

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكايمي

الشعبة : علوم التسيير التخصص: تسيير استراتيجي

دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية
دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية - جامعة مستغانم -

تحت إشراف الدكتور المحترم :

- عريس مختار

من إعداد الطالبة :

- درار حليلة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا			
مقررا			
ممتحنا			

السنة الجامعية: 2018/2017

تمهيد:

عرف العالم خلال القرون الأخيرة تحولات وتغيرات سريعة مست مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية نتيجة التطورات المستمرة التي مست المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو ما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات. سنحاول من خلال هذا الفصل الإلمام بمفهوم التكنولوجيا، شبكة الإنترنت والشبكات المعلوماتية بمختلف أنواعها .

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

قبل تعريف تكنولوجيا المعلومات يجدر بنا البدء بتحديد مفهوم التكنولوجيا والمعلومات التي يتعذر إيجاد تعريف موحد لها بسبب تنوعها

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات

❖ مفهوم التكنولوجيا¹:

- يتكون مصطلح " تكنولوجيا " من جزئين " تكنو " وهو لفظ يوناني قديم يعني فن الصناعة أو العمل و" لوجيا " يعني علم أو منهج و الكلمة " تكنولوجيا " تعني "العلم التطبيقي للنواحي الصناعية " .

- وهناك من يرى بأن التكنولوجيا تعني الإستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته .

- أما المعجم (webste) فيعرفها بأنها " اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم .

¹ -د. زرار العياشي □ . غياد كريمة ، " استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال - في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية " ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى 1437 هـ / 2016 / 17 s .

- أما التكنولوجيا في المؤسسات فهي " أداة من أدوات الإدارة المستخدمة لمعايشة التغيرات " و تتألف من المكونات المادية والأجهزة بمختلف أجزائها وأنواعها والمكونات البرمجية التي تمثل البرامج التطبيقية المختلفة وتكنولوجيا التخزين إضافة إلى تكنولوجيا الإتصالات و الشبكات .

❖ مفهوم المعلومات :

- تعرف المعلومات على أنها " عبارة عن ترجمة للبيانات - مجموعة من الحقائق، قياسات أو معطيات تأخذ شكل صورة ، حرف رقم أو شكل - ومعالجتها والتي يمكن تخزينها، إسترجاعها وتشكيلها .
- وتعرف أيضا بأنها مجموعة الحقائق والبيانات المشتقة من الدراسة والتجربة الشخصية والعملية ، بحيث تجعل الشخص أكثر معرفة ويتم تقييمها وتمييزها على أساس الإبداع والمعرفة .

❖ تعريف تكنولوجيا المعلومات :

- تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "البحث عن أفضل السبل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية ، إذ يشتمل مفهوم تقنية المعلومات على فكرة تطبيق التقنية في تناول المعلومات من حيث إنتاجها وحيازتها ومعالجتها وإسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية ويتطلب الأمر أجهزة ومعدات متفوقة"¹

¹ د . منال هلال المزاهرة ، " تكنولوجيا الاتصال و المعلومات " ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى 1435 هـ / 2014 . s 41 .

- تكنولوجيا المعلومات هي « استخدام الآلات التكنولوجية الحديثة في جمع البيانات ومعالجتها من أجل توفير الوقت والجهد والمال وإحداث تنمية شاملة ومن ضمنها تنمية الفكر الإنساني والمقدرة البشرية»¹ .
- « في حين عرفها البعض بأنها « تطبيق للتكنولوجيا الالكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية و تخزينها وإسترجاعها ، توزيعا ونقلها من مكان إلى آخر»² .
- وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات هي « نظام فرعي، يهتم بأجهزة الحاسب الآلي وأجهزة الاتصالات " .

مما سبق ذكره نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات هي إستخدام أجهزة الحاسبات والبرمجيات والاتصالات في إدخال وتشغيل وتخزين ونقل المعلومات . وهي تعتبر حصيلة تزاوج وتفاعل ثلاثة تكنولوجيات من أجل تحقيق هدف معين وهو توفير الوقت وسهولة في التنفيذ من خلال الآتي :

- 1- **تكنولوجيا الحاسبات** : وذلك مم تقدمه من حواسب فائقة القدرة وتجهيزات متنوعة تيسر للإنسان إمكانية التمازج معها، وسرعة في تنفيذ الأوامر والعمليات الحاسوبية والمنطقية والإمكانات الهائلة للحفظ والإسترجاع وإعداد التقارير والإحصائيات .
- 2- **تكنولوجيا البرمجيات** : والتي تشتمل على نظم تصميم وتنفيذ وإدارة قواعد البيانات ونظم إستخدام الحاسبات في التطبيقات المختلفة ونظم تخطيط وتنفيذ واختبار البرمجيات بمساعدة الحاسب .

¹ أ.د. نعمة الخفاجي و آخرون ، " نظم المعلومات و دورها في تطوير منظمات الأعمال وتنميتها الجزء الأول " ، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع - عمان - ص 223 - 224 .

² د . أشرف السعيد احمد الناشر والمؤلف. " تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات 4 2013 ص 57 - 59 .

3- تكنولوجيا الاتصالات: وذلك بما تقدمه من أساليب وتقنيات تساعد على ربط الحاسبات ونظم المعلومات بعضها ببعض في أنظمة متكاملة على كافة المستويات (3) سرعة نقل المعلومات والمشاركة في البيانات والأجهزة من خلال شبكات نقل المعلومات.

المطلب الثاني : أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات ¹

ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية من أهمها :

- 1- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والفنية والمادية المتاحة للمنظمة والعمل على تنميتها كما وكيفا.
- 2- خلق قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصال سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى القومي أو العالمي مما مكن من زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالا اجتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.
- 3- مساعدة المديرين على التخلص من أغلب المهام الروتينية مما أتاح لهم إمكانية استخدام فائض في أوقاتهم للعمل في مجال التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات ولقد انعكس ذلك بشكل واضح في رفع كفاءة الإدارة العليا .
- 4- ساهمت في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع بيئة العمل الإداري من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها إلى تغير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أكثر انتشارا في المجالات الإدارية بالمقارنة مع المجالات الأخرى ، فهي تؤثر مباشرة في نظم الاتصال واتخاذ القرارات .

¹ د . أشرف السعيد احمد ،مرجع سابق ص 60 .

المطلب الثالث : تكنولوجيا المعلومات و دواعي استخدامها

تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة خواص أهمها¹:

- 1- **تقليص الوقت و المكان** : فقد مكنت هذه التكنولوجيا من جعل كل الأماكن متجاورة وهذا بطريقة الكترونية، كما أنها تسهل من عملية التخزين والاسترجاع للبيانات والمعلومات. بالإضافة إلى أنها تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة .
- 2- **تكوين شبكات الاتصال** : حيث أنها تمكن المستخدمين من الاتصال فيما بينهم ونقل وتبادل المعلومات وذلك عن طريق تسخير خدمات الانترنت والمتمثلة في البريد الالكتروني ، خدمة الحوار في الزمن الحقيقي، تقنية الملفات الالكترونية المحمولة .
- 3- **الذكاء الاصطناعي**: حيث أنها تتميز بالسرعة الفائقة في أداء وتنفيذ التعليمات فباستخدامها يمكن الحصول على كم كبير من المعلومات يصعب الحصول عليه بالجهد البشري الذي يستغرق وقتاً طويلاً، أيضاً الدقة المتناهية في تنفيذ العمليات المختلفة ، فإذا كانت البيانات الداخلة إلى الحاسوب صحيحة وإذا كان البرنامج المحتوى على الأوامر والتعليمات التي سيقوم الحاسوب بتنفيذها صحيحاً فسوف يعطي الحاسوب بصفة عامة نتائج دقيقة للغاية ، بالإضافة إلى القيام بالعمليات المنطقية والتي تتطلب المقارنة بين عنصرين أو أكثر والاختيار بين البدائل، حيث يتم ذلك بطريقة تماثل عملية اتخاذ القرارات وفقاً للعمليات المنطقية التي يقوم بها.

¹ أ د . فر يد كورت . أمال يوب ، تكنولوجيا المعلومات ،" دورها في العمل الإداري و التسويقي " ، جامعة سكيكدة الجزائر ، زمزم ناشرون و موزعون ، الطبعة الأولى 2016 48 - 49 .

❖ دواعي استخدامات التكنولوجيا¹ :

- تضخم الإنتاج الفكري بالحد الذي لا نستطيع التحكم في ضبطه 60 هو ما يشار إليه بانفجار المعلومات كناية عن أزمة حقيقية تجابه مجتمع المعلومات لابد من التصدي لها.
- الرقمنة ، وما تتطلبه من بيئة تقنية عالية ومالها من مزايا .وسائل وتكنولوجيات الاتصال الحديثة، مثل المايكروبيف، والألياف الضوئية والأقمار الصناعية واستخدامات البث المباشر.
- ظهور الانترنت ، وما طرحته إمكانات مموله في مجال تراسل البيانات

المطلب الرابع : خصائص التكنولوجيا المتعلقة بإدارة الموارد البشرية

إن المنافع الناتجة عن تطبيق النظم الحديثة لإدارة الموارد البشرية تنتج من تطبيق التكنولوجيا في هذه التكنولوجيا تتصف بالخصائص التالية²:

- 1- **التكامل** : يعني التكامل إلى أي مدى ترتبط الوظائف المختلفة بالنظام الكلي للمنظمة يقصد بالتكامل هنا تكامل نظم معلومات إدارة الموارد البشرية نظم المعلومات الأخرى المتعلقة بالموازنات، إدارة المنافع، التنبؤ بالأجور .
- 2- **قواعد بيانات عامة و مرتبطة معاً**: تعمل هذه القواعد على تكامل نظام المعلومات من خلال توفير المعلومات عن النواحي الكلية المرتبطة بالمنظمة.
- 3- **التكنولوجيا المرنة**: شركات إنتاج الحاسب الآلي تقوم بتصميم نظم معلومات إدارة الموارد البشرية هذه التطبيقات تتسم بالمرونة الكبيرة مثل نظم دعم القرار ونظم التشغيل المتعلقة بالموارد البشرية .

¹ د. أسامة خيرى " إدارة الإبداع والابتكارات "، دار الرياءة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى 2012 . 207 .

² Islam f n . g . f rum . net / samed 02 fevr er 2018 ,16 :19

4-المعلومات الآمنة : نظم إدارة الموارد البشرية يجب أن تمدنا بمعلومات آمنة وذلك لحماية البيانات والمعلومات الموجودة في المنظمات العامة من الحصول عليها، طرق غير مرخصة وغير رسمية من قبل الآخرين.

5-تدفق العمل : وهي تعني بخطوات الحصول على الخدمة من المنظمات العامة وتدفق العم يتم من خلال إعداد المستندات والملفات الكترونياً داخل المنظمة والهدف الرئيسي لتحسين الإجراءات الكترونياً هو تقليل وإزالة فاقد العمليات وتبسيط العمل وتوفير تغذية مرتدة من العملية ، خفض فترة النشاط ، خفض الأخطاء في أداء الخدمة.

6-تنميط العمليات : بعضاً من نظم إدارة الموارد البشرية يمكن أن يكون الكترونيا من خلال تنميط العمليات مثل خطوات الاختبار والتعيين خطوات حساب الأجور والمرتببات والاستقطاعات والخصومات منها.

7-الانترنت و المواقع الالكترونية: بعضاً من مكونات نظم إدارة الموارد البشرية التي تقدمها الشركات الرائدة في نظم تخطيط الموارد و التي تتيح إستخدام الانترنت والمواقع الالكترونية تخفض تكاليف الأداء، كما أن تطبيقات التوظيف يمكن الحصول عليها من المواقع الالكترونية.

المبحث الثاني : نظام المعلومات

يعتبر نظام المعلومات أسلوب معاصر من الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية لمواجهة التحديات التي تفرضها بيئة العمل ، حيث أصبح لنظم المعلومات دوراً أساسياً وحيوياً في الفكر الإداري المعاصر .

المطلب الأول : ماهية نظام المعلومات

❖ مفهوم النظام¹ :

✓ يمكن تعريف النظام على أنه مجموعة من المكونات المرتبطة والتي تكون معاً كياناً واحداً
✓ والنظام من منظور نظم المعلومات هو مجموعة من المكونات المرتبطة والتي تعمل معاً نحو تحقيق هدف واحد عن طريق قبول مدخلات من البيئة وإجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات.

❖ تعريف نظام المعلومات²

يعرفه كل من مردوك وروز (murd ck , r ss) « نظام المعلومات عبارة عن نظام يدار من قبل البشر والتجهيزات والإجراءات والوثائق والاتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات والسيطرة والعمليات الأخرى " .

كما يعرفه كروسمان - cr ssman « نظام المعلومات الذي تحتاجها أي منشأة في إدارة نشاطها " .

¹ أ.د. منال محمد الكردي ، أ.د . جلال إبراهيم العيد " نظم المعلومات المفاهيم الأساسية و التطبيقات ' دار الجامعة الجديدة 2003 ص 21.

² أ.د. عبد الرزاق السالمي. أ.د. رياض حامد الدباع" تقنيات المعلومات الإدارية" دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، ص 23.

وبالتالي يمكننا القول أن كل مجال تطبيق أو استخدام لنظام المعلومات يعد بمثابة نظام مكون من مدخلات، عمليات التشغيل، التخزين والمخرجات، بحيث يتم تزويد الأفراد والمنظمات باحتياجاتهم من المعلومات والأغراض لاتخاذ القرارات .

❖ نظم المعلومات من المنظور الإداري¹:

من المنظور الإداري تعتبر نظم المعلومات أكثر من مجرد نظام وعمليات تحويلية ومخرجات بل تعتبر نظم المعلومات حل تنظيمي وإداري مبني على تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات المفروضة من البيئة ووجهة النظر هذه تؤكد على الطبيعة الإدارية والتنظيمية لنظام المعلومات .

❖ أهمية نظم المعلومات²:

تتضح أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمات.

كذلك في مساندة عملية اتخاذ القرارات وتدعيم الأعمال التعاونية بين فرق العمل مما يؤدي إلى تقوية المركز التنافسي للمنظمة في السوق الذي تعمل فيه . كما تزايدت مساهمة نظم المعلومات المستندة على الانترنت في تحقيق نجاح المنظمات الحديثة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة وسرعة التغير وعدم التأكد .

¹ د. نوري منير ، " نظم المعلومات المطبق في التسيير " ديوان المطبوعات الجامعية 2012 2 29 0 .

² أ.د. أحمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الإدارية " مؤسسة حورس الدولية للنشر و لتوزيع ، جامعة الإسكندرية

المطلب الثاني : أنواع نظم المعلومات¹

هناك العديد من أنواع نظم المعلومات لتلبية الاختلافات في حاجة الأفراد إلى المعلومات في الجهة أو المنظمة و هي تشمل :

1- **نظم تشغيل البيانات** : يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل الجهة ، ويعتمد على الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية ، وتتمتع نظم التشغيل بالآتي :

✓ رسم حدود المنظمة من خلال ربط جميع فروعها .

✓ تعد نظم المعلومات منتجاً للمعلومات و إعدادها للاستخدام في الجهة أو في إدارات أخرى تابعة للمنظمة .

2- **النظم المعرفية**: تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين بالجهة في مجال المعرفة والمعلومات من خلال ضمان وصول المعرفة والمعلومات بشكل متكامل داخل المنظمة .

3- **نظم تجهز المكاتب آلياً** : تعد تلك النظم نوعاً خاصاً من نظم تشغيل المعلومات و التي يمكن استخدامها في نطاق أعمال و أنشطة الإدارات والمكاتب ، و يقصد بتجهيز المكاتب كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية ، المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص إلى آخر . ومن أمثلة الأجهزة المستخدمة في تجهيز المكاتب البريد الإلكتروني ، البريد الصوتي ، شبكات الحاسب الآلي ، اجتماعات الفيديو

4- **نظم المعلومات الإدارية** : هي مجموعة من النظم الفرعية التي يؤدي تفاعلها إلى إنتاج المعلومات التي تغطي الاحتياجات المختلفة للأنشطة الإدارية ، وبتزايد حجم المعلومات التي تتعامل من خلالها نظم معلومات المنظمة أصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات متخذ القرار من معلومات ، واتجهت إلى الاعتماد على نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي .

¹ د. أشرف السعيد أحمد ، مرجع سابق ، ص 69 70 71 .

5- **نظم دعم القرار** : هي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين والقيادات لاتخاذ قرارات غير متكررة ، وتعتمد على نظم تشغيل المعلومات ونظم المعلومات الإدارية 6 0 يتم تصميم نظم دعم القرارات استجابة للاحتياجات غير المخططة من المعلومات.

6- **نظم دعم الإدارة العليا** : هي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة القيادة العليا التي لها تأثير ملموس على سياسات وخطط استراتيجيات المنظمة 0 تتعامل تلك النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا ومؤثرا عند اتخاذها.

7- **النظم الخبيرة** : تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بها والتي تعتمد على نتائج ما يسمى بالذكاء الاصطناعي.

المطلب الثالث : موارد نظام المعلومات ¹

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة .

كما أن هذه الموارد مكملة لبعضها البعض ومترابطة بشكل يجعل النظام لا يعمل بطريقة فعالة أو يتكامل بدون واحد منها وتتمثل في :

- **المستخدمين** : يمثلون الأفراد الذين يستخدمون النظام ، أو المعلومات التي ينتجها النظام . وقد يكونوا محاسبين أو مهندسين أو مدرين أو زبائن ، أما الاختصاصيين الفنيين فهم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً . ومنهم محلي النظم و مطوري البرمجيات ومشغلي النظام من العاملين في الجوانب الإدارية والفنية والروتينية.
- **موارد البرمجيات** : والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع التعليمات المطلوبة في معالجة البيانات ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل ، التي توجه المكونات المادية للحاسوب وتسيطر عليها.

¹ أ. د . فر يد كورتل ، د . امال يوب ، مرجع سابق ، ص 81 - 82 .

- موارد البيانات : تعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المؤسسة، لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم للنهائي في المؤسسة.
- موارد الشبكات : تشمل على تكنولوجيا الاتصال والاتصالات بعيدة المدى ، ومختلف أنواع الشبكات مثل الانترنت والانترانت والاكسترانت¹ التي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الالكترونية الناجحة .

