء الموارد البشرية وتعمل على تطويرها من خلال جعلها خلاقة للقيمة.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الموجزة التالية:

- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على تقليص الجهد والوقت وبالتالي خفض عبء العمل؛
- ✓ تسهل تكنولوجيا المعلومات عملية الإتصال في كل الاتجاهات التنظيمية؛
- ✓ تسهل وتشجع العمل الجماعي والعمل عن بعد؛
- ✓ سرعة أداء المهام وتنفيذها من خلال سهولة تداول المعلومات؛
- ✓ إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية يؤدي إلى تحسين إنتاجيتها وتفعيل إدارة الموارد البشرية، تخفيض التكاليف، تحسين الإتصالات الداخلية والخارجية بالإضافة إلى تحقيق التنسيق والترابط بين الوظائف؛
- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على ترقية مستوى المسيرين من خلال المعلومات الدقيقة وتوفير سرعة والكفاءة والجدارة الوظيفية وجودة المعلومات وأداء الوظائف؛
- ✓ الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية يحسن من أدائها ويعمل على تطويرها من خلال جعلها خلاقة للقيمة؛

✓ تسعى وحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قائمة إلى تنويع ومواكبة التطورات الحاصلة في المجال المعلوماتي، حيث أنها تقوم بتطوير البرامج وتكوين مختلف العاملين بها بين الفترة والأخرى؛

✓ يؤثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي وكبير على أداء الموارد البشرية داخل الوحدة العملية لاتصالات الجزائر وكالة قائمة وذلك ما ظهر جليا من خلال الدراسة التطبيقية.

التوصيات: إستنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها، بالإمكان إستخلاص بعض الإقتراحات على المستويين النظري والتطبيقي كما يلي:

✓ ضرورة مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، لتمكين المؤسسة من مسايرة كل هذه التغيرات، مما يسمح بتقديم أداء فعال ومتطور وتحقيق أهداف المؤسسة المسطرة؛

✓ ضرورة الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتوظيف الكفاءات المؤهلة والمدربة التي تحتاج إليها المؤسسة لزيادة الكفاءة وفاعلية النظم المستخدمة، ومن أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛

✓ تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية هذه التكنولوجيا لأنها تعتبر أداة فعالة للرفع من آدائهم وتسهيله؛

✓ اللجوء إلى التكوين فيما يخص إستعمال تكنولوجيا المعلومات وذلك لريح الوقت وتخفيض التكاليف؛

✓ الإستغلال الأمثل للموارد المؤسسات الجزائرية من تكنولوجيا المعلومات لاسيما الأنترنت الأنترنت والإكسترنانت؛

✓ يجب توفير مختلف التطبيقات المعلوماتية في أجهزة الحاسوب وتحسينها، حتى تكون هذه التطبيقات أكثر إستجابة لاحتياجات المنصب؛

✓ ضرورة إدماج تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العصر الحالي؛

✓ تحديث مختلف الأجهزة والبرامج المستعملة في جميع إدارات المؤسسة لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والتي تسهل مختلف عملياتها وتنعكس إيجابا على أهداف المؤسسة.

آفاق البحث:

- يمكن بنهاية هذا البحث أن نلفت النظر لبعض النقاط الجديرة بالدراسة وهي:
- البرامج التكوينية في ظل الأساليب الحديثة التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات.
- كيف تؤثر إستخدامات تكنولوجيا المعلومات على أداء ومردودية الموارد البشرية.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء الموارد البشرية.
- أثر الفروقات العلمية والمهارات في إستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

(1) الكتب:

