

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

دور مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل نظام معلومات
الموارد البشرية دراسة حالة مصلحة المستخدمين المدرسة
العليا للأساتذة الأغواط

* من إعداد الطالبين:

■ سماني علي

■ بسيس المهدي

تحت إشراف:

* أ. د. لعجالي عادل

اللجنة المناقشة

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
أمينة ريان	أستاذة	الأغواط	رئيسا
يوسف رحمانى	أستاذ	الأغواط	مناقشا
عادل لعجالي	أستاذ	الأغواط	مشرفا ومقررا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وبعد

أهدي عملي هذا الى الذراع الواقعي والكنز الباقي إلى من جعل العلم منبع اشتياقي أُمي الغالية
حفظها الله ورعاها وأطال الله في عمرها و إلى والدي رحمه الله

إلى كل إخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى الزوجة الكريمة و ابنتي الغالية

إلى الدكتور الفاضل عادل لعبالي الذي تفضل وقبل الإشراف على هذا العمل

إلى زميلي بالذاكرة مهدي الذي كان خير معين

إلى كل زملائي وزميلاتي بالدراسة خاصة تخصص إدارة الموارد البشرية

إلى كل الأساتذة الذين تدرجوا على عطائي المعلومة طيلة الخمس سنوات

إلى كل من ساعدني من بعيد أو من قريب ولو بكلمة طيبة

إلى كل هؤلاء أهدي مجهودي هذا

علي



الإهداء

إلى من ربّني صغيراً

ودعت لي بكرة و أصيلاً

إلى أغلى إنسان في هذا الوجود أُمّي الحبيبة

إلى رمز الكفاح

و مبعث فخري و اعتزازي

أبي العزيز

إلى إخوتي

إلى كل من علمني حرفاً فصرت له عبداً

إلى كل من لهم الفضل في نجاحي

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة

المهدي

شكر و عرفان

الحمد لله الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي المتواضع حمدا طيبا مباركا فيه ، وأفضل الصلاة والتسليم على المبعوث رحمة للعالمين أما بعد :

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف " لعجالي عادل " على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في مختلف جوانبها

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذين تفضلوا مشكورين بالموافقة على مناقشة وتحكيم هذه المذكرة

ونتقدم بجزيل الشكر والعرفان والتقدير إلى الأستاذة مسؤولة التخصص صفراي عائشة و جميع إداري وأساتذة قسم علوم التسيير

كما لا أنسى أن نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة الشهيد عمار ثلجي (كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) التي إحتضنتنا طيلة هذه الخمس سنوات ونشكر كل من ساعدني من أجل أن يخرج هذا العمل إلى النور سائلين المولى عز وجل أن يجازيهم عنا خير الجزاء .



فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
I. الاهداء	
II. شكر وتقدير	
III. فهرس المحتويات	
IV. قائمة الجداول	
V. قائمة الاشكال	
VI. قائمة الملاحق	
VII. الملخص باللغة العربية	
VIII. الملخص باللغة الإنجليزية	

مقدمة

أ. تمهيد	
ب. أولا :مشكلة الدراسة	
ت. ثانيا :فرضيات الدراسة	
ث. ثالثا:أهداف الدراسة	
ت. رابعا:أهمية الدراسة	
ث. خامسا:أسباب إختيار الموضوع	
ج. سادسا:حدود الدراسة	
ج. سابعا:متغيرات الدراسة	

ثامنا: مفاهيم الدراسة	ح
تاسعا: منهج الدراسة	ح
عاشرا: الدراسات السابقة	خ
حادي عشر: هيكل البحث	س

الفصل الأول: دور مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد	02
المبحث الأول: مفهوم ونشأة مواقع التواصل الاجتماعي	03
المطلب الأول: مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي	03
المطلب الثاني: نشأة مواقع التواصل الاجتماعي	03
المطلب الثالث: خصائص مواقع التواصل الاجتماعي	07
المبحث الثاني: المبادئ الأساسية لشبكة مواقع التواصل الاجتماعي	10
المطلب الأول: أهم مواقع التواصل الاجتماعي	10
المطلب الثاني: المبادئ الأساسية	15
المبحث الثالث: الفيسبوك كنموذج	16
المطلب الأول: مفهوم ونشأة الفيسبوك	16
المطلب الثاني: أهم سمات وتطبيقات الفيسبوك	18
المطلب الثالث: سلبيات وإيجابيات الفيسبوك	20

24	 خلاصة الفصل
----	-------------------

الفصل الثاني: نظام معلومات الموارد البشرية

26	 تمهيد
28	 المبحث الأول: مدخل وأساسيات حول نظم المعلومات
28	 المطلب الأول: مفهوم النظام
33	 المطلب الثاني: مفهوم نظام المعلومات
40	 المطلب الثالث: نظم المعلومات الوظيفية
42	 المبحث الثاني: عموميات حول نظام معلومات الموارد البشرية
42	 المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية
43	 المطلب الثاني: عناصر (مكونات) نظام معلومات الموارد البشرية
47	 المطلب الثالث: دور نظام معلومات الموارد البشرية
51	 خلاصة الفصل

الفصل الثالث: دراسة حالة مصلحة المستخدمين المدرسة العليا للأساتذة الأغواط

53	 تمهيد
54	 المبحث الأول: منهجية الدراسة

المطلب الأول: التعريف بميدان الدراسة	54
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي	54
المطلب الثالث: أدوات الدراسة	56
المبحث الثاني: تحليل متغيرات الدراسة	60
المطلب الأول: تحليل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	60
المطلب الثاني: تحليل نظام معلومات الموارد البشرية	63
المطلب الثالث: تقييم متغيرات الدراسة	64
المبحث الثالث: إختبارالفرضيات والنتائج	72
المطلب الأول: إختبار الفرضيات	72
المطلب الثاني: النتائج	75
خلاصة الفصل	78
الخاتمة	80
قائمة المصادر و المراجع	82
المصادر باللغة العربية	82
المصادر باللغة الأجنبية	87
قائمة الملاحق	88

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	المشاركين في موقع فايسبوك (2004-2015)	01
60	كمية التفاعل مع المنشورات المئة الأخيرة	02
61	أنواع المنشورات في الصفحة	03
62	نسبة إستهداف المنشورات لفئات معينة	04
65	توزيع نوع التعليقات على الفيسبوك	05

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	01
06	التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي	02
09	خصائص مواقع التواصل الاجتماعي	03
16	المثلث الذهبي لشبكات التواصل الاجتماعي	04
33	نظام معالجة البيانات	05
38	أهمية نظام المعلومات	06
41	أنواع نظام المعلومات الوظيفية	07
46	مكونات نظم معلومات الموارد البشرية	08

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
88	استمارة المقابلة	01
90	الصفحة الرسمية للمدرسة العليا للأساتذة الاغواط	02
91	شعار المدرسة العليا للأساتذة الاغواط	03
92	منصة المدرسة العليا	04
93	Progrés	05
94	إدارة ملفات الموظفين	06
95	معلومات شخصية عن الموظف	07
96	استمارة معلومات الموظف	08

