

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

تخصص: تسيير استراتيجي

بعنوان :

تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية الكفاءات البشرية
دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا مستغانم.

تحت إشراف الأستاذ:

أ. د. بوروية الحاج محمد

من إعداد الطالب:

• بلحاج جمال

أعضاء لجنة المناقشة:

| الصفة | الاسم واللقب | الرتبة | من جامعة |
|--------|--------------|--------------|---------------|
| رئيسا | | أستاذ محاضر | جامعة مستغانم |
| مقررا | بوروية الحاج | أستاذ محاضر | جامعة مستغانم |
| مناقشا | | أستاذة محاضر | جامعة مستغانم |

السنة الجامعية: 2018 – 2019

إهداء

الحمد لله فائق الأنوار وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا محمد
المختار

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل اليه لولا فضل الله علينا اما بعد
من دواعي الفخر والاعتزاز ان اهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع الى
امي وابي العزيزين حفظهما الله ورعاهما
افراد اسرتي وسندي في الدين ولا أحصى لم فضل
الى كل الأقارب والأصدقاء ورفقاء الدراسة من دون استثناء
الى من انار لي الطريق في سبيل تحصيل ولو قدر بسيط من المعرفة اساتذتي الكرام
الى من ترك اثرا طيبا في حياتي
الى كل الذين يحبوني وأحبهم في الله واحتفظ بذكراهم في قلبي
الى كل من يقر العلم ويسعى الى طلبه
الى من ذكرهم قلبي وتساهم قلبي

الطالب: بلال جمال

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والسلام والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين.

الحمد والشكر أولاً لله الذي من على بنعمته واعانني على إتمام هذا العمل وشملي بتوفيقه.

واجب الوفاء يلزمني ان أتقدم بفائض الشكر وجزيل الامتنان لكل من مد يد العون ليساعدني في انجاز هذا العمل واطح بالذكر الأستاذ المشرف على هذه المذكرة

واتقدم بكل الوفاء وصادق العرفان العظيم والاحترام للسادة الأساتذة الموقرين أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة حتى تزدان بأرائهم السديدة وأفكارهم النيرة

كذا أخص بالذكر بأسمى آيات الامتنان وبكل شكر من كاموا لي عون والسند الصبور على والمشجعين لي دائماً لإتمام هذا العمل من الالف الى الياء ابي وامي الكريم ينو زوجي.

فنحمد الله بان يسر كل هؤلاء ويظيل في أعمارهم ليبقوا نبراسا متلألئاً في نور العلم والعلماء

وجزى الله تعالى الجميع عني خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسانتهم يوم القيامة

الطالب: بلعاج جمال

مقدمة

العلم والتكنولوجيا يمثلان محور عملية التقدم في عالمنا فضلا عن التحدي الأكبر لمعظم المنظمات حاليا والذي يمكن في السرعة التغيرات الحاصلة في بيئة الاعمال الناتجة عن المعرفة والتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات، ان هذا التوجه يرهن بقاء المنظمات في السوق وبقائها وتقدمها مرهون بقدرات التكنولوجيا التي تملكها وتقودها لتحقيق دورها من خلال التكنولوجيا والتطبيق الناجح لها.

وسط هذه التحولات، تعتبر الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها او بما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة تقريبا في كل الأنشطة البشرية والتي من المتوقع ان تفرض سيطرتها لعقود لاحقة. حيث شهدت تكنولوجيا المعلومات قفزات كبيرة في استعمالها فجرت ثورة هائلة في نظم المعلومات وساهمت بذلك في ادماج مختلف الأطراف العالمية في منظومة مالية وإعلامية ومعلوماتية، وجعلت العالم على الرغم من اتساع رقعته الجغرافية، بما يوحي كلمة القرية من علاقات قرابة وجوار ومحدودية في الزمان والمكان.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة، حيث أصبح لهذه التكنولوجيا أهمية ودور في المؤسسة بشكل عام على تحسين أداء المورد البشري بشكل خاص، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة المعاصرة، والتكنولوجيا يعتبر موردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للمعلومة. بما ينجر عنها من السرعة تأدية المهام، توفير الوقت، رفع كميات الإنتاج، وبالتالي تحسين مستوى الأداء. وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء عي أهمية والدور التي لعبتها تكنولوجيا المعلومات في جانب من اهم الجوانب الاعمال الذي يعتبر الركيزة الأساسية الا وهو جانب الموارد البشرية.

01- إشكالية الدراسة:

من اهم التحديات التي تواجه المنظمات في الآونة الأخيرة، النمو الكبير والسريع للتكنولوجيا الحديثة التي غيرت من مجرى النشاط للمنظمات. إذ استوجب عليها في ظل هذه التغيرات مواجهة هذا النمو من خلال تجنيد جميع مواردها وتحديثها، بغية الوصول الى هدفها بما في ذلك الجانب البشري باعتباره اهم مورد في تفعيل هذا التغير. على هذا الأساس يمكننا دراسة إثر هذه التكنولوجيا على أداء المورد البشري من خلال طرح إشكالية التالية:

"كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تنمية الكفاءات البشرية و

ما هي الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الكفاءات البشرية؟".

من هنا وللإجابة على هذا التساؤل يمكن تبسيطه من خلال طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

1. فيما تتمثل تكنولوجيا المعلومات ودورها في المنظمات؟
2. ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية؟
3. ما مدى اسهام تكنولوجيا المعلومات في رفع من أداء المورد البشري؟

02- فرضيات الدراسة

وللإجابة على هذه التساؤلات نقترح الفرضيات التالية:

1. تحسين اداء المورد البشري مرهون بمواكبة تكنولوجيا المعلومات؛
2. تبني تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يتطلب تأهيل العنصر البشري؛
3. تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد أكثر أهمية في زيادة فعالية وكفاءة إدارة الموارد البشرية.

03- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من عدة منطلقات هي:

1. ان تكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في اثراء المكتبة، وتبصير القارئ بما احدثته تكنولوجيا المعلومات في عالم الاعمال؛
2. نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين والمؤسسات؛
3. تمكن أهمية هذه الدراسة كذلك في كونها زاوية من زوايا التي تعالج موضوع تكنولوجيا المعلومات واهميتها في عالم الاعمال فهو تكملة لمواضيع أخرى لها صلة بالموضوع (تكنولوجيا المعلومات) كالتجارة الالكترونية، نظم المعلومات الخ.

04- اهداف الدراسة:

للدراصة مجموعة من الأهداف أهمها:

1. تهدف الدراسة عموما الى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختيار الفرضيات المقدمة لأثبات صحتها او نفيها؛
2. رفع اللبس والغموض، وتوضيح الرؤية اتجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات؛
3. تقديم تصور حول طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، وماهي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات؛

4. إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الجزائرية وكيف ان يكون لها دور وأهمية في تحسين أداء الافراد العاملين بداخلها.

05- أسباب ودوافع اختيار الموضوع:

دوافع اختيار معالجة الموضوع دون غيره من المواضيع العملية راجع للأسباب الاتية:

- الكشف عن المشاكل التي تواجه الموارد البشرية في مواكبة التطورات التكنولوجية؛
- الرغبة في المعرفة كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المورد البشرية؛
- شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع، خاصة مع التحولات المستجدة والتوجهات الحديثة؛
- قيمة وأهمية هذا الموضوع، خاصة مع التحولات المستجدة والتوجهات الحديثة.

06- منهج الدراسة وادواتها:

ان موضوع الذي نود معالجته وطبيعة ونوع المعلومات المتوفرة عنه وطريقة تحليلها، تفرض علينا استخدام منهج معين لمثل هذه الدراسة، ويتمثل هذا المنهج في: المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب طبيعة ونوع الدراسة والكشف عن مختلف جوانبه خاصة من الجانب النظري، كما يمكن من خلال هذا المنهج تحليل الواقع وتشخيص المتغيرات للوصول الى التفسيرات ونتائج دقيقة. بالإضافة الى ذلك تم استخدام منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية. اما بالنسبة للأدوات المستخدمة في الدراسة هي:

5. نوعية ومصادر البيانات: على مستوى الجانب النظري تم الاعتماد على المسح المكتبي من الكتب والاطروحات على مستوى المكتبات الوطنية والدولية، اما على مستوى التطبيقي اعتمدنا على التقارير الخاصة بالمؤسسة والتي تم الحصول عليها من المؤسسة محل الدراسة.

6. الأساليب المستخدمة لتحليل البيانات: بغرض الوصول الى هدف هذه الدراسة والتحقق من الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام بتحليل البيانات، كما تم استخدام أسلوب تحليل البسيط لتبيان أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري، وهذا باستخدام برنامج التحليل الاحصائي EXEL.

07- حدود الدراسة

01- المجال البشري: وهو المجال المتعلق بالعناصر الممثلة لوحداث العينة، ويعبر عن المجتمع الذي نريد معرفته وتكوين فكرة عنه، ويتكون من مجمل الإطارات الذين يشغلون مختلف الوظائف الإدارية في جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم.

02- المجال المكاني: تمت الدراسة الميدانية على مستوى مصلحة المستخدمين بالجامعة المذكورة أعلاه (مستغانم).

03- المجال الزمني: تمت الدراسة الميدانية الفعلية في الفترة الممتدة من 02 جانفي إلى 10 ماي 2019، نظرا لنشاط جامعة مستغانم، الذي يتلاءم وموضوع الدراسة الا وهو دور تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تنمية الكفاءات البشرية.

08- صعوبات الدراسة:

لا يتجرد أي عمل نقوم به من صعوبات وعوائق ومن بين اهم هذه الصعوبات التي واجهتنا في فترة انجاز المذكرة هي:

01. صعوبة الحصول على المعلومات من قبل مسؤولي المؤسسة محل الدراسة، خاصة تلك

المتعلقة بمؤشرات تكنولوجيا المعلومات.

09- هيكل الدراسة:

لدراسة الموضوع دراسة وافية ومن اجل الإجابة على الإشكاليات المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين ، فصلين يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني حيث كانت التقسيمات الدراسة

الدراسة الفصل الأول تناولنا فيه دور نظام المعلومات في تحسين اداء الموارد البشرية فالمبحث الأول كان حول اساسيات حول تكنولوجيا المعلومات أما المبحث الثاني فكان حول اسس تقييم الأداء وأداء الموارد البشرية والمبحث الثالث كان حول تعاريف وعناصر نظام معلومات الموارد البشرية "sigrh" ، اما فيما يخص الفصل الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية لأداء المورد البشري في ظل تكنولوجيا المعلومات والذي بدوره تم تقسمة الى اربع مباحث فرعية اين تم التكلم في المبحث الأول مجال الدراسة، العينة وأدوات جمع البيانات اما المبحث الثاني خصصناه الى التعريف بميدان الدراسة، اما فيما يخص المبحث الثالث فكان حول تحليل البيانات الشخصية للعينة والمبحث الرابع والآخر قمنا فيه بتحليل نتاج البحث المتوصل اليها.

الفصل الأول

دور نظام المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية

مقدمة الفصل الأول:

تعتبر تكنولوجيا من أهم العوامل في دفع التنمية في الاقتصاد العالمي بل اندمجت في كافة جوانب الحياة اليومية لتطور كثيرا من الأنشطة ولتؤثر إيجابا على العلاقات بين الأفراد والدول، نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على التكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي موردا أكثر أهمية بالمقارنة بالمواد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام تكنولوجيا المعلومات المستوفية الشروط الشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر ستمته الأساسية هي المعلوماتية.

وإذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد انه يشهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد او الاقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها في أقصر وقت وبأقل التكاليف، ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى مساهمته في جميع القطاعات، خاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال والانترنت، كل هذا وضع المنظمات أمام تحدى جديد إلا وهو امتلاك تكنولوجيا.

وللإلمام بالموضوع سوف نتطرق في المبحث الأول إلى أساسيات حول التكنولوجيا ومن ثم نخرج إلى المبحث الثاني أسس تقييم الأداء وأداء الموارد البشرية أما فيما يخص المبحث الثالث فخصصناه إلى تعاريف وعناصر نظام معلومات تسيير الموارد البشرية « sigrh ».

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات

تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات للمنظمات والإدارات بل حتى الحكومات، وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر أداة الأكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة، وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى مفهوم التكنولوجيا وأصنافها وبعادها.

المطلب الأول: التكنولوجيا

1- مفهوم التكنولوجيا:

أصل مصطلح كلمة تكنولوجيا يرجع إلى عهد اليوناني وهي كلمة مركبة من جزئين، الأول (TECHNO) وتعني التشغيل الصناعي، الثاني (LOGOS) أي العلم أو المنهج، وعند دمج الكلمتين نحصل على علم التشغيل الصناعي.¹

كما يشار إلى التكنولوجيا بأنها "عمليات والتقنيات والمكائن والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، والمعلومات والافكار) إلى المخرجات (المنتجات والخدمات)".²

كما تعرف على انها " فن تنفيذ، في إطار داخلي ومن اجل هدف معين، كل العلوم والتقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج، وفي طرق التسيير وانظمة المعلومات".³

وإذا رجعنا إلى القواميس فنجد من يعرف التكنولوجيا بانها فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة او انها " مجموعة المعارف والخبرات والمهارات والخبرات اللازمة لتصنيع منتج او منتجات معينة".⁴

ومن خلال لما سبق ذكره من تعاريف السابقة نستنتج ان التكنولوجيا "هي عبارة عن أفكار ومعلومات جديدة توظف من اجل الحصول على منتجات وخدمات".

الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا

نذكر من أهمها:

- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعارف؛
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس؛
- التكنولوجيا تشتمل المدخلات وعمليات المخرجات؛
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة؛
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي انها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات؛
- التكنولوجيا هادفة تهدف إلى حل المشكلات.

¹ ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 152.

² محمد الصيرافي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 13.

³ غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومدخل تقنيات تطبيقات علمية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 23.

⁴ محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص 83.

من خلال الخصائص التي ذكرت نستنتج منها عناصر التكنولوجيا وتتمثل في:

- 01- المدخلات: تشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج من افراد نظريات وبحوث، أهداف، الآلات، مواد وخدمات، أموال تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات.
- 02- العمليات: هي الطريقة المنهجية للمنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل منتج.
- 03- المخرجات: هي المنتج النهائي الذي يكون في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات.¹

الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهماتها في تحقيق الأداء المتميز وتحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، وقد حققت التكنولوجيا عدة فوائد لعدد كبير من المؤسسات ومن بينها:

- تقليل تكاليف العمل المباشر؛
- زيادة المبيعات؛
- المساهمة الكبيرة تكنولوجيا في تحسين الجودة؛
- تحسين الظروف البيئية إذ ساهمت التكنولوجيا الحديثة في القضاء على الضوضاء من خلال تقليل الحاجة لأدوات الحماية من الأصوات فضلا عن التقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير؛²
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية؛
- ابرز أهمية التكنولوجيا في عدة عوامل هي الابداع التكنولوجي وطبيعة المنافسة العالمية، بالتحول من الإنتاج الواسع إلى الإنتاج وفقا لطلبات الزبائن التي تتطلب الاعتماد على نظم انتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة؛³
- تساعد على السرعة في الأداء وتقليل التكاليف والمحافظة على جودة عالية في السلع والخدمات المقدمة.⁴

II- أصناف التكنولوجيا:

يمكن تصنيف التكنولوجيا إلى ثلاثة أصناف اساسية وهي:

¹ محمد مسن، مرجع سابق، ص 84.

² غسان قاسم داود اللامي، مرجع سابق، ص 42.

³ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013، ص 7.

⁴ موسى اللوزري، التنظيم وإجراءات العمل، الطبعة الثانية، داروائل للنشر، عمان، 2007، ص 148.

الفرع الأول: تصنيف وود وارد (سنة 1965):

استندت هذه الدراسة على تصنيف التكنولوجيا على أساس التعقيد الفني للعمليات الإنتاجية المستخدمة في المنظمات الصناعية، إذا قامت هذه الباحثة باعتماد التكنولوجيا على انها متغير مستقل يؤثر بشكل كبير في الهيكل التنظيمي للمنظمات، وطبقت أفكار هذه الدراسة على مئة شركة صناعية تقع في المملكة المتحدة البريطانية واستغرقت مدة الدراسة ما يقارب الخمس سنوات وكانت أبرز نتائجها تصنيف التكنولوجيا إلى ثلاثة أنواع رئيسية:¹

01- إنتاج الوحدة او الدفعة الصغيرة: يعد من أقدم أنواع التكنولوجيا وابسطها التي تستخدمها المنظمات وتسمى أحيانا بالإنتاج حسب الطلب وتشمل اغلب الصناعات الحرفية وورش التجارة والحدادة والخياطة.

02- الإنتاج الواسع (الدفعات الكبيرة): ويقصد بها الإنتاج النمطي المكون من عدة مراحل تؤدي إلى خطوط تجميعية مثل صناعة السيارات وأجهزة التلفزيون وغيرها من السلع الاستهلاكية ذات الطلب الواسع.

03- الإنتاج المستمر: ويقصد بهذا النوع سلسلة العمليات او المعالجات للمواد الأولية التي يمر بها المنتج ليصبح سلعة تامة الصنع ويستخدم في الصناعات التحويلية كما هو في النفط وصناعة الغاز والكيماوية والبلاستيكية.

اثبتت دراسة وود وارد وجود علاقة تربط كلا من التكنولوجيا والهيكل التنظيمي وفعالية المنظمة لذا تكون الشركات التي تطور هياكلها لتكيف مع التكنولوجيا التي تستخدمها أكثر نجاحا وفاعلية.

الفرع الثاني: تصنيف بيرو (سنة 1967):

¹ حديد نوفل، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007م، ص 45.

اهتمت دراسة بيرو بالتكنولوجيا المعتمدة على المعرفة باعتبارها اهم من تكنولوجيا الإنتاج إذ عرف التكنولوجيا بانها الإجراءات التي يؤديها الفرد على أساس شيء ما باستعمال أدوات وأجهزة ميكانيكية بغية إحداث تغيرات معينة في أداء واعتمدت فكرته على بعدين اساسين هما:¹

البعد الأول: مدى تغير المهام أي عدد الاستثناءات التي تواجه العامل او الشخص في عمله.

البعد الثاني: قابلية تحليل المشكلة أي نوع طرق البحث المستبقة في إيجاد حل مشكلة او الاستثناء الذي يواجه الفرد في عمله وقد استخدم هذا البعدين وتوصل إلى تقسيم التكنولوجيا وفق استخداماتها في المنظمات إلى أربعة أصناف:²

أولاً: التكنولوجيا الروتينية: وتتعامل مع الاستثناءات قليلة ودرجة عالية من مستوى تحليل المشاكل التي تواجهها مثل شركات تجميع السيارات واقسام المصرفية في البنوك.

ثانياً: التكنولوجيا الهندسية: وهي التي تتصف بالاستثناءات كثيرة، ولكن يمكنها ان تحل مشاكلها وتتعامل مع استثناءاتها بطرق عقلانية ونظامية كما في المصانع الخاصة بنماذج الطائرات والسفن.

ثالثاً: التكنولوجيا الحرفية: تتعامل مع مشكلات صعبة نسبياً وعدد محدود او قليل من الاستثناءات مثل تكنولوجيا المستخدمة في شركات صناعة الزجاج، الخياطة الخ.

رابعاً: التكنولوجيا غير الروتينية: تتعامل مع الاستثناءات الكبيرة بسبب تغيرات في أداء مهماتها مما تواجهها من صعوبات في القدرة على تحليل المشاكل كما هو الحال في أبحاث الفضاء والطاقة النووية.

الفرع الثالث: تصنيف تومبسيون (سنة 1967):

يرتكز هذا التصنيف على موضوع عدم التأكد التكنولوجي وقد حدد تكنولوجيا المنظمات بثلاثة أنواع وفق طبيعة المهمات المنجزة من قبل الوحدات التنظيمية وهي:³

أولاً: التكنولوجيا طويلة مترابطة: وتتمثل بوجود اعتماد متبادل تنابعي بين المهام والعمليات وتتصف بالتسلسل ثابت للخطوات المتكررة فمثلاً ثلاثة أنشطة، ان ينجز النشاط (أ) قبل النشاط (ب)

¹ غسان داود قاسم اللامي، مرجع سابق ، ص 31.

² فريد راغب النجار، تكنولوجيا الاتصال والعلاقات والمفاوضات الفعالة، دون طبعة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009، ص 58.

³ فرغالي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 17.

والنشاط (ج) ينفذ عن الانتهاء من النشاط (ب)، أي حسب المراحل تدفق العمل وهذه سمة أساسية لهذا النوع من التكنولوجيا كما هو الحال في المنظمات التي تستخدم نظام الإنتاج الواسع.

ثانياً: التكنولوجيا الوسطية: ويتضمن هذا النوع طرق وأساليب نمطية تربط بين الزبائن ويتعامل بها بغض النظر عن الزمن او المكان الذي توجد فيه المنظمة، وتعد المصاريف مثالا مناسباً لممارسة هذا النوع من التكنولوجيا إذ تربط علميات الاقتراض والإيداع لكافة الزبائن وكذلك لشركات التامين او الخدمات الهاتفية.

ثالثاً: التكنولوجيا الكثيفة: وهي استجابة موحدة لمجموعة من المواقف المختلفة إذ تعتمد الاستجابة الصحيحة على طبيعة المشكلة ومدى تنوعها والتي لا يمكن التنبؤ بها او توقعها بدقة، وتعد المستشفيات والجامعات مثالا لهذا النوع من التكنولوجيا.¹

الفرع الرابع: تصنيف هيكسون وزملائه (سنة 1969):

تعد دراسة هيكسون وزملائه من أكثر الدراسات شيوعاً وانتشاراً في مجال تحليل اثر التكنولوجيا في الجوانب التنظيمية في المؤسسة، إذ ركزوا على تكنولوجيا العمليات او التدفق العمل وبذلك اعتمد هذا التصنيف على ثلاثة أنواع من التكنولوجيا وهي:²

أولاً: تكنولوجيا العمليات: ويقصد بها تجهيز وتسلسل الأنشطة في التدفق العمل لإنتاج وتوزيع المخرجات ويستخدم هذا النوع من التكنولوجيا في المؤسسات الصناعية.

ثانياً: تكنولوجيا المواد: وتشمل خصائص المواد المستخدمة في الإنتاج لتدفق العمل من حيث انتظام واستقرار المواد الخام.

ثالثاً: تكنولوجيا المعرفة: تشمل مستويات مختلفة من التعقيد للمعارف المستعملة في الإنتاج.

III - أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي:³

أولاً: على أساس درجة التحكم

• **التكنولوجيا الأساسية:** وهي التكنولوجيا الشائعة والتي تمتلكها المؤسسات الصناعية،

وتتميز بان درجة التحكم فيها كبيرة جداً.

¹ غسان قاسم داود اللامي، مرجع سابق، ص 33.

² عبور نجوى وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي، مذكرة تخرج، جامعة جيجل، 2009، ص 19.

³ بشير كاوجة، مرجع سابق، ص 7.

• **تكنولوجيا التمايز:** وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة او عدد محدود من المؤسسات الصناعية والتكنولوجية التي تميزها عن بقية منافسها المباشرين.

ثانيا: على أساس موضوعها

- **تكنولوجيا المنتج:** وهي التكنولوجيا المحتوة والمتضمنة في الأصل أي المنتج النهائي والمكونة له.
- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي تلك المستخدمة ضمن عمليات الصنع، وعمليات التركيب.
- **تكنولوجيا التسيير:** وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن امثلتها البرامج التطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين...).
- **تكنولوجيا التصميم:** وهي تستخدم في النشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

• **تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** وهي التي تستخدم في معالجة البيانات والمعطيات ونقلها، كما تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عملية التسيير.

ثالثا: على أساس اطوار حياتها

حيث ان التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج والزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى¹:

- التكنولوجيا وليدة؛
- التكنولوجيا في مرحلة النمو؛
- التكنولوجيا في مرحلة النضج.

رابعا: على أساس محل استخدامها

- **التكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة:** وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.
- **التكنولوجيا المستخدمة خارج المؤسسة:** وعدم توفر التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب او أخرى يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي او مقدمي تراخيص استغلالها.

خامسا: على أساس كثافة رأس المال

¹ يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى الأداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، العراق، 2010، ص324.

• التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة راس المال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة في عدد الوحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد المالية.

• التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل راس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فأنها تبقى على المعامل في اغلب الأحيان بنسبة واحدة.

سادسا: على أساس درجة التعقيد

• التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد التي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها الا بطلب المعونة من صاحب البراءة¹.

• التكنولوجيا العادية: وهي اقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية استيعابها، الا انها تتميز أيضا ب ضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية².

المطلب الثاني: المعلومات

1- مفاهيم حول المعلومات:

لغويا كلمة معلومات مشتقة من كلمة "علم" وتدور معاني مشتقات هذه المادة في العقل ووظائفه، أي القدرة على إدراك طبيعة الأمور ومعرفة اما المفهوم الاصطلاحي لها فهي سلعة في العادة إنتاجها او تعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والاعلام والتسلية او لتوفير محفز مفيد وغني لا اتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة³. تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف:

بأنها: "حقائق وبيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة"⁴.

ويعرفها بعض المختصين في التسيير هي: "كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا"⁵.

¹ محمد صالح الحناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الاعمال في العصر التكنولوجي، دون طبعة، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004، ص 298.

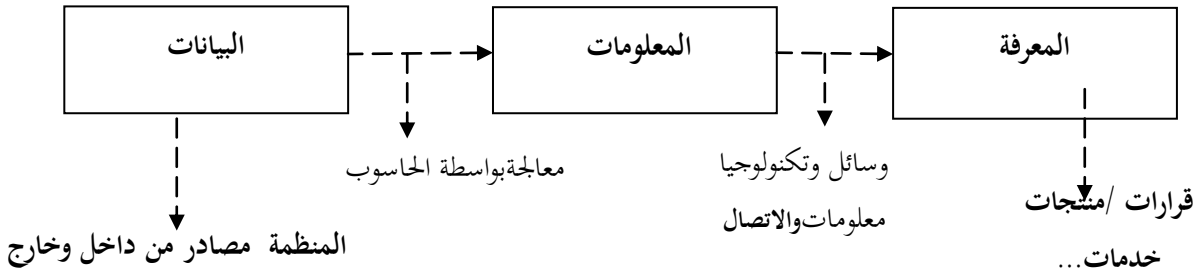
² محمد صالح الحناوي وآخرون، نفس المرجع، ص 298.

³ أبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظام)، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 43.

⁴ مصطفى ربي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 102.

⁵ يحيى دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص معلومات التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005، ص 30.

كما تعرف أيضا على أنها: "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة ببدء بتلقي البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها وتبويبها وتطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية"¹.
 فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصيلة مهمة ونهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة وعمل مستمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم².
 وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات والتأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي:
الشكل رقم (1) : تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.



قنديلجي، علاء الدين جنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات

الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 31.

استناد إلى التعاريف السابقة فإن المعلومات هي البيانات تمت معالجتها وتحويلها من البيانات خالية المعاني إلى مفاهيم ذات معنى (معرفة)، تساعد في اتخاذ القرارات وهذا يعني ان هناك فرق بين مصطلح البيانات ومصطلح المعلومات واستعمالهما كمترادفين من الأخطاء الشائعة حيث ان البيانات هي عبارة عن حقائق وأفكار تعبر عن موقف او تصف هدف او ظاهرة دون تعديل او تفسير يتم التعبير عنها بكلمات او ارقام او اشكال او العلاقة بينهما بين المواد الأولية والمنتج النهائي بمعنى نظام معلومات يعمل على تحويل البيانات إلى معلومات يستفاد منها في اتخاذ القرارات.

II- خصائص ومصادر المعلومات:

الفرع الأول: خصائص المعلومات

حتى يمكن للمعلومة ان تؤدي إلى زيادة المعرفة لدى مستخدميها في الأسلوب والوقت لا بد ان تتوفر فيها بعض الخصائص نوجزها باختصار فيما يلي:

أولاً: التوقيت المناسب: وهي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها؛

¹ شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، لمجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2004، ص 28.

² عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان،

ثانيا: الوضوح: يجب أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض؛
ثالثا: الدقة: وتعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع والتسجيل¹، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال؛
رابعا: الصلاحية: وتعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة ومناسبة لطلب المستفيد؛
خامسا: القياس الكمي: وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛

سادسا: المرونة: تعني أن تكون المعلومات ملائمة وتتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛
سابعا: عدم التحيز: وتعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيدين؛
ثامنا: إمكانية الحصول عليها: وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛

تاسعا: الشمول: وتعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد وأن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد ودون إيجاز يفقد معناها²؛
عاشرا: قابلة للمراجعة: وهي خاصية منطقية نسبيا وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات³.

الفرع الثاني: مصادر المعلومات

أولا: المصادر الداخلية: وهي تتكون من اشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة ويتم تجميع المعلومات اما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل وأيضا في يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات غير الرسمية.

¹ أحمد صالح الهزيمية، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول، 2009، ص 395.

² يحيى مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998، ص 78.

³ مصطفى ربيحي، مرجع سابق، ص 11.

ثانيا: المصادر الخارجية: وتتضمن هذه المصادر بعض التقسيمات مثل العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية وهذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعد على اتخاذ ما يروونه من قرارات.

الفرع الثالث: أنواع المعلومات

أولا: درجة الرسمية: وفق لدرجة الرسمية فهناك معلومات رسمية وغير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة اما المعلومات غير رسمية فهي التي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.

ثانيا: مصدر المعلومات: هناك مصدرين للمعلومات فأما ان تكون داخلية او خارجية فالمعلومات عن علميات المنشأة تمد المعلومات داخلية، اما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية ويمكن تصنيفها وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية.¹

ثالثا: درجة التغيير: فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية والتي تقوم باستخراج بطاقات الهوية، فان أسماء وتواريخ ميلاد المواطنين معلومات ثابتة، وقد تكون متغير مثل عناوين الإقامة او الحالة الاجتماعية او الوظيفية.²

III- وظائف نظام المعلومات:

على غرار باقي الأنظمة الأخرى الموجودة في المنظمة، لنظام المعلومات وظائف باختلاف انواعه، تسمح له بتحقيق أهداف المنظمة، ويتم تحديد وظائف نظام المعلومات في 04 أربعة مهام أساسية:

- **الجمع والحجز:** يقوم نظام المعلومات بجمع البيانات والمعلومات من مصادر خارجية عناصر المحيط التي تولد المعلومات (كالشركاء والمنافسين، ومن مصادر داخلية رصد المعلومات المتنقلة بين عناصر الداخلية للمنظمة) وتقوم بالمقابل بالأعمال سماع، تحليل وتسجيل، وتحتاج كذلك إلى الملاحظة؛
- **التخزين:** الاحتفاظ بالمعلومات والبيانات باستعمال وسائل تقنية(ملفات) وتنظيمية طرق الأرشيف (الحماية ضد القرصنة والتدمير)، ويتم ذلك عن طريق الملفات وقواعد البيانات.
- **المعالجة:** تحويل المعلومات الخامة إلى معلومات جاهزة؛

¹ محمد الصيرافي ، مرجع سبق ذكره، 140.

² أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية مركز الإسكندرية للكتاب، مصر، 200، ص 88

• بث واسال المعلومات: إرسال معلومات وايصالها إلى الاتجاه المراد، أي وضعها في متناول الافراد الذين يحتاجون اليها، في الوقت المناسب وفي شكل يمكن استغلالها مباشرة والتي تسمح لهم بضمن أداء نشاطهم يضمن نظام المعلومات الانتقال بالمعلومات بالاتجاه نظام التشغيل ونظام القيادة باستخدام وسائل شفوية الاستعمال الداخلي) او الوثائق او الوسائل الاليكترونية والمغناطيسية (الاستعمال الداخلي والخارجي). وبالتالي الإرسال يضمن التنسيق وتحقيق الارتباط بين مختلف عناصر المنظمة، كما يضمن الارتباط مع المحيط الخارجي، وتجدر الإشارة إلى أن:

01- الحصول على معلومات دقيقة وصحيحة يتطلب وجود رقابة على عمليات الادخال، المعالجة والمخرجات للتأكد من ان النظام ينتج ويقدم المعلومات وفق المعايير المفترضة عند تصميمه، ويعتمد ذلك على مجموعة من الإجراءات والقواعد الرقابية التي تضمن صحة المدخلات، عمليات المعالجة والمخرجات؛

02- وجود تغذية عكسية التي تهدف إلى تقويم نتائج عمل النظام، وتصحيح الأهداف إذا كانت فيها عيوب، وهو ما يتطلب إجراء تعديلات على المدخلات النظام وطرق المعالجة، حتى يتمكن من توفير معلومات تلي احتياجات المستخدمين.

المطلب الثالث: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

نتطرق في هذا المطلب إلى مجموعة من التعريفات التي أعطيت لتكنولوجيا المعلومات ثم نذكر خصائصها التي ميزتها عن باقي التكنولوجيات والتي كانت سببا في سرعة انتشارها واختراقها لمختلف مجالات الحياة ثم نختم المطلب بأهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: الوسائل والطرق المبتكرة والحديثة والمتقدمة في معالجة المعلومات والمعرفة من حواسيب وشبكة معلومات واسعة النطاق للحصول على المعلومات وتخزينها وتطويرها وتحديثها وإعادة استخدامها

في المؤسسة من أجل الوصول إلى الأهداف بسرعة وبأداء عالي لتحقيق أهداف المنظمة¹.

تعرفها تكنولوجيا المعلومات على أنها: أحد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع

الغير².

يعرفها تعرف تكنولوجيا المعلومات بانها: بأنه جميع أنواع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد

¹ عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيات الحديثة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 108.

² سونيا محمد البكري، نظم التعليمات الإدارية (المفاهيم الأساسية)، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 157.

البيانات المستخدمة في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها وطباعتها ونقلها إلكترونيا، على شكل نصوص وشكال

وأصوات وصور بين المستخدمين والأطراف ذات العلاقة¹.

وبعد استعراضنا لمجموعة من التعاريف يمكن أن نعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: استخدام أجهزة الحاسوب والوسائل المتطورة الأخرى في معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها وتحقيق سرعة في معالجتها وتخزينها واستردادها وتحويلها إلى معلومات موثوق بها.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات في:

أولاً: التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين عملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار والمهام، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل.
ثانياً: التزامنية: نعي بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير

مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

ثالثاً: للامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلاليته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت تتمتع وباستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأسره².

رابعاً: تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.

خامساً: التطور: بمعنى أسرع، أرخص.

سادساً: تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى³.

سابعاً: الذكاء الاصطناعي: إن الذكاء الاصطناعي هو علم جديد يهتم أساساً بإنشاء برمجيات ومكونات مادية تكون قادر على محاكاة السلوك البشري، أو بصورة أخرى هو علم من علوم الحاسب الآلي الذي

يسعى

¹ رياض عبد الله الخوالدة، محمد فاتح الحنيطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الابداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، الأردن، 2008، ص 321.

² بومائلة سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للأعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتاد المناجمنت، العدد 03، مارس 2004، ص 203.

³ بدرسي جميلة، تكنولوجيا المعلومات واثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 1994، ص 06.

أساسا إلى تصميم نظم حاسبات ذكية لها نفس خصائص الذكاء البشرية، وهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحطم في عملية الانتاج.

الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات وفوائدها

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات

- يعتبر الحاسب الآلي بمثابة القلب بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات فالحاسبات الآلية تمكن المحاسبين من إنجاز الواجبات بسرعة ودقة وبطريقة ميسرة¹.
- تسهم في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تأثيرها المباشر على الكيفية والطريقة التي يتم بموجبها اتقان الأعمال في المؤسسة.
- تكمن أهميتها فيما تقدمه للشركات والاقتصاد بشكل عام من فوائد حيث تسهم بالنسبة للمؤسسات في زيادة الكفاءة، والمساعدة في المنافسة العالمية وتخفيض حاله عدم التأكد وتنفيذ استراتيجية المؤسسة وأهدافها، وتحقيق مزايا تنافسية، وزيادة استجابة الزبون أما فيما يتعلق بالاقتصاد فتعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير فرص عمل جديدة، وتخفيض التضخم وزيادة الإنتاجية والمساعدة على النمو الاقتصادي والتطور والإزهار².
- تحدث تكنولوجيا المعلومات تطورا ملموسا في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية الثقافية لأي دولة، فمن الناحية السياسية تساهم تكنولوجيا المعلومات في وفرة معلومات وزيادة وعي المواطنين وبتغير أنماط السلوكية الجماعية في المجتمع، كما تساعد السياسي على تكيف مع ما يستجد من ظروف فاراي العام يمكن التعامل معه بدرجة كبيرة من الوعي إذا توفرت المعلومات الدقيقة عن الاحداث التي يمر بها المجتمع.
- من الناحية اقتصادية تلعب ورا هاما في نظم الإنتاج خاصة في المؤسسات الاقتصادية ليس لمجرد الإعلان عن السلع فحسب، بل لتغيير سلوكيات المستهلك واحتياجاته، كما تفتح آفاقا واسعة للتصدير والاستفادة من كوادر العمل والخبرة في الدول الأخرى.
- ومن الناحية الاجتماعية والثقافية فهي ساعد على وضع نظم تعليمية جديدة، في ضوء

¹ كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص 410.

² وصفي عبد الكريم الساسية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 62.

احتياجات الحياة المعاصرة وتسيير سبل الوصول إلى الثروة المعرفية المتاحة للجميع وتشجع على الاستفادة من القدرات والطاقات الكامنة¹.

ثانياً: فوائد تكنولوجيا المعلومات:

تؤثر تكنولوجيا المعلومات ونظمها على قدرة أداء المؤسسات لوظائفها الأساسية ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذها المؤسسات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل²:

- السرية والدقة في إنجاز الأعمال المطلوبة.
- تقليل التكاليف والتقليل من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبير في المؤسسة.
- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدر على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المؤسسة.
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المؤسسة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف
- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر اساس عمل المؤسسات.

الفرع الرابع: وظائف ومجالات استخدام تكنولوجيا معلومات:

مما لا شك فيه ان تكنولوجيا المعلومات تساعد على توفير المعلومات المطلوبة للمستفيد بالدقة وفي الوقت المناسب ومن اهم وظائف تكنولوجيا المعلومات الرئيسية هي³:

1- وظائف تكنولوجيا المعلومات:

أولاً: الحصول على بيانات: وتكون من خلال تخزين البيانات للتعامل معها لاحقاً.

ثانياً: المعالجة: وهي تحويل اشكال البيانات والمعلومات وتحليلها، نتيجة ارتباطها مع

¹ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحوكمة الاليكترونية ، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 88.

² العربي عطية، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر، 2012.

³ إحسان علاوي حسين، تحليل علاقة ثقافة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة والاقتصاد بجامعة بغداد، 2006، ص 39.

الحاسوب

وتشمل المعالجة على عدة عمليات ومنها:

- معالجة البيانات: (رموز، الأرقام خام، رسائل.... الخ) وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة.
 - معالجة المعلومات: وهي تحويل أي من المعلومات إلى اشكال مختلفة أكثر تفضيلا وتنوعا ودقة، إذا تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة.
 - معالجة النصوص: وتعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية، والمرسلات وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في ادخال البيانات والنصوص والاشكال وعرضها بصورة جذابة.
 - معالجة الأصوات: ويعني معالجة المعلومات الضوئية، إذا شهدت هذه المعالجات تطورا نوعيا فقد وجدت نظما تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيه وتنفيذ إجراءات محددة.
 - معالجة الصور: تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى اشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب او بين افراد والحواسيب الأخرى.
- ثالثا: خلق وتوليد المعلومات: من خلال خزن البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب او الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في وسط للخن مثل الأقراص الممغنطة او الأقراص المدمجة) التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة اليها ويقوم الحاسوب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزا أصغر من المصدر الأصلي فمثلا المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل اصوت كالتي نعرفها ولكن بصيغة شفرة تأخذ حيزا اقل ويستطيع الحاسوب التعامل معها¹.
- رابعا: الاسترجاع: ويعني وضع واستنساخ البيانات من اجل معالجة مستقبلية او لنقلها إلى مستخدم اخر ولهذا يجب على المستخدم الحاسوب أي يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة.
- خامسا: النقل: ارسال المعلومات من موقع إلى اخر فعلى سبيل المثال يقوم جهاز الهاتف او الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى اخر ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة

¹JERALD Greenberg ,ROBERT A. Baron Behavior in organizations,prentice-hall international inc, sixth Edition, new jersey,1997,p484.

كأقمار الصناعية والاليف الضوئية.... الخ.

II- مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا طبيعة اقتحاميه، بمعنى انها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة او غير مطلوبة، مرغوبة او غير مرغوبة، وذلك لما تقدمه من سلع جديدة او بما تولد من حاجة إلى سلع الجديدة او الخدمات ولتكنولوجيا المعلومات استخدامات عديدة في جميع المجالات والميادين من بينها: أولاً: استخدام التكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير: ان التدفق المتزايد للمعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية وحجم مبادلة هذه المعلومات والحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية، وحجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى، دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها، فكانت من الوسائل الناجعة الموجهة لحل مشاكل التسيير. الخاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات، احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة لتسيير العمليات الروتينية مثل تسيير الأجور، المحاسبة، تسيير المخزونات الخ.²

ثانياً: استخدام التكنولوجيا المعلومات في المجال الصناعي: في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات وازدياد شدة المنافسة امام التغييرات الكبيرة في المحيط، دفع بالمنظمة إلى استعمال واستخدام تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها ذلك من خلال طرق الإنتاج والبرامج الإنتاجية، والآلات الإنتاجية الخ.³

III- أثار استخدام التكنولوجيا المعلومات

في الحقيقة وبالرغم مما تزخر به وتقدمه التكنولوجيا المعلومات من فوائد وإيجابيات وهذا ما سوف يظهر لنا جلياً من خلال ما سنتطرق له من ذكر اثار ايجابية والسلبية لاستخدامها.⁴

الفرع الأول: الاثار ايجابية:

أولاً: الخدمات المقدمة من طرف الشبكات الانترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات.... إلخ، لقدت زادت من شعور الفرد بالحرية ونزعت عن كاهله قيود الإيقاع الزمن.

ثانياً: توفر تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية ومهمة كما توفر المعلومات في شتى مجالات الحياة

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصال وشبكات المعلومات، الطبعة الأولى، المكتبة الاكاديمية للنشر، القاهرة، 2001، ص 58.

² بدرسي جميلة، مرجع سابق ذكره، ص 11.

³ بدرسي جميلة، مرجع سابق ذكره، ص 11.

⁴ بخيت محمد، نقمة ثورة المعلومات، مجلة العرب، العدد 468، نوفمبر 1998، ص 145

كسفر والسياحة فضلا عن منتديات النقاش والحوار الاليكتروني التي تساهم في الارتقاء والتفاعل والتواصل بين البشر.

ثالثا: تلعب الصحافة الاليكترونية في عصر المعلوماتية دورا مهما في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب.

رابعا: لها دور كبير على الأنشطة التجارية لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فطورت التجارة الاليكترونية، كما وفرت واثاحة الخدمات والسلع على المستهلك عن طريق الانترنت.

الفرع الثاني: الآثار السلبية:

أولا: تأثير الشبكة على الأطفال ونشأتهم، بل حتى على الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة امام الشبكة والانتقال والتصفح من موقع لأخر يأخذنا بعيدا عن العالم الواقعي الذي نعيش فيه والكومة الكبيرة والهائلة من المعلومات التي نتحصل عليها تؤثر في نفسيتنا مما تفرز ضغوطات عصبية ونفسية بالغة؛

ثانيا: اقتحام تكنولوجيا المعلومات حياتنا وأصبح هذا واقع الافتراضي يسيطر على افكارنا وفتح مجالا كبيرا لتلاعب في الحقائق تاريخية عديدة؛

ثالثا: يرى الكثير منا ومن مفكرين انها تهدد المجتمعات وحتى الامن فضلا على انها تشكل سلاح جديد يعد من الحروب المعلوماتية حيث ظهر نوع جديد من الجرائم وهو جرائم المعلوماتية؛

رابعا: اختراقات عديدة وخطيرة من أهمها دخول ملفات خاصة لأصحابها ولتنظيمات والكشف ومعرفة اسرار دقيقة وتفصيل مهمة وهذه الاختراقات قد تطل في بعض الايان حتى رؤساء والشخصيات البارزة في العالم؛

خامسا: شجعت على ظهور وانتشار ما يعرف بالانشطات السلبية والهدامة مثل تجارة الممنوعات والمخدرات وتجارة ما يعرف بالجنس واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة.... الخ.

سادسا: تفشي ظاهرة السرقات الجاهزة مما يسهل عملية النسخ والتقليد.

المبحث الثاني: أسس تقييم الأداء وأداء الموارد البشرية

إن كل الجهود المبذولة من طرف المنظمات من أجل النمو والتطور تبقى محدودة وغير مجدية إن لم تكن لديها إدارة فعالة تهتم بانشغالات عمالها وأهدافهم وكذلك مواكبة التكنولوجيا الحديثة. لقد اختلفت وجهات النظر المدراء في الحياة العلمية في تحديد مفاهيم موحدة و متفق عليها لإدارة الموارد البشرية.

يرى بعضهم أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المنظمات و تقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية كحفظ معلومات عن العاملين في ملفات و سجلات و غيرها من العمليات الهينة، يبدو أن إدارة الموارد البشرية لم تحظى بالاهتمام الكبير لدى هؤلاء حيث يروا أن تأثيرها ضئيل على نجاح و كفاءة المنظمات.

كما أن للبعض الآخر رأي مختلف كلياً، إذ يعتبرون أن إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية في المنشآت، و هي لا تقل أهمية عن الوظائف الأخرى، كالتنسيق و الإنتاج و المالية، و إن للعنصر البشري تأثير على الكفاءة الإنتاجية للمنظمات.

المطلب الأول: تعريف بعض المصطلحات الأساسية

"تعد الموارد البشرية من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة، فهي العنصر الأساسي لنجاحها".

حيث أنها تشتمل على مجموعة المعارف و الكفاءات و المهارات لدى القوى العاملة في المؤسسة.

و من هذا المنطلق سنعرف مختلف هذه المصطلحات الأساسية الخاصة بالموارد البشرية:

أولاً: الموارد البشرية (Ressources Humaines): تعرف الموارد البشرية على أنها حجم القوة العاملة، أي مجموعة الأفراد و الجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين و يختلف هؤلاء الأفراد من حيث تكوينهم و خبرتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم و طموحهم. كما يختلفون في وظائفهم و مستوياتهم الإدارية و مساراتهم الوظيفية.

و تعتبر الموارد البشرية من أهم الموارد الإستراتيجية في المؤسسة حيث تعمل على تحسين أدائها و تحقيق أهدافها، و هذا باستعمال مختلف المعارف و المهارات لتصميم و تنفيذ إستراتيجياتها و تحقيق قيمة مضافة لها. إذن لكي يصبح الفرد مورداً لا بد أن يمتلك الخبرة و المهارة و القدرة والاستعدادات اللازمة لأداء مهام متخصصة و متميزة.

ثانياً: المهارات (Savoir faire): لا يكفي توفر المعارف لدى الأفراد لتحقيق أهداف المؤسسة بل يجب أن يكون لديهم المهارات اللازمة لمباشرة أعمالهم بمستوى من الإتقان و الجودة و الفعالية، فالمهارة هي

مقدرة ذهنية أو عقلية مكتسبة أو طبيعية في الفرد، حيث تمكنه على التصرف بطريقة معينة للقيام بالعمل المطلوب منه، ومن أمثلة المهارات التسييرية نجد:

1-المهارة التقنية¹: وهي القدرة على استعمال التقنيات والإجراءات والأساليب المتخصصة في مجال معين، وهذه المهارة هي الأكثر أهمية بالنسبة للمسير القاعدي الذي يشترط فيه أن يكون قادر على أداء العمل بكفاية عالية، إذن بدون ذلك سيصعب عليه توجيه رؤوسيه وحل المشكلات التي تعترضهم في معرض قيامهم بأعمالهم.

2-المهارة الإنسانية:وهي القدرة على التعامل مع الأنواع المختلفة من البشر وفهم مشكلاتهم وإدراك دوافعهم واستخدام النمط القيادي المناسب في كل حالة، وتمثل المهارة الإنسانية العنصر الحاسم في فعالية القيادة الإدارية، حيث لا يتصور نجاح القائد دون قبول العاملين له وإقبالهم على التعامل معه والافتناع بقيادته.

3-المهارة التنظيرية: تتمثل في القدرة على التخطيط والتنسيق وتحقيق التكامل بين مختلف المصالح والأنشطة داخل التنظيم، وكذا القدرة على الموازنة بين متطلبات مختلف الأقسام والدوائر والوحدات وبين هذه المتطلبات ومتطلبات البيئة الخارجية.

ثالثا:المعارف(Connaissances): يمكن اعتبار المعارف على أنها مجموعة من المعلومات المنظمة والمرتبطة، و التي تساعد على الفهم والإحاطة بشيء أو مجموعة من الأشياء. وتعتبر المعارف من القدرات الأساسية التي تناول وعي الشخص بالموضوع في الوقت الحاضر وفي المستقبل، و يعد تجديدها من وقت لآخر ضرورة من ضروريات العمل في الوقت الحالي، والمعارف يمكن أن تنقسم إلى نوعين:

1-المعرفة النظرية: وهي المعرفة التقنية والعلمية التي تطبق على شكل إجراءات أو قرارات أو أوامر رسمية تصدر لتسيير المؤسسة، أي يمكن أن تكون أكثر قانونية ومدونة وتستطيع أن تنتقل بسهولة.

2-المعرفة التطبيقية: وهي المكتسبة والمتحصل عليها بالخبرة وعن طريق الممارسة وهي مرتبطة بالشخص الذي حصل عليها، ولا تنتقل إلا عن طريق التكوين المباشر في مكان العمل.

وتعتمد المعرفة على الشخص الذي يستقبل المعلومات أكثر من اعتمادها على مصدر تلك المعلومات، فالمعلوماتية بمفردها لا تكفي للوصول المعرفة إلى الشخص.²

¹ - حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية دار النشر عمان الطبعة سنة 2008 ص 89

² - محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير (أساسيات، وظائف، تقنيات)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الأول، الجزائر، 1995، ص 14

رابعاً: الكفاءات (Compétences): تجمع الكفاءة بين مختلف العناصر السابقة حيث أن توفر المعارف النظرية و التطبيقية و المهارات و الخبرات المتراكمة للأشخاص المحصلين عليها، الكفاءات اللازمة للقيام بالعمليات الإنتاجية و التحويلية المختلفة في إطار وظائفهم كما توجه تصرفاتهم إيجابياً عبر البرامج التكوينية المختلفة.

و تعتبر الخبرة ديناميكية تتطور باستمرار من خلال تكرار العمليات التحويلية حيث ينمو ذكاء الشخص و براعته و تتطور مواقفه و تتراكم أفكاره مع الوقت.

المطلب الثاني: مفهوم إدارة الموارد البشرية و تطورها التاريخي

أولاً: تعريف الموارد البشرية

لقد أعطيت لإدارة الموارد البشرية عدة تعاريف و التي نوردتها على الشكل الآتي:

التعريف الأول: "تنطوي إدارة العنصر البشري على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت، و كذلك المحافظة على تلك الكفاءات و تنميتها و تحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة عالية".¹

التعريف الثاني: " في معناه الواسع تختص إدارة الموارد البشرية بشؤون الاستخدام الأمثل و الفعال للموارد البشرية بجميع المستويات التنظيمية للمنظمة حتى تحقق هذه الأخيرة أهدافها، كما أنها نشاط إداري يمثل أحد فروع إدارة الأعمال، أما في معناها الضيق فهي تهتم بتوفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة و المحافظة عليها و تنمية قدراتها و رغبتها على العمل بما يساعد على تكوين قوة عمل راضية و منتجة".²

التعريف الثالث: "هي تلك الوظيفة التي تهتم بكيفية إعداد القدرات اللازمة للمنظمة و كيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الأخيرة و من ثم الإشراف و التوجيه لهذه القدرات و تعويضها، بما تستحقه جراء قيامها بما أنيط إلهما من واجبات و وظائف".³

كما تعرف كذلك "بأنها ذلك الجانب من الإدارة التي يهتم بالناس كالأفراد أو الجماعات، و علاقاتهم داخل المنظمة، و كذلك الطرق التي يستطيع بها الأفراد المساهمة في كفاءة التنظيم، و هي تشمل الوظائف التالية: تحليل التنظيم، تخطيط القوى العاملة، التدريب و التنمية الإدارية، العلاقات

¹ - حنا نصرالله، إدارة الموارد البشرية، دارزهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص 03.

¹ - صالح مفتاح، إدارة الموارد البشرية و تسيير المعارف في خدمة الكفاءات، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس 2004، ص 12.

² - محمد سعيد أوكيل، العلاقة بين التكنولوجيا و التطور الاقتصادي البلدان النامية و العربية، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و

التجارة، العدد 08، 2003، ص 12.

الصناعية، مكافأة و تعويض العاملين، تقديم الخدمات الاجتماعية و الصحية، ثم أخيرا المعلومات و السجلات الخاصة بالعاملين".

و بالنظر إلى التعاريف السابقة يمكن استنتاج مجموعة المهام التالية التي يجب على إدارة الموارد البشرية القيام بها:

- 1-ضمان تعبئة المنظمة بالكفاءات المضمونة لمقابلة متطلبات المنشآت.
- 2-وضع التنبؤات باحتياجات المنظمة من القوى العاملة.
- 3-وضع الخطط للقوى العاملة والإشراف على تنفيذها.
- 4-اقتراح سياسات و لوائح و أنظمة متعلقة بالتوظيف، المكافآت، الأجور، المنافع، الصحة، سلامة العاملين، برامج التدريب و تقييم العاملين.
- 5-توفير ظروف و شروط عادلة للتوظيف و عمل مرض للعاملين.
- 6-تطبيق أسس عادلة قائمة على نظام الموارد في التوظيف و التنافس.
- 7-صيانة و تدريب القوى العاملة و تنميتها لكي تستجيب للتطورات الحاصلة في نظم العمل.
- 8-تحقيق التكامل بين مصالح الفرد و المنظمة بالتعرف على رغبات الأفراد و اتجاهاتهم و تلبيةها.

ثانيا: التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية

إن إدارة الموارد البشرية ليست وليدة الساعة إنما هي نتيجة لعدد من التطورات المتداخلة، فقد مرت عبر مخاض تاريخي و حقب زمنية استجابت فيها للتغيرات البيئية الخارجية و التغيرات في بيئة المؤسسات و تركيبة الموارد البشرية فيها."فكانت البدايات مع نشاط استمد أفكاره و مبادئه من حقول قريبة كالعلاقات الصناعية، اقتصاد العمل، علم النفس الصناعي، علم الاجتماع الصناعي، علم الأنثروبولوجيا، علم السلوك التنظيمي، العلم السياسي و الإدارة العامة، تفاعلت هذه الحقول فيما بينها لتكون إدارة العاملين ثم إدارة الأفراد، فإدارة الموارد البشرية و أخيرا إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية".

و فيما يلي أهم المراحل الزمنية التي استمدت منها إدارة الموارد البشرية مبادئها و خصائصها:

- 1-قبل الثورة الصناعية: و تتميز هذه الحقبة التاريخية بطرق الإنتاج اليدوية حيث كانت معظم السلع تصنع في مصانع صغيرة و في بيت صاحب العمل، "ففي نظام العبودية أعتبر العامل ممتلكات صاحب العمل يبيعه و يشتريه شأنه كل السلع فلا حقوق قانونية و لا إنسانية. و كانت السلطة المطلقة بيد المالك، ثم تلي هذا النظام نظام الصناعة اليدوية و فيه برزت فئة تملك الخبرة و المهارة، بدأت

تعمل مقابل الأجر الذي يعد أجر الكفاف إلى أن جاء نظام الطوائف و به شكلت كل طائفة لها قانونها شروط الدخول للمهنة وأجورهم ومستويات إنتاجهم، ويمثل هذا النظام احتكارا للحرفة".

2- مرحلة الثورة الصناعية: ظهرت هذه الثورة في العالم الغربي في القرن الثامن عشر، و ظهرت في العالم العربي في القرن التاسع عشر والعشرين ولقد صاحب ظهور الثورة الصناعية عدة ظواهر أهمها:

أ) التوسع في استخدام الآلات وإحلالها محل العمل مع ظهور مبدأ التخصص و تقسيم العمل.

ب) إنشاء المصانع الكبرى التي تستوعب الآلات الجديدة و تجمع عدد كبير من العمال فيها.

و قد سببت هذه الظواهر إلى الاستغناء أحيانا عن العمال و الاحتياج إلى عمالة متخصصة، كما أدى ذلك أيضا إلى سوء ظروف العمل ساعات عمل طويلة، بالإضافة إلى ظهور فئة ملاحظين و مشرفين أساءوا أحيانا إلى العاملين. فالعامل أصبح ضحية هذا التطور حيث أعتبر مجرد سلعة تباع و تشتري بعد اعتماد الإدارة على الآلة أكثر من اعتمادها على العمال. بالإضافة لما سبق فقد أدى نظام المصنع الكبير إلى سوء العلاقات الإنسانية و رقابة و روتينية العمل و سأم العاملين و لقد أظهرت هذه الفترة الاحتياج إلى ضرورة تحسين ظروف العاملين¹.

3-مرحلة القرن العشرين: لقد شهدت هذه المرحلة عدة أحداث أثرت على إدارة الموارد البشرية و من أبرزها:

أ) ظهور حركة الإدارة العلمية: لقد ساهمت هذه الحركة في ظهور أهمية إدارة الموارد البشرية بقيادة أبي الإدارة فريدريك تايلور Frederick Taylor. "وقد حدثت هذه الحركة من عام 1890 تقريبا حتى بداية الحرب العالمية الأولى"². وقد توصل تايلور إلى أن للإدارة أربعة أسس هي:

-التطور الحقيقي للإدارة.

-الاختيار العلمي للعاملين.

-الاهتمام بتنمية و تطوير العاملين و تعليمهم إضافة إلى التعاون الحقيقي بين الإدارة و العاملين.

بالرغم من أن حركة الإدارة العلمية وضعت الملامح الأولى لإدارة الأفراد، إلا أنها و بتركيزها على معيارية العمل قادت إلى زيادة حالات التدمير و انخفاض الرضا عن العمل و ذلك بسبب التركيز على الطابع الفردي في التعامل مع الفرد العامل.

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب التطبيقية و العلمية في إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 33 بتصرف.

² -صلاح الدين عبد الباقي، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 22.

ب) نمو المنظمات العمالية: في بداية القرن العشرين نمت المنظمات العالمية في الدول الصناعية، حيث استخدمت نقابات العمل أساليب القوة من إضراب عن العمل و المقاطعة و غيرها من أجل زيادة الأجور و إيجاد الظروف المريحة للعمل.

ج) الحرب العالمية الأولى: خلال الحرب العالمية الأولى ظهرت الحاجة إلى استخدام طرق اختبار الموظفين قبل تعيينهم للتأكد من صلاحيتهم لشغل الوظائف، كما تزايد الاهتمام بالرعاية الاجتماعية للعمال و أنشئت مراكز للخدمات الاجتماعية و الترفيهية و التعليمية و الإسكان. و هذا ما يمثل ظهور أقسام شؤون الموارد البشرية، كما تم خلال هذه الفترة إعداد أول برنامج تدريبي لمديري الموارد البشرية في إحدى الكليات الأمريكية المتخصصة عام 1915، و بحلول عام 1920 أصبح مجال إدارة الموارد البشرية متواجداً على نحو متلائم.

د) ما بين الحرب العالمية الأولى و الثانية: لقد شهدت نهاية العشرينات و بداية الثلاثينات من هذا القرن تطور في مجال العلاقات الإنسانية، فقد أجريت تجارب هاوثورن Hawthorne بالولايات المتحدة الأمريكية بقيادة ألتون مايو Elton Mayo، و قد أفنعت هذه التجارب الكثيرين بأهمية رضا العامل عن عمله و ضرورة توفير الظروف المناسبة للعمل¹.

و) ما بعد الحرب العالمية الثانية إلى يومنا هذا: لقد نمت و تطورت إدارة الموارد البشرية و اتسع نطاق أعمالها إلى أن شملت تدريب و تنمية العاملين، و وضع برامج لتعويضهم عن جهودهم و تحفيزهم و أيضاً ترشيد العلاقات الإنسانية و علاقات العمل، و يتضح ذلك من خلال الوظائف التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية في العصر الحديث. و إدارة الموارد البشرية لا تنظر إلى الفرد كونه عامل في المؤسسة فقط بل هي تنظر إليه كأحد الموارد التي يمكن أن تضيف لها ميزة جديدة من مزاياها التنافسية، و تعتبر مدخل من مدخلات العملية الإنتاجية و مركز جذب داخلها، فمن خلال زيادة فعاليته في العمل يمكن أن يساهم في زيادة فعالية مختلف الأنشطة الإنتاجية و التسويقية و المالية و التطويرية. و إذا نظرنا إلى مستقبل إدارة الموارد البشرية، فسندجد أنها تحتل مكانة هامة في كافة المؤسسات نتيجة التغيرات الاقتصادية و الاجتماعية و التكنولوجية، كما أن التغيرات العالمية الحديثة كظهور التكتلات الدولية بدورها ستؤثر على ممارسات و أنشطة الموارد البشرية.

المطلب الثالث: الوضع التنظيمي لإدارة الموارد البشرية

¹- نفس المرجع، ص 25.

تلعب إدارة الموارد البشرية دورا مهما في نقل رسالة المؤسسة و تنظيم و تنسيق جهودها باتجاه تعزيز قدرتها التنافسية، فهي تجند إمكانيات مادية و بشرية متخصصة من اختصاصيين في الأمور الإدارية و البسيكولوجية و الاجتماعية للقيام بمهامها¹.

غير أن مثل هذا الدور لا يمكن أن يحقق إلا من خلال ظهور وظيفي و بنائي لإدارة الموارد البشرية في هيكل و بناء المؤسسة بشكل عام، أي لابد من تحديد موقعها ضمن الهيكل التنظيمي خاصة و أنها تمثل حلقة وصل بين المؤسسة و البيئة و في هذا السياق سنتطرق إلى:

- العوامل المؤثرة في الوضع التنظيمي لإدارة الموارد البشرية.
- أشكال تنظيم إدارة الموارد البشرية.

أولاً: العوامل المؤثرة في الوضع التنظيمي لإدارة الموارد البشرية: يتأثر هيكل إدارة الموارد و وضعها التنظيمي بمجموعة من العوامل تتمثل فيما يلي:

1- أدوار إدارة الموارد البشرية: و يعتبر هذا العنصر عاملاً أساسياً في تحديد الوضع التنظيمي لإدارة الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة التي تعيش في بيئة تنافسية و ميلاً متزايداً نحو العولمة، فالمؤسسة الناجحة و المتفوقة هي التي تشجع إدارة الموارد البشرية فيها لممارسة مختلف الأدوار لتحسين أدائها و للاستجابة لمتطلبات مجمل التغيرات البيئية.

2- حجم المؤسسة: و يتحدد ذلك من خلال حجم النشاط الذي تديره أو المبيعات التي حققها أو حجم رأس المال أو عدد العاملين فيها. و يؤثر حجم المؤسسة في تحديد وضعها التنظيمي، فمثلاً مؤسسة صغيرة تميل إلى توزيع نشاطات إدارة الموارد البشرية على الأقسام أو الوحدات الوظيفية فيما بينها تميل المؤسسات الكبيرة ذات المنتجات و الأسواق المتعددة إلى وجود إدارة متخصصة للموارد البشرية فيها.

3- كثافة المورد البشري: كلما زاد المورد البشري كلما زاد اعتماد المؤسسة على عنصر العمل مقارنة بالعناصر الإنتاجية الأخرى، و هذا سيؤدي بدوره إلى إدارة متخصصة في تخطيط العنصر البشري و توجيهه و قيادته و مراقبة أدائه. و التنوع و التعدد في نشاطات إدارة الموارد البشرية سيولمها اهتماماً متزايداً و هذا ما يعكس وضعها في البناء التنظيمي للمؤسسة بشكل عام.

4- مستوى التقانة: تلعب التقانة دوراً أساسياً في تحجيم نشاطات إدارة الموارد البشرية، حيث تؤثر عليها سلباً و هذا لإحلال الآلة محل عنصر العمل، ولذا نجد المؤسسات ذات التقانة العالية تعطي أدواراً هامشية لإدارة الموارد البشرية و هذا ما يجعلها مهملة أو في قاعدة الهرم التنظيمي.

¹-ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دارالمحمدية العامة للنشر، الطبعة 2، الجزائر، ص276.

5- خصائص سوق العمل: تنعكس التغيرات التي تحدث في سوق العمل على وضع إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، فمثلا في أسواق العمل التي تتميز بالاستقرار في عرض و طلب الموارد البشرية فيها، مع التأكد النسبي من نوعية عنصر العمل تميل المؤسسة إلى تقليص دور إدارة الموارد البشرية على الدور التنفيذي كتفويض سياسات الاختيار، التعيين، التدريب و تقويم الأداء بينما في أسواق العمل التي تتنافس فيها المؤسسات من أجل الحصول على الكم و النوع من الموارد البشرية و بأقل التكاليف، تميل المؤسسات إلى توسيع دور إدارة الموارد البشرية مما يضعها في قمة البناء التنظيمي.

6- توفر الكوادر الإدارية الكفؤة: إن الكوادر الإدارية بإدارة الموارد البشرية، تمثل عائقا أمام المؤسسات في استحداث إدارة متخصصة بهذا المرء بالرغم من كبر حجمها و تعدد أنشطتها و كثافة استخدامها لعنصر العمل و هذا ما يسبب فشلها في تحقيق أهداف المؤسسة، و من هنا تظهر الحاجة الماسة إلى توفير متخصصين في إدارة الموارد البشرية ممن يجمع المعارف الإدارية و النفسية و الاجتماعية و القانونية و الاقتصادية، لكي يكون مؤهلا لاتخاذ قرار يمكن أن يؤدي بالمنظمة إلى وضع قد لا تريد الوصول إليه¹.

ثانيا: أشكال تنظيم إدارة الموارد البشرية: مما سبق يتضح أن الموارد البشرية تحتاج إلى إدارة متخصصة للبحث عنها و استقطابها و توزيعها داخل المؤسسة. لذا فأى مؤسسة بغض النظر عن حجمها و نوع نشاطها تحتاج تخصيص و تنظيم جزء من جهود إدارتها للموارد البشرية، و لكي يتم تحقيق ما هو مرغوب فيه فإنه يجب أن يتم تنظيم التصميم بطريقة تسهل و تمكن من تحقيق الأهداف²، و في هذا السياق فإن أشكال تنظيم إدارة الموارد البشرية يعتمد على العوامل المشار لها سابقا إذ نجد:

1- الشكل القائم على الأقسام: و يستخدم هذا النوع في المؤسسات الكبيرة التي تتعدد فيها الأعمال و تتمتع فيها إدارة الموارد البشرية بالأدوار الإستراتيجية، حيث ترتبط بالإدارة العليا من خلال نائب الرئيس للموارد البشرية، الذي ترتبط فيه بالمستوى الأدنى مجموعة من الأقسام هي:

(أ) قسم التوظيف: و يهتم بكل الأمور المتعلقة بنشاط التوظيف في المؤسسة.

(ب) قسم التدريب و التطوير: و يهتم هذا القسم بالنشاطات الخاصة بتطوير المهارات العاملين لغرض إعدادهم لمواقع إدارية عليا، فبعد تحديد الاحتياجات التدريبية تبدأ أعمال القسم في اختيار أسلوب

¹ - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² - أحمد عرفة . د.سمية شلي، فعاليات التنظيم و توجيه السلوك الإنساني، مؤسسة شباب الجامعة، الطبعة 3، الإسكندرية، 2002، ص 17.

التدريب المناسب. كما يهتم هذا القسم بتخطيط المسار الوظيفي وإدارته حيث يكون المسئول عن إرشاد العاملين و مساعدتهم في المفاضلة بين الخيارات المتاحة أمامهم وتوجيههم في إيجاد الأساليب المناسبة لتحقيق أهدافهم.

(ج) قسم المزايا و المكافآت: و يهتم هذا القسم بتسيير و إدارة الأجور، مكافآت و مزايا العاملين.

(د) قسم العلاقات: و يشتمل هذا القسم نوعين من العلاقات هما:

-علاقات العمل و تغطي علاقة المؤسسة بالاتحادات و النقابات العمالية.

-علاقات العاملين و تشتمل نشاطات هذه الشعبة في قسم العلاقات على متابعة حركة العاملين

داخل المؤسسة، إذ تتضمن التأكد من أن قنوات الاتصال بين القمة و القاعدة في الهرم التنظيمي تتناسب مع أداء العمل.

2-الشكل القائم على المركزية: و يشيع استخدام هذا الشكل من التنظيم في المؤسسات التي تتميز بكثافة رأس مال فيها أي ذات المستوى الثقافي العالي حيث تكون القرارات الجوهريّة و صناعة الاستراتيجيات و السياسات محصورة في قمة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، و هذا ما تتضمنه القرارات الإستراتيجية للموارد البشرية من كلف و خطورة، أي أن هذا الشكل من التنظيم يضيء الدور التنفيذي على إدارة الموارد البشرية.

المطلب الرابع: أهم التحديات و التوجهات الحديثة التي تواجه إدارة الموارد البشرية

هناك جملة من التحديات التي تواجه الإدارات في التعامل مع الأفراد العاملين حالياً، خاصة مع الانفتاح العالمي و التأثيرات الناتجة عن العولمة، و ما أوجدته هذه الأخيرة في النظرة اتجاه الموارد البشرية.

أولاً: أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية حالياً:

لقد حدثت في الآونة الأخيرة تحولات جذرية في عالم الأعمال، أثرت على طبيعة الإدارة عموماً و إدارة الموارد البشرية خصوصاً، هذه التغيرات أوجدت تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياساتها، أهم هذه التحديات ما يلي¹:

1-زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة: بدون أدنى شك أن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات داخل التنظيم، قد غيرت جذرياً في أنواع الأعمال و المهارات التي تحتاج إليها، بهذا سوف

¹-الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية، يومي 9-10 مارس 2004، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة.

تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل: التدريب و التنمية و التنظيم قصد التأقلم مع هذه التغيرات الحاصلة، في حين قد يتم الاستغناء عن بعض الأنشطة و العاملين خاصة أصحاب المهارات البسيطة و الأعمال الروتينية.

2- التغيرات في تركيب القوى العاملة: نظرا لما أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في إدارة الأعمال، أدى هذا إلى تغيير في تركيبة القوى العاملة داخل التنظيم. فأصبحت المرأة تنافس الرجل في العديد من الوظائف، و هذا سيلقي عبء جديد على إدارة الموارد البشرية نتيجة المطالبة بالمساواة بين الجنسين، كما يسمح هذا الاندماج الكبير للعنصر النسوي بتقلده مناصب كبيرة داخل التنظيم، و هذا يتطلب من الإدارة إعداد خطط خاصة بهن (رعاية صحية، الأمومة... الخ)، لذا ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تكون مستعدة للتجاوب مع عمالة خاصة من الجنس الآخر.

3- نظام معلومات إدارة الموارد البشرية: و هذا يعتبر من أهم التحديات الأساسية في عصر المعلومات فالإدارة حاليا تحتاج إلى نظم معلومات حديثة تشمل كل بيانات و خطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة.

لذلك ينبغي أن تتوفر للإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتمادا على خدمات الحاسب الآلي فالتحدي الذي يواجه معظم المنظمات الكبيرة في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على اتخاذ قرارات رشيدة اتجاه الموارد البشرية.

4- تغير القيم و الاتجاهات: تلعب القيم و الاتجاهات دورا مهما بالنسبة لإدارة الموارد البشرية فالنجاحات الكبيرة التي حققتها الشركات الكبرى كانت بأثر مباشر بدرجة اهتمام الإدارة بهذه القيم، لذا فإنه يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية كيفية وضع خطة قادرة على استغلال هذه القيم و الاتجاهات (الولاء، الالتزام... الخ)، في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة خاصة مع الانفتاح العالمي بما أصبح يعرف بظاهرة العولمة و ما أفرزته من آثار على الإدارة و الأعمال، حيث أصبحت إدارة الموارد البشرية اليوم تتعامل مع أفراد متعددي الثقافات و اللغات و كذا العروق و الأجناس مما يصعب من هذا التحدي أكثر. إذن فالمطلوب هنا من إدارة الموارد البشرية وضع إستراتيجية مناسبة تأخذ في الحسبان كل الاختلافات للقيم بين الأفراد و اتجاهاتهم.

5- العائد و التعويض: إن ارتفاع مستويات التضخم الاقتصادي يؤدي إلى طلب العاملين لأجور أعلى في حين أن الإدارة غير قادرة على دفع هذه الزيادات في الأجور تتناسب مع الوضع الاقتصادي المعاش فهذا الضعف في الأجور يؤدي حتما إلى ضعف أو عدم توفر حوافز، و هذا ما يؤثر على مستوى الأداء في كثير من المنظمات، كما يؤدي إلى عدم الانتظام في العمل و الالتزام به حيث يسعى الأفراد إلى البحث

عن أعمال إضافية قصد تغطية ذلك العجز وهذا يلقي عبء آخر على إدارة الموارد البشرية من حيث عدم قدرتها على دفع العاملين و حفزهم لبذل مجهود أكبر للعمل.

6-زيادة حجم القوى العاملة: وهذا يعود لأمرين أساسيين الأول هو ارتفاع وتحسين المستوى الصحي و الثاني هو ارتفاع مستوى التعليم بين الأفراد، و هذا ما من شأنه توفير أفراد متخصصين ذوي كفاءات عالية في سوق العمل و هذا يحتم على إدارة الموارد البشرية وضع خطط جيدة قصد استقطاب الأفراد المناسبين و تعيينهم في المكان المناسب لهم، و كذا الرفع من قدرات الأفراد العاملين بإدارة الموارد البشرية حتى يمكنهم التعامل مع عمال متخصصين و متعلمين.

7-التشريعات و اللوائح الحكومية: إن إدارة الموارد البشرية ليست حرة بصفة مطلقة في وضع سياستها و خططها فيما يخض الأفراد و العاملين و لكن هناك معينة تفرضها جهات حكومية ينبغي التقيد و الالتزام بها، فهذه اللوائح و التشريعات تمثل الإطار الذي يجب على إدارة الموارد البشرية العمل فيه، و هذا يفرض تحدي عليها في كيفية صياغة إستراتيجية خاصة بها دون تحدي أو تجاوز هذه الحدود المفروضة، و بما يسمح بتحقيق الأهداف المسطرة.

ثانيا: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية

قصد الاستجابة للتحديات السابقة، هناك جملة من الإجراءات التي ينبغي إتباعها في إدارة الموارد البشرية حتى يمكن الاستفادة أكبر من هذا المورد و التي يمكن إيجازها فيما يلي¹:

1-إيجاد ظروف عمل أفضل: يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية تحسين ظروف العمل و إتاحة الفرص للعاملين قصد تنمية قدراتهم و تحقيق ذاتهم من خلال التدريب، و برامج التنمية و تشجيع العمل الجماعي و أسلوب الفريق الواحد.

2-التوظيف الفاعل لقدامى الموظفين: حيث يمكن الاستفادة منهم كما يلي:

-حل مشاكل نقص المسألة.

-إسهامه في تطوير المنظمات نظرا للخبرة التي اكتسبها.

-تكون استعدادات و اتجاهات كبار السن أكثر إيجابية في تقبل العمل في ظروف التحدي دون

التركيز على المادية.

-التزامهم بأخلاقيات العمل أكثر من الحديثين.

3-توفير المساواة للنساء بشكل أكبر في المنشآت.

¹-حننا نصرالله، مرجع سبق ذكره، صص 400-404.

4- الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين من خلال التدريب: وهذا تحدي لإدارة الموارد البشرية للتأقلم مع ما يطرأ من تغير في السوق أو التكنولوجيا، ومتطلبات الجودة والأسعار، وعدم تجميد الأفكار والجهود.

5- مواصلة التركيز على التخطيط الإستراتيجي لنشاطات إدارة الموارد البشرية.

6- استخدام نظام معلومات الموارد البشرية والاتجاه نحو استخدام الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال كالتالي:

■ التوظيف: تمكن قاعدة البيانات المسؤولين من الحصول على معلومات فوراً نحو العمال الحاليين والجدد وبالتالي تحديد الأماكن الشاغرة.

■ التدريب والتنمية: بمعرفة البرامج السابقة والفئات المعنية بالتدريب، وكذا استغلال الفرص والإمكانيات التي نتيجتها تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال كالعالم الافتراضي، التعلم عن بعد... الخ.

■ الأجور: بالوقوف على الزيادات وتاريخ الحصول عليها ومقارنتها بالمنافسين.

7- العلاقات مع النقابات العمالية: يستبد الاتجاه السلبي اتجاهها، ويصبح إيجابياً بالتعامل المشترك لإحداث التغيير وفق المستجدات، وفض النزاعات بأفضل الطرق.

8- التركيز على التميز: وذلك للنمو والبقاء ومواجهة المنافسة والتحديات البيئية وفق ما يلي:

-تقليل مستوى الإدارة الوسطى.

-تطوير المنتجات وتحسين الخدمات للعملاء، والجودة وتفويض السلطات.

-زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار.

-تحسين المنافع والحوافز.

-توفير الاستقرار الوظيفي.

-تمثيل العاملين في مجالس الإدارة.

-تقييم أداء العاملين بطرق أكثر فاعلية.

-توفير تدريب مستمر للأفراد طيلة حياتهم الوظيفية.

المبحث الثالث: تعاريف و عناصر نظام معلومات تسيير الموارد البشرية "Sigrh"

المطلب الأول: مفاهيم نظام معلومات تسيير الموارد البشرية

أولاً: تعاريف نظام معلومات تسيير الموارد البشرية

يشير نظام معلومات تسيير الموارد البشرية إلى "النظام الذي يعمل على استقبال، تخزين، استرجاع معالجة، تحليل و بث المعلومات المفيدة و المتعلقة أساسا بتسيير الموارد البشرية"¹.

نظام معلومات تسيير الموارد البشرية هو أيضا: "مجموع برمجيات متصلة فيما بينها تسمح بالقيام بمختلف الأنشطة و الوظائف الإدارية المختلفة و العمليات التسييرية المطبقة في إدارة الموارد البشرية"².

يمكن تعريف نظم المعلومات الخاصة بالموارد البشرية أيضا بأنها "الإجراءات المنظمة الخاصة لجمع و تخزين و حفظ و استرجاع البيانات الصحيحة و الفعالة عن الموارد البشرية و أنشطتهم و خصائصهم في أي مؤسسة و بما يدعم كفاءة و فاعلية إدارة الموارد البشرية في إنجاز القرارات الخاصة بالعنصر البشري"³.

ويتضح من التعاريف السابق عدة اعتبارات يمكن تلخيصها في:

ـ يعتمد نظام المعلومات تسيير الموارد البشرية على اجراءات محددة ومنظمة و منطقية.

ـ يهتم هذا النظام شأنه شأن النظم العامة للمعلومات بجمع و تخزين و حفظ و استرجاع البيانات الصادقة و الدقيقة و الموضوعية أي ذات الفائدة في تعظيم الأداء البشري.

ـ إن نظام المعلومات المرتبط بالموارد البشرية يهتم بجميع أنشطة العنصر البشري من اختيار و تعيين و ترقية و نقل و أجور و حوافز و تخطيط للقوى العاملة و غيرها.

ـ إن الهدف النهائي لهذه النظم هو تعظيم و ترشيد عملية صنع و اتخاذ القرارات في أسمى و أعلى ما تملك المؤسسة ألا و هو العنصر البشري.

ـ و بمعرفة أن الموارد البشرية تنتشر في جميع أجزاء المؤسسة، لذا يمكن القول أن العلاقة تبادلية بين نظم المعلومات تسيير الموارد البشرية و نظم المعلومات مختلف الأنشطة الإنتاجية و التسويقية و المالية و غيرها.

¹ - Nadège Gunia ,la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises, impacts des nouvelles technologies d'information et de communication , thèse de Doctorat en sciences de gestion, université Toulouse , 2002, P 145 .

² - Luc Boyer & Noël Equiby Op, cit P 412.

³ - www.hridscussion.com, Op, CIT

_البيانات الخاصة بالموظف وتشمل مثلا مسميات وظيفية، مستويات الوظائف، أرقام الوظائف، المواقع التنظيمية للوظائف، عدد الوظائف الشاغرة و كذلك التعديل في المسميات و مستويات الوظائف.

_البيانات و الحقائق و المعلومات المتنوعة مثل البيانات و المعلومات المتعلقة بسياسة التوظيف و البيانات الخاصة بسوق العمالة.

لقد مرت نظم المعلومات لتسيير الموارد البشرية بمراحل عديدة¹ تطورت خلالها من نظم يدوية تقليدية إلى نظم آلية و إلكترونية حديثة. وقد كان السبب الأساسي لذلك التطور ما شهدته المؤسسات من نمو و تطور في هيكلها التنظيمية، و تعقيد أنشطتها الإدارية نتيجة الزيادة في حجم الموارد البشرية التي استخدمتها تلك المؤسسات لإنجاز أعمالها، و أيضا تطور وسائل اتخاذ القرارات و تصدرها الأساليب الكمية و الأجهزة الإلكترونية مثل الحاسب الآلي.

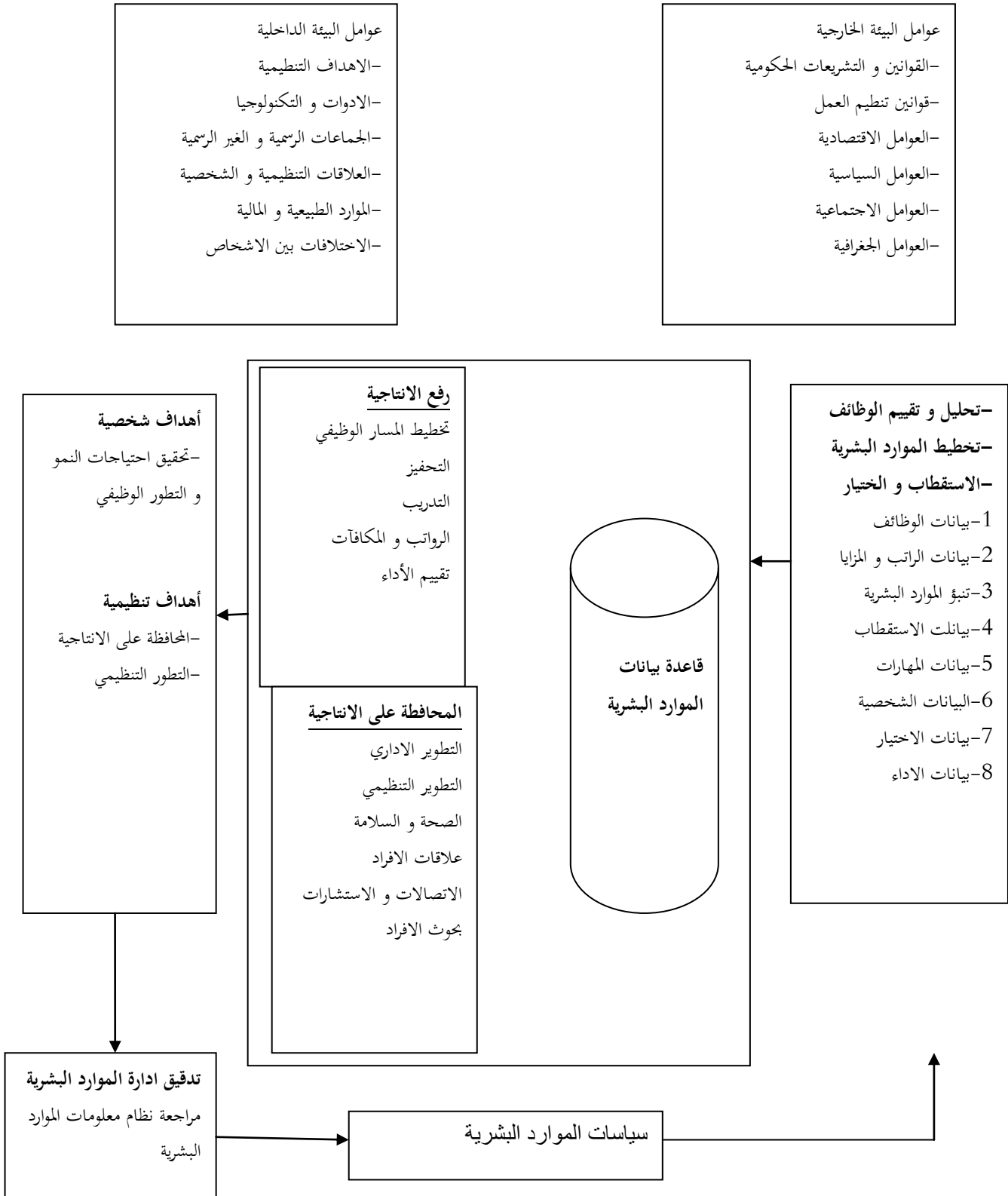
و ينبغي الإشارة إلى أن اختيار نوع نظام معلومات الموارد البشرية المناسب، يتوقف على عدة معايير منها: حجم المنظمة، و عدد و نوعية العاملين بها، و تنوع أنشطتها بالإضافة إلى الإمكانيات المالية و البشرية المتمثلة في توفر الإعتمادات المالية لتأمين تغطية تكلفة النظام، و كذلك مدى توفر الفنيين المؤهلين لإدارة و تشغيل النظام بكفاءة و فاعلية.

ثانيا: عناصر نظام معلومات تسيير الموارد البشرية

لا يتخلف نظام معلومات تسيير الموارد البشرية اختلافا كبيرا عن نظم المعلومات الإدارية الأخرى، إذ أنه يتكون من الأبعاد الرئيسية لأي نظام و التي تتمثل في المدخلات و العمليات التشغيلية و المخرجات مع وجود عنصر التغذية المرتدة، إلا أن نظام معلومات تسيير الموارد البشرية يتميز بتعدد الأنشطة التي يشملها و يعمل على خدمتها.

¹ - نفس الموقع السابق، www.edarta3mal.com

شكل رقم 02: نموذج لنظم معلومات الموارد البشرية



source : casico, Wayne f. & Elias , Human Resource information Management ;an Information System Approche, 1981, p63

و يتضح لنا من الشكل 02 أن نظام معلومات الموارد البشرية يعتبر نظاما ديناميكيا يتأثر بكافة العوامل البيئية الداخلية والخارجية كما يتبين لنا من هذا الشكل:¹

- مدخلات النظام: تتمثل في جميع البيانات المتعلقة بالموارد البشرية والوظائف المتاحة في المؤسسة.
- عمليات التشغيل و التحويل: و المتعلقة بتكوين قاعدة بيانات الموارد البشرية و التي تشمل على البيانات الشخصية، بيانات المهارات و بيانات تقييم الأداء، بيانات تخطيط الموارد البشرية وبيانات الرواتب و برامج تخطيط المسار الوظيفي و التحفيز و التدريب.

- مخرجات النظام: تنقسم إلى معلومات و تقارير تحقق الأهداف الشخصية للموارد البشرية وتعمل على تحقيق رغباتهم و احتياجاتهم في النمو و التطور الوظيفي إلى جانب تحقيق الأهداف التنظيمية المتعلقة بالمحافظة على الإنتاجية و استمرار نمو المنظمة و المساهمة في تطويرها التنظيمي. بالإضافة إلى ذلك فهناك عمليات المراجعة المستمرة لأداء إدارة الموارد البشرية و تقييم نظام معلوماتها، على أن يتم ذلك في ضوء سياسات و إجراءات إدارة الموارد البشرية، و هذا ما يعرف بالتغذية العكسية.

- التأثيرات البيئية: و هي تمثل المتغيرات التي تؤثر على فاعلية أنشطة الموارد البشرية منها ما يتعلق بالجهات الحكومية و القوانين و التشريعات المنظمة للعمل، و المتغيرات الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و التكنولوجية و غيرها من التكنولوجيا.

مما سبق يتضح لنا أن نظام معلومات الموارد البشرية يتم تصميمه بحيث يمكن معالجة البيانات التي يحصل عليها والتي تتعلق بالموارد البشرية و الوظائف و تحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها لأغراض اتخاذ القرارات الخاصة بالموارد البشرية.

- المؤسسات الصغيرة الحجم مثل محلات البقالة و التجزئة و المطاعم، قد لا تحتاج إلى نظام معقد أو نظام يعتمد على الكمبيوتر في مجال معلومات الموارد البشرية، أما في المؤسسات الكبيرة مثل البنوك و المستشفيات و الجامعات و المصانع فإنها تحتاج إلى نظم آلية و معقدة في مجال المعلومات الخاصة بالعنصر البشري و ذلك لكبر حجم الأفراد و تعدد المستويات الإدارية و تداخل العلاقات التنظيمية و ما يترتب على ذلك من تعقد نظم التوظيف و الأجور و التعويضات و المكافآت... الخ.

و يمكن لنظام معلومات تسيير الموارد البشرية أن يدعم تخطيط القوى العاملة Manpower planning في المؤسسة من خلال التنبؤ بالبيانات و المعلومات الخاصة بالعرض و الطلب على العمالة سواء في المجتمع أو على مستوى المؤسسة و هذا و يساعد نظام المعلومات تسيير الموارد البشرية في كثير من الجوانب الأخرى مثل:

¹-Casico , Wayne F . & Awad, Elias, op, CIT, p 64 .

- توفير المعلومات عن فرص التوظيف العادلة.

- توفير المعلومات اللازمة لطلبات التوظيف وحالات الاستبعاد.

- ترشيد تكاليف تحسين و تدريب الموارد البشرية.

- توفير البيانات الخاصة بظروف و أحوال سوق العمل المحلي و الدولي.

- إمداد حملة الأسهم و أصحاب رأس المال بالبيانات المطلوبة.

المطلب الثاني : مرتكزات نظام معلومات تسيير الموارد البشرية و مجالات استخدامه:

تحدد المرتكزات الخمس أو العناصر الرئيسية التي يجب توافرها في نظم معلومات تسيير الموارد البشرية في:¹

✓ قاعدة البيانات: يعتبر إنشاء قاعدة البيانات من أهم

مرتكزات النظام بحيث تشمل على البيانات الأساسية المتعلقة بالمنظمة و العاملين فيها.

✓ إدخال البيانات: إدخال البيانات بصورة صحيحة و

تحديثها باستمرار و تجنب التكرار غير الضروري في البيانات المخزنة في قاعدة البيانات.

✓ استرجاع المعلومات: هو الحصول على المعلومات وقت

الحاجة إليها، بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل و المضمون.

✓ مركز معلومات الموارد البشرية: و هي عبارة عن مجموعة

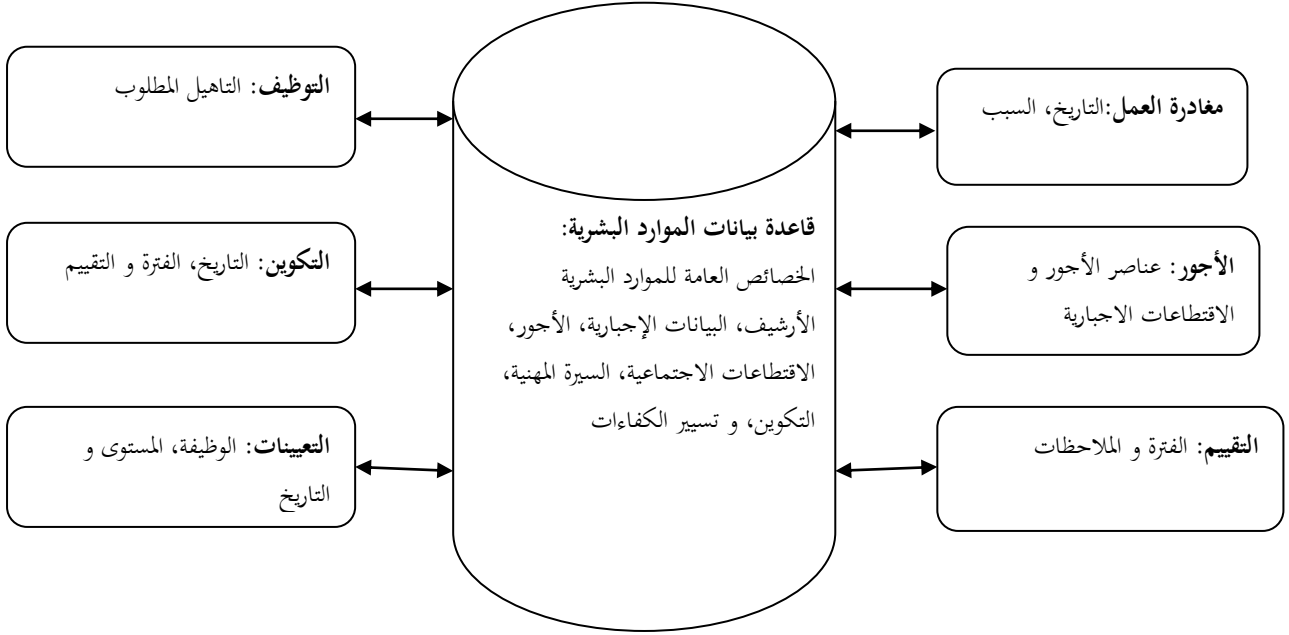
الأفراد المكلفين بالأنشطة اليومية لنظم معلومات تسيير الموارد البشرية و لديهم الخبرة اللازمة بتلك الأنشطة.

✓ جودة و سلامة البيانات: و يقصد بها الوثوق بالبيانات و

ضمان أمن و سلامة البيانات من خلال التحكم في الوصول إلى قاعدة البيانات.

¹-المغربي عبد الحميد نظم المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية، القاهرة، 2002، ص 331.

شكل رقم 03: دور قاعدة بيانات الموارد البشرية



Source: Robert Reixe. www.simanagemante-monsite.com le 25/05/2011.

يشتمل نظام معلومات تسيير الموارد البشرية على البيانات و الحقائق المتعلقة بالعاملين، بالإضافة إلى المعلومات التي يوفرها لإدارة شؤون الموظفين، و ذلك على شكل تقارير و إحصائيات و ملخصات تتعلق بالعمل و العاملين.

ويمكن تصنيف البيانات و الحقائق و المعلومات التي يتضمنها النظام إلى ثلاثة أنواع رئيسية على النحو التالي:

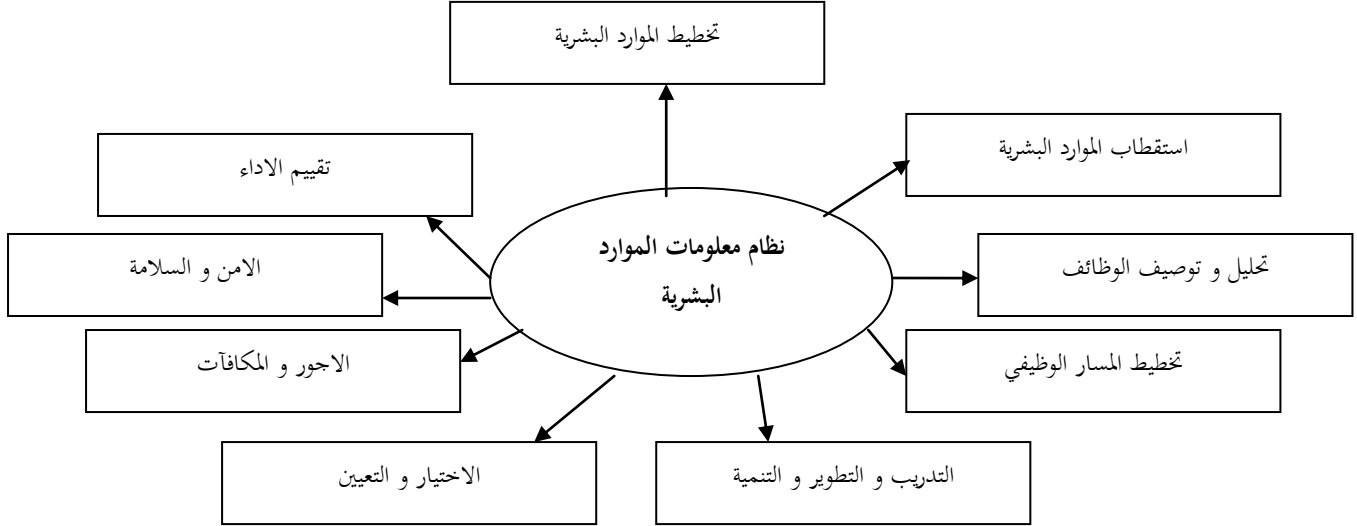
البيانات و الحقائق و المعلومات المتعلقة بالموظف (مستمدة من النماذج التي استخدمها في إدارات شؤون الموظفين في الوزارات) مثل البيانات الشخصية، المؤهلات الدراسية، الخبرات العلمية السابقة.¹

¹-WWW.EDARTA3MAL.COM LE 05/05/2019à 19H 30.

المطلب الثالث: مجالات استخدام نظام معلومات تسيير الموارد البشرية

يمكن تلخيص استخدامات نظام معلومات تسيير الموارد البشرية داخل المؤسسة في المخطط التالي:

شكل رقم 04: مجالات استخدام نظام معلومات تسيير الموارد البشرية.



المصدر: مدني العلاقي، ادارة الموارد البشرية، جدة، 1993.

ينبغي توظيف نظم معلومات تسيير الموارد البشرية في تحقيق كفاءة و فاعلية الأداء في مجال تخطيط الموارد البشرية، بتوفير المعلومات التي تؤدي دورا مهما في تمكين المسؤولين في المؤسسة من اتخاذ قرارات سليمة و صائبة فيما يتعلق بتخطيط الموارد البشرية. و لا شك أن ذلك ينعكس على مستوى الأداء في المجالات الأخرى لنشاط شؤون الموظفين بما يحقق أهداف إدارات شؤون الموظفين بصفة خاصة، و الأهداف التنظيمية بصفة عامة.¹

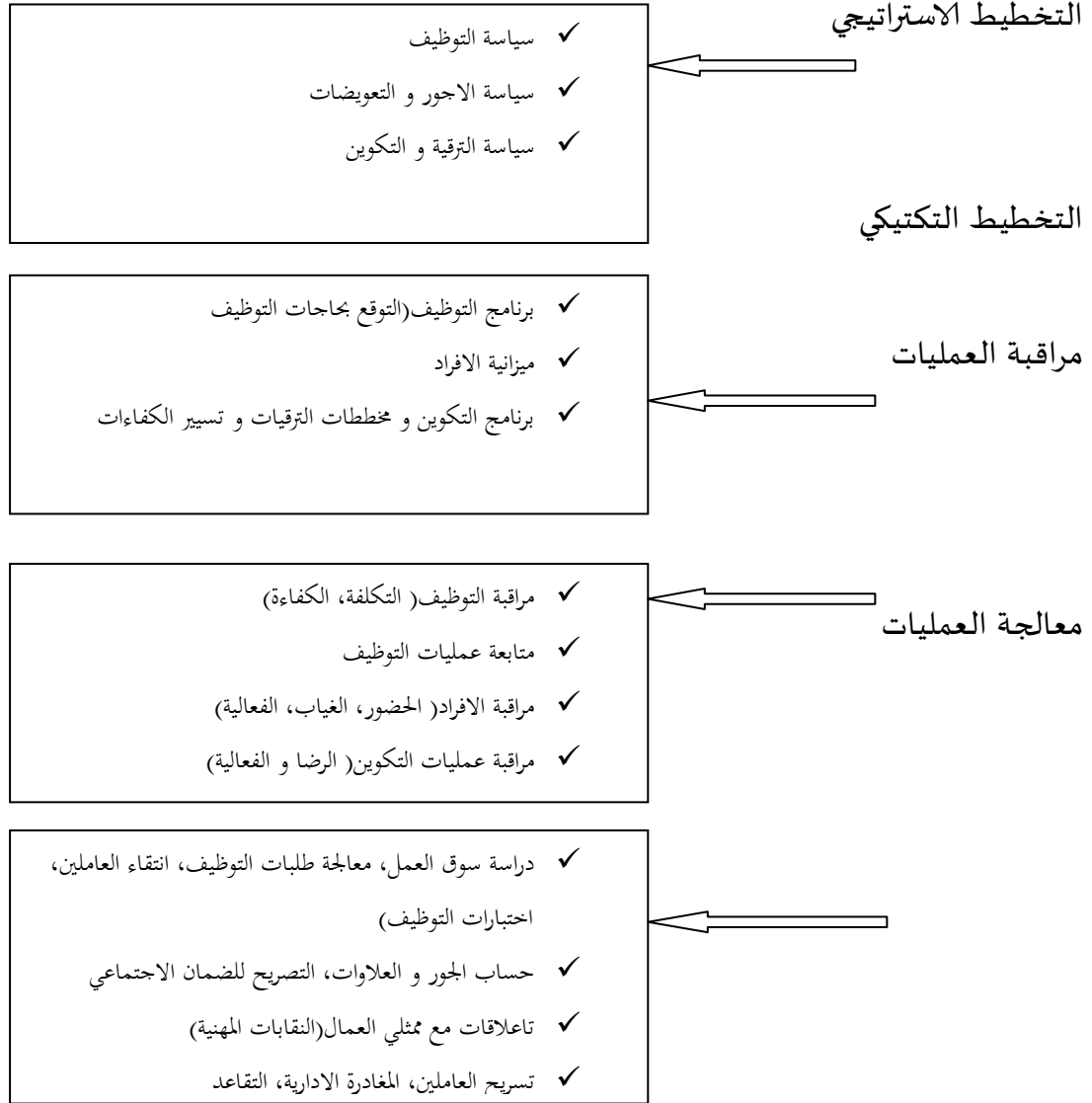
و كذلك في إعداد موازنة الوظائف، ذلك الجانب من الإنفاق في الموازنة العامة للدائرة الحكومية المخصص للصرف على الموظفين و مستحقاتهم و امتيازاتهم، و يشمل بالتحديد: الرواتب، و الأجور، و المكافآت، و البدلات.

و تستخدم المعلومات لصالح تصنيف الوظائف من النشاطات الواسعة التي تضطلع بها الدوائر الحكومية، و ما تتطلبه تلك الأنشطة من درجات متنوعة من المعارف و المهارات و القدرات، و مستويات متباينة من الواجبات و المسؤوليات، و من ذلك المساهمة في عملية توظيف فعالة. و تشمل عملية التوظيف على مرحلتين أساسيتين الاستقطاب و الاختيار و من ثم رعاية مصالح الموظفين أثناء الخدمة، و كذلك في مجال إدارة الرواتب، و تعرف إدارة الرواتب بأنها ذلك النشاط الذي يعني

¹ -مدني العلاقي، إدارة الموارد البشرية، جدة، 1993، ص 63.

بتصميم و تطوير و رعاية نظام كلي للرواتب يتحدد من خلال العائدات المادية المستحقة للعاملين، و كيفية دفعها.

أما الشكل الموالي فيوضح المستويات التنظيمية في إدارة نظام معلومات تسيير الموارد البشرية
شكل رقم 05: مستويات إدارة نظم معلومات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة



Source : Robert Reixe. Op cit p 154

إن حجم المعلومات المعالجة¹ على مستوى العمليات كبير و يتميز بطابعه الدوري و الإجباري مثل إعداد الأجور و تقديم مختلف التصريحات للهيئات المختلفة كالضمان الاجتماعي و صندوق التقاعد و مديرية

¹ - le 30/05/2019. WWW.simanagemente-monsite.com

الضرائب... الخ. لذلك فإن استخدام الإعلام الآلي في تسيير هذه العمليات أصبح في الوقت الحالي أكثر من ضرورة.

على مستوى مراقبة العمليات، نجد الأشكال العادية لمراقبة التسيير، لكن اللجوء العادي للإعلام الآلي تواجهه في هذا المستوى عدة صعوبات متعلقة بكيفية وضع وتحديد مؤشرات دقيقة خلال الشبكة المعلوماتية، ومن بين هذه الأنظمة المطبقة في هذا المجال نظام "Stress Diagnosis Inventory"SDI" والذي يساعد في تشخيص وتحديد المخاطر المحتملة.¹

المطلب الرابع: مزايا نظام معلومات تسيير الموارد البشرية وكيفية إنشائه

أولاً: مزايا نظام معلومات تسيير الموارد البشرية

لقد كان لنظام معلومات تسيير الموارد البشرية دور كبير في ترشيد التحكم في المعلومات والذي كان له أثر بدوره على تنافسية المنظمة، إذ يساعد في خلق القيمة المضافة، ويمكن إبراز أهم الآثار الإيجابية فيما يلي:²

(1) تقليص الأجال و الوقت:

وهذا راجع بطبيعة الحال إلى السرعة التي يتم بها معالجة المعلومات عن طريق الحاسوب، حيث يستطيع القيام بملايين العمليات في لحظات قصيرة جداً، عوض المعالجة التقليدية التي كانت تأخذ زمناً طويلاً، وعملاً شاقاً، إذ يمكن إجراء العديد من المعالجات فيما يخص ملفات العاملين و تحرير التقارير و المراسلات في وقت وجيز جداً.

(2) التحكم في التكاليف:

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات بإدخال النمط الإلكتروني في الأعمال الإدارية، أصبحت تتم إلكترونياً دون الحاجة إلى أوراق و تكاليف الطبع و الحفظ و هذا من شأنه المساهمة مباشرة في التحكم في التكاليف و التقليل من تكاليف نشر المعلومة.

(3) جودة القرارات:

لقد ساعدت نظم المعلومات البشرية على سرعة تداول المعلومات و ضمان جودتها بين الأفراد، وهذا من شأنه ضمان اتخاذ القرارات الصائبة و الفعالة و خاصة تلك المتعلقة بالموارد البشرية داخل المنظمة.

¹-IBID P614.

²-WWW.francegeac.com , Hamid hidja , quel Sirh pour le DRH expert et partenaire d'affaires. LE 10/05/2019.

(4) العمل الجماعي:

و هو مصطلح جديد ظهر مع غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال و سيطرة نظم المعلومات على محتوى الأنشطة داخل المنظمة و هو يشير إلى "برامج تمكن مجموعة مستخدمي بالعمل الجماعي في نفس المشروع دون أن يكونوا مجتمعين أو متواجدين فيزيائية، أي مجموعة الطرق و الإجراءات و البرامج و البنى المعلوماتية التي تسمح للأشخاص المنظمين لنفس العمل أو المحتوى الوظيفي بالعمل و بأقصى كفاءة¹.

و هذا من شأنه أن يرشد عمل الأفراد خاصة في بعض الأنشطة التي تتطلب وجود الجماعة كالبحث و التطوير، كما تمكن هذه البرامج حضور اجتماعات ومحاضرات عن بعد وتفعيل عملية الاتصال الخلفي و هذا بطبيعة الحال يكون له أثر إيجابي في خلق القيمة المضافة.

(5) تثمين رأسمال البشري:

لقد وفرت نظم المعلومات إمكانيات غير مسبوقه للموارد البشرية في مجال تنمية و تثمين القدرات و الكفاءة البشرية حيث أتاحت خدمات التعلم و التكوين عن بعد و ذلك عن طريق الشبكة المعلوماتية فرصة نشر المعرفة و المعلومات للموارد البشرية.

كما أدت هذه التطبيقات إلى ظهور مصطلح (إدارة علاقات العمال*) و الذي يشير إلى أن العامل هو زبون داخلي ينبغي تتبع رغباته و حاجاته بأنجع الطرق، و أسرعها حتى يتمكن هذا العامل من الاستجابة لرغبات الزبائن الخارجيين أكثر و بشغف كبير، كما أمكن من خلال الشبكة الداخلية إسناد بعض المهام الإدارية إلى العامل بنفسه، كمتابعة ملفه و مساره المهني، تحرير العطل و هذا ما يعرف بالخدمات الذاتية** و هذا ما يؤدي إلى تمكين العاملين أكثر و زيادة شعورهم بالمسؤولية². كما تساعد في تقليل التكاليف خاصة أن أكثر من 60% من وقت عمال إدارة الموارد البشرية ينفق في أنشطة روتينية ضعيفة القيمة.

(6) تدفق العمل workflow:

لا يوجد تعريف محدد لهذا المفهوم الجديد الذي ظهر خاصة مع غزو تكنولوجيا المعلومات لكن يمكن القول أنها: " برمجيات لإدارة مراحل العمل، قياسها، تسجيلها، تنسيقها، مراقبتها، و يعني ذلك أن

¹-Nadége Gunia, op cit p109

*Employee relation management و هو مفهوم جديد مأخوذ من المفهوم التسويقي لإدغرة علاقات الزبائن حيث يضع العامل محور النظام حيث يعمل على رفع أدائه و تثمين رأس المال البشري أنظر www.guideinformatique.com **SELF SERVICE

الأشخاص المناسبين يستلمون المعلومات الصحيحة في الوقت الصحيح، فهي تقدم العون للموظفين على اختلاف وظائفهم والطلاب يقبل تطبيقات متنوعة.¹

إذن تدفق العمل هو أحد التطبيقات التي يرجى من خلالها أتمتة الإدارة، حيث تركز الجهود والأنشطة والمهام على الأعمال الإلكترونية خاصة مع اعتبار وظيفة الموارد البشرية هي أحد العناصر والوظائف المهمة والفاعلة في المؤسسة التي تساهم بصورة استراتيجية في تحقيق الأهداف المسطرة، و يحقق تدفق العمل المزايا التالية:

- عدم ضياع المعلومات و الوثائق.
- إمكانية العمل على وثيقة واحدة و في زمن واحد من طرف العديد من الأشخاص، و هذا ما يقلص من الوقت و التكاليف و بالتالي زيادة الإنتاجية.
- سرعة انتقال المعلومة بين الأفراد داخل المؤسسة.
- متابعة سيران العمل و إمكانية معرفة نقاط الخلل فيه، و هذا يساعد على معرفة و تحديد الاحتياجات التدريبية و غيرها.

وهذه الأتمتة تتطلب أساسا جودة وفعالية نظم المعلومات في مختلف مصالح الإدارة، و توفر كفاءات بشرية قادرة على التحكم في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، حيث بينت بعض الدراسات أن العوامل الإنسانية هي أكثر العوائق لأتمتة الإدارة، وليست العوائق التقنية هي السبب.²

ثانيا: إنشاء نظام معلومات تسيير الموارد البشرية

تحتاج الإدارة في تعاملها مع الموارد البشرية إلى أنواع عديدة من المعلومات اللازمة لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة، إذ كانت وسائل التعامل بالمعلومات في السابق تتسم بالبدائية و البساطة و عدم الفاعلية، إذ كانت تنحصر في تجميع البيانات في صحف أو سجلات، و كذلك حفظ المستندات و الأوراق التي تحتوي على بيانات هامة عن الأفراد في الملفات تخزن في أماكن للحفظ، و يتم التعامل فيها يدويا.

ولكن مع تقدم الحاسبات الآلية و الشبكات الداخلية³ في المنظمات (سلسلة من الحاسبات المتصلة ببعضها البعض مباشرة)، و تطور تكنولوجيا المعلومات المعتمدة على وسائل الاتصال الفضائية و الإلكترونية، فقد أصبح من الميسور تصميم و تشغيل نظم فعالة للمعلومات في مختلف مجالات

¹-أشرف قطنه، البعد الإنساني المعوق الأول لبرمجيات أتمتة الإدارة، مجلة المعلوماتي العدد 83، سبتمبر 1999، ص 70.

²-نفس المرجع السابق، ص 71.

³- www.sts.yoo7.com le01 /06 /2019 à 19h00

النشاط، و منها إدارة الموارد البشرية، الأمر الذي جعل الإدارة في موقف أفضل كثيرا ليس فقط من حيث وفرة المعلومات و حدوثها بل أيضا من حيث سهولة التعامل معها بالحفظ والتحديث والتطوير التداول والاسترجاع، وإمكانية استخدام معلومات من مجالات مختلفة ومن أماكن متباعدة وتجميعها في نسق متكامل يحقق رؤية أشمل لقضايا الموارد البشرية، وتتيح القدرة الأعلى لاتخاذ القرارات.

وفي نظام الأعمال المعاصر القائم على العالمية و التنافسية تدرك الإدارة أكثر من أي وقت مضى أهمية العنصر البشري المتميز، و من ثم حيوية توافر المعلومات الصحيحة و الحديثة و المتجددة عن كافة شؤون و أبعاد القوى البشرية المتاحة لها، حتى تستطيع التخطيط لاستثمار قدراتها بشكل فعال، و في هذا العصر التنافسي السريع التغيير، لم تعد قضايا الموارد البشرية مقصورة على الإدارة المختصة بشؤونهم فقط كما كان العهد سابقا، بل أصبح كل مدير مسؤول عن عمل له اهتمام مباشر في كفاءة و فعالية الموارد البشرية باعتباره المورد الرئيسي الذي يتحكم في نتائج الأداء و جودة الإنتاجية بأي مؤسسة و من هنا أصبح من الضروري وجود نظم مرنة و فعالة و شاملة و متداخلة و مباشرة يمكن لأي مدير أن يتعامل معها للحصول على ما يريده من معلومات.

وتشمل المعلومات المطلوبة عن الموارد البشرية كل أنواع المعلومات¹:

- الشخصية الخاصة بالأفراد.

- تلك التي تصف الحالة التعليمية للفرد.

- التي تصف المهارات و القدرات التي يتمتع بها الفرد.

- كذلك التي تصف التاريخ الوظيفي للفرد و الأعمال التي مارسها و اكتسب فيها خبرات محددة.

- و كذا الأداء الفردي و تطوره و ما يعاني منه الفرد من مشكلات أو نقاط الضعف، أو ما يتميز به من مميزات.

- المعلومات التي تصف اهتمامات الفرد و اتجاهاته و دوافعه للعمل.

- رئيس التي تصف علاقات الفرد في عمله بزملائه و رؤسائه و مرؤوسيه و غيرهم من البشر الذين يتعامل معهم.

و بإعادة تجميع تلك المعلومات تستطيع الإدارة اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتصل بما يلي:

- تخطيط استخدام الموارد البشرية في أنسب الأعمال المتفكرة مع خبراتهم و تأهيلهم و قدراتهم.

- متابعة أداء الموارد البشرية و الحكم على مستوى الكفاءة في العمل.

¹ -www.sekahaded.ahlamoontada.com le 01/06/2019 à 18h45

- تحديد مدى احتياج الموارد البشرية إلى التدريب أو أشكال التنمية المختلفة لعلاج أوجه القصور في الأداء.
- تحديد مدى ملائمة الفرد لوظائف أخرى سواء على نفس المستوى الوظيفي أو مستوى أعلى (تخطيط الحركة الوظيفية).
- تقرير الرواتب و المكافآت و الحوافز و غيرها من أشكال التعويض عن الكفاءة والخبرة الفعالية. و عادة تمر عملية بناء نظام معلومات الموارد البشرية بالمراحل التالية:
 - تحليل النظم الإدارية بالمنظمة و تحديد احتياجات الإدارة من المعلومات.
 - تصميم النظام بتحديد و مصادر وسائل و دورية الحصول على المعلومات، و أساليب التعامل معها) التجميع، التحليل، التبويب، التصنيف، التداخل، التداول، الاسترجاع التحديث، الإضافة، الحذف).
 - تحديد الاحتياجات البشرية و الآلية لتنفيذ التصميم المطلوب.
 - تنفيذ النظام و تشغيله لمرحلة تجريبية، و تعديله أو تطويره حسب نتائج التجريب.
 - تعميم استخدام النظام.
 - التطوير المستمر في النظام مع تغير الاحتياجات أو تطور التكنولوجيا.

خلاصة الفصل:

إن أنظمة المعلومات باعتبارها طريقة منظمة لتجهيز معلومات عن ماضي، حاضر ومستقبل العمليات الداخلية للمؤسسة واستكشاف المتغيرات الخارجية للبيئة، توفر معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة المختلفة للمؤسسة؛ من إنتاج وتسويق وشؤون مالية وتخطيط وموارد بشرية، هذا التصور لنظام المعلومات يستند على أساس مفهوم النظام الكلي، بمعنى أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تشكل مع بعضها النظام الكلي للمعلومات. تزداد كفاءة وفعالية هذا النظام المعلوماتي باستخدام التكنولوجيات الحديثة للمعلومات بفروعها المختلفة، وهو بالتالي لا يقتصر في دوره على استخدام تقنيات الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وأنظمة اتصالات البيانات، وإنما يشمل دائرة أوسع من التخصصات والتطبيقات الداخلية ذات العلاقة بإدارة النظم ونظرية الإدارة والتنظيم، ونماذج اتخاذ القرارات.

وعلى العموم يجب الإهتمام بالعنصر البشري، لأن هذا الأخير هو أساس وغاية أي عملية، وما تكنولوجيا المعلومات إلا وسيلة للوصول الى هذه الغاية وبدون تحديد الأهداف لا يمكن الوصول، وبالتالي لا طائل من الركوض وراء جلب التكنولوجيا المتطورة في هذا المجال إذا لم يكن هناك توافق بينها وبين الموارد البشرية التي تقوم بالاستفادة منها والإفادة.

الفصل الثاني

دراسة تطبيقية لجامعة عبد الحميد بن باديس
-مستغانم-

مقدمة الفصل الثاني:

بعد ما تطرقنا في الفصل الأول إلى تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إدارة الموارد البشرية، سوف نلاحظ هذا التأثير على حالة خاصة في مؤسسة من مؤسسات الجزائر ألا وهي جامعة عبد الحميد ابن باديس وبالضبط في كلية العلوم والتكنولوجيا في ولاية مستغانم وستكون دراستنا مركزة على مصلحة المستخدمين، وسنتناول في هذه الدراسة ثلاثة نقاط تتمثل في:

- التعريف بميدان الدراسة.

- أدوات جمع البيانات.

- تحليل البيانات التي تم جمعها .

المبحث الأول : مجال الدراسة، العينة وأدوات جمع البيانات.

المطلب الأول :مجال الدراسة.

يعتبر اختيار مجال الدراسة خطوة هامة في البحث لكي يستطيع الباحث أن يطابق ما هو نظري مع الجانب التطبيقي، وتختلف خصوصيات كل دراسة، ومن هذا المنطلق راعينا في بحثنا هذا اختيار كلية العلوم والتكنولوجيا لولاية مستغانم نظرا للخبرة والملاحظة لكل جديد أو تغيير يطرأ عليها، كما أن وظيفة إدارة الموارد البشرية في باقي المؤسسات لا ترقى إلى المستوى الذي يجب أن تكون عليه الجامعة هذا من جهة ومن جهة أخرى رغبة منا في المساهمة ولو بشيء بسيط في المؤسسة التي قدمت لنا تكويننا ولا تزال، بالإضافة إلى أن الأدوات المستخدمة من استمارة ومقابلة وملاحظة وخاصة الأداة الأخيرة التي تعتبر الأنجع في المؤسسة المختارة عن غيرها.

ومن هذا المنطلق وقع اختيارنا على مؤسسة كلية العلوم والتكنولوجيا مستغانم

الفرع الثاني :1. نشأة جامعة "مستغانم":

تقع جامعة عبد الحميد بن باديس "في ولاية مستغانم ، تتوزع كلياتها على مختلف أنحاء الولاية ، غير أن رئاسة الجامعة تقع في الناحية الشرقية لولاية مستغانم بخروبة ، ، تعد جامعة "مستغانم" مؤسسة عمومية ذات طابع إداري ، علمي، ثقافي ومهني تهتم بالتكوين والبحث العلميين تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية 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 ل 7 يوليو سنة 1998 يتضمن إنشاء جامعة مستغانم وهذا بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايته⁷⁴

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة

لقد تميزت إشكالية البحث بوجود متغيرين اثنين هما: تكنولوجيا المعلومات وتسيير الموارد البشرية، حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما ومدى التأثير والتأثير المتبادل بينهما؛ فالمتغير التابع في هذه الدراسة هو وظيفة الموارد البشرية بمجمل أنشطتها وعملياتها التسييرية ومدى تأثيرها بعملية إدخال التكنولوجيات الجديدة للإعلام دور استعمالاتها وتطبيقاتها في الزيادة من كفاءتها وفعاليتها من خلال التقليل أو التخلص من العمليات الإدارية الروتينية والتوجه نحو الأعمال ذات القيمة المضافة الأكبر، أما المتغير المستقل هو تكنولوجيا المعلومات وخاصة الحديثة منها.

⁷⁴ 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.

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة

من بين الوسائل التي تم استخدامها في جمع البيانات المستهدفة في هذه الدراسة في إطار المنهج الوصفي التحليلي، تأتي في المرتبة الأولى الاستمارة التي تم استخدامها بشكل أساسي في عملية جمع المعلومات و البيانات مدعمة بمقابلة مباشرة مع المدير المركز نسعى من خلالها إلى الحصول على معلومات أكثر دقة و تفصيل وقد تمت على عدة مراحل كان النقاش فيها مفتوحا بالإضافة إلى المقابلة الأخيرة أين كانت الأسئلة مكتوبة وبطريقة منهجية مقننة، وكما استخدمت الملاحظة كوسيلة ثالثة و مكملة.

أولاً: الاستمارة

يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، حيث يسمح بالحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها.

تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة تم إعدادها من خلال الإطلاع على مجموعة من الأبحاث و الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، بالإضافة إلى آراء بعض الأساتذة وكذا من خلال المقابلة وآراء الموظفين للتأكد من أن صياغة الأسئلة تعتبر مناسبة لتغطية موضوع الدراسة والوصول إلى الأهداف المرجوة منها.

لقد مرت عملية صياغة أسئلة الاستمارة بمجموعة من الخطوات أهمها:

- تحديد مجموعة الأبعاد التي تعكس فرضيات وأسئلة الدراسة: حيث تتكون الاستمارة في قسمها الأول من مجموعة من الأسئلة التي توضح خصائص عينة البحث من سن، مستوى تعليمي، منصب إداري و عدد سنوات الخبرة، وقد تمت صياغة أبعاد الاستمارة على أساس المحاور التالية:

المحور الأول: خصائص القوى العاملة في ظل تكنولوجيا المعلومات داخل الكلية.

المحور الثاني: أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية وعلى المسارات الوظيفية في كلية العلوم والتكنولوجيا مستغانم.

المحور الثالث: إحتياجات إدارة الموارد البشرية في ظل التحولات التكنولوجية الجديدة .

علاقة استعمال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات بأمن و رقابة أنظمة معلومات الموارد البشرية.

-صياغة مجموعة من الأسئلة تمثلت في 21 سؤال و التي تعكس و تفصل الأبعاد التي تم تحديدها.

-تم وضع الأسئلة باللغة العربية الفصحى وذلك نظرا لطبيعة التكوين لدى جمع المبحوثين، و عدم وجود أي صعوبة في التعامل مع الصياغة العربية للأسئلة و بالتالي لا داعي لكتابتها باللغة الأجنبية وخاصة أن الباحث أشرف على القيام بتوزيع و شرح الأسئلة لكل أفراد العينة من أجل ضمان موضوعية و دقة المعلومات المتحصل عليها، كما تم الأخذ بعين الاعتبار عند صياغة أسئلة الاستمارة استخدام العبارات الواضحة و المتداولة بحيث تكون سهلة الفهم و في متناول جميع المستجوبين.

- إجراء مقابلة مع المدير وأغلب مستخدمي هذا المركز، تم خلالها توضيح وشرح الأسئلة التي تضمنتها الاستمارة والغرض من وضعها، بالإضافة إلى توضيح الطريقة التي يجب إتباعها للإجابة على الأسئلة .
- كانت الأسئلة في أغلبيتها مغلقة حيث لا يجد المبحوث من خلالها صعوبة في فهم السؤال وتقديم الإجابة في حدود البدائل المقترحة أمامه، وبالتالي لا يخرج أبدا عن ما هو مطلوب منه، كما تم اللجوء إلى الأسئلة المفتوحة بهدف الحصول على معلومات أساسية مكملّة و التعرف على آراء واتجاهات المبحوثين.

ثانيا: المقابلة

تدخل المقابلة ضمن أدوات البحث العلمي التي تم استخدامها في عملية جمع البيانات والمعلومات في هذه الدراسة، فهي عبارة عن لقاء مباشر يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء ومواقف محددة.
وقد كانت هذه المقابلة شخصية على شكل حوار مع مدير إدارة الموارد البشرية للجامعة باعتباره المسؤول الأول على إدارة المصلحة واطلاعه على جميع التقارير المتعلقة بأنظمة المعلومات وتسيير الموارد البشرية، حيث جرت هذه المقابلة على شكل عملية طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم الأجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس بغرض التأكد من صحة المعلومات المتحصل عليها في الاستمارة، ولمعرفة تفاصيل وتفسيرات بعض الأسئلة التي لا يمكن طرحها في الاستبيان نظرا لتعقيدها أو أنها تتطلب وقت من المبحوث للإجابة عليها، مما يؤدي إلى التأثير على نوعية المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال الاستبيان.

ثالثا: الملاحظة.

تعد الملاحظة من أقدم طرق جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة معينة، حيث تعرف الملاحظة العلمية على أنها انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظواهر أو الحوادث أو الأمور بغية اكتشاف أسسها وقوانينها.

وفي هذا الصدد استخدمت الملاحظة إلى جانب كل من الاستمارة والمقابلة المباشرة بغرض تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب في إطار ظروفها الطبيعية غير مصطنعة، كما تجدر الإشارة هنا إلى أن الباحث له خبرة طويلة في هذه المؤسسة، وله علاقات شخصية مع العديد من المسؤولين ورؤساء المصالح، لذا لم يجد صعوبة في الكشف عن الحقائق واعتماد هذه الأداة أكثر من غيرها في الحكم على الأشياء.

المبحث الثاني : التعريف بميدان الدراسة.

المطلب الأول:

الفرع الأول: تقديم ميدان الدراسة

يعود أصل الجامعة إلى الحضارة القديمة فقد عرف اليونانيون الجامعة واشهدوا بأكاديمية أفلاطون التي كان الطلبة يأتونها من كل مناطق أوروبا وتخرج منها العديد من المشاهير، كما عرفت كل من الحضارة البوذية والصينية الجامعات في حدود 70 ق.م، وعرف العرب مصطلح الجامعة بعد تأسيس جوهر الصقلي جامع الأزهر سنة 969 للميلاد الموافق لـ 358 للهجرة؛ الذي تحول إلى جامعة سنة 975 م. وأول من درس فيها القاضي أبو الحسن علي بن النعمان المشهور بكتاب "الاختصار"، ولم يطلق مصطلح جامعة إلا في القرن العشرين بالتحديد سنة 1850 وفي العصور الوسطى ظهرت الجامعات في أوروبا ومن أشهرها جامعة باريس سنة 1200 وتأسست بأمر من الملك فيليب أقيست .

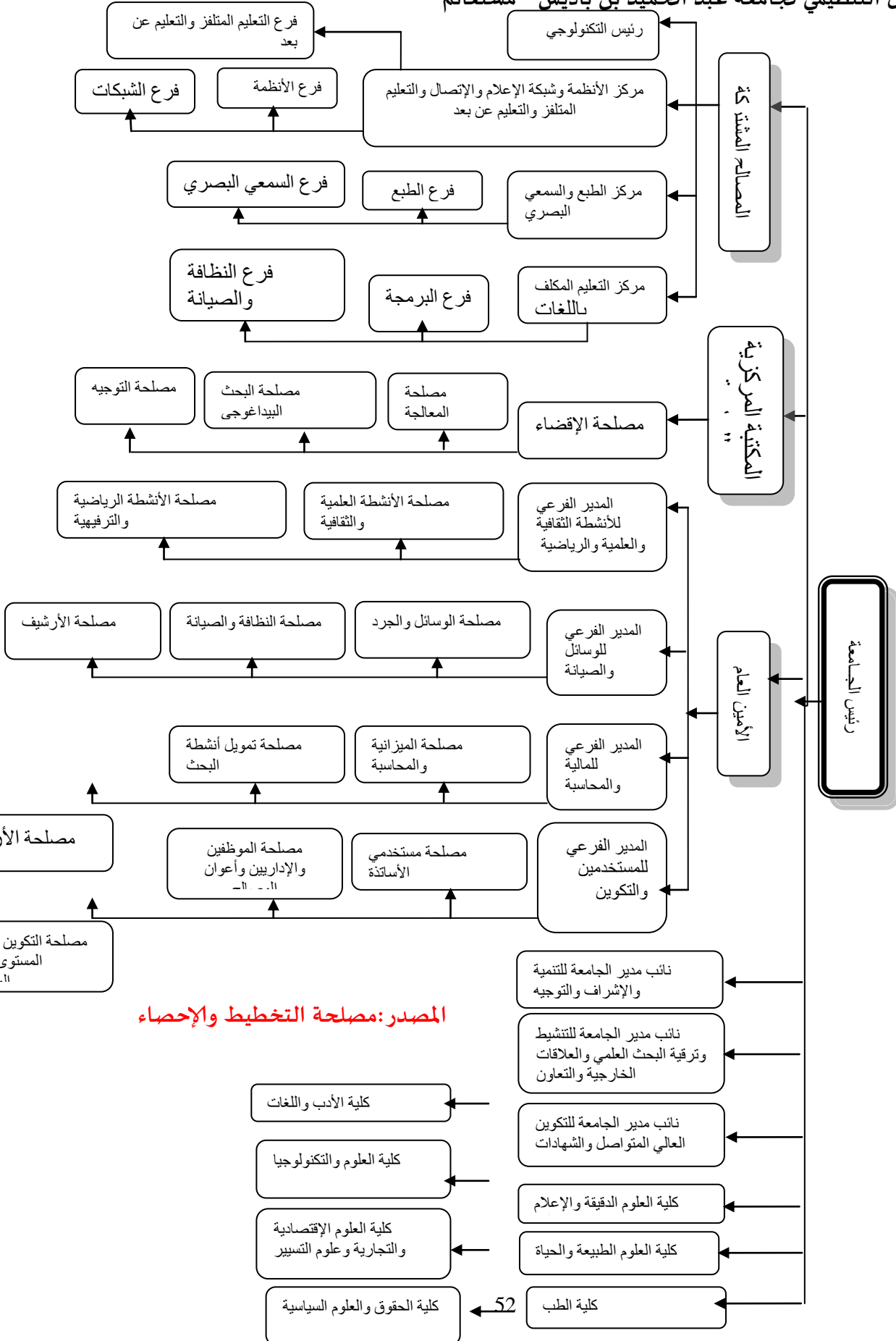
الفرع الثاني :1. نشأة جامعة "مستغانم":

تقع جامعة عبد الحميد بن باديس "في ولاية مستغانم ، تتوزع كلياتها على مختلف أنحاء الولاية ، غير أن رئاسة الجامعة تقع في الناحية الشرقية لولاية مستغانم بخروبة ، تعد جامعة "مستغانم" مؤسسة عمومية ذات طابع إداري ، علمي، ثقافي ومهني تهتم بالتكوين والبحث العلميين تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتخضع لأحكام المرسوم رقم 83-84 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 يتضمن إنشاء جامعة مستغانم وهذا بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايته⁷⁵

⁷⁵ المادة 1 من المرسوم التنفيذي رقم 98-220 مؤرخ في 13 ربيع الأول عام 1419، الموافق لـ 7 يوليو سنة 1998، يتضمن إنشاء جامعة مستغانم.

المطلب الثاني: كلية العلوم والتكنولوجيا: (مستغانم)

الهيكل التنظيمي لجامعة عبد الحميد بن باديس "مستغانم"



المطلب الثالث: طرق التوظيف

التوظيف والاستقطاب والتثبيت منصوص عليه في المادة 51 من القانون 78 / 12 والمتضمن التسجيل في قائمة التأهيل للوظيفة إلى انقضاء المدة التجريبية، وتضبط هذه القائمة لجنة بناء على نتيجة الامتحانات أو الاختبارات المهنية وعلى أساس هذين العنصرين يمر ملف التثبيت على لجان متساوية الأعضاء ويتم تثبيت المهني عند موافقة أعضاء اللجنة وتتخذ الإدارة مقرر أو قرار تصدره السلطة التي لها صلاحية التعيين ويتم تشكيل اللجنة المتساوية الأعضاء من مكتب منتخب من طرف العمال في جلسة علنية تشرف عليها الإدارة وتنتخب هذه اللجنة كل 03 سنوات، ويتم انتخاب رئيس اللجنة من طرف أعضاء المكتب ثم بعد ذلك يتم إنشاء قانون داخلي ويعرض على الإدارة من أجل المصادقة على القانون الأساسي، وتجتمع في دورتين عاديتين أما في الحالات الاستثنائية فتتم من طرف المدير أو من ثلث أعضائها

وتقوم في كل نهاية سنة بتقرير مالي وأدبي وتنشأ هذه اللجنة بمقرر أو قرار ممضي من طرف المدير، ويدخل كذلك ضمن التسيير إيداع طلبات الاستيداع والانتداب، والاستيداع تقرره السلطة العليا التي لها صلاحية التعيين في المديرية وتنحصر مدته سنة إلى خمس سنوات ويكون لأغراض شخصية أو بحكم القانون ويكون غير مدفوع الأجر أما عن الانتداب فيكون من مؤسسة إلى مؤسسة وذلك لممارسة مهام تكوينية أو انتخابية ويكون محدد بمدة لا تتجاوز خمس سنوات ويوجد انتداب تلقائي وانتداب بحكم القانون ويكون مدفوع الأجر أما عن شهادات التوظيف والتعيينات الجديدة في المناصب الجديدة والتي نعني بها التوظيف والذي هو عملية معقدة إداريا لما تتطلبه من إجراءات قانونية وإدارية تبدأ من الإعلان على الوظيفة في الجرائد إلى إجراء الامتحانات وإعداد محاضر التنصيب وتسمح هذه التقنية بإعطاء حيوية أفضل لكل من مراحل التوظيف (نشر الإعلانات، البحث عن الموظفين الأكفاء، تقييم الموظفين وإبرام العقود عند الضرورة) ويجب على كل موظف قبل توظيفه أن يقدم ملفا يشمل على :

- طلب خطي مصحوبا عند الاقتضاء ببيان مؤهلاته العلمية وخدماته السابقة مع شهادة العمل .
 - نسخة مصادقة طبق الأصل من مؤهلاته وشهاداته العلمية .
 - شهادة الميلاد .
 - شهادة الجنسية.
 - نسخة من سجل السوابق العدلية .
 - شهادة طبية تثبت بأن المعني غير مصاب بأية علة تتنافى وممارسة مهامه .
- ويجري التوظيف حسب كيفية واحدة أو عدة كيفيةات .
- المسابقة على أساس الاختبارات .
 - المسابقة على أساس الشهادات .
 - الامتحانات أو الاختبارات المهنية.

- الاختيار من بين الموظفين الذين تتوفر فيهم خبرة مهنية كافية، عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل بعد استشارة لجنة الموظفين .
- عن طريق التوظيف المباشر حسب الشروط التالية :
- أ) من بين المرشحين المتخرجين من مؤسسات تكوينية متخصصة تابعة للمؤسسات أو للإدارات العمومية المعنية.
- ب) من بين المرشحين من مؤسسات التكوين الأخرى غير التي سبق ذكرها.
- ج) وعلى سبيل الاستثناء من بين المرشحين الذين تتوفر فيهم شروط التأهيل المحددة للالتحاق بمناصب العمل وهذه في الحالات التالية :
- إما لإحداث سلك جديد.
- إما لتوفير احتياجات استثنائية أو خاصة ببعض الأسلاك التي تحدد قائمتها حسب الحالة بقرار من السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية أو بقرار مشترك من السلطة المذكورة المركزية التي لها صلاحيات التعيين، وقبل قبول ترشيح الموظفين يجري تحقيق إداري للالتحاق ببعض المناصب أو الأسلاك المحددة في القوانين الأساسية الخاصة، وكما ذكرنا المصلحة تحتوي على الإداريين والممثلين في:
- متصرف إداريين رئيسيين المثبتين الذين لهم ثلاث (3) سنوات أقدميه بهذه الصفة أو خمس (5) سنوات أقدميه عامة .
- متصرف إداري والموظفين الحائزين على رتبة معادلة والذين لهم خمس (5) سنوات أقدميه بهذه الصفة
- مساعد إداري رئيسي ومتصرف إداري يعينون ضمن رؤساء الأقسام.
- مساعد إداري
- كاتبة مديرية
- عون إداري
- معاون إداري
- كاتب مختزل
- كاتب رغن
- عون رغن
- أما السلك الثاني وهو التقنيين ويتمثل كذلك في :
- مهندس معماري
- مهندس دولة في الإحصاء
- مهندس دولة في المخبر والصيانة
- مهندس دولة في الإعلام الآلي

- مهندس تطبيق للمخبر والصيانة
 - ملحق بالمكتبة الجامعية
 - تقني سامي في المخبر والصيانة
 - تقني في الإعلام الآلي
 - مساعد وثائقي امن محفوظات
 - عون تقني للمكتبة
 - ممرض حاصل على شهادة دولة
- أما بالنسبة لسلك أعوان المصالح المتمثلين في :
- منظم زجاجي
 - امين مخزن
 - حارس
 - عون امن

المبحث الثالث: تحليل البيانات الشخصية للعينة .

سيتم في هذا المبحث تحليل كل من السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، والأقدمية وذلك من خلال تحليل الأسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية للمبحوثين
المطلب الأول: السن .

الجدول رقم (01) : توزيع العينة حسب السن.

| فئات السن | التكرار | %النسبة المئوية |
|------------|---------|-----------------|
| 29-20 | 5 | 33.33 |
| 39-30 | 4 | 26.67* |
| 49-40 | 4 | 26.67* |
| 59-50 | 2 | 13.33 |
| أكثر من 60 | 0 | 00.00 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة البيانات الشخصية افريل 2019 *نسبة مقربة.

يبين الجدول رقم(01) التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب السن، فنلاحظ أن 33.33% يبلغون من العمر ما بين 20 و 29 سنة بالإضافة إلى كون 26.67% من العينة يبلغون من العمر ما بين 30 و 39 سنة مما يعني أن الأغلبية من العينة بنسبة 40% يبلغون من العمر أقل من 39 سنة وهو ما يدل بوضوح على أن الفئة الغالبة من فئة الشباب في إدارة الموارد البشرية في المركز.
كما يلاحظ أن عدد الذين يتجاوز سنهم الأربعين هو 4 أي بنسبة 26.67% من العينة ومن خلال اطلاعنا على مجموعة الموظفين في المصلحة تبين أن هناك علاقة طردية بين سن الموظف ورتبته في المصلحة ويعود ذلك أساسا إلى الأقدمية التي يحظى بها رؤساء المصالح وكذا إلى استحداث الموظفين الجدد تماشيا مع متطلبات الإدارة الحديثة وهو ما سنفصل فيه لاحقا.

المطلب الثاني: المستوى التعليمي .

الجدول رقم (02) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (البيانات الشخصية).

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|--------------|---------|-----------------|
| مستوى جامعي | 7 | 46.67 |
| تكوين متواصل | 3 | 20 |
| مستوى ثانوي | 3 | 20 |
| أقل من ثانوي | 2 | 13.33 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة (البيانات الشخصية). افريل 2019 *نسبة مقربة.

يعتبر مؤشر المستوى التعليمي مهما جدا في التحليل في موضوعنا هذا وذلك لأن أهلية أي إدارة للتماشي مع التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال إنما تتحدد بشكل كبير بمدى قوة التكوين الذي يحظى به الأفراد داخل هذه الإدارة، سواء التكوين البيداغوجي أو التكوين غير البيداغوجي (الفردى). من الجدول رقم(02) نلاحظ أن هناك تباينا في المستويات التعليمية بين أفراد العينة حيث أن 46.67% من العينة يتمتعون بمستوى جامعي في حين أن 20% يبلغ مستواهم الطور الثانوي فحسب ومن خلال ربطنا للرتب الوظيفية للأفراد لاحظنا أن :

- 1- يعود ارتفاع المستوى للنسبة الأولى إلى احتياج مصلحة الموارد البشرية إلى إطارات متمكنة لتسيير شؤون المصلحة لا سيما وأن العبء متزايد في كل سنة.
- 2- يعود ارتفاع المستوى بالنسبة للفئة الثانية إلى رغبة المركز في إيجاد أعوان إداريين يقومون بتخفيف العبء على الفئة الأولى (الإطارات) بالإضافة إلى انخفاض تكلفة توظيف العامل من هذه الفئة مقارنة بالفئتين السابقتين.

المطلب الثالث: الوظيفة .

تبين منة خلال إدلاء المبحوثين بوظائفهم أن وظيفة إدارة الموارد البشرية تحتوي بالإضافة إلى رئيس المصلحة على أربعة رؤساء مصالح فرعية وهم : رئيس مصلحة الأساتذة، رئيس مصلحة الإداريين، رئيس مصلحة التقنيين، رئيس مصلحة المهنيين، ويحتوي كل منها على مكاتب تابعة، والملاحظ أن المستويات الإدارية تتناسب تقريبا مع المستويات التعليمية المشار إليها في التحليل السابق.

الأقدمية في الوظيفة:

الجدول رقم (03): إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (البيانات الشخصية).

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|----------------|---------|-----------------|
| أقل من 6 سنوات | 5 | 33.33 |
| 6-10 سنوات | 3 | 20 |
| 11-15 سنة | 2 | 13.33 |
| 16-20 سنة | 2 | 13.33 |
| أكثر من 20 سنة | 3 | 20 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة (البيانات الشخصية). افريل 2019 *نسبة مقربة.

يعطي الجدول رقم(03) فكرة أولية غير جازمة عن مدى تمكن العاملين من استخدام تكنولوجيا المعلومات فعادة ما يتناسب هذا المدى مع الخبرة المهنية عكسيا، مالم تكن المؤسسة محافظة على مستوى رسكلة يتماشى مع التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات .

فيلاحظ أن 33.33% من العينة حديثي العهد في وظائفهم (أقل من ست سنوات)، بينما النسب متساوية بين فئات الأقدمية الأخرى (إثنين لكل مستوى)، والملاحظ كذلك أن 20% من أفراد العينة فاقت مدة خدمتهم بالمؤسسة العشرين سنة .

المبحث الرابع : تحليل نتائج البحث.

المطلب الأول : خصائص القوى العاملة في ظل تكنولوجيا المعلومات.

يحاول هذا المطلب استخلاص أهم الخصائص التي تتمتع بها القوى العاملة في إدارة الموارد البشرية والتي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كبديل للوسائل التقليدية.
-تقييم مستوى التكنولوجيا المعتمد في إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم (04) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (1).

- كيف تقيم مستوى التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال المعتمدة في الكلية؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| متطورة | 5 | 33.33 |
| متوسطة | 10 | 66.67 |
| سيئة | 0 | 00 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (1). افريل 2019 *نسبة مقربة.

يظهر الجدول رقم(04) تقييما لمستوى التكنولوجيا المعتمدة، فيلاحظ أن نسبة الذين أجابوا بـ متطورة هي 33.33% في حين أن الأغلبية أي 66.67% قيموها بمتوسطة، أما 00% من المبحوثين أجابوا بـ سيئة، غير أنه بالرجوع إلى المقابلة التي أجريت مع رئيس المصلحة تبين أن هناك تناقضا بينها وبين نتائج الاستمارة، وحسب ما لاحظته الباحثة فإن التقييمين السالفي الذكر مرتبطين أساسا بمدى استغلال الفرد لهذه التكنولوجيا وهو ما يرتبط بكفاءته ومستوى تكوينه في هذا المجال وهو ما يؤكد أن التكنولوجيا ليست الجانب المادي فقط المتمثل في الوسائل المتطورة وإنما هي دمج بينها (الوسائل) وبين طرق العمل المسيرة لها.

-أسباب وقياس رضا العاملين عن استحداث تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

في هذا الفرع سنحاول قياس مستوى الرضا وتحديد أسباب عدم الرضا عن التكنولوجيا المعتمدة عبر

العنصرين التاليين :

أ- قياس رضا العاملين عن مستوى التكنولوجيا المعتمد في إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم (05) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (2).

- هل توافق على مضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في الكلية؟

| الإجابة | التكرار | % النسبة المئوية |
|----------|---------|------------------|
| موافق | 10 | 66.67* |
| معارض | 3 | 20 |
| غير مهتم | 2 | 13.33 |
| المجموع | 13 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (2). افريل 2019 *نسبة مقربة.

يؤكد الجدول رقم(05): أن هناك رغبة قوية من طرف العاملين في المصلحة نحو تطوير ومضاعفة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات حيث أن نسبة أفراد المصلحة الذين وافقوا على ذلك هي 66.67%، بينما عارض 20% هذه المضاعفة، في حين يبدوا من النتائج المحصل عليها أن 13.33% غير مهتمين بهذا الإجراء تماما.

ب- أسباب عدم الرضا عن مستوى التكنولوجيا المطبقة.

الجدول رقم (06) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (3).

-إذا كانت الإجابة " معارض " لماذا ؟

| الإجابة | التكرار | النسبة المئوية % |
|-----------------------------------|---------|------------------|
| لست متحكما في استعمال التكنولوجيا | 2 | 66.67 |
| أفضل الطرق التقليدية في العمل | 0 | 00.00 |
| التكنولوجيات الجديدة متعبة أكثر | 1 | 33.33 |
| المجموع | 3 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (3). افريل 2019 *نسبة مقربة.

يعود سبب عدم رضا الأفراد عن مضاعفة استعمال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات حسب الجدول رقم(06): إلى عدم تحكم 66.67% في استعمال تكنولوجيا المعلومات وتخوفهم من أن يؤثر هذا الإجراء على

مستقبلهم الوظيفي وبالرجوع إلى الشهادات التي تحصل عليها العاملون على مستوى الوظيفة (المستوى التعليمي) يتبين أن إجابات المعارضين مبررة بالمستوى التعليمي المنخفض غير أن هذه القاعدة غير سارية على كل الأفراد في المصلحة حيث لاحظ الباحث أن هناك من العاملين من هو متحكم في استخدام تكنولوجيا المعلومات ومستواه التعليمي لا يتجاوز الطور الثانوي مما يعني أن هذا التحكم غير مرتبط بالضرورة بالمستوى التعليمي للفرد.

- تقييم نجاعة استحداث تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.

أ - التقييم العام للعمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (07) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (4).

- هل العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات ؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|----------|---------|-----------------|
| جيد | 8 | 53.33* |
| حسن | 4 | 26.67* |
| سيئ | 0 | 00.00 |
| لم يتغير | 3 | 20 |
| المجموع | 13 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (4). أفريل 2019 *نسبة مقربة.

يحدد الجدول رقم(07): أثر إدخال تكنولوجيا المعلومات على طرق العمل بالنسبة للعاملين، فيرى 53.33% أن العمل باستعمال تكنولوجيا المعلومات جيد في حين أن 26.67% يرون أن العمل بهذه الطريقة حسن، أما الملاحظة التي شددت انتباه الباحث هو عدم استياء أي من العاملين نحوها، وسجل الباحث خلال الاستبيان مستوى طموح أكبر لدى البعض إلى تطوير التكنولوجيا المستعملة وذلك راجع إلى مستوى التحكم في التكنولوجيا المستعملة بالإضافة إلى اطلاعهم على تكنولوجيا أكثر تطورا سواء المتعلقة بالتجهيزات أو طرق العمل في مؤسسات أخرى خاصة أو عامة (متابعة تطورات التقنيات الجديدة).

ب- تقييم العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثره على إدارة الموارد البشرية.

يعتبر العمال بالمركز أولى من غيرهم في تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات على العمل باعتبارهم الأقرب إلى نتائج عملهم (المصلحة)، وباعتبارهم من يقوم بالعمل فإنهم أولى كذلك بتقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عملهم وهو ما يناقشه العنصرين التاليين :

أولاً : وجود أثر العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم (08) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (5).

- هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات على كلية العلوم والتكنولوجيا سيؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية ؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 11 | 73.33 |
| لا | 4 | 26.67* |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (5). افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(08): فإن 73.33% من أفراد المصلحة يرون بأن إدخال تكنولوجيا المعلومات ستؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية، في حين يرى 26.67% أن إدخال تكنولوجيا المعلومات لن تؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية.

ثانيا : اتجاه أثر العمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية

الجدول رقم (09) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (6).

- إذا كانت الإجابة بنعم فهل يؤثر ذلك؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| سلبي | 0 | 00.00 |
| إيجابا | 11 | 100 |
| المجموع | 11 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (6). افريل 2019 *نسبة مقربة.

أعطت إجابات كل المبحوثين 100% على السؤال السابع من الاستمارة تقييما إيجابيا للاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وتتوافق هذه الإجابة مع الإجابات التي أدلى بها رئيس المصلحة حول السؤال 09 في المقابلة التي أجريت معه والمتمثل في : استخدامات وظيفة إدارة الموارد البشرية لشبكة الانترنت من خلال تسيير المسارات المهنية والحصول على المعطيات بسرعة.

-أدوات الاتصال التكنولوجية وأهم الخدمات التي تقدمها .

يحدد هذا الفرع الأداة الأكثر استعمالاً في مجال الاتصالات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية من بين الشبكات التالية : الإنترنت، الإنترنت و الإكسترنات، ثم محاولة الكشف عن أفضل الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة المفضلة.

أ- أدوات الاتصال التكنولوجية الأكثر استعمالاً.

الجدول رقم (10) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (7).

- اختر من بين هذه التكنولوجيا المعلوماتية الأكثر استعمالاً في مجال تسيير الموارد البشرية داخل الكلية؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|------------|---------|-----------------|
| الإنترنت | 7 | 46.67 |
| الإنترنت | 5 | 33.33 |
| الإكسترنات | 0 | 00.00 |
| ولا واحدة | 3 | 20 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (7). افريل 2019 *نسبة مقربة.

يستعمل 7 أفراد من عمال المركز الإنترنت أي 46.67% من مجموع الاستعمالات، بينما يستعمل 5 أفراد الإنترنت (الشبكة الداخلية) أي 33.33% من مجموع الاستعمالات، وفي هذا الصدد ينبغي التنويه إلى الملاحظات التالية :

1- إن الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) مستعملة وبكثرة من طرف العاملين في المركز سواء في إدارة الموارد البشرية أو على مستوى المصالح الأخرى ويعود رواج استعمال شبكة الإنترنت إلى :

- وفرة الشبكة بكثرة فيكاد يكون كل حاسوب في الجامعة التكوين المتواصل متصل بالشبكة العنكبوتية.
- سهولة استعمال الشبكة بل وشيوعها بين العاملين.

- الخدمات التي تقدمها الشبكة : البحث، الإتصال، الإعلام ولا سيما الترفيه الذي لاحظنا أنه الخدمة التي تحظى بأكبر قدر من الطلب عليها.

2- إن الشبكة الداخلية (الإنترنت) لا تحظى باستعمال نفس العدد الذي يستعمل الشبكة العنكبوتية وذلك لأن :

- الشبكة الداخلية لا تلبى نفس التنوع من الخدمات التي تلبىها الشبكة العنكبوتية.
- عدم كفاءة أغلب العاملين في تسخير الشبكة لتسهيل العمل.
- وجود بعض المصالح التي تستعمل التشفير (كلمة السر) مما يعرقل عمل واتصال الوظائف الأخرى بها.

ب- أهم الخدمات التي تقدمها أهم وسائل الاتصال التكنولوجية.

الجدول رقم (11) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (8).

- اختر من بين هذه الخدمات لشبكة الإنترنت الأكثر استعمالاً في مجال تسيير الموارد البشرية داخل

الكلية؟

| الإجابة | التكرار | % النسبة المئوية |
|---------------------|---------|------------------|
| البريد الإلكتروني | 6 | 40 |
| المجموعات الإخبارية | 0 | 00.00 |
| التوظيف عن بعد | 0 | 00.00 |
| العمل عن بعد | 0 | 00.00 |
| الاجتماعات عن بعد | 6 | 40 |
| ولا واحدة | 3 | 20 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (8). افريل 2019 *نسبة مقربة.

يلاحظ من الجدول رقم(11): أن الخدمة المحققة أكثر من الشبكة العنكبوتية في وظيفة الموارد البشرية هي البريد الإلكتروني بنسبة 40% ويظهر ذلك في الرسائل الإلكترونية التي تتميز بالشيوع في الاستخدام، خاصة وأنها تعتبر كبديل جيد للبريد التقليدي (الرسائل العادية والأظرف البريدية)، أما الخدمات الأخرى (المجموعات الإخبارية، التوظيف عن بعد، العمل عن بعد) فلا تعد خدمات معتمدة من طرف المصلحة للاعتبارات التالية :

- عدم الثقة في الخدمات الإلكترونية من طرف الإدارة الرسمية عموماً ومنها إدارة الموارد البشرية بالمركز.
- عدم تبلور تقاليد كافية في الإدارات الرسمية للعمل بدون الوثائق الورقية المختومة.
- نقص الكفاءات المتحكمة في استعمال الشبكة الإلكترونية، خاصة وأن الشبكة عرضة للقرصنة وحل كلمات العبور وبالأخص مع التطور الهائل للبرامج المعدة لهذا الغرض، مما يقلل من ضمانات استعمال هذه الشبكة.

المطلب الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية وعلى المسارات الوظيفية. يتناول هذا المطلب أثر تكنولوجيا المعلومات على كل من وظائف إدارة الموارد البشرية باعتبار الأثر الكلي (على الإدارة) ما هو إلا نتيجة لمجموع الأجزاء (الوظائف)، ثم يتطرق إلى أثرها على أهم عنصر في أي إدارة وهو العنصر البشري من خلال الأثر على المسارات الوظيفية للعاملين.

-أثر تكنولوجيا المعلومات على وظائف إدارة الموارد البشرية.

أ- أثر تكنولوجيا المعلومات على وظيفة الاستقطاب.

الجدول رقم (12) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (9).

- هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية استقطابها لمهارات جديدة إلى الاتصال الإلكتروني؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 0 | 00.00 |
| لا | 15 | 100 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (9). افريل 2019 *نسبة مقربة.

الاستقطاب هو تدعيم جاذبية المناخ التنظيمي، كما كان يسعى الأفراد الموهوبين للعمل به، وتتدعم وظيفة الاستقطاب بإيجاد وسيلة الاتصال الأنسب لليد العاملة المراد استقطابها، وجاءت آراء العاملين كنتيجة معبرة عن مدى تخلف إدارة الموارد البشرية في مجال استقطاب العاملين بواسطة الشبكات الداخلية (استقطاب داخلي) أو الشبكات الخارجية (استقطاب داخلي وخارجي)؛ حيث يجمع العاملون على أن الإدارة لا تستخدم الشبكة الإلكترونية لاستقطاب الأفراد بالرغم من غزارة عمليات التوظيف في الجامعة مقارنة مع المؤسسات الإدارية الأخرى لا سيما مع التطور والنمو المتواصل للجامعة، وهو ما طرح تساؤلات عديدة أهمها: لماذا لا تستعمل الجامعة الاستقطاب الإلكتروني خاصة وأنه يتناسب مع أغلب الكفاءات التي تطلبها (الأساتذة على اختلاف مستوياتهم والإداريين)؟

ب- أثر تكنولوجيا المعلومات على وظيفة التوظيف.

الجدول رقم (13) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (10).

هل تلجأ جامعة التكوين المتواصل في عملية التوظيف إلى سوق العمل الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 0 | 00.00 |
| لا | 15 | 100 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (10). افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(13): يرى كل عمال المصلحة 100% أن إدارة الموارد البشرية لا تلجأ إلى التوظيف عن طريق سوق العمل الإلكتروني، فحسب ما أكده رئيس المصلحة أن الجامعة التكوين المتواصل لم تعتمد على هذا الأسلوب من قبل ولو في حالة واحدة، وهذا ما يدعم القول بأن المركز غير مهتم بتعزيز التوظيف بالتوظيف من سوق العمل الإلكتروني.

ج- أثر تكنولوجيا المعلومات على وظيفة التكوين.

تعتبر وظيفة التكوين مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين، فلا يكفي أن تقوم إدارة الموارد البشرية باستقطاب واختيار وتعيين العاملين، وإنما من الضروري أن يسبق عملية الاختيار والتعيين إعداد برامج تكوينية تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال إليهم، ذلك أن الإنسان البشري شأنه في ذلك شأن عناصر الإنتاج الأخرى والأدوات الأخرى والأجهزة مثلا يحتاج للرعاية والتطوير وفقا لخطط وبرامج محددة.

أولا : مدى لجوء المصلحة إلى التكوين في مجال المعلوماتية.

الجدول رقم (14) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (11).

- هل وفرت الجامعة تكوينا لمستخدميها في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات ؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 3 | 20 |
| لا | 12 | 80 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (11). افريل 2019 *نسبة مقربة.

بما أن التكوين من أهم الوظائف الموكلة إلى إدارة الموارد البشرية، فإنه من باب أولى اعتبار التكوين في مجال التكنولوجيا الجديدة ذا أهمية أكبر لا سيما في المؤسسات الإدارية وبالأخص إذا علمنا بما تحتاجه كلية العلوم والتكنولوجيا من جهود لتغطية الكم الهائل من الأعمال الإدارية، وهنا تظهر المزايا التي تقدمها التكنولوجيا الجديدة للمعلومات من الدقة والسرعة (إختصار الوقت) علاوة على ما تختزله من تكاليف، وبيت القصيد هنا أنه كلما أهلنا المورد البشري كلما ضاعفنا المزايا المذكورة المحققة من تكنولوجيا المعلومات ، ويظهر الجدول رقم(14): أن نسبة 20% فقط من العينة قد استفادوا من التكوين الذي تقدمه المركز في هذا المجال، بينما لم تستفد 20% من التكوين في ذات المجال.

ثانيا : تقييم التكوين المقدم في مجال المعلوماتية.

الجدول رقم (15) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (12).

- إذا كانت الإجابة "نعم"، هل التكوين الذي وفرته لك يعتبر تكويناً؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|----------|---------|-----------------|
| جيذا | 0 | 00.00 |
| مقبولا | 0 | 00.00 |
| غير كافي | 3 | 100 |
| المجموع | 3 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (12). افريل 2019 *نسبة مقربة.

ليست العبرة في التكوين فحسب وإنما كذلك في نوعية التكوين في حد ذاته، فيقيم الجدول رقم(15): مدى جودة التكوين المقدم من جهة وهو في حد ذاته مستوى رضا العاملين عنه، فيعتبر المبحوثين المستفيدين من التكوين في مجال التكنولوجيا الجديدة المعلومات أن مستوى التكوين كان غير كاف، ومن خلال الجدولين السابقين يتبين أن التكوين عن (وفي مجال) التكنولوجيا الجديدة للمعلومات غير موجود وإن وجد فهو ضعيف وغير كاف، وعليه فإن إدارة الموارد البشرية تؤكد مرة أخرى عن مدى الضعف الذي تعانيه إدارة الموارد البشرية في استثمار هذه التكنولوجيا في تفعيل وظائفها.

ثالثاً : مدى استخدام الجامعة لتكنولوجيا المعلومات في عملية التكوين.

الجدول رقم (16) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (13).

-هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية تكوين الموظفين إلى التكوين الإلكتروني؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 0 | 00.00 |
| لا | 15 | 100 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (13). افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(16): فإن 100% من أفراد المركز يرون بأن إدخال تكنولوجيا المعلومات ستؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية، وحسب إجاباتهم، فإن الجامعة لا تلجأ إلى مصلحة مواردها البشرية في عملية تكوين الموظفين إلى التكوين الإلكتروني.

-أثر تكنولوجيا المعلومات على المسارات الوظيفية للعاملين.

أ- اختبار ثقة العاملين نحو تكنولوجيا المعلومات المستحدثة.

الجدول رقم (17) :إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (14).

-هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات خطراً على وظيفتك ؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 0 | 00.00 |
| لا | 15 | 100 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (14). افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(17): فإن 100% من أفراد المصلحة يرون بأن إدخال تكنولوجيا الاتصال لا تشكل خطراً على وظيفتهم، وهذا ما يعكس مستواهم التكويني فهم لا يدركون الخطر الذي يترصد لهم، فإذا رجعنا إلى الدراسة السابقة نجد أن أغلبية العاملين لا يتمتعون بمستوى عالي من التكوين، ورغم ذلك لهم كامل الثقة وهذا الشيء ايجابي إذا تم تكوينهم على استخدام هذه التكنولوجيا

ب- قدرة تكنولوجيا المعلومات على دعم المسار الوظيفي للعاملين.

الجدول رقم (18) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (15).

- هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات أن تثبت مكانتك داخل المركز بشكل؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| كبير | 4 | 26.67* |
| متوسط | 6 | 40 |
| ضعيف | 5 | 33.33 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (15). افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(18): فإن 26.67% استطاعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات أن تثبت مكانتها داخل المركز بشكل كبير في حين ان 73.33% بين المتوسط والضعيف، وهذا ما يشير إلي أن قدرة تكنولوجيا المعلومات على دعم المسار الوظيفي للعاملين لا تزال في بدايتها ولا تؤثر بالشكل المتوقع وخاصة بالنسبة إلي مؤسسة تعتبر القاطرة إذا ما قورنت مع بقية المؤسسات الأخرى، ولكن حسب المقابلة التي أجريت مع المشرف على التريص أن هذا الأمر لن يطول لأن الدولة تقوم بدعم هذا المشروع، وهناك من الموظفين من استفاد من التكوين الذي سيتم وهذا ما سيفرز قدرة تكنولوجيا المعلومات على دعم المسار الوظيفي للعاملين.

ج- أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي كأحد ركائز المسارات الوظيفية.

أولا : عن طريق تنمية الأفراد لقدراتهم الفردية.

الجدول رقم (19) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (16).

- هل تعتقد أن استعمال الاتصالات الإلكترونية تسمح لك بتنمية مهاراتك و معارفك بطريقة فردية ؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 12 | 80 |
| لا | 3 | 20 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (16). افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(19): فإن 80% من العينة أجابوا إجابة إيجابية في حين أن 20% أجابوا بلا وهذا يرجع في رأينا إلى مستوي تكوين كل فرد، وعليه نري أن الأغلبية متفائلة معتقدة أن استعمال الاتصالات الإلكترونية تسمح لهم بتنمية مهاراتهم و معارفهم بطريقة فردية وهذا يرجع إلى أن معظم أفراد العينة ينتمون إلى فئة الشباب ولهم طموحات ورغبة في تحسين مستواهم، وخاصة منهم حاملي الشهادات لأنهم وجدوا ميدان خصب لإبراز ذاتهم، وهذا ما أدلى به أحد الموظفين لنا أثناء قيامه بملاً الاستمارة، حيث أن خبرته قليلة (أقل من 06 سنوات) ورغم هذا يشغل منصب راجع إلى تحكمه في استعمال هذه التكنولوجيا وهو ليس راضي بل يطمح إلى الأكثر.

ثانيا : عن طريق الحصول على المعلومة.

الجدول رقم (20) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (17).

- هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات إلى تمكين العاملين من معلومات الموارد البشرية و سهولة وصولهم إليها؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| نعم | 11 | 73.33 |
| لا | 4 | 26.67 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (17). افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(20): فإن 73.33% من العينة أجابوا بنعم في حين أن 26.67% أجابوا بلا وهذا يرجع إلى طريق الحصول على المعلومة من جهة والرغبة في الحصول عليها من جهة أخرى، وتعتبر عملية جمع المعلومات خطوة ثالثة من خطوات تخطيط المسار الوظيفي بعد عملية تحديد الأهداف المهنية، وتحديد المسار الوظيفي؛ فأى منظمة تحتاج عند تحديدها للمسار الوظيفي المناسب للفرد، إلى تجميع المعلومات الخاصة بالفرد والوظائف المختلفة التي تدخل في مساره الوظيفي.

ويعتمد المسؤول في ذلك على تحليل وتوصيف الوظائف المكونة للمسار والذي يتضمن كذلك المؤهلات والمواصفات الخاصة بالعامل وبالوظيفة؛ كما يتم تجميع كل المعلومات الخاصة بالفرد العامل في ملف خاص باستعمال مختلف الوسائل بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي نلاحظ أن هذه العملية في جامعة التكوين المتواصل لا تزال في بدايتها بمبادرة شخصية من طرف مدير المركز لجمع المعلومات الخاصة بالموظفين بداية بالأساتذة، وهناك استمارة أعدت لهذا الغرض كمحاولة أولى لتطبيق هذه التكنولوجيا.

الجدول رقم (21) : إستجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (18).

- هل استخدام شبكات الإنترنت/الإنترنت أدى إلى دخول الفيروسات إلى أجهزة إدارة الموارد البشرية بشكل؟

| الإجابة | التكرار | %النسبة المئوية |
|---------|---------|-----------------|
| كبير | 0 | 00 |
| متوسط | 15 | 100 |
| ضعيف | 0 | 00 |
| المجموع | 15 | 100 |

المصدر: سؤال الاستمارة رقم (18)، افريل 2019 *نسبة مقربة.

حسب الجدول رقم(21): فإن نسبة 100% من العينة قد تعرضت لأجهزتهم إلى أعطاب باستعمالهم لتكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في حين أن 00% ضعيف، وهذا ما يشير إلى أن قدرة تكنولوجيا المعلومات علي التغلب علي الفيروسات هي التحدي الجديد، وبدون توفير الحماية والوقاية تصبح تكنولوجيا المعلومات عبء بدل المزايا سالفة الذكر.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال دراستنا لكلية العلوم والتكنولوجيا مركز مستغانم يمكن الحكم على مستوى التأثير لتكنولوجيا المعلومات، فهو في بدايته ولم يرق إلى المستوى المطلوب، رغم أن هذه المؤسسة تعتبر في جميع الدول القاطرة في التأثير والتأثر بالمحيط الخارجي، وما تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أحد عناصر هذا الأخير، فالمنتج ذو الكفاءة العالية إذا لم يتم استغلاله بالطرق الحديثة سواء أكان ذلك من طرف الجامعة التكوينية المتواصل أو من طرف مؤسسات أخرى سيتم فقدان هذا المورد لأن إدارة القدرات والكفاءات تختلف عن غيرها فهي تتميز بالندرة، فالمورد البشري هو أساس وغاية أي مؤسسة لأنه لا يخضع لقاعدة الاهتلاك بل على العكس .

وفي ظل هذه الظروف ومن خلال دراسة الواقع يمكن لأي مؤسسة بما في ذلك جامعة التكوينية المتواصل إدخال التغيير والاستفادة من مزاياه دون أن تكون هناك نظرة إستراتيجية يسهر على تطبيقها أشخاص لهم القدرة على ذلك ويؤمنون بهذا التغيير، وتدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن متطلبات التغيير التكنولوجي .

خاتمة

من يملك الجواب لا يتبرع به، ومن يملك السؤال لا يجد الجواب وفي خضم هذا الزخم من تراكم للمعلومات أصبح المهم الحصول على المعلومة المستوفية الشروط وفي وقتها المناسب من خلال جمع البيانات بالطرق المناسبة ومرورا بالمعلومات نصل إلى اقتصاد جديد عرف باقتصاد المعرفة، هذا الأخير أصبح يبحث عن إنسان خرافي يدعي بإنسان المعرفة، فنجد أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال سارعت في ظهور اتجاه جديد سوءا في الاقتصاد أو حتى في التفكير الإداري، فأصبحنا نتكلم عن الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، وباعتبار أن المؤسسة هي الحجر الأساس في هذا البناء الاقتصادي فقد تأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ونلاحظ ذلك في جميع وظائفها، سواء الإنتاجية، التسويقية وغيرها من الوظائف الحساسة، ولعل أهم وظيفة في المؤسسة والتي تعتبر العنصر المحرك لها قد تأثرت أكثر من غيرها بالتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

فإدارة الموارد البشرية مرت منذ نشأتها بعدة مراحل وذلك حسب الحاجة لها حتى وصلت في نهاية الأمر إلى أن تجد لنفسها مكانا ضمن قائمة الهيكل التنظيمي للمؤسسة ولم تكتفي بمساواتها مع بقية الوظائف، بل أصبحت هي الوظيفة التي يبني عليها الهيكل التنظيمي ولم يتأتى لها ذلك إلا من خلال تأثرها بالمحيط سواء الداخلي أو الخارجي، فنجد أن هناك عدة تأثيرات مثل العولمة، الجودة الشاملة، معايير الايزو، وغيرها ونهاية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. هذه الأخيرة أثرت على إدارة الموارد البشرية تأثيرا بالغ الأهمية، فلم يقتصر على خلق أو فقدان مناصب عمل، فإدارة الموارد البشرية بمختلف ألياتها وفي ظل اقتصاد المعرفة تحولت من إدارة القدرات إلى إدارة الكفاءات هذه الأخيرة التي انتهجت كمنهج تدريس منذ أمد في البلدان المتقدمة، ونحن اليوم نخطو خطوة اتجاه هذا المنهج في التدريس لأن التعليم هو الأساس الذي تهل منه إدارة الموارد البشرية الطاقات المتميزة التي تمكنها من تحقيق السبق والميزة التنافسية، فإدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي إدارة الكفاءات أو المعارف، وباستخدام هذه التكنولوجيا أصبحت لا تعبأ بالحدود ولا بالمسافات، فأصبحت تستقطب الموارد البشرية اللازمة والقدرات المطلوبة من أي مكان في العالم، والأهم هو الحفاظ على هذه الطاقات وليس جليها، ومن هنا تزداد الأهمية والمسؤولية على إدارة الموارد البشرية، فالتسيير الالكتروني من توظيف استقطاب، تكوين وبعتماد نظام معلومات إلى متطور كل هذا يصب في قالب واحد هو جلب المورد البشري الذي يتميز بالندرة، والأهم من ذلك هو تطويره عن طريق التكوين بالوسائل الحديثة والتحكم فيها، وفي الأخير الحفاظ على هذا المورد لأنه يملك القدرة على الإبداع والتطوير والتجديد، وبدونه لا وجود للمؤسسة، وبناءا على ذلك عرف اليوم نوع جديد من العمل يدعي بالعمل الافتراضي ونوع جديد من المؤسسات يعرف بالمؤسسة الافتراضية، وفي الختام نخلص إلى أن إدارة الموارد البشرية قد تأثرت بتكنولوجيات الإعلام والاتصال حتى أن إدارة الموارد البشرية باستخدام هذه التكنولوجيات يختلف عن الإدارة التقليدية لإدارة الموارد البشرية، وإذا أردنا أن نلقي نظرة متفحصة لحالة الوطن العربي على العموم والجزائر على الخصوص نجد أنها بعيدة كل البعد، فالقناعة بإقامة مصلحة إدارة الموارد البشرية في حد ذاتها ما تزال في بدايتها، وإعطائها الأهمية التي تخولها اتخاذ القرارات الاستراتيجية لا مكان لها. والعجيب في الأمر أننا نتسابق في الحصول على هذه التكنولوجيا، ونحن اليوم نملكها ليس بالصورة النامة ولكن نستخدمها في أغراض لم تعد لها أصلا: كالانترنت، الهاتف النقال الذي انتشر بصورة ملفت للانتباه وخاصة بعد فتح المجال للاستثمار، وما وجدته المؤسسات المستثمرة من مجال خصبا للربح

وجنى الأموال ولكن المهم هو الاستخدام العقلاني لهذه التكنولوجيا، ولما لا تكون لنا الريادة في صنع هذه التكنولوجيا ولا يتم ذلك إلا من خلال:

- وضع خطة إستراتيجية للتحكم في هذه التكنولوجيا.
- يجب الاستفادة من الموارد البشرية المتحكمة في هذه التكنولوجيا.
- يجب وضع الرجل المناسب في المكان المناسب لإدارة الموارد البشرية بكفاءات عاطلة لايمكن الوصول من خلالها إلى الأهداف المرجوة.
- اختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى: تحسين أداء المورد البشري مرهون بمواكبة تكنولوجيا المعلومات

أثبتنا كذلك صحة هذه الفرضية إلى حد ما لأن نجاح تكنولوجيا المعلومات في المنظمة مرهون بتأهيل المورد البشري للعمل بهذه التكنولوجيا ومواكبتها مع التطورات والتغيرات المستمرة التي تحصل في المحيط الخارجي للمنظمة.

الفرضية الثانية: تبني تكنولوجيا المعلومات في المنظمة يتطلب تأهيل العنصر البشري

إن التغيرات غير الروتينية للأنشطة داخل المؤسسة يتطلب إثراء الوظائف بموارد قادرة على التحكم في تكنولوجيا المعلومات خاصة التقنية منها، وبالتالي ضرورة الرفع من الكفاءات البشرية بتأهيلها وتكوينها وتقييمها، فالمورد البشري يجب أن يكون مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التكوينية والتدريبية، وعلى اطلاع دائم بالمستجدات في مجاله حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التقنيات الحديثة والتعامل معها واستغلالها لمصلحة المؤسسة وتحفيزا على الابتكار وروح المبادرة بالأفكار، وهذا ما يثبت صحة هذه الفرضية.

الفرضية الثالثة: تعتبر تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الأكثر أهمية في زيادة فعالية إدارة الموارد البشرية

لقد أثبتنا صحة هذه الفرضية حيث أنها تتوافق مع ما توصلنا إليه في كل من الجانب النظري والتطبيقي أين تكمن مدى فعالية إدارة الموارد البشرية في ما تمتلكه من موارد تكنولوجية بحتة متوافقة مع ما تمتلكه الإدارة من موارد بشرية مؤهلة، وقد لاحظنا ما أحدثته هذه التكنولوجيا المعتمدة على تقنيات ونظم حديثة تسمح بتوفير المعلومات لطلابها والسرعة المتزنة في التنفيذ وحل مشكلات العمل بطرق مبتكرة وتمكين المؤسسة من التجاوب بطريقة فعالة وسريعة مع متغيرات بيئة العمل.

نتائج الدراسة:

- من خلال نتائج التحليل الإحصائي خلصنا إلى أن جل موظفوا كلية العلوم والتكنولوجيا على اختلاف وظائفهم لديهم وعي كبير بضرورة أهمية استخدام هذه التكنولوجيا ويؤكدون على الدور الفاعل لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء والزيادة في الإنتاجية ؛

- وأن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات احتلت دورا استراتيجيا في كلية العلوم والتكنولوجيا لما تتمتع بها من سمات أبرزها:تسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات وتوفير تدفق عالي في الأنترنت بالإضافة إلى توفير أنظمة معلومات ذات جودة عالية، حيث يحدث تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على وظائف إدارة

الموارد البشرية تغيرات أساسية في الإدارة، بالإضافة إلى الزيادة في كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان؛

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات أيضا كلية العلوم والتكنولوجيا في القضاء على بعض ضغوطات العمل الناتجة عن النظام الكلاسيكي مثل كثرة الملفات المتراكمة، و التذبذب في تأدية المهام بسبب صعوبة إنتقال المعلومة بين الموظفين و بالتالي الرفع من كفاءة و انتاجية العامل البشري؛

- يلعب مسؤولو الأقسام و المراكز في كلية العلوم والتكنولوجيا دورا مهما في توجيه العاملين و حثهم على استخدام التكنولوجيا و متابعة تطوراتها ؛

وعليه يستلزم على كلية العلوم والتكنولوجيا العمل على البحث على الأساليب والتقنيات المتبعة لمواكبة تكنولوجيا المعلومات مع التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية للمؤسسة وتجديد هذه التكنولوجيا كلما لزم الأمر لذلك ومواكبتها مع مواصفات التكنولوجيا العالمية، مع المحافظة على التأهيل المستمر للمورد البشري لتعامله مع هذه التكنولوجيا وهذا لا يكون إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكة المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها.

توصيات الدراسة:

انطلاقا من الاستنتاجات والنتائج التي تم التوصل إليها من خلال الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة توصلنا إلى وضع عدد من التوصيات و التي ندرجها في:

- ضرورة مراعاة كلية العلوم والتكنولوجيا للعنصر البشري عند الإختيار و التوظيف من حيث التخصص و المؤهلات و ذلك لضمان وضع ملائمة الفرد مع وظيفته.

- تحفيز و توعية الأفراد العاملين في كلية العلوم والتكنولوجيا بأهمية هذه التكنولوجيا وأنها ليست تحد لهم و إنما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم و تسهيل مهامهم إذ أن الإنسان بطبعه عدو لما يجهد خاصة أن التكنولوجيا تعني في العادة التغيير من الوضعية الحالية إلى وضعية أخرى؛

- على كلية العلوم والتكنولوجيا أن تقوم بتجنيد العاملين في المديرية لإستعمال هذه التكنولوجيا بشكل مكثف و منهجي و ذلك عن طريق التكوين النظري والتطبيقي؛

- لا بد من إستخدام كلية العلوم والتكنولوجيا برامج مستحدثة بإستمرار تعمل على توفير نظم المعلومات و المواقع الإلكترونية على حد السواء بما يتلائم مع عمل المؤسسة في مواجهة التغيرات؛

- على مؤسسة كلية العلوم والتكنولوجيا أن تعمل على توسيع عملية توفير إشتراكات الهاتف النقال لدى جميع الموظفين و ذلك لتسهيل عملية الإتصال و التواصل فيما بينهم لما في ذلك من ضرورة ملحة لتوثيق الترابط الإداري و الوظيفي كالتوقف المؤقت لنظام المعلومات لأسباب في الصيانة أو أسباب أخرى ؛

- إدماج مؤسسة كلية العلوم والتكنولوجيا المعلومات و الإتصال أصبح أمر حتمي لمواكبة التطورات الحاصلة على الصعيد التنافسي؛

- من باب تحقيق الكفاءة في العمل بالتكنولوجيا لابد من الإشراف المستمر على الموظفين وتقييم أدائهم في استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات مع التأكيد على أهمية التقييم الذاتي بهدف تدارك النقائص والعمل على معالجتها و ذلك من خلال توفير دورات تدريبية خاصة للموظفين الجدد و ذوي الخبرة لدعم المعرفة المستمرة لكل المستجدات ؛

- لابد من حصر كلية العلوم والتكنولوجيا لمخاطر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتقييمها من فترة إلى أخرى وضرورة توقعها قبل حدوثها للتوصل الى الحلول المناسبة في حال وقوعها؛

- لابد من مراعاة سلامة أنظمة التشغيل وأمن الوصول إلى المعلومات وإستخدام الرقابة الوقائية المادية (حماية أدوات تكنولوجيا المعلومات من العبث و عمليات القرصنة) و ذلك من خلال المراقبة المستمرة لأنظمة المعلومات من خلال عمليات الصيانة التي تقوم بها المصالح التقنية المختصة بذلك بصفة دورية و محاولة إيجاد أنظمة بديلة في حالة حدوث خلل أو التوقف المفاجيء لهذه الأنظمة و الذي قد يكلف كلية العلوم والتكنولوجيا خسائر مادية و معنوية معتبرة و ذلك من أجل ضمان السير الحسن لمختلف العمليات التجارية التي تقوم بها المؤسسة مع زبائنها بهدف الوصول إلى تحقيق الرضا الكامل عن الخدمات التي تقدمها المؤسسة للزبون

أفاق الدراسة:

لقد تبين لنا من خلال هذه الدراسة أن موضوع تكنولوجيا المعلومات يصعب حصره لذا يبقى باب دراسته والتعمق فيه مفتوح لمن أراد التوسع فيه أكثر، و بالتالي يمكن في أخر هذه الدراسة طرح بعض المواضيع كأفاق لدراستها :

- دور المورد البشري في نجاح أو فشل المشاريع التكنولوجية داخل المؤسسات؛
- دراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق فعالية المورد البشري بالنسبة لكلية العلوم والتكنولوجيا و بهذا نرجو أن نكون قد ساهمنا من خلال هذه الدراسة و لو بقدر بسيط في تكملة جهود من سبقونا في هذا المجال و نتمنى كل التوفيق للمهتمين بهذا الموضوع.

قائمة المراجع والمصادر

أ-المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. ابراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظام)، الدار الجامعية، مصر، 2005
2. أحمد عرفة ، دسمية شلبي، فعاليات التنظيم و توجيه السلوك الإنساني، مؤسسة شباب الجامعة، الطبعة 3، الإسكندرية،2002.
3. أحمد فوزي ملوخية، نظم المعلومات الإدارية مركز الإسكندرية للكتاب، مصر،200.
4. بدريسي جميلة ،تكنولوجيا المعلومات و اثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،1994.
5. بومايلة سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للأعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتاد المناجمنت، العدد 03، مارس، 2004.
6. ثابت عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005
7. حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية دار النشر عمان الطبعة سنة2008
8. حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2001
9. سوسن زهير المهندي، تكنولوجيا الحوكمة الاليكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و لتوزيع، عمان، 2011
10. سونيا محمد البكري، نظم التعليمات الإدارية (المفاهيم الأساسية)، بدون طبعة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004
11. شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، لمجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2004
12. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008
13. عبور نجوى واخرون، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي، مذكرة تخرج، جامعة جيجل، 2009
14. عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيات الحديثة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان،2010
15. غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية ، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2007
16. فرغالي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي و الالكتروني، الطبعة الأولى، إيتراك للنشر و التوزيع، مصر، 2007
17. فريد راغب النجار، تكنولوجيا الاتصال والعلاقات و المفاوضات الفعالة، دون طبعة، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2009

18. كمال الدين مصطفى الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات، بدون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007
19. محمد الصيرافي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009
20. محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير (أساسيات، وظائف، تقنيات)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الأول، الجزائر، 1995
21. محمد صالح الحناوي وآخرون، نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في العصر التكنولوجي، دون طبعة، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004
22. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصال وشبكات المعلومات، الطبعة الأولى، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 2001
23. محمد مسن، التدبير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001
24. مدني العلاقي، إدارة الموارد البشرية، جدة، 1993
25. مصطفى ربيحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010
26. المغربي عبد الحميد نظم المعلومات الإدارية، المكتبة العصرية، القاهرة، 2002
27. موسى اللوزري، التنظيم وإجراءات العمل، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2007
28. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة للنشر، الطبعة 2، الجزائر
29. وصفي عبد الكريم الساسية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011
30. يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998

ثالثا: المذكرات والملتقيات

31. إحسان علاوي حسين، تحليل علاقة ثقافة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة والاقتصاد بجامعة بغداد، 2006
32. أحمد صالح الهزيمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول، 2009
33. بخيت محمد، نقمة ثورة المعلومات، مجلة العرب، العدد 468، نوفمبر 1998
34. بخيت محمد، نقمة ثورة المعلومات، مجلة العرب، العدد 468، نوفمبر 1998
35. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013
36. حديد نوفل، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007م

37. رياض عبد الله الخوالدة، محمد فاتح الحنيطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الابداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، الأردن، 2008
38. صالح مفتاح، إدارة الموارد البشرية و تسيير المعارف في خدمة الكفاءات، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 9-10 مارس 2004.
39. العربي عطية، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر، 2012.
40. محمد سعيد أوكيل، العلاقة بين التكنولوجيا و التطور الاقتصادي البلدان النامية و العربية، مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة، العدد 08، 2003.
41. الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية، يومي 9-10 مارس 2004، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة
42. يحيى دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005
43. يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين مستوى الأداء الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 85، العراق، 2010

ثانيا: المراسيم والقوانين:

44. 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

ب-المراجع باللغة الفرنسية

45. Nadège Gunia ,la fonction ressources humaines face aux transformations organisationnelles des entreprises, impacts des nouvelles technologies d'information et de communication , thèse de Doctorat en sciences de gestion, université Toulouse , 2002,
46. JERALD Greenberg ,ROBERTA .Baron **Behavior in organizations,prentice-hall international inc**, sixth Edition, new jersey,1997
47. Casico , Wayne F . & Awad, Elias, op, CIT,

48. WWW.EDARTA3MAL.COM LE 05/05/2019 à 19H 30.

49. www.hridscussion.com, Op, CIT

50. WWW.simanagemente-monsite.com le 30/05/2019.

51. WWW.francegeac.com , Hamid hidja , quel Sirh pour le DRH expert et partenaire d'affaires. LE 10/05/2019.

52. www.guideinformatique.com حيث يضع العامل محور النظام حيث يعمل على رفع أدائه وتثمين رأس المال البشري أنظر

53. أشرف قطنه، البعد الإنساني المعوق الأول لبرمجيات أتمتة الإدارة، مجلة المعلوماتي العدد 83، سبتمبر 1999

54. www.sts.yoo7.com le 01 /06 /2019 à 19h00

55. www.sekahaded.ahlamontada.com le 01/06/2019 à 18h45

الملاحق

المقابلة التي تم إجراؤها مع رئيس مصلحة الموارد البشرية في الكلية.

- س (1): كيف ترون مستوى استخدام الجامعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة بالمؤسسات الجامعية الأخرى؟
- ج (1): نرى أن المستوى لا يعدو عن كونه بسيط وبالنسبة لي الوضعية سيئة.
- س (2): هل وجد العاملون في الجامعة صعوبات في التكيف مع هذه التكنولوجيا الجديدة؟
- ج (2): نعم، كون هذه التكنولوجيا متطورة و تأهيل العاملين ذو مستوى متوسط فقط.
- س (3): هل تأخذ الجامعة بعين الاعتبار طبيعة تكوين الأفراد المستقبين والمختارين للتوظيف من حيث تمكنهم من استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال؟
- ج (3): إن الجامعة لا تراعي بشكل كبير هذا المتغير، وهذا راجع أساسا للمستوى التكويني.
- س (4): ما هي نسبة أو عدد العمال المتمكنين من استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال؟
- ج (4): بالنسبة للمصلحة التي أشرف عليها كمقياس للجامعة يقارب 10%، هو عدد محدود جدا لا يتجاوز 20 موظفا تقنيون في الجامعة ككل.
- س (5): لقد تم استحداث نظام شبكي في الجامعة مربوط بالإنترنت على مستوى الإدارة، المعاهد والكليات، فهل تمت عملية دراسة وتصميم ووضع هذا النظام من طرف مهندسيها وإطاراتها؟ ثم كيف ترون مستوى جودة هذه الشبكة؟
- ج (5): العملية تمت من طرف مؤسسة خاصة دون مشاركة إطارات الجامعة.
- س (6): هل استخدمتم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التوظيف (الاستقطاب، الاختيار والتعيين)؟
- ج (6): لا.
- س (7): هل تقوم الجامعة بتكوين العاملين على الأسس الجديدة في العمل والتي تتماشى مع طرق ومعدات العمل التكنولوجية؟
- ج (7): لا.
- س (8): ما هي الوسائل التكنولوجية الجديدة التي تستندون إليها في تقييم أداء العاملين ومراقبتهم؟
- ج (8): لا شيء.
- س (9): هل حدث تغيير في الموقع والأهمية التنظيمية لإدارة الموارد البشرية جراء عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال؟
- ج (9): لا لم يخضع لأي تغيير ولكن نتمنى ذلك وخاصة و الجامعة مقبلة على تحدي كبير في ظل التحولات الجديدة.
- س (10): هل أدى اعتماد الجامعة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تغييرات بارزة في المسارات الوظيفية للعاملين؟
- ج (10): نسبي وبصفة مقبولة له تأثير ملحوظ على المسارات الوظيفية للعاملين.
- س (11): ما أهمية المتمكنين من استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجامعة مقارنة بغيرهم؟
- ج (11): التحكم في التسيير والسرعة في التنفيذ.
- س (12): هل تمنح الجامعة حوافزا للعاملين المتفوقين؟ وما حظ المتمكنين من تكنولوجيا المعلومات والاتصال من هذه الحوافز؟
- ج (12): لا.
- س (13): هل ترى أن فئة المتمكنين من استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات يساهمون في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية؟
- ج (13): يساهمون بشكل جيد إن تم تعميم تآلية إدارة الموارد البشرية
- س (14): هل هناك نظاما في إدارة الموارد البشرية مهمته تتبّع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات؟
- ج (14): لا على المستوى المحلي.
- س (15): ما هي آثار استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال على تسيير الحياة المهنية للموظفين داخل الجامعة؟
- ج (15): التحكم في تسيير الحياة المهنية والسرعة وسيولة المعلومات.

س (16): هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال إلى تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها وظيفة الموارد البشرية للموظفين؟

ج (16): سيؤدي بدون شك إلى تحسين نوعية الخدمات.

س (17): هل يمكن للموظفين الاتصال بشبكة الإنترنت من خارج الجامعة؟

ج (17): شبكة الإنترنت متوفرة وليس هناك داع للاتصال من الخارج.

س (18): ما هي استخدامات وظيفة الموارد البشرية لشبكة الإنترنت في مجال تسيير الموارد البشرية؟

ج (18): تسيير المسارات المهنية والحصول على المعطيات بسرعة.

س (19): هل يتم تحديث المعلومات المتواجدة على الموقع الإلكتروني للجامعة بطريقة مستمرة؟

ج (19): نعم تحيين المعطيات، مع كون الموقع الإلكتروني حديث النشأة و التكوين.

س (20): كيف تتم عملية حماية المعلومات و الشبكات داخل الجامعة من عمليات القرصنة و السرقات الإلكترونية؟

ج (20): تتميز حماية المعلومات بالطرق التكنولوجية المعروفة لحماية مختلف عناصر شبكة المعلومات عن طريق برامج للحماية من القرصنة يتم تحديثها بصفة دورية ومنتظمة.

كان الهدف الرئيسي للدراسة بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المورد البشري بكلية العلوم والتكنولوجيا –مستغانم-وذلك من خلال بيان أثرها على أداء المورد البشري في المؤسسة. تم اجراء دراسة تحليلية للقوائم بالمؤسسة وكانت عينة الدراسة هي المورد البشري في كلية العلوم والتكنولوجيا في مصلحة المستخدمين، حيث استخدمت أسلوب المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء،وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء وفعالية المورد البشري بالجامعة.

الكلمات المفتاحية:تكنولوجيا المعلومات، أداء الموارد البشرية، شبكات المعلومات، نظم المعلومات،

Summary

The aim of this study is to study information technology and its role in improving the performance of the human resource. The main objective of the study was to demonstrate the impact of the use of information technology on the performance of the human resource at the Algerian University Abd Hamid Ibn Badis (Mostaganem). The researcher used analytical method of descriptive approach to detect the impact of information technology on performance. The study reached a number of results, the most important of which is the impact of information technology on performance of the institution and In light of these results, the two studies recommended a set of recommendations, the most important of which is the establishment of the institution to keep up with the modern and advanced information and communication technology in the world, As well as the definition of modern information technology concepts and their importance and benefits and areas of use.

Keywords: Information Technology, Human Resource Performance, Information Networks, Information Systems, Assessment Performance of humans resources.