1. إبراهيم عبد الله الشديفات (2016)، أثر الإدارة الاستراتيجية على تطوير إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية الطبعة الأولى، الأردن.
2. إسماعيل الدباغ، الهام خضير شبرة (2013)، مدخل متكامل في الاستثمار السياحي والتمويل، اثناء للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن.
3. إيمان فاضل السامرائي، هيثم علي الزغبى (2004)، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
5. أحمد جابر حسين (2017)، التدريب الاستراتيجي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة للموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
6. أحمد حلمي جمعة واخرون (2003)، نظم المعلومات المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
8. أمال بن سمشة (2018)، الأداء البشري في الإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى، عمان.
9. باري كشواي (2006)، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، الطبعة العربية الثانية، القاهرة.
10. بشير عباس العلق (2007)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة.
11. بشير عباس العلق، سعد غالب التكريتي (2002)، الاعمال الالكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن.
12. حسين حريم (2013)، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
13. رائد محمد عبد ربه (2012)، نظم معلومات الإدارية، دار الحيا درية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
14. رافده الحريري (2014)، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
15. زكرياء الدوري وزملائه (2011)، مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
16. زياد محمد الشerman (2004)، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن.
17. سامي بودبوس، خالد زهمول (2020)، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية وتطبيقات عملية، دار الكتب الوطنية الطبعة الأولى، بنغازي-ليبيا.
18. سليم عصمت القرالة (2011)، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن.

19. سمير جمال العيسى (2014)، إدارة مصادر المعلومات والبيانات، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن.
20. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي (1999)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
21. سونيا محمد البكري (2002)، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة للنشر، الطبعة الأولى، مصر.
22. شوقي ناجي جواد الساعاتي، صالح إبراهيم العواسا (2022)، إدارة الموارد البشرية إستراتيجيا في ظل الإتجاهات العالمية المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
23. صلاح الدين عبد الباقي (2002)، إتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة، الإسكندرية-مصر.
24. صلاح الدين الكبيسي (2005)، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة-مصر.
25. طارق طه (2007)، نظم المعلومات والحاسبات الالية والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر.
26. طاهر محمود الكلاله (2011)، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
27. عائشة شتاتحة (2019)، التدريب في منظمات الأعمال مفاهيم ومبادئ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
28. عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم (2006)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، جدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان-الأردن.
29. عادل محمد زايد (2003)، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، دار الفاروق للنشر، القاهرة.
30. عاطف جابر طه (2013)، قضايا عالمية معاصرة في الموارد البشرية، دار الأكاديمية للعلوم، الطبعة الأولى، مصر.
31. عبد الحميد عبد الفتاح مغربي (2007)، المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، القاهرة-مصر.
32. عبد الحميد الخليل (2018)، إدارة الموارد البشرية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الطبعة الأولى، سوريا.
33. عبد الرحمان إدريس ثابت (2005)، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة، الطبعة الأولى مصر.
34. عبد الرحمان بن عنتر (2010)، إدارة الموارد البشرية المفاهيم والأسس والإستراتيجية والأبعاد، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان.
35. عبد القادر مدني علاقي (2003)، إدارة الموارد البشرية مدخل لتحقيق ميزة القرن الحادي والعشرين، دار الجامعة الطبعة الأولى، مصر.
36. عبد الكريم أحمد جميل (2015)، إدارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
37. عبد الكريم درويش (2018)، إدارة الموارد البشرية في ظل التميز المؤسسي، مركز بحوث الشرطة، الطبعة الأولى الشارقة-الإمارات العربية المتحدة.
38. عدنان عواد الشوابكة (2011)، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.