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما مدى دور مواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك في ظل تفعيل وعصرنة نظام معلومات الموارد البشرية حيث أجريت الدراسة عن طريق إجراء مقابلة مع رئيس مصلحة المستخدمين الأنظمة والشبكات والاعلام والاتصال بالمدرسة العليا للأساتذة بالأغواط، وبعد جمع البيانات وتحليلها، وعلى ضوء هذه الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تعرف مصلحة محل الدراسة نظام معلومات للموارد البشرية للأبس به إن لم نقل قوى.
- ارتفاع نسبة مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي بصورة هائلة دليل على الأهمية الكبرى التي تحتلها هذه الأخيرة .
- إن نظام معلومات الموارد البشرية يهتم بجميع أنشطة المورد البشري من تخطيط القوى العاملة التوظيف، التدريب، تقييم الأداء والتعويضات.
- تتيح مواقع التواصل الاجتماعي عدة ميزات و خدمات للمستخدم خاصة ماتعلق بتكنولوجيا المعلومات.
- لنظام معلومات الموارد البشرية علاقة قوية تربطه بشبكات التواصل الاجتماعي متمثلة في النشر والتخزين.

الكلمات المفتاحية:

مواقع التواصل الاجتماعي - نظام معلومات الموارد البشرية - فيسبوك

summary

This study aims at the extent of the role of social media sites, especially Facebook, in the activation and modernization of the human resources information system. The study was conducted by interviewing the head of the Users' Service Systems, Networks, Media and Communication with the Higher School of Professors in Agat, and after collecting and analysing the data. In the light of this study, we have reached a number of results.

- The interest of the study is known as an information system for human resources, which, if we do not say "powers", is unacceptable.
- The dramatic increase in the proportion of social media users is evidence of the great importance the latter occupies.
- The Human Resources Information System (HRIS) is concerned with all human resource activities from workforce planning, recruitment, training, performance assessment and compensation.
- Social media sites offer several features and services to the user especially related to IT.
- The HR information system has a strong relationship with social networking in the form of posting and storage.

Keywords:

Social Media - Human Resources Information System - Facebook

مقدمة

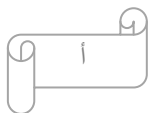
تمهيد

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية في كافة مجالات الحياة الثقافية، الاجتماعية، الاقتصادية والفكرية، كما فتحت افاقا جديدة أمام عدة مفاهيم ولعل من أبرزها شبكة الانترنت ، التي عرفت انتشارا كبيرا في كافة المدن والأقطار وربطت بين مختلف الأجزاء لتصبح عالما واحدا متصلا ، وأصبحت أيضا جزءا هاما من حياة المجتمعات العصرية، حيث أتاحت بذلك سرعة وسهولة التواصل والتقارب والتعارف بين الأفراد والجماعات، ومكنت من مشاركة وتبادل الأفكار والخبرات فيما بينهم، وأصبحت بذلك أفضل وسيلة وأرقاها لتحقيق التواصل بين الأفراد والمجتمعات وهذا ما أتاح فرصا أكبر وأعظم لإحداث هذا الاتصال والتواصل من خلال مواقع المواقع الاجتماعية والتي مكنت المستخدمين أيضا من المشاركة والمبادرة بدلا من التصفح والمتابعة فقط كمواقع التواصل الاجتماعي، التي خلقت نوعا من التواصل بين أصحاب المواقع ومستخدميها من جهة وبين مستخدميها أنفسهم من جهة أخرى.

لقد انتشر استخدام هذه الأخيرة انتشارا واسعا على المستوى العالمي، وقد أدى هذا الانتشار لخلق فرص جديدة لتأثير على الأفراد في الكثير من المجالات وأهمية كبيرة في حياتنا، فأصبحت جزءا لا يتجزأ من واقعنا، ولعبت دورا كبيرا في تسيير المجتمع بشكل عام وحياتنا الشخصية بشكل خاص، حيث لايمكننا الانفصال عنها أو الاستغناء عليها.

ولعل من أبرز تطورات تكنولوجيا الاتصال والإعلام ظهور شبكات التواصل الاجتماعي التي ظهرت كمصطلح فلسفي اجتماعي منذ القرن الثامن عشر، ولكن الجديد هو تحويل هذه الفرضية الاجتماعية إلى واقع تقني عبر الانترنت ووسائل الاتصال المتقدمة، أي نقلها إلى الفضاء الإلكتروني أين شكلت ظاهرة جديدة على المجتمع، وهذا لامتياز به خصائص فريدة تتمثل في المشاركة، الانفتاح، المحادثة و الترابط الاجتماعي.

إذا فالمؤسسات الجزائرية مطالبة من جهتها بمسايرة هذه التطورات و التأقلم معها لكسب تحديات العصر وهذا لا يتأتى إلا بتوفير بنية تحتية قوية تسمح باستيعاب



التطورات الحاصلة في هذا المجال و بتأهيل ا لموارد البشرية بحيث تكون قادرة على الأخذ بزمام هذ الوضع الجديد للبقاء و التفوق في عصرنا الحالي.

وأمام هذا الوضع يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية الذي حضي باهتمام كبير من طرف الباحثين لما يلعبه من دور هام في تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها المنظمة بكفاءة وفعالية .

وفي إطار كل هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي العلمي جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات في جانب من أهم جوانب الأعمال يعتبر الركيزة الأساسية، ألا وهو جانب الموارد البشرية .

أولاً- إشكالية الدراسة

من خلال ماسبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة التي يمكن بلورتها في السؤال الرئيسي التالي:

مادور مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل نظام معلومات الموارد البشرية ؟

وماعلاقة ودور مصلحة المستخدمين بالمدرسة العليا للاساتذة في ذلك ؟

من أجل الإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- كيف تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في نشر معلومات متعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية ؟

- كيف تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في جمع المعلومات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية ؟

- مامدى مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في أفاق وعصرنة نظام معلومات الموارد البشرية ؟

ثانيا - فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في جمع معلومات متعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية .
- الفرضية الثانية: مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في نشر المعلومات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية .
- الفرضية الثالثة: مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في عصرنة نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية .

ثالثا - أهداف الدراسة :

يسعى هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف منها :

- التعرف على مدى مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في جمع المعلومات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية .
- ابراز أهمية مواقع التواصل الاجتماعي ومساهمتها في نشر المعلومات وكل ماتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية .
- التعرف على ربط نظام المعلومات بأفاق بمواقع التواصل الاجتماعي في ظل عصرنة النظام .

رابعا - أهمية الدراسة

- تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في تناول موضوع حديث ظهر في الأونة الأخيرة وهو مواقع التواصل الاجتماعي وكيفية تفعيلها في نظام معلومات الموارد البشرية وكذا الدور الهام الذي أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي تؤديه في مختلف الشبكات والأنظمة المعلوماتية .
- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تعتبر من أهم الدراسات التي تتناول الربط بين متغيرين حيويين هما مواقع التواصل الاجتماعي ونظام معلومات الموارد البشرية وهذا نظرا للمكانة التي أصبحت تحتلها مواقع التواصل الاجتماعي في هذا العصر .

-تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث عن دور نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بمواقع التواصل الاجتماعي.

خامسا - أسباب إختيار الموضوع :

من بين الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذاالموضوع :

أسباب ذاتية :

- علاقة الموضوع بالتخصص العلمي إدارة الموارد البشرية وبيئة إدارة الأعمال.
- الرغبة في الاطلاع أكثر على الموضوع والتعرف على المفاهيم المتعلقة به.
- الاقتناع بأهمية الموضوع خاصة مع التحولات الجديدة والتوجه نحو نظم معلومات الموارد البشرية ومواقع التواصل الاجتماعي والإستفادة منهما .
- ترشيد وتوجيه مسيري المؤسسات والمستخدمين على أهمية نظم معلومات الموارد البشرية .

سادسا - حدود الدراسة :

الحدود الزمنية : تم إنجاز هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من شهر نوفمبر سنة 2022 م إلى غاية شهر ماي سنة 2023 م.

الحدود المكانية : شملت عينة الدراسة عدد من موظفي مصلحة المستخدمين ومصلحة الإعلام والاتصال ، الإحصاء والإشراف بالمدرسة العليا للأساتذة طالب عبد الرحمان جامعة عمار ثليجي الأغواط.

الحدود الموضوعية :

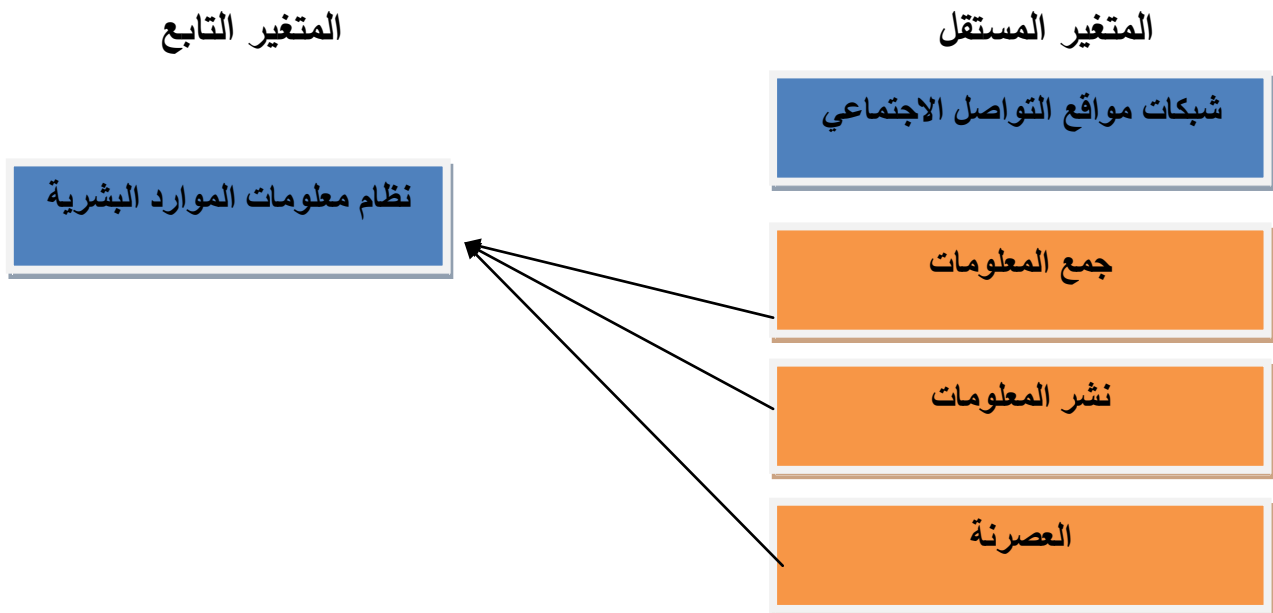
شملت الدراسة المتغيرات التالية :مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك ، نظام معلومات الموارد البشرية .

سابعاً: متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل : يتمثل في دور مواقع التواصل الاجتماعي

المتغير التابع : يتمثل في نظام معلومات الموارد البشرية كما هو موضح في الشكل
الآتي:

الشكل رقم (01): مخطط الدراسة



ثامنا : مفاهيم الدراسة

التعريف الإجرائي:

الدور هو مجموع وظائف المخطط لها و التي يتم تنظيمها و توزيعها وفق التنظيم الهرمي لموظفي المؤسسة.

التعريف الإجرائي لمواقع التواصل الاجتماعي:

هي مجموعة من المواقع المربوطة على شبكة الانترنت و التي تسمح بالتواصل بين الناس في مختلف بقاع الأرض، عن طريق الكلام المكتوب أو الصور أو الفيديوها، و يمتاز كل موقع بمجموعة من الخصائص التي تجذب المستخدمين إليه.

ثانيا: نظام معلومات الموارد البشرية

التعاريف الإجرائية لكل من :

نظام: عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة لتحقيق هدف مشترك.

معلومات: هي مخرجات نظام المعلومات.

الموارد البشرية: مجموعة من الأفراد مؤهلين ذوي مهارات وقدرات.

نظام معلومات الموارد البشرية: هو نشاط منظم يعمل على الجمع والتخزين والحفظ والاسترجاع للمعلومات.

تاسعا: منهج الدراسة

للاجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة فرضياته أو نفيها اعتمدنا على المنهج الوصفي و التحليلي باعتباره المنهج المناسب لمتغيرات الدراسة وذلك للكشف عن دور مواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل نظام معلومات الموارد البشرية باعتبار هذا المنهج يهدف إلى وصف خصائص مشكلة البحث وصفا دقيقا وشاملا والوقوف على الواقع الحالي وتحديد

العلاقات بين المتغيرات وجمع الحقائق وتحليلها وإستخلاص النتائج ومحاولة وضع توصيات وإقتراحات.

عاشرا الدراسات السابقة:الدراسات المتعلقة بمواقع التواصل الاجتماعي

-دراسة هشام علي شطناوي(2020)بعنوان دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية وتوطين الموارد البشرية شباب الجامعات الأردنية إقليم الشمال(مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة جامعة عجلون الوطنية،الأردن)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية وتوطين الموارد البشرية، ومن بين الأسئلة الموجهة مادور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الجوانب الابداعية لدى الشباب ؟ وماهي نظرة إلى مواقع التواصل الاجتماعي ؟.

وللإجابة عن أسئلتها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أدوات جمع البيانات والمعلومات (تحليل السجلات والوثائق ونتائج المقابلات) والاستعانة بالأدب النظري للتعرف على مفهوم م واقع التواصل الاجتماعي كما قام الباحث بإعداد وتطوير استبانة لقياس دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية و توطين الموارد البشرية في جامعة اليرموك إحدى هذه الجامعات، وقد بلغ مجموع عينة الدراسة (420)طالب وطالبة من جامعة اليرموك والتكنولوجيا وقد أظهرت نتائج فحص الفرضيات عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لدور الجامعات الخاصة في تنمية وتوطين الشباب على جميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغيرات العمر، والحالة الاجتماعية وسنوات الدراسة. وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، خلص الباحث إلى عدد من التوصيات كان من أبرزها:

- نشر الوعي لدى طلبة الجامعات حول اهمية مواقع التواصل الاجتماعي واثرها في تنمية قدرات الطلاب وتوطينهم في بلادهم وعقد دورات ومحاضرات وندوات تدريبية تثقيفية تعزز من دور مواقع التواصل الاجتماعي في تنمية الابداع والمهارات لدى الطلبة للاستفادة من طاقاتهم وقدراتهم الابداعية.

-إجراء مزيدا من الدراسات المماثلة والتعاون مع وزارات الدولة مثل وزارتا التربية والشباب والاندية الشبابية لتنمية الجوانب الإبداعية لديهم .

- نشر الوعي العام في المجتمع و دعم المشاريع الصغيرة للطلبة في الجامعات الأردنية نظرا لما تحمله هذه الجامعات من رسائل انسانية ومسؤوليات اجتماعية عظيمة ودورا كبيرا في دفع عجلة التنمية المستدامة للوطن والمواطنين والحفاظ على مقدرات الوطن والامة العربية ومنع هجرة العقول الشابة التي هي عماد الوطن وثروته الحقيقية التي يحقق من خلالها تقدمة وازدهاره ورفعته وسيادته لارضه وممتلكاته .

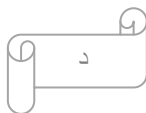
-دراسة سوماتي وليد_بلعاسي أحمد (2019) بعنوان دور مواقع التواصل الاجتماعي في ترويج المنتجات دراسة ميدانية لأراء عينة من طلبة جامعة الأغواط حول موقع فيسبوك

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في الترويج للمنتجات،حيث تكونت عينة الدراسة من 100مستقصى من طلبة جامعة الأغواط من ذكور وإناث،تم إجراءالدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:وجودأثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الترويج للمنتجات،وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد مواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك في كل عناصر المزيج الترويجي الاعلان،العلاقات العامة ،البيع الشخصي، الدعاية،كما توصلت لفروق ذات دلالة إحصائية بين أراء المبحوثين تجاه متغيرات الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

-دراسة السايح بوبكر (2016)،بعنوان دور مواقع التواصل الاجتماعي في الترويج بالمنتجات دراسة حالة متعامل قطاع الهاتف النقال بالجزائر (موبليس) وكالة ورقلة

هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور مواقع التواصل الاجتماعي في ترويج المنتجات للمؤسسة الخدمية موبليس وهو سؤال البحث الرئيسي ، وقصد الاجابة على الاشكالية المطروحة استخدم المنهج الوصفي التحليلي .



وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتمثلة في أن مواقع التواصل الاجتماعي تحتل مكانة هامة في حياة الأفراد ،وأنها وسيلة هامة لترويج بالمقارنة بباقي وسائل الاتصال الأخرى وأن الاعلانات والعروض المطروحة عبر مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بشركة موبليس تلقى متابعة وإقبال زبائنهم وينجذبون إليها.

وقد أوصت الدراسة بوجوب الاهتمام أكثر بهذه الصفحات وتوظيف مهارات إتصالية في إقناع الجمهور للتعامل مع كل مواقع التواصل الاجتماعي عامة والفيسبوك خاصة ،كما أوصت المؤسسات والشركات ومنظمات العمل على ترقية هذه الصفحات وجعلها وصيلة إتصال حديثة وحث شركة موبليس على الاهتمام بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والعمل على أساليب ابداعية في الترويج لمنتجاتها لكسب رضا وولاء المستهلك.

2الدراسات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية:

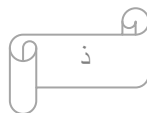
دراسةADEL LADJALI(2022) بعنوان Diagnosis of Human Resource Information System(HRIS) in ALgerian Organization :Case Study

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة الجزائرية. حيث تمت دراسة مؤسسة التوليد بالمستشفى في سطيف، ويشكل نظام معلومات الموارد البشرية أحد الاتجاهات الحديثة في استغلال التطور التكنولوجي لتطوير إدارة الموارد البشرية، أجريت هذه الدراسة بالاعتماد على مقابلة مع مسؤول المنظمة المدروسة وبعد جمع البيانات وتحليلها، توصلت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة، أبرزها:

- فعلى الرغم من وجود نظام حديث للمعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، فإنها تتسم بالمركزية وتفتقر إلى المرونة.

كما توصلت الباحثة إلى مجموعة النتائج العامة نوجزها في مايلي:

- لا تمثل النظم الفرعية الإلكترونية إلا في إدارة الأجور، وإدارة الاستقطاب، وتجهيز الملفات.



- يفتر نظام المعلومات إلى الوظائف الهامة التالية: الخدمة الذاتية وإعداد التقارير والدوريات.

- لا توجد إدارة خاصة لمتابعة وتطوير نظام معلومات الموارد البشرية.

- عدم وجود فريق متخصص في تحليل وتطوير نظام معلومات الموارد البشرية .

- نظام معلومات الموارد البشرية للمؤسسة المدروسة نظام مركزي غير مرن. وتفتر المؤسسة الصحية إلى نظام معلومات خاص بها ييسر الاضطلاع بأنشطتها المتصلة بإدارة الموارد البشرية.

كما قدم الباحث مجموعة من التوصيات والإقتراحات أهمها :

- توظيف محلل بيانات لنظام معلومات الموارد البشرية، يتمتع بمؤهلات ومؤهلات تكنولوجيا في مجال إدارة الموارد البشرية.

- وضع نظام لمعلومات الموارد البشرية للمؤسسة المدروسة يتكامل مع النظام المركزي.

- رفع معدل التشغيل الآلي لعمليات إدارة الموارد البشرية بجعل معظم العمليات إلكترونية والحد تدريجيا من الأعمال الورقية والإجراءات.

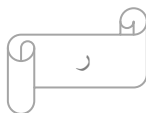
- اعتماد الخدمة الذاتية، ولا سيما في استخراج الوثائق الروتينية.

- تطوير لوحة متابعة الموارد البشرية وإدراجها لمؤشرات حيوية هامة مستخلصة من نظام معلومات الموارد البشرية، مثل معدل التغيب عن العامل والعمل.

- الغياب التام للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

- عدم اتباع المراحل العلمية المنهجية في بناء نظام مناسب لمعلومات الموارد البشرية.

- يهيمن الجانب الورقي التقليدي على نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمة.



- دراسة عماد صفوك جلود الرولي(2014) بعنوان دور نظام معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية

وهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم معلومات الموارد البشرية في زيادة فاعلية أداء إدارة الموارد البشرية لوزارة الداخلية بمملكة البحرين وذلك في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس ، السن ، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة...الخ). وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطيه بين نظم معلومات الموارد البشرية وفاعلية أداء إدارة الموارد البشرية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين إدارة الموارد البشرية في الدرجة الكلية والمحاور لكلا من نظم معلومات الموارد البشرية وأداء إدارة الموارد البشرية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، السن، المؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة).

-تتأثر فاعلية الأداء للعاملين بإدارة الموارد البشرية سلبا وإيجابا بالشفافية وموضوعية نظام معلومات الموارد البشرية بشكل عام ونظام الأجور والحوافز والإجازات بشكل خاص.

كما خرجت هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات من بينها:

- أهمية تدريب العاملين فيما يتعلق بالتعاطي مع مستحدثات نظم معلومات المستخدمة بالإدارة كما له من أهمية بالغة في زيادة إدراكهم لقيمة الأمور المعرفية والتدريبية .

- استثمار كفاءة العاملين حديثي التخرج في تحديث وتطوير إجراءات وآليات عمل نظم معلومات نظرا لميل الأجيال الشابة إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والمعلومات بشكل أكبر ممن هم أكبر سنا.

- عدم التوقف في البحث عن برامج الكترونية أكثر تطورا لنظم معلومات الموارد البشرية من شأنها زيادة فاعلية أداء العاملين وجودة إنتاجهم المهني .

حادي عشر هيكل البحث :

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة والتأكد من صحة فرضياته قسمنا بحثنا هذا إلى ثلاث فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي ويحتوي كل فصل على :

الفصل الأول : بعنوان الاطار المفاهيمي لمواقع التواصل الاجتماعي ، حيث تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث خصص المبحث الأول: مفهوم ونشأة مواقع التواصل الاجتماعي

والمبحث الثاني: خصائص وخدمات مواقع التواصل الاجتماعي وأهميتها **والمبحث الثالث:** الفايسبوك كموقع من مواقع التواصل الاجتماعي .

الفصل الثاني : بعنوان مدخل لنظام معلومات الموارد البشرية ، تناولنا في هذا الفصل مبحثين خصصنا المبحث الأول أساسيات حول نظام المعلومات والمبحث الثاني عموميات حول نظام معلومات الموارد البشرية .

الفصل الثالث: الفصل التطبيقي وهو دراسة حالة حيث تناولنا في الفصل ثلاث مباحث، خصص المبحث الأول: منهجية الدراسة وخصص المبحث الثاني: لتحليل متغيرات الدراسة، أما المبحث الثالث: إختبار الفرضيات والنتائج.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لمواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم ونشأة وخصائص مواقع التواصل

الاجتماعي

المبحث الثاني: أهم مواقع والمبادئ الأساسية لشبكات

التواصل الاجتماعي

المبحث الثالث: الفيسبوك كموقع من مواقع التواصل

الاجتماعي

الخلاصة

تمهيد

تشير آخر الإحصائيات على أن شبكات التواصل الاجتماعي وعلى رأسها موقع الفيسبوك يضم أكثر من مليار و 400 ألف منتسب من بينهم 900 مليون منتسب نشط، ولو تم مقارنة هذا العدد بنسبة سكان العالم لا احتل الفيسبوك المرتبة الثالثة بعد دولة الهند والصين من ناحية الكثافة السكانية، والكثير من الباحثين يرى أن شبكات التواصل الاجتماعي ما هي إلا امتداد لمفهوم المجتمعات الافتراضية، بحيث تتيح هذه الشبكات للأشخاص المنتمين إليها بتبادل الأخبار والمعلومات، وتفعيل الاتصال والتعارف والدرشة .

وقسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كمايلي :

المبحث الأول: مفهوم ونشأة مواقع التواصل الاجتماعي

المبحث الثاني : أهم المواقع والمبادئ الأساسية لمواقع التواصل الاجتماعي

المبحث الثالث: الفيسبوك كنموذج لمواقع التواصل الاجتماعي

المبحث الأول: مفهوم ونشأة وخصائص مواقع التواصل الاجتماعي

المطلب الأول : مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي

هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمستخدم فيها بإنشاء حساب خاص به، ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع الأعضاء الآخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات أو جمعه مع أصدقاء الجامعة أو الثانوية، تصنف هذه المواقع ضمن مواقع الجيل الثاني للويب (ويب 2.0)، وسميت اجتماعية لأنها أتت من مفهوم "بناء مجتمعات" بهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف على أشخاص لديهم اهتمامات مشتركة في شبكة الانترنت والتعرف على المزيد من المواقع في المجالات التي تهتمه ومشاركة صوره ومذكراته وملفاته مع العائلة وأصدقائه وزملاء العمل. (العبيد، 2017، صفحة 26)

و تعرف أيضا بأنها مواقع إلكترونية على الشبكة العنكبوتية وتؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ولمشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى أشخاص آخرين.

و قد عرفت مواقع التواصل الاجتماعي كذلك على أنها المحتوى الذي يتم إنشاؤه باستخدام أدوات مواقع التواصل الاجتماعي، لاسيما المحتوى الذي يقدمه المستخدم والذي يتم إنشاؤه بواسطة الأفراد على المواقع الإلكترونية، التي تشجع على إنشاء وتبادل المحتوى و يتأرجح المحتوى ما بين رسائل نصية إلى صور يتم تبادلها ومقاطع فيديو تحظى بمشاهدات عديدة. (الصاعدي، 2014، صفحة 09)

المطلب الثاني : نشأة مواقع التواصل الاجتماعي

بدأت مجموعة من الشبكات الاجتماعية في الظهور أواخر التسعينات مثل - com classmates - عام 1995 للربط بين الزملاء في الدارسة وموقع الأشخاص، وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء، وبالرغم من توفير تلك المواقع لم تستطع أن تدر ربحا لمالكها وتم إغلاقها، وبعد ذلك ظهرت مجموعة من الشبكات الاجتماعية التي لم تستطع أن تحقق النجاح الكبير بين الأعوام 1990 و 2001 .

وفي المدة ما بين 2002م وعام 2004م بلغت شعبية الشبكات الاجتماعية عبر العالم ذروتها، فقد ظهر موقع freindater عام 2002 في كاليفورنيا من قبل janttlan brams

ويقوم مفهوم الموقع على دائرة الأصدقاء، والتقنية المتعددة للأفراد على شبكات التواصل الاجتماعي خلال المجتمعات الافتراضية ويسمى بالأصدقاء بسبب دوائر العرض، من صور وملفات الأصدقاء والأفراد، ويستخدم على نطاق واسع في آسيا، وهو متاح بلغات عدة.

وفي النص الثاني من العام نفسه ظهرت في فرنسا شبكة skrock كموقع للتدوين، ثم تحولت بشكل كامل إلى شبكة اجتماعية عام 2007 و في عام 2003 أنشئ موقع ماي سبيس my space الأمريكي ونمى بسرعة حتى أصبح اكبر شبكات التواصل الاجتماعي في عام 2006 . (هيتمي، 2015، صفحة 80)

وفي فيفري عام 2004م أنشأ موقع فايسبوك face book على يد "مارك زوكوربيرع" في جامعة هارفرد، وكانت الفكرة إنشاء موقع اجتماعي يستطيع الطلبة عن طريقه التواصل مع بعضهم، وقد كان الموقع في البداية متاحا فقط لطلاب جامعة هارفرد، ثم فتح لطلبة الجامعات، وبعد ذلك لطلبة المدارس الثانوية، ثم عمت لتشمل الموظفين وأعضاء هيئة التدريس، وأخيرا أي شخص يبلغ من العمر 13 عاما فأكثر.

وفي عام 2005م تأسس موقع اليوتوب youtube في مدينة menlopark في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية ، وكان الإصدار التجريبي له عام 2005 ويتيح الموقع مشاهدة وتحميل مقاطع الفيديو وتوالت بعد ذلك الشبكات الاجتماعية في الظهور، حيث ظهرت Linkelin Twitte لتستمر ظاهرة مواقع لتواصل الاجتماعي في التنوع والتطور. (المقدادي، 2013، صفحة 21)

المرحلة الأولى: يمكن وصفها بالمرحلة التأسيسية للمواقع الاجتماعية وهي المرحلة التي ظهرت مع الجيل الأول للويب Web1 وتشهد هذه المرحلة على البداية التأسيسية للشبكات. شهدت هذه المرحلة مواقع متعددة من أشهرها أيضا موقع alive jour وموقع Cyworld 1999 الذي أنشئ في كوريا وموقع Ryze الذي تبلور الهدف منه في تكوين شبكات

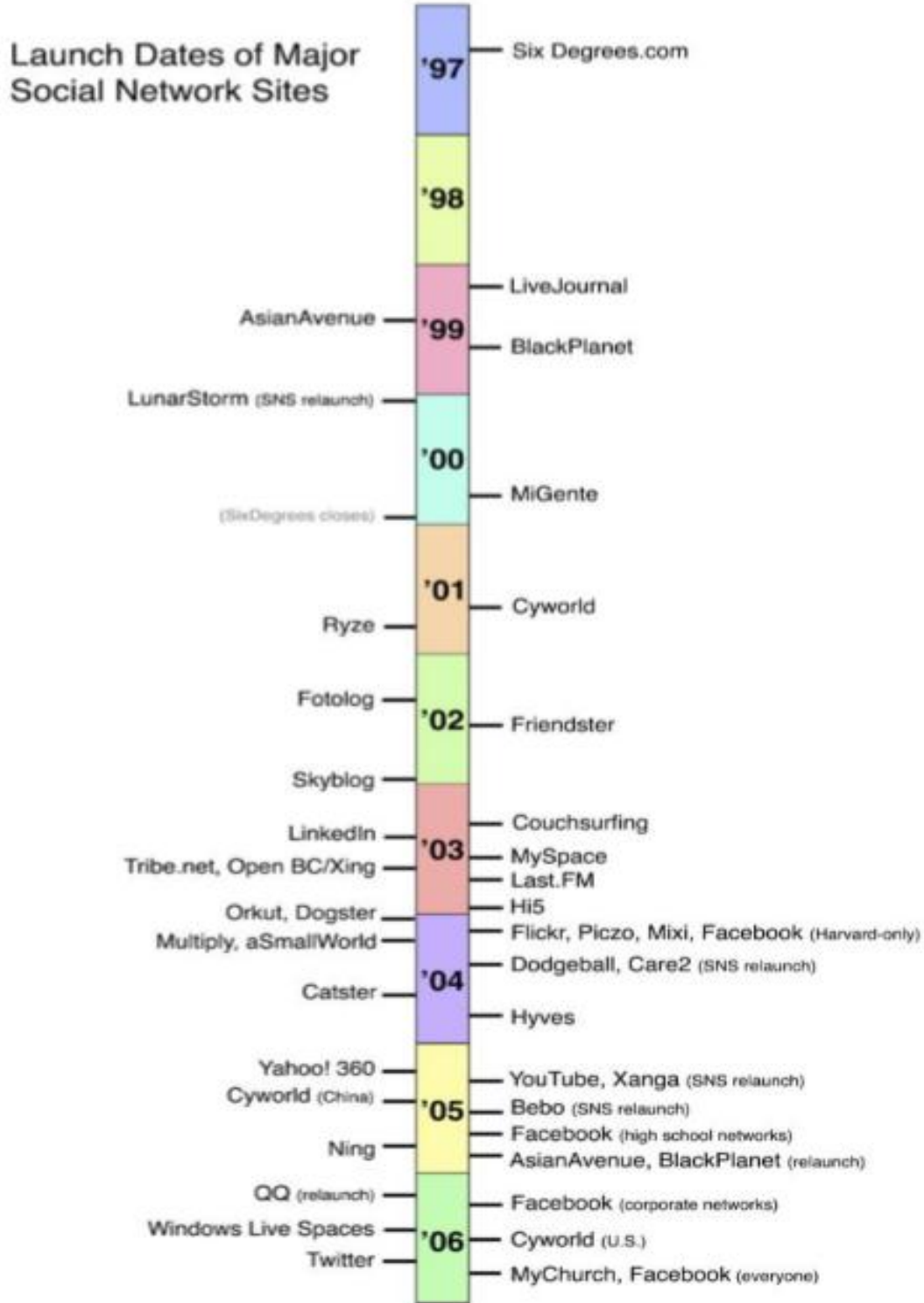
اجتماعية الرجال الأعمال لتسهيل التعاملات التجارية، وتجدر الإشارة في طرح التالي أن أبرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها هي خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء، وعلى الرغم من أن وفرت بعض الخدمات مواقع التواصل الاجتماعي الحالية إلا أن لم تستطع أن تدر ربح على مؤسسيها ولم يكتب لكثير منها البقاء.

المرحلة الثانية: وتشير الى مجموعة من التطبيقات على الويب (مدونات مواقع المشاركة الوسائط المتعددة وغيرها) والتي اهتمت بتطوير التجمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من التفاعل والاندماج والتعاون ولقد ارتبطت هذه المرحلة بشكل أساسي بتطوير خدمات شبكة الأنترنت، وهي مرحلة الاعمال المواقع الاجتماعية ويمكن أن تؤرخ لهذه المرحلة بانطلاقة موقع ماي سبايس وهو الموقع الأمريكي المشهور، ثم موقع الفيسبوك وتشهد المرحلة الثانية مع تطور المواقع الاجتماعية الاقبال المتزايد من قبل المستعملين لمواقع المواقع العالمية. ويتناسب ذلك مع تزايد مستخدمي الانترنت على مستوى العالم، إلا أن الميلاد الفعلي للمواقع الاجتماعية كان مع بداية عام 2002 حيث ظهر موقع "فرنر" الذي حقق نجاحا كبيرا وفي النصف الثاني من نفس العام في فرنسا ظهر موقع "سكايروك Skyrock" كمنصة للتدوين ثم تحول بشكل كامل الى شبكة اجتماعية سنة 2007 .

(المزاهرة، 2014، الصفحات 104-106)

الشكل رقم (02): التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي (نورمان و مريم،

2012، صفحة 51)



المطلب الثالث : خدمات وخصائص الشبكات الاجتماعية وأهميتها

بين خالد غسان المقدادي صاحب كتاب ثورة الشبكات الاجتماعية بعضا من خصائص الشبكات الاجتماعية أهمها:

أولا المحادثة Conversation : وهي إتاحة التحدث في اتجاهين : التفاعل مع الحدث او المعلومة والخبر والتشارك في اجراء ذلك بين المتصلين

ثانيا الترابط Connectedness : تتربط الشبكات الاجتماعية مع بعضها البعض عبر وصلات وروابط وصفحات توفرها المواقع فيما بينها للتواصل الاجتماعي وذلك بنقل الاخبار عبر المجموعات مما يسرع في انتقال المعلومات

ثالثا الصفحات pages : وتوفر هذه الصفحات امكانية توجيه معل ومات او فعاليات لمجموعة من القراء او التجار او الزبائن تحدد من قبلهم يتم من خلالها وضع معلومات عن منتج او شخصية او خدمة او غير ذلك .

رابعا المجموعات groups : وهي خاصية انشاء مجموعة من المهتمين بمسمى واهداف معينة .

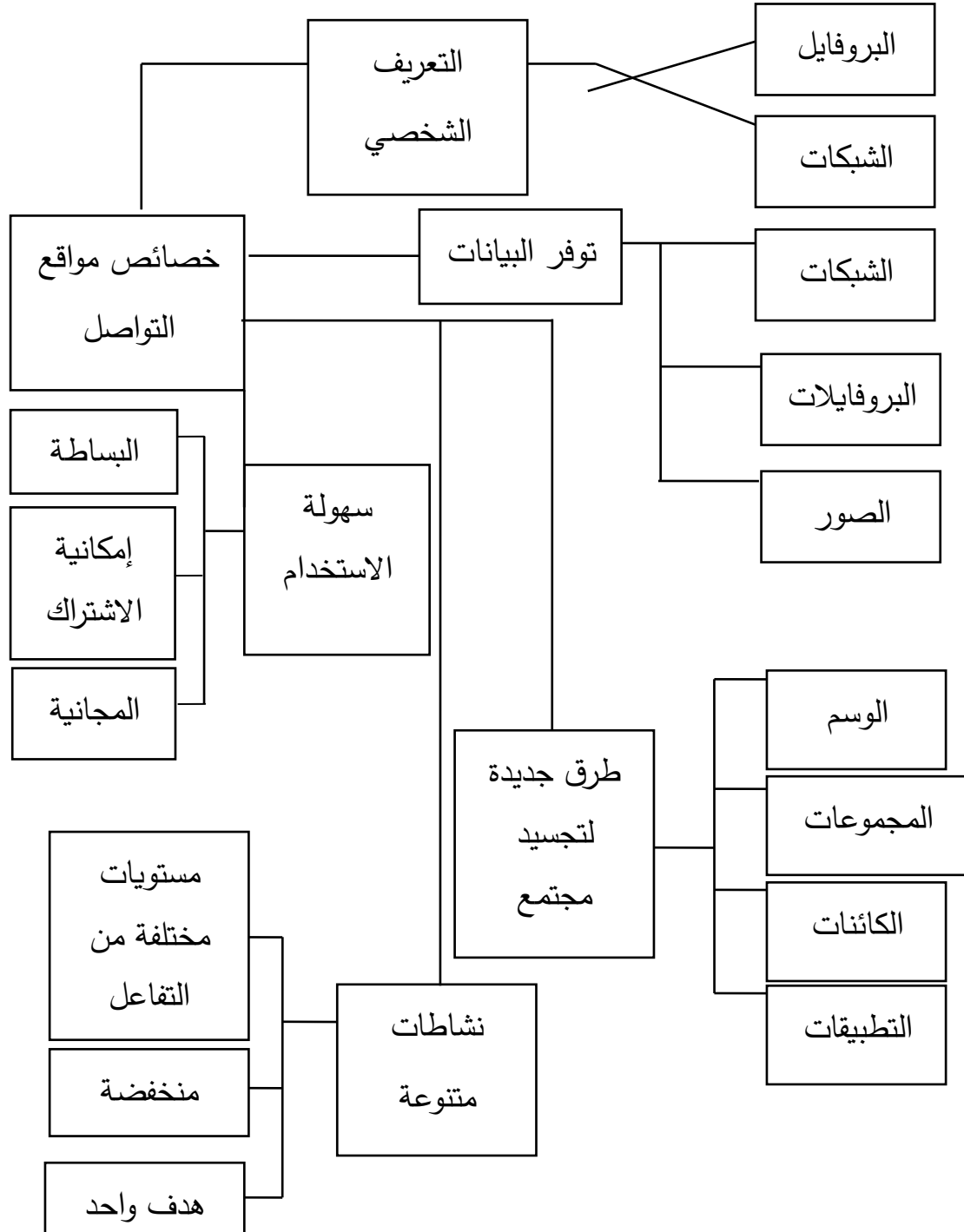
خامسا البومات الصور Photo Albumens : وهي امكانية انشاء عدد غير محدود من البومات الصور ورفع ملايين الصور فيها واتاحة مشاركتها مع الغير والتعليق عليها.

سادسا ارسال الرسائل Sanding Massages : وهي اتاحة ارسال رسائل لأشخاص داخل أو خارج المجموعات.

سابعا الأصدقاء والعلاقات Connection friends : وهم مجموعات يتم التعارف فيما بينهم لغرض معين وتقوم الشبكات الاجتماعية الخاصة بإطلاق مسمى صديق على الشخص المضاف للقائمة التي تحوي الأصدقاء.

ثامنا الملفات الشخصية "Profile Pages" : او الصفحات الشخصية او المعلومات العامة
عن الشخص صاحب الملف وفيها معلوماته الشخصية :الجنس وتاريخ الميلاد,العنوان.البلد.
(الساموك، 2010، صفحة 40)

الشكل (03) : خصائص مواقع التواصل الاجتماعي. (صادق، 2008، صفحة 110)



المبحث الثاني : أهم مواقع والمبادئ الأساسية لشبكات التواصل الاجتماعي

المطلب الأول : أهم مواقع التواصل الاجتماعي

أولاً: الفايسبوك Facebook

هو موقع من مواقع التواصل الاجتماعي أو كتاب الوجوه باللغة العربية الذي يتيح عبره للأشخاص العاديين و الاعتباريين "كالشركات" أن يبرز نفسه أو يعزز مكانته عبر أدوات الموقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك لموقع تواصل أخرى، إنشاء روابط تواصل مع الآخرين. (حلاسة، 2013، صفحة 20)

و قد أسس هذا الموقع مارك زاكربيرج عام 2004 لغرض التواصل بين الطلبة في جامعة هارفرد الأمريكية، ومن ثم انتشر استخدامه بين طلبة الجامعات الأخرى في أمريكا وبريطانيا وكندا، ولتطور الموقع وخصائصه من مجرد موقع لإبراز الذات والصور الشخصية، إلى موقع متخصص بالتواصل ترعاه شركة فاييبيوك والتي أصبحت تقدر بالمليارات عام 2008 نتيجة لاشتراك 21 مليون مشترك في هذا الموقع ذلك العام ليتعدى أي موقع للتواصل الاجتماعي ويصبح الأول عل صعيد العالم و قد تحول الموقع من مجرد مكان لعرض الصور الشخصية والتواصل مع الأصدقاء والعائلة، لعرض الأفكار الأساسية وكذلك لتصبح قناة تواصل تسويقية أساسية تعتمد عليها الآلاف من الشركات للتواصل مع جمهورها . (المقدادي، 2013، صفحة 27)

ثانياً: اليوتيوب youtube

هو موقع إلكتروني يسمح و يدعم نشاط تحميل و تنزيل و مشاركة الأفلام بشكل عام و مجاني، و هو يسمح بالتدرج في تحميل و عرض الأفلام القصيرة، من أفلام عامة يستطيع الجميع مشاهدتها إلى أفلام خاصة يسمح فقط لمجموعة معينة من مشاهديها.

و قد تأسس موقع اليوتيوب في فبراير 2005 بواسطة ثلاثة موظفين في شركة "باي بال Pal Pay" المتخصصة في التجارة الإلكترونية هو الأمريكي "تشاد هيرلي" والتاواني "ستيف تشين" والبنغالي "جاود كريم"، في مدينة كاليفورنيا، و يستخدم الموقع تقنية الأدوبي

فلاش لعرض المقاطع المتحركة، حيث إن المحتوى الموقع يتنوع من مقاطع أفلام، و التلفزيون، و مقاطع الموسيقى، و الفيديو المنتجة من قبل هواة وغيرها.

لقد أصبح اليوتيوب اليوم موقعا رئيسيا للفنانين والسياسيين والهواة على حد سواء، حيث مقاطع الأفلام الخاصة بترويج أفلامهم أو أغانيهم أو منتجاتهم للعامة ومجانا بل تطور اليوتيوب لتستخدمه الجامعات والحكومات لبث برامج التوعية أو الحصص الإلكترونية عبره. ويعتبر كذلك اليوتيوب من أروع ابتكارات مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بسبب مزاياه المتعددة نذكر أهمها:

1. **عام ومجاني** : من خلاله تستطيع تحميل وتنزيل ما تشاء وتحتاج من الأفلام سواء كانت تعليمية أو ترويجية.
2. **دائم لتحميل الأفلام** : فالموقع يوفر مجانا خادما ذا مساحة غير محدودة تستطيع من خلال تحميل الأفلام من جميع الأنواع (MP4,WMV,FLV,AV1.....الخ أو الأغاني MP3) وتحويلها إلى أفلام من نوع فلاش صغير الحجم .
3. **3-سهل الاستعمال من قبل العامة** : فالموقع سهل الاستعمال بالنسبة لتحميل وتنزيل الأفلام مقارنة بغيره من المواقع ويوفر أدوات داعمة لذلك.
4. **سهل البحث** : فالموقع يوفر محرك بحث خاص به، يمكنك من أن تبحث عن عنوان الفيلم أو الحدث و من ثم مشاهدته بالضغط فقط على وصلة الفيلم.
5. **الرقابة و ميزة البث المباشر** : فالموقع يسمح بتحديد من يشاهد الفيلم، وكذلك بمجر الضغط على وصلة الفيلم ستتمكن من مشاهدته ومن أي جهاز حاسوب أو هاتف محمول إن كان يدعم تقنية بث ذلك النوع من الأفلام، وهي ميزة مكنت العديد من محطات البث والقنوات الإخبارية من عرض برامجها مباشرة مما اعتبر طفرة في تطور الإعلام وتقنيات البث المباشر. (المحارب، 2011، صفحة 113)

ثالثا: موقع التويتر TWITTER : يعود لمؤسسه جاك دورسي شهر مارس 2006 وهو موقع يقدم خدمة تدوين مصغر و التي تسمح لمستخدميه بإرسال تحديثات TWEETS عن حالتهم بحد أقصى 140 حرفا للرسالة الواحدة ،وذلك مباشرة عن طريق إرسال رسالة نصية

قصيرة SMS أو عن طريق موقع التويتر أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون. (قتلوني، 2014، صفحة 104، 102)

و قد ظهر الموقع في أوائل عام 2006 كمشروع تطوير بحثي أجرته شركة obvious الأمريكية في مدينة سان فرانسيسكو، و بعد ذلك أطلقتها الشركة رسمياً للمستخدمين بشكل عام في أكتوبر 2006، و بعد ذلك بدأ الموقع في الانتشار كخدمة جديدة على الساحة في عام 2007 من حيث تقديم التدوينات المصغرة و يعتبر موقع لتويتر اليوم مصدراً معتمداً للتصريحات الشخصية سواء كانت صادرة عن سياسيين، ممثلين، صحفيين أم وجهاء المجتمع الغربي و العربي على حد سواء. (الطافطة، 2011، صفحة 24)

و كذلك أصبح التويتر جزءاً من نظم وسائل الإعلام المختلفة حيث يمكن للمستخدمين من استقبال تدفق المعلومات الواردة من كل وسائل الإعلام. و يمثل تويتر شبكة معلومات أنية مدعومة من الناس في جميع أنحاء العالم تسمح بمشاركة و اكتشاف ماذا يحدث الآن، حيث يطرح الموقع في واجهته السؤال: ماذا يحدث الآن now happening s'what و يجعل الإجابة تنتشر إلى الملايين على الفور. و لموقع التويتر عدة خصائص و مميزات أخرى نذكر منها:

1. سهل و سريع : فبمجرد إدخالك لبريدك الإلكتروني و تسجيل اسمك، و اسم الاستخدام و كلمة السر تصبح مشتركاً بالموقع.
2. أداة فعالة للتواصل مع العالم: فكون التدوين الخاص بالتويتر يمكن إرساله من الحاسوب المحمول أو الهاتف النقال بسهولة و يسر، مما يتيح التواصل مع مجموعة كبيرة من الأصدقاء و المعارف أو التابعين لك على الموقع و في 2 لحظات.
3. أداة تسويق فعالة : فالיום أصبح تويتر يستخدم من قبل الشركات و المعلنين للترويج عن منتجاتهم و عروضهم الجديدة.
4. شعار مميز: يوفر التويتر إمكانية تحميل صور خاصة لشعار يميزك عن الآخرين عند التدوين، و يسمح بأن يكون هذا الشعار صورة عادية أو بلغة مبرمجة مثل: html أو java، مما يعطي طابعاً شخصياً و موثقاً مع كل تدوينة.

5. **ميزة التتبع:** أي أن تتبع مدون على الموقع لكي تصل لك كل تدويناته أولاً بأول، و كذلك يمكن للغير ان يتبعوك بمجرد الضغط على زر التتبع، و مع الفترة يصبح لك شبكة معارف و متتبعون خاصون بك لهم إهتماماتك نفسها و يجمع بينكم مصالح . (حسين ل.، 2014-2015، صفحة 46)

رابعاً: موقع لينكد إن Linkdin : هي شبكة اجتماعية