المبحث الثالث : الشبكات المعلوماتية

توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسة، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانية كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي، الانترنت، الانترانت والاكسترانت . سنحاول في هذا المبحث تحديد مفهوم كل واحدة منها وسنتطرق إلى أصناف شبكات معلوماتية وأهميتها.

المطلب الأول : تعريف شبكة المعلومات¹

هي مجموعة من النظم الحاسوبية Computer systems (6 قواعد البيانات Databases، و مصادر المعلومات المخزونة في نظم الحواسيب، والطرفيات Term nals المعتمدة من المستخدمين User والمستخدمين من معلوماتها .

وفي تعريف آخر شبكات المعلومات هي مجموعة من الحواسيب، أو النظم المحوسبة المستقلة ، يهدف الربط الشبكي فيها إلى توصيل البيانات والمعلومات والخدمات المحوسبة ، عن طريق تهيئة الاتصالات الفعالة بين مستخدمين والمستخدمين .

❖ الانترنت : يتكون اسم الانترنت من (انتر nter) التي تعني بالانجليزية " بين " وكلمة (نت net) التي تعني بالانجليزية " شبكة " se " الشبكة البيئية " والاسم دلالة على بنية انترنت باعتبارها " شبكة ما بين الشبكات " أو " شبكة من شبكات " .

¹أ.د. عامر إبراهيم قنديلجي ، د ، إيمان فاضل السمراي ، شبكات المعلومات والاتصال ، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الثانية 1433هـ / 2012 □ 25 .

وكلمة انترنت (nternet) لغوياً تعني: ترابط بين الشبكات، وبعبارة أخرى: شبكة الشبكات، حيث تتكون الانترنت من عدد كبير من شبكات الحاسب المترابطة والمتناثرة في أنحاء كبيرة من العالم .

ويعرف الانترنت (الشبكة) بأنه نظام من الشبكات الحاسوبية يصل ما بين حواسيب العالم ببروتوكول موحد هو بروتوكول انترنت¹.

الإنترنت (the nternet) هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم. وتكمن فائدة الإنترنت التي تسمى أيضا الشبكة (the net) في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد والمؤسسات للتواصل وتبادل المعلومات².

المطلب الثاني: استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة³

أضحت معظم المؤسسات تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت في أداء عملها، لتأثيرها الايجابي على الأداء ، حيث أن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا ، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب ، بل التنبؤ أيضا لما سيحدث لما سيحدث في المستقبل القريب و لبعيد.

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جمع المعلومات والمعرف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة ، وتعتبر هذه العملية

¹ د.منال هلال المزاهرة ، " تكنولوجيا الاتصال و المعلومات " ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الطبعة الأولى 1435هـ / 2014 se 280ص 281 .

² صالح محمد سعادة ، محمد محمود الزاميني ، علاء علي حمدان ، " مقدمة إلى الانترنت " ، مكتبة مجتمع العربي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى 1435هـ / 2014 ne 21 ص 25 .

³ الطالبة لامية تركي ، " دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية " " مذكرة تخرج ماستر ، السنة الجامعية 2016/2015 28 0 6 .

شاقة ومكلفة إلى حد كبير ، و في كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات الاستعانة من جهات بحثية أو مستشارين متخصصين ، على علم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق ، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير المعلومات الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية و الشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة.

❖ تطبيقات ودعم الانترنت لنظم المعلومات الإدارية¹ :

تستطيع الانترنت تقديم الكثير من التسهيلات والتطبيقات إلى المجالات الوظيفية في إدارة الأعمال .

- في مجال الموارد البشرية فإن الانترنت تمكن العاملين من معرفة سياسات وموضوعات تخص المنظمة . فالانترنت تسمح للعاملين من الوصول إلى ملفاتهم وسجلاتهم وتحديثها se أن يشاركوا في اختبارات المنافسة على الخط المباشر إضافة إلى ذلك فإن الانترنت تمكن العاملين من التعرف على إعلانات التوظيف ، وإن معلومات الوظائف الداخلية يمكن أن تكون متاحة للعاملين . وهم يستطيعون أن يسجلوا في العناية الصحية، والامتيازات، والخطط حلقات التدريب والتطوير التي تقيمها المنظمة .

- في مجال التمويل والمحاسبة فإن الانترنت تزود بمنظار متكامل ، وعلى الخط المباشر للمعلومات التي تخص التمويل والمحاسبة ، بشكل سهل الاستخدام وفي مجال التصنيع تجعل الانترنت المعلومات المعقدة، عبر طوابق ومناطق حقول العمل المتعددة ، تجعلها متكاملة خاصة فيما يتعلق بإدارة انسيابية العمل ، والسيطرة على العمليات .

¹ د.سيد صابر ثعلب ، " نظم المعلومات الإدارية " ، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان، الطبعة الأولى 1432هـ /

- في مجال المبيعات والتسويق تساعد الانترنت في الإشراف والتنسيق المطلوبين لنشاطات وقدرات فريق البيع، وأن يتمكن من الحصول على أحدث المعلومات المطلوبة عن التسعيرة، والتحسينات، والخصومات والزيائن .

وكذلك معلومات عن المنافسين، كذلك فإن فريق العمل يستطيع الوصول إلى وثائق العروض والمبيعات، التي يستطيعون تأمينها بحيث تناسب زبائن محددين .

❖ **الإنترنت¹**: تعرف الإنترنت على أنها شبكة اتصال داخلية تتواجد في المؤسسة وتستخدم نفس هيكل ومعايير الإنترنت وتسمح للعاملين في مؤسسة معينة بالاتصال معا والمشاركة في المعلومات بشكل الكتروني .

وتطلق تسمية الانترنت على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الانترنت و الويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة بغرض رفع كفاءة العمل الإداري و تحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة . كما تقدم شبكة الانترنت خدمة الولوج إلى الانترنت "إلا في نطاق محدود و ذلك لإمكانية القيام بتحديد درجة اتصاله بالعالم الخارجي"² مع منع العكس .

❖ **أسباب الحاجة إلى الانترنت في المؤسسات³** :

من أهم المشاكل التي تعرضت إليها المؤسسات جراء اتصالها بالعالم بشبكة الانترنت العالمية هو استخدام الانترنت في أعمال وتطبيقات غير مفيدة للمؤسسة بواسطة موظفيها لهذا السبب ابتعدت المؤسسات عن استخدامها واقتصرت على إنشاء الانترنت .

- **تقليل التكاليف**: يعمل الجهاز الخادم في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة إلى se نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات . كما يمكن للمؤسسة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الانترنت حلولا الكترونية لها .

¹ - أ.د. فريك كورتل ، أ.د. أمال يوب ، مرجع سابق ، ص 65 .

² - صالح محمد سعادة ، محمد محمود الراملي ، علاء علي حمدان ، مرجع سابق ، ص 13 .

³ - أ.د. فريك كورتل ، أ.د. أمال يوب ، مرجع سابق ، ص 66 .

- توفير الوقت : يخفض استخدام الإنترنت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المؤسسة ، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات و عدم تكرارها.

- الاستقلالية والمرونة : تربط الانترنت بين العديد من الأجهزة حالها في ذلك حال كل الشبكات الحديثة ، أما الجديد الذي تتفرد به الانترنت فهو إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض ومن منصات عمل مختلفة.

❖ الاكسترنات¹ :

يمكن تعريف الاكسترنات على أنها عبارة عن الانترنت توسعه المؤسسة ليشمل أقرب متعاملها كالزبائن والموردين والمنتجين والوسائط والموزعين . وتحمي هذه الشبكة نفسها بكلمة سر تسمح بالاطلاع على بعض مواقع انترانت المؤسسة المعنية. ومن مزايا هذه الشبكة المعلوماتية أنها توفر ديناميكية حقيقية بين المتعاملين وتقلل من العملية الاتصالية بين المؤسسة ومعاملها.

❖ فوائد شبكة الاكسترنات :

إن أهم ما تقدمه شبكة الاكسترنات لمستخدميها هو ما يأتي :

- تسهيل عملية الشراء في المؤسسة .
- متابعة الفواتير .
- خدمة التوظيف لإيجاد الموارد البشرية المؤهلة (في الجامعات و مراكز التدريب) للعمل وسد احتياجات سوق العمل.
- توزيع البضائع لربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي لتسريع عمليات الطلب و الشحن وتسوية الحسابات .

¹ - أ.د. فريد كورنيل ، أ.د. أمال يوب ، مرجع سابق ، ص 73 ص 74 .

❖ خدمات شبكة الاكسترنات :

تقدم هذه الشبكة خدمات عدة :

- التعامل عن بعد و ارتباط الفروع.
- استخدام واجهة الويب في تطبيقات الأعمال .
- تبادل المعلومات الكترونيا .
- الولوج إلى أجهزة خادمة متوسطة أو الولوج إلى المواد وصفحات محددة في مواقع معينة عن طريق كلمة المرور واسم المستخدم .
- نستطيع أن نجد شبكة الاكسترنات في المجالات الآتية¹:
- نظم تدريب وتعليم العملاء.
- نظم إدارة شؤون الموظفين والموارد للشركات العالمية المتعددة المراكز والفروع .
- شبكات مؤسسات الخدمات المالية والمصرفية .

المطلب الثالث: تصنيف الشبكات²

يوجد العديد من المعايير التي يتم تصنيف الشبكات بناءا عليها، و قد يجتمع واحد أو أكثر من المعايير في صنف من الأصناف.

1- تصنيف الشبكات طبقا لقدرات الحاسب

-شبكة الحاسب المركزية : في هذا الأسلوب من توصيل الشبكات ، تتركز قدرات المعالجة كلها في جهاز كمبيوتر واحد هو الكمبيوتر المركزي، أما الطرفيات فتكون متواضعة الإمكانيات ، ليست إلا وسيلة لإدخال وإخراج المعلومات وعرض النتائج.

-شبكة الحاسب المستقلة : هذا الأسلوب من توصيل الشبكات هو أحدث ما وصلت إليه تكنولوجيا الشبكات، تكون قدرات المعالجة قائمة في الطرفيات ذاتها، حيث تتم عمليات

¹ الطالبة لامية تركي ، " دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية " " مذكرة تخرج ماستر ، السنة الجامعية 2016/2015 . 30

² د. أشرف السعيد أحمد ، مرجع سابق ، ص 96 494 . 98 .

المعالجة في الطرفية ، وتسمح بتبادل الملفات والخدمات ، إضافة إلى المشاركة في الموارد كالطابعة و الماسحة .

2-تصنيف الشبكات بناءا على علاقة الأنظمة ببعضها :

-شبكة الند للند : في هذا الأسلوب من توصيل الشبكات يحتوي على طرفيات متوازنة القدرات ، لا فرق بين جهاز أو آخر ، ويتم فيما بينها تبادل الملفات والبريد وتشارك الموارد المتاحة على الشبكة كالطابعة أو الماسح الضوئي .

-شبكة الخادم المستفيد : هذا الأسلوب من توصيل الشبكات تتركز الخدمات في جهاز واحد وهو الجهاز الخادم. قد يكون هذا الجهاز خادما لخدمة واحدة أو أكثر . والشبكة قد تتضمن المشاركة في الخدمات كالطابعة وتبادل الملفات والمودم.

3- تصنيف الشبكات طبقاً للتوزيع الجغرافي :

-الشبكة المحلية : هذا الأسلوب من توصيل الشبكات يتم في مساحة جغرافية محدودة في إدارة واحدة أو مبنى واحد ، أو وحدتين متجاورتين في حدود 180 مترا على الأقصى .

-الشبكة الواسعة : هذا الأسلوب من توصيل الشبكات يمتد إلى منطقة جغرافية كبيرة جدا فقد تشمل أقطارا متعددة أو قد تصل حدودها إلى العالم أجمع ، ويعد الانترنت مثلا جيدا لها.

4-تصنيف الشبكات بناءا على هيكله أسلوب التوصيل

-توصيل الشبكة النجمية : تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة] تكون هذه النقطة غالبا موزعا شبكيا أو محولا.

-توصيل الشبكة الحلقي : يكون وسط النقل في هذه الشبكة على شكل حلقة تتكون من اتصال كل جهاز بالجهاز المجاور له مع وصل الجهاز الأخير بالأول في شكل دائرة، ويتم نقل البيانات من خلال جهاز إلى الجهاز الآخر .

-توصيل الشبكة الخطية : يكون العمود الفقري - وهو وسط النقل - لهذه الهيكلية عبارة عن قطعة واحدة ، تتصل مباشرة جميع الأجهزة المكونة للشبكة .

-توصيل الشبكة ذات الهيكلية الترابطية : تتكون هذه الهيكلية من ارتباط كل عقدة فيها بالعقد الأخرى في الشبكة ، فان الهيكلية تكون ترابطية كلية ، أما إن كانت العقد تتصل ببعض العقد وليس جميعها - فان الهيكلية تكون عندئذ ترابطية جزئية .

5-تصنيف الشبكات طبقا لنوع وسيلة الاتصال

-شبكات سلكية : تكون هذه الشبكات على عدة أنواع :

✓ شبكات بأسلاك محورية .

✓ شبكات بأسلاك ثنائية .

✓ شبكات بألياف ضوئية .

- شبكات لاسلكية : يمكن تقسيم هذه الشبكات إلى نوعين :

✓ شبكات ذات اتصال بأمواج الراديو .

✓ شبكات ذات اتصال بالأشعة تحت الحمراء .

❖ فوائد الشبكات :

تتلخص فوائد الشبكات في النقاط التالية :

✓ المشاركة في موارد الشبكة .

✓ القدرة على استخدام قواعد البيانات والبرمجيات على الشبكة .

✓ استخدام البريد الإلكتروني .

✓ إنشاء مجموعات عمل .

✓ تأمين البيانات .

✓ تحديد الصلاحيات .

خلاصة

أدت ثورة المعلومات والاتصال إلى تنامي مفهوم تكنولوجيا المعلومات بشكل واسع خاصة مع ظهور الانترنت مما جعل عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات من أي مكان في العالم عملية سهلة وتتم بسرعة وفعالية.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين أداء الإدارة .

تمهيد

أصبح استخدام واستعمال تكنولوجيا المعلومات في العصر الحديث ضرورة ذات حيوية ، مست جميع المستويات والوظائف في المؤسسة، بما فيها إدارة الموارد البشرية حيث تحظى هذه الأخيرة باهتمام كبير من المسؤولين والمسيرين في المؤسسة سواء عامة أو خاصة مهما كانت طبيعة نشاطها خدماتية أو إنتاجية . من خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى بعض التكنولوجيات التي تؤثر على إدارة الموارد البشرية وسنحاول عرض الأساليب الحديثة لإدارة الموارد البشرية.

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول إدارة الموارد البشرية

إن إدارة الموارد البشرية هي عبارة عن وظيفة هامة في المنظمات المعاصرة وهي عملية إدارية كممارسة إدارة الموارد البشرية من مجموع أنشطة متخصصة والتي من خلالها تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.

المطلب الأول : مفهوم ومميزات إدارة الموارد البشرية

هناك عدة تعاريف منها¹:

- هي ذلك الجزء من الوظيفة الإدارية المتعلقة بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمة .
- هي تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة عمليات اختيار وتعيين وتنمية وتعويض وتكامل ورعاية الأفراد والحفاظ عليهم بغرض الإسهام في تحقيق أهداف التنظيم المقررة.
- هي فن الحصول على القوى العاملة المتخصصة وتميئتها والحفاظ عليها بطريقة تحقق للمنظمة أهدافها ووظائفها بأقصى كفاءة وبأقصى درجة من الاقتصادية.
- هي النشاط الذي يتم بموجبه الحصول على الأفراد للمنظمة بالكم والنوع المناسبين وبما يخدم أغراض المنظمة ويرغبهم في البقاء فيها ويجعلهم يبذلون أكبر قدر ممكن من طاقاتهم وجهودهم لإنجاحها في تحقيق أهدافها.
- هي مجموعة من الأنشطة المتمثلة في تحليل العمل والاختيار والتعيين وتقويم أداء العاملين وترقيتهم ونقلهم وتصميم هيكل أجورهم وتدريبهم، وتوفير سبل الأمن والسلامة لهم.

من خلال ما تقدم يمكننا القول أن وظيفة إدارة الموارد البشرية عمل أو نشاط تبغي المنشأة من ورائه توفير اليد العاملة الصالحة وإبقائها مستقرة وتقوية جهود أعضائها على

¹ علي محمد رباعية ، " إدارة الموارد البشرية - تخصص نظم المعلومات الإدارية " ، دار صفاء للنشر و التوزيع عمان " الطبعة الثانية 1434هـ / 2013 ص 20 .

كافة المستويات الإدارية بطرق ايجابية لتصبح المنشأة ذات إنتاجية عالية، تحتل مركزا مناسباً بين المنشآت الأخرى¹.

مميزات إدارة الموارد البشرية²

■ **إدارة القوى العاملة:** وتعني مجموعة الأساليب التي تهدف إلى تحسين الاستفادة من الطاقات البشرية وعدم السماح بوضعها في غير موضعها مع تحديد خط واضح لكل فرد في موقع عمله الذي يناسبه وذلك عن طريق توصيف وتحليل وتقييم الوظائف والتنظيم الإداري وقياس الكفاءة والتوجيه والتدريب المهني.

يعرف « FI ppo.E.B » إدارة الأفراد بأنها هي التي تقوم بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وتعيين واختيار وتنمية وتعويض ومكافأة العنصر البشري بغرض تحقيق أهداف المنظمة وهو ما يظهر أن إدارة الموارد البشرية هي مجموعة من السياسات والبرامج المتعلقة بوظائف الإدارة وكذا الوظائف التنفيذية.

■ **إدارة القوى البشرية:** تمثل إدارة القوى البشرية حسب رأي رفعت عثمانى "إحدى الوظائف الأساسية للإدارة في المشروع، وتعرف هذه الوظيفة على أنها مسؤولية كل من يقوم بمهمته الإشراف على الآخرين ووصف الوظائف الخاصة بالخبراء الاستشاريين الذين يؤدون مهام مختلفة للإدارة التنفيذية أنها ذلك الجزء من النشاط الإداري المتعلق بإدارة القوى العاملة على اختلاف مستوياتها التنظيمية والعلاقات الداخلية بين هذه المستويات تضيف مبدأ العدالة والنظر إلى العنصر البشري كرسام إنساني يلعب دوراً أساسياً في نجاح عمل المنظمة.

¹ أ.د. عمر وصفي عقيلي، "تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة - الاستراتيجيات الاقتصادية"، دار زهرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى 1431 هـ / 2010، 10.

² د. بوحنية قوي، "تنمية الموارد البشرية - في ظل العولمة و مجتمع المعلومات"، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة الأولى 1428 هـ / 2008، 50 949 848.

- **إدارة المستخدمين:** يركز مصطلح تسيير وإدارة المستخدمين حول إدارة ومراقبة العاملين بينما تهتم إدارة الموارد البشرية بإدارة فريق العاملين وتحقيق التعاون بينهم وبين إدارة المنظمة - المؤسسة- وهي إدارة المستخدمين يتم التركيز على الجوانب التقنية في حين تركز إدارة الموارد البشرية على الأبعاد الاجتماعية والنفسية والثقافية للعاملين والمؤسسة على السواء.
- **إدارة الكفاءات :** تعرف الكفاءة على أنها القدرة على حل المشاكل المتخصصة في سياق ما، ويميز بين نوعين من الكفاءات، كفاءات تشغيلية وتمثل القدرة على انجاز المهام، كفاءات ترتبط بشخصية الموظف وعلاقاته بالآخرين « Savo r-être » وكفاءات من المستوى الثاني وهي الكفاءات الذهنية، وتهدف إدارة الكفاءات إلى تنمية المفاهيم والاتجاهات والقدرات والبحث عن أداء أمثل وتنمية البحث والتساؤل المستمر.

المطلب الثاني : وظائف إدارة الموارد البشرية

في سبيل تحقيق إدارة الموارد البشرية لأهدافها تقوم بعدة وظائف ألا وهي¹:

أولاً: تصميم وتحليل العمل: تقوم إدارة الموارد البشرية من خلال هذه الوظيفة بتحديد الواجبات والخصائص العامة للوظائف في المنظمة في ضوء أهدافها ومن ثم تحليل هذه الجوانب بشكل مفصل لتوضيح مهام ومسؤوليات وسلطات كل وظيفة من وظائف المنظمة، وتحديد مدى صعوبتها والمخاطر المصاحبة لأدائها، وذلك من أجل تحديد المواصفات المطلوبة توافرها في شاغل كل وظيفة، مما يمكن من المساعدة في تعيين الفرد المناسب في العمل الذي يتناسب معه، فتزويد من مقدرته على العمل.

¹ أ.د. عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، ص 15 .

ثانيا: تخطيط الموارد البشرية: يتم من خلال هذه الوظيفة تحديد احتياجات المنظمة من القوى العاملة من حيث الكم والنوع في الفترة الزمنية المقبلة التي تخطط لها المنظمة، وهذا ما يتيح ويهيئ الفرصة لها من تدابير احتياجاتها من الأفراد وفق ما هو مطلوب وتعيينهم في أعمال مناسبة لهم ليتمكنوا من إبراز مقدرتهم بشكل جيد.

ثالثا: استقطاب القوى العاملة: من خلال هذه الوظيفة يجري القيام يجذب وترغب العمالة الصالحة للعمل في المنظمة التي تكون مهياً للتدريب والتنمية وتحقيق المقدرة في العمل، للتقدم والعمل في المنظمة.

رابعا: الاتصال: ومن خلاله تتمكن إدارة الموارد البشرية المساهمة مع الجهات التنظيمية الأخرى في المنظمة على وضع شبكة إتصالات فعالة تسمح بنقل المعلومات والأوامر والتوجيهات والمقترحات بسهولة ويسر يزيد من مقدرة الأفراد على العمل والأداء الجيد.

خامسا: قياس وتقييم أداء العاملين: بموجب هذه الوظيفة تقوم إدارة الموارد البشرية بوضع نظام سليم وموضوعي لتقدير جهود وكفاءة العاملين في العمل، من أجل مكافأة المنتجين، ومساعدة الضعفاء لتلاقي نقاط الضعف في أدائهم وإنتاجهم، وتطوير هذا الأداء وزيادة مقدرتهم ومعنوياتهم في العمل ودفعهم للأمام ليواكبوا زملائهم الأكفاء.

سادسا: النظام التأديبي: ينتج من خلال هذه الوظيفة وضع نظام سليم وعادل للتأديب بضبط سير العمل ومنع وقوع مخالفات من قبل العاملين بحق قواعد تنظيم العمل داخل المنظمة، والمحافظة على ممتلكاتها من العبث والتلاعب والسلوك غير السليم.

سابعا: النقل الوظيفي: تقوم إدارة الموارد البشرية في هذا المجال بوضع الأسس السليمة التي في ضوءها تتم حركة النقل الوظيفي الأفقي والترقية من وظيفة أدنى لوظيفة أعلى وتنزيل الدرجة الوظيفية من وظيفة أعلى إلى وظيفة أدنى.

ثامنا: التدريب¹: هو عملية تعلم لمعارف وطرق وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغييرات في قابلية الأفراد لأداء أعمالهم، ينتج من خلاله تأهيل وتنمية قدرات الموظفين بطريقة مستمرة حتى يتمكنوا من مجارات التحولات الحاصلة في مجال العمل. " فمن لا يتقدم لذا فإن النظرة الحديثة لعملية التدريب في عصر المعلومات للموارد البشرية هي بمثابة استثمار مستقبلي وليس تكلفة يتحملها التنظيم كما كان عليه الحال سابقا"² .

- **تصميم نظام الأجور:** أي تحديد قيمة كل وظيفة وأهميتها النسبة و تحديد أجرها.
- **تصميم نظام الحوافز:** ويقصد بهذه المهمة منح مقابل عادل للأداء المتميز وتحديد الحوافز الفردية والجماعية، كما تعني هذه المهمة بانضباط العاملين، ووضع نظم الترقية والنقل الخاصة بهم.
- **صيانة ورعاية العاملين:** وتعني وضع نظم السلامة المهنية والرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين.
- **تطوير علاقات العمل:** وتتضمن تهيئة جو من الثقة والتفاهم بين العاملين، وتعمل على بحث مطالب النقابات العمالية ووضع نظام لبحث ومعالجة شكاوى العاملين.
- **تقديم الخدمات للعاملين:** وتعني الخدمات والتأمينات المختلفة والبرامج الاجتماعية والترفيهية والتسهيلات التعليمية³

¹ محمد علي ربايعه ، مرجع سابق ، ص 53 .

² عزيزة عبد الرحمن العتيبي ، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية " ص 47 arab br t sh abahe.co.2010 , academy h gher educat on ,

³ أ.د. نادر أحمد أبو شيخة ، " إدارة الموارد البشرية -إطار نظري و حالات عملية " ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية 1434 هـ / 2013 □ 33 ص 34 .

المطلب الثالث : أهداف وأهمية إدارة الموارد البشرية

❖ أهداف إدارة الموارد البشرية¹.

الهدف الجوهرى لإدارة الموارد البشرية رفع الكفاءة الإنتاجية من خلال تزويد المنظمة بموارد بشرية فعالة وينبثق من هذا الهدف مجموعة من الأهداف هي:

1. الأهداف الاجتماعية: أي تطبيق أهداف المجتمع بتشغيل الأفراد حسب قدراتهم مع

ما يسمح بالتطور والنمو طبقاً لتشريعات وقوانين العمل والعمال وخلق جو مريح لهم وحمايتهم من الأخطار.

2. الأهداف التنظيمية: أي تؤدي وظيفتها بشكل مترابط مع بقية الفروع في المنظمة

وتقديم النصح والإرشاد فيما يتعلق بشؤون الأفراد في المنظمة.

3. الأهداف الوظيفية: قيام إدارة الموارد البشرية بالوظائف الخاصة بها والمتعلقة

بالأفراد العاملين في المنظمة وفقاً لحاجاتها.

4. الأهداف الإنسانية: أي إتباع رغبات وحاجات الأفراد كونهم عنصراً مهماً في العملية

الإنتاجية.

❖ أهمية إدارة الموارد البشرية²:

من خلال إطلاعنا على الأهداف التي تسعى إليها إدارة الموارد البشرية، يتضح لنا مدى أهمية هذه الإدارة نظراً لعلاقتها المباشرة مع الأفراد العاملين وروحهم المعنوية وكفاءتهم الإنتاجية التي تمثل إنتاجية المنظمة ككل، ويعود تزايد الاهتمام بهذه الإدارة إلى الأسباب التالية:

1. اكتشاف أهمية العنصر الإنساني في العمل كأحد عناصر الإنتاج الأساسية.

¹ علي محمد الربايعة ، مرجع سابق ، ص 20 .

² أ.د. عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، ص 11.

2. الدور الهام الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في تنمية وتطوير الأداء الإنساني للعمل وفي توجيهه والتأثر فيه.
3. ظهور النقابات العمالية أصفى أهمية على إدارة الموارد البشرية.
4. نمو كبير في اليد العاملة في المنشأة مما أدى إلى الحاجة إلى وحدة إدارية متخصصة تقوم برعاية شؤون العاملين فيها.
5. النمو وتطو العلمي والثقافي أدى إلى زيادة وعي العاملين وثقافتهم وبالنتيجة تغير رغباتهم وآمالهم للمستقبل مما استلزم وجود خبراء يقومون بدراسة السلوك البشري.

المطلب الرابع : التحديات التي واجهت إدارة الموارد البشرية¹

- 1-التحديات الدولية والعالمية: إن السوق العالمي أصبح يتطلب إتقان جيد للمهنة ومهارة جيدة في أداء الأفراد.
- 2-تحديات النوعية (الجودة): أصبح لإدارة الموارد البشرية دور أساسي في تحقيق النوعية في التصنيع والأداء والابتكار والإبداع، وهذا يتم من خلال توفير الظروف المناسبة للأفراد العاملين من أجل تحقيق رغبات العملاء وتحقيق النتائج الجيدة في العمل واستخدام أفضل الخبرات والوصول إلى أفضل قرار ممكن.
- 3-التحديات الاجتماعية: من حيث التغيرات في سوق العمل والهيكل الاقتصادي ومهارات العاملين.
- 4-التحديات التكنولوجية: تؤثر في مدى التغير في الهياكل التنظيمية واستخدام فرص العمل وزيادة المهارات المتنوعة والقدرة على التطوير المستمر.

¹ أ.د. عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، ص23-24 .

المبحث الثاني: مدخل نظام معلومات الموارد البشرية

يقصد بنظام معلومات الموارد البشرية النظام الذي يتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة يمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالترتيب والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات ... الخ¹.

المطلب الأول: نظام معلومات الموارد البشرية

❖ مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

ينطوي هذا النظام على عملية جمع البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتنظيمها وتحليلها وتحويلها إلى مراكز صناعة القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب.

❖ تعريف نظام معلومات الموارد البشرية²

يعرفها العالم Wather نظم معلومات الموارد البشرية بأنها أجزاء منظم لجمع البيانات عن الموارد البشرية في المنظمة وشؤون الأفراد وتخزينها وصيانتها واستخراجها، وسمات الوحدات التنظيمية التي تتعامل معها.

ويذهب Correll et Kuzm ts et Albert في تعريفهم لنظم معلومات الموارد البشرية مذهبياً يركز على النظام الآلي فيقولون أنها النظام الآلي الذي يسعى لجمع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية في المنظمة وتخزينها واستخراجها.

¹ د. محمد جاسم الشعبان ، د . محمد صالح الأبعج ، " إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة - الجودة الشاملة - الهندلة " دار الرضوان للنشر و التوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى 1435هـ / 2014م ص 82 .

² د. محمد جاسم الشعبان ، د . محمد صالح الأبعج ، مرجع سابق ، ص 83- 97 .

كما يعرفها Skaf ts بأنها "بيان مفصل بالوظائف والمهارات المتوفرة لأي منظمة ووعاء لمجموعة من الأدوات والوسائل الإدارية التي تمكن المسؤولين من استخدام الموارد البشرية المتاحة للمنظمة وقياس مدى تحقيق تلك الأهداف".

مما تقدم يمكن الخروج بخلاصة عن نظام المعلومات هي " أن نظام المعلومات هو مجموعة الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم".

المطلب الثاني: أهداف ومزايا نظام معلومات الموارد البشرية¹:

❖ الأهداف

الهدف الرئيسي لنظام معلومات الموارد البشرية تحقيق متطلبات إدارة الموارد البشرية والإدارية والجهات الأخرى داخل المنظمة وخارجها من المعلومات الملائمة، من حيث الدقة والتوقيت والحدثة، بما يمكنها من اتخاذ القرارات الصحيحة.

وهناك أهداف فرعية أخرى نذكر منها:

1- تحديد احتياجات مختلفة إدارات وأقسام الموارد البشرية من المعلومات والعمل على توفيرها.

2- تصميم مركز معلومات متكامل لتلبية تلك الاحتياجات.

3- تحليل عمليات التشغيل وطرق تحديث البيانات.

4- تطوير أساليب استرجاع المعلومات وتصميم أشكال التقارير والمخرجات بما يسهل استفادة الأطراف المستخدمة للمعلومات.

¹ د. محمد جاسم الشعبان ، د . محمد صالح الأبعج ، مرجع سابق ، ص 98 - 99 .

❖ المزايا

- حرب واسترجاع المعلومات ومعالجتها بالسرعة الممكنة.
- تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعلومات الورقية.
- السرعة في انجاز عمليات التحليل التي تؤدي إلى سرعة ودقة عملية صناعة القرارات.
- خلق علاقة جيدة وفهم متبادل بين الإدارة والعاملين، عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين وتقييم الأداء.
- تكشف نظم معلومات الموارد البشرية التكامل والتنسيق بين مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية، كما تساعد في تحقيق التكامل بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.

المطلب الثالث : مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية¹

تتعدد المجالات التي يمكن أن يستخدم فيها نظام معلومات الموارد البشرية من بينها:

1-الاختيار والتعيين: ويشتمل على عدة استخدامات من أهمها:

- تحليل وتحديد الاحتياجات من الأفراد.
- تحليل مصادر الاختبارات وتكاليفها والإعلان عن الوظائف الشاغرة.
- الاختيار من المتقدمين.
- إدارة الاختيارات.
- تحليل برامج الترقيات ومعدل دوران العمل والغياب.

¹ د. محمد جاسم الشعيان ، د . محمد صالح الأبعج ، مرجع سابق ، ص 102 - 103 .

2- التدريب والتنمية ويشمل الاستخدامات التالية:

- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- تكلفة وعائد الاحتياجات التدريبية.
- جدولة مواعيد تدريب الأفراد

3- الأجور والمكافآت بالنسبة للعاملين:

- إعداد ميزانية الأفراد السنوية، الربط بين تقويم الأداء وزيادة الأجور
- تطور الأجور والمكافآت بالنسبة للعاملين/ تعديلات الأجور/ الحوافز المادية.

4- تخطيط الموارد البشرية: وتشتمل على بعض الاستخدامات

- احتياجات المنظمة من العاملين (طلب العاملين).
- المناخ من العمالة أمام المنظمة (عرض العمالة).
- الربط بين تقويم الأداء والأجور.
- تعديلات الأجور.
- الحوافز المادية.

5- المزايا والأمن والسلامة وتشتمل على:

- إدارة المزايا.
- برامج المعاشات والتأمين.
- الخدمات المتعلقة بالصحة والعلاج.
- التعريف والإعلام بالخدمات المختلفة للعاملين.

6- توصيف وتحليل الوظائف ويشتمل على:

- وصف الوظائف.
- تحليل الوظائف.

- تقويم وترتيب الوظائف.

7-تخطيط المسار الوظيفي ويشتمل على إدارة حياة العامل الوظيفية التي منها:

- تصنيف الأفراد ديمغرافيا.

- تطور الحياة الوظيفية للأفراد.

- مخزون المهارات.

- جدولة العمل.

8-تقويم الأداء الوظيفي ويشتمل على:

- تقارير الأداء.

- معايير الأداء وتصحيح الانحرافات.

- الرقابة على تكلفة العمل والإنتاجية

المطلب الرابع : متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية¹

للحصول على نظام معلومات ناجح للموارد البشرية ينبغي توفر عدة متطلبات من النواحي الإدارية والفنية والاجتماعية، السلوكية والاقتصادية بحيث تتكامل مع بعضها في التأثير على نجاح النظام من أهمها ما يلي:

1-المتطلبات الإدارية:

وتتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة نذكر منها:

- تحديد أهداف الإدارة وغاياتها بشكل واضح، ومن ثم بيان الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية.
- التخطيط الفعال لاحتياجات نظام معلومات الموارد البشرية من الموارد المتعددة.

¹ د. محمد جاسم الشعبان ، د . محمد صالح الأبعج ، مرجع سابق ، ص 105 106 . 107 .

- مشاركة الإدارة الرئيسية في المنظمة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد النظام وتصميمه.
- مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام، سواء من داخل المنظمة أو خارجها.
- الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام معلومات الموارد البشرية بما يضمن فعالية أدائه.

2-المتطلبات الفنية ومن أهمها:

- توفر الأجهزة والمعدات والأدوات والآلات اللازمة لتشغيل النظام.
- توفر الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل أجهزة ومعدات وآلات النظام.
- تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة وسرية البيانات والمعلومات المتعلقة بالنظام.
- تكامل البيانات (الملفات والسجلات والوثائق) من أجل استخدامات أكثر فعالية.

3-المتطلبات الاقتصادية ومن أهمها:

- توفير وقت كاف لعملية النظام وتصميمه، بما يسهم في إيجاد نظم مؤسسة بوضوح.
- العمل على تخفيض التكاليف.
- الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل نظام معلومات الموارد البشرية.
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية.
- ما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهارتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

4-المتطلبات الاجتماعية ومن أهمها:

- التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمنظمة لضمان إمداد تلك الإدارات بالمعلومات والحصول منها على البيانات والحقائق.

- الاتصال الجيد بين العاملين في إدارة الموارد البشرية ومجموعة العاملين بأجهزة الحاسوب، وضرورة وجود تفاهم متبادل بين الطرفين.
- توفر روح المساعدة من قبل مصممي النظام للمستخدمين منه.
- سهولة استخدام مخرجات النظام، ما يتطلب دعم السلوك الايجابي لدى العاملين بالنظام والمستخدمين منه.

المبحث الثالث : الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

المطلب الأول : مفهوم و أهمية الإدارة الإلكترونية¹

❖ مفهوم عام :

الإدارة الإلكترونية.

يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الالكترونية أو أن الإدارة الالكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الالكترونية.

الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

هي تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية والذي سيسهم مع بعض التغيرات التنظيمية الأخرى في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع وكذلك توفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات.

¹ أ.د.سعد غالب ياسين ، " الإدارة الالكترونية" ، دار البزوري العلمية للنشر و التوزيع ، الطبعة العربية 02010 0

❖ أهمية نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية:

وجود وسيلتين لتطوير الوصول إلى المعلومات :

- 1-إحداث تكامل في الوصول لقواعد البيانات وبذلك يتم توسيع نطاق المعلومات.
- 2-زيادة إمكانية وصول الأفراد إلى قواعد البيانات من خلال نموذج البوابات الالكترونية.

المطلب الثاني :المجالات الأساسية ومزايا نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية¹

❖ المجالات الأساسية لنظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

1. إدارة المعلومات الشخصية وتقديم الخدمات الأساسية.
2. إدارة الأفراد بفاعلية أكبر مثل عمليات التوظيف وتسجيل الوقت و الحضور وإدارة علاوات الأداء.
3. تسهيل التعاون والتدريب والتفاعل والمشاركة ونشر المعلومات.
4. التواصل مع الموظفين وتحفيزهم وإدارة المزايا الوظيفية والمكافآت وتحسين الخدمة المقدمة لهم.

❖ مزايا نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية

1. إعطاء دور أكثر استجابة وإستراتيجية للموارد البشرية.
2. إرضاء العاملين.
3. دعم أكبر للإدارة عبر أقسام الشركة.
4. تقليل النفقات الإدارية.
5. توفير فرص أكبر للمشاركة والتدريب.

¹ تأليف: برنان هويكنز ، تقديم و تلخيص : أحمد السيد طه كردي ، " تأهيل الخبرات البشرية في ظل العمل الالكتروني، 2009 kenana nl ne.comsk

المطلب الثالث : التحديات التي يفرضها نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية¹

1. إلغاء الحدود بين قسمي الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات.
2. تحسين مكانة قسم الموارد البشرية.
3. تحويل تركيز قسم الموارد البشرية إلى العملاء.
4. حاجة العاملين بالموارد البشرية إلى فهم طبيعة عمل الشركة.
5. تأمين المعلومات.

المطلب الرابع : تحديد نوع نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية²

التخطيط لتنفيذ نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية:

- 1-تحديد دور الموارد البشرية وأسلوب إدارتها.
- 2-تحديد المجالات التي يمكن أن تحقق فيها الموارد البشرية فائدة أكبر للشركة.
- 3-تحديد البدائل العملية وإعداد المخطط التفصيلي للعمل.
- 4-تنفيذ العقبات التي سيتم مواجهتها وكيفية التغلب عليها.
- 5-إعداد تقرير دراسة حالة في تنفيذ نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية.

تحديد دور الموارد البشرية وأسلوب إدارتها:

1. مكانة قسم الموارد البشرية بالشركة.
2. دراسة الأعمال الناجحة التي تمت بالقسم مؤخرًا.
3. دراسة دور القسم في سياق العمل بالشركة.
4. تحديد الأقسام الأخرى بالشركة التي يجب الدخول في تنافس استراتيجي معها.

¹ تأليف: بريان هويكنز ، تقديم و تلخيص : أحمد السيد طه كردي ، " تأهيل الخبرات البشرية في ظل العمل الالكتروني 2009 kenana nl ne.comsk مرجع سابق .

² تأليف: بريان هويكنز نفس مرجع.

تحديد المجالات التي يمكن أن تحقق فيها الموارد البشرية فائدة أكبر للشركة:

وذلك باستخدام مفهوم سلسلة القيمة وهي العملية التي تقوم الشركة من خلالها بإضافة قيمة إلى المدخلات وتوفيرها كمخرجات للعملاء ويجب تحديد الأنشطة المساعدة التي تقوم بها الموارد البشرية عند تنفيذ نظام الالكتروني ثم التفكير في حجم تكلفتها للشركة وتحديد قدرة التكنولوجيا على تحسين أداء العمليات وزيادة فعاليتها.

ويجب التأكد من إمكانية تحديد المكاسب المالية والتي تنقسم إلى:

- المكاسب الملموسة المباشرة: تتمثل في خفض النفقات.
- المكاسب الملموسة غير المباشرة: تتمثل في إضافة قيمة إستراتيجية للعمل.

مهام الموارد البشرية وإمكانية خفض النفقات والتطوير:

1. إدارة المعلومات الشخصية والمهمة تقليل الأخطاء في إنتاج النماذج وتخزينها وتوزيعها والوقت الإداري المستغرق في التعامل مع النماذج الورقية.
2. التوظيف: تحديد المرشحين وإجراء اختبارات تفاعلية تسبق المقابلات الشخصية بهدف اختيار أفضل المتقدمين.
3. إدارة عملية تدريب الموظفين: مزيد من المرونة في توفير فرص التدريب وسهولة الوصول إلى أكبر عدد من موارد التدريب وتخطيط عملية فعالية لتنظيم برامج وحفظ سجلات التدريب الخاصة بالأفراد.
4. إدارة العمليات المرتبطة بالرواتب: الربط بشكل أفضل بين كفاءة الأداء والحصول على المكافآت والعلاوات لتحفيز الموظفين على العمل.

تحديد العقبات التي يجب التغلب عليها:

- 1-العقبات المالية.
- 2-العقبات الفنية.
- 3-العقبات الخاصة بالعمل.
- 4-العقبات الثقافية.

إعداد دراسة حالة لتنفيذ النظام:

1. تحديد نفقات تنفيذ النظام.
2. تحديد مدى توافق النظام مع سياسة عمل الشركة.
3. تحليل المكاسب.
4. تحديد النتائج الفرعية المحتملة لتنفيذ النظام.
5. التحقق من مدى مرونة هذا النظام في المستقبل.
6. اختيار النظام جيدا.
7. النظر في العقبات التي تعترض تنفيذ النظام.
8. إيجاد توازن بين معدل المخاطرة والعائد.

المبحث الرابع : تأهيل الخبرات البشرية في ظل العمل الإلكتروني

يقصد بالإلكترونية عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال والإلكترونيات المستهلك.

❖ الحاسوب¹:

يعرف الحاسوب على أنه مجموعة من أجهزة إلكترونية معقدة التركيب منفصلة بعضها عن البعض الآخر ويقوم بمهام منفصلة عن بعضها الآخر فأخذ هذه الأجهزة يكون مسؤول عن إدخال البيانات، ويقوم الآخر بإجراء العمليات على تلك البيانات الداخلية في حين يقوم جهاز آخر بخرن المعلومات المعالجة وأخيرا يتولى جهاز رابع إخراج تلك المعلومات سواء كانت مطبوعة أو معروضة على شاشات الحاسبات.

المطلب الأول : حوسبة إدارة الموارد البشرية²

الحوسبة في نطاق الإلكترونيات تعني استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته في أماكن العمل لأجل إنجاز المهام بطريقة إلكترونية، وكذلك موظفي إدارة الموارد البشرية من أي مكان خارج العمل حين يمكنهم إنهاء المهام الوظيفية التي كلفوا بها، وهو ما يطلق عليه "مكاتب بلا حدود".

❖ حوسبة المكان:

تعني الاعتماد بصفة كلية أو تشبه كلية على الحاسب الآلي أو الحواسيب المتصلة ببعضها عن طريق شبكة في إنهاء أعمال إدارة الموارد البشرية، لذلك يطلق عليها أيضا حوسبة تعاونية (العمل الجماعي).

¹ أ.د. محمد الصرفي ، " الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية " ، مكتب الجامعي الحديث أبو الخير للطباعة و التجليد 2008/2009 □ □ 28.

² أ.د. محمد الصرفي ، " الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية " ، مرجع سابق ، ص 559 ص 563 .

❖ حوسبة الأشخاص أو مكاتب بلا حدود:

تتضمن هذه العملية تزويد الموظف بحاسب آلي وبعض معدات الاتصال البسيطة ويمكنه في هذه الحالة ممارسة العمل من المنزل أو من الجهة التي سافر إليها.

❖ فائدة الحوسبة في نطاق عمل إدارة الموارد البشرية:

- تسهيل عملية التفاعل بين موظفي الإدارة ومستخدمي الحاسب الآلي المراجعين أو العملاء الذين يتعاملون مع الإدارات الأخرى.
- تمكين المستخدمين من الاتصال ببعضهم البعض والتنسيق معا من خلال غرف الحوار أو الدردشة ولوحات النقاش ومؤتمرات الفيديو.
- تمكين المستخدمين من الاتصال ببعضهم بشكل غير آلي أو في ذات اللحظة، وفي أوقات مختلفة من خلال البريد الإلكتروني ومجموعات الاخبار وبرامج جدولة المواعيد، ونظم سير العمل.
- تعمل كذلك كمخزن للمعلومات، يمكن النفاذ إليه على أساس المشروع الذي ينتج العمل فيه والسلطة المسؤولة عن المشروع.
- تسهيل العمل الجماعي مثل اجتماعات اتخاذ القرار والتصويت على قرارات معينة،
- خصوصا عندما يكون المشاركون في مناطق متباعدة من الناحية الجغرافية.

وتؤدي الحوسبة إلى إمكانية انجاز الأعمال العديدة منها، إعداد جدول الأعمال وإدارة الاتصالات بين المجموعات، وكذلك البريد الإلكتروني والنشر على الانترنت، ومؤتمرات الفيديو على الشبكة وإدارة المشروعات وحفظ البيانات والبحث عن البيانات واسترجاعها والمشاركة عن طريق التصويت والاقتراع وإصدار الفواتير بالنسبة لمن يتقاضون أجورهم كل ساعة.

المطلب الثاني : التوظيف الإلكتروني¹

خدمة شبكية تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة من طرف المؤسسة لطرح الوظائف الشاغرة المتوفرة لديهم بهدف استقطاب مواهب وكفاءات خارجية لاختيار مرشحين ملائمين ، كما تسمح هذه لمقدمي طلبات التوظيف بمتابعتها من خلال الزاوية المخصصة لهم في الموقع وهذه الخدمة تسهل للأفراد الحصول على فرص عمل وإعدادهم لتولي مناصب وظيفية تتلاءم مع مؤهلاتهم العلمية وباستخدامها يمكن توفير وسائل اللازمة لاستحداث فرص العمل وتحسين التنافسية والإنتاجية.

التوظيف الإلكتروني يتضمن عددا من العمليات المرتبطة بعمليات التوظيف مثل:

- 1.الإعلان عن الوظائف الشاغرة: من خلال الوظائف بشبكة الانترنت الخاصة بالشركة وذلك حسب طبيعة تلك الوظائف وسياسة التوظيف الخاصة بالعمل.
- 2.توفير آليات البحث: تعد تقنية قياسية يمكن إلحاقها بسهولة بشبكة الانترنت وتساعد تلك الآليات الموظفين في العثور على الوظيفة المطلوبة.
- 3.وجود روابط لأصحاب العمل السابقين والمؤسسات التعليمية.
- 4.نظم متابعة المتقدمين للوظائف: وهي برامج مسح ضوئي للسير الذاتية تحتوي على إمكانيات.
5. ء اختبار على الانترنت: مما يفيد في عدم الحاجة إلى جميع المتقدمين للوظيفة بمكان محدد وإمكانية إجراء عملية التصفية لعدد ضخم من المتقدمين في الوقت نفسه.

¹ بحث مقدم في مقياس اقتصاد وتسيير المعارف بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة،

المطلب الثالث : مزايا و كيفية إنجاز نظام التوظيف الإلكتروني¹.

❖ الإسراع من إيقاع عملية التوظيف: حيث يتم تحديد طبيعة الوظيفة و مواصفات

الشخص المتقدم لشغلها ونشر الإعلان بشبكة الانترنت وإرسال بريد الكتروني إلى

الأقسام المعنية وفرز طلبات العمل على الانترنت وبدء عملية التقييم مثل نظام My

job market, My prof I

❖ إلغاء دور الوسطاء: مما يوفر على الشركة المتعاقد من دفع نفقات إضافية.

كيفية إنجاز نظام التوظيف الإلكتروني.

- وضع معايير التوصيف الوظيفة والمواصفات المطلوبة: يساعد وضع قوالب معيارية

لمهام الوظائف ومواصفات الأشخاص المطلوبين لشغلها في ربط الكفاءات بالمهام

التي تتطلبها الوظائف.

- اتخاذ القرارات المتعلقة بالتوظيف بشكل سريع: يجب على صانعي القرارات الخاصة

بعملية التوظيف التحرك بشكل سريع والتخلي بالشخصية القوية حتى يمكنهم تحقيق

الاستفادة القصوى من نظام التوظيف الإلكتروني.

- تطوير نظم العثور على الأشخاص الملائمين لشغل الوظائف: سوف يتمكن المديرون

من تحديد الأشخاص الملائمين لشغل الوظيفة المطلوبة بسهولة، إذا ما تم الربط ما

بين نظم التوظيف والتقييم بآليات البحث.

- تصميم مواقع سهلة الاستخدام للإعلان عن الوظائف ويراعي سهولة الوصول إليها

ووجود قائمة بالوظائف المتاحة يتم تحديثها بشكل دائم ووجود روابط تنتج للمتقدمين

مراسلة الأشخاص المعنيين.

¹ أ.د. محمد الصرفي. " الإدارة الالكترونية للموارد البشرية "، مرجع سابق ، ص 585- 587 7 5935- 598 .

❖ مزايا النظام الإلكتروني في تسجيل الوقت والحضور

1. سهولة الوصول إلى المعلومات.
2. توفير المعلومات بشكل أسرع.
3. التخلص من أخطاء النسخ.
4. إخطار أوتوماتيكية.

❖ دورة إدارة الأداء:

- بيان الأداء: هو بيان رسمي بمتطلبات الوظيفة من خلال تحديد الأهداف أو الكفاءات المطلوبة.
- تخطيط التطوير الذاتي: يقوم صاحب الوظيفة بوضع خطة تتيح له بتحقيق متطلبات مسؤولياته الحالية وتؤهله للمزيد من التطويرات المهنية المقبلة.
- توفير برامج التدريب المطلوبة، ويجب أن ينتج نظام إدارة الأداء المناخ على الانترنت للأفراد التعرف على غرض التدريب المتاحة وذلك للاستعداد لحضور برامج التدريب أو التسجيل ببرامج التعلم عن بعد.
- الأداء: يمكن للموظف في أثناء عمله تقييم أدائه من خلال مقارنته بالخطة الموضوعية على الانترنت.
- تقييم الأداء: يتم تقييم الأداء سنويا، حيث يتفق الموظفون والمديرون التنفيذيون على ميعاد محدد للاجتماع معا ومناقشة ما تم انجازه في العام الماضي وكذلك تحديد الأهداف المنشود تحقيقها في العام التالي (التخطيط للمستقبل).

❖ التقارير الشاملة حول مستوى الأداء:

عادة ما يتيح جمع التقارير الشاملة بطريقة منظمة من خلال إجراء تلك الاستبيانات، وقد أصبحت تلك الحلول متاحة بشكل أكبر على الانترنت مما العديد من المزايا أهمها:

1. يمكن توزيع طلبات الحصول على تقارير حول مستوى الأداء من خلال البريد الإلكتروني.

2. يمكن إرسال رسائل تذكيرية لمن يقوموا بإرسال التقارير أوتوماتيكيا مما يساعد في قليل الأعمال الإدارية المطلوبة بشكل ملحوظ.

المبادئ الأساسية التي يجب إتباعها لإعداد التقارير الشاملة:

1. التحقق من وضوح هدف عمليات إعداد التقارير الشاملة.
2. تحديد كيفية اختيار المسؤولين عن عملية التقييم.
3. تحديد كيفية تقديم التقارير الخاصة بمستويات أداء الموظفين.
4. مراقبة البرنامج الخاص بإعداد التقارير ومراجعتة.
5. تأمين النظام.

❖ التدريب الإلكتروني¹:

- مفهوم التدريب الإلكتروني:

➤ **التدريب:** هو نشاط منظم يهدف إلى تغيير الاتجاهات وأنماط السلوك وتحسين المهارات والأداء وتحسين القدرة على حل المشكلات والارتقاء بالمهارات الإدارية ومن ثم ارتفاع الكفاءة الإنتاجية.

➤ **الإلكتروني:** هو طريقة للتدريب باستخدام آليات الاتصال الحديثة من أجهزة الحاسوب والانترنت ووسائطه المتعددة من صوت وصورة، ورسومات وآليات بحث ومكتبات

¹ حنان سليمان ،" التدريب الإلكتروني "، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، 1432هـ/2011 ، 170-18 .

الالكترونية، أي استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتدرب بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة.

المطلب الرابع: مفاهيم عامة حول التدريب الالكتروني

هو ذلك النوع من التدريب القائم على شبكة الحاسب الآلي « World Web » وفيه تقوم المؤسسة التدريبية بتصميم موقع خاص بها ولمواد أو برامج معينة لها، ويتدرب فيه عن طريق الحاسب الآلي وفيه يتمكن من الحصول على التغذية الراجعة، ويهدف إلى جذب المتدربين الذين لا يستطيعون تحت الظروف العادية الاستمرار في برامج تدريب تقليدي.

ويرى العديد من الباحثين بأن التدريب الالكتروني يمكن اعتباره جزءا من مصطلح التدريب عن بعد اعتمادا على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيه وما تقدمه من طرق سريعة لنقل المعلومات والتفاعلية التي توفرها للمستخدم.

❖ دور تكنولوجيا المعلومات في دعم عملية التدريب¹

➤ التدريب عن بعد

التدريب عن بعد طريقة اكتساب المعرفة من خلال الآخرين فالتدريب عن بعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة فأى حصة تلفزيونية، أو شريط فيديو برامج معلوماتي يمكن أن يعد برنامج تدريب عن بعد.

إن الدور المهم للتدريب عن بعد هو تسهيل وتبسيط العملية التدريبية فالיום وعن طريق الشبكة أصبح بمقدور أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها دون الحاجة للتواجد المكاني، حيث توجد على الشبكة تنظيمات افتراضية تعمل على مدى الأفراد المشاركين فيها بالمحاضرات والدروس القيمة حول المجال المطلوب كما يمكن تعميم هذه

¹ عزيزة عبد الرحمن العتيبي، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، مرجع سابق 68-69.

البرامج التدريبية داخل التنظيم عن طريق الشبكة الداخلية حتى يستفيد منها عدد كبير من العمال، فالتدريب عن بعد لايهمه عدد المتدربين فالقاعات هنا افتراضية مبنية على الشبكة ولعل من أهم مميزات التدريب عن الاعتماد على الشبكة الداخلية هو طابعه التفاعلي الذي يعادل في تأثيره الواقع الحقيقي.

➤ يمنح التدريب عن بعد عدة مزايا نذكر منها:

1. موجة للعمال في مكان إقامتهم أو في ترحالهم.
2. يسمح بمتابعة العملية التدريبية حسب النقاط الغامضة لدى المتدرب.
3. يسمح بالقيام بالعملية التدريبية وقف الإمكانيات المالية والاقتصادية.

❖ التدريب بالمنزل:

حيث سمحت هنا تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائط المتعددة إمكانية تنمية المهارات بالاعتماد على النفس ودون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية فالآن توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية كما هناك عدة برامج تلفزيونية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات.

❖ التدريب المستمر:

هذا النمط من العملية التدريبية معروف سابقا لكن بشرط انقطاع العامل عن عمله وتوجيهه لمتابعة برنامج التدريب، لكن مع تكنولوجيا المعلومات حولت العملية التدريبية أثناء وقت العمل نفسه دون الانقطاع عن العمل.

فتكنولوجيا المعلومات تتيح اليوم إمكانية تنفيذ البرامج التدريبية بالموازنة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة وما يقوم بتنفيذه للتدريب، حيث التفاعل بين المستخدم وقاعدة البيانات حقيقة في حالة العمل وبين المستخدم وقاعدة البيانات هيكلية عن بعد.

وهذا ما يمكن التنظيم من الاستفادة من إنتاجية العامل حتى أثناء المرحلة التدريبية وبالتالي تقليل التكاليف نتيجة استقلال مخرجات العملية التدريبية أثناء القيام بها، والحكم على مدى فعالية البرنامج التدريبي قبل الانتهاء منه.

❖ التدريب وقف المستوى:

حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات ونظرا لما تقدمه من تسهيلات ومزايا بإمكانية تقديم برامج التدريب بأكثر من مستوى من الأيسر، متوسط، المتقدم، تبعا لطبيعة وقدرات المتلقي، حيث يقوم البرنامج بالاستعانة على مجموعة اختبارات، وتطبيقات الذكاء الصناعي والأنظمة الخيرة في تحديد مستوى الطالب، ونقاط القوة والضعف فيه، وتقديم له المادة التدريبية بطريقة تناسب مستواه مع مراعاة تغير المستوى مع تقديم الدارس في البرنامج التدريبي.

وهذا يلخص المتدرب من الضغوطات النفسية نتيجة عدم ملائمة في كثير من الأحيان البرنامج التدريبي لنقاط ضعفه أو احتياجاته هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن هذا سيساعد على ترشيد السياسة التدريبية ككل.

➤ مرحلة التقييم:

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إثراء وتسريع مرحلة تقييم العملية التدريبية حين يمكن أن نلمس ذلك من خلال ثلاث نقاط:

1. تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية التقييم المستمر لكفاءة العملية التدريبية من خلال التفاعل بين المستخدم والبرنامج التدريبي بصورة كاملة يمكن من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف.
2. تتيح برامج التدريب الذكية إمكانية تتبع المتدرب في جميع حالات التدريب، حيث يقوم البرنامج الذكي بتجميع وتوفير جميع المعلومات أثناء العملية التدريبية وليس فقط أثناء مرحلة التقييم.

3. تتيح إمكانية شبكات العمل الداخلية الانترنت استخدام أساليب تدفق العمل World jobs إمكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التدريبية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس النظرية فقط.

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات غيرت في عملية تنمية الموارد البشرية في النواحي الآتية:

أ- أودت نمطا جديدا لمتطلبات العملية التدريبية ألا وهو نمط قائم على المعرفة فالكفاءات البشرية اليوم لم تعد تلك التي تتحكم في الأمور التقنية للعمل فقط بل بالعكس يعمل النموذج التدريبي على تطوير المهارات الفكرية والذهنية أكثر لدى الأفراد، خاصة وان أغلب المهام التقنية الروتينية داخل التنظيم قد تم إسنادها بصفة تكون كلية للآلة.

ب- أوجدت تكنولوجيا المعلومات أساليب جيدة للقيام بالعملية التدريبية فأصبحنا نسمع بالواقع الافتراضي تدريب عن بعد... ، كل هذه الأنماط الجديدة في التدريب أثبتت جدارتها، خاصة في الدول المتقدمة عند تطبيقها خاصة أنها أساليب تفاعلية.

ت- أوجدت تكنولوجيا المعلومات نمط جديدا للمنظمات أو الهيئات المشرفة على العملية التدريبية فأصبحنا نسمع بمؤسسات بلا حدود فمقرها وحدودها هي الشبكة تمنح شهادات عالية الجودة ومعترف بها عالميا.

❖ خصائص التدريب الإلكتروني¹

ومن الخصائص التي يمتاز بها التدريب الإلكتروني:

1. يعتبر طريقة جديدة في التدريب حيث تعتمد أساليب مغايرة لتلك المستخدمة في نظم التدريب التقليدية.

¹ حنان سليمان ، " التدريب الإلكتروني " ، مرجع سابق ، ص 21 - 22 .

2. تعدد الوسائل المستخدمة في نقل المعلومات إلى المتدربين وذلك بدلا من الاعتماد على مصدر واحد كما هو الحال في التدريب التقليدي.
3. المرونة في القبول والتدريب حيث أصبح بإمكان المتدرب استقبال المعلومات والمعارف في أي وقت ومكان.
4. الاقتصاد في النفقات حيث يعتبر هذا النوع من التدريب أقل تكمن نظم التدريب التقليدية.
5. التشجيع على التدريب الذاتي.
6. التقييم الفوري والسريع والتعرف على النتائج وتصحيح الأخطاء.

❖ وما يعاب على هذا النوع من التدريب:

- انخفاض نوعية التدريب، وضعف العلاقة بين التدريب ومقتضيات التنمية والتقدم.
- مشكلات نسق التدريب وسياق العام للتدريب في البلدان النامية يمكن أن تنتج أنماطا من التدريب الإلكتروني مشوهة وقليلة الكفاءة إذا لم يخطط لها بروية وتوفر لها الإمكانيات الكافية.
- كذلك يمكن أن يؤدي تعدد القنوات التدريبية دون تحسب دقيق إلى تفاقم مشكلات تنظيم الأنساق التدريبية وإدارتها بكفاءة.

❖ أهداف التدريب الإلكتروني

يهدف التدريب الإلكتروني إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توفير أساليب ووسائل تدريبية حديثة مغايرة لتلك المستخدمة في المؤسسات التدريبية التقليدية.
- معالجة النقص وتصحيح الأخطاء التي حدثتها مؤسسات التدريب التقليدية عن طريق تقديم برامج وتخصصات تفي بحاجة المجتمعات العربية.

- توفير فرص التعاون التدريبي والبحثي بين مؤسسات التدريب في العالم العربي حيث أصبح بالإمكان الاعتماد على التكنولوجيا المتطورة في تبادل المعلومات والتعاون العلمي.
- جعل التدريب أكثر مرونة وتحريره من القيود المعقدة حيث الدراسة دون وجود عوائق زمنية ومكانية كالاضطرار للسفر بمراكز ومعاهد التدريب.
- المساهمة في رفع المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي لدى أفراد المجتمع .
- تحقيق العدالة في فرص التدريب وجعل التدريب حقا متاحا للجميع.
- المساعدة في نشر ثقافة التقنية في المجتمع وإعطاء مفهوم أوسع للتدريب الالكتروني

خلاصة:

مع التطور العلمي للإدارة أصبح اكتساب المعارف العلمية والتقنية موردا أساسيا وهذا مرتبط بمدى كفاءة العنصر البشري لأنه المحرك والمتحكم في هذه التكنولوجيا ، ومع تزايد تطور التكنولوجيا والاعتماد على المعلومات في جميع المجالات تزايدت أهمية الموارد البشرية لأجل تحقيق استخدام كفؤ لهذه التكنولوجيا، مما يحقق تطور ونمو الإدارة والوصول إلى الأهداف .

تمهيد :

بعد تطرقنا إلى القسم النظري الذي تناول أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات في الفصل الأول وحاولنا التطرق إلى بعض تكنولوجيايات إدارة الموارد البشرية وأساليب الإدارة الحديثة في الفصل الثاني. نجد من الضروري أن نقوم بدراسة ميدانية لقياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارة شؤون الموظفين بالكلية وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم وتحد من كفاءتها وفعاليتها، بعدها تفسير النتائج واستخلاص توصيات .

تكونت عينة الدراسة من 56 موظفا من مختلف المستويات الإدارية، ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتحضير استبانة بالاعتماد على المنهج الوصفي، وتم اللجوء إلى استخدام أسلوب المقابلات الشخصية.

المبحث الأول : ماهية الجامعة

المطلب الأول : التعريف بجامعة "مستغانم "

❖ نشأة جامعة مستغانم:

جامعة عبد الحميد بن باديس هي إحدى جامعات الغرب الجزائري تقع رئاستها في الناحية الشرقية لولاية مستغانم بخروبة وتتوزع كلياتها على مختلف أنحاء الولاية، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، علمي، ثقافي ومهني تهتم بالتكوين والبحث العلميين تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع لأحكام المرسوم رقم 83-344 المؤرخ في 24 سبتمبر 1983.

أنشأت جامعة عبد الحميد بن باديس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-220 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419 الموافق لـ 7 يوليو سنة 1998 وهذا بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايته¹

وهي تتكون من الكليات والمعاهد التالية:

1. كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي.

2. كلية العلوم الطبيعية والحياة.

3. كلية العلوم والتكنولوجيا.

4. كلية الآداب والفنون .

¹ - المادة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 98-220 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419، الموافق لـ 7 يوليو سنة 31998 يتضمن إنشاء جامعة مستغانم.

5. كلية الحقوق والعلوم السياسية.

6. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

7. كلية العلوم الاجتماعية.

8. كلية الطب

9. معهد التربية البدنية والرياضية.

كما تتكون من هيئات ورئاسة الجامعة وعند الاقتضاء من ملحقات وتتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة.

■ التعريف بكلية العلوم الاجتماعية:

- في شهر سبتمبر 1998 أدرجت كلية العلوم الاجتماعية إلى جامعة مستغانم .
- في 1999/1998: قسم العلوم الاجتماعية كان تابعا لمعهد اللغات الأجنبية.
- في جويلية 1998: إنشاء كلية العلوم الاجتماعية ومعهد التربية الرياضية متكونة من: قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، قسم التربية الرياضية.
- في سبتمبر 2002: إنشاء قسم علوم الإعلام والاتصال.
- في جويلية 2004: انفصلت العلوم الاجتماعية عن التربية البدنية والرياضية لتتشأ كلية العلوم الاجتماعية ككلية مستقلة عن معهد التربية البدنية والرياضية.
- في سبتمبر 2006: أدرج النظام الجديد LMD في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية
- في إطار نظام LMD تضم حاليا الكلية قسمين:
- قسم العلوم الاجتماعية وقسم العلوم الإنسانية حيث يضم الأول شعبة علم النفس، علم الاجتماع، الفلسفة، الأرتوفونيا ، وشعبة علم السكان أما الثاني فيضم شعبة علوم الإعلام والاتصال وشعبة علم المكتبات وشعبة التاريخ .

تتوفر الكلية على عدة مصالح كما هي موضحة في الشكل(1) وإمكانات بشرية(موظفين وأساتذة وعمال))ومادية تسمح لها بتحقيق أهدافها المرغوبة) وعلى عدد كبير من الطلبة يقدر بـ 390 طالب وطالبة.

المطلب الثاني : الموارد البشرية في الكلية

❖ مهام الموارد البشرية:

تهتم بالمسار الوظيفي للموظف (منذ دخوله أول يوم حتى يوم التقاعد)

ومن جملة المهام التي تقوم بها أيضا :

تنصيب العمال والاحتفاظ بملفاتهم وتمر عملية التنصيب بالخطوات التالية

✓ محضر التنصيب : يتضمن البيانات الشخصية، الرتبة .

✓ مقرر التعيين : يتضمن المقررات الخاصة بالوزارة والجامعة ومقررات الأسلاك الخاصة بالرتبة التابع لها الموظف .

✓ محضر نهاية التربص: يتضمن معلومات الشخصية، الرتبة، الوظيفة التي يشغلها، علامة نهاية التربص.

✓ حيث يكون الموظف في العام الأول متربص تدوم فترة التربص ما بين سنة أو سنتين كأقصى حد وهذا مرتبط بالسلوك والانضباط في العمل وعلاقة الموظف مع زملائه يمكن تسريح الموظف أثناء فترة التربص إذا لوحظ تقصير في أدائه لوظيفة أو أي سلوك فض بمقرر تسريح .

✓ مقرر الترسيم :

تملا استمارة نهاية التربص تتضمن التنقيط من طرف المسؤول المباشر للموظف ،
تبعث إلى اللجنة متساوية الأعضاء التي يتم تحديد تاريخ انعقادها مسبقا .

تعد اللجنة محضر بأسماء الموظفين الذين تمت الموافقة على ترسيمهم ، وبعدها يتم
إعداد مقرر الترسيم لكل موظف .

✓ تكوين الملف الخاص بالموظف والاحتفاظ به في مكتب رئيس مصلحة المستخدمين.

✓ الترقية :

تتم ترقية الموظفين في الدرجة كل سنتين ونصف كأدنى حد ، ثلاث سنوات ونصف
كأقصى حد على حسب قرار الأمين العام بعد تقييم أداء الموظفين ومدى انضباطهم في
العمل .

✓ تتكفل بالعتل الاستثنائية والمرضية .

✓ تتكفل بوضع ملفات التقاعد (فترة التقاعد 60 سنة) .

✓ مراحل تحديد الأجر

تقوم مصلحة المستخدمين ببعث ملف الموظف مكون من مقرر التعيين وصك بريدي
والحالة العائلية(متزوج، أعزب، عدد الأطفال) عن طريق جدول إرسال إلى مصلحة الميزانية
والمالية بالكلية أين يتم تسجيل بيانات الموظف في برنامج خاص (برمجة خاصة بتسيير
الأجر)، حيث يقوم هذا النظام بمعالجة هذه البيانات وتحديد الأجر حسب الرتبة مقابل
الصنف والدرجة. يتم استخراج نسخة تحوي جميع المعلومات تبعث إلى المراقب المالي من

أجل المراقبة المالية، بعد مصادقة المراقب المالي تعاد إلى مصلحة الميزانية والمالية للكلية ليتم اعتماد الأجر رسمياً.

يتكون الأجر من:

الأجر القاعدي يضم: منحة الخبرة المهنية، تعويض التثمين التراث الوثائقي: تعويض الضرر، تعويض دعم النشاطات البيداغوجية المنحة التعويضية الجزافية منحة العائلية (على حسب الحالة العائلية)

المبلغ الخام : الضمان الاجتماعي ، الضريبة على الرواتب والأجور، التغييبات الأجر الصافي

المطلب الثالث : تحليل أسئلة المقابلة

1. هل يتم استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية؟ إن كانت الإجابة " لا " " كيف يتم تحديد احتياجات الكلية من موارد بشرية ؟

يتم استخدام الحاسوب لإدخال بيانات الموظفين ليستعان بها في مبعده لإحصاء عدد الموظفين ، كما صرح لنا أنه لا يوجد أي نظام معلوماتي خاص بإدارة الموارد البشرية ويعتمد فقط على الاكسال exel.

2. هل يتم تتبع المسار الوظيفي الكترونياً؟

كلا، لا زلنا نتبع الطرق التقليدية لتتبع المسار الوظيفي للموظفين .

3. هل يتم تسجيل الدخول والخروج الكترونياً ؟

لا ، يتم تسجيل الدخول والخروج عن طريق الإمضاء على ورقة الحضور.

4. استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية أدى إلى زيادة كفاءة الموظف ؟

ساعدت الأجهزة كثيرا في تحسين الأداء لما توفره من جهد و وقت في أداء المهام وبالتالي تخفيف الأعباء و تقليص الأخطاء وسرعة التنفيذ.

5. هل تقدم تحفيزات إلى الموظفين الذين يكتسبون مهارات في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات ؟

لا تقدم أي تحفيزات للموظفين ، بالرغم أن بعض الموظفين أثبتوا كفاءتهم وتفوقوا على صعوبات واجهتهم في استخدام البرمجيات وأثبتوا جدارة كبيرة وتفاني في عملهم إلا أنه لم تقدم لهم أي تحفيزات تحثهم على مواصلة العمل بجد وتفان .

كما وقد صرح لنا رئيس مصلحة المستخدمين على أنه لا يوجد أي اهتمام بالموظف.

6. كيف يتم جمع المعلومات إذا أردتم قياس أداء الموظفين ؟

من خلال التقارير التي تبعث من طرف رئيس المصلحة التابع لها، الانضباط في العمل، سلوكياته مع زملائه، عدد الغيابات، تعطى علامة لكل موظف خلال كل ثلاثة أشهر مقدرة ب 30 نقطة بالنسبة لموظفي الإدارة □ العلامة 40 نقطة بالنسبة للأساتذة . بالتالي نستنتج أن الموظفين يخضعون لتقييم معنوي ومادي.

في حالة تسجيل أي تقصير تبعث إنذار.

7. كيف يتم تحديد احتياجات الكلية من موارد بشرية ؟

صرحت لنا الأمينة العامة أنه يتم تحديد المناصب الشاغرة في كل مصلحة وتسجيل النقائص ضمن قائمة بالتعاون مع مسؤول مصلحة المستخدمين، وإرسالها إلى مصلحة

المستخدمين المركزية برئاسة الجامعة ، أين يتم دراسة الطلبات المقدمة من مختلف الكليات ثم تقوم هيئة إعداد مخطط التسيير للموارد البشرية للسنة المحدثة بالإعلان عن مسابقات التوظيف عبر الجريدة الرسمية والموقع الإلكتروني للجامعة www.univ-mosta.dz

المبحث الثاني: عرض و تحليل البيانات

المطلب الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 1 : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
12.5%	07	أقل من 30 سنة
60.71%	34	من 30 إلى 40 سنة
16.07%	09	من 41 إلى 50 سنة
10.72%	06	أكثر من 51
100%	56	المجموع

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن الفئة ما بين 30 إلى 40 سنة تمثل أغلبية موظفي الكلية ،إما الفئة الأقل من 30 سنة فهم أقلية بنسبة لا تتجاوز 12.5 % إما فئة ما بين 41 سنة قليلة بالنسبة للكلية حيث لا تتجاوز نسبتهم 16.07% .وهذا يدل على أن الكلية تعتمد على الخبرات الصاعدة بشكل كبير من خلال هذا تبين أن موظفي الكلية هم من فئة الشباب و هذا أن دل على شيء يدل على أن الجامعة تسعى إلى خلق إدارة شابة .

الجدول رقم 2 : يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
5.36%	03	متوسط
17.86%	10	ثانوي
10.72%	06	تقني سام
39.28%	22	ليسانس
5.35%	03	ماستر 1
14.28%	08	ماستر 2
3.57%	02	مهندس دولة
3.57%	02	ما بعد التدرج
100%	56	المجموع

يتبين لنا من الجدول أن أغلب موظفي الكلية ذوو مستوى جامعي ، هذا يدل على أن جامعة مستغانم تسعى إلى تطوير نفسها من خلال توظيف أفراد أكفاء في الكلية حيث بلغت نسبة الأفراد المتحصلين شهادة الليسانس 39.28% ، تقني سامي 10.72% ماستر 19.63% دراسات عليا 7.14% بالتالي مجموع نسبة المتحصلين على شهادة جامعية 76.73% هذا مايبين أن مستوى التعليمي للموظفين عال حيث تؤدي هذه الكفاءات

والمؤهلات التعليمية إلى التنظيم الجيد والتسيير الحسن للكلية. كما يجدر الإشارة إلى أن فئة مهمة من هذه العينة تحصلت على شهادات بعد التوظيف مما يشير إلى أن الكلية تشجع التطور من خلال رفع المستوى التعليمي لموظفيها.

الجدول رقم 3 : يوضح طبيعة الوظيفة

النسبة	التكرارات	طبيعة الوظيفة
91.07%	51	
8.93%	05	مؤقت
100%	56	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة الموظفين الدائمين 91.07% في حين بلغت نسبة المؤقتين 8.93% ، مما يدل على أن الجامعة تعتمد في توظيفها على التوظيف الدائم وهذا راجع إلى طبيعة الوظائف حيث أن الكلية تحتاج إلى موظفين دائمين لكسب موظفيها الخبرة وهذا راجع أيضا لطبيعة الأعمال في الكلية نذكر منها مصلحة الدراسات ومصلحة صب النقاط حيث تحتاج هذه الوظائف الحساسة إلى موظفين أكفاء ذوي خبرة ومحل ثقة في حين الموظفين المؤقتين يكفون بأعمال بسيطة.

الجدول رقم 4 : يوضح الخبرة المهنية لمفردات العينة

النسبة	التكرارات	الخبرة المهنية
10.71%	06	أقل من خمس سنوات
89.29%	50	أكثر من خمس سنوات
100%	56	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن نسبة الموظفين ذوي الخبرة الطويلة أكثر من خمس سنوات تمثل النسبة الأكبر 89.29% في حين الأقل من خمس سنوات لا تتجاوز 10.71%، مما يدل على أن أغلبية موظفي الكلية لهم خبرة طويلة ، مما يميزهم بالإتقان في العمل واكتساب خبرة مهنية طويلة .

المطلب الثاني: استخدام ادارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة وظائفها الأساسية

الجدول رقم 5 : يبين وسائل الاتصال التي يستخدمها الموظفون في عملهم

النسبة	التكرارات	العبرة
34.64%	53	الاتصال المباشر
3.92%	06	التقرير
13.07%	20	الاجتماعات
32.68%	50	الهاتف
2.61%	4	الفاكس
13.08%	20	الانترنيت
0%	0	الانترانت
0%	0	الاكسترانت
100%	153	المجموع

من الواضح أن المجموع لا يساوي 56% وذلك لاحتمال تعدد الإجابات ، تبين النتائج أن أغلب الموظفين أكدوا على توفر الاتصال المباشر بنسبة 34.64% ، ثم يليه الهاتف والتي بلغت 32.68% وهذا راجع لسهولة و توفره لدى أغلب الموظفين ، وفيما يخص وسائل الاتصال الحديثة فهي غير متوفرة في الكلية، في حين أن الإنترنت متوفر فقط لدى المصالح التي تحتاجها في عملها وفئة الإطارات والموظفين الساميين في الكلية. من خلال المقابلة التي قمنا بها مع رئيس مصلحة الموظفين تبين لنا أن عميد الكلية اتخذ إجراء منع الإنترنت على باقي الموظفين لسبب استخدامها في أغراض لا تتعلق بالعمل . الكلية لا تستخدم أية شبكة اتصال للربط بين الأقسام والمصالح بالرغم من بعد إدارة الأقسام والشعب عن مقر الكلية والعناء الذي يتكبده الموظفون لنقل الملفات ، والشبكة المتوفرة لدى الكلية هي كابلات الألياف البصرية لما تتميز به من سرعة هائلة لنقل البيانات والأمان إذ يصعب اختراقها وتستخدم في تسجيل و تبادل قاعدة بيانات الطلبة أو بالأحرى في تسيير المسار الدراسي للطلبة. Fiber Optics.

الجدول رقم 6 : يبين توفر الأجهزة الالكترونية بالكلية

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%100	56	نعم
%0	0	لا
%100	56	المجموع

تبين النتائج أن نسبة 100% من العينة يملكون أجهزة الحاسب بملحقاتها هذا ما يبين أن الكلية حريصة على توفير الوسائل الالكترونية لكل موظف لتسهيل و توفير الوقت والجهد في أداء الأعمال ، كما صرح لنا الموظفون أن رؤساء الأقسام والمسؤولين يملكون حواسيب محمولة .

الجدول رقم 7 : يبين حاجة الموظفين إلى استخدام الحاسوب في عملهم

النسبة	التكرارات	العبارة
91.07%	51	دائما
8.93%	05	نادرا
0%	0	أبدا
100%	56	المجموع

من خلال الجدول نجد أن الغالبية القصوى من الموظفين يستعملون جهاز الحاسوب في أداء أعمالهم وذلك لأن أغلب أعمالهم مرتبطة بالحاسوب بنسبة 91.07% ، أما الأقلية الباقية 8.93% صرحوا بأنهم نادرا ما يستعملون الحاسوب وذلك لأن وظائفهم لا تتطلب استعمال جهاز الحاسوب بشكل كبير. وهذا ما يفسر أن الكلية تعتمد على جهاز الحاسوب بشكل كبير في معالجة معلوماتها وتخزينها واسترجاعها، لما يقدمه من تسهيلات وسرعة في معالجة البيانات ، وتوفير للوقت والجهد.

الجدول رقم 08 : يوضح مدى تحكم الموظفين في الحاسوب

النسبة	التكرارات	العبارة
35.72%	20	جيدة
64.28%	36	متوسطة
0%	0	ضعيفة
100%	56	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 35.72% من العينة لديهم معرف تقنية جيدة حول استخدام الحاسوب تنحصر في تقنيين الساميين ومهندسين في الإعلام الآلي ومن لهم مهارات مكتسب في حين 64.28% من العينة أقرروا أنهم يتحكمون في الحاسوب بشكل متوسط من خلال المقابلات مع الموظفين والملاحظة توصلنا إلى أن هذه الفئة تتقن بعض المهارات الأساسية وفي حدود متطلبات العمل. بالرغم من أن طبيعة عملهم تعتمد بشكل كبير على الحاسب وهذا يدل على أن الكلية لا تسعى إلى تنمية مهارات موظفيها .

الجدول رقم 9 : يبين استخدامات الحاسوب

النسبة	التكرارات	العبرة
10.95%	08	كتابة التقرير
68.50%	50	حفظ البيانات
20.55%	15	القيام بالإحصاءات
100%	73	المجموع

تبين من خلال الجدول أن الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب في حفظ البيانات تصل إلى 68.50% وهي أعلى نسبة ، بينما تبلغ نسبة الذين يقومون بكتابة التقارير 10.95% ونسبة الذين يستعملون الحاسوب للقيام بإحصاءات 20.55% ، بينما صرح آخرون أنهم يستخدمون الحاسوب في كتابة العرائض ، وآخرون عبروا أنهم يستخدمونه في تثبيت البرامج لحاسب الكلية.هذا مايبين لنا أن استخدام الحاسوب لدى الكلية هو للاستخدامات العادية للعمل من كتابة تقارير وحفظ بيانات.

الجدول رقم 10 : يبين توفر شبكة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%100	56	نعم
0	0	لا
%100	56	المجموع

من الجدول يتضح أن نسبة 100% من العينة صرحت على توفر الانترنت بالكلية

لكن من خلال المقابلة توصلنا إلى أنها تتوفر بشكل حصري لدى بعض الموظفين.

الجدول رقم 11 : يبين استخدام شبكة الإنترنت في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
19.64%	11	دائما
16.08%	9	نادرا
64.28%	36	أبدا
100%	56	المجموع

يتضح من الجدول أن أغلب الموظفين لا يستعملون شبكة الإنترنت في عملهم بنسبة 64.28% وذلك بسبب الإجراء المتخذ من قبل المسؤولين والذي سبق ذكره ، في حين من يستخدمها دائما بنسبة 19.64% وهم الإطارات والموظفين الساميين والذين بحاجة إليها في عملهم ، وقدرت نسبة من يستخدمونها نادرا ب 16.08% و ذلك راجع لطبيعة عملهم بحيث يسمح لهم باستخدامها إلا مرة في السنة لإرسال المعلومات إلى المصلحة المختصة.

الجدول رقم 12 : يوضح استخدامات الإنترنت

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
52.63%	20	الحصول على المعلومات
0%	0	المحادثة
26.35%	10	نقل الملفات
0%	0	الترفيه
21.05%	8	تبادل المعلومات مع الآخرين
100%	38	المجموع

يتضح من الجدول أن أكبر نسبة لاستخدام الإنترنت في الكلية هي للحصول على المعلومات والتي قدرت ب 52.63 % في حين عبر 26.35 % عن استخدامهم للإنترنت لنقل الملفات ، كما قدرت نسبة تبادل المعلومات مع الآخرين 21.05 %، فيما صرح آخرون أنهم يستخدمون شبكة الإنترنت لتحميل البرمجيات الخاصة بالعمل ، بالتالي فإن الموظفين المسموح لهم باستخدام الإنترنت لا يستخدمونها إلا من أجل الحصول على المعلومات التي تفيدهم في عملهم والاستفادة من المميزات الايجابية لشبكة الإنترنت التي تتمثل في السرعة وتسهيل وصول المعلومات بأقل جهد ممكن. كما أن للكلية موقع عبر شبكة الإنترنت يتوفر على جميع المعلومات والمستجدات الخاصة بالكلية.

الجدول رقم 13 : يوضح توفر شبكة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%0	0	نعم
%100	56	لا
%100	56	المجموع

من الواضح أن الموظفين يجهلون تماما ماهية الإنترنت أو الفائدة منها ، إلا المختصين في الإعلام الآلي وتثبيت البرامج ، بالرغم من حاجة الكلية إلى مثل هذه التقنية إلا أنها ما تزال غير متوفرة .

الجدول رقم 14 : يبين توفر شبكة الاكسترانت

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%0	0	نعم
%100	56	لا
100%	56	المجموع

يتضح من الجدول أن جميع موظفي الكلية لا يستعملون الأكسترانت ، لأنها لا تتوفر في الكلية . من خلال المقابلة التي قمنا بها اتضح أن الموظفين لا يسمعون بها باستثناء الموظفين المكلفين بالبرمجيات وشؤون الحاسوب . تعتبر الاكسترانت من أهم تكنولوجيايات الاتصال الحديثة لما لها من دور في سرعة إيصال المعلومات.

الجدول رقم 15 : يوضح سبب عدم استخدام الإنترنت و الاكسترنات

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
13.27%	15	ضعف الوعي بأهمية الشبكات المعلوماتية
46.90%	53	نقص الموارد المالية و التجهيزات
39.83%	45	نقص الكفاءات البشرية
100%	113	المجموع

تبين النتائج أن نسبة 46.90% من العينة يرون أن سبب عدم توفر الإنترنت و الاكسترنات راجع إلى نقص الموارد المالية والتجهيزات ، لأن هذه التقنية تتطلب تجهيزات خاصة وأموال قد لا تستطيع تحملها ميزانية الكلية ، وقد عبر نسبة 39.83% عن نقص الكفاءات البشرية لأنها تتطلب مستوى معرفي عال ومهارات وخبرة . في حين عبر 13.27% أن السبب راجع إلى ضعف الوعي بأهمية الشبكات المعلوماتية .

الجدول رقم 16: يوضح الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام الوسائل الالكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
8.93%	5	نعم
91.07%	51	لا
100%	56	المجموع

حسب النتائج نرى أن نسبة 91.07% من الموظفين يجيدون استخدام الوسائل الالكترونية، وهذا راجع إلى مستواهم التعليمي وخبرتهم الجيدة ، لأن معظم الوظائف في الكلية تعتمد على إدخال البيانات ومعالجتها واسترجاعها عن طريق الحاسوب ولواحقه لتسهيل العملية، في حين عبرت 8.93% من الموظفين أنها تجد صعوبة في استخدام هذه الوسائل.

الجدول رقم 17 : يوضح أهمية استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في عملك

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
76.78%	43	عالية
17.86%	10	متوسطة
5.36%	3	ضعيفة
100%	56	المجموع

يتضح لنا أن نسبة 76.78% من الموظفين بحاجة إلى وسائل تكنولوجيا المعلومات بدرجة عالية لأداء مهامهم ونسبة 17.86% عبرت عن حاجتها المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات، وهذا راجع لطبيعة وظائفهم التي تعتمد بدرجة مستمرة على تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها، في حين 5.36% من الموظفين حاجة ضعيفة إليها في أداء مهامهم .

الجدول رقم 18 : يبين تأثير تطبيق وسائل تكنولوجيا المعلومات على أسلوب العمل

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%100	56	نعم
%0	0	لا
%100	56	المجموع

يتضح من الجدول أن نسبة 100% من الموظفين غيرت وسائل تكنولوجيا المعلومات طريقة عملهم لما توفره من تسهيلات وسرعة في أداء المهام ودقة وتقليل الأخطاء ، وهذه من أهم المميزات الايجابية لتكنولوجيا المعلومات .

المطلب الثالث : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الكلية

الجدول رقم 19 : يبين ما اذا كان الموظفين في حاجة إلى برنامج خاص لأداء أعمالهم

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
30.35%	17	نعم
69.65%	39	لا
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 30.35% من العينة في حاجة إلى برنامج خاص لأداء وظائفهم وهذا راجع لطبيعة أعمالهم ، في حين عبرت 69.65% أنهم لا يحتاجون إلى برنامج خاص وهذه في الفئة تتمثل وظائفهم في الأعمال العادية الروتينية .

الجدول رقم 20 : يبين مواجهة الموظفين صعوبات في تطبيق البرامج الخاصة

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
70.58%	12	نعم
29.42%	5	لا
100%	17	المجموع

تبين النتائج أن نسبة 70.58% من الموظفين المعنيين بالبرامج الخاصة يواجهون صعوبات في تطبيق هذه البرامج، في حين 29.42% من العينة فقط لا يواجهون صعوبة في تطبيق البرمجيات، هذا ما يلزمنا البحث عن نوع هذه الصعوبات

الجدول رقم 21 : يبين نوع الصعوبات

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
17.65%	3	لغوية
82.35%	14	تقنية
100%	17	المجموع

يتضح في الجدول أعلاه أن نسبة 82.35% من الموظفين يواجهون صعوبات تقنية، ونسبة 17.65% يواجهون صعوبات لغوية . هذا ما يدفعنا إلى البحث فيما إذا كانت الكلية تنظم دورات تكوينية حول البرامج .

الجدول رقم 22 : يبين استفادة الموظفين من دورة تكوينية قبل استخدام البرنامج

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
70.59%	12	نعم
29.41%	5	لا
100%	17	المجموع

يتبين من الجدول أن 70.59% من العينة التي تحتاج إلى برنامج خاص استفادوا من تكوين قبل تطبيق البرنامج ، وهذا يدل على مدى اهتمام الكلية للاستفادة من مميزات البرنامج بشكل جيد ، وقد صرحت 29.41% من العينة أنها لم تستفد من تكوين إلا أن هذا التكوين غير كاف حيث أن أغلب الموظفين يعانون من صعوبات في تطبيق البرامج .

الجدول رقم 23 : يبين نوع التكوين

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
45.94%	17	ملتقى
45.94%	17	تدريب ميداني
8.12%	03	تريص
100%	37	المجموع

تبين النتائج أن نسبة 45.94% من العينة استفادوا من تكوين من خلال ملتقيات و تدريب ميداني ، في حين نسبة 8.12% استفادوا من تريص وهي نسبة قليلة، وقد صرح العينة على أنهم يستفيدون أكثر من التدريب الميداني وهم يفضلونه .

الجدول رقم 24 : يوضح عدد المرات التي خضعها فيها الموظفون لدورات تدريبية حول استخدام البرامج الخاصة

العبارة	التكرارات	النسبة المئوية
مرة واحدة	9	52.94%
أكثر من مرة	5	29.42%
أبدا	3	17.64%
المجموع	17	99.99%

إن الموظفين الذين هم في حاجة إلى برامج خاصة في أعمالهم خضعوا في أغلبيتهم إلى تدريب مرة واحدة بنسبة 52.94% ، في حين صرحت 29.42% من هذه الفئة أنهم استفادوا أكثر من مرة وهي في الغالب مرتين فقط وهم مسؤولوا المصالح والذين تكلف لهم مهمة نقل المعارف التي اكتسبوها إلى باقي الموظفين ، أما نسبة 17.64% المتبقية فهم من التحقوا حديثا بالمصلحة . وهذا ما يفسر مواجهة أغلب الموظفين صعوبات تقنية حيث أن الكلية لا تهتم بالتكوين المستمر لموظفيها للاستفادة بأكثر قدر ممكن من ميزات البرامج وهذا ما يفسر عدم تحسن أداء الموظفين بعد التدريب .

الجدول رقم 25 : يبين إذا كانت الكلية تقوم بتطوير و صيانة هذه البرامج بصفة مستمرة

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%0	0	نعم
%100	17	لا
%100	17	المجموع

لقد صرح 100 % من الموظفين أن الكلية لا تقوم بصيانة أو تطوير البرامج ، ومن خلال المقابلة التي أجريناها معهم اتضح أن الكلية لا تقوم بصيانة البرامج إلا عند حدوث مشكل أو خلل في العمل أو في البرنامج .

المطلب الرابع : استخدام وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية

الجدول رقم 26 : يبين إذا التوظيف يتم الكترونيا

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%0	0	نعم
%100	56	لا
%100	56	المجموع

أجاب 100% من العينة أن التوظيف لا يتم عبر شبكة الإنترنت، إلا في حدود الإعلان عن الوظائف عبر موقع الالكتروني للجامعة والموقع الرسمي للإعلان عن مسابقات التوظيف ، أما إيداع الطلبات يتم بمقر الجامعة بالطريقة القديمة ، رغم أن الجامعة تملك موقع الكتروني إلا أنه لا يتم الاستفادة منه بشكل واسع.

الجدول رقم 27: يبين إذا تشترط المهارة والمعارف التقنية في استعمال الحواسيب قبل التوظيف

التوظيف	التكرارات	العبرة
%0	0	نعم
%100	56	لا
%100	56	المجموع

تبين النتائج أن 100% من العينة أجابوا أنه لا تشترط المهارة في استعمال الحواسيب في التوظيف ، لأنه من السهل تعلم تكنولوجيا الحاسوب خاصة و إن كان يتقن أساسيات الحاسوب ، ولأن اكتساب هذه التقنية ليس بالشيء الصعب .

الجدول رقم 28 : يبين طرق تبادل الموظفين للمعلومات مع إدارة الموارد البشرية

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
28.73%	25	الاتصال عن طريق الهاتف
%0	0	الاتصالات الالكترونية (البريد الالكتروني، فاكس)
%64.37	56	الاتصالات الشفهية المباشرة
%6.90	6	الاتصالات الكتابية
%100	87	المجموع

يتضح من الجدول أن طرق التواصل مع إدارة الموارد البشرية تختلف وقد اتضح أن نسبة 64.37% من الموظفين يستعملون الاتصالات الشفهية المباشرة، وقد لاحظنا أثناء دراستنا وجود علاقات وطيدة بين الموظفين وهذا ما يفسر تواصلهم الشفهي، في حين 28.73% عن طريق الهاتف و 6.90% يكون عن طريق الاتصالات الكتابية، في لم يعبر أي موظف عن التواصل عن طريق البريد الالكتروني أو الفاكس وذلك لأنه لا يوجد بريد الكتروني خاص بإدارة الموارد البشرية ، يكون الاتصال بإدارة الموارد البشرية قليلة في حدود الأمور المتعلقة بالتدريب والعطل وما يتعلق بالتوظيف أو الترقية، وهذه هي الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية لتسيير شؤون الموظفين.

الجدول رقم 29 : يبين أسلوب التدريب الذي يخضع إليه الموظفون

النسبة المئوية	التكرارات	العبارة
%0	0	التدريب عن بعد
%0	0	التدريب المستمر
%85	17	التدريب أثناء العمل
%15	3	وفق المستوى
%100	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن 85% أجابوا أنهم يتلقون التدريب أثناء العمل 151 % عبروا أنهم يتلقون تدريب وفق المستوى، كما صرح لنا مسؤول إدارة الموارد البشرية أن التدريب يمس فئة الموظفين الذين يتلقون صعوبة في تقنيات أثناء تنفيذ مهامهم، في بقية الموظفين صرحوا أنهم لا يعلمون ما هو التدريب عن بعد أو التدريب المستمر وأنهم لم يتلقوا أي تدريب لأن وظائفهم لا تتطلب تقنيات أو برامج خاصة W من النتائج المتحصل عليها من الواضح أن الكلية لا تعتمد على أساليب تدريب جديدة.

الجدول رقم 30 : يبين إذا حقق استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات كفاءة في تسيير الأجر

النسبة المئوية	التكرارات	العبرة
87.5%	49	نعم
12.5%	7	لا
100%	56	المجموع

يوضح الجدول أن نسبة 87.5% من الفئة المدروسة صرحت أن وسائل تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل كبير على توفير قاعدة بيانات ترفع من كفاءة تسيير الأجر وتوفير الوقت والجهد من خلال الأجهزة و الوسائل و البرامج المستخدمة في حين عبر 12.5% على عدم كفاءتها وذلك بسبب تعرضهم لخلط في معلوماتهم بسبب خطأ في إدخال البيانات الخاصة بهم أو حدوث خلل في الأجهزة أو البرنامج مما أدى إلى نقص ثقتهم بمصلحة تسيير الأجر 100% تستخدم مصلحة الميزانية والمالية برمجة خاصة لتسيير الأجر.

المبحث الثالث : النتائج و التوصيات

المطلب الأول : النتائج النظرية و التطبيقية

❖ النتائج النظرية :

من خلال الدراسة النظرية قمنا بصياغة مجموعة من النتائج والاقتراحات نلخصها فيما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات وسيلة لجمع البيانات وتوفير المعلومات التي تدعم عملية اتخاذ القرارات الصائبة فيما لها علاقة بتبني أبعاد وظائف إدارة الموارد البشرية.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات بمختلف تطبيقاتها ووسائلها، له أثر بالغ الأهمية خاصة على تسيير الموارد البشرية إذ تساعد هذه التكنولوجيا في تقليص الوقت والجهد و بالتالي خفض أعباء العمل .
- تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية مرتبط بالأداء البشري.
- توفير الأجهزة والمعدات يساعد على تحسين أداء الموارد البشرية .
- تعد الإنترنت والإنترنت الطريق نحو تطبيق الإدارة الالكترونية والعمل عن بعد ووسائل تساهم في تسيير الموارد البشرية وتساعد على توفير أنظمة معلوماتية متطورة تختص بتنميتها تطويرها .

أثبتت النتائج صحة الفرضيتين الأولى والثانية أثرت تكنولوجيا المعلومات على تسيير

الموارد البشرية مما جعل هذه الوظيفة أكثر تطورا و تقدما.

❖ نتائج الدراسة التطبيقية

- توصلت الدراسة التطبيقية إلى أن إدارة شؤون الموظفين بالكلية تستخدم النظم اليدوية بالدرجة الأولى والحاسب الآلي كنظام داعم للنظم اليدوية ، ولا يوجد أي استخدام لنظم معلومات الموارد البشرية مما أثر سلبا على فعالية إدارة شؤون الموارد البشرية .
- وفرة الأجهزة والمعدات في الكلية ساعد على تحسين أداء الموارد البشرية .
- استخدام البرمجيات ذات العلاقة بأنشطة العمل، يساهم بشكل فعال في تحقيق أبعاد وظائف إدارة الموارد البشرية .
- وجود مستوى منخفض لاستخدام الوسائل الحديثة لتكنولوجيا الاتصالات (الشبكات المعلومات بمختلف أنواعها) .
- لا تظهر آثار تكنولوجيا المعلومات بالمستوى المرتقب في الكلية ، هذا ما أثبتته نتائج الاستبيان والمقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين بالكلية الذي صرح لنا أنه لا يوجد تطبيق لنظام معلوماتي خاص بإدارة الموارد البشرية، ويتم اعتماد الطرق التقليدية لتسيير شؤون الموظفين وتحديد احتياجات الكلية من موارد بشرية . فبالرغم من توفر الأجهزة والوسائل الالكترونية ووسائل الاتصال الإنترنت إلا أنه لا يتم استغلالها والاستفادة منها بالمستوى المطلوب بالتالي فان إدماج تكنولوجيا المعلومات بالأنشطة البشرية شبه معدوم، وذلك لعدم قدرة الكلية الوصول إلى المستوى المطلوب من ناحية تطبيق تكنولوجيا المعلومات من جهة والاهتمام بالموارد البشري من جهة أخرى وهذا ما يثبت صدق الفرضية الثالثة لا يزال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسيير الموارد البشرية محدود بالجامعة بصفة عامة.

المطلب الثاني : التوصيات

في ضوء الاستنتاجات السابقة خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات تتمثل فيمايلي:

- إدارة الموارد البشرية دعامة من دعامات الأساسية التي تقوم عليها المنظمة، فوظيفة إدارتها من أهم الوظائف وركيزة أساسية ، لذا يجب الاهتمام بها للارتقاء بالمنظمة ككل .
- ضرورة إنشاء نظام معلومات تسيير الموارد البشرية بالجامعة و توزيعه على الكليات.
- توعية الموظفين بمزايا و منافع استخدام تكنولوجيا المعلومات ، وذلك من خلال إعداد الندوات حول هذه المواضيع .
- خلق وحدات وأقسام متخصصة بأمر تكنولوجيا المعلومات لغرض المتابعة والتطوير وتحسينها وصيانتها باستمرار .
- تنظيم دورات تكوينية وتطبيقية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية ، بما يمكنهم من التعامل مع التكنولوجيا ومواكبة تطورها السريع ، والاستفادة من تطبيقاتها لأقصى درجة .
- تشجيع البحث و لدراسة في هذا المجال ، وتقديم تحفيزات لمن يكتسبون مهارات خاصة في تطبيق الوسائل الالكترونية و البرمجيات .
- إدماج تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية داخل الجامعة أصبح من الضروريات لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العصر الحالي .
- توفير الانترنت لجميع الموظفين دون استثناء حتى لا يشعرون بالتهميش والتقليل من شأنهم وعدم الانتماء ، لأن للعامل النفسي دور مهم في رفع المعنويات وتحسين الأداء .

خلاصة:

ساعدت تكنولوجيا المعلومات على رفع الأداء البشري تطوير طرق العمل، وذلك بالسرعة والدقة في أداء العمل والتقليل من الأخطاء والتكاليف، والقضاء على الضغوطات وتفادي الصعوبات المترتبة عن النظام التقليدي كالبيروقراطية وكثرة الإجراءات وكثرة استخدام الأوراق كما أوجدت تكنولوجيا المعلومات مهارات معينة ينبغي على الموظفين التحلي بها وأبرزها مهارات الحاسوب والبرمجيات الخاصة مما يساعد على التحول تدريجيا من الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية .

تكنولوجيا المعلومات لم تعد تقتصر على دعم العمليات الإنتاجية والعمليات التجارية وإنما أصبحت أكثر دعماً للموظفين، لذا أصبحت تلعب دوراً أكثر استراتيجياً في المؤسسة مهما كان نشاطها .

حاولنا من خلال هذا البحث إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، فعلى اثر التطورات السريعة التي عرفتها التكنولوجيا ازدادت الحاجة إلى موارد بشرية تتمتع بالقدرة المتميزة المهارات العالية باعتبار العنصر البشري أهم مورد بالإدارة فالعاملين بالمنظمة يساهمون أفراداً وجماعات في تحقيق أهدافها وامتلاك التكنولوجيا دون القدرة على التحكم بها يفقدها معناها.

لذا قدمت تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الأنظمة الفريدة تساعد في تنظيم وتسيير الموارد البشرية، حيث يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية أداة رئيسية تقود تطور إدارة الموارد البشرية، فهو يهتم بوظيفة الموارد البشرية من تنظيم وتسيير وبكل ما يخصها من تطبيقات وتأليه كل وظائفها التقليدية . كما قدمت نظام التسيير الإلكتروني للموارد البشرية آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا يساعد على استقطاب الكفاءات المتميزة من أي مكان في العالم.

كما ساعد على جلب الموارد البشرية التي تتميز بالندرة وأتاح طرق غير تقليدية لتطوير وتنمية الموارد البشرية عن طريق استغلال الوسائل الحديثة لهذه التكنولوجيا.

الفصل الأول

أساسيات حول تكنولوجيا

أساسيات حول تكنولوجيا

المعلومات

الفصل الثاني

الاتجاهات الحديثة

الإدارة الحديثة
الإدارة الموارد البشرية
الإدارة الموارد البشرية

الخاتمة

الخطبة



قائمة المصادر والمراجع

الفصل الثالث

دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

جامعة مستغانم

جامعة مستغانم

الفقه برس



الملاحق

تعاني المؤسسات في العصر الحديث من حدة المنافسة نتيجة الثورة العلمية والتكنولوجية مما أدى إلى نشوء نظام عالمي جديد لم تكن مألوفة من قبل (العولمة، ثورة المعلومات وشبكة الانترنت). وعلى اثر هذه التحولات حرصت المنظمات على تنمية إدارة الموارد البشرية لأن "الإنسان هو العنصر الفاعل في العملية الإنتاجية، حيث أصبح من الضروري توفير المورد البشري المناسب والمؤهل لتلبية احتياجات ومتطلبات العمل من خلال صقل وتحريك القدرات البشرية واستثمار طاقاتهم الإبداعية ودفعهم إلى بذل أكبر قدر من الجهود لبلوغ أهداف المنظمة عن طريق تنمية قدراتهم وطاقاتهم من خلال الوظائف التي تقوم بها وظيفية إدارة الموارد البشرية .

تواجه إدارة الموارد البشرية في جميع القطاعات العامة أو الخاصة تحديات كبيرة اثر التحولات والتغيرات السريعة التي عرفتها بيئة الأعمال نتيجة التطورات المستمرة التي مست المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو ما يعرف " بتكنولوجيا المعلومات" الاعتماد المتزايد نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في معظم الأنشطة البشرية أدى إلى تحويل الإنتاج الفكري إلى سلع وخدمات تدر أرباحا، وكنتيجة حتمية خلق عنصر جديد للمنافسة والذي صار أكثر تأثير من العناصر الأخرى في تحديد نجاح أو فشل المنظمة للوصول إلى أهدافها فتحقيق التقدم العلمي والتطور في جميع المجتمعات يعتمد على القدرات والخبرات والمهارات اللازمة للموارد البشرية وكفاءتها.

في ظل هذه التطورات لا يمكن الاعتماد على أسس تقليدية في اختيار وتوظيف وتأهيل الموارد البشرية ، وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية :

■ ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ؟

❖ الأسئلة الفرعية :

- ما المقصود بتكنولوجيا معلومات الموارد البشرية ؟
- ما هو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية ؟
- ما هي الأساليب الحديثة لإدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات ؟
- فيما تتمثل الإدارة الالكترونية للموارد البشرية ؟

❖ فرضيات البحث :

- تكنولوجيا المعلومات أداة رئيسية وسلاح استراتيجي تقود تطور إدارة الموارد البشرية.
- تكنولوجيا المعلومات تؤثر على وظيفة تسيير الموارد البشرية .
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الجامعة لا يزال محدود.

❖ أهداف الدراسة :

- التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات بتنمية أداء الموارد البشرية .
- تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم وتفعيل إدارة الموارد البشرية.
- التعرف على مستوى استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية.
- تحديد حجم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في الجامعة.

❖ أسباب اختيار الموضوع :

يعود اختيار هذا الموضوع إلى الأسباب التالية :

- أهمية موضوعا " تكنولوجيا المعلومات " و"إدارة الموارد البشرية" حيث أصبحا يشغلان حيز كبير من الاهتمام في مختلف المستويات الإدارية في أغلب المؤسسات.
- العنصر الإنساني هو العنصر الوحيد الغير قابل للتقليد فهو المورد الاستراتيجي في العملية الإنتاجية .

❖ الدراسات السابقة :

- "دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعملاء الأجراء، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماستر في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل" إعداد الطالبة : لامية تركي تحت إشراف الأستاذ:د.عبيدة صبطي . 2017/2016 .
- توصلت الدراسة إلى أن : تكنولوجيا الاتصال تساهم في تفعيل وترشيد طرق البرامج التدريبية للموارد البشرية، من خلال أساليبها المتعددة والتي تعتمد عليها لتحقيق أهداف التدريب لما لها من مزايا في رفع كفاءة وفعالية التدريب، والسرعة في الأداء والتنظيم.
- "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، تخصص تسويق دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت " للسيدة طويهي فاطمة ، 2015/2014 .
- توصلت الدراسة إلى أن التنمية للمورد البشري بحاجة إلى إدارة مدركة لأمرين اثنين: أولهما: ضرورة وعي الشركة بتجهيزها بكل ما هو جديد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ثانيهما : تسطير دورات تكوينية لصقل القدرات .

❖ المنهج المتبع:

تم اعتماد المنهج الوصفي في تجميع المعلومات واعتماد ما جاء به المفكرون والباحثون في موضوع تكنولوجيا معلومات الموارد البشرية هذا في الجانب النظري، وبهدف دراسة هذه المعلومات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى إثبات دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية فقد تم الإعتماد على :

- المقابلة: حيث تم بعض المقابلات مع الأطراف المعنية بالموضوع داخل الكلية من أجل جمع المعلومات من الإجابات المقدمة من الموظفين.
- الاستبيان: تم استخدامه في الدراسة الميدانية حيث صمم ووزع على عينة مقصودة من موظفي كلية العلوم الاجتماعية من مختلف المستويات الإدارية.

❖ هيكل الدراسة :

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول، فصلين نظريين ويحتويان على:

الفصل الأول: نستعرض فيه أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات

الفصل الثاني: سنتعرض إلى دراسة الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية

الفصل الثالث: دراسة حالة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة مستغانم.

❖ باللغة العربية

1. د. اسامة خيري، " إدارة الابداع والابتكارات "، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى 2012 م .
2. د. أشرف السعيد احمد، الناشر والمؤلف " تكنولوجيا المعلومات و إدارة الازمات "سنة 2013م.
3. د. بوحنية قوي " تنمية الموارد البشرية - في ظل العولمة ومجتمع المعلومات "، مركز الكتاب الاكاديمي، الطبعة الأولى 1428 هـ / 2008م .
4. حنان سليمان " التدريب الالكتروني"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة" 1432هـ/ 2011م .
5. د. زرار العياشي ، أ . غياد كريمة " استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال - في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية"، دار صفاء للنشر والتوزيع" عمان، الطبعة الاولى 1437 هـ / 2016م .
6. أ. د. سعد غالب ياسين، "الإدارة الالكترونية"، دار البزوري العلمية للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية 2010 م .
7. د. سيد صابر ثعلب، " نظم المعلومات الإدارية " ار الفكر ناشرون و موزعون، عمان، الطبعة الأولى 1432 هـ / 2011م .
8. صالح محمد سعادة ، محمد محمود الراميني ، علاء علي حمدان ، " مقدمة إلى الانترنت " ، مكتبة مجتمع العربي للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى 1435 هـ / 2014م .

9. أ.د. عامر إبراهيم قنديلجي ، د ، إيمان فاضل السمرائي ، شبكات المعلومات والاتصال ، دار المسيرة للنشر و التوزيع الطبعة الثانية 1433 هـ / 2012 م .
10. أ.د. عبد الرزاق السالمي - رياض حامد الدباع " تقنيات المعلومات الإدارية " دار 2012 للنشر .
11. علي محمد رباعية " إدارة الموارد البشرية - تخصص نظم المعلومات الإدارية" صفاء للنشر والتوزيع -عمان، الطبعة الثانية 1434 هـ/ 2013 م .
12. أ.د. عمر وصفي عقيلي." تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية الحديثة - الاستراتيجيات الاقتصادية "، دار زهرة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى 1431 هـ / 2010 .
13. أ.د. فريد كورتل، د .امال يوب، تكنولوجيا المعلومات،" دورها في العمل الإداري والتسويقي "، جامعة سكيكدة الجزائر، زمزم ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى 2016م.
14. أ.د. محمد الصرفي4 " الإدارة الالكترونية للموارد البشرية "، مكتب الجامعي الحديث أبو الخير للطباعة و التجليد 2008م/2009 م .
15. د.محمد جاسم الشعبان. د .محمد صالح الأبعج5 " إدارة الموارد البشرية في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة - الجودة الشاملة - الهندلة " دار الرضوان للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى 1435 هـ / 2014 م .
16. أ.د. منال محمد الكردي، د. أ . جلال ابراهيم العيد" نظم المعلومات المفاهيم الأساسية والتطبيقات دار الجامعة الجديدة 2003 .
17. د. منال هلال المزاهرة ، " تكنولوجيا الاتصال و المعلومات "، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، الطبعة الاولى 1435 هـ / 2014 م .

18. أ.د. نادر أحمد أبو شيخة ، " إدارة الموارد البشرية -إطار نظري و حالات عملية " دار الصفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية 1434 هـ /2013 م .
19. أ.د. نعمة الخفاجي وآخرون، " نظم المعلومات ودورها في تطوير منظمات الاعمال وتتميتها الجزء الاول "، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع - عمان ، طبعة أولى 1433هـ/2012م.
20. دنوري منير0 " نظم المعلومات المطبق في التسيير" ديوان المطبوعات الجامعية . 2012 .

❖ المقالات

1. بحث مقدم في مقياس اقتصاد وتسيير المعارف بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، جامعة محمد خيضر بسكرة، www.fare-bubakur.edu.dz
2. تأليف: بريان هويكنز ، تقديم و تلخيص : أحمد السيد طه كردي ، " تأهيل الخبرات البشرية في ظل العمل الالكتروني2009 k, 2009 kenana nl ne.c m k
3. عزيزة عبد الرحمن العثيبي ، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية " . , arab br t h academy h gher educat n , www.abahe.c.uk 2010

❖ المقرر:

1. المادة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 98-220 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419، الموافق ل 7 يوليو سنة 1998، يتضمن إنشاء جامعة مستغانم.

❖ المذكرات:

1. الطالبة لامية تركي ، " دور التكنولوجيا في تفعيل وظيفة الموارد البشرية " ، مذكرة تخرج ماستر ، السنة الجامعية 2015/2016 .

❖ المواقع الالكترونية:

1. Islam fin .go . forum . net / samedi02 fevrier 2018 ,16 :19

تشكرات تشكرات

قال عز وجل: "ولئن شكرتم لأزيدنكم" صدق الله العظيم.

أشكر الله وأحمده الذي أمدني بالقوة والإرادة من اجل إتمام هذا

العمل المتواضع.

بداية أتقدم بالشكر الى من أنارا دربي بدعائهما لي

"الوالدين الكريمين"

كما أتقدم بالشكر الجزيل الى صديقتي "بختة" حيث كان لها الفضل

بعد الله عز وجل في مواصلة دراستي

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير للأستاذ المحترم "عريس مختار"

الذي لم يبخل علينا بإرشاداته ونصائحه

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على سيدنا محمد
صاحب الخلق العظيم.

أما بعد

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى الوالدين العزيزين حفظهما الله،

إلى أخواتي نعيمة و فائزة رفيقة دربي عائشة و حفصة

إلى إخوتي مالك، العبد و محمد حفظهم الله

إلى صديقاتي ورفيقات دربي وزملائي

زوليخة ، حيزية

إلى كل طلبة علوم التسيير خاصة تخصص تسيير استراتيجي

إلى جميع الأساتذة الذين لم يخلوا علينا بنصائحهم وتوجيهاتهم في

حسب العلم والمعرفة.

حليمة

الفهرس

.....	تشكرات
.....	الاهداء
.....	الفهرس
02	المقدمة
الفصل الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات	
07	المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
07	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الثاني : أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثالث : تكنولوجيا المعلومات و دواعي استخدامها
12	المطلب الرابع : خصائص التكنولوجيا المتعلقة بإدارة الموارد البشرية
14	المبحث الثاني : نظام المعلومات
14	المطلب الأول : ماهية نظام المعلومات
16	المطلب الثاني : أنواع نظم المعلومات
17	المطلب الثالث : موارد نظام المعلومات
18	المبحث الثالث : الشبكات المعلوماتية

- 18المطلب الأول : تعريف شبكة المعلومات.....
- 19المطلب الثاني: استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسة.....
- 23المطلب الثالث: تصنيف الشبكات.....

الفصل الثاني : الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية

- 28المبحث الأول : مفاهيم عامة حول إدارة الموارد البشرية.....
- 28المطلب الأول : مفهوم ومميزات إدارة الموارد البشرية.....
- 30المطلب الثاني : وظائف إدارة الموارد البشرية.....
- 33المطلب الثالث : أهداف وأهمية إدارة الموارد البشرية.....
- 34المطلب الرابع : التحديات التي واجهت إدارة الموارد البشرية.....
- 35المبحث الثاني: مدخل نظام معلومات الموارد البشرية.....
- 35المطلب الأول: نظام معلومات الموارد البشرية.....
- 36المطلب الثاني: أهداف ومزايا نظام معلومات الموارد البشرية.....
- 37المطلب الثالث : مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية.....
- 39المطلب الرابع : متطلبات نجاح نظام معلومات الموارد البشرية.....
- 41المبحث الثالث : الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.....
- 41المطلب الأول : مفهوم و أهمية الإدارة الإلكترونية.....
- 42المطلب الثاني :المجالات الأساسية ومزايا نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

- 43 المطلب الثالث : التحديات التي يفرضها نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية
- 43 المطلب الرابع : تحديد نوع نظام الإدارة الالكترونية للموارد البشرية.....
- 46 المبحث الرابع : تأهيل الخبرات البشرية في ظل العمل الالكتلوني.....
- 46 المطلب الأول : حوسبة إدارة الموارد البشرية.....
- 48 المطلب الثاني : التوظيف الالكتروني.....
- 49 المطلب الثالث : مزايا و كيفية إنجاز نظام التوظيف الإلكتروني.....
- 52 المطلب الرابع :مفاهيم عامة حول التدريب الالكتروني.....

الفصل الثالث: دراسة حالة كلية العلوم الإجتماعية والانسانية جامعة مستغانم

- 61 المبحث الأول : ماهية الجامعة.....
- 61 المطلب الأول : التعريف بجامعة "مستغانم".....
- 63 المطلب الثاني : الموارد البشرية في الكلية.....
- 65 المطلب الثالث : تحليل أسئلة المقابلة.....
- 67 المبحث الثاني :عرض و تحليل البيانات.....
- 67 المطلب الأول: البيانات الشخصية
- 71 المطلب الثاني: استخدام ادارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة وظائفها الأساسية

86	المطلب الثالث : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الكلية.....
92	المطلب الرابع: استخدام وسائل التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية.....
97	المبحث الثالث : النتائج و التوصيات
97	المطلب الأول : النتائج النظرية و التطبيقية.....
99	المطلب الثاني : التوصيات
102	الخاتمة.....
104	قائمة المصادر والمراجع.....
109	الملاحق.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم

كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص : تسيير استراتيجي

ماستر : تسيير استراتيجي

استبيان حول

دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية

دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بمستغانم

اشراف الدكتور :

الطالبة :

عريس مخطر

درار حليلة

2018/2017

ان معلومات هذه الاستمارة سرية ، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي لذا
نرجو الاجابة بكل موضوعية.

- ضع علامة () في خانات الاجابة الصحيحة
- يمكن الاجابة على أكثر من احتمال

❖ المحور الأول : البيانات الشخصية

1. السن

أقل من 30 سنة 30 الى 40 سنة
من 41 الى 50 أكثر من 51

2. المستوى التعليمي

متوسط ثانوي تقني سامي ليسانس
ماستر 1 ماستر 2 ما بعد التدرج

3. طبيعة الوظيفة

دائم مؤقت

4. الخبرة المهنية

أقل من خمس سنوات أكثر من خمس سنوات

❖ المحور الثاني : تشخيص مستوى الكلية من التجهيزات التكنولوجية

5. ماهي وسائل الاتصال التي تستخدمها في عملك

الاتصال المباشر الحاسوب التقرير
الاجتماعات الهاتف الفاكس
شبكة الأنترنت شبكة الأنترانت شبكة الاكسترانت

أخرى تذكر

6. هل تملك جهاز حاسوب بجميع لواحقه

نعم لا

7. هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك

دائماً أحياناً أبداً

8. هل معرفتك التقنية في الحاسوب

جيدة متوسطة ضعيفة

9. فيما تستخدم الحاسوب

كتابة التقرير حفظ البيانات القيام بالاحصاءات

أخرى تذكر

10. هل تتوفر شبكة الأنترنت في الكلية

نعم لا

11. هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك

دائماً أحياناً أبداً

12. في حالة استخدامك لشبكة الأنترنت فيما تستخدمها

الحصول على معلومات المحادثة نقل الملفات الترفيه
تبادل المعلومات مع الآخرين

أخرى تذكر

13. هل تتوفر شبكة الأنترنت في الكلية

نعم لا

14. هل تتوفر شبكة الأكسترنات في الكلية

نعم لا

15. اذا لم يسبق وأن استخدمت الأنترنت والاكسترنات، في اعتقادك هل هذا راجع الى:

ضعف الوعي بأهمية الشبكات المعلوماتية نقص الموارد المالية والتجهيزات
نقص الكفاءات البشرية

16. هل تواجه صعوبة في استخدامك الوسائل الالكترونية

نعم لا

17. ماهي درجة أهمية استخدام التكنولوجيا في عملك

عالية متوسطة ضعيفة

18. هل غير تطبيق و سائل تكنولوجيا المعلومات طريقة عملك

نعم لا

❖ المحور الثالث : تطبيقات وسائل تكنولوجيا المعلومات في الكلية

19. هل أنت في حاجة الى برنامج خاص في عملك

نعم لا

20. هل تواجه صعوبة في تطبيق البرنامج

نعم لا

21. في حالة اجابتك ب نعم ، ما نوع هذه الصعوبات

لغوية تقنية

22. هل استفدتم من دورة تكوينية قبل استخدام البرنامج

نعم لا

23. اذا كانت الاجابة بنعم ، ما نوع التكوين

ملتقى تدريب ميداني تريض منحة الى الخارج

24. كم مرة خضعت لدورة تدريبية حول استخدام البرنامج الخاص في عملك

مرة واحدة أكثر من مرة أبدا

25. هل تقوم الكلية بتطوير و صيانة هذه البرامج

نعم لا

المحور الثالث : استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في ادارة الموارد البشرية

26. هل يتم التوظيف عبر شبكة الأنترنت

نعم لا

27. هل تشترط المهارة في استعمال الحواسيب قبل التوظيف

نعم لا

28. هل ساعد نظام المعلومات المطبق في عملية التوظيف بشكل أفضل

نعم لا

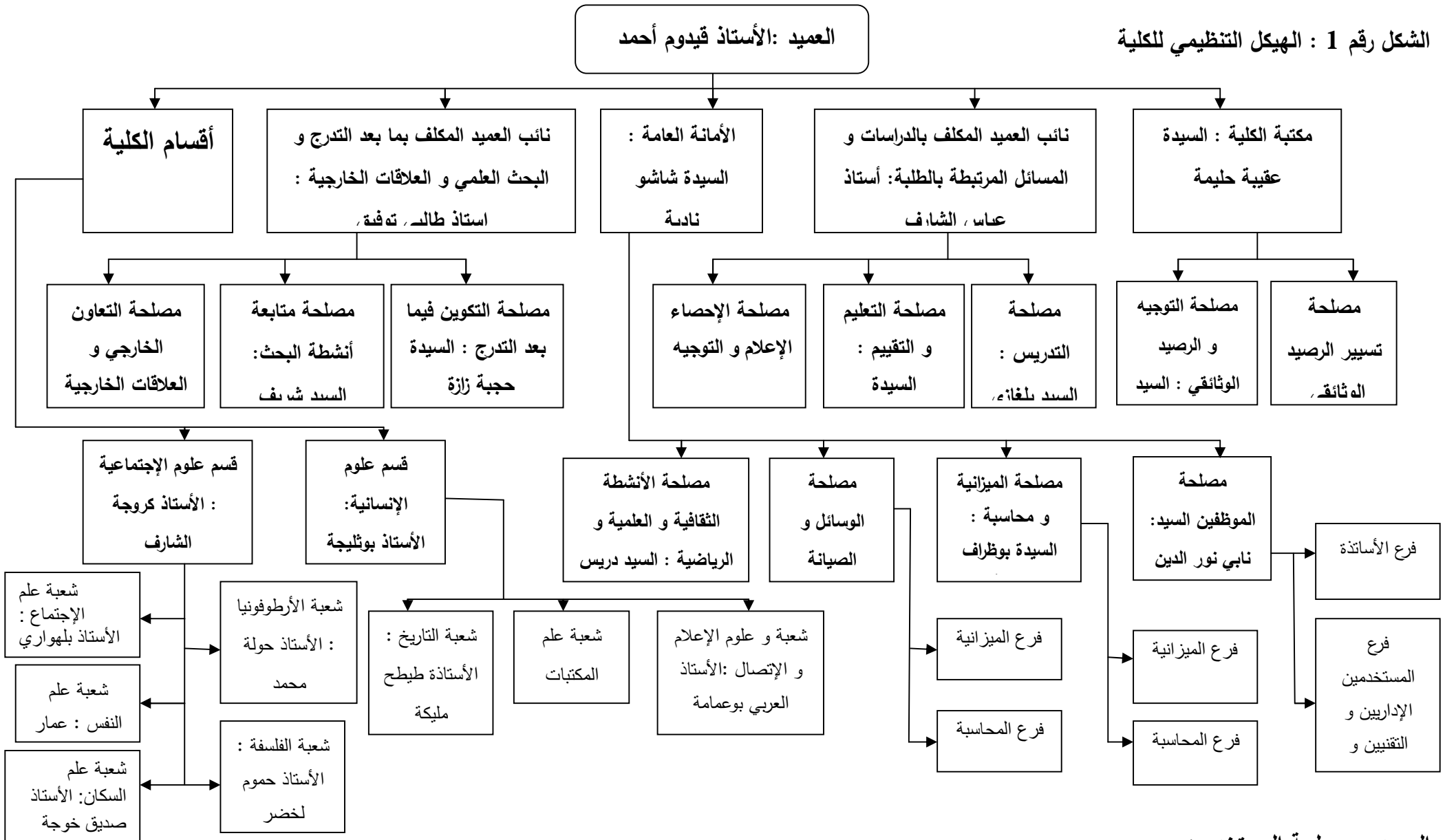
29. هل تتبادل المعلومات مع ادارة الموارد البشرية عن طريق

الهاتف الاتصالات الالكترونية (البريد الالكتروني، فاكس) الاتصالات الشفهية المباشرة الاتصالات الكتابية

30. هل عملت وسائل تكنولوجيا المعلومات على توفير قاعدة بيانات ترفع من كفاءة
تسيير الأجور

نعم لا

الشكل رقم 1 : الهيكل التنظيمي للكلية



العدد	العلامة	الجهاز
145	- Delle_i3/ Hp/ Hp- pro/ hp i3/duel core	كمبيوتر مكتبي
30	Accer duel core_ tishiba – Delle-i3	كمبيوتر محمول
60	-Hp 1000-broher j 1140-hp disk get 1050-cannon lbp 70/8 couleur-multifonction epon op 247-lazer sungsung 1660-05-lbp 6000	الطابعة
09	-Cannone couleur ir 2225 i-cannone ir 2520-xerox 5020-taskalfa 180	الألة الناسخة
02	Disk dure	قرص صلب
05	-Canone - Epson	الماسح الضوئي
17	-Accer x 113-Epson	عارض البيانات datashow

المصدر: مصلحة الوسائل العامة