39. عدنان عون الله شكرو (2007)، مقدمة عامة في الجانب الالي، الجبل الغربي، ليبيا.
40. عطا الله احمد سويلم الحسبان (2009)، التدقيق والرقابة الداخلية في بيئة نظم المعلومات المحاسبية، دار الريادة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
41. عطا الله محمد تيسير الشرعة (2011)، استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين في الشركات المساهمة العامة دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
42. علاء عبد الرزاق السالمي (2002)، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
43. عماد عبد الوهاب الصباغ (2004)، نظم المعلومات ماهيتها مكوناتها، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان.
44. غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي (2008)، نظم المعلومات الاستراتيجية مدخل استراتيجي معاصر، دار المسيرة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
45. غسان قاسم داوود اللامي، أميرة شكرولي النياتي (2009)، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
46. فاطمة الزهراء صلحي (2017)، تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، مكتبة الوفاء القانونية للنشر الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر، ص 182.
47. فايز جمعة النجار (2010)، نظم المعلومات الإدارية، منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة عمان-الأردن.
48. كمال الدين مصطفى الدهراوي (2007)، نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات، المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر.
49. كمال عبد الحميد زيتون (2002)، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عالم الكتب والتوزيع، الطبعة الأولى مصر-القاهرة.
50. العياشي زرزار، كريمة عياد (2016)، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
51. ليلى حسام الدين احمد شكر (2011)، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مصر.
52. ماهر عودة الشمائلة وآخرون (2015)، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر، الطبعة الأولى عمان-الأردن.
53. ماهر أمين المخامرة (2003)، هيكله الوظائف القيادية، دار جليس الزمان، عمان-الأردن.
54. مايكل أرمسترونج، ترجمة ايناس الوكيل (2020)، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، مجموعة النيل العربية الطبعة الثانية، القاهرة.
55. مؤيد احمد عبد الرحمن (2014)، تقنية المعلومات، دار دجلة، الطبعة الأولى، الأردن.
56. مؤيد سعيد السالم (2009)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن.
57. مؤيد سعيد السالم، عادل صالح (2008)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، الأردن.

58. مؤيد علي موسى أبو عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي (2019)، *التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة*، دار أمجد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
59. مجيد الكرخي (2014)، *إدارة الموارد البشرية*، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
60. محمد بن دليم القحطاني (2015)، *الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل*، العبيكان للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة الرياض-السعودية.
71. محمد حافظ حجازي (2005)، *إدارة الموارد البشرية*، دار الوفاء، الطبعة الأولى، الإسكندرية-مصر.
72. محمد جاسم الشعبان، محمد صالح الأبلج (2014)، *إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة*، دار الرضوان للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
73. محمد عواد الزيادات (2008)، *اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة*، دار الصفاء، الطبعة الأولى، عمان.
74. محمد صالح الحناوي وآخرون (2004)، *مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا*، الدار الجامعية، الطبعة الأولى الإسكندرية.
75. محمد الصيرفي (2008)، *الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية*، دار المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى الإسكندرية-مصر.
76. محمد الفاتح محمود بشير المغربي (2015)، *نظم المعلومات الإدارية*، مكتبة الرشد للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة.
77. محمد الفاتح محمود بشير المغربي (2016)، *إدارة الموارد البشرية*، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
78. محمد هاني محمد (2014)، *إدارة الموارد البشرية*، المعزز للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان-الأردن.
79. محمود عبد الفتاح رضوان (2012)، *مهارات التوصيف الوظيفي*، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى القاهرة.
80. محمود نياض العقابلة (2002)، *الإدارة الحديثة لسلامة المهنة*، دار الصفاء، الطبعة الأولى، عمان.
81. مدحت محمد أبو النصر (2007)، *إدارة الموارد البشرية*، مجموعة النيل العربية طباعة ونشر وتوزيع، الطبعة الأولى مصر.
82. مصطفى ربحي عليان (2017)، *أسس الإدارة المعاصرة*، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
83. مصطفى كولار (2019)، *تسيير إدارة الموارد البشرية*، ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، قسنطينة-الجزائر.
84. منير نوري، فريد كورتل (2011)، *إدارة الموارد البشرية*، مكتبة المجتمع العربي، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
85. نبيل محمد مرسى (2005)، *التقنيات الحديثة للمعلومات*، دار الجامعة الجديدة للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة.
86. نجيب شاويش (2000)، *إدارة الموارد البشرية*، دار الشروق، الطبعة الثالثة، عمان.
87. نصيرة بوجمعة سعدى (1992)، *عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي*، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
88. نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيثمي (2009)، *تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر*، دار البازوري للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان-الأردن.
89. نور الدين حاروش (2016)، *إدارة الموارد البشرية*، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الجزائر.

