

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي بالأغواط

ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية

شعبة: علم النفس

تخصص: تنظيم و عمل و تسيير الموارد البشرية



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

والأرطوفونيا

رقم:...../2023

الموضوع :

تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية
"دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط"

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس تخصص: تنظيم و عمل و تسيير
الموارد البشرية

تحت إشراف الدكتور:

-هند معمري

إعداد الطالبين:

- أحمد شخمة

-عمر بلي

لجنة المناقشة :

العضوية	الجامعة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ محاضر "أ"	د. فاطمة بلمقدم
مشرفا و مقررا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ محاضر "ب"	د. هند معمري
مناقشا	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	أستاذ محاضر "أ"	د. سميرة شقيدل

السنة الجامعية: 2023/2022



شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء الواجب
ووفقنا في إنجاز هذا العمل.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على
إنجاز هذا العمل ونوجه شكرنا إلى دكتورتنا المشرفة " هند معمرى
على تفضله بالإشراف على هذا البحث وعلى كل ما قدمه لنا من
توجيهات وعلى بذله من جهد طيلة فترات إنجاز هذا البحث.
إلى كل الأصدقاء والزملاء الذين ساعدونا في إعداد هذا البحث، نسأل الله
أن يجزيهم عنا خيرا وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم



إهداء



أهدي تخرجي الى منبع الحب والحياة إلى روحك الطيبة إلى معنى
الرجولة الحقيقية الى من علمني معاني كثيرة في الحياة الى من تربيته
على يده أبي الحبيب الذي لن يأتي مثله أبداً أبي الحبيب حفظه الله.
والى القلب الكبير النابض بالحب والحنان، الى رمز العطف والحنان،
الى من سيظل قلبي يحقق لها حباً اُمي الغالية حفظها الله واطال عمرها.
والى من بهم يشد ساعدي وتعلو هامتي هم سندي وركائز نجاحي إخوتي
و أخواتي.

شكري و ثنائي لأساتذتي و لجميع من ساندني طيلة هذه السنوات، وما
انسى وقفتم ربي يحفظهم، الفضل لله ثم لكم جميعاً، من صميم القلب
شكراً لكم ونسأل الله أن يتم فرحتنا دائماً

أحمد شخمة





إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات" بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب، اليوم نقطف ثمرها والحمد لله،

اهدي تخرجي إلى أملي في الحياة وقرّة عيني وسر نجاحي أمي الغالية
ادامها الله وأطال في عمرها،

واهدي الى ابي الذي علمني كيف أمسك بالقلم وكيف اخط الكلمات بلا
ندم، ابي حفظه الله

والى كل من ساندني من إخوتي الذين وقفوا بجانبني

شكري وثنائي لأساتذتي و لجميع من ساندني طيلة هذه السنوات، وما
انسى وقفهم ربي يحفظهم، الفضل لله ثم لكم جميعاً، من صميم القلب
شكراً لكم ونسأل الله أن يتم فرحتنا دائماً.

عمر بلي



ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية ، وقد تمثل التساؤل الرئيس للدراسة في :ماهي طبيعة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية؟ وقد استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي، باعتماد المقابلة و الملاحظة كمنهج للتحليل و استخراج الأجوبة للتساؤلات.

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و ادارة الموارد البشرية .

- توصلنا من خلال المقابلات كذلك الى نتيجة مهمة جدا حول ان استخدام الحاسوب في العملية التكوينية ساعد في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة وهذا ما يعكس دور الحاسوب الالي في ذلك.
- تباينت النتائج حول كيف يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب وتوصلنا الى انه يتم ذلك عن طريق الحاسوب وكيفية استخدام له كذلك كيفية البحث و استخراج النتائج عن طريقه.
- بسبب الحاسوب تغيرت طريق العمل بعد استخدامه في عملية التكوين وهذا ما اتفق عليه المبحوثين بحيث صرحوا انه يختصر الوقت وتقديم النتائج بشكل سريع.
- توصلنا من خلال المقابلات الى ان المؤسسة تقوم بإجراء المقابلات الخاصة بالتوظيف ، بحيث يقومون بإجراء مقابلات لاختبار عمال ومناقشة المعلومات التي تم جمعها عن هذه الأشخاص كذلك لاستعاب المتكون للمكتسبات القبلية التي اكتسبها .
- ساهمت التكنولوجيا الجديدة بشكل رائع في إعلان الوظائف وتوصيلها بشكل اقرب عبر الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي هذا ماتفق عليه المبحوثين.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية اصبح يساهم بشكل كبير حيث انه يساعدنا في تطوير خدمات المؤسسة. كذلك تساهم في خلق ميزة تنافسية وتساعد، في تطوير وظائفها ورفع أداء العاملين. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي، تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة.
- وان الموارد البشرية داخل المؤسسة هو العنصر المهم دقيقة وكافية وجيدة.
- و استنتجنا في الختام إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر إيجابا على إدارة الموارد البشرية.

Abstract

This study aimed to find out the nature of the relationship between information technology and human resource management, and the main question of the study was: What is the nature of the relationship between the use of information technology and human resource management? In our study, we used the descriptive approach, adopting interview and observation as a method for analyzing and extracting answers to questions.

The researcher reached the following results that there is a relationship between information technology and human resource management.

- We also reached through interviews a very important conclusion that the use of computers in the training process helped in developing the skills of workers within the institution, and this reflects the role of the computer in that.
- The results varied on how the training process is evaluated by the computer, and we concluded that it is done by the computer and how to use it, as well as how to search and extract the results through it.
- Because of the computer, the way of work changed after using it in the formation process, and this is what the respondents agreed upon, so that they stated that it shortens the time and provides the results quickly.
- We found through interviews that the institution conducts employment interviews, so that they conduct interviews to test workers and discuss the information collected about these people as well to accommodate the tribal gains gained.
- The new technology contributed wonderfully to the announcement of jobs and their delivery more closely through the Internet and social networking sites, this is agreed upon by the respondents.
- Information and communication technology in directing human resources has become a significant contribution as it helps us in the development of enterprise services. It also contributes to creating a competitive advantage and helps develop its jobs and raise the performance of employees. Information technology has improved internal and external communication, improving work productivity through speed.
- Human resources within the organization is an important element accurate, adequate and good.

In conclusion, we concluded that the use of ICT has a positive impact on human resources management.

فهرس المحتويات

شكر و عرفان	
إهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول : إشكالية الدراسة و اعتباراتها
4	1. الإشكالية
5	2. فرضيات الدراسة
5	3. أسباب اختيار الموضوع
6	4. أهداف البحث
6	5. أهمية البحث
6	6. مفاهيم ومصطلحات الدراسة
9	7. الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية
13	تمهيد
14	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات
14	المطلب الأول : مفاهيم التكنولوجيا
15	المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للمعلومات
17	المطلب الثالث: خصائص و أهمية المعلومات
19	المطلب الرابع: مفاهيم حول نظام المعلومات
21	المطلب الخامس: تكنولوجيا المعلومات
24	خلاصة
25	المبحث الثاني : إدارة الموارد البشرية
25	المطلب الأول : التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية
28	المطلب الثاني : أهمية إدارة الموارد البشرية
29	المطلب الثالث: أهداف إدارة الموارد البشرية
32	المطلب الرابع: نظريات إدارة الموارد البشرية

فهرس المحتويات

44	المطلب الخامس: وظائف إدارة الموارد البشرية
46	خلاصة الفصل الثاني
	الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة
48	تمهيد :
49	1-مجالات الدراسة
49	2- المنهج المستخدم
51	3-الأدوات المنهجية
52	المقابلة الأولى
55	المقابلة الثانية
58	المقابلة الثالثة
60	المقابلة الرابعة
63	المقابلة الخامسة
65	النتائج العامة للدراسة
69	الخاتمة
71	قائمة المصادر و المراجع

مقدمة

يعتبر موضوع إدارة الموارد البشرية من أهم الموضوعات التي لاقت إهتمام الكثير من المفكرين والباحثين في مجال إدارة الأعمال نظرا لأنه يتعلق بأهم وأحرج عنصر من عناصر الإنتاج، وأكثرها مورد للمنظمة فهو يعتبر مفتاح من مفاتيح نجاحها فهي تعمل على الاستفادة من مواردها من خلال العمل على تطويرهم وتوجيههم وتدريبهم والاهتمام بهم والعمل على تنمية كفاءاتهم وقدراتهم من أجل تحقيق أهدافها بفعالية.

حيث شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة معلوماتية هائلة أدت إلى فتح آفاق واسعة لتطوير مختلف الإدارات وتجديد أساليبها وآلية العمل فيها من أجل إنجاز مختلف الوظائف والخدمات بصورة أكثر تطورا ومن أبرز هذه التطورات الثورة التكنولوجية خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات والتي تعرف بتكنولوجيا المعلومات وذلك بالاعتماد المتزايد نحو إستخدام أحدث الوسائل والتقنيات و توظيفها بقوة في مختلف المنظمات لدورها الكبير في مختلف الجوانب الإدارية وهذا لما توفره من سرعة في إنجاز الأعمال والحصول على خدمات دقيقة في الوقت و الشكل المناسبين.

ونتيجة لهذه التغيرات والتطورات الهائلة التي طالت كافة المؤسسات و التي تفاعلت العديد من العوامل لخلق هذه التحولات وعلى رأسها الثورة التكنولوجية نجد المؤسسات الجزائرية تشهد مبادرات كثيرة تهدف إلى التعامل مع هذه التطورات التي فتحت أبواب عديدة لتحسين وتفعيل إدارة الموارد البشرية ولإلإمام بهذا الموضوع من كل جوانبه جاءت دراستنا هذه والتي قسمت إلى جانب نظري وآخر تطبيقي ميداني تمثل في:

وعليه ومن خلال كل ما سبق حاولنا في هذه الدراسة الكشف عن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية من خلال التطرق في الجانب النظري إلى فصلين، فصل تمهيدي تم فيه تحديد الإشكالية، والفروض، وأهمية وأهداف الدراسة، وأهم المفاهيم المتعلقة بالموضوع مع تحديد المقاربة النظرية الخاصة بالدراسة، وعرض الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا.

أما في الفصل الثاني فقد تناولنا تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية وتطرقنا فيه إلى مبحثين، المبحث الأول كان حول ماهية التكنولوجيا: مفهومها، التطور التاريخي، العناصر الأساسية لها، الإيجابيات والسلبيات، الاتجاهات النظرية في دراسة التكنولوجيا، ودور التكنولوجيا في تحقيق التغيير الاجتماعي. أما المبحث الثاني فقد تناولنا فيه مفاهيم عامة حول الموارد البشرية.

وفيما يخص الجانب الميداني فقد احتواه الفصل الثالث الذي تضمن كل من التعريف بالجانب الميداني للدراسة، المنهج والأدوات المناسبة للدراسة لجمع البيانات، وتحديد العينة ونوعها، وبعد ذلك قمنا بعرض وتحليل البيانات في ظل فرضيات الدراسة وفي الأخير عرضنا أهم نتائج التي تم التوصل إليها، ومن ثم عرضنا أهم توصيات الدراسة.

الفصل الأول : إشكالية الدراسة و اعتباراتها

1 الإشكالية

2. فرضيات الدراسة

3. أسباب اختيار الموضوع

4. أهداف البحث

5. أهمية البحث

6 . مفاهيم ومصطلحات الدراسة

6 الدراسات السابقة

1 الإشكالية :

تسعى جل المنظمات إلى تحقيق النجاح في أعمالها و أنشطتها و ذلك لبناء مركزها بين المنظمات الأخرى , و تحسين أدائها بإستمرار في ظل البيئة التي تعمل فيها فهي تشكل نظاما بيئيا فرعيا يضم عدة إدارات مختلفة من بينها إدارة الموارد البشرية و التي تعتبر من أهم الوظائف لتركيزها على أهم عنصر و هو "العنصر البشري " و الذي يعتبر أثمن مورد لديها و الأكثر تأثيرا في الإنتاجية , فالمنظمة تعمل على الاستفادة من مواردها و ذلك من خلال العمل على تطويرهم و تدريبهم و تنمية كفاءتهم و قدراتهم لمساهمة هذا الأخير في تحقيق أهدافها و ربحها.

و بإعتبار تكنولوجيا المعلومات من أهم التطورات و التغييرات التي وجدت في بيئة الأعمال و التي فتحت آفاق واسعة لتطوير و تحسين المنظمات و تجديد أساليبها و آلية العمل فيها من أجل إنجاز مختلف الوظائف و الخدمات بصورة أكثر تطورا و فعالية، فما يشهده العالم من تحولات تقنية متسارعة و التطورات الهائلة في مجال أجهزة الحاسوب و البرمجيات و أجهزة الاتصالات و وسائلها و الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو و ينتقل بسرعة و سهولة و يسر , الأمر الذي جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في المنظمات و أصبح يتطلب من هذه الأخيرة على إختلاف أنواعها و أحجامها مواكبة هذا التقدم الهائل فهي بهذا تضطر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسييرها لمواردها البشرية بما يتماشى مع متطلبات العصر، هذا ما جعل المؤسسة الجزائرية كغيرها من المؤسسات في ظل هذه التحولات تغير إستراتيجياتها و سياساتها من أجل الوصول إلى أعلى مستويات الأداء لضمان إستمراريتها و بقاءها وبالتالي تحقيق أهدافها المرجوة .

فتكنولوجيا المعلومات أصبحت من الموضوعات المهمة والتي لها تأثير على منظمات الأعمال، من خلال تأثيرها على الإستراتيجية العامة في ظل البيئة التنافسية .

ومن هنا تظهر معالم إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين إدارة الموارد البشرية؟

التساؤلات الفرعية:

- 1 هل تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية؟
2. هل تساهم الوسائل والتقنيات الحديثة في رفع أداء العاملين ؟
3. ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية في المؤسسة؟

2. فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين إدارة الموارد البشرية

الفرضيات الجزئية

1. تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية
2. الوسائل والتقنيات الحديثة تساهم في رفع أداء العاملين
3. تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية في المؤسسة

3. أسباب اختيار الموضوع:

1. الميل لدراسة مثل هذه المواضيع والتعريف بأهميتها
2. باعتبار إدارة الموارد البشرية المحرك الأساسي لأي مؤسسة فلا بد من تسليط الضوء عليها.
3. تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص
4. الإنتشار الواسع لإستعمال تكنولوجيا المعلومات في جل المؤسسات أحد أهم الأسباب لإختيار الموضوع

5. أن الموضوع حديث الساعة سواءاً ما تعلق بتكنولوجية المعلومات أو إدارة الموارد البشرية

4. أهداف البحث:

1. إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية
2. التعرف على مدى مساهمة الوسائل والتقنيات الحديثة في الرفع من أداء العاملين
3. معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية
4. التعرف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية

5. أهمية البحث:

1. تعد هذه الدراسة من الموضوعات الهامة لتناولها لمفهومين أساسيين هما : إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات
2. إثراء البحث العلمي والمكتبة الجامعية من خلال هذه الدراسة حتى تكون مرجع للطلبة
3. أهمية عامل التكنولوجيا في التأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية وتطويرها
4. تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات في المنظمات

6 . مفاهيم ومصطلحات الدراسة

تحديد المصطلحات:

1-تكنولوجيا المعلومات:

قبل التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات يجدر تعريف المصطلحين التكنولوجيا والمعلومات: التكنولوجيا:

إن كلمة تكنولوجيا أصلها إغريقي قديم مشتقة من كلمتين (techno وتعني المهارة الفنية وكلمة logy وتعني علما ودراسة وبشكل عام التكنولوجيا تعني تنظيم المهارة الفنية وقد

إرتبط مفهوم التكنولوجيا بالصناعات لمدة طويلة ولا يوجد تعريف جامع يمكن إيماده كتعريف وحيد للتكنولوجيا بل تعددت هذه التعاريف وتنوعت ومن بينها:

-أنها مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع (الهازم، 2016 ص 7)

-أنها كلمة تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الإنسان في توجيه شؤون الحياة، فهي بشكل عام الاستخدام المفيد المختلف في مجالات المعرفة.

-الوسائل والأجهزة التي اخترعها الإنسان لخدمته والتي تستند على المعرفة والخبرات والمهارات والمبادئ.

-وهي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة، والمستتبطة المعينة بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع (جعفر. 2013 .ص. 56)

-هي العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصياغة أثناء التطبيق العملي (دليو، 2010 ص 21)

2- تكنولوجيا المعلومات:

تنوعت وتعددت التعريفات ولذلك سندرج مجموعة منها:

-كل ما يستخدمه وما يمكن أن يستخدمه الإنسان في معالجة المعلومات من أدوات وأجهزة ومعدات، وتشمل المعالجة التسجيل والإستنساخ والبت والتنظيم والإختزان والإسترجاع (الطائي، 2013 ، ص 59)

-وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك الدراسة أو التصميم أو التطوير أو التطبيق أو الدعم أو ادارة أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب وتطبيقات برامج وأجهزة الحاسوب كذلك معالجة كل شيء يتعلق بالحاسبات ويتضمن ذلك خزن البيانات وادارة قاعدة البيانات وكل الوظائف الأخرى المتعلقة بخزن البيانات وحمايتها ومعالجة المعلومات بشكل أمن إضافة إلى تصميم البرامج التي تدير أجهزة الحاسبات وعملية الشبك على الشبكات (الصمدي، 2012، ص 122 - 123)

3-إدارة الموارد البشرية:

تختلف وجهات نظر المديرين في الحياة العلمية في تحديد مفهوم موحد ومتفق عليه لإدارة الموارد البشرية وهناك وجهتان للنظر :

أولاً : وجهة النظر التقليدية : يرى بعض المديرين أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المنشآت وتقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية مثل حفظ ملفات العاملين وضبط أوقات الحضور والإنصراف والإجازات ، ولم تحظ إدارة الموارد البشرية باهتمام هؤلاء المديرين حيث يرون أن تأثيرها ضئيل على نجاح وكفاءة المنشآت.

ثانياً : وجهة النظر الحديثة : يرى البعض الآخر من المديرين أن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المنشآت و لا تقل أهمية عن باقي الوظائف كالتسويق و الإنتاج و المالية لأهمية العنصر البشري و تأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشآت و شملت أنشطة رئيسية من أهمها:

ا. توصيف الوظائف

ب.تخطيط الموارد البشرية

ج.جذب واستقطاب الموارد البشرية المناسبة للعمل

د.تدريب وتنمية الموارد البشرية

7- الدراسات السابقة :

1. الدراسة الاولى:

وجاءت تحت عنوان <تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية>، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية وهي مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي بجامعة الجزائر 3 / 2011 / 2012 من إعداد الطالبة مهيل وسام.

تمحورت دراستها حول إشكالية رئيسية تمثلت في : كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تخدم وظيفة إدارة الموارد البشرية وتساهم في تفعيلها في المنظمة بصفة عامة وفي وزارة المالية بالجزائر بصفة خاصة؟

وتفرع عن هذا الإشكال تساؤلات فرعية:

ما هي الرؤية الجديدة لوظيفة إدارة الموارد البشرية في ظل عصر اقتصاد المعرفة وبوجود إدارة المعرفة؟

-ما وراء مصطلح الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية و هل هي مجرد تعبير يسمح للمنظمة بإظهارها بشكل المنظمة المعاصرة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟

-ما مدى إستغلال مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لأداء وظيفتها؟

الفرضيات:

وفي سبيل الإجابة عن هذه التساؤلات طرحت الباحثة بعض الفرضيات نعرضها كالتالي :

الفرضية الأولى: يحتل راس المال البشري أولوية في الاقتصاد المعرفي و قدرته على إنتاج المعرفة و توظيفها بكفاءة في جميع نشاطاته للإرتقاء بمستوى الإنسان

الفرضية الثانية: تسعى الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية إلى الإستيعاب و الإستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية.

الفرضية الثالثة: تضم وزارة المالية عددا هائلا من الموظفين و عليه تلجأ مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية لأحدث تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و بشكل كبير لمساندتها في إدارة هذا الكم الهائل من الموظفين

هدف الدراسة:

يهدف هذا البحث لحزمة من الأهداف يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

-التعريف بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية و متطلباتها المادية و البشرية و مختلف تطبيقاتها.

-الكشف عن المنافع التي يمكن أن تحصل عليها المنظمة من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إدارة مواردها البشرية.

-إعطاء صورة عن واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في إدارة الموارد البشرية بوزارة المالية.

-إقتراح عدد من التوصيات على ضوء النتائج التي سيسفر عنها البحث و وضع بعض الإقتراحات اللازمة لتحسين دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في تفعيل إدارة الموارد البشرية بوزارة المالية.

منهجية الدراسة

إعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي بغية إستيعاب الإطار النظري للموضوع وفهم مكوناته وتحليل أبعاده كما تم الإستناد لتحقيق منهجية الدراسة على الأساليب التالية :

المسح المكتبي : الذي حَصَّ الدراسة النظرية والغرض منه الوقوف على ما تناولته المراجع العربية والأجنبية في خصوص هذا الموضوع والمقالات والدراسات السابقة بالإضافة إلى مواقع الأنترنت .

أُسلوب دراسة الحالة : والذي تم إعتماده من أجل إسقاط الجانب النظري على واقع المنظمات الجزائرية بالخصوص وزارة المالية على مستوى مديرية الموارد البشرية..

أدوات جمع البيانات : لقد إعتمدت الباحثة على:

الملاحظة : اعتمد على الملاحظة من أجل وضع فروض مبدئية يمكن التحقق منها من خلال البحث العلمي المنجز ، كما إستخدمت في مراقبة موظفي مديرية الموارد البشرية و بالخصوص على مستوى خلية الإعلام الآلي و أدائهم و مدى إستفادتهم من تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في أداء وظائفهم.

المقابلة : إستخدمت هذه الأداة للتقرب من المسؤولين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط بحيث تم عرض الموضوع و تشجيع المستجوبين على الإفصاح بأفكارهم و آرائهم بحرية كاملة دون التخوف من المقاطعة أو الإعتراض ، و توجيه المقابلة لعناصر محددة تهم معالجة البحث و تعديل مسارها وفقا للإجابات التي تم الحصول عليها.

نتائج الدراسة:

توصلت الباحثة من خلال هذا البحث إلى مجموعة من النتائج وهي:

• عرفت إدارة الموارد البشرية من حيث الوظيفة و الأهداف و الأدوار تغييرات متعددة ، تلازمت مع التغييرات التي شهدتها نمو المؤسسات أو الصناعة أو العلوم أو الحاجات المتعلقة بالموارد البشرية كل هذه التطورات ساهمت إلى حد كبير بتنامي دور هذه الإدارة و إختلاف النظرة لدورها و أهميتها و مكانتها

الفصل الثاني : تكنولوجيا المعلومات و إدارة الموارد البشرية

تمهيد

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات و آخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم و أصبح جديد اليوم قديم الغد .

و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه تكنولوجيا ، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر ستمتة الأساسية هي المعلوماتية .

و إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالإقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وقت و بأقل تكاليف، و نظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات، و خاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال الانترنت، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا و هو إمتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعتبر إدارة الموارد البشرية إحدى الوظائف الرئيسية في المنظمة إلى جانب الوظائف الأخرى ، ويعتمد نجاح المنظمة على مدى نجاح هذه الإدارات لتركيزها على العنصر البشري و الذي يعتبر أثمن مورد لديها ، فهي تسعى جاهدة للإهتمام به و تنمية مهاراته و كفاءاته بمختلف الطرق، و التي عن طريقه ستحقق كل إدارة داخل المنظمة أهدافها الإستراتيجية و من ثم تحقيق أهداف المنظمة ككل و عليه سوف نستعرض في هذا الفصل مفهوم إدارة الموارد البشرية و أهميتها ووظائفها الأساسية و أهدافها ، و أهم التحديات التي تواجهها و الإستراتيجيات المتبعة لمواجهة هذه التحديات .

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

المطلب الأول : مفاهيم التكنولوجيا

1- تعريف التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي (اللامي 2006، 22)

و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية (حديد ، 51، 2007-52)

ويمكن تعريف التكنولوجيا على إنها : تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكانن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها " (عبد الباري ، 26 ، 2003)

2- أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

2-1- على أساس درجة التحكم نجد مايلي :

2-1-1- التكنولوجيا الأساسية: و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا .

2-1-2- تكنولوجيا التمايز: و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من

المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها .

2-2-2- على أساس موضوعها هناك :

2-2-1-تكنولوجيا التسيير : وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات ،موارد ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .

2-2-2-تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب .

2-2-3-تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع ، وعمليات التركيب والمراقبة .

2-2-4-تكنولوجيا المعلومات والاتصال : وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها

2-3-2- على أساس درجة التعقيد نجد :

2-3-1-تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

2-3-2- تكنولوجيا العادية : وهي أقل تعقيدا من سابقتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار

(علوطي، 2004 ، 109)

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للمعلومات

واصل التطور العلمي مسيرته و أعطى دفعا قويا نحو الأمام، حيث مهد طريقا لظهور ثورة أخرى جديدة و هي ثورة المعلومات .

1- مفهوم المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات يجدر بنا التطرق إلى مفهوم البيانات، ذلك قصد إزالة اللبس الواقع بين المفهومين (المعلومة و البيان) .

1-1-البيانات

تعرف على أنها : عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها (صابر ، 36، 2007)

كما تعرف أيضا : حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام" (العاصي، 2004 ، 28)

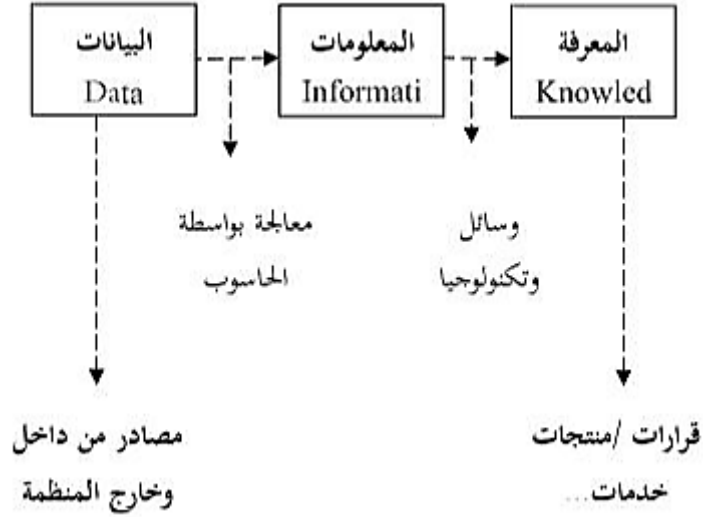
1-2-المعلومة

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات من أبرز هذه التعاريف : يعرفها wiig بأنها : "حقائق وبيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة " (ربحي، 2010، 102)

و يعرفها بعض المختصين في التسيير هي : " كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل "خبرتنا" (دريس ، 30، 2005)

كما تعرف أيضا على أنها : بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية " (العاصي، 2004، 28)

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة knowledgeمن جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصلة مهمة ونهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم (قنديلجي، الجنابي، 2008، 31) و علاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات و التأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي .



الشكل رقم (01) : تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.

المصدر : (قنديلجي، جنابي، 2008، 31)

المطلب الثالث: خصائص و أهمية المعلومات

أولاً: خصائص المعلومات

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها :

- 1-التوقيت المناسب: و هي المعلومات المناسبة زمنياً و تتوافر في وقت الحاجة إليها.
- 2-الوضوح : يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض.
- 3-الدقة : وتعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل (الهزيمة 395،2009) ، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال.
- 4-الصلاحية : وتعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد.
- 5-القياس الكمي : وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات
- 6-المرونة : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد.
- 7-عدم التحيز : وتعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيدين.

8-إمكانية الحصول عليها : وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال.

9-الشمول : وتعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز يفقد معناها.

10-قابلية للمراجعة : وهي خاصية منطقية نسبيا و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين

مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات (ربحي، 2010 ، 11)

ثانيا: أهمية المعلومات :

تلعب المعلومات دورا هاما وحيوي يظهر ذلك في :

1-إثراء البحث العلمي و تطور العلوم و تكنولوجيا.

2-تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب و حل المشكلات.

3- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية و الثقافية...الخ

4-لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة و الإدخال والتقارير .

5-تساعد المعلومات في نقل خبرتنا للآخرين و على حل المشكلات التي توجهنا، و على الاستفادة من المعرفة المتاحة .

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية و الإقتصادية إلى تحقيق المكاسب التالي :

1-تنمية قدرات المجتمع من خلال الإستفادة من المعلومات المتاحة؛

2- ترشيد و تنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات.

3-ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات؛

4-الإرتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج و الخدمات.

5-ضمان مقويات القرارات السليمة في جميع القطاعات .

المطلب الرابع: مفاهيم حول نظام المعلومات

تعتبر المعلومة مورد مكلف و مؤثر في نفس الوقت على نشاط المؤسسة، حيث تعمل هذه الأخيرة على جمع المعلومات وتحويلها، هذا يتطلب توفير ما يسمى بنظام المعلومات .

1- نظام المعلومات

تعددت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات و من التعاريف الأكثر شيوعا :

اتجه سين في تعريفه لنظم المعلومات إلى توضيح المدلول اللفظي لكلمتي نظم و معلومات حيث عرف النظم بأنها : لمجموعة من الأجزاء أو مكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق عرض "معين، كما عرف المعلومات بأنها : بيانات قد تم معالجتها بحيث يكون لها معنى وقيمة حقيقية مدركة بالنسبة لمنفذ القرار ."

و استنادا إلى ذلك فإن نظم المعلومات وفقا لسين هي مجموعة "الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض بغرض معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرارات" (البكري، 1990، 18)

نظام المعلومات هو : عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد : مادية، برمجيات، أفراد بيانات إجراءات تسمح بجمع معالجة، تخزين إيصال المعلومات (على شكل بيانات نصوص، صور، أصوات ... الخ) في المنظمات ."

نظام المعلومات هو "مجموعة إجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع و تشغيل و تخزين المعلومات لتدعيم إتخاذ القرارات و الرقابة و يمكن أن يساعد المديرين والعاملين في تحليل المشكل و تطوير و خلق منتجات جديدة (البكري، 2002، 14)

2-وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلوماتية بالوظائف التالية :

2-1-تجميع البيانات : ويتم ذلك من خلال مصادر الداخلية والخارجية الداخلية المتمثلة في النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو سبر الآراء و غيرها من الوسائل، أما المصادر الخارجية فتتمثل في طريقة المسح الشامل...الخ .

2-2-تشغيل البيانات : و هي عملية تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل مثل التصنيف الترتيب الفرز، التلخيص و إجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات ثم تخزين في قواعد البيانات و قد تعد على شكل نماذج .

2-3-إدارة البيانات : و هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين و تحديث و إستدعاء البيانات و وضعها فى ملفات و قواعد البيانات بتحديثها ، و إجراء عمليات التشغيل عليها لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم .

2-4-رقابة و حماية البيانات والمعلومات : وهي العمليات التي تتضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة و ضمان عدم التلاعب و الإختراق للنظام و العبث بالبيانات و المعلومات .

2-5-إنتاج المعلومات : و هي الخلاصة النهائية لعملية معالجة البيانات و الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد لتوفيرها لمتخذ القرارات في المؤسسة عند الطلب (الشريف، 2005 ، 42)

3-أنواع نظم المعلومات

يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى :

3-1-النظم اليدوية : تتمثل في النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات، تم الاعتماد عليها سابقا غير أنه هناك العديد من المؤسسات تستعمله و من أهم النظم المستخدمة لهذا النوع :

3-1-1-نظام الملفات: و يتمثل في الأوراق الرسمية و المستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ البيانات و الرجوع إليها عند الحاجة .

3-1-2-نظام السجلات : تتمثل في نماذج معينة بها ملخص لمحتويات نظام الملفات أي الأوراق والمستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها ، تداولها و استرجاعها .

3-2-النظم اليدوية مع استخدام الآلات: هو تطوير للنظام السابق، ذلك باستخدام الآلات التي تيسر تسجيل البيانات و إجراء العمليات الحسابية وكذلك العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات والسندات مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة .

3-3-النظام الآلي للمعلومات : ومن أنواعه

3-3-1-نظام المصغرات الفيلمية : هي مجموعة من الوسائل والأجهزة التي تهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى صور مصغرة لا يمكن قراءتها في حجمها المصغر بالعين المجردة، لكن بالإمكان تكبيرها، نسخ صورة رقمية منها وهي وسيط متطور لتخزين وتسجيل المعلومات في عصرنا الحاضر .

3-3-2-نظام الحاسب الآلي : يمثل الحاسب الآلي أكثر هذه الأنواع تطوراً، حيث لا يمكن لأي مؤسسة في مختلف الميادين من تطوير مجالات أعمالها و أنشطتها ما تستخدم نظام الحاسب الآلي (بختي 2005 27)

المطلب الخامس: تكنولوجيا المعلومات

بعد أن تطرقنا إلى مفهوم التكنولوجيا و كذا مفهوم المعلومات ونظام المعلومات لابد أن نتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات و أهم خصائصها .

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني .

و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها :

يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها : "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين تحليل تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة المكتب المصنع و المنزل " . و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات،

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال) (علم الدين، 1990، 39)

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : خليط" من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري (الهادي، 32، 1989)

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها : "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية. و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة وفاعلية (العرو، شكر، 2009، 478) كما عرفت وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية و اللاسلكية (قوي، 2010، 86)

وعرف (Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها : مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز العمليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات "

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و إسترجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة .

2-خصائص تكنولوجيا المعلومات : تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها :

2-1-تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي،

2-2-رفع الإنتاجية : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد و فعال.

2-3-المرونة : تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد إحتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو القرب .. الخ. كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الإستعمال.

2-4-التمتمة : la miniaturisation ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها (لالوش، 2002، 89-99)

3-أقسام تكنولوجيا المعلومات

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث إتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات و أقسام عديدة نذكر منها :

3-1-صناعة المحتوى المعلوماتي : و تتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين و غيرهم.

3-2-صناعة بث المعلومات : وتتم بواسطة شركات الاتصال و البث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها.

3-3-صناعة معالجة المعلومات : وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات (حاج عيسى 2003، 110)

خلاصة

يعد تطور تكنولوجيا المعلومات من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث استطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة. لقد غزت تكنولوجيا المعلومات كل نواحي الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها ، و أصبحت سمة العصر في هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجة الجديدة.

المبحث الثاني : إدارة الموارد البشرية

المطلب الأول : التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة إنما هي نتيجة لعدد من التطورات التي يرجع عهدها إلى بداية الثورة الصناعية ، تلك التطورات التي ساهمت في إظهار الحاجة إلى وجود إدارة موارد بشرية متخصصة ترعى شؤون الموارد البشرية في المنشأة .
و أهم المراحل التاريخية التي مرت بها إدارة الموارد البشرية من منتصف القرن التاسع عشر حتى الآن .

المرحلة الأولى : تطورت الحياة الصناعية بعد الثورة الصناعية

قبل ذلك كانت الصناعات محصورة في نظام الطوائف المتخصصة حيث كان مثلا الصناع يمارسون صناعتهم اليدوية في المنازل بأدوات بسيطة، و من ناحية إدارة الموارد البشرية كانت الثورة الصناعية بمثابة البداية لكثير من المشاكل الإنسانية حيث
1. نظرت إلى العامل بإعتباره سلعة تباع وتشتري بعد أن إعتمدت الإدارة على الآلة أكثر من إعتمادها على العامل .

2. نشأة. كثير من الأعمال المتكررة التي لا تحتاج إلى مهارة بسبب نظام المصنع الكبير و على الرغم من ذلك فإن الثورة الصناعية حققت زيادة هائلة في الإنتاج و السلع.

• المرحلة الثانية : ظهور حركة الإدارة العلمية

من التطورات التي ساهمت في ظهور أهمية إدارة الموارد البشرية هي إنتشار حركة الإدارة العلمية بقيادة تاييلور الذي توصل إلى الأسس الأربعة للإدارة و هي :

1. تطوير حقيقي في الإدارة : ويقصد تاييلور بذلك إستبدال الطريقة التجريبية أو طريقة الخطأ و الصواب في الإدارة بالطريقة العلمية التي تعتمد على الأسس المنطقية و الملاحظة المنظمة و تقسيم أوجه النشاط المرتبطة بالوظيفة تم تبسيط و إختصار الأعمال المطلوبة إعتمادا على أعلى المواد و المعدات المستخدمة

2.الإختيار العلمي للعاملين : ويعتبر تاييلور الأساس في نجاح إدارة الموارد البشرية ، فبعد أن نتأكد من قدراتهم ومهاراتهم اللازمة لتحمل عبء الوظيفة يتم إختيارهم .

3. الاهتمام بالتنمية وتطوير الموارد البشرية وتعليمهم : حيث يؤكد تاييلور أن العامل لن ينتج بالطاقة المطلوبة منه إلا بعد أن يكون لديه إستعداد للعمل ، و تدريب مناسب على العمل و هو أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب من العمل .

4. التعاون الحقيقي بين الإدارة والموارد البشرية : حيث يؤكد تاييلور أنه بالإمكان التوفيق بين رغبة العامل في زيادة أجره و بين رغبة صاحب العمل في تخفيض تكلفة العمل ذلك بزيادة إنتاجية العامل بأن يشارك في الدخل الزائد لإرتفاع معدل إنتاجيته وقد أكد تاييلور على معايير العمل و قبول بهجوم و ركز هذا الهجوم على مطالبته للعمال بأداء معدلات إنتاج دون أن يحصلوا على أجر بنفس الدرجة ، كما أهمل الجانب الإنساني .

المرحلة الثالثة : نمو المنظمات العمالية :

في بداية القرن العشرين نمت و قويت المنظمات العمالية في الدول خاصة في المواصلات والمواد الثقيلة ، و حاولت النقابات العمالية زيادة أجور العمال و خفض ساعات العمل، وتعتبر ظهور حركة الإدارة العلمية (التي حاولت إستغلال العامل لمصلحة رب العمل) ساعدت في ظهور النقابات العمالية

المرحلة الرابعة : بداية الحرب العالمية الأولى :

حيث أظهرت الحرب العالمية الأولى الحاجة الى إستخدام طرق جديدة لإختيار الموظفين قبل تعيينهم مثل (الفا و بيتا) و طبقت بنجاح على العمل تقاديا لأسباب فشلهم بعد توظيفهم ، و مع تطور الإدارة العلمية و علم النفس الصناعي بدأ بعض المتخصصين في إدارة الموارد البشرية الظهور في المنشآت للمساعدة في التوظيف و التدريب والرعاية الصحية و الأمن الصناعي ، و يمكن إعتبار هؤلاء طلائع أولى ساعدت في تكوين إدارة الموارد البشرية بمفهومها الحديث ، و تزايد الإهتمام بالرعاية الإجتماعية للعمال من إنشاء مراكز للخدمة الإجتماعية و الإسكان ، و يمثل إنشاء هذه المراكز بداية ظهور أقسام شؤون

الموارد البشرية و إقتصصر عمله على الجوانب السابقة و كان معظم العاملين بأقسام الموارد البشرية من المهتمين بالنواحي الإنسانية والإجتماعية للعامل ثم أنشئت أقسام موارد بشرية مستقلة و أعد أول برنامج تدريبي لمديري هذه الأقسام عام 1915 و قامت (12) كلية بتقديم برامج تدريبية في إدارة الموارد البشرية عام 1919 عام 1920 أنشئت كثير من إدارات الموارد البشرية في الشركات الكبيرة و الأجهزة الحكومية .

المرحلة الخامسة : ما بين الحرب العالمية الأولى والثانية :

شهدت نهاية العشرينات و بداية الثلاثينات من هذا القرن تطورات في مجال العلاقات الإنسانية حيث أجريت تجارب هو ثورن بواسطة التون مايو، و أقنعت الكثيرين بأهمية رضا العاملين عن عملهم و توفير الظروف المناسبة للعمل .

المرحلة السادسة : ما بعد الحرب العالمية الثانية حتى الان

في هذه المرحلة إتسع نطاق الأعمال التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية حيث شملت تدريب و تنمية العاملين و وضع برامج لتحفيزهم و ترشيد العلاقات الإنسانية و ليس فقط حفظ ملفات الموارد البشرية ضبط حضورهم و إنصرافهم و الأعمال الروتينية .

-مازالت الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية تركز على العلاقات الإنسانية و الإستفادة من نتائج البحوث لعلم النفس و الأنثروبولوجيا و كان نتيجة ذلك تزايد إستخدام مصطلح العلوم الإنسانية حيث أنه أكثر شمولاً لأنه يضع في إعتباره جميع الجوانب الخاصة ببيئة و ظروف العمل والعامل و أثرها على سلوكه ، و يجب التأكد من أن العلوم السلوكية ما هي إلا مجرد أداة مساعدة للإدارة في الكشف عن دوافع السلوك الإنساني للعاملين و أثر العوامل على هذه السلوك، و تضيف نوعاً من المعرفة الجديدة التي يستفاد منها في مجالات إدارة الموارد البشرية مثل سياسة التحفيز و التنظيمات غير الرسمية .

لقد أصبحت إدارة الموارد البشرية في الوقت الحالي جزء أساسي في المؤسسات فتطورت و توسعت لتصبح إدارة كاملة للموارد البشرية بدلاً من موظف واحد و أصبحت تساهم في المكانة التنافسية للمؤسسة و كذلك في ربحيتها .

و مستقبلا يمكن النظر الى إدارة الموارد البشرية على أنها في نمو متزايد لأهميتها في كافة المنشآت نتيجة التغيرات السياسية و التكنولوجية ، و هناك تحديات يجب أن تتصدى لها إدارة الموارد البشرية .

مثل : الإتجاه المتزايد في الإعتماد على الكمبيوتر و الأوتوماتيكيات في إنجاز كثير من الوظائف التي كانت تعتمد على العامل ، و أيضا الضغوط السياسية و الاقتصادية و التغير المستمر في مكونات القوى العاملة من حيث المهن والتخصصات ، و يجب التأكيد على إستخدام المفاهيم الجديدة مثل هندسة الإدارة و الجودة الشاملة في مجال إدارة الموارد البشرية (حسونة ، 2008 عص ص 129)

المطلب الثاني : أهمية ادارة الموارد البشرية :

تكتسب إدارة الموارد البشرية أهمية كبيرة في المنظمة ، و يمكن إرجاع هذه الأهمية إلى مجموعة من العوامل ، تأتي في مقدمتها :

1. علاقتها المباشرة بالعنصر البشري الذي يمثل أحد أهم عناصر الإنتاج الأساسية .
2. التوسع الكبير في حجم المنشآت ، الذي ترتب عليه زيادة حجم العمالة فيها و هذا أدى إلى زيارة مشاكل القوى العاملة، مما ترتب عليه ضرورة وجود وحدة إدارية متخصصة تهتم بمعالجة مشاكل العمال و ترعى شؤونهم .
3. زيادة وعي وثقافة العاملين ، و الذي ترتب عليه زيادة رغبة و طموح العاملين في تحسين أوضاعهم وظروفهم ، و جعل من الأهمية بمكان إيجاد إدارة متخصصة تضم مجموعة من الخبراء و المتخصصين ، تقوم بدراسة سلوك الأفراد بدراسة سلوك الأفراد ، و رسم السياسات التي تتعامل مع قضايا و شؤون العاملين
4. ظهور النقابات العمالية كجهة تتبنى المطالب بتحسين ظروف العاملين الاقتصادية و الإجتماعية أعطى إدارة الموارد البشرية أهمية كبيرة . بإعتبارها الجهة التي تمثل المنظمة في الحوار و التفاوض النقابات و خلق جو تعاوني و فعال معها .
5. تتبنى المنظمة و من خلال ادارة الموارد البشرية تنفيذ برامج عدة ، كالرعاية الصحية ، و

التقاعد ، و تقديم العديد من المزايا النقدية و العينية ، و هذا بدوره يؤدي إلى تحفيز العاملين و دفعهم إلى المزيد من العطاء والإنتاج .

6. تتأثر المنظمات و بشكل واسع و كبير بالقوانين التي تصدرها الدولة ، و التي تنظم علاقة المنظمات بالعاملين ، و هذا بدوره يتطلب إستيعابا و فهما كاملا لهذه القوانين واللوائح و كيفية تطبيقها ، و الجهة المؤهلة للقيام بهذا الدور نيابة عن المنظمة هي إدارة الموارد البشرية (العريقي، 2012، ص 14)

المطلب الثالث: أهداف ادارة الموارد البشرية

إن أهداف إدارة الموارد البشرية ذات طبيعة إستراتيجية فهي تحقق الملائمة ما بين أهداف المنظمة ذات الأمد البعيد و المتمثلة ب (التكاملية و الإجتماعية و الأخلاقية و المرونة) و أهداف المنظمة القصيرة الأجل و المتمثلة ب (التنظيمية و المهنية) إذ يمكن تحقيق تلك الأهداف عن طريق إستخدام نظام فعال داخل المنظمة لتقييم العمل و إدارة التغيير و الإستقطاب و الإختيار والتدريب و التطوير و الإتصال الفعال و هناك مجموعة من الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية على تحقيقها أهمها :

1. تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المنظمة .
- 2.توظيف المهارات و الكفاءات عالية التدريب و المتحفزة .
3. زيادة الرضا الوظيفي و تحقيق الذات عند الموظفين الى أعلى قدر ممكن .
4. إيصال سياسات الموارد البشرية إلى جميع الموظفين في المنظمة .
5. المساهمة في المحافظة على السياسات السلوكية و أخلاقيات العمل
6. إدارة و ضبط عملية < التغيير > لتعود بالنفع على كل المنظمة و الموظف
- 7.السعي إلى تحقيق معادلة مستوى الأداء الجيد و هي المقدرة و الرغبة ، حيث أن زيادة المقدرة يتمثل في برامج تدريب و تطوير العاملين و أما زيادة الرغبة فيتمثل في أنظمة الحوافز و برامج الصحة و السلامة .

كما نستطيع أن نحدد مجموعة من الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية لتحقيقها :

أ. الأهداف على مستوى المنظمة :

إن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المنظمات سواء كانت كبيرة أم صغيرة ، عامة أم خاصة هو تزويد المنظمة بموارد بشرية فعالة و تطوير الأفراد ، و ينبثق من هذا الهدف الأساس مجموعة أهداف منها ، تطبيق أسس عادلة قائمة على نظام الجدارة في التوظيف و التنافس الحر بعيدا عن التحيز والمحاباة

- ❖ رفع كفاءة العاملين عن طريق التدريب و التوجيه بناءا على أسس علمية .
- ❖ تكيف و إدماج الأفراد العاملين وتقليل الفجوة بينهم و بين المنظمة و المجتمع .
- ❖ إستراتيجية التكامل : أي تكامل إدارة الموارد البشرية مع الخطط الإستراتيجية للمنظمة.
- ❖ الولاء : و يقصد به ولاء العاملين لأهداف المنظمة و الإخلاص لها .
- ❖ المرونة : و تهتم بعملية التكيف و القدرة على إدارة التغيير .
- ❖ الجودة : ويقصد بها جودة العاملين و الخدمات التي تقدمها المنظمة و صورتها الذهنية .

❖ التنبؤات : وضع التنبؤات بإحتياجات المنظمة من القوى العاملة.

❖ الخطط : وضع خطط القوى العاملة و الإشراف على تنفيذها.

ب. الأهداف على مستوى المجتمع :

تتمثل هذه الأهداف في تحقيق أهداف المجتمع عن طريق :

- ✓ إستخدام و تشغيل الأفراد بالأعمال المختلفة و وفقا لكفاءاتهم .
- ✓ تتيح الفرصة للمجتمع للتطور والنمو في جميع جوانبه.
- ✓ غالبا ما تستجيب لبعض المحددات الإجتماعية في هذا المجال كالتشريعات ، و القوانين الخاصة بالعمل والعاملين .
- ✓ وجود ظروف عمل جيدة تمكنهم من العمل الفعال الذي يزيد من إنتاجيتهم من مكاسبهم المادية .

✓ تحسين نوعية حياة العمل للأفراد العاملين و إنعكاس ذلك على حياتهم الإجتماعية

✓ تحسين مستويات المعيشة الاجتماعية بسبب الرفاهية الذي يتلقاه الأفراد العاملين

ج. الأهداف على مستوى العاملين :

تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية على مستوى الأفراد بما يلي :

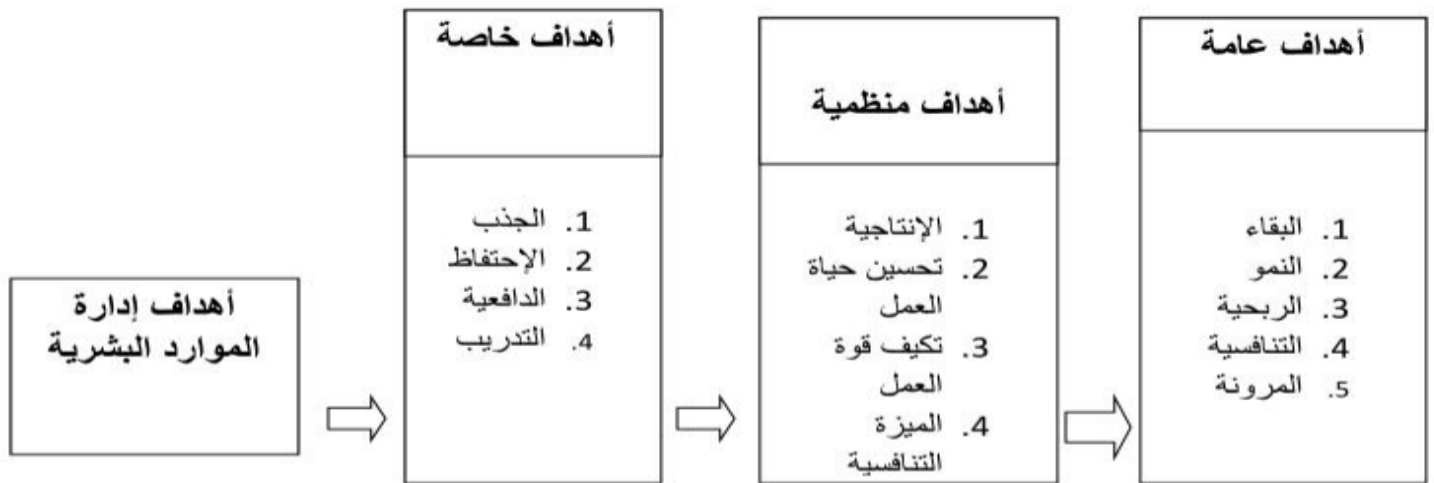
- _ جذب المرشحين و الإحتفاظ بالجيدين منهم .
- _ توفير ظروف و شروط عادلة للتوظيف.
- _ إقتراح السياسات و الأنظمة واللوائح المتعلقة بالتوظيف المكافآت الأجور و الحوافز و المنافع و صحة و سلامة العاملين.
- _ تطبيق أسس عادلة قائمة على نظام الجدارة في التوظيف و التنافس الحر بعيدا عن التحيز و المحاباة.

_ رفع كفاءات العاملين عن طريق التدريب و توجيه بناء على أسس علمية .

_ تكييف و إدماج الأفراد العاملين وتقليل الفجوة بينهم و بين المنظمة و المجتمع

(الطائي، 2015، ص ص 43-46).

شكل (1) : أهداف إدارة الموارد البشرية.



(النداوي ، 2009، ص 42)

المطلب الرابع: نظريات إدارة الموارد البشرية :

النظرية الكلاسيكية :

تعتبر النظريات من أهم النظريات التي ساهمت بشكل كبير في تطور الفكر التنظيمي, فقد عملت على تقنين المهام و الأدوار لتحقيق الفعالية التنظيمية من خلال إعتماها على الأسلوب العلمي القائم على القوانين و الأسس المحكمة ، و لعل ما يثبت ذلك هو إشتراكها في مجموعة من المبادئ مثل : تقسيم العمل التسلسل الهرمي، نطاق الإشراف و وحدة الأمر لذلك سنحاول إستعراض أبرز هذه النظريات كما يلي :

1_ النظرية البيروقراطية : لماكس فيبر (1864 - 1920)

تعتبر النظرية البيروقراطية كما وصفها ماكس فيبر هي البداية لنظرية التنظيم العلمية ، وقد هدف فيبر من نظريته عن البيروقراطية إلى الوصف الجهاز الإداري للتنظيمات وكيف يؤثر على الأداء و السلوك التنظيمي وكان فيبر يقصد بتعبير البيروقراطية أن يصف النموذج المثالي idéal (للتنظيم و الذي يقوم على أساس من التقسيم الإداري و العمل المكتبي و يعتبر مفهوم البيروقراطية من المفاهيم الغامضة نسبيا لما تتضمنه من معان متعددة، وفق الهدف من إستعماله، وذلك أن مصطلح البيروقراطية يتكون من كلمتين bureau بمعنى مكتب و cracy بمعنى حكم في مجموعها تعني سلطة المكتب، وبعبارة أخرى فإن البيروقراطية تعني أسلوب ممارسة العمل الإداري من خلال التنظيم المكتبي الذي يكتسب سلطته من خلال هذا التنظيم ومن جهة أخرى، فإن كلمة bureaucrats تعني الموظفين المكتبيين، أي الذين يعملون في الوظائف المكتبة و الإدارية في المكاتب الحكومية وتعدد معاني المفهوم في الإستعمالات التي شاع فيها، فعلى سبيل المثال :

1- قد تعني البيروقراطية تنظيما إداريا ضخما يتسم بخصائص و ميزات معينة .

2_ قد تعني مجموعة الإجراءات التي يجب إتباعها في مباشرة العمل الحكومي بصورة عامة داخل المكاتب أو التنظيمات الإدارية .

3_و قد تستعمل البيروقراطية السلطة التي يمارسها الموظف العام أو التنظيم الإداري أو الحكومي .

4_و قد تعني البيروقراطية الدور role الذي يمارسه الموظفون العموميون في إطار النظام السياسي و ذلك لتنفيذ السياسة العامة في الدولة .

5-يمكن النظر إلى البيروقراطية من خلال خصائص بناء التنظيم على أساس أنها مرادفة لمفهوم بناء السلطة الهرمية hierarchical في التنظيم الإداري و الذي يتحقق فيه تقسيم واضح للعمل و البيروقراطية كتتنظيم إداري ضخم ترجع في نشأتها التاريخية إلى تواجد أقدم حكومة عرفها التاريخ في الحضارات القديمة, منذ الحضارة المصرية القديمة, حيث شهدت الإدارة المصرية خاصة في فترة ما بين 2475- 2900 ق.م) تنظيما و تنسيقا للجهاز الحكومي على درجة عالية من الكفاءة, يدل على مدى تقدم الإدارة آنذاك و يرى ماكس فيبر أن التنظيم البيروقراطي المثالي يقوم على الأسس التالية :

1-هناك مجالات للتخصص الوظيفي محددة رسميا و ثابتة وتنظيم القواعد واللوائح عملية تجديد تلك المجالات الوظيفية .

2-توزع النشاطات و الأعمال اللازمة لتسيير دقة التنظيم البيروقراطي على أعضاء التنظيم بإعتبارها واجبات رسمية و بطريقة ثابتة ومحددة .

3-توزع السلطة اللازمة للإجراءات والأوامر بتنفيذ الواجبات المحددة بشكل رسمي ثابت و وفقا لقواعد واضحة ومحددة, وتحدد هذه القواعد مدى السلطة التي تمنح لكل موظف, و نوع تلك السلطة هناك طرق و أساليب محددة للعمل وتنفيذ المهام والواجبات وبالتالي لا يعين في التنظيم البيروقراطي إلا من كان مؤهلا لأداء تلك المهام .

4_إن الخبرة المكتبية تحتاج إلى خبرة وتدريب, و من ناحية أخرى فحين يكتمل التنظيم فإنه يتطلب عادة كل نشاط و جهد الموظف حتى و لو كانت ساعات عمله محددة بمعنى أن العمل الرسمي يأتي في المقام الأول بالنسبة لوقت الموظف و لا يمكن تأخيرته لأداء أعمال

خاصة تطبق الإدارة في هذه المنظمات قواعد و تعليمات للعمل و تتصف بالشمول و العمومية و الثبات النسبي ,

كذلك تستخدم الإدارة أنواع القواعد و التعليمات التي يمكن للموظف تعلمها وفهمها, كلما زاد فهم الموظف لتلك القواعد والإجراءات كلما ارتفعت خبرته و كفاءته .

الإتجاهات الحديثة في البيروقراطية :

لقد خضع النموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي للعديد من محاولات التحليل الناقد، و لقد تركزت معظم محاولات تقويم و نقد النموذج في إبراز أن التنظيم البيروقراطي و إن كان يوفر الموضوعية و الرشد و الانضباط و الدقة و السرعة و الإستقرار و الإستمرارية للجهاز الحكومي و للمنظمات التي تنتهج نمطه إلا أن الإلتزام به يقود إلى آثار نتائج غير متوقعة مناقضة للكفاءة التي إفترض ماكس فيبر أن هذا النموذج يحققها وقد كانت معظم التحليلات الناقدة للنموذج، و الموضحة للآثار السلبية غير المتوقعة التي تترتب عليه، تدور في إطار المنظمة الواحدة، و قد أوضحت هذه التحليلات أن المنظمة البيروقراطية مثلما تؤدي إلى الضبط و الإستقرار و زيادة القدرة على التنبؤ فهي تؤدي أيضا إلى إمكانية الجمود و إلى خطر إحلال الوسائل محل الأهداف النهائية و إلى تقييد كفاءة الأداء، فهناك إذن آثار سلبية غير متوقعة تترتب على الأخذ بالنمط البيروقراطي للتنظيم و لا شك أن إنتقادات بيتر بلاو للنموذج المثالي للبيروقراطية جعلت دراساته للبيروقراطية تضم أفكارا تتسم كلها بقبول أثر العنصر الانساني، و طبيعة العلاقات الإنسانية على السلوك التنظيمي. كما أن إعترافه بالتنظيمات غير الرسمية إلى جانب التنظيمات الرسمية يمثل إنحرافا أساسيا عن خط التفكير الرئيسي و عن مفهوم البيروقراطية المثالية عند ماكس فيبر (الحلانة 2010، ص 90-

(91

-2-نظرية مبادئ الإدارة تقسيم الإداري : لهنري فايول (1841-1925)

في نفس الوقت الذي إقترح فيه "تاييلور مدخل الإدارة العلمية إقترح العالم الفرنسي " فيلور هنري " مدخل مبادئ الإدارة و يهتم هذا المدخل بصفة أساسية بوصف ممارسات الإدارية

الناجحة للمديرين خاصة في مجال منظمات حكومية و قد حدد فايول الوظائف الأساسية للمدير على أنها تشمل الوظائف التخطيط والتنظيم و التوجيه و الرقابة و إلى جانب الوظائف المدير حدد فايول مجموعة من المبادئ الإدارية الهامة التي يجب تطبيقها لضمان زيادة كفاءة العمل من اهم المبادئ ما يلي :

1-مبدأ تقسيم العمل : و يرى فيه فايول نوعا من التنظيم الطبيعي, و هو هدف الى وصول الى نتائج أكبر و أفضل ببذل الكمية ذاتها من الجهد

2-مبدأ التناسب بين الصلاحية و المسؤولية : وتتمثل الصلاحية برأي Fayol, بالحق بإعطاء الأوامر

بسلطة الامتثال لها, و هذا الحق, وهذه السلطة, ينبغي ان يترافقا مع المسؤولية أي مع حق توقيع الجزاءات ,

سواء بإعطاء المكافأة أم بفرض العقوبات (قطيش ، 2013، ص55)

3-التأديب : المنظمة الناجحة هي المنظمة التي تستطيع تحول جهود العاملين ومع ذلك فإن توقيع العقوبات يعتبر أمرا ضروريا لضمان عقاب غير الملتزمين بشرط أن تطبيق تلك العقوبات على جميع المخالفين دون تفرقة .

4-وحدة الأمر : الموظف يتلقى أوامره من شخص واحد فقط (مديره المباشر)

5_وحدة الهدف: المنظمة كلها يجب أن تهدف إلى تحقيق هدف مشترك و محدد وواضح .

6_المصلحة العامة : الأولوية لصالح العام و ليس لصالح الفردية

7_الأجر المناسب : يجب أن تأخذ المنظمة في إعتبارها العديد من المتغيرات عند تحديد الأجر المناسب و هذه متغيرات أسعار السلع و الخدمات مستوى المعيشة ، و مستوى الأرباح الذي تتحقق المنظمة .

8_المركزية : تركيز سلطة إتخاذ القرار في يد شخص أو مجموعة من الأفراد (غالبا الإدارة العليا)

9-تسلسل السلطة: توزع السلطة بين مستويات الإدارية المختلف كل حسب اختصاصاته, وغالبا ما تتدفق السلطة من الأعلى إلى الأسفل

10-الترتيب: لزيادة درجة الكفاءة وتنسيق يجب أن توضع كافة الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لأداء وظيفة معينة قريبة من مكان إستخدامها .

11-المساواة: كل العاملين لابد أن تطبق عليهم نفس القوانين والوائح بشكل عادل

12 -الإحتفاظ بالكفاءات الإدارية : يجب أن تعمل المنظمة على الإحتفاظ بالعمال المتميزين .

13-المبادرة: لابد من تشجيع العاملين على المبادرة ودعم روح التجديد والإبتكار .

14-روح الفريق : يجب على الإدارة أن تنمي روح التعاون و روح الفريق بين العاملين ويلاحظ من إستعراض مجموعة المبادئ السابقة أن المحاور الأساسية التي تركز عليها تلك المبادئ هي الكفاءة وإدارة الموارد البشرية ، والممارسة الإدارية .

(زايد ، 2003 ص 14)

3_نظرية الإدارة العلمية :

من أبرز رواد هذه المدرسة المهندس الأمريكي المشهور فردريك تايلور Frederick Taylor و من رجالاتها المشهورين الفرنسي هنري فايول Henri Fayol الذي ابتدع مفهوم العلمية الإدارية و إهتم بمبادئ التخصص و السلطة وإصدار الأوامر و كانت آرائه متكاملة مع آراء تايلور، و هنري غانت و فرنك و ليليان جلبرت و قد قامت الإدارة العلمية على المرتكزات التالية :

1-وجوب تحقيق الكفاية الإنتاجية : تعرف الكفاية الإنتاجية بأنها النسبة بين كمية الإنتاج وجودته و سرعته و بين الموارد المستخدمة للحصول عليه . أي أنها النسبة بين النتائج و التكاليف

وقد اهتمت الإدارة العلمية في بدء عهدها بتحديد الكفاية الإنتاجية للعامل و الوحدة الإنتاجية

.

2_البحث العلمي : أي اللجوء إلى الملاحظة و التجربة و خضوع العمل للبحث العلمي والمعرفة بدلا من

الإعتماد على الآراء التقليدية القديمة

3_القواعد والأصول : للإدارة قواعد و أصول علمية فقد نادى تايلور بأن الإدارة الرشيدة علم يعتمد على

قوانين و قواعد و أصول واضحة يجب إكتشافها وإحلالها محل التخمين

4-تقسيم العمل و تخصص به : ضروري أن يقسم العمل بين الإدارة و العمال فيجب منح الإدارة سلطات أسس أكبر للتخطيط و الإشراف والتبسيط في طرق تشغيل العمال والآلات و وضع هذه الطرق في صورة قواعد وأن هذا، في رأي تايلور يؤدي إلى معاونة العمال على أداء أعمالهم بأقل تكلفة مما يعود على صاحب العمل بربح وفير

(ابو حمد ال علي، 2012، ص 474)

4. نظرية العلاقات الإنسانية : 1868-1923 :

من روادها التون مايو ولقد جاءت كرد فعل لنظرية الإدارة العلمية . تفترض مدرسة العلاقات الإنسانية بأن الإنسان مخلوق إجتماعي يسعى إلى علاقات أفضل مع الآخرين وأن أفضل سمة إنسانية جماعية هي التعاون وليس التنافس وبناء عليه إنعكس ذلك على كيفية تفسير السلوك الإنساني وتنبؤ به والتحكم فيه، فالفرد في المنظمة يتفاعل مع المجموعة التي يعمل معها ويتأثر في سلوكه بآرائها ومعتقداتها، وإن شعور الفرد بإنتمائها للجماعة هو الذي يحفز للبذل والعطاء، وأن إشباع حاجاته الإجتماعية قبل المادية هو الأساس في تحفيزه للعمل.

ولقد دعت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى إعتراف الإدارة بالجماعات الصغيرة داخل المؤسسة ودعت إلى تحسين أساليب القيادة لدى المشرفين ومراقبي العمال وإلى أن يتعاطفوا

بصورة أفضل مع العاملين وأن يناقشوا معهم مشاكلهم الإجتماعية والأسرية, وأن يشعروهم بالإهتمام بهم كشركاء في العمل لا كأجراء .

كما أوضحت هذه النظرية أن للعاملين أهدافا وتطلعات قد تختلف عن أهداف المنظمة وقد تتعارض معها, لذلك فإنه يصبح لازما على الإدارة أن تناقش هذه الأهداف والتطلعات مع العاملين وأن تسعى إلى تحقيقها عن طريق التفويض بعض السلطة إلى العاملين وإشراكهم في إتخاذ القرارات التي تهمهم . عند ذلك يشعر العاملون بإنسانيتهم وكرامتهم, وهذا الشعور في حد ذاته يحفزهم لمزيد من الإنتاج والعطاء .

لقد نجحت مدرسة العلاقات الإنسانية في تشخيص وتحليل عوامل ومتغيرات جديدة مؤثرة على سلوك الفرد في المنظمة

.ولقد أثبتت الدراسات الميدانية والعملية أهمية تلك المتغيرات في دراسة السلوك الإنساني

والعملية الإدارية ومن أبرز مبادئ مدرسة العلاقات الإنسانية نلخصها في النقاط التالية :

_ الإنسان مخلوق إجتماعي يسعى لعلاقات مع غيره .

_ من سماته التعاون وليس التنافس

_ إن إشباع حاجات الإنسان الإجتماعية مهم كأهمية إشباع حاجاته المادية

_ زيادة الإهتمام بمشاعر العاملين

_ زيادة الإهتمام بالحوافز المعنوية .

_ تشجيع المشاركة في إتخاذ القرارات

_ تشجيع تفويض بعض السلطة للعاملين

إلا أن هذه المدرسة الإدارية لم تسلم هي الأخرى من النقد من حيث أن مقاصدها لم تأت بجديد, و بأن هدفها هو زيادة الإنتاج أيضا, و في إهمالها للتنظيم الرسمي, إضافة إلى إهمالها للجوانب البيئة المحيطة بالمؤسسة, و لقد أشار العديد من الباحثين إلى خطورة انغماس الرئيس بعلاقات شخصية مع مرؤوسيه, فلقد ذكر (فيدلر) أن القيادات التي تجعل

بينها و بين مرؤوسيهـا مسافة، فإن مؤسستكم أكثر نجاحا من تلك التي تكون على صلة أقرب بمرؤوسيهـا .

كما قام مالكوم ماكثير الأستاذ بمدرسة إدارة الأعمال بجامعة هارفرد بهجوم واسع على مدرسة العلاقات الإنسانية في مقال له بالستينات بعنوان too much human relations معبرا عن مخاوفه من أن تقود المبالغة في إعتبار مشاعر و مراعاة أحاسيسهم إلى زيادة التهاون و الإهمال في أداء المهمات . (خيري ، 2013، ص 58-59)

5. النظرية السلوكية :

نتيجة للعيوب التي أظهرتها مدرسة العلاقات ظهرت المدرسة السلوكية ومن أبرز روادها دوجلاس ماجريجر وإبراهيم ماسلو، وقد حاولت هذه المدرسة أن تعطي تفسيرات واقعية لسلوكيات الأفراد والإدارة المعتبرة أن الإنسان ليس سلبيا بطبعه ولا يكره عمله بل يحبه لأنه مصدر رضاه النفسي وبأن لدى الفرد القدرة على تحمل المسؤولية مثلما أن لديه الحماس والدافعية للعمل والأداء المتميز، ولديه الرغبة للإستقلالية بالعمل وكرهه للرقابة المباشرة من جانب رؤسائها .

1- الحاجات الفيزيولوجية :

وتتضمن هذه الحاجات كافة الحاجات الأساسية والبيولوجية لبقاء الجنس البشري وحفظ نوعه مثل حاجة الطعام والماء والهواء والجنس والنوم والملابس ... إلخ وتأتي هذه الحاجات في أسفل سلم الهرمي وتحتل قاعدته الأساسية حيث أنها تشكل الأهمية الرئيسية في بقاء الكائن الحي واستمرارية وجوده في الحياة .

2 حاجات الأمن والطمأنينة :

وتأتي هذه الحاجات في المرحلة الثانية من الأهمية في سلم ما سلو حيث أنها تشير إلى ضرورة تأكيد الأمن والإستقرار والطمأنينة واستبعاد المخاطر التي قد يتعرض لها المرء، كما أنه تناول بشكل كامل الحاجة المتعلقة بالأمن النفسي (سيكولوجي) والمعنوي والمادي

والإطمئنان على المستقبل وقد أشار الله سبحانه وتعالى إلى أهمية هذين الحاجتين بقوله صلى الله عليه وسلم (فليعبدوا رب هذا البيت الذي أطعمهم من جوع وأمنهم من خوف .

3_ الحاجات الإجتماعية :

وتتناول الحاجات الإجتماعية جميع الحاجات الإنسانية التي تتولد من خلال التفاعل الإجتماعي مع الآخرين كحاجة الود والمحبة والألفة والتعاطف ... إلخ وتكوين العلاقات الإجتماعية كالأخوة، والصداقة والزمالة وغيرها من المشاعر الإنسانية التي تتم عن توافق والتفاعل بين الأفراد والمنظمات الإنسانية.

4_ الحاجة لتقدير :

وتتناول هذه الحاجات رغبة الفرد وشعوره إزاء الآخرين بالإعتراز والفخر وموضع التقدير والإحترام وإعتراف الآخرين له بمكانة إجتماعية معينة تثير لديه الإفتخار بأنه في موقع تقدير متميز لدى الجماعة وتتبع هذه الحاجة من خلال شعور الفرد ذاتيا بضرورة إحترام الآخرين له .

5_حاجة تحقيق الذات :

وتعد هذه الحاجة من أعلى الحاجات الظاهرة في سلم ما سلو وتعبر عن رغبة الفرد في تكوين كيان متميز مستقل له من خلال مواهبه وقدراته وطموحاته التي يتطلع من خلالها لتكوين ذات إنسانية بدرجة مرموقة من العلو والسمو بين أقربائه وزملائه من الآخرين -يتضح من خلال سلم الحاجات التي أظهرها إبراهيم ما سلو بأن الحاجات الإنسانية متباينة وما أن يشبع المرء حاجة إلا وظهرت حاجات أخرى يتطلع لإشباعها وليس هناك مرحلة تاريخية متناهية في تحقيق إشباع حاجاته انطلاقا فالإنسان بذاته ينطوي على حاجات متنامية ويرغب في إشباعها كلما توفرت أو إستحدثت الظروف الملائمة للرغبة في تحقيق الإشباع .

6_ النظرية الحديثة :

1_ نظرية النظم :

المنظمة مجموعة من الأنظمة الفرعية (تسويق - إنتاج - تمويل) هذه الأنظمة يقوم كل نظام منها مجموعة من الوظائف المتخصصة ولكنها جميعا تهدف في النهاية لخدمة المنظمة كنظام كامل متكامل .

-نظرية النظام :

المنظمة عبارة عن نظام يشتمل على عناصر متعددة تتفاعل مع بعضها البعض باستمرار تؤثر وتتأثر ببعضها البعض .

_ المنظمة هي نظام مفتوح تحصل على مقومات إستمرارها من البيئة الخارجية التي تستقبل أيضا مخرجاتها من سلع وخدمات .

_ من المهم أن يعرف المدير طبيعة النظم وأن لكل نظام مدخلات ومخرجات وأن المنظمة يمكن النظر إليها كنظام مكون من أجزاء , كما أنها تكون جزءا من نظام أكبر وهو القطاع الذي تنتمي إليه .

ويعتبر النظام الإداري (المنظمة ADMINISTRATIF SYSTEM نظاما مفتوحا يتفاعل مع الوحدات الأخرى في المجتمع ، فيأخذ منها ويعطيها ويتبادل معها المعلومات والطاقة والمواد والقوى البشرية، ويتكون النظام الإداري

من العناصر المترابطة فرعيا هي النظام الفني technical sub - system والمعلومات sub - system information والقوى البشرية HUMAN SUB - SYSTEM والنظام الإقتصاد المالي ECONOMIC AND FINANCIAL SUB - SYSTEM ويشبه أنصار هذه النظرية المنظمة بالألة من حيث ترابط أجزائها بعضها ببعض، ويتوقف نشاط هذه الألة على قدرة أجزائها وعلى الطاقة الإنتاجية الكافية فيها ونوعية الوقود والصيانة والعناية البيئة المتوفرة لها ومن ثم فإن نتاج المنظمة يتوقف على طبيعة تنظيمها وعناصرها الداخلية وعلى ما تقدمه البيئة الخارجية لها من إمكانيات مادية وبشرية وسياسية ومعنوية،

لذلك فإن الدراسة التحليلية لواقع المنظمة يتناول وفق لنظرية النظم العناصر الأساسية التالية:

1_ المدخلات : IMPUT :

وتشمل دراسة كافة الإمكانيات والطاقات التي تدخل المنظمة من البيئة الاجتماعية والسياسية الخارجية .

2- العملية الادارية PROCESS :

وتعني مجموعة النشاطات التي تتم داخل المنظمة من تخطيط وتنفيذ وإتخاذ للقرارات وتعامل الأفراد لتحويل المدخلات إلى مخرجات .

3-مخرجات output :

وتشمل دراسة كافة ما يخرج من المنظمة من منجزات تتمثل في سلع المنتجة أو الخدمات المقدمة على إختلافها لمجتمع المستهلكين وإلى الفئات المنتفعة من تلك الخدمات

4_ التغذية العكسية التغذية الراجعة feedback

وتعني كافة عمليات الإتصال التراجعي المتبادل بين المخرجات والبيئة الخارجية وما تحدثه فيها من آثار إيجابية أو سلبية تحدد وتكيف حجم ونوعية المدخلات

وهكذا تتفاعل العناصر الأساسية الأربعة الأنفة الذكر بطريقة تلقائية دون إنقطاع أو توقف في أي منظمة وقد يصعب الوقوف على طبيعة هذا التفاعل بصورة مباشرة أو بالعين المجردة, إلا أن آثار هذا التفاعل ونتائجه يمكن أن تدرك بالمنطق وبتحليل العلمي لمدى تقدم المنظمة وتطورها, أو مدى تدهورها و انحطاطها الذي يؤدي إلى موتها البطيء نتيجة عدم تفاعل البيئة الخارجية معها تفاعلا إيجابيا يمدّها بالمدخلات وبتأييد الأدبي والسياسي

والإقتصادي .(العميان ،2002، ص ص 49_50)

7_ النظرية اليابانية

لقد لفتت التجربة اليابانية في البناء و التعمير والتصنيع أنظار العالم في السنوات الأخيرة, و توفر الكتب والأبحاث على دراسة تلك التجربة . و منذ إنتهاء الحرب العالمية الثانية إستطاع اليابانيون أن يبنوا إقتصادا قويا ناميا ينافس الولايات المتحدة و دول أوروبا . و في السنوات الأخيرة إرتفعت الإنتاجية في الصناعة اليابانية إلى ما يقرب من ثلاثة أضعاف الإنتاجية في الصناعة الأمريكية ويعزو عدد من الأبحاث هذا النجاح والتوفيق إلى عاملين أساسيين : الأساليب اليابانية في إدارة الموارد البشرية و العناية بها و الثاني : البيئة العامة للإدارة اليابانية ومن أهم خصائص المدرسة اليابانية 1_ التوظيف مدى العمر long term (employment), حيث تنادي المدرسة اليابانية بضمان توظيف العاملين مدى الحياة .

2_ إتخاذ القرارات بالجماع (consensual decision making)

الجماعة في إتخاذ القرار

إدارة الموارد البشرية

و هنا يتم التأكد على دور

3_ المسؤولية الجماعية , (group responsibility) وبما أن إتخاذ القرارات يكون بالإجماع, فمن الضروري أن تكون المسؤولية جماعية تقع على عاتق جميع من شاركوا بإتخاذ القرارات 4_ نظام الترقية البطئ (slow promotion) (فنظم الترقية مصممة لتعتمد على الأقدمية و ذلك بسبب الجدارة ثم أخذها بعين الإعتبار عند عملية التعيين .

5_ عدم الإهتمام بالإختصاص في الحياة الوظيفية , (Non Specialization) حيث تنادي المدرسة اليابانية بتطبيق مبدأ التخصص الواسع العريض . حيث أن الهدف من نقل الموظف من وظيفة إلى أخرى إكتسابه مهارات متنوعة .

6_ الإهتمام الكلي بالإنسان وأسرته إذ تتميز العلاقات داخل فرق العمل بأنها كعلاقة الأب بأفراد أسرته و حيث ينتج عن ذلك إلتزام العامل بالعمل بإتقان وإخلاص هذا العامل الأول و هو إدارة الموارد البشرية و العناية بالعاملين في التنظيمات . أما عن بيئة الإدارة اليابانية

فإنها تعتبر مسؤولية كذلك عن نجاح التجربة اليابانية في التنمية و التصنيع فقد تم بناء اليابان بالتعاون بين الحكومة ، والعمال ، و رجال الأعمال ، و المؤسسات المالية ، و و ، و رغم ظهور الصراع بين هذه الفئات في السنوات الأخيرة، إلا أنا لحكومة لا تزال تلعب دورا أساسيا في توجيه الإقتصاد الياباني، لقد إستمد تعظم التصنيع في اليابان معطياته من خلال القيم الثقافية للمجتمع الياباني والتي تعتمد على إعتبار نظام العمل و كأنه نظام الأسرة الواحدة .

و من ناحية ثانية فإن اليابان تتفق فقط ما نسبته 1% فقط من الناتج الإجمالي القومي في الدفاع . كذلك فإن ثلث الإنفاق الحكومي يمول بالإفترض، لذلك فإن الضرائب في اليابان 50 ليست ضرائب باهظة، معنى هذا كله توفر سيولة و دخل لدى اليابانيين و وجود كثير من الحوافز الضريبية، مما يشجع على الإدخار و من ثم الإستثمار في تجديلات تكنولوجية متميزة مردودها بعيد المدى . (درة ، دس ص 95-96)

المطلب الخامس: وظائف إدارة الموارد البشرية

وتتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

تخطيط الموارد البشرية ويتعلق هذا النشاط في تحديد الاحتياجات المطلوبة من القوى العاملة في المنظمة بالكم والنوع وفقا لطبيعة النشاطات المراد المجازها في المنظمة. تحليل وتصنيف وتصنيف الوظائف ويرتبط هذا النشاط بتحليل الوظائف وتصنيفها وتصنيفها وتحديد الواجبات والمسؤوليات المناطة بكل مستوى وظيفي معين في المنظمة. نظام الاختيار والتعيين ويرتبط هذا النشاط بتحديد سبل الاختيار والتعيين للموظفين من خلال إجراء عمليات التعيين والاختيار والمقابلات والشروط اللازمة لذلك. تصميم نظام الأجور والحوافز ويتم من خلال ذلك تصميم أنظمة الأجر المتعلقة بكل مستوى وظيفي معين، إضافة التحديد الحوافز المادية والمعنوية على المستوى الفردي أو الجماعي للعاملين في المنظمة وفقا للأداء المناط بهم. (محمد جاسم الشعبان و محمد صالح الايعلى، 2014، 36)

- أ. إعداد خطة التدريب: ويتم من خلال ذلك السعي باستمرار نحو تحسين وتطوير المهارات لدى الأفراد العاملين في المنظمة من خلال وضع البرامج التدريبية والتطويرية الملائمة لهم.
- ب. تصميم نظام تقويم الأداء : ويتم وفق ذلك وضع ضوابط إدارية وتنظيمية لتقويم الأداء المنجز للعاملين وفق قواعد وثابت تنظم من خلالها أسلوب العدالة والمساواة في التقويم العام للأداء الفردي أو الجماعي للعاملين لديها.
- ج. وضع نظام الترقيات والنقل وتقوم هذه المهمة بوضع الضوابط للترقيات والنقل للعاملين في المنظمة.
- د. صيانة ورعاية العاملين وتختتم هذه الوظيفة بالقيام بوضع ضوابط نظم السلامة المهنية والصناعية والرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين في المنظمة.
- هـ. تقديم الخدمات للعاملين تختتم هذه الوظيفة بوضع ضوابط تقديم الخدمات الاجتماعية والثقافية والترفيهية وكافة التسهيلات التي تساهم في تحسين أجواء العلاقات السائدة بالعمل من الثقة والمودة والإخاء وغيرها من الضوابط ذات الأهمية في خلق الولاء والانتماء للمنظمة.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد تطرقنا في الفصل الثاني إلى نظرة شاملة حول تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية، وبعض النقاط المشتركة بينهما. وذلك كون أن التكنولوجيا الجديدة قد أفرزت طرق تنظيم جديدة، و خلقت فرص التغيير في سلوكيات أهم أصول المنظمة، ألا وهو المورد البشري.

الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة

تمهيد:

بعد ما قمنا بجمع المعلومات النظرية والمعرفية حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالموارد البشرية سنطبقها في الميدان وذلك على مجموعة من الاداريين بمؤسسة مدينة الأغواط لمعرفة أثر الحاسوب الالي في توظيفه في العملية التكوينية للموارد البشرية وكذلك معرفة اثر شبكة الانترنت على العملية التوظيفية للموارد البشرية واخيرا استخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيره على تفعيل القرارات داخل المؤسسة بالأغواط ، وذلك من خلال الانطلاق من الإجراءات الميدانية وتحليل وعرض البيانات وصولا إلى استخلاص النتائج وإعطاء بعض الاقتراحات لإيجاد الحل للظاهرة المدروس.

1- مجالات الدراسة :

1-1 المجال المكاني:

استهدفت دراستنا مؤسسة بمدينة الاغواط وتم اختيار مكان اجراء الدراسة الذي يتوفر على جميع

الشروط لاجراء الدراسة الميدانية

1-2 المجال الزمني:

هو فترة الدراسة الميدانية التي قمنا بإجرائها بفا من شهر أفريل إلى غاية شهر سبتمبر

2023 ، حيث قمنا ببناء اداة الدراسة المقابلة ثم عرضها على مجموعة من الاساتذة من جامعة عمار

ثليجي بالاغواط كلية العلوم الاجتماعية وبعد استرجاع دليل المقابلة من التحكيم تم اجراء التعديل باضافة

بعض الاسئلة وحذف بعضها واخراج دلي المقابلة في صورته النهائية ثم جاءت مرحلة اجراء المقابلات

وتحليلها والوصول إلى النتائج العامة .

1-3 المجال البشري:

هو المجتمع الذي يقوم الباحث بتحديد نوعية وخصائص هذا المجتمع البشري الذي يقوم

بجمع المعلومات والبيانات اللازمة عنه، ويتضمن المجال البشري لهذه الدراسة مجموعة من عمال

مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط والتي تقدر ب 05 مفردات تم اجراء المقابلات معهم.

2- المنهج المستخدم:

1-2- المنهج:

هو أحد أبرز المناهج المهمة المستخدمة في الدراسات العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراه

ومناهج البحث العلمية بصفة عامة يساهم في التعرف على ظاهرة الدراسة ووضعها في إطارها

الصحيح وتفسر جميع الظروف المحيطة بها، ويعد ذلك بداية الوصول إلى النتائج الدراسية التي

تتعلق بالبحث وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات التي يسوقها الباحث لإنهاء الجدول الذي يتضمنه البحث واستخدام منهج معين في البحث يتطلب وقتا وجهدا كبيرين في سبيل الوصول إلى جميع المعلومات والبيانات التي تتعلق بظاهرة البحث. (رشيد زرواتي، 2002، ص 191)

2-2- المنهج الوصفي التحليلي:

هو طريقة منهجية مرتبة يقوم فيها الباحث بدراسة موضوع بهيئته الطبيعية ويدعمه في ذلك القيام بجمع الكم الذي يراه مناسباً من البيانات والمعلومات ثم توضيح العلاقة بين متغيرات البحث في صورة أسئلة أو فروض وبعد ذلك استخدام أدوات التحليل الإحصائية التي تتناسب وطبيعة بيانات البحث وبلي ذلك وضع النتائج ثم ينتهي الباحث بصياغة الحلول التي يرى من وجهة نظره أنها مناسبة.

وتكمن أهمية المنهج الوصفي التحليلي في ما يلي:

- للمنهج الوصفي التحليلي إجراءات منظمة يستطيع أن يتبعها الباحث بما يساعده في اختصار الوقت والجهد بعيداً عن استخدام الطرق العشوائية.
- يساهم المنهج الوصفي التحليلي في تفصيل الدراسات الاجتماعية وكذلك الطبيعية على حد سواء.

- يساعد الباحثين في جمع المعلومات والبيانات مع إيجاد وسائل مختلفة لتفسيرها.

يتسم المنهج بالاعتماد على الموضوعية في إجراءات الدراسات مع الابتعاد بشكل كلي على

التمييز الشخصي من جانب الباحثين

إتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي الذي يعتمد على التحليل بإعتباره أكثر مناهج البحث

الاجتماعي ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه ،وهو الخطوة المناسبة نحو تحقيق الفهم الصحيح

لهذا الواقع.

3- الأدوات المنهجية:

تشكل أدوات جمع البيانات وسائل لإنتاج المعرفة فمن خلال هذه الأدوات تحقق أهداف أي بحث علمي، كما أن طبيعة الموضوع وخصوصية البيانات المراد الحصول عليها تفرض على الباحث اختيار الأداة المناسبة لموضوعه فاستخدمت في هذه الدراسة التقنيات التالية:

المقابلة:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة اعتمدنا على تقنية المقابلة والتي تعرف على أنها: "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات وأراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض المعلومات الموضوعية . "لأنها أنسب تقنية للمواضيع الاستكشافية، بالنظر لما توفره من قدرة على التعمق في الموضوع والحوار التفاعلي المباشر مع الأشخاص الذين لهم خبرة وإطلاع يمثل هذه المواضيع.(عمار بوحوش، 1995، ص57).

مواصفات العينة وتعريفها:

مما لا شك فيه في البحوث الاجتماعية و الإنسانية ومنها البحوث الميدانية لا يمكن أن يستغني الباحث عن العينة ،فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات التي تساعد في دراسة وتحليل وتفسيره للظاهرة المدروسة.

وتعرف العينة على أنها " جزء من المجتمع الأم وهي الحالات الجزئية التي تتوفر لكل منها الخصائص التي حددها الباحث "(حسين مسي ،1999، ص20)

تعرف أيضا بأنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية ،وهي تعتبر جزء من الكل ،بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة ،فالعينة إذا هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعميم نتائج الدراسة على المجتمع كله . (عادل

ماربطي ، 2009، ص 69).

كما عرفها سعيد سبعون " أنها ذلك الجزء من الكل الذي يتم استخدامه من أجل إمكانية التحقق من

الفرضيات ".(سعيد سبعون ،2012،ص135).

تعريف للدكتور عمر عبد الجبار:

" اختيار العينة هي عملية اختيار وحدات أفراد أو منظمات من مجتمع بعينة بحث أننا عندما ندرس العينة نستطيع أن نعمم نتائج دراستنا على المجتمع الذي اخترنا منه، فهناك عدة عينات منها العينة غير الاحتمالية، العينة العرضية، العينة القصدية، العينة النمطية إلخ. (أمجد قاسم، 2011،ص3).

بعد التعرف على العينة نجد أن بها العديد من الأنواع تفرضه طبيعة الموضوع ،فعندما لا يمكن للباحث اختبار العينة بطريقة عشوائية من المجتمع الأصلي للدراسة ،لأي من الأسباب ويكون رغبة الباحث إلى اختبار عينة تعرف بالعينة "القصدية" ،أو كما يسميه البعض "العمدية " أي أن الباحث يتقصد أنه يوجه دراسته نحو مجموعة من الأفراد من المجتمع الأصلي، و يعرف هذا النوع من العينات أنه غير عشوائي ومتحيز في نفس الوقت.

والعينة هنا وحسب طبيعة موضوعنا الذي تطلب منا العينة وهي مجموعة من العمال لمؤسسة ائر بمدينة الاغواط والتي تقدر ب05 مفردات .

❖ **أجوبة خاصة بدليل المقابلة :**

✓ **المقابلة الأولى :**

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس: أنثى
2. السن 27 سنة
3. المستوى التعليمي: ليسانس
4. الاقدمية: 2 سنوات

ثانيا: البيانات المتعلقة باستخدام الحاسوب الآلي وتأثيره على تضمين التكوينية.

1. فيما يستخدمون الحاسوب الآلي؟
 - في معالجة معلومات أو البيانات
2. عن طريق ماذا تقدمون التكوين؟
 - يقدم التكوين عن طريق دروس نظرية أو أعمال تطبيقية وتجري برامج داخل التكوين وتستكمل بتدريب في مكان العمل.
3. هل استخدام الحاسوب الآلي فعل العملية التكوينية داخل المؤسسة؟
 - إجباري استخدام الحاسوب داخل المؤسسة.
4. هل التكوين عن طريق الحاسوب يتطلب التواصل المستمر بالقائم المشرف على المتكونين؟
 - نعم يتطلب التواصل المستمر عن طريق الحاسوب بالقائم المشرف على المتكونين حتى يتمكن استعماله لوحده.
5. هل يسمح التكوين عبر الحاسوب لمتكونين بتكرار أنشطة التكوين من أجل تطوير مهاراتهم؟
 - يسمح التكوين عبر الحاسوب للمتكونين بتكرار أنشطة التكوين لكي تتكور مهارته بشكل جيد والتعلم أسرع.
6. هل ساهم استخدام الحاسوب في العملية التكوينية ساعد في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة؟
 - يساهم في تكوين مهارات العاملين داخل المؤسسة لأن المؤسسة تستخدم الحاسوب بنسبة 90%.
7. كيف يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب؟
 - يتم تقييم التكويني عن طريق الحاسوب من كيفية استخراج والبحث .
8. هل تغيرت طريق العمل بعد استخدام الحاسوب الآلي في عملية التكوين؟
 - تغيرت طريق العمل باستخدام الحاسوب بشكل كبير من استعمال الرقمنة وريح الوقت.

ثالثا: البيانات المتعلقة باستخدام شبكة الانترنت وتأثيرها على تامين العملية التوظيفية:

1. ما نوع الوظائف التي يتم نشرها على الموقع؟
 - يتم نشر الوظائف عبر الموقع المقررة من المؤسسة من طرف القائد اي نوع تريده تلك المؤسسة داخل وخارج المؤسسة.
2. ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها من أجل الإعلان عن الوظائف؟

الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة

- الوسائل التكنولوجية هي المواقع التواصل الاجتماعي والروابط عبر الانترنت.
- 3. هل تقومون بإجراء مقابلات؟
- نقوم بإجراء مقابلات أما في المؤسسة إما عن طريق التواصل الاجتماعي .
- 4. هل الإعلان عن الوظائف من خلال التكنولوجيا الجديدة ساهم في جلب المهارات ؟
- نعم ساهمت التكنولوجيا الجديدة بشكل رائع في إعلان الوظائف وتوصيلها بشكل اقرب عبر الانترنت.
- 5. هل ساهمت الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال؟
- اهتمت الشبكات في تحقيق رضا العمال في جانبها السلبي والايجابي.

رابعاً: البيانات المتعلقة باستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيره على تفعيل القرارات داخل المؤسسة.

1. ما هو الأنسب لاتخاذ القرارات؟
- الأنسب تنظيم معلومات الموارد البشرية.
2. ما أهمية نظام معلومات الموارد البشرية؟
- جمع المعلومات الدقيقة أم تحديد المشكلة.
- جمع المعلومات الدقيقة.
3. هل يساهم نظام المعلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة و الكافية؟
- تقريباً، وبإتقان يساهم نظام معلومات للموارد البشرية في الحصول على معلومات دقيقة وكافية.
4. من يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية من اجل حل المشكلة؟
- نستخدم نظام المعلومات للموارد البشرية من اجل حل المشكل بسهولة وسرعة جيدة.
5. هل تعتقد بان نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار؟
- لا يعيق عملية اتخاذ نقص نظام معلومات الموارد البشرية.
6. ما درجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناءا على نظام معلومات لموارد البشرية؟
- انا راضية بنظام معلومات الموارد البشرية لاه يساعد في كثيرا.
7. هل تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتهما؟
- نعم تستعين بنظام المعلومات الموارد البشرية في الإدارة العليا لاتخاذ القرار.

الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة

8. هل تستخدمون البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين إدارتكم وباقي إدارات المؤسسة؟
 - نعم يتم استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين إدارتنا والادارات الاخرى.
9. كيف تقيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية داخل المؤسسة؟
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية اصبح يساهم بشكل كبير حيث انه يساعدنا في تطوير خدمات المؤسسة.

✓ المقابلة الثانية:

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس: أنثى
2. السن : 38 سنة
3. المستوى التعليمي: سنة أولى ماستر.
4. الاقدمية: 9 سنوات

ثانياً: البيانات المتعلقة باستخدام الحاسوب الآلي وتأثيره على تضمين التكوينية

1. فيما يستخدمون الحاسوب الآلي؟
 - يستخدم الحاسب الآلي في استقبال البيانات ويساهم في وصول المعلومة المفيدة و تطوير العمل.
2. عن طريق ماذا تقدمون التكوين؟
 - يقدم التكوين عن طريق مؤسسات التكوين وتعليم المهنيين.
3. هل استخدام الحاسوب الآلي فعل العملية التكوينية داخل المؤسسة؟
 - نعم يستخدم الحاسوب الآلي في عملية تكوينية لأنه يساهم بشكل في تكوين داخلي.
4. هل التكوين عن طريق الحاسوب يتطلب التواصل المستمر بالقائم المشرف على المتكون؟
 - نعم يتطلب التواصل المستمر القائم بين المشرف على المتكونين لتعلم كيفية استخدام الحاسوب وكيفية العمل به.
5. هل يسمح التكوين عبر الحاسوب لمتكونين بتكرار أنشطة التكوين من اجل تطوير مهاراتهم؟
 - نعم يسمح التكوين عبر الحاسوب للمتكونين بتكرار أنشطة التكوين وذلك لأجل تكوير مهاراتهم وتعرف على استخدامات الحاسوب المتعددة.
6. هل ساهم استخدام الحاسوب في العملية التكوينية ساعد في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة؟

– نعم ساهم في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة لأنه له دور كبير في تسهيل العمل واستقبال البيانات ومعالجة البيانات.

7. كيف يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب؟

يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب بشهادة معترف بها.

8. هل تغيرت طريق العمل بعد استخدام الحاسوب الآلي في عملية التكوين؟

– الحاسوب الآلي غير طريق العمل في عملية تكوين وذلك لتقليص من الوقت والجهد.

ثالثا: البيانات المتعلقة باستخدام شبكة الانترنت وتأثيرها على تامين العملية التوظيفية:

1 ما نوع الوظائف التي يتم نشرها على الموقع؟

– الوظائف التي يتم نشرها على الموقع هي الوظائف تحتاجها المؤسسات، وتكون مختلفة من بينها وسيط وسائل الاعلام الاجتماعية.

2 ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها من اجل الإعلان عن الوظائف؟

– الوسائط التكنولوجية التي نستخدمها من اجل الإعلان عن الوظائف هي مواقع التواصل الاجتماعي بكافة أنواعها وأشهراتها الالكترونية ووثائقية.

3 هل تقومون بإجراء مقابلات؟

– نعم نقوم بإجراء مقابلات لاختبار عمال ومناقشة المعلومات التي تم جمعها عن هذه الأشخاص.

4 هل الإعلان عن الوظائف من خلال التكنولوجيا الجديدة ساهم في جلب المهارات ؟

– نعم ساهمت تكنولوجيا الجديدة بشكل كبير في جلب مهارات وذاك لتقليص المسافات وجلب عمال لهم مهارات جيدة في كل مجال.

5 هل ساهمت الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال؟

– ساهمت الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال وهذا لتلبية احتياجاتهم وتحقيق العمل الممتاز

رابعا: البيانات المتعلقة باستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيره على تفعيل

القرارات داخل المؤسسة.

1. ما هو الأنسب لاتخاذ القرارات؟

– نعم المعلومات اليدوية التقليدية ام نظم معلومات الموارد البشرية.

2. ما أهمية نظام معلومات الموارد البشرية؟
 - جمع المعلومات الدقيقة ام تحديد المشكلة.
 - أهمية نظام معلومات الموارد البشرية لجمع معلومات دقيقة.
3. هل يساهم نظام المعلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة و الكافية؟
 - نعم يساهم نظام المعلومات الموارد البشرية في حصول على معلومات دقيقة وكافية لمساعدة في توظيف واكتساب مواهب.
4. من يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية من اجل حل المشكلة؟
 - نستخدم نظام المعلومات للموارد البشرية من اجل جمع معلومات دقيقة لحل المشكل.
5. هل تعتقد بان نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار؟
 - يعيق بشكل نسبي لأنه يساعدنا على جمع معلومات دقيقة وحل مشاكل.
6. ما درجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناءا على نظام معلومات لموارد البشرية؟
 - أنا راضية عن القرارات التي تتخذ بناءا عن نظام معلومات الموارد البشرية، لأنه يقدم لنا المعلومات كافية ويحل لنا مشاكل ويساعدنا على اكتساب مواهب.
7. هل تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتهما؟
 - نعم تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات البشرية عند اتخاذ القرارات لأنه يساعد في التوظيف.
8. هل تستخدمون البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين إدارتكم وباقي إدارات المؤسسة؟
 - نعم نستخدم البريد الالكتروني مهم للتواصل بين الإدارات وذلك لتقليص الوقت والجهد.
9. كيف تقيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية داخل المؤسسة؟
 - أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة جيدة كما انها ضرورة من ضروريات الحياة أما توجيه الموارد البشرية داخل المؤسسة فهي مهمة وذلك لمساعدتنا في جميع النواحي.

✓ المقابلة الثالثة :

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر
2. السن :38 سنة
3. المستوى التعليمي: ليسانس.
4. الاقدمية: 5 سنوات.

ثانياً: البيانات المتعلقة باستخدام الحاسوب الآلي وتأثيره على تضمين التكوينية.

1. فيما يستخدمون الحاسوب الآلي؟
 - نستخدمه في التدريس وتدريب ورفع الكفاءة لتحصيل العلمي.
2. عن طريق ماذا تقدمون التكوين؟
 - الانترنت والإعلانات.
3. هل استخدام الحاسوب الآلي فعل العملية التكوينية داخل المؤسسة؟
 - اجل بدوره الهام في العملية التكوينية داخل المؤسسة.
4. هل التكوين عن طريق الحاسوب يتطلب التواصل المستمر بالقائم المشرف على المتكون؟
 - نعم يتطلب التواصل المستمر بالمشرف على المتكونين أما فردي أو جماعي حتى يتمكن بالاشتغال وحده.
5. هل يسمح التكوين عبر الحاسوب لمتكونين بتكرار أنشطة التكوين من اجل تطوير مهاراتهم؟
 - نعم يسمح لزيادة صقل مهاراتهم.
6. هل ساهم استخدام الحاسوب في العملية التكوينية ساعد في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة؟
 - اجل اكتساب مهارات مهارات جديدة.
7. كيف يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب؟
 - أنها سريعة في برمجة المعلومات وأكثر دقة.
8. هل تغيرت طريق العمل بعد استخدام الحاسوب الآلي في عملية التكوين؟
 - نعم تغيرت تغير جذري صارت في وقت وجيز وتحت شفافية تامة.

ثالثا: البيانات المتعلقة باستخدام شبكة الانترنت وتأثيرها على تـمـيـن العمـليـة التوظيفية:

1. ما نوع الوظائف التي يتم نشرها على الموقع؟
 - التكوين التخصصي مثل: المحاسبة والهندسة بمختلف أنواعها.
 - التكوين الإداري مثل: التنظيم المراقبة واتخاذ القرارات التوجيه القيادة.
2. ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها من اجل الإعلان عن الوظائف؟
 - قوائم رقمية في الشبكة المعلوماتية مثل: استقطاب وإجراءات المقابلة الشخصية بعد نشر البيانات في المواقع التكنولوجية.
3. هل تقومون بإجراء مقابلات؟
 - اجل لنستوعب أهمية المكتسبات القبلية للمتكون الجديد.
4. هل الإعلان عن الوظائف من خلال التكنولوجيا الجديدة ساهم في جلب المهارات ؟
 - نعم لأنها تنشر على جميع منصات التواصل وبشكل سريع
5. هل ساهمت الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال؟
 - تسهيل العمل وفي وقت وجيز تلبية الحاجات المتطلبة لدى العمال.

رابعا: البيانات المتعلقة باستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيره على تفعيل القرارات داخل المؤسسة.

1. ما هو الأنسب لاتخاذ القرارات؟
 - الأنسب نظام المعلومات الموارد البشرية.
2. ما أهمية نظام معلومات الموارد البشرية؟
 - جمع المعلومات الدقيقة أم تحديد المشكلة؟
 - جمع المعلومات الدقيقة.
3. هل يساهم نظام المعلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة و الكافية؟
 - للحصول على المعلومات الدقيقة وكافية يجب بمعلومات موارد البشرية.
4. من يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية من اجل حل المشكلة؟

الفصل الثالث : الجانب الميداني للدراسة

- اجل نستخدم نظام المعلومات للموارد البشرية من اجل حل المشكلة في عدة أمور .
5. هل تعتقد بان نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار؟
- ربما يعيق عملية اتخاذ القرار، ربما لا يعيق العملية.
6. ما درجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناءا على نظام معلومات لموارد البشرية؟
- أنا راضي عن القرارات لتي تتخذ بناءا على نظام معلومات الموارد البشرية.
7. هل تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتهما؟
- أحيانا.
8. هل تستخدمون البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين إدارتكم وباقي إدارات المؤسسة؟
- أحيانا.
9. كيف تقيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية داخل المؤسسة؟
- تساهم في خلق ميزة تنافسية وتساعد، في تطوير وظائفها ورفع أداء العاملين.
- ✓ المقابلة الرابعة:

أولا: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر
 2. السن :31 سنة
 3. المستوى التعليمي: لا ليسانس.
 4. الاقدمية: 6 سنوات.
- ثانيا: البيانات المتعلقة باستخدام الحاسوب الآلي وتأثيره على تضمين التكوينية .

1. فيما يستخدمون الحاسوب الآلي؟
- نستخدمه لحل مشاكل ومساعدتنا في الأشغال.
2. عن طريق ماذا تقدمون التكوين؟
- عن طريق الإعلانات.
3. هل استخدام الحاسوب الآلي فعل العملية التكوينية داخل المؤسسة؟
- نعم استخدام الحاسوب الآلي فعل العملية ويساعدنا داخل المؤسسة.

4. هل التكوين عن طريق الحاسوب يتطلب التواصل المستمر بالقائم المشرف على المتكون؟
 - يتطلب التواصل المستمر بالقائم المشرف على المتكونين لأخذ الخبرة والتعلم.
 5. هل يسمح التكوين عبر الحاسوب لمتكونين بتكرار أنشطة التكوين من أجل تطوير مهاراتهم؟
 - نعم يسمح التكوين عبر الحاسوب ويحسن قدرات المتكونين ويساعد في تطوير مهاراتهم.
 6. هل ساهم استخدام الحاسوب في العملية التكوينية ساعد في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة؟
 - إن استخدام الحاسوب يكور مهارات العاملين داخل المؤسسة ولا يمكن الاستغناء عنه.
 7. كيف يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب؟
 - نعم يمكن تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب وكيفية استخدام له.
 8. هل تغيرت طريق العمل بعد استخدام الحاسوب الآلي في عملية التكوين؟
 - الحاسوب الآلي غير طريقة العمل بنسبة 100% في كل المجال.
- ثالثا: البيانات المتعلقة باستخدام شبكة الانترنت وتأثيرها على تامين العملية التوظيفية:**

1. ما نوع الوظائف التي يتم نشرها على الموقع؟
 - يتم نشر على المواقع أنواع الوظائف التي تستحقها المؤسسة
2. ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها من أجل الإعلان عن الوظائف؟
 - عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي
3. هل تقومون بإجراء مقابلات؟
 - نعم نقوم بإجراء المقابلات.
4. هل الإعلان عن الوظائف من خلال التكنولوجيا الجديدة ساهم في جلب المهارات ؟
 - إن التكنولوجيا الجديدة ساهمت في جذب مهارات بشكل جيد
5. هل ساهمت الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال؟

الشبكات الالكترونية حققت رضا العمال بشكل فائق حيث انه يكسب بالوقت والعمل الجيد.

رابعاً: البيانات المتعلقة باستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيره على تفعيل القرارات داخل المؤسسة.

1. ما هو الأنسب لاتخاذ القرارات؟
 - نظم المعلومات اليدوية التقليدية ام النظم معلومات الموارد البشرية الانسب
 - لاتخاذ القرارات نظم المعلومات الموارد البشرية
2. ما أهمية نظام معلومات الموارد البشرية؟
 - جمع المعلومات الدقيقة ام تحديد المشكلة؟
 - نظام المعلومات الموارد البشرية جمع المعلومات الدقيقة.
3. هل يساهم نظام المعلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة و الكافية؟
 - معلومات الموارد البشرية يساهم في الحصول على المعلومات الدقيقة والكافية ويستلم الاخذ به ونصيحة
4. من يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية من اجل حل المشكلة؟
 - نستخدم نظام المعلومات للموارد البشرية من اجل حل المشكلة.
5. هل تعتقد بان نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار؟
 - ربما يعيق اتخاذ القرار.
6. ما درجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناءا على نظام معلومات لموارد البشرية؟
 - انا راضي عن نظام معلومات الموارد البشرية.
7. هل تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتهما؟
 - ربما تستعين لاتخاذ قرار جيد ومفيد.
8. هل تستخدمون البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين إدارتكم وباقي إدارات المؤسسة؟
 - نستخدمه إلى الضرورة.
9. كيف تقيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية داخل المؤسسة؟
 - جيد لان المؤسسة في عالمنا اليوم يتوقف على ما تكمله من موارد بشرية ذات كفاءة عالية من حيث التعليم والتدريب والخبرة.

✓ المقابلة الخامسة:

أولاً: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر
2. السن :34 سنة
3. المستوى التعليمي: سنة أولى ماستر.
4. الاقدمية: 4 سنوات.

ثانياً: البيانات المتعلقة باستخدام الحاسوب الآلي وتأثيره على تضمين التكوينية.

1. فيما يستخدمون الحاسوب الآلي؟
 - كحفظ السجلات وكتابة المعلومات به وهو يسهل لنا العملية.
2. عن طريق ماذا تقدمون التكوين؟
 - نقدمها على الملصقات والانترنت ونشر في التواصل الاجتماعي.
3. هل استخدام الحاسوب الآلي فعل العملية التكوينية داخل المؤسسة؟
 - بطبع فعل العملية التكوينية ويسهل العمل داخل المؤسسة.
4. هل التكوين عن طريق الحاسوب يتطلب التواصل المستمر بالقائم المشرف على المتكون؟
 - اجل يتطلب التواصل المشرف والمتكون لمدة زمنية وهي اخذ ما يلزم من معلومات وخبرة واستعماله.
5. هل يسمح التكوين عبر الحاسوب لمتكونين بتكرار أنشطة التكوين من اجل تطوير مهاراتهم؟
 - نعم يسمح التكوين عبر الحاسوب للمتكونين تكرار أنشطة وتطوير خبراتهم ومهاراتهم.
6. هل ساهم استخدام الحاسوب في العملية التكوينية ساعد في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة؟
 - لقد ساهم في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة بشكل جيد.
7. كيف يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب؟
 - يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب جيدة.
8. هل تغيرت طريق العمل بعد استخدام الحاسوب الآلي في عملية التكوين؟
 - نعم تغيرت طريقة العمل ولا تكتمل مؤسسة بدون حاسوب .

ثالثا: البيانات المتعلقة باستخدام شبكة الانترنت وتأثيرها على تامين العملية التوظيفية:

1. ما نوع الوظائف التي يتم نشرها على الموقع؟
- يتم نشر الوظائف التي تفرضها المؤسسة وتحتاجها لمساعدتها.
2. ما هي أهم الوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها من اجل الإعلان عن الوظائف؟
- الانترنت والتواصل الاجتماعي أو المواقع.
3. هل تقومون بإجراء مقابلات؟
- نعم نقوم بإجراء مقابلات لطرح الأسئلة واختبار العمال.
4. هل الإعلان عن الوظائف من خلال التكنولوجيا الجديدة ساهم في جلب المهارات ؟
- نعم الإعلان عن الوظائف من خلال التكنولوجيا الجديدة ساهم في جذب المهارات .
5. هل ساهمت الشبكات الالكترونية في تحقيق رضا العمال؟
- لقد حققت الشبكة الالكترونية رضا العمال بشكل جيدة وجميل وهي العمل الجيد وربح الوقت في عمله.

رابعا: البيانات المتعلقة باستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيره على تفعيل القرارات داخل المؤسسة.

1. ما هو الأنسب لاتخاذ القرارات؟
- الأنسب هو نظم المعلومات الموارد البشرية.
2. ما أهمية نظام معلومات الموارد البشرية؟
- جمع المعلومات الدقيقة ام تحديد المشكلة.
- الأهم جمع المعلومات الدقيقة.
3. هل يساهم نظام المعلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة و الكافية؟
- بطبع يساهم على الحصول المعلومات الدقيقة والكافية لاجراء عملية .
4. من يستخدمون نظام معلومات الموارد البشرية من اجل حل المشكلة؟
- نعم من اجل حل المشكلة مثل: تحليل معدل دوران العمل، رصد المهارات.
5. هل تعتقد بان نقص نظام معلومات الموارد البشرية يعيق عملية اتخاذ القرار؟
6. ما درجة رضاك عن القرارات التي تتخذ بناءا على نظام معلومات لموارد البشرية؟

- لا يعيق اتخاذ القرار، لان القرار والأوامر يقوم بها المدير.
 - 7-هل تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتهما؟
 - نعم نستعين به لأنه جمع معلومات الإدارة العليا توجد فيه ويساعد على اتخاذ القرار.
 - 8.هل تستخدمون البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين إدارتكم وباقي إدارات المؤسسة؟
 - لا نستخدم البريد الالكتروني بل نستخدم الموقع.
 - 9.كيف تقيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية داخل المؤسسة.
 - جيدة لأنه ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي، تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة.
 - وان الموارد البشرية داخل المؤسسة هو العنصر المهم دقيقة وكافية وجيدة.
- النتائج العامة للدراسة :**

1-نتائج الدراسة المتعلقة باستخدام الحاسوب الآلي وتأثيره على تضمين التكوينية:

من خلال المقابلة التي تم اجراءها مع مسؤولي الموارد البشرية لمؤسسة ، خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج تتعلق باستخدام الحاسوب الآلي وتأثيره على تضمين التكوينية ويمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- في السؤال الموجه للمبحوثين حول اين يستخدم الحاسوب بالنسبة اليهم اتفق اغلبهم على ان الحاسوب يستخدم في معالجة البيانات والمعلومات ومنه من صرح بأنه يستخدم في حل المشاكل التي تواجههم في العمال بالإضافة الى استخدامه في التدريس وتدريب ورفع الكفاءة لتحصيل العلمي.
- وفي سؤال اخر حول عن طريق ماذا يقدمون التكوين ،فتباينت الأجوبة حول ذلك منهم من صرح يقدم عن طريق دروس نظرية أو أعمال تطبيقية وتجري برامج داخل التكوين وتستكمل بتدريب في مكان العمل. كذلك عن طريق مؤسسات التكوين وتعليم المهنيين ، اما باقي المبحوثين اتفقوا حول انه يقدم التكوين عن طريق الملصقات والانترنت ونشر الاعلانات في التواصل الاجتماعي.
- اتفق المبحوثين على ان الحاسوب اجباري في العملية التكوينية للمؤسسة وهذا راجع للتطور الحاصل والوقت الراهن الذي يستخدم بكثرة تكنولوجيا الاعلام الالي.

- اتفق المبحوثين كذلك على أن التكوين عن طريق الحاسوب يتطلب التواصل المستمر بالقائم المشرف على المتكولين حتى يتمكن من استخدامه لوحده .
- اتفق جميع المبحوثين حول أن التكوين عبر الحاسوب يسمح لمتكولين بتكرار أنشطة التكوين من أجل تطوير مهاراتهم.
- توصلنا من خلال المقابلات كذلك الى نتيجة مهمة جدا حول ان استخدام الحاسوب في العملية التكوينية ساعد في تطوير مهارات العاملين داخل المؤسسة وهذا ما يعكس دور الحاسوب الالي في ذلك.
- تباينت النتائج حول كيف يتم تقييم عملية التكوين عن طريق الحاسوب وتوصلنا الى انه يتم ذلك عن طريق الحاسوب وكيفية استخدام له كذلك كيفية البحث و استخراج النتائج عن طريقه.
- بسبب الحاسوب تغيرت طريق العمل بعد استخدامه في عملية التكوين وهذا ما اتفق عليه المبحوثين بحيث صرحوا انه يختصر الوقت وتقديم النتائج بشكل سريع.

2- نتائج الدراسة تتعلق باستخدام شبكة الانترنت وتأثيرها على تامين العملية التوظيفية:

- كشف البحث والمقابلات التي تم اجراءها حول محور يتعلق استخدام شبكة الانترنت وتأثيرها على تامين العملية التوظيفية ، وتم من خلال استخراج مجموعة من النتائج وهي كالآتي:
- توصلنا الى نتيجة في هذا الصدد الى ان الوظائف التي يتم نشرها على الموقع هي الوظائف التي تحتاجها المؤسسة، وظائف تتعلق بالتكوين التخصصي مثل: المحاسبة والهندسة بمختلف أنواعها. بالتكوين الإداري مثل: التنظيم المراقبة واتخاذ القرارات التوجيه القيادة، وتكون هذه الإعلانات الا من طرف المسؤول الأول في المؤسسة.
 - توصلنا في دراستنا الى أن أهم الوسائل التكنولوجية التي يستخدمونها من أجل الإعلان عن الوظائف تتمثل في الانترنت والتواصل الاجتماعي أو المواقع.
 - توصلنا من خلال المقابلات الى ان المؤسسة تقوم باجراء المقابلات الخاصة بالتوظيف ، بحيث يقومون بإجراء مقابلات لاختبار عمال ومناقشة المعلومات التي تم جمعها عن هذه الأشخاص كذلك لاستعاب المتكون للمكتسبات القبلية التي اكتسبها .
 - ساهمت التكنولوجيا الجديدة بشكل رائع في إعلان الوظائف وتوصيلها بشكل اقرب عبر الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي هذا ما اتفق عليه المبحوثين.

3- نتائج الدراسة المتعلقة باستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيره على تفعيل القرارات داخل المؤسسة:

من خلال المقابلة التي تم اجراءها فيما يتعلق باستخدام نظام المعلومات الموارد البشرية وتأثيرها على تفعيل القرارات داخل المؤسسة، خلصنا في هذا الصدد الى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

- توصلنا الى ان الشيء الأنسب لاتخاذ القرارات هو تفعيل دور نظام المعلومات الموارد البشرية.
- تكمن أهمية نظام معلومات الموارد البشرية في جمع المعلومات الدقيقة كأهمية ضرورية
- يساهم نظام المعلومات الموارد البشرية في الحصول على المعلومات الدقيقة ويأخذ به في التوظيف واكتساب الخبرات.
- يستخدم نظام المعلومات للموارد البشرية من اجل حل المشكل بسهولة وسرعة جيد. مثل: تحليل معدل دوران العمل، رصد المهارات.
- يعتقد بان نقص نظام معلومات الموارد البشرية لا يعيق عملية اتخاذ القرار وهذا راجع لان القرارات والاوامر تصدر من المدير وهناك من قال انه يعيق بشكل نسبي لأنه يساعدنا على جمع معلومات دقيقة وحل مشاكل.
- اتفق المبحوثين على انه هناك رضا عن القرارات التي تتخذ بناءا على نظام معلومات لموارد البشرية. لانه ساعدهم كثيرا في التغلب على العديد من المشاكل.
- تستعين الإدارة العليا بنظام معلومات الموارد البشرية عند اتخاذ قراراتها وهذا مااتفق عليه المبحوثين بحيث صرحوا بانه يساعدها في التوظيف.
- اغلب المبحوثين صرحوا انه يتم استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصال بين إدارتهم والادارات الأخرى كوسيلة ضرورية ومنهم من قال انهم يستخدمون الموقع الالكتروني.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توجيه الموارد البشرية اصبح يساهم بشكل كبير حيث انه يساعدنا في تطوير خدمات المؤسسة. كذلك تساهم في خلق ميزة تنافسية وتساعد، في تطوير وظائفها ورفع أداء العاملين. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي، تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة.
- وان الموارد البشرية داخل المؤسسة هو العنصر المهم دقيقة وكافية وجيدة.

الخاتمة

لقد حاول الباحث في هذه الدراسة، و في حدود امكانياته، و مدى توفر البيئة المساعدة على إجراء الدراسة، أن يتناول موضوع تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بإدارة الموارد البشرية ممثلة في الرضا والأمن الوظيفيين، وذلك إنطلاقاً من فرضية أن التعقيدات التي يشهدها العصر الحديث أصبحت في مجملها تشكل ضغوطاً و تحديات على المنظمات ، وتهدد وجودها واستمرارها مما دفع المنظمات إلى إعادة التفكير في طريقة أدائها لأعمالها وطريقة إضافة القيمة لأصحاب المصالح، وكون هذا العصر يتميز بأنه عصر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، يشكل فيه الإبداع، الابتكار، المعرفة و المعلومات أهم الوسائل لتحقيق غايات المنظمات، وأهم نقاط القوة التي تمكن منظمات الأعمال من التنبؤ بالتغيرات وتطوير بيئتها الداخلية والتكيف مع البيئة الخارجية وتحقيق أهدافها الإستراتيجية بكفاءة وفاعلية.

فلقد زادت الحاجة إلى موارد بشرية تتمتع بالقدرات المتميزة، والمهارات العالية التي يعجز المنافسون عن تقليدها، مما يستوجب تغيير طبيعة وظائف إدارة الموارد البشرية بما يتناسب ومتطلبات العصر الحالي و الابتعاد عن الأنماط التقليدية في إدارة هذه الموارد لتصبح أكثر اندماجاً باستراتيجيات المنظمة وترابطهما معها علاقات التفاعل والتكامل.

وهذا تمثل التكنولوجيا أهم وسيلة لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المنظمة، فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمر لا بد منه، هذا وقد أثبتت الدراسة الحالية أن لتكنولوجيا المعلومات أثر بالغ على إدارة الموارد البشرية.

قائمة المصادر و المراجع

1-الكتب :

- أسامة، خيري (2013). الإدارة العامة طـا الأردن: دار الـراية للنشر والتوزيع 5. أنس ، عبد الباسط (2011) إدارة الموارد البشرية عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع
 - أمجد قاسم، التربية والثقافة ومنهجية البحث،2011.
 - البكري سونيا محمد . (2002). نظم المعلومات الإدارية. دار الجامعية للنشر . الإسكندرية مصر .
 - بوحنية، قوي .(2010). الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .
 - حسونة، فيصل (2008) إدارة الموارد البشرية. ط 1 . عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. حفيان. ، عبد الوهاب (2014) . دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمات ط العربية. عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع .
 - حسين مسي ،مناهج البحث التربوي ،دار الكندي للنشر والتوزيع ،الأردن،1999.
 - ربحي، مصطفى (2010) . اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى. دار الصفاء عمان .
- 214
- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، الجزائر، 1423هـ-2002.
 - رضا ، صاحب أبو حمد (2012). الإدارة لمحات معاصرة. ط د . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .
 - سعيد سبعون ،الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبة للنشر،الجزائر،ط2،2012.
 - صابر محمد عبد العليم (2007). نظم المعلومات الإدارية. الطبعة الأولى دار الفكر الجامعي الإسكندرية .

- الطائي، محمد الفرج (2005). المدخل إلى نظم المعلومات الطبعة الأولى. دار وائل . عمان .
- عادل ماربطي ،عائشة نحوي ،مجلة الواحات للبحوث والدارسات ،العدد4 ، 2009.
- عادل محمد زايد (2003) إدارة الموارد البشرية. د ط. القاهرة: كتب عربية للنشر والتوزيع.
- عبد الباري، إبراهيم درة . (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة .مصر .
- عبد الباري ، إبراهيم درة (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين من منحنى نظمي عمان دار وائل للنشر والتوزيع .
- عبد اللطيف ، قطيش (2013) الإدارة العامة من النظرية الى التطبيق و دراسة مقارنة ، ط1 . عمان : منشورات الحلبي الحقوقية للنشر .
- عمار بوحوش، محمد الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث،ديوان المطبوعات الجامعية، 1995.
- قنديلجي، عامر إبراهيم و الجنابي علاء الدين (2008) . نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية. الطبعة الثالثة دار المسيرة عمان الأردن .
- اللامي غسان قاسم (2006) . إدارة التكنولوجيا مفاهيم) و مداخل تقنيات تطبيقات علمية .(الطبعة الأولى دار المناهج، عمان .
- محمد عزات ، الحلامة .(2010). المفاهيم الحديثة في علم الإدارة .ط1. عمان: إثراء للنشر والتوزيع .
- محمود سلمان العميان (2002) . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط1 . عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .
- الهادي، محمد. (1999). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. دار الشروق. القاهرة .

2-المجلات:

- الهزايمة، أحمد صالح (2009) . دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية . مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية المجلد 25 العدد الأول. جامعة جرش الأهلية الأردن .
- بختي إبراهيم، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة . مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح ورقلة أكتوبر 2005 .
- شاهر ، فلاح العرود و شكر طلال حمدون .(2009). جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 5 ، العدد 4 . الاردن .

3-الرسائل و الأطروحات

- حديد، نوفل . (2006/2007). تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة (غير منشورة جامعة الجزائر .
- علوطي، لمين. (2004). تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير (غير منشورة) . الجزائر .
- بجبي دريس (2005). دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار . رسالة ماجستير، غير منشورة) . جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .
- حاج عيسى ،آمال هوارى معراج (2003). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية الملتقي الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد 22-23 أبريل .
- لالوش، غنية . (2002). دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، رسالة ماجستير ، (غير منشورة)، جامعة الجزائر .