

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: العلوم الاقتصادية التخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

دور تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة - نفضال - فرع مستغانم

تحت إشراف:

أ. ملياني حاج براحو

إعداد الطالب:

بن زينب خالد

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	ملياني حاج براحو	أستاذ مساعد أ	مستغانم
مناقشا	بن ناصر سيد أحمد	أستاذ مؤقت	مستغانم
مقررا	بوشلاغم سامي	أستاذ مساعد ب	مستغانم

السنة الجامعية: 2023-2024

كلمة الشكر

الحمد لله الذي ساعدني على انجاز هذه المذكرة وانار لي دربي ووفقني

في مسيرتي العلمية

أتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذ المشرف 'ملياني

حاج براحو' الذي لم يبخل عليا بكل ما لديه من معلومات

والشكر موصول الى كل معلم افادنا بعلمه من أولى المراحل الدراسية

حتى هذه اللحظة كما أتقدم بالشكر لكل من مد لي يد العون من قريب

او من بعيد وفي الأخير لا يسعني إلا ان أدعو الله ان يرزقني السداد

والرشاد

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا

إلى امي وابي اللذان علماني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح

إلى جميع افراد أسرتي وأصدقائي وزملائي في الدراسة وفي العمل.

الفهرس

- الاهداء
- الشكر
- فهرس المحتويات
- قائمة الاشكال
- قائمة الجداول
- المقدمة.....1

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لإدارة الموارد البشرية

- 4.....تمهيد
- 5.....المبحث الأول: مدخل لإدارة الموارد البشرية.
- 5.....المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية.
- 7.....المطلب الثاني: نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية.
- 11.....المطلب الثالث: أهمية إدارة الموارد البشرية.
- 12.....المبحث الثاني: أساسيات إدارة الموارد البشرية.
- 12.....المطلب الأول: خصائص إدارة الموارد البشرية.
- 13.....المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية.
- 19.....المطلب الثالث: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات.
- 28.....خلاصة.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

28.....	تمهيد.....
29.....	المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا المعلومات.....
29.....	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....
31.....	المطلب الثاني: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات.....
34.....	المطلب الثالث: الاثار الناجمة عن تقنية المعلومات.....
35.....	المبحث الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات.....
35.....	المطلب الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات.....
38.....	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات.....
39.....	المطلب الثالث: علاقة تقنية المعلومات بإدارة الموارد البشرية.....
40.....	خلاصة.....

الفصل الثالث:

دراسة حالة مؤسسة نפטال فرع مستغانم

55.....	تمهيد.....
58.....	المبحث الأول: نبذة عن مؤسسة نפטال.....
58.....	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة نפטال.....
59.....	المطلب الثاني: إمكانيات مؤسسة نפטال.....
60.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....

61.....	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.....
61	المطلب الأول: أسلوب الدراسة.....
63.....	المطلب الثاني: تحليل بيانات الاستبيان.....
67.....	المطلب الثالث: الاستنتاجات.....
68.....	الخلاصة.....
69.....	الخاتمة.....
70.....	قائمة المراجع.....

قائمة الجداول:

الرقم	بيان الجدول	الصفحة
الفصل الثاني		
01	يوضح مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات	32
الفصل الثالث		
02	معامل ثبات ألفا كورنباخ	60
03	توزيع العينة حسب الجنس	61
04	توزيع العينة حسب السن	61
05	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	62
06	توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية	63
07	توزيع العينة حسب مدة الخدمة	63
08	التكوين في تكنولوجيا المعلومات	64
09	التكوين داخل المؤسسة	64
10	التكوين خارج المؤسسة	65
11	توفر الأجهزة والعتاد	66
12	استخدام الموارد البشري لقنية المعلومات	66
13	تدريب الموارد البشرية	67

قائمة الاشكال:

الرقم	بيان الشكل	الصفحة
الفصل الأول		
01	دورة عملية تقييم الأداء.	16
02	وظائف إدارة الموارد البشرية.	19
الفصل الثاني		
01	يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات.	35
02		
الفصل الثالث		
01	مخطط الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفضال.	58

المقدمة

مقدمة:

أصبح عالم الاعمال والإدارة في العصر الحالي يتسم بمتغيرات متسارعة مما يحتم على المؤسسات العمل المحافظة على بقائها وإدامة عمرها اعتمادا على تقنيات مواكبة للعصر من أجل تسيير الجانب المادي وخاصة المورد البشري الذي يلعب دورا هاما في تطوير وتنمية هذه المؤسسات. فالعنصر البشري يمثل جميع العاملين بالمنشأة على مختلف تخصصاتهم الفنية والعلمية والإدارية سواء كانوا في مواقع التنفيذ أو مواقع اتخاذ القرارات.

يشكل تخطيط الموارد البشرية حلقة الربط الأساسية بين استراتيجية المؤسسة والوظيفة العامة لإدارة الموارد البشرية، فمن أجل ضمان حسن التسيير قامت العديد من المؤسسات الجزائرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والذي يؤدي بدوره الى جلب العديد من التحسينات مثل تخفيض النفقات الإدارية وزيادة الإنتاجية وتحسين خدمة صنع القرار وخدمة العملاء.

نظرا لهذه المعطيات التي قدمناها قررنا دراسة موضوع البحث على مستوى شركة نפטال الشركة العمومية الجزائرية التابعة لمجموعة سوناطراك المختصة في تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني.

الإشكالية:

في هذه الدراسة سنبحث عن دور تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية. انطلاقا مما تم ذكره فإننا نطرح السؤال الرئيسي التالي:

- ما هو دور تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية؟

الأسئلة الفرعية:

وانطلاقا من الإشكالية المطروحة تظهر الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تتمثل تقنية المعلومات في المؤسسة؟

- ما هي أهمية بناء نظم معلومات لإدارة الموارد البشرية؟

- ما أثر اعتماد تقنية المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية؟

الفرضيات:

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تعطي إجابة أولية لموضوع الدراسة، ويمكن

تحديدها فيما يلي:

الفرضية الأولى: تشمل تقنية المعلومات مختلف الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة في تأدية نشاطاتها منها إدارة الموارد البشرية.

الفرضية الثانية: تقوم تقنية المعلومات بجمع وتسجيل مختلف البيانات المتعلقة بالموظفين وتخزينها مما يساعد في إدارة العنصر البشري.

الفرضية الثالثة: إن الاعتماد على تقنية المعلومات يغير من أساليب إدارة الموارد البشرية إلكترونياً.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الى:

- التعرف على شكل تقنية المعلومات داخل المؤسسة وكيف تستعمل.
- إظهار مزايا استخدام تطبيق نظام المعلومات الموارد البشرية في تسيير إدارة الموارد البشرية.
- محاولة معرفة واقع استخدام تقنية المعلومات داخل مؤسسة نفضال.

أهمية الدراسة: تظهر أهمية الدراسة في:

- تبيان أهمية استخدام تقنية المعلومات في تسيير إدارة الموارد البشرية.
- دور المؤسسة الفعال في توفير نظم معلومات خاصة بتسيير مصلحة الموارد البشرية.
- إبراز أثر تقنية المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية.

دواعي اختيار الموضوع: إن اختيارنا للموضوع ناجم لأسباب ذاتية وموضوعية معينة وهي:

الأسباب الذاتية:

كون الموضوع ينتهي الى التخصص الجامعي اقتصاد وتسيير المؤسسة.

الرغبة الشخصية في البحث عن الموضوع.

الاسباب الموضوعية:

- أهمية العنصر البشري في المؤسسة دفعتنا للبحث عن دور تقنية المعلومات في تحسين تسييره.
- التطور الكبير في تقنية المعلومات واستخداماتها الواسعة دفعتنا لمعرفة كيفية استخدامها في المجال الإداري بالتحديد إدارة الموارد البشرية.

صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع المتمثلة في الكتب.
- تباين مفهوم التقنية والتكنولوجيا بالرغم من ترابطهما.

الحدود الموضوعية:

الحدود المكانية: وفقا لطبيعة الموضوع والمتضمن دور تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية فإن مكان الدراسة سوف يكون ضمن مؤسسة نפטال لنقل وإنتاج وتوزيع كل أنواع الوقود وحدة مستغانم.

الحدود الزمانية: لم ترتبط هذه الدراسة بفترة زمنية محددة.

هيكل الدراسة:

من أجل الوصول للإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار فرضيات الدراسة، تم تقسيم البحث إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي وكل فصل مقسم إلى مبحثين نوضحها كما يلي:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة الموارد البشرية، حيث تطرقنا في المبحث الأول مدخل لإدارة الموارد البشرية، أما المبحث الثاني أساسيات إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي لتقنية المعلومات، حيث تطرقنا في المبحث الأول مدخل لتقنية المعلومات، أما المبحث الثاني أساسيات تقنية المعلومات.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة نפטال NAFTAL لنقل وإنتاج وتوزيع كل أنواع الوقود وحدة مستغانم، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف بالمؤسسة، أما المبحث الثاني الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لإدارة الموارد
البشرية

تمهيد:

تحظى الموارد البشرية باهتمام كبير في عالمنا اليوم نظراً للأهمية النسبية لهذه الموارد مقارنة بالموارد الأخرى، وبسبب دورها الفعال في كافة العمليات الانتاجية، والإدارية، والمالية، وغيرها. ان التطورات السريعة في مجال الصناعات والخدمات والتكنولوجيا أدى إلى تغييرات ملموسة في تصميمات الهيكل التنظيمي للمنظمات وبالتالي في احتياجاتها من الموارد البشرية.

تعددت تعريفات الموارد البشرية، وعلى الرغم من كثرة التعريفات التي تناولت إدارة الموارد البشرية من حيث الصياغة، إلا أنها تتحد -تقريباً- في المضمون وروح رسالتها، وقد جاءت هذه التعريفات مواكبة لتطور الفكر فيما يتعلق بالنواحي البشرية في المنظمات.

فمن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على مفهوم إدارة الموارد البشرية وأهميتها بالنسبة للمؤسسات المنتجة.

المبحث الأول: مدخل لإدارة الموارد البشرية.

المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية.

عند تعريف إدارة الموارد البشرية، ينبغي ذكر مصطلح المورد البشري Resource humain الذي له أهمية بالمصطلح ومن ثم نتقل إلى تعريف هذه الإدارة.

1. المورد البشري:

تعرف الموارد البشرية على أنها تعبير عن الثروة الأساسية في أي مؤسسة إنتاجية أو خدمية وهي عنصر الإنتاج الرئيسي المتمثل في الأفراد والذي تغطي أهميته على ما عداه من عناصر الإنتاج¹ ومنه نستنتج أن المورد البشري عنصر مهم وفعال في المؤسسة يستطيع أن يساهم في الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة.

2. إدارة الموارد البشرية:

لقد اختلفت وجهات مصادر المديرين في الحياة العملية في تحديد مفهوم موحد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية ويمكن التمييز بين وجهتين نظر أساسيتين هما:² أولاً- وجهة النظر التقليدية: يرى بعض المديرين أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المؤسسات، وتقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية مثل حفظ معلومات العاملين في ملفات وسجلات وضبط أوقات الحضور والانصراف والإجازات والترقيات وخلافها من الوظائف.

ثانياً- وجهة النظر الحديثة: يرى البعض الآخر من المديرين أن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المؤسسة ولا تقل أهمية عن باقي الوظائف الأخرى كالتسويق والإنتاج والمالية لأهمية العنصر البشري وتأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشآت، خاصة وأنها شملت أنشطة رئيسية تحليل وتوصيف الوظائف تخطيط الموارد البشرية، جذب واستقطاب الموارد البشرية، تنمية وتدريب الموارد البشرية.

بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بإجراءات الموارد البشرية في المنظمات.

¹ على سلى، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 47.

² محمد موسى أحمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، ص 23.

ويمكن تعريف إدارة الموارد البشرية:

الإدارة التي تؤمن بأن الأفراد العاملين في مختلف المستويات أو نشاطات المؤسسة هم من أهم الموارد ومن واجبها أن تعمل على تزويدهم بكافة الوسائل التي تمكنهم من القيام بأعمالهم لما فيه مصلحتها ومصلحتهم وأن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحهم ونجاح المؤسسة.¹

يشير مفهوم إدارة الموارد البشرية في الواقع إلى ترشيد الممارسات التي تؤثر على الموظفين كالتطوير، التدريب، قياس الأداء، والحفاظ على الدافع ونظم الحوافز، وما إلى ذلك، كما يعرفها على أنها من بين الأنشطة الأساسية للمنظمة ومجال الممارسة وإدارة القوى العاملة، حيث كان يشار إليها سابقا باسم "إدارة شؤون الموظفين" ليتطور مفهومها نتيجة التطورات الدائمة في أساليب إدارة العمل²

¹ محمد موسى أحمد، مرجع سبق ذكره، ص24.

² معروف جيلالي، ليلي بن كعكع، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة النور للدراسات الاقتصادية، مجلد 06، العدد 10، جوان 2020.

المطلب الثاني: نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية.

نشأة إدارة الموارد البشرية:

تشهد آثار وكتابات الحضارات القديمة على وجود فكر يوجه الموارد البشرية في بناء هذه الحضارات كما تقدم الأديان السماوية فلسفات عميقة للموارد البشرية في مجال الأعمال، وربما يحتاج الأمر من الباحثين إلى إيجاد الروابط الواضحة بينها وبين الممارسات المعمول بها حالياً.

التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية:

إدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة إنما هي نتيجة لعدد من التطورات التي يرجع عهدها إلى بداية الثورة الصناعية، تلك التطورات التي ساهمت في إظهار الحاجة إلى وجود إدارة موارد بشرية متخصصة ترعى شئون الموارد البشرية في المنشأة، فهناك أسباب عديدة تفسر الاهتمام المتزايد بإدارة الموارد البشرية كوظيفة متخصصة وكفرع من فروع الإدارة ومن هذه الأسباب:¹

1- التوسع والتطور الصناعي في العصر الحديث، ساعد على ظهور التنظيمات العمالية المنظمة، حيث بدأت المشاكل بين الإدارة والموارد البشرية مم أدى إلى الحاجة لإدارة متخصصة ترعى وتحل مشاكل الموارد البشرية في المنشأة.

2- التوسع الكبير في التعليم وفرص الثقافة أمام العاملين مم أدى إلى زيادة الوعي نتيجة ارتفاع مستواهم الثقافي والتعليمي، مم أدى للحاجة إلى وجود متخصصين في إدارة الموارد البشرية ووسائل حديثة للتعامل مع النوعيات الحديثة من الموارد البشرية.

3- زيادة التدخل الحكومي في العلاقات بين العمال أصحاب العمل بإصدار قوانين وتشريعات عمالية، مم أدى إلى ضرورة وجود إدارة متخصصة تحافظ على تطبيق القوانين لتجنب وقوع المنشأة في مشاكل مع الحكومة.

4- ظهور النقابات والمنظمات العمالية التي تدافع عن الموارد البشرية وتطلب الأمر ضرورة الاهتمام بعلاقات الإدارة بالمنظمات العمالية، مما أدى إلى أهمية وجود إدارة متخصصة لخلق التعاون بين الإدارة والمنظمات العمالية

¹ طاهر شاوش، خودي أبوبكر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية وظائف إدارة الموارد البشرية، مذكرة تخرج نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاديات العمل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2018، ص33.

مرت إدارة الموارد البشرية بستة مراحل تاريخية منذ منتصف القرن التاسع عشر حتى الآن وتمثلت فيما يلي:

المرحلة الأولى: ظهور الثورة الصناعية.

ظهرت هذه الثروة في العالم الغربي في القرن الثامن عشر، وظهرت في العالم العربي في القرنين التاسع عشر والعشرين. وأهم ما كان يميزها ظهور الألة والمصانع الكبيرة، كما أدى ذلك إلى سوء ظروف العمل (ساعات عمل طويلة، ضوضاء) بالإضافة إلى ظهور فئة ملاحظين ومشرفين أساءوا أحياناً إلى العاملين بالرقابة وروتينية العمل ما أدى إلى غضب العاملين والضرورة القصوى إلى تحسين ظروف العاملين.¹

المرحلة الثانية: ظهور حركة الإدارة العلمية.

تزامن ظهور هذه الحركة مع قيام الحرب العالمية الأولى وأثرت على الإدارة بشكل عام وعلى إدارة الموارد البشرية بشكل خاص خلال الفترة (1900-1927)، ويعتبر فريدريك تايلور Frederik W Taylor الأب الحقيقي والقوة الدافعة باتجاه حركة الإدارة العلمية (التايلورية نسبة إلى اسمه).

وقد حاول تايلور أن يحدد المبادئ العلمية التالية:

1. تحديد مواصفات كل عمل.
 2. اختيار أو وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
 3. التدريب ضرورة للعاملين حتى يؤدوا عملهم بطريقة علمية.
 4. الحوافز وأهميتها للعاملين وخاصة الحوافز المادية.
 5. التمييز بين الوظائف الإدارية والفنية.
 6. سلسلة القيادة والسلطة ونطاق الإشراف.
- إن الفكرة الأساسية في فلسفة تايلور أن ثمة طريقة مثلى واحدة لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية من خلال تطبيق أسلوب دراسة الحركة والزمن.²

¹ احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية مصر، 2004 م، ص 35.

² نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية، دار البازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010 م، ص 67-68.

المرحلة الثالثة: ظهور حركة العالقات الإنسانية (1927-1932).

برز نموذج العالقات الإنسانية من خلال بحوث وتجارب عالم الاجتماع الأسترالي التون مايو الذي كان يعمل في جامعة هارفارد الأمريكية والذي أجرى العديد من التجارب في ميدان العالقات الإنسانية حيث عرفت بتجارب هوثرون، وكان ظهور العالقات الإنسانية يعود الى عوامل عدة وهي:

- تزايد قوة الاتحادات العمالية نتيجة لفشل رجال الإدارة والصناعة في تطوير العالقات الإنسانية في منشآتهم.
- تحسن الأوضاع الثقافية والمالية للعمال مما دفعهم للمناداة بحظ أوفر في المشاركة في الإدارة.
- زيادة الاعتقاد بالمسؤولية الاجتماعية لرجال الإدارة وصب اهتمامهم على مشاكل موظفيهم ومجتمعهم .
- زيادة حجم التنظيمات الإدارية وتزايد المشكلات داخل تلك التنظيمات.¹

المرحلة الرابعة: بداية الحرب العالمية الأولى.

حيث أظهرت الحرب العالمية الأولى الحاجة إلى استخدام طرق جديدة لاختيار الموظفين قبل تعيينهم مثل (ألفا وبيتا) وطُبقت بنجاح على العمل تفاديا لأسباب فشلهم بعد توظيفهم. ومع تطور الإدارة العلمية وعلم النفس الصناعي بدأ بعض المتخصصين في إدارة الموارد البشرية الظهور في المنشآت للمساعدة في التوظيف والتدريب والرعاية الصحية والأمن الصناعي، ويمكن اعتبار هؤلاء طلائع أولى ساعدت في تكوين إدارة الموارد البشرية بمفهومها الحديث. وتزايد الاهتمام بالرعاية الاجتماعية للعمال من إنشاء مراكز للخدمة الاجتماعية والإسكان؛ ويمثل إنشاء هذه المراكز بداية ظهور أقسام شؤون الموارد البشرية واقتصر عمله على الجوانب السابقة وكان معظم العاملين بأقسام الموارد البشرية من المهتمين بالنواحي الإنسانية والاجتماعية للعامل. ثم أنشئت أقسام موارد بشرية مستقلة وأعد أول برنامج تدريبي لمديري هذه الأقسام عام 1915 وقامت 12 كلية بتقديم برامج تدريبية في إدارة الموارد البشرية عام 1919 وعام 1920 أنشئت كثير من إدارات الموارد البشرية في الشركات الكبيرة والأجهزة.²

•المرحلة الخامسة: الحرب العالمية الثانية.

في هذه المرحلة اتسع نطاق الأعمال التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، إذ شملت تدريب وتنمية العاملين، ووضع برامج لتحفيزهم وترشيد العالقات الإنسانية، و ليس فقط حفظ ملفات الوارد البشرية، وضبط

¹ رافده الحريري، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018م، ص 17-18.

² مؤيد موسى، هيثم عبد الله، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2019م، ص 24.

حضورهم، وانصرافهم و الأعمال الروتينية اليومية، إن الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ما زالت تركز على العلاقات الإنسانية، و الاستفادة من نتائج بحوث علم النفس والأنثروبولوجيا، و كان نتيجة ذلك تزايد استخدام مصطلح العلوم الإنسانية.

ومستقبلا يمكن النظر إلى إدارة الموارد البشرية على أنها في نمو متزايد أهميتها في كافة المنشآت نتيجة التغيرات السياسية والتكنولوجية، وهناك تحديات يجب أن تتصدى لها إدارة الموارد البشرية مثل: الاتجاه المتزايد في الاعتماد على الحاسوب، والتحول الآلي في انجاز كثير من الوظائف التي كانت تعتمد على العامل. وأيضا الضغوط السياسية والاقتصادية، والتغيير المستمر في مكونات القوى العاملة من حيث المهن والتخصصات، ويجب التأكيد على استخدام المفاهيم الجديدة، مثل: هندسة الإدارة، والجودة الشاملة في مجال إدارة الموارد البشرية.¹

المرحلة السادسة: ما بعد الحرب العالمية الثانية حتى الآن.

في هذه المرحلة اتسع نطاق الأعمال التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية حيث شملت تدريب وتنمية العاملين ووضع برامج لتحفيزهم وترشيد العلاقات الإنسانية وليس فقط حفظ ملفات الموارد البشرية وضبط حضورهم وانصرافهم والأعمال الروتينية.

وفي وقتنا الحاضر مازالت الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية تركز على العلاقات الإنسانية والاستفادة من نتائج البحوث لعلم النفس والأنثروبولوجيا وكان نتيجة ذلك تزايد استخدام مصطلح العلوم الإنسانية حيث أنه أكثر شمولاً لأنه يضع في اعتباره جميع الجوانب الخاصة ببيئة وظروف العمل والعامل وأثرها على سلوكه، ويجب التأكد من أن العلوم السلوكية ما هي إلا مجرد أداة مساعدة للإدارة في الكشف عن دوافع السلوك الإنساني للعاملين واثر العوامل على هذه السلوك، وتضيف نوعاً من المعرفة الجديدة التي يُستفاد منها في مجالات إدارة الموارد البشرية مثل سياسة التحفيز والتنظيمات غير الرسمية.

ومستقبلا يمكن النظر إلى إدارة الموارد البشرية على أنها في نمو متزايد لأهميتها في كافة المنشآت نتيجة التغيرات السياسية والتكنولوجية.²

¹ "عطا الله" محمد تيسير، غالب محمود سنجق، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، مرجع سبق ذكره ص 28-29.

² بوهالالة سعاد، أخلاقيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية دراسة حالة مديرية الإدارة المحلية لمقر والية بشار، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015، ص 10-11.

المطلب الثالث: أهمية إدارة الموارد البشرية.

ترتبط أهمية إدارة الموارد البشرية بأهمية العنصر البشري باعتباره مورد بشري استراتيجي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، وتتجلى أهميتها في¹:

- ✓ تعتبر وظيفة مهمة من وظائف المؤسسة.
- ✓ تقديم النصح والإرشاد للمديرين التنفيذيين في جميع الجوانب المتعلقة بالأفراد العاملين مما يساعد على حل المشاكل المتعلقة بالعاملين.
- ✓ ضمان التنسيق بين جميع النشاطات المتعلقة بالأفراد العاملين والوحدات الإدارية في المؤسسة من خلال مناقشة الإدارات التنفيذية حول هذه النشاطات.

ويكمن وراء أهمية إدارة الموارد البشرية عدة أسباب جوهرية نوجزها فيما يلي :

- أسباب تتعلق بالفوائد التي تجنيها المجتمعات ككل، وليس فقط المؤسسات العاملة فيها من أعمال ونشاطات مواردها البشرية، وحسن الانتباه لإنشاء إدارة خاصة بها.
- أسباب تعود إلى الارتباط والتداخل الحاصل بين علم إدارة الموارد البشرية والعلوم المتخصصة الأخرى .
- أسباب أخرى، منها ما يتعلق بالمؤسسات ومنها ما يتعلق بالأفراد وطرائق اختيارهم للانضمام إلى مؤسسات معينة، دون سواها.

¹ حجاوي أية، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم

التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلجاج بوشعيب-عين تموشنت-، 2021-2022م،

المبحث الثاني: أساسيات إدارة الموارد البشرية.

المطلب الأول: خصائص إدارة الموارد البشرية.

تسمو إدارة الموارد البشرية بخصائص وميزات عديدة، ومن أهمها ما يلي:¹

- أ. التنوع، حيث يعد دعامة أساسية ورئيسية لإدارة الموارد البشرية.
- ب. نظام متكامل ومترابط يتضمن مجموعة من الأنشطة المتصلة والمتداخلة.
- ت. الالتزام الأخلاقي للوصول إلى الأهداف المتفقة عليها والالتزام السلوكي الذي ينعكس في الاندماج الشديد في المنظمة.
- ث. الطبيعة الاستراتيجية، وهي الخاصية الأكثر أهمية لإدارة الموارد البشرية المقترنة بالتكامل الاستراتيجي الذي ينبعث من رؤية الإدارة العليا والقيادة، التي تتطلب الالتزام الكامل من الأشخاص.
- ج. إدارة الموارد البشرية كمنشآت رئيسية واستراتيجي ينبعث من الإدارة الرئيسية.
- ح. الوصول إلى مخرجات مبنية على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء وظروفه داخل وخارج منظمة الأعمال، إدراك خصائص ومميزات الفرد المتوفرة.
- خ. الأشخاص كرأس مال بشري، ينبغي النظر إليها على أنها أصول وليست تكاليف متغيرة.
- د. إطلاق الطاقات البشرية باعتبار الفرد طاقة ذهنية، تعمل وتبدع ضمن فريق متجانس ومنه تعظيم القيمة المضافة من الأداء البشري بالنسبة للتكلفة وذلك من خلال :
 - ✓ تحليل هيكل الموارد البشرية: بتقييم الطاقات والقدرات والمهارات الفردية قياساً مع متطلبات الأداء وظروفه، وتحديد الفجوة بين الهيكل المستهدف من المهارات والقدرات وبين الهيكل المتاح، والبحث عن طرق لسد هذه الفجوة
 - ✓ تخطيط الأداء البشري: بتوجيهه بكل القدرات والمهارات بالتوافق مع متطلبات العمل الحالية والمستقبلية، وكذا تخطيط الآليات ومحفزات تعظيم العائد من الاستثمار للمورد البشري .

¹ وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل 2018/2019م، ص 37-38.

- ✓ توفير العمل الجماعي: بالمشاركة الفعلية للفرد في حل المشاكل وتطوير أوضاع المؤسسة. بالإضافة إلى الخصائص المذكورة أعلاه يمكننا إسناد بعض الخصائص التي تهدف إلى تحسين فعالية العنصر البشري والتي منها:
- ✓ المرونة: تهدف إلى البحث عن أكبر قدر من السهولة في حل المشاكل وإيجاد الطرق السليمة في تسيير العنصر البشري
- ✓ الإدماج: من خلال الإدماج تبحث المنظمة عن تعريف بسياساتها وثقافتها الداخلية من أجل إشراك جميع العمال ودمجهم ضمن مشاريع المنظمة .
- ✓ الإبداع والابتكار: يسمح بإبراز القدرات الإبداعية واستغلال أحسن الطاقات البشرية.

المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية.

تتسم إدارة الموارد البشرية بالقيام بمختلف الأنشطة الوظيفية المتعلقة بالعاملين في المنظمة، إذ أنها لا تختلف عن الوظائف التي تمارسها الإدارات الوظيفية الأخرى من حيث المهام الإدارية كالتخطيط والتنظيم والتحفيز والرقابة، غير أن كل من تلك الإدارات تمارس أنشطة فنية تتعلق بطبيعة الأداء المناط بها فإدارة العمليات يرتبط عملها الفني بإدارة النشاطات الإنتاجية والهندسية والفنية ... الخ. وإدارة التسويق تقوم بالأنشطة المرتبطة بالمزيج التسويقي من تخطيط البضاعة والتسعير والإعلان والترويج والتوزيع والإدارة المالية تمارس الأنشطة المتعلقة بالأموال المالية والاستثمارية في المنظمة، ولذا فإن إدارة الموارد البشرية يتركز اهتمامها في الأنشطة التخصصية المتعلقة بالأفراد العاملين في المنظمة والتي تتضمن ما يلي:¹

وظيفة تخطيط الموارد البشرية:

حيث تم تعريف تخطيط الموارد البشرية على أنه "مجموعة السياسات والإجراءات المتكاملة والمتعلقة بالعمالة (الموارد البشري) ، والتي تهدف إلى تحديد وتوفير الأعداد والنوعيات المطلوبة منها لأداء أعمال معينة، في أوقات محددة، وبتكلفة عمل مناسبة والأخذ بالأهداف الإنتاجية للمشروع، والعوامل المؤثرة عليها."

من هذا التعريف يمكن أن نستخلص بعض الأهداف من عملية تخطيط الموارد البشرية، والمتمثلة في التعرف على الوضع القائم للقوى العاملة بصورة تفصيلية، وكذا مصادرها، ودراستها بهدف تحديد أسلوب

¹ - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، الطبعة 01، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004م، ص 187-188.

الاستفادة المثلى منها، من حيث العدد والنوع، بالإضافة إلى تحديد السياسات وخطط التعيين والتدريب اللازمة، لضمان الوصول إلى مستوى سليم ومستقر داخل المنظمة، وزيادة على هذا محاولة التنبؤ بكم ونوع القوى العاملة اللازمة لمختلف الأنشطة بالمنظمة، خلال فترة زمنية مناسبة في المستقبل.

ومنه فإن أهمية تخطيط الموارد البشرية هو إتاحة الفرصة للمؤسسة في تحديد أهدافها وخططها بدقة، وكذا مراجعة وتطوير سياسات وإجراءات الموارد البشرية، من خلال الاحتياجات والاختيار والتعيين والتدريب، وتنظيم العمل وصولاً إلى الحوافز والمكافآت وضمان الاستفادة من مواردها البشرية.¹

وظيفة استقطاب الموارد البشرية:

تعتبر عملية الاستقطاب أحد أهم الوظائف التي يراعى فيها جانب الدقة والنظرة المستقبلية لأفاق وأهداف المنظمة، وتعتبر البداية العملية لجذب العمالة، وتعرف على أنها "مجمّل المراحل والعمليات المختلفة للبحث عن المرشحين الملائمين لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة"

انطلاقاً من هذا التعريف نجد أن معظم المنظمات والإدارات الحكومية، تتضمن مكاتب خاصة بالتوظيف والمسؤولية عن الاستقطاب تابعة ضمناً للإدارة الموارد البشرية، يعمل بها متخصصون في الإعلان وكذا التوظيف وجلب العمالة، كما يمكن لهم الاستفادة من المكاتب استشارية متخصصة مثل الوكالات المحلية للتشغيل.

وظيفة اختيار وتعيين الموارد البشرية:

تهدف جهود الاستقطاب إلى تحديد المصادر المناسبة لفراد المؤهلين، والعمل على إثارة اهتمامهم واستمالتهم للتقدم للعمل في المنظمات، وبعد أن تقوم الجهات الإدارية بالجهود اللازمة الاستقطاب الأفراد لشغل الوظائف العامة، يقوم بعض اللذين تم استقطابهم بالتقدم لشغل الوظائف الشاغرة. وتنته عملية الاستقطاب بتقديم الراغبين من الأفراد لشغل الوظائف العامة، ثم تأتي مرحلة الاختيار التي يتم فيها انتقاء الأفراد الأفضل والأكفأ لشغل الوظائف الشاغرة.

ويعرف الاختيار والتعيين على أنه: "العملية التي من خلالها يتم تحديد مدى صالحية المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة، من خلال المفاضلة بينهم اعتماداً على أسس معينة من أجل انتقاء الأنسب من بينهم وتعيينهم في الوظائف المناسبة التي تتفق مع قدراتهم واستعدادهم."²

وظيفة تدريب الموارد البشرية:

¹ احمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 225-226.

² مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض، 2001، ص 502.

هو عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة أداء الفرد، ويعتبر التدريب نشاط مهم لفرد الجدد بالمنظمة شاغلي الوظائف الجدد وتقع مسؤولية التدريب على عاتق المدير المباشر ل فراد الجدد، كما يمثل التدريب أهمية كبيرة وخاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحكومية، التي تؤثر على الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، وهذا ما يتطلب تدريباً لتجديد وتحديث المعارف سواء للعاملين الجدد أو القدامى.

والتدريب يقوم على عدة مراحل، بتحديد الاحتياجات التدريبية التي تخص الفئة التي ستدرب (عامل قديم أو جديد)، إذ يتم تحديد الاحتياجات التدريبية وفق المستوى الإداري (إدارة عليا، وسطى، دنيا تنفيذية)، ثم يتم وضع الأهداف الرئيسية للتدريب التي يجب توفرها على ما يمس المنظمة أو المؤسسة والفرد معا والسعي إلى تحقيقها أثناء التدريب وبعد نهايته، بفترة وتنقسم الأهداف إلى:

توجيهية إرشادية، تنظيمية إدارية، فردية، أهداف النمو.

والتدريب يتم بواسطة وسائل وطرق تستخدم في تحديد الاحتياجات التدريبية للمنظمة لتحقيق أهدافها ومنها:

التدريب في مجال العمل، التغيير الدوري في العمل، التدريب المهني، التدريب في الفصول الدراسية.

وفي النهاية وبعد كل هذا تأتي عملية التقييم، حتى يتم التعرف على مدى فائدة التدريب ونقاط الضعف الموجودة فيه، وتحديد البرامج غير الفعالة ليتم استبدالها.¹

وظيفة تقييم أداء الموارد البشرية:

يعتبر تقييم الأداء جوهر عملية الرقابة ولقد تعددت التعاريف التي ساقها الباحثون لهذا المفهوم فعلى حين يرى البعض أن تقييم الأداء هو آخر حلقات العملية الإدارية، يرى آخرون أن عملية تقييم الأداء هي جزء من الرقابة، وعلى حين يرى أحد الباحثين أن عملية التقييم ترتبط بنهاية السنة المالية، يرى الأخر أنها عملية مستمرة ومصاحبة لتدفق الأنشطة.

" لغويا يشير مصطلح التقييم إلى إثبات قيمة شيء ما. وتقييم الأداء هي عملية تهدف إلى تحديد

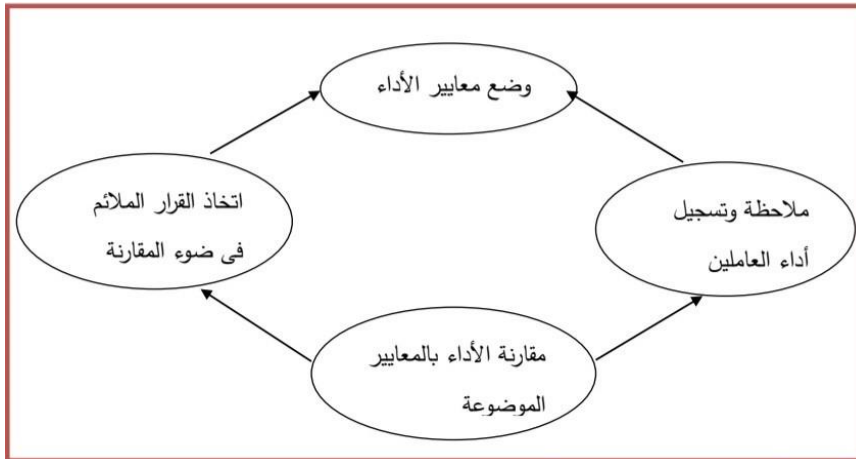
ايجابيات وسلبيات أو مناطق القوة والضعف في الأداء الحالي / الفعلي للعاملين بشكل فردي أو جماعي في المنظمة".

¹ رحمانى محمد أيمن، مودع محمد مهدي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنشأة الرياضية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020-2021م، ص 71-

ومن أهداف تقييم الأداء:¹

- المساعدة في تحسين مستوى أداء الفعلي.
- رسم أو تقويم سياسة التدريب والتطوير.
- المساعدة في تخطيط الموارد البشرية.
- تقويم سياسة الاختيار.
- تبرير: الزيادة أو النقص في الراتب، وإعطاء الحوافز، أو منعها، أو الترقية، أو عدم تنفيذها، أو
- الاستمرار في الوظيفة، أو خفض الدرجة الوظيفية، أو إنهاء الخدمة، أو الاستمرار في نفس
- الموقع والمكان أو آخر.

الشكل (01-01): دورة عملية تقييم الأداء.



المصدر: أبو النصر، مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز Best Management performance، الطبعة الأولى، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014، ص 126

¹ - أبو النصر، مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز Best Management performance، الطبعة الأولى، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م، ص 124-125-126.

وظيفة دفع الأجور:

تعتبر الأجور من أهم العوامل التي تساعد الأفراد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة، حيث تعتبر أهم عوامل نجاح برامج إدارة الموارد البشرية في المنظمة، وقد عرف الأجر بأنه نصيب الفرد العامل في الانتاج من النقد، وعرف أيضا ما يدفع للفرد بالساعة أو الأسبوع أو الشهر في مقابل قيامه بالعمل.¹

تلعب الأجور دورا أساسيا في حياة الأفراد والمنظمات وكذلك دورا مهما في تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية للموظفين، حيث تعد الأجور الوسيلة الأساسية لإشباع رغبات الموظفين المتعددة، فهي تمثل العائد الوحيد الملموس والممكن قياسه لتوظيف العاملين لكافة إمكانياتهم في العمل.²

وظيفة المحافظة على الموارد البشرية:

هنا تقوم إدارة الموارد البشرية باستعمال العديد من الأساليب قصد ضمان التزام الافراد بأهداف التنظيم وهذا من خلال:³

- التحفيز:

يلعب دورا هاما في عمل المؤسسات المختلفة، كما يساهم بشكل كبير في رفع الأداء وزيادة فعالياته وتعرف الحوافز بأنها تلك العوامل الخارجية التي تهدف إلى إثارة القوى الكاملة للفرد والتي تحدد نمط السلوك أو التصرف المطلوب عن طريق إشباع كافة احتياجاته الإنسانية. ويوجد نوعين من التحفيز:

. الحوافز المادية:

وهي الحوافز التي تشبع احتياجات الأفراد المادية فقط دون غيرها، كالأجر الإضافي، والعلوّة.

. الحوافز المعنوية:

هي التي تخاطب في الفرد الحاجات نفسية واجتماعية، وذهنية من خلال فرص الترقية والمشاركة في اتخاذ القرارات.

¹ مازن فارس رشيد، مرجع سبق ذكره، ص863.

² حجاوي أية، مرجع سبق ذكره، ص20.

³ - رزوق ابتسام، مفتاحي كريمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة فعالة لإدارة الموارد البشرية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة واستراتيجية الموارد البشرية، المركز الجامعي بلعاج بوشعيب عين تموشنت، 2017/2018م، ص

- يهدف نظام الحوافز إلى ما يلي:

* المساهمة في إشباع حاجات الأفراد العاملين، ورفع روحهم المعنوية.

* تنمية الطاقات الإبداعية للمؤسسة مما يضمن تطورها.

* الحوافز عوامل تجذب الكفاءات للالتحاق بالمؤسسة.

- الترقية:

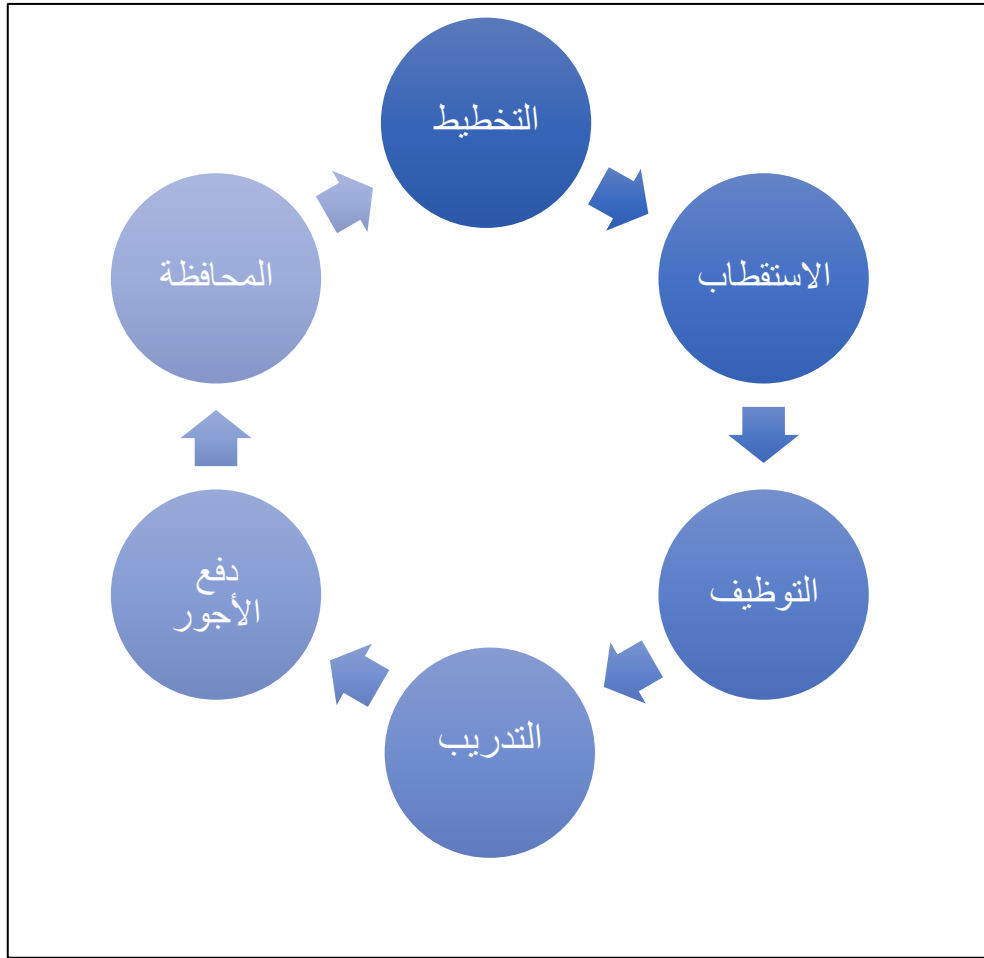
عبارة عن شغل الموظف لوظيفة ذات مسؤوليات ومهام جديدة، وحتى يكون قرار الترقية سليماً وموضوعياً، لابد من معرفة المعلومات الكافية عن أعباء ومسؤوليات الوظيفة الجديدة ومقارنتها بمواصفات وانجازات الموظف المراد ترفيقته.

- برامج الأمن والحماية:

تساعد المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية على تصميم برامج الأمن والحماية التي تهدف إلى حماية العاملين من أخطار الأعمال التي يزاولونها، وتوفير عنصر الأمن والطمأنينة لهم أثناء أداءهم واجباتهم ومسؤولياتهم.¹

¹ - عبد الحميد خليل إدارة الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية السورية 2018م، ص 36-37.

الشكل (01-02): وظائف إدارة الموارد البشرية.



المصدر: من إعداد الطالب.

المطلب الثالث: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات.

1- التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

تتحمل إدارة الموارد البشرية جسر الفجوة ما بين مصلحة الإدارة ومصلحة الموظفين، مما يجعلها عرضة للعديد من العوامل التي تؤثر على جودة عملها، فوجود العديد من المتغيرات يشكل مجموعة من التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية ففي ظل التحولات التكنولوجية الراهنة والمستقبلية فلبد من التعرف عليها

مما يسمح لأي مؤسسة أن تصبح قادرة على النمو والمنافسة ومواكبة التغيرات المستقبلية و يمكن ذكر مختلف هذه التحديات كالتالي:¹

أ. إدارة الجودة الشاملة:

لقد أسهم التحدي النوعي الشامل في مختلف مسارات إدارة الموارد البشرية من خلال بناء الاستراتيجيات التنظيمية لمختلف المنظمات العاملة في المجتمعات المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية واليابان وغيرها من الأقطار على التركيز على العنصر البشري وإيلاءه أهمية كبيرة سيما من خلال التركيز على الجوانب

التالية:

1. مساهمة العاملين.

2. التمكين.

3. تحقيق رضا المستهلكين.

4. الوقاية بدل من العلاج.

5. الإدارة الحقائق.

6. التركيز على العمليات.

7. التحسين المستمر.

إن التركيز على هذه الجوانب أكد بلا شك على الأهمية التي أولتها المنظمات الإنسانية للفرد العامل بحيث يسرت أمامه سبل الإسهام في مختلف المسارات الإدارية والتنظيمية والفنية، وأن هذه المنطلقات جعلت من المنظمات تعطي لإدارة الموارد البشرية أدواراً شاملة وواسعة في الاستجابة لمتطلبات التغيير حول أثاره الإيجابية في التكيف والاستجابة المتسارعة نحو تحقيق الأهداف المتوخى بلوغها.

ب. تحديات العولمة التنافسية:

تميزت العولمة في خلق توسع كبير في الأسواق العالمية وكذلك التعامل مع مختلف الثقافات الإنسانية ، كل هذا بين إن السبيل للحصول على الموارد البشرية و اختيارهم خضعت للعديد من الاعتبارات.

ج. التحديات التكنولوجية:

¹- خضير كاظم حمود ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2006م، ص 24_25.

إن التقدم التكنولوجي يشكل قيда على الموارد البشرية لان التغيرات الملحوظة في التكنولوجيا الالكترونية تؤدي إلى تغيرات جذرية في أنواع الأعمال والمهارات وهنا تزداد عدة نشاطات كالتدريب والتنمية.

د. التحديات البيئية:

إن البيئة أصبحت ديناميكية متغيرة ومعقدة كل هذا أثر على سوق العمل ومهارات القوى العاملة ومتطلباتهم الثقافية مع ضرورة التحلي بالمرونة الشاملة والاستجابة الفعالة للمتغيرات وإفرازاتها المختلفة.¹

¹ رزوق ابتسام، مفتاحي كريمة، مرجع سبق ذكره، ص13.

خلاصة:

من هنا يمكن القول إنه أصبح لإدارة الموارد البشرية دور كبير في المنظمات المعاصرة، وفي رسم استراتيجيتها، فهي الجهة المسؤولة عن تنظيم علاقات العمل بين المنظمة والمورد البشري وأصبح دور إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة له بعد استراتيجي ضمن سياسة الإدارة العليا وذلك لمساعدتها في التعامل مع مواردها البشرية، لأن العنصر البشري يعتبر رهان المنظمة وسلاحها للبقاء والاستمرار. لهذا أصبحت المؤسسات الحديثة تهتم بتوفير جو عمل ملائم للعاملين واستخدام استراتيجيات تحفزهم على العمل مما يعود على المنظمة بزيادة الإنتاجية والتقليل من التكاليف وكسب رضى الموظفين.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي لتقنية المعلومات

تمهيد:

إن التطورات الملحوظة في تقنية المعلومات جعلها أهم الركائز في جميع المجالات خاصة كل ما يخص المؤسسات الصناعية وقد تبين أثرها من خلال دفع عجلة التقدم في مختلف الجوانب الإدارية والتنظيمية مما ساعد على جعل المنظمات قادرة على القيام بنشاطاتها عن طريق ترشيد عملية اتخاذ القرارات في أعمالها الفنية والإدارية على حد سواء.

وفي هذا الفصل سنتطرق الى التعرف على تقنية المعلومات، أساسياتها وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية.

المبحث الأول: مدخل لتقنية المعلومات.

المطلب الأول: مفهوم تقنية المعلومات.

سوف نقوم بالتعرف أولاً على المصطلحين التاليين: التقنية والمعلومات.

أولاً: مفهوم التقنية:

ترجع كلمة تقنية إلى أصل اليوناني TECHN وتعني فن أو مهارة، وتعرف:

بالطريقة التي تُطبق بها المعارف والتي تشمل الآلات والطرق، والأدوات، والأساليب، وذلك من أجل تحويل الموارد إلى عناصر يحتاج إليها كافة الناس، وهي التي تُعد من أهم عوامل التغيير التي تعمل على تجهيز وإنتاج البضائع، فضلاً عن القيام بدورها في تقديم الخدمات.¹

هي مجموعة من الطرق والوسائل وسبل العمل والعمليات توضع حيز التنفيذ في عمل ما في الفنون أو العلوم.²

ثانياً: المعلومات:

المعلومات information: تعرف بأنها مجموعة الحقائق والبيانات المشتقة من الدراسة والتجربة الشخصية والعلمية بحيث تجعل الشخص أكثر معرفة، ويتم معالجتها، تقييمها، وتنميتها على أساس الإبداع والمعرفة.³

كما تعرف " على أنها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة، أو هي بيانات تمت معالجتها ثم تطبيقها وتحليلها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها".⁴

¹ امتنان العلي، تعريف التقنية وانواعها، 1 أوت 2021، تاريخ الاطلاع: 5 افريل 2024، <https://mofhrras.com>

² زيداني حليلة، تقنية الاتصال، محاضرة في تقنية الاتصال، جامعة مسيلة 2023-2024، ص2.

³ محمد لمن علون واخرون، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي الجزائر، المجلد 01، العدد 01 ديسمبر 2017، ص120.

⁴ رحمانى محمد أيمن، مودع محمد مهدي، مرجع سبق ذكره، ص7.

ثالثا: تقنية المعلومات:

تقنية المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص صوت أو صورة.

وعرفها آخرون بأنها تشمل عملية الحصول على المعلومات الصوتية، والمصورة، والرقمية التي توجد في شكل نص مدون، وتجهيزها اختزانها وبثها، وذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو إلكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد.¹

كما يمكن تعريفها بأنها: "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها، وتشمل كل المكونات المادية للحاسوب، وبرامج الحاسوب وتتضمن الوسائط المادية والبرامج التي تتولى عملية تخزين البيانات داخل الحاسوب وخارجه.

"وبالتالي يمكن القول أنها مورد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات، فهي تعتبر حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتجهيز الأفراد والمعلومات، ومع ذلك فإنها ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسائل تستخدمها نظم المعلومات ضمن إطار توليفة متكاملة ومترابطة لدعم الإدارة والأعمال.²

ويجدر التعريف بمصطلح التكنولوجيا والذي يقصد به المعرفة المنهجية للتقنية، فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب أن نتحكم بها من أجل تشكيل الأهداف، فالتكنولوجيات تتطور وفق العلوم والتقنيات فهما متلازمتان، وتنتشر بفعل انسياق السريان العادي أو التقليد.³

¹ مفي علي، دور تقنية المعلومات في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية.

² محمد أمين علون وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 120.

³ رحمانى محمد امين، مودع محمد مهدي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لتقنية المعلومات:

لم تكن تكنولوجيا المعلومات وليدة الصدفة، بل أنها مرت بتراكمات معرفية على مر العصور، ويرجع الكثير من الباحثين إلى أن البدايات الأولى تعود إلى اختراع الكتابة وألواح الطين في العهد البابلي، ومرت بعد ذلك بتطورات حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن، أما بعضهم الآخر فيرجع نشأة تكنولوجيا المعلومات إلى نحو 2000 سنة قبل الميلاد، وخصوصاً عند اختراع الصينيين آلة لحساب (العداد) المعرفة باسم Abacus الذي ما زال يستخدم من قبل البائعين في الصين واليابان. أما القسم الآخر فيرجع نشأة تكنولوجيا المعلومات إلى عصر الثروة الصناعية في أوروبا. ومن جهة أخرى مرت تكنولوجيا المعلومات بثلاثة مراحل وهي:

1. المراحل الأولية لتطور تقنية المعلومات:

وتتمثل بثروة المعلومات والاتصالات بدءاً من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرتبطة إذا كانت الاستخدامات الأولية تستند إلى كفاءة الماكينة أي إن الأعمال تنجز باستخدام الحاسوب الذي كانت إمكانياته محدودة فظهرت نظم يطلق عليها نظم معالجة المعاملات ويرمز لها باختصار TPS (Transaction processing Systems) وهي بمثابة المعاملات اليومية للمنظمة مثل إيداع الصكوك في البنوك.¹

2. المرحلة المتوسطة:

منذ أوائل محاولات لبناء الحاسوب والأجيال الأولى للحاسبات، وبدايات مرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحاسبات، ومرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة Computer output Microforms (COM).

3. المرحلة الثالثة:

تميزت هذه المرحلة بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات المايكروية، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات سلاحاً استراتيجياً من خلال تطبيقاتها المختلفة متمثلة بالإنترنت والاكسترنات والتطورات الأخرى.²

¹ عادل مجيد عيّدان العادلي، حسين وليد حسين عباس، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م، ص 107-108.

² غسان قاسم داود اللامي أميرة شكر ولي البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات (مركزات كمية ومعرفية، بدون طبعة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م، ص 238. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م، ص 42.

خلال الجدول التالي نستعرض مراحل تطور الحاصل في حقل تكنولوجيا المعلومات:

جدول رقم (01-01) يوضح مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

التاريخ	نوع التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات
2000-3500 ق. م	اختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين باستخدام ألواح الطين.
667-628 ق.م	أول مجموعة لمصادر المعلومات في العالم في مكتبة آشوربانيبال المكتوبة على ألواح الطين.
650 ق. م	صناعة أول أداة حسابية من قبل الصينيين المسماة (الاباكس) واستخدمت من قبل قدماء الرومان واليونانيين والمصريين.
450 ق. م	ابتكار الطبع على ألواح الخشب من قبل الصينيين.
1450 م	اكتشاف الآلة المعدنية للطباعة بالحروف المتحركة من قبل بوخنا جوتنبرغ في ألمانيا.
1617 م	اختراع العالم الرياضي الأسكتلندي جون نابير (آلة نابير) للعد والحساب.
1632 م	تقديم المسطرة الحسابية من قبل عالم الرياضيات الانكليزي وليام اوترد.
1642 م	اختراع العالم الفرنسي بليز باسكال أول حاسبة ميكانيكية.
1671 م	ابتكر (جوتفريد وليام ليبنز) حاسبة ليبنز أكثر تطورا.
1805 م	ابتكار نول الذي يعمل بطريقة آلية باستخدام البطاقات المثقبة للتحكم بعمليات النسيج من قبل جوزيف جاكارد.
1823 م	اختراع التلغراف الكهربائي من قبل à (samuel-morse) وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى.
1839 م	اختراع (jonbengamin) آلة التصوير وانتاج أول مصغر فليي.
1840 م	اختراع الأسكتلندي (Alexander bian) الفاكس ميل.
1876 م	اختراع الهاتف من قبل ألكسندر جراهام بيل.
1906 م	ولادة المذياع.
1926 م	ظهور التلفاز على يد حون بيرد.
1929 م	اختراع الشرطة الفيديو المرئية على يد رينالد فيريبيوس.

1946م	اكتشاف الموجات الصغيرة.
1947م	اكتشاف الترانزستور في أمريكا.
1962م	بدء أول بث مباشر على الأقمار الصناعية.
1964م	عرض معالج الكلمات word processor
1969م	إنشاء أول شبكة معلومات محسوبة باسم (arpa net)
1970م	ميلاد أول حاسب شخصي.
1979م	ميلاد تقنية الأقراص الليزرية التي تطورت فيما بعد.
1982م	أول عرض للحاسوب المحمول أو النقل وإرسال أول رسالة بريد إلكتروني على يد راي توم لينسون.
1993م	عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة.
1995م	طرحت مايكروسوفت نظام 95 ويندوز وبنفس الوقت تم تأسيس اتحاد الشبكة العالمية. www.
2000-2003م	طرحت مايكروسوفت نظام 2000، 2003، Windows XP.
2007م	طرحت مايكروسوفت نظام word 2007.
وما زالت التطورات مستمرة إلى وقتنا الحالي.	

المصدر: عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار غيدار للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م، ص 43-44

المطلب الثالث: الآثار الناجمة عن تقنية المعلومات.

تمتلك تقنية المعلومات جملا من الآثار الإيجابية والسلبية نذكر منها:¹

1- الآثار الإيجابية:

- الخدمات المقدمة من شبكة الإنترنت للتعليم، الطب، التجارة الخ... وتسهيلاتهما الكبيرة لها.
- ساهمت الإنترنت في المجال العلمي في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفقا جديدة امام البحث العلمي في مختلف مجالاته.
- تقدم تقنية المعلومات موارد غنية كما تتوفر على معلومات في مختلف مجالات الحياة كالترفيه، السفر والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الإلكترونية التي تساهم في تشجيع التواصل والتفاعل بين البشر
- كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فنمت التجارة الإلكترونية، ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجماهير الكبير.

2- الآثار السلبية:

- خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، فقد تمس هذه الاختراقات حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.
- أدخلت تقنية المعلومات في حياة البشر ما يسمى الواقع الافتراضي، يسمح للمتفاعلين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.
- تدشينها لنوع جديد من الحروب تدعى الحروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم تسمى الجرائم المعلوماتية.

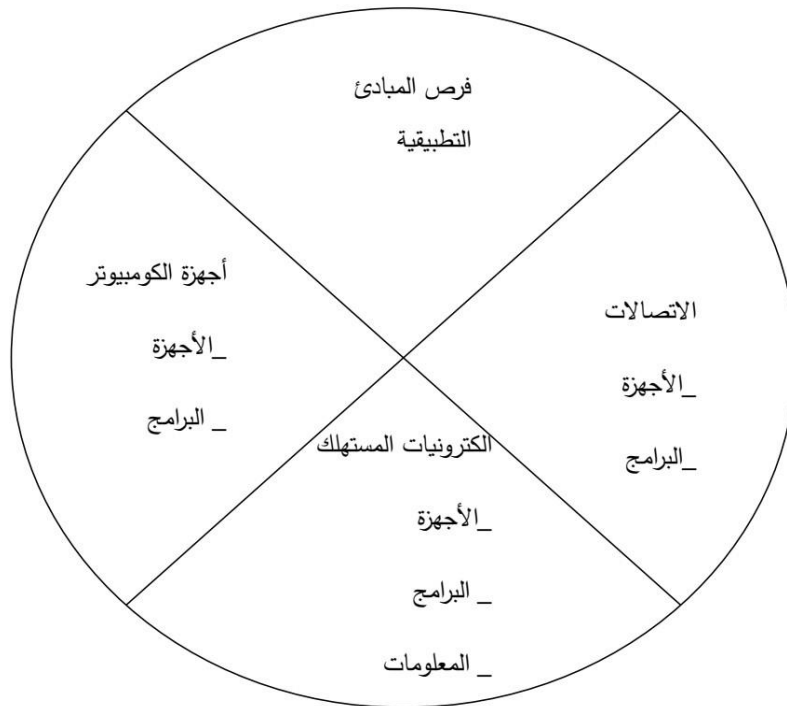
¹ منى علي، مرجع سبق ذكره، ص4.

المبحث الثاني: أساسيات تقنية المعلومات.

المطلب الأول: مكونات تقنية المعلومات.

تتكون تكنولوجيا المعلومات من شقين اولهما مادي كأجهزة الحاسب الالي الكمبيوتر والتحكم الاوتوماتيكي وتكنولوجيا الاتصالات والصناعات التي تعتمد بصفه اساسيه على العمل الالي اما الشق الاخر فهو شق ذهني كالبرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسه البرمجيات ومن هذا تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات بالشكل الاتي¹:

الشكل رقم (03- 02) يوضح مكونات تقنية المعلومات.



¹ - منال عشري، تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري رؤيا للتنمية المستدامة 2030، مجلة دار التعليم الجامعي، جامعة الدول العربية، 2022م، ص

المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010م، ص19.

1. المكونات المادية: Hardware

إن المكونات المادية هي جميع الأدوات التي تشترك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلا عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ومخزن البيانات". إذ أنها تمثل أربع مكونات رئيسية وهي أدوات (الإدخال والمعالجة، الإخراج، والخرن).¹

2. البرمجيات Software:

هي مجموعة من التعليمات والبيانات تهدف على حل المشاكل على القيام بعمل ما لحل مشكلة معينة ويقدم البرنامج وصف الحل أي المراحل الواجب إتباعها لتنفيذ العمل وحل المشكلة. وتنقسم البرمجيات بشكل عام إلى:

- أ. برمجيات النظام: وتعد برمجيات ضرورية في تشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب، وتعد جزءا لا يتجزأ منه.
- ب. برمجيات التأليف: **Compilation Software** وهي مجموعة البرامج التي تعني بترجمة التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.
- ج. البرمجيات التطبيقية: **Application Software** وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية، وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية لعمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.²

3. شبكات الاتصال:

الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة

¹ - حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكنولوجي، بدون طبعة، مطبعة ابن العربي، 2013م، ص 21.

² - زواوي نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بعين تموشنت، مذكرة ماستر، تخصص علوم اقتصادية، جامعة بلجاج بوشعيب عين تموشنت، 2015/2016، ص 27.

الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فيديو فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.¹ وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:²

أ. الشبكات المحلية: وهذا النوع من الشبكات يستخدم لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم Client – serveur.

ب. شبكة المنطقة: تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم

عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

ج. الشبكات الواسعة: وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

4. قواعد البيانات Data Base:

وهي تمثل تلك البيانات الخام التي تم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، ومن دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة.³

وتكون هذه البيانات مستقلة، سهلة التداول، مخزنة في أكثر من موقع، قابلة للمراجعة والتدقيق.⁴

¹ حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، المطبعة المركزية في جامعة ديالى 2015م، ص 196.

² توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012م/2013م، ص 6-7.

³ طوهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، 2014م/2015م، ص 15.

⁴ لشلاش محمد بن شعيب أحمد، دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2018م/2019م، ص 6.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها:¹

تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الإنترنت تسمح لكل مستخدم لها منها بالحصول على ما يحتاجه من معلومات في وقت قصير مهما كان موقعها الجغرافي.

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما كبيرا من المعلومات والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسال في نفاس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخالق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

رفع الإنتاجية: تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية وكثافتها عند استعمالها بشكل جيد وفعال.

الشيوع والانتشار: أي ان لهذه الشبكات قابلية التوسع باستمرار لتشمل مساحات أكثر غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

¹ رحمانى محمد أيمن، مودع محمد مهدي، مرجع سبق ذكره، ص 25-26.

المطلب الثالث: علاقة تقنية المعلومات بإدارة الموارد البشرية.

1- نظام معلومات الموارد البشرية.

يساعد نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) الشركات على إدارة وإتمام عمليات الموارد البشرية الأساسية الوقت والحضور وكشف الرواتب وغيرها من تدفقات العمل، بالإضافة إلى تخزين بيانات الموظفين، مثل المعلومات الشخصية والديمغرافية ومعلومات التعويضات.

فنظام معلومات الموارد البشرية بمفهومه الواسع هو تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة لجمع وحفظ بيانات تصف الموارد البشرية.¹

ويعرف بأنه النظام الذي ينطوي على عملية جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز جمع القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب.

كما يعرف بأنه عبارة عن نظام مصمم بالتكنولوجيا لدعم ومساندة الإدارة في إدارة الموارد البشرية في وظائفها المتمثلة في الاستقطاب وتوصيف الوظائف والتدريب والتطوير والتحفيز وتقويم الأداء وتحديد بياناتهم باستمرار في كافة المستويات الإدارية.²

2- أهمية ووظائف نظام معلومات الموارد البشرية:

تحقق نظم معلومات الموارد البشرية للمؤسسات العديد من المزايا من أهمها الآتي:

- تقليص استخدام التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.
- السرعة في إنجاز عمليات التخزين والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة عملية صناعة القرارات.
- تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعمال، عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول أنشطة العاملين في المؤسسة خاصة تقييم الأداء.
- الكشف عن أي تغيرات في الموارد البشرية في البيئة الداخلية والخارجية وبذلك تمكن الإدارة من الاستعداد لمواجهة التغيرات بكفاءة.

¹ زاوي صورية، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تدريب الموارد البشرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، بدون مجلد، العدد السابع، بسكرة، 10 جوان 2015، ص 226.

² كسرى مسعود، بصولاح زهية، تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 04، العدد 28، 2013، ص 192.

- تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف أنشطة الموارد البشرية والإدارات الأخرى.
- تخزين واسترجاع المعلومات ومعالجتها بسلاسة.

وأيضاً تساهم في:¹

- امتلاك قاعدة بيانات موحدة عن جميع الموظفين في المؤسسة مما يتيح الحصول على تقارير واحصائيات انية.
- تحسين نظام الإدارة وفقاً للتشريعات واللوائح القانونية.
- لحد من التكرارات الموجودة في النظام، وتحقيق الموثوقية في البيانات الموجودة.
- القدرة على اتخاذ تدابير وقائية لإدارة التغيير وإدارة الأزمات.
- القدرة على إدارة المواهب والكفاءات.

وتكمن أهميتها بالنسبة للمورد البشري في:²

- ✓ امكانية الولوج إلى بيانات مستقلة، اضافة إلى العمل في نافذة مستقلة.
- ✓ توفير الوقت مثال في عملية طلب اجازة يكفي ان يقدم الموظف طلب عن طريق الأنترنت وينتظر الرد الكترونياً.
- ✓ المتابعة التلقائية، اضافة إلى التذكير بمختلف المهام الضرورية والاحداث المهمة.
- ✓ تشجيع الموظفين على اتخاذ القرارات واخذ المبادرة مما يشجع الابداع والانتماء للمؤسسة.
- ✓ تقليل الوقت للحصول على المعلومات المطلوبة.
- ✓ القدرة على الاستفادة من التدريب عبر الإنترنت.
- ✓ توفير البيانات في أي وقت.
- ✓ تحقيق الرضا لدى موظفي إدارة الموارد البشرية من خلال سهولة وكفاءة تنفيذ المهام.

كما تمنح هذه النظم للمنظمة الفوائد التالية:³

- مساندة وتحضير وتخطيط الموارد البشرية.
- اعداد التنبؤات باحتياجات المؤسسة من الموارد البشرية.
- المساعدة في اعداد وصف كامل للموظفين.

¹ رجم خالد، دادان عبد الغني، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على وظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 19، جوان 2016، ص.6.

² رجم خالد، دادان عبد الغني، نفس المرجع السابق، ص.6.

³ كسرى مسعود، بصولاح زهية، مرجع سبق ذكره، ص.194.

- تنظيم شؤون العاملين المختلفة من عقود تعيين وترقية... الخ.
- دعم وظائف ادارة الموارد البشرية باختلافها.
- تقديم تقارير مفصلة عن الموظفين وتحديثها باستمرار.

كم تتمثل وظائف نظام معلومات الموارد البشرية فيما يلي:

✚ حصر وتسجيل التوقعات الوظيفية ورصدها في شكل بيانات معلومات وحقائق تفصيلية واجمالية، وذلك من خلال انشاء ملفات عامة مركزية وأخرى تفصيلية فردية لكل موظف.

✚ مراجعة وتحليل وتصنيف البيانات والمعلومات والحقائق تمهيدا لاستخدامها في المجالات المختلفة للإدارة المجالات المختلفة لإدارة الموارد البشرية.

✚ تقديم تقارير إدارية سهلة الفهم والتفسير بما يحقق فائدة بالنسبة للأغراض التي سيتم استخدام البيانات والمعلومات فيها لدعم قرارات المسؤولين عن إدارة الموارد البشرية، وذلك بالاستناد الى ملفات بيانات التنبؤ الخاصة بتقدير احتياجات المؤسسة المستقبلية أو توقعات الاتجاهات المستقبلية، وبالاعتماد على ملفف جداول وبرامج عمل إدارة الموارد البشرية.

وتتعدى مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية مجرد تخزين واسترجاع المعلومات بشأن قوة العمل في المؤسسة، مثل الغياب دوران العمل والمكافآت وغيرها من مجالات الاستخدام التقليدية الى مجالات أخرى أكثر أهمية تشمل ما يلي:

- اعداد الخطط والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة.
- التنبؤ باحتياجات الموارد البشرية.
- تخطيط المسارات الوظيفية ومسارات الترقية.
- تحليل الاحتياجات التدريبية.
- تقييم سياسات وممارسات وبرامج الموارد البشرية.
- اعداد بعض التقارير الخاصة بتسيير المورد البشري.
- تدعيم الأنشطة اليومية لتسيير العنصر البشري.

3- مجالات تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية:

توجد عدة تطبيقات لنظام معلومات الموارد البشرية، نذكر أهمها فيما يلي:
تطبيقات التوظيف:

تتمثل أساسا في عملية جذب واستقطاب العاملين، والمساعدة في توفير فرص العمل المناسبة، والحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بهم.

(1) جذب واستقطاب العاملين: مساعده هذا النظام يساعد هذا النظام يساعد هذا النظام في حفظ المعلومات الخاصة بالمرشحين للوظائف وتحديد المرشح المناسب للموقع الوظيفية.

✓ إن نظام الاستقطاب الفاعل يحقق للمنظمة ما يلي:¹

- استرجاع المعلومات الخاصة بالعامل: الاسم، السن، المؤهل، الخبرة، رقم الضمان الصحي ومؤشرات أخرى.
- توثيق جميع الإجراءات الخاصة بعمليات الاستقطاب المقابلة، الاختبار.
- توفير المعلومات الأساسية للقائمين بالمقابلة وكذا التقارير الهامة عن المرشحين للوظائف.
- المساعد في تقييم استراتيجية الاستقطاب كتحديد الوسائل المساهمة في الحصول على أفضل الكفاءات.
- توفير المعلومات عن نتائج الاختبارات للمرشحين.
- زيادة في معايير الاختبار الموضوعية او الذاتية.
- تحديد تكاليف الإعلانات عن الوظائف وتقويم عملية الاستقطاب.

(2) توفير قاعدة بيانات خاصة بالعاملين:

تحتفظ المؤسسة عادة ببيانات حول العاملين في ملف، هذه المعلومات يمكن استخدامها لعدة أغراض أهمها:
إدارة الرواتب والأجور
توثيق تكاليف الفوائد والخدمات والحوافز.
التخطيط للموارد البشرية.

¹ تواتي ادريس، نظام معلومات الموارد البشرية، 2011-11-01، تاريخ الاطلاع 2024-04-14، <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/47831>

3-تطبيقات التخطيط للموارد البشرية:

هناك يوجد نوعان من التطبيقات الحاسوبية المرتبطة بتخطيط الموارد البشرية وهما:

تخطيط التعاقب؛ تحديد الاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية كما ونوعا.

تخطيط التعاقب:¹

الذي يؤكد على أن المنظمة لديها عمال لا بد أن تعيدهم إلى المواقع التي تشغل بسبب التقاعد والترقية والتنقلات وإلغاء الخدمة أو التوسع في النشاطات لذلك لبد أن تكون هناك العديد من الملفات منها ملفات خاصة بالعمال المصنفين حسب الوظائف وحسب الدرجات الوظيفية وكذلك حسب الجنس والعمر مدة الخبرة والتدريب إذ أن هذه الملفات تحدد إمكانات حركة العاملين كما أنه بالإمكان الاستفادة منها في الحصول على ملفات أخرى ومن أهمها ملف تحليل قوة العملة وتحليل حركية قوة العمل، الذي يتضمن تحليل حركة العاملين من ترقيات تنقلات معدلات الدوران وغيرها.

إن هذه البيانات الخاصة بحركية العاملين يمكن استخدامها في التنبؤ بأثر التعيين أو الاستغناء على قوة العمل المستقبلية ولذلك فإن تحليل قوة العمل يوفر المعلومات التالية:

عدد التعيينات الجديدة، كذلك التنقلات والترقيات من قسم إلى قسم.

عدد العاملين الذين تحتاجهم المنظمة مستقبلا

عدد العاملين الذين ستفقدتهم منظمة مستقبلا لأي سبب من الأسباب كتقاعد والإقالة والاستقالة والنقل...الخ.

ولذلك فإن نظام تخطيط الموارد البشرية يساهم في عملية صناعة القرارات بفاعلية سواء كانت هذه القرارات ملء الشواغر أو إعادة توزيع الموارد البشرية في الوظائف التي تشكو من نقص في القوى العاملة.

تطبيقات التدريب والتطوير المهني:

لقد أسهم استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في تسهيل سبل تحديد المهارات والتأهيل عداد الحاجات التدريبية اللازمة للأفراد وتوزيعهم على الوظائف المناسبة وفق قابليتهم وكفاءتهم ومؤهلاتهم العلمية.²

¹ ادريس تواتي، مرجع سبق ذكره، ص236.

² رجم خالد، دادان عبد الغني، مرجع سبق ذكره، ص8.

تطبيقات تقييم الأداء:

يوفر نظام معلومات الموارد البشرية المعلومات اللازمة عن العاملين وعن أدائهم في الوظيفة حيث تساعد إدارة الموارد البشرية في:¹

- التنبؤ باحتمالات نجاح الفرد في وظيفته الحالية أو في وظائف أكبر منها.
- توفير المدخلات اللازمة لتحديد احتياجات التدريب الفعلية من خلال تحديد نقاط القوة أو الضعف في أداء الأفراد.
- إظهار مدى مصداقية إجراءات الاختيار وبأنه تم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب.
- منح ترفقيات عادلة أساسها مهارات وقدرات الافراد.
- إبراز المهارات التي تتوفر عليها المؤسسة مما يمكنها من الاهتمام بها أكثر
- اتخاذ قرارات أكثر صحة ودقة وفي الوقت المناسب.

¹ رجم خالد، دادان عبد الغني، مرجع سبق ذكره، ص.8.

خلاصة:

في نهاية هذا الفصل نستخلص بأن تقنية المعلومات مجال يستخدم التكنولوجيا بوسائلها وبرمجياتها قصد جمع تحليل ومعالجة بيانات ما في مجال معين يمكن اللجوء إليها في أي وقت، فهي تساعد على الاستغناء عن الأعمال اليدوية لدى المؤسسات الحديثة التي تتبنى نظم معلومات خاصة مما مكنها من توفير الوقت والتكاليف، فبالتالي ساهمت في تسريع تداول المعلومات داخل إدارة الموارد البشرية على المستوى الداخلي او على مستوى جميع الفروع الأخرى وعلى وظائفها خاصة، بما يعطي السلاسة الكبيرة في الأداء وخدمة استراتيجية المؤسسة والقدرة على اتخاذ القرارات السليمة.

الفصل الثالث

دراسة حالة مؤسسة نفضال فرع

مستغانم

المبحث الأول:

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة نفطال.

ان الجزائر من الدول التي تسعى جاهدة الى التطور والتقدم وتنمية اقتصادها ومن اجل هذا فهي تعتمد بقوة على قطاع المحروقات، فمداخيل الجزائر من العملة الصعبة والتي تمثل 97% بالمئة من الدخل الوطني هي من قطاع المحروقات الذي يعد قطاع استراتيجي وحيوي ومن أهم المؤسسات الوطنية التي تساهم بفعالية في تحريك هذا القطاع وتنميته تعد شركة نفطال التي تعد الرائدة على مستوى الوطني في مجال تخزين، نقل وتوزيع المنتجات البترولية ومشتقاتها.

- تاريخيا وبالضبط بعد استقلال الجزائر كان نشاط التخزين وتوزيع المحروقات من مهام مؤسسة سوناطراك الى ان أصدر مرسوم رقم 80 / 101 في 06-04-1980 والذي اقتضى إنشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية (ERDP) بدأت المؤسسة نشاطها في الفاتح جانفي 1982 واهتمت بصناعة وتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، عدلت وقسمت فيما بعد وفق المرسوم رقم 789/87 في 25 اوت 1987 الى مؤسستين :

- مؤسسة مختصة في تصفية وتكرير البترول نفطاك (NAFTEC) .

- مؤسسة مختصة في توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها على مستوى التراب الوطني نفطال وعرفت على الصعيد الوطني و الدولي باسم المؤسسة الوطنية لتسويق و توزيع المنتجات البترولية. يتكون المصطلح الأجنبي لمؤسسة نفطال من:

Naft: مصطلح عربي ويعني النفط.

AL: اختصار لكلمة الجزائر (Algeria) .

- بداية من 18 افريل 1998 أصبحت مؤسسة نفطال مؤسسة مساهمة (spa) برأسمال مقدر بـ 6.500.000.000 دج مقسمة إلى 665 سهم أي بقيمة 10 ملايين دينار جزائري لكل سهم تابعة 100% لمؤسسة سوناطراك أصبح رأسمالها 15650000000 دج في السنوات الأخيرة يقع مقرها الرئيسي للمؤسسة في الشراكة الجزائر العاصمة ورمزها يتكون من 5 خطوط تمثل فروع مؤسسة نفطال وهي فرع الوقود، فرع الغاز المميع، فرع الزيوت، فرع الزفت والعجلات وفرع الشراكة والنشاطات الدولية.

الدور الرئيسي لشركة نפטال هو تسويق وتوزيع المواد البترولية ومشتقاتها عبر كامل التراب الوطني وتتدخل أساسا في المجالات التالية:

- توزيع، تخزين وتسويق الوقود، غاز البترول المميع، الزيوت والزفت، العجلات والمواد الخاصة .
- نقل المواد البترولية ومشتقاتها من مراكز التكرير والتصنيع إلى المراكز الرئيسية وإلى الزبائن عبر وسائل النقل المتاحة والمتمثلة في الأنايب، الشاحنات، السفن، عربات السكة الحديدية.
- ومهام أخرى تتمثل في:
- تنظيم وتطوير وظيفة التسويق للمنتجات البترولية ومشتقاتها.
- تخزين ونقل المنتجات البترولية وتوزيعها عبر كامل التراب الوطني.
- الحرص على الاستعمال العقلاني لمواد الطاقة.
- تطوير هياكل التخزين والتوزيع لضمان تغطية التراب الوطني
- صيانة التجهيزات التي تحوزوها.
- مباشرة كل دراسات السوق بما فيها استعمال واستهلاك المنتجات البترولية.
- تطوير قدرات العمال عن طريق التريصات والتكوين المستمر.
- الحرص على تحسين ومراقبة الكميات المنتجة.
- متابعة ومراقبة تطبيق المخططات السنوية وكذلك المخططات التي تتجاوز السنة والتي تهدف إلى تغطية حاجيات السوق بما فيها استعمال و استهلاك المنتجات البترولية.
- كما تسعى إلى تحقيق:
- الاستمرار في مهمة توزيع المواد البترولية.
- تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة.
- تطوير وإعادة تأهيل هياكلها الداخلية الخاصة بالتخزين.
- جعل الهياكل في مستوى مقياس حماية البيئة والامن الصناعي.
- تطوير وإعادة تأهيل محطات الوقود.
- الرفع من قدرة النقل عبر الأنايب (PIPE).
- تجديد وسائل النقل البرية ومعدات الصيانة.
- ترويج المنتجات الخاصة والمتمثلة في GPL والبنزين بدون رصاص.

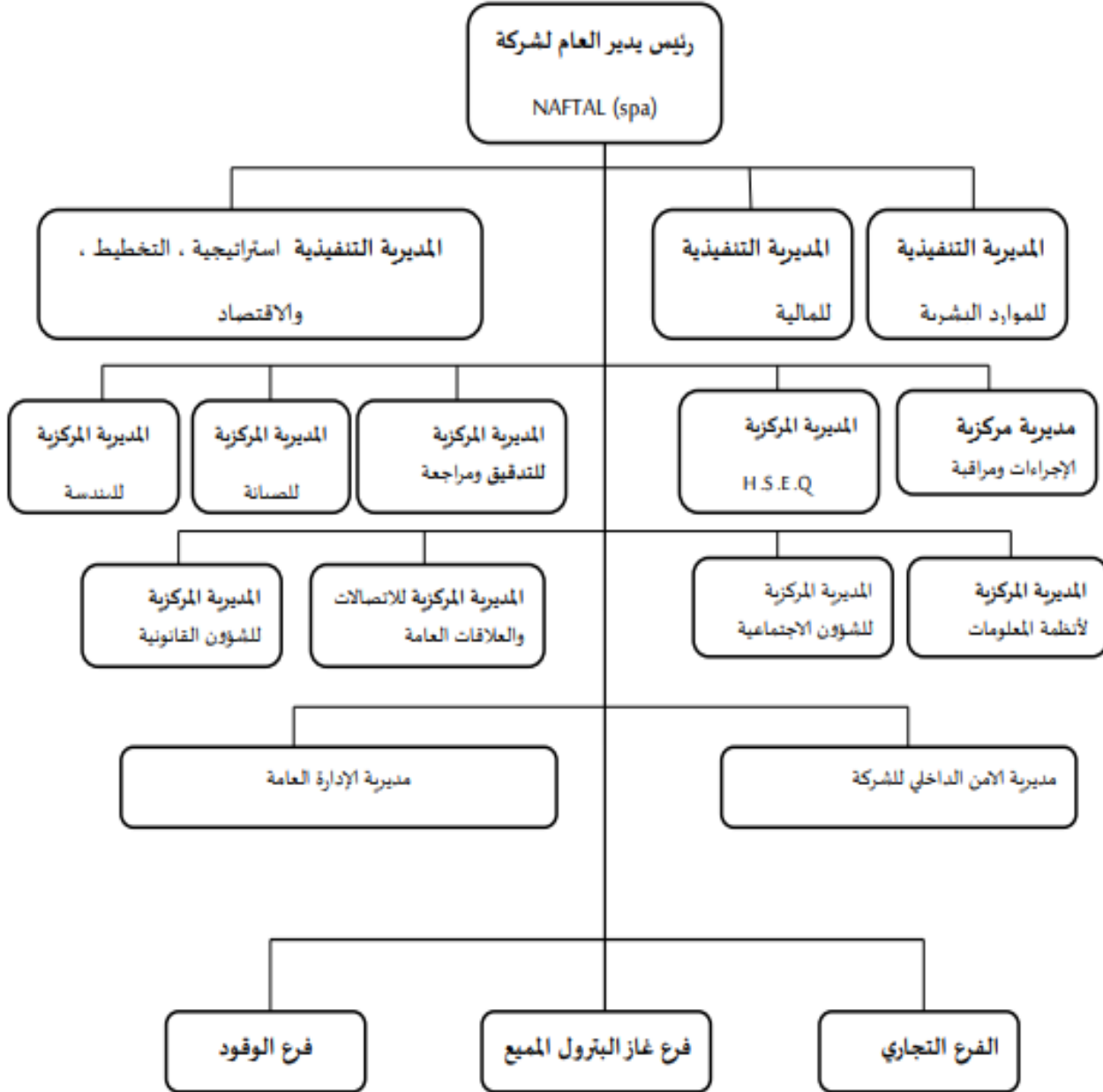
المطلب الثاني: إمكانيات مؤسسة نפטال.

لإتمام المهام التي تقوم بها المؤسسة، جهزت وسائل وعمال يساهمون في توزيع المنتجات البترولية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى قامت نפטال باستغلال جميع الإمكانيات الضرورية للوصول إلى الأهداف المراد تحقيقها من خلال وضع قوانين، مخططات وبرامج التنمية.

وتزخر بعدة إمكانيات وهيكل أهمها:

- 47 مركز تخزين الوقود
- 42 مركز تخزين GPL
- 09 مراكز تخزين GPL vrac
- 47 مستودع يعتبر كوسيط (Relaise) لمنتجات (GPL).
- 30 مركز لتخزين وقود الطائرات
- 06 مراكز لتخزين وقود البواخر
- 15 وحدة لتكوين الزفت (BITUMES).
- 24 مركز لتخزين الزيوت والعجلات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة نفطال.



المصدر: www.naftal.dz اطلع عليه بتاريخ 2024/05/30

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: أسلوب الدراسة.

أ. تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

1-مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين العاملين في إدارة مؤسسة نفضال (مقاطعة الوقود، و GPL) بمستغانم وكان عددهم 80 عامل.

2-عينة الدراسة: تمثلت عينة الدراسة فيما هو متاح من الموظفين الذين وافقوا على التعاون معنا من مختلف إدارات مؤسسة نفضال .

من أجل الإجابة على إشكالية البحث تم إنشاء استبيان وتوزيعه على عينة الدراسة، لغرض تجميع المعلومات اللازمة حول البحث ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS V.22 الإحصائي واستخدام الاختيارات الإحصائية المناسبة للوصول لدلالات ذات معنى، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة، وقد تم توزيع 60 استمارة على عينة الدراسة غير أنه استرجع منها 52 استمارة وتم إخضاعها للدراسة .

ب. هيكل الاستبانة:

قمنا بتقسيم الاستبانة إلى قسمين هما:

القسم الأول: البيانات الشخصية والتي تتمثل في الجنس، السن، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة، والدرجة الوظيفية.

القسم الثاني: وقد قسم هذا القسم إلى 4 محاور وهي كالتالي :

المحور الأول: (أ) توفر الأجهزة والوسائل وتضمن (6) عبارات .

المحور الثاني:(ب) استخدام المورد البشري لتكنولوجيا المعلومات وتمثل في (6) عبارات .

المحور الثالث:(ج) التدريب على استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة حيث تضمن (5) عبارة.

وتم وضع العبارات على أساس سلم ليكارت الخماسي ووزعت درجاته على النحو التالي:

- الدرجة 1 تمثل موافق بشدة .

- الدرجة 2 تمثل موافق.

- الدرجة 3 تمثل محايد.

- الدرجة 4 تمثل غير موافق.

- الدرجة 5 تمثل غير موافق بشدة.

ثانياً: صدق وثبات الاستبانة.

سيتم التحقق من صدق وثبات الاستبانة وذلك عن طريق ثبات الأداة من خلال معامل ألفا كرونباخ الذي يستعمل لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعية، وتعتبر قيمته مقبولة إذا كانت 60% فأكثر، حيث كانت نتائج اختبار ألفا كرونباخ كما يلي:

الجدول رقم 2-3: يمثل معامل الثبات ألفا كرونباخ.

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
أ- توفر الأجهزة والوسائل	06	0,857
ب- استخدام العنصر البشري لتقنية المعلومات	06	0,857
ج- التدريب على استخدام التكنولوجيا بالمؤسسة	05	0,767
مجموع عبارات الاستمارة	17	0,936

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات. 22 v s

نلاحظ من الجدول السابق أن كل نتائج معامل ألفا كرونباخ أكبر من 60% مما يدل على ثبات أداة القياس من ناحية العبارات الموضوعية في الاستمارة وفي الأخير بلغ المعامل الكلي للاستمارة 0,936.

المطلب الثاني: تحليل بيانات الاستبيان.

1-تحليل البيانات الشخصية:

الجنس:

الجدول 3-3: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
69,2	36	ذكر
30,8	16	أنثى
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، حيث يتضح أن نسبة الذكور 69,2% أعلى من الإناث 30,8% بتكرار 36 عامل مقابل 16 عاملة.

السن:

الجدول 3-4: توزيع عينة الدراسة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
9,6	5	29 سنة أو أقل
36,5	19	39-30
42,3	22	49-40
11,5	6	50 سنة فأكثر
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

يتضح من الجدول أن الفئة العمرية المسيطرة هي ما بين 40-49 سنة بتكرار 22 عامل ونسبة 42,3%، كما أن الفئة الأقل هي من 29 سنة أو أقل بتكرار 5 عمال ونسبة مئوية 9,6%.

المستوى التعليمي:

الجدول 3-5: يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
53,8	28	جامعي (ليسانس، مهندس)
7,7	4	ما بعد التدرج (ماستر، ماجستير، دكتوراه)
38,5	20	شهادة (بكالوريا، تقني سامي)
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

يتضح لنا من الجدول المتعلق بتوزيع العينة حسب المستوى التعليمي بأن المستوى الجامعي أعلى من نصف حجم العينة بنسبة 53,8% بتكرار 28 عامل، ثم لحاملي الشهادات بنسبة 38,5% بتكرار 20 عامل ونسبة أقل لما بعد التخرج بنسبة 7,7% بتكرار 4 عمال.

الدرجة الوظيفية:

الجدول 3-6 يمثل توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية.

الدرجة الوظيفية	التكرار	%
إطار مسير	4	7,7
إطار سامي	4	7,7
مسير	31	59,6
عون	13	25
المجموع	52	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

يبين لنا الجدول توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية، حيث ان النسبة الأعلى كانت للمسيرين بنسبة 59,6% وبتكرار 31 عامل، وتليها نسبة 25% للأعوان بتكرار 13 عامل، وبنسبة 7,7% للدرجات الإطار السامي والمسير بتكرار 4 عمال لكلاهما.

مدة الخدمة:

الجدول 3-7: توزيع العينة حسب مدة الخدمة.

مدة الخدمة (س)	التكرار	%
أقل من 5 سنوات	6	11,5
من 5 إلى 10	16	30,8
من 10 إلى 15	15	28,8
من 15 إلى 20	10	19,2
أكثر من 20	5	9,6

100	52	المجموع
-----	----	---------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

يظهر الجدول توزيع العينة حسب مدة الخدمة: حيث ان المدة من 5 إلى 10 الأعلى بنسبة 30,8% وبتكرار 16 عامل، وأقل مدة هي أكثر من 20 سنة بنسبة 9,6% وبتكرار 5 عمال.

العاملين الذين لجؤا إلى التكوين في تقنية المعلومات:

الجدول 3-8: يمثل العاملين الذين لجؤا إلى التكوين في تقنية المعلومات.

%	التكرار	التكوين في تكنولوجيا المعلومات
67,3	35	المكونون
32,7	17	الغير المكونون
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

يظهر الجدول توزيع العينة حسب العاملين الذين لجؤا إلى التكوين في تكنولوجيا المعلومات، حيث عدد العمال اللاجئون 35 عامل وبنسبة 67,3%، ولغير اللاجئون 17 عامل أقل من نصف حجم العينة وبنسبة 32,7%.

الجدول 3-9: يمثل التكوين داخل المؤسسة.

%	التكرار	التكوين داخل المؤسسة
36,5	19	مكون
63,5	33	غير مكون
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

يمثل الجدول توزيع العينة حسب التكوين داخل المؤسسة، حيث قدرت نسبة المعنيين ب 36,5% بتكرار 19 عامل، ونسبة غير المعنيين 63,5% بتكرار 33 عامل.

الجدول 10-3: يمثل التكوين خارج المؤسسة.

التكوين خارج المؤسسة	التكرار	%
نعم	20	38,5
لا	32	61,5
المجموع	52	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

يتضح لنا من الجدول التكوين خارج المؤسسة، حيث ان نسبة المكونين أعلى 61,5% بتكرار 32 عامل، والغير المكونين بنسبة 38,5% بتكرار 20 عامل، هذا ما يدل على تلقي بعض العمال إلى التكوين الداخلي والخارجي.

1-المحور الأول: من الاستبيان حيث تم الاعتماد على النسب المئوية للبدلين موافق بشدة وموافق في الجدول التالي:

1- توفر الأجهزة والبرمجيات:

الجدول 11-3: توفر الأجهزة والبرمجيات.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v.22

العبارة	التكرار	%
تتوفر الوسائل والبرمجيات بشكل كاف بالمؤسسة	47	90,4
الوسائل المستعملة تساعد في العمل	49	94,2
تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث الأجهزة	47	90,4
توفر الأجهزة معالجة سريعة ودقيقة للبيانات	41	78,8
تستغل الأجهزة والبرامج المتوفرة بشكل أمثل	45	88,4
وجود مصلحة خاصة للصيانة	42	88,8

يظهر لنا الجدول توفر المؤسسة على الأجهزة والبرمجيات ونلاحظ منه أن نسب توفر الأجهزة والحواسيب بشكل كاف بالمؤسسة ومساعدتها في العمل مرتفعة بين 90,4% و 94,2% كما انها توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات ويتم استغلالها بالشكل الأمثل بنسبة 88,4%، كما أن هناك تحديثات دورية ومصالحة خاصة لصيانة هاته الأجهزة.

مما يثبت توفر المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات الحديثة والمطورة واستعمالها بالشكل المساعد للعمل.

2- استخدام المورد البشري للتقنية المعلومات:

الجدول 12-3: استخدام المورد البشري لتقنية المعلومات.

العبارة	التكرار	%
تعتمد المؤسسة على تقنية المعلومات في تسيير الموارد البشرية	46	88,5
تمتلك المؤسسة شبكة الكترونية تسهل تدفق المعلومات بين العمال	48	92,3
تتم عملية الاستقطاب عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات	38	73,1
تعتمد المؤسسة على المراسلات عبر البريد الالكتروني	44	84,6
يؤدي استخدام تقنية المعلومات الى تحسين كفاءة العاملين	46	88,5
تستخدم إدارة الموارد البشرية التقنيات الحديثة لتحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به	38	73,1

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يمثل الجدول استخدام المورد البشري لتكنولوجيا المعلومات، حيث يبين اعتماد المؤسسة على تقنية المعلومات لتسيير الموارد البشرية بنسبة 88,5% التي تحسن من كفاءة العاملين وتحقق مرونة أكبر في العمل وتخفف ضغطه بنسبة معينة، بالإضافة إلى شبكة الكترونية تسهل تدفق المعلومات بين العمال، كما تعتمد المؤسسة على المراسلات عبر البريد الالكتروني كاستقطاب المهارات الجديدة.

هذا ما يدل على الدور الفعال التي تقوم به تقنية المعلومات في تحسين تسيير إدارة الموارد البشرية وعملياتها اليومية.

3-تدريب المورد البشري:

الجدول 13-3: تدريب الموارد البشرية.

العبارة	التكرار	%
تخصص المؤسسة ميزانية في التكوين في تكنولوجيا المعلومات	45	86,5

78,8	41	تلجأ المؤسسة إلى تكوين موظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات
88,5	46	يهدف التدريب في المؤسسة إلى زيادة كفاءة المستخدمين
63,5	33	تضع المؤسسة دورة تكوينية عند اقتناء أجهزة وبرمجيات جديدة
75	39	تعتمد المؤسسة على إستراتيجية في تحديد احتياجاتها من تدريب موظفيها

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول نسبة التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات حيث يظهر ان المؤسسة تخصص ميزانية في تكوين تكنولوجيا المعلومات بنسبة فاقت نصف حجم العينة 86,5% معتمدة على إستراتيجية في تحديد احتياجاتها من تدريب موظفيها وتلجأ الى ذلك من اجل زيادة كفاءة العمال عبر دورات تكوينية عند اقتناء أجهزة وتقنيات حديثة أو لغرض تدريب الموظفين الجدد هذا ما يدل على اهتمام المسؤولين بالتدريب الالكتروني الذي يعتبر وسيلة مهمة لإتقان المورد البشري للتقنيات المتطورة.

المطلب الثالث: الاستنتاجات.

تبين الدراسة:

توفر المؤسسة على الأجهزة والعتاد الالكتروني والبرمجيات فهي تنشأ على مستوى أجهزة الكمبيوتر وتبرمج لأغراض ادارية عديدة قصد تسهيل عمليات إدارة الموارد البشرية ووظائفها بدءا من التخطيط الى الحفاظ على المورد البشري، حيث تعتمد المؤسسة على عدة نظم وبرمجيات خاصة بها GIP GIP SIM NOVACH .GEVA

NOVACH: وهو برنامج خاص بمصلحة الموارد البشرية ويقوم بتسجيل وحفظ جميع المعلومات حول عمال المؤسسة.

- كما تحتوي على نظام المعلومات لتسيير الموارد البشرية GIP اي تسيير الإعلام الالي للأفراد، هذا الأخير مقسم بدوره إلى نظامين رئيسيين وهما:

GIP SIM: وهو نظام مساند لإدخال المعلومات ومتخصص في متابعة المسارات المهنية للأفراد و نجد فيه كل المعلومات المتعلقة بجميع الأفراد العاملين بالشركة.

GIP GEVA: أي تسيير العناصر المتغيرة للنشاط، وهو نظام مخصص لإعداد و حساب الأجور الشهرية لجميع عمال الشركة.

ومنه وفرت المؤسسة الصيانة والتحديث الدوري للأجهزة والبرمجيات عند الحاجة حيث لا تتعدى 5 سنوات بالنسبة لعتاد الحاسوب ويتم بعدها بيعها لجهة مختصة في عتاد المؤسسات قصد تفادي الخسارة.

تمثل الوسائل والبرمجيات الجزء الأكبر في طبيعة العمل فمعظم المهام تعتمد على الكمبيوتر هذا ما يتطلب اتقان الموظفين لاستعمال هذه الوسائل عامة والبرمجيات خاصة فيكون الاعتماد في عملية التوظيف على موظفين لهم مهارة الإعلام الالي مسبقا عبر التكوين الخارجي او التكوين داخل المؤسسة.

لضمان مواكبة التطورات الحاصلة في عالم التكنولوجيا تعتمد المؤسسة على رصد كل جديد وتطور حاصل في تكنولوجيا المعلومات والعمل على اقتنائها واعداد البرامج التدريبية لعمالها، والموظفين الجدد لتمكينهم لها.

فهي مورد من موارد المؤسسة الهامة التي يجب تخصيصها وإعداد ميزانية خاصة لها، هذا ما بينته نتائج الاستبيان باهتمام مؤسسة نفضال بهذا الجانب واعطاؤه الأولوية حيث تقام برامج تدريبية لكل برنامج جديد في المؤسسة ويقام امتحان في نهاية الدورة.

تستفيد المؤسسة بميزات جيدة من خلال هذه الخاصية أهمها رفع أداء المورد البشري وتنمية مهاراته وزيادة انتماءه للمؤسسة وتحسين مكانة المؤسسة وتنافسيتها وتحقيق النمو الاستراتيجي من خلال الرفع من المستوى التكنولوجي.

الخلاصة:

لقد كان هدف الدراسة في هذا الفصل هو معرفة مدى تأثير استخدام تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، وتجسيد الطابع النظري على أرض الواقع من خلال إجراء هذه الدراسة على مؤسسة نפטال فرع مستغانم، والتي أظهرت مدى اعتمادها على الطابع الإلكتروني في تسيير ادارتها للموارد البشرية ما ينعكس إيجاباً على أداء المورد البشري من رفع لقدراته وكفاءته، وتحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيض الضغط، وتعزيز تنافسية المؤسسة في سوق العمل.

الخاتمة

- تمتاز تقنية المعلومات بمكانة كبيرة داخل المؤسسات المعاصرة والتي تسعى جُلها لاكتسابها بفضل تطوراتها المتسارعة وتسهيلها العظيمة في مختلف الأنشطة والتي تمنح الميزة الإضافية لهذه المؤسسات باعتمادها على تقنيات وبرمجيات خاصة تعد من طرفها، تعمل هذه التقنيات الى التقليل من النمط التقليدي والتحول الى البرامج الالكترونية وتقليل التكاليف وريح الوقت والجهد، حيث تدخل في نشاطات المؤسسة باختلافها خاصة نشاط تسيير المورد البشري الذي نصب نفسه كإدارة هامة تعمل على حسن استغلال المورد البشري ، حققت هاته التقنيات النقلة النوعية في إدارة الموارد البشرية في مختلف وظائفها وساعدت مخططو الموارد البشرية بإنشاء نظم معلومات تجمع ملفات خاصة ببيانات الموظفين الكترونيا وتوظيفها في مراحل البحث عن اليد العاملة وتوظيفها، كما ساهمت في تنمية مهاراتهم وزيادة كفاءتهم ونتاجيتهم عن طريق البرامج التدريبية التي تعتمد على التكنولوجيا مما يسمح لهم بالانتماء أكثر للمؤسسة، بما يخدم أهدافها المستقبلية.

قائمة المراجع:

الكتب:

- حيدر شاکر نوري، محمود حسن جمعة، أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، المطبعة المركزية في جامعة ديالى 2015م.
- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، الطبعة 01، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004م.
- على سلعى، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
- محمد موسى أحمد، إدارة الافراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014م.
- احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية مصر، 2004م.
- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010م.
- رافده الحريري، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018م.
- مؤيد موسى، هيثم عبد الله، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2019م.
- مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مكتبة العبيكان، الرياض، 2001.
- أبو النصر، مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز Best Management performance، الطبعة الأولى، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م.
- عبد الحميد خليل إدارة الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية السورية 2018م.
- حيدر شاکر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكنولوجي، بدون طبعة، مطبعة ابن العربي، 2013م.
- خضير كاظم حمود ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2006م.
- عادل مجيد عيدان العادلي، حسين وليد حسين عباس، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م.
- غسان قاسم داود اللامي أميرة شكر ولي البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات (مرتكزات كمية ومعرفية، دار اليازوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م.

حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار
غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م

المجلات:

- رجم خالد، دادان عبد الغني، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على وظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 19، جوان 2016.
- كسرى مسعود، يصولاح زهية، تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 04، العدد 28، 2013م.
- زاوي صورية، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تدريب الموارد البشرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، بدون مجلد، العدد السابع، بسكرة، 10 جوان 2015، ص 226.
- منال عشري، تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري رؤيا للتنمية المستدامة 2030، مجلة دار التعليم الجامعي، جامعة الدول العربية، 2022م.
- . معروف جيلالي، ليلي بن كعكع، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وظائف إدارة الموارد البشرية، مجلة النور للدراسات الاقتصادية، مجلد 06، العدد 10، جوان 2020.
- محمد لمين علون واخرون، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية وتطوير الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي الجزائر، المجلد 01، العدد 01 ديسمبر 2017.

المذكرات:

- زاوي نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بعين تموشنت، مذكرة ماستر، تخصص علوم اقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2015/2016.
- طاهر شاوش، خودي أبوبكر، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية وظائف إدارة الموارد البشرية، مذكرة تخرج نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاديات العمل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، 2018.
- رزوق ابتسام، مفتاحي كريمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة فعالة لإدارة الموارد البشرية مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة واستراتيجية الموارد البشرية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2017/2018م.
- رحماني محمد أيمن، مودع محمد مهدي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية بالمنشأة الرياضية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص تنمية الموارد

- البشرية، كلية علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020-2021م.
- حجاوي أية، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلجاج بوشعيب - عين تموشنت، 2021-2022م.
- وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماستر لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل 2018/2019م.
- لشلاش محمد بن شعيب أحمد، دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الموارد البشرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة بلجاج بوشعيب عين تموشنت، 2018م/2019م.
- طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، 2014م/2015م.
- توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012م/2013م.

المواقع الالكترونية:

- امتنان العلي، تعريف التقنية وانواعها، 1 أوت 2021، تاريخ الاطلاع: 5 افريل 2024، <https://mofhras.com>
- تواتي ادريس، نظام معلومات الموارد البشرية، 01-11-2011، تاريخ الاطلاع 2024-04-14، <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/47831>

المحاضرات والأطروحات:

- زيداني حليلة، تقنية الاتصال، محاضرة في تقنية الاتصال، جامعة مسيلة 2023-2024.
- بوهالالة سعاد، أخلاقيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية دراسة حالة مديرية الإدارة المحلية لمقر والية بشار، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015.

الملاحق:

الاستبيان:

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي مؤسسة نفضال فرع مستغانم، بغرض تحليل النتائج فيما بعد والخروج بنتائج لدراسة بحثنا، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع علامة (x) في المربع المناسب لاختياركم .

الرجاء وضع الإشارة أمام الاختيار المناسب.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجنس: ذكر أنثى

السن: 29 سنة فأقل 30 - 39 سنة 40 - 49 سنة 50 سنة فأكثر

المستوى التعليمي: جامعي (ليسانس، مهندس) شهادة (بكالوريا، تقني سامي)

مابعد التدرج (ماستر، ماجستير، دكتوراه)

مدة الخدمة: 5 سنوات فأقل من 06 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

من 16 إلى 20 سنة 21 سنة فأكثر

الدرجة الوظيفية: إطار مسير إطار سامي إطار عون تحكم

هل سبق أن لجأت إلى تكوين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات:

إذا كانت الإجابة بنعم أين تم ذلك؟ مركز تكوين موجود بالمؤسسة

مركز تكوين موجود خارج المؤسسة

القسم الثاني: محاور الاستبيان.

1-توفر الأجهزة والعتاد:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					تتوفر الوسائل والبرمجيات بشكل كاف بالمؤسسة
					الوسائل المستعملة تساعد في العمل
					تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث الأجهزة
					توفر الأجهزة معالجة سريعة ودقيقة للبيانات
					تستغل الأجهزة والبرامج المتوفرة بشكل أمثل
					وجود مصلحة خاصة للصيانة

2-استخدام الموارد البشرية لتقنية المعلومات:

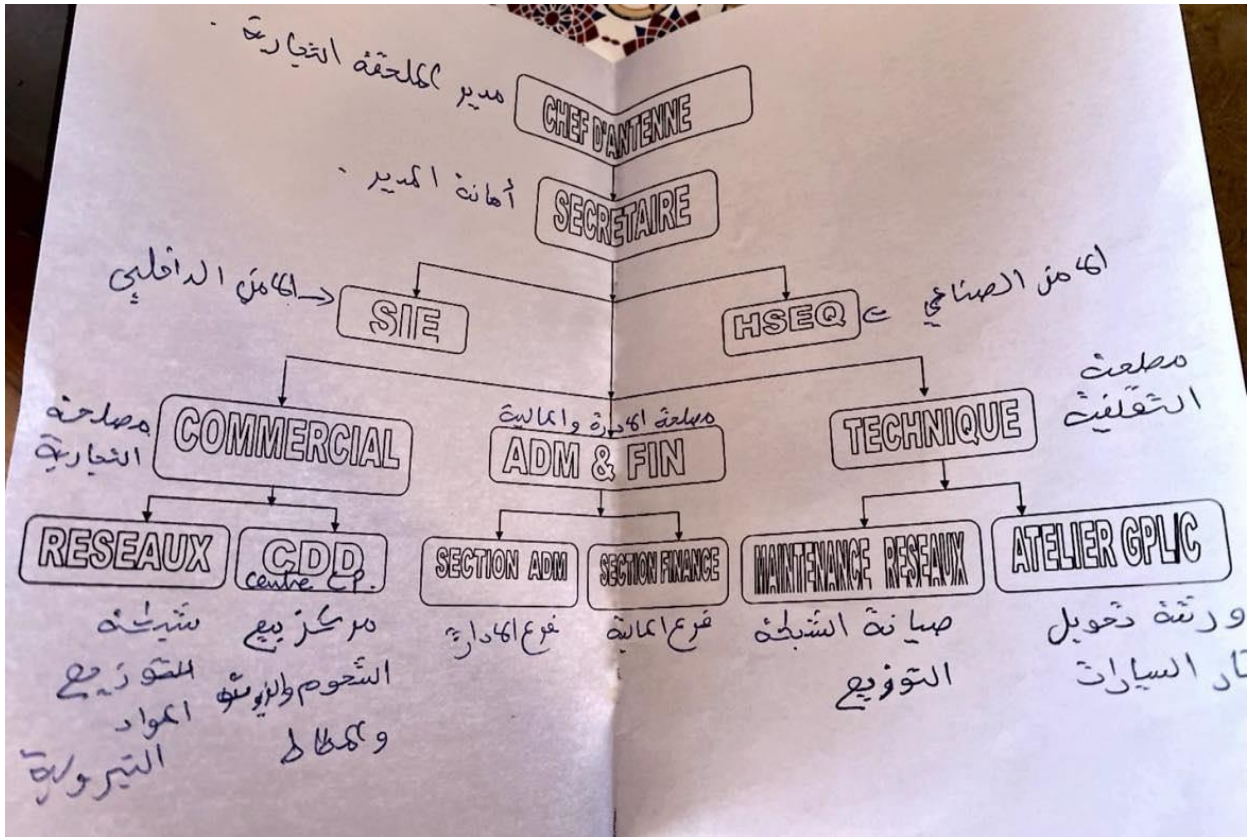
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					تعتمد المؤسسة على تقنية المعلومات في تسيير الموارد البشرية
					تمتلك المؤسسة شبكة الكترونية تسهل تدفق المعلومات بين العمال
					تتم عملية الاستقطاب عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات
					تعتمد المؤسسة على المراسلات عبر البريد الالكتروني
					يؤدي استخدام تقنية المعلومات الى تحسين كفاءة العاملين

					تستخدم إدارة الموارد البشرية التقنيات الحديثة لتحقيق مرونة أكبر في العمل وتخفيف الضغوط المتعلقة به
--	--	--	--	--	--

2- تدريب الموارد البشرية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					تخصص المؤسسة ميزانية في التكوين في تكنولوجيا المعلومات
					تلجأ المؤسسة إلى تكوين موظفيها في مجال تكنولوجيا المعلومات
					يهدف التدريب في المؤسسة إلى زيادة كفاءة المستخدمين
					تضع المؤسسة دورة تكوينية عند اقتناء أجهزة وبرمجيات جديدة
					تعتمد المؤسسة على إستراتيجية في تحديد احتياجاتها من تدريب موظفيها

الهيكل الوظيفي للشركة



الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور تقنية المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية بمؤسسة نفطال فرع مستغانم، وذلك بعد التطرق لمختلف المفاهيم الأساسية لتقنية المعلومات وإدارة الموارد البشرية والعلاقة بينهما، ثم دراسة ميدانية ندرس فيها توفر المؤسسة على الأجهزة والمعدات، واستخدام المورد البشري لها والتدريب، عليها لإبراز واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة نفطال.

الكلمات المفتاحية: تقنية، معلومات، موارد بشرية، إدارة الموارد البشرية.

Abstract:

This study aimed to find out the role of Information Technology in improving human resources management at neftal Mostaganem branch, after touching on various basic concepts of Information Technology and Human Resources Management and the relationship between them, and then a field study in which we study the availability of equipment and equipment, the use of human resources and training, to highlight the reality of the use of Information Technology in neftal.

Keywords: Technology, Information, Human Resources, Human Resources Management.