90. وليد بن التركي (2016)، دور نقل التكنولوجيا في تحسين القدرة التنافسية، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الأولى الإسكندرية-مصر.
91. وليد محمد الأميري (2022)، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، دار اليازوري العلمية، الطبعة الأولى الأردن.
92. يزن تيم (2018)، إدارة الموارد البشرية أساليب الإدارة الحديثة، الأجيال للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
93. يوسف حجيم الطائي (2006)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان-الأردن.
- (2) أطروحات والرسائل الجامعية:**
1. إلهام بروية (2015/2014)، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر.
2. جابر زيد (2019/2018)، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، محمد خيضر بسكرة-الجزائر.
3. حمزة بعلي (2016/2015)، دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه في العلوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر.
4. خالد رجم (2017/2016)، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مباح ورقلة-الجزائر.
5. خالد سحنون (2016/2015)، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان-الجزائر.
6. سارة كنزة بو حساس (2012/2011)، الأثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة-الجزائر.
7. سعيدة إعراب (2006/2005)، التكنولوجيا وتغيير القيم الثقافية والاقتصادية للموارد البشرية في المؤسسة الخاصة الجزائرية، رسالة الماجستير في علم الاجتماع (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2-الجزائر.
8. سلمان خضير صغير (2004)، أثر تقانة المعلومات في إعادة هندسة الاعمال، رسالة ماجستير مقدمة للجامعة المستنصرية (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق.

9. عبد القادر شارف (2010/2011)، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
10. عبد الناصر مشري (2016/2017)، سبل تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم التنمية المستدامة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف-الجزائر.
11. فاروق حريزي (2010/2011)، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق اهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف-الجزائر.
12. فاطمة طويهرري (2014/2015)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بن أحمد، وهران 2-الجزائر.
13. كاميليا يزغش (2008/2009)، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الاستراتيجية للمؤسسات الصغيرة رسالة الماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر.
14. كريمة بن صالح (2010)، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة-الجزائر.
15. مراد رايس (2005/2006)، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.
16. نوفل حديد (2006/2007)، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.
17. ياسمينه ياسع (2010/2011)، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس-الجزائر.

(3) المؤتمرات والملتقيات:

1. الملتقى العلمي الدولي حول "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة-الجزائر، يومي 13 و14 ديسمبر 2011.
2. الملتقى العلمي الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي ضرورة الانتقال وتحديات الحماية"، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة، يومي 23 و24 أبريل 2008.
3. المؤتمر العربي الثالث حول "تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية"، كلية تكنولوجيا المعلومات، جامعة اليرموك-الأردن، يومي 31 أكتوبر 2008.

(4) المجالات:

1. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المعهد العالي للدراسات النوعية بالعريش، الإسماعيلية-مصر المجلد 22، العدد 3، 2022.
2. مجلة اقتصاد المناجمنت، جامعة باتنة-الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2004.
3. مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة-الجزائر، المجلد 6، العدد 12، 2012.
4. مجلة آفاق للبحوث والدراسات سداسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، المجلد 2، العدد 4، 2019.
5. مجلة بحوث متقدمة في الاقتصاد واستراتيجيا الأعمال، جامعة البليدة 2-الجزائر، المجلد 2، العدد 2، 2021.
6. مجلة علوم المكتبات، جامعة الجزائر 2، المجلد 11، العدد 1، 2019.
7. مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، جامعة بابل-العراق، المجلد 21، العدد 3، 2013.
8. مجلة دراسات إقتصادية، جامعة بومرداس-الجزائر، المجلد 16، العدد 1 ص 176. 2022.
9. مجلة دراسات إقتصادية، جامعة جيجل-الجزائر، المجلد 13، العدد 2، 2019.
10. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة العربي التبسي، تبسة-الجزائر، المجلد 5، العدد 1، 2022.
11. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر 3، المجلد 7، العدد 1، 2018.
12. مجلة دراسات في العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر 2-الجزائر، المجلد 20، العدد 1، 2020.
13. مجلة دفاثر إقتصادية، جامعة علي لونيبي، البليدة 2-الجزائر، المجلد 13، العدد 2، 2022.
14. مجلة دفاثر السياسية والقانون، جامعة عمار تليجي، الأغواط-الجزائر، المجلد 13، العدد 3، 2021.
15. مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، جامعة أم البواقي-الجزائر، المجلد 5، العدد 1، 2022.
16. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس-الجزائر، المجلد 2، العدد 27، 2013.
17. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2013.
18. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بابل-العراق، المجلد 15، العدد 14، 2015.
19. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، جامعة بابل-العراق، العدد 44، 2015.
20. مجلة منارات لدراسات العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت-الجزائر، المجلد 1، العدد 2، 2019.
21. مجلة نور للدراسات الاقتصادية، جامعة معسكر-الجزائر، المجلد 6، العدد 10، 2020.
22. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، الجامعة التقنية الوسطى، بغداد-العراق، المجلد 12، العدد 1، 2021.
23. مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد-العراق، العدد 75، 2009.
24. مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد-العراق، العدد 85، 2010.
25. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2-الجزائر، المجلد 7، العدد 13، 2018.
26. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، جامعة الجزائر 3، المجلد 12، العدد 24، 2017.
27. مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الجبلاي بونعامة، خميس مليانة-الجزائر، المجلد 12، العدد 3، (2021).
28. مجلة الاقتصاد الصناعي، جامعة الحاج لخضر، باتنة 1-الجزائر، المجلد 7 العدد 3، (2017).
29. مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، المجلد 10، العدد 10، (2012).

30. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 3، المجلد 10، العدد 3، 2018.
31. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة-الجزائر، المجلد 8، العدد 9، 2014.
32. مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، العراق، المجلد 6، العدد 1، 2023.
33. مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف-مصر، المجلد 8، العدد 15، 2020.
34. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر 3، المجلد 3، العدد 9، 2017.
35. مجلة الجامعة الإسلامية، فلسطين، المجلد 14، العدد 1، 2006.
36. مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة-الجزائر، المجلد 6، العدد 2، 2019.
37. مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، جامعة البشير الابراهيمى، برج بوعريبيج-الجزائر، المجلد 3، العدد 4 (2020).
38. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة-الجزائر، المجلد 36، العدد 2، (2018).
39. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة-الجزائر، المجلد 7، العدد 2 (2013).
40. مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة-الجزائر، المجلد 18، العدد 1، 2019.
41. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي-الجزائر، المجلد 10، العدد 1، 2018.
42. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي-الجزائر، المجلد 10، العدد 3، 2022.
43. مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2-الجزائر، المجلد 6، العدد 1، 2022.
44. مجلة العربية للنشر العلمي، جامعة بربرين الجديدة-الأردن، المجلد 5، العدد 5، 2022.
45. مجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، الجامعة المستنصرية-العراق، المجلد 1، العدد 1، 2007.
46. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارية، جامعة المسيلة-الجزائر، المجلد 15، العدد 2، 2022.
47. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة لونييسي علي، البلدية 2-الجزائر، المجلد 5، العدد 3، 2020.
48. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2-الجزائر، المجلد 28، العدد 2، 2017.
49. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار، عنابة-الجزائر، المجلد 8، العدد 27، 2016.
50. مجلة المالية والأسواق، جامعة مستغانم-الجزائر، المجلد 2، العدد 1، 2015.
51. مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2020.
- ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Pretti J.M (2005), Tous DRH, édition d'organisation, 2^{ème} édition, Paris-France.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قالمة 8 ماي 1945

كلية العلوم الاقتصادية التجارية والعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

إستمارة إستبيان

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بقالمة

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال

إشراف الأستاذ:

الدكتور شريف غياط

إعداد الطالبتين:

بوقرة أميرة

بن حمزة جيهان

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبيان الذي صمم لأغراض البحث العلمي بهدف جمع المعلومات اللازمة حول موضوعنا المشار إليه أعلاه. لذا نرجو منكم مساعدتنا في إنجاز هذا البحث من خلال ملأ هذه الاستبيان والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة (x) أمام الجواب المناسب.

تقبلوا منا جزير الشكر والامتنان على تعاونكم معنا

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:

أنثى

ذكر

2-السن:

أقل من 25 سنة

من 25 سنة إلى 35 سنة

من 35 سنة فوق 45 سنة

3-المستوى التعليمي:

شهادة (بكالوريا، تقني سامي)

التدرج (ماجستير/دكتوراه)

دون مستوى البكالوريا

جامعي (ليسانس/ماستر/مهندس)

4-الخبرة المهنية:

من 5 سنوات إلى 10 سنوات

فوق 15 سنة

أقل من 05 سنوات

من 10 سنوات إلى 15 سنة

5-الدرجة الوظيفية:

عون تنفيذ

عون تحكم

إطار

إطار سامي

6-الوضعية القانونية بالمؤسسة:

مؤقت

دائم

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات

- 7- هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة بالنسبة إليك؟
نعم لا
- 8- هل استخدام الحاسوب يسمح بتوفير الوقت وسهولة الحصول على المعلومة؟
نعم لا
- 9- إستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال عملك؟
جيد حسن
- 10- ماهي المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة؟
السرعة الدقة والجودة الكفاءة والجودة
- 11- ماهي التكنولوجيا المعلومات الأكثر إستخداما في تسيير الوظائف بمؤسستك؟
الإنترنت الأنترنت الإكسترنت
- 12- هل توافق على مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟
موافق معارض مهتم
- 13- هل العمل باستعمال تكنولوجيا المعلومات؟
جيد حسن سيء سيء جدا
- 14- هل تشكل تكنولوجيا المعلومات خطرا على وظيفتك؟
نعم لا
- 15- إستخدامك لتكنولوجيا المعلومات تسهل تداول المعلومة وبالتالي السرعة في أداء المهم وتنفيذها؟
نعم لا
- 16- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت المطلوب لتسيير العمل داخل مؤسستك؟
نعم لا
- 17- تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات؟
نعم لا
- 18- تعمل المؤسسة على ضمان وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام التي بحاجة إليها؟
نعم لا
- 19- توظف المؤسسة أفراد مؤهلين علميا وعمليا في استخدام تكنولوجيا المعلومات؟
نعم لا
- 20- توفر المؤسسة التمويل الكافي لتطوير إمكانياتها في مجال تكنولوجيا المعلومات بغرض زيادة الإنتاجية؟
نعم لا

المحور الثالث: استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة

21-هل تعتقد أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة سيؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية؟

نعم لا

22-إذا كانت الإجابة بنعم فكيف سيؤثر ذلك؟

سلباً إيجاباً

23-هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها بوضع جملة من الشروط في إتقان استعمال تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا

24-هل تلجأ المؤسسة في عملية التوظيف إلى الأنترنت؟

نعم لا

25-هل توفر المؤسسة تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا

26-إذا كانت الإجابة "نعم" هل التكوين الذي توفره يعتبر تكويناً؟

نعم لا

27-هل يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة والكافية؟

نعم لا

28-هل تستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية من أجل حل المشكلة؟

نعم لا

29-مادرجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناءً على نظام معلومات الموارد البشرية؟

راضي غير راضي

30-هل تعتقد بأن نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار؟

نعم لا

31- هل تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتها؟

لا

نعم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLICQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION

Ref:..... D.G/F.S.E.C.S/G/UG/20.....

الرقم: 18... ق.ع.ت.ك.ع.ات.ع.ت.ج.ق/ 2023

Guelma le:.....

قالمة في: 08... 2023

الى السيد: ص.ب. بن احمد الجزائري

قالمة

الموضوع: ف/ي إجراء زيارة ميدانية أو تربص

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب (ة): بنيت بنصيرة جيهان

الطالب (ة): يوسف أميرة

مسجل (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أولى)/(ثانية) ماستر فرع: (علوم التسيير)/(علوم مالية)

تخصص: الإدارة أخصائ في حاجة لأجراء زيارة ميدانية أو تربص بمؤسستكم

موضوع الزيارة: أثر التسيير المستقبل لعلوم التسيير عن الكوارث

البشرية في الكوارث

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية

ولكم منّا فائق التقدير والاحترام

رئيس القسم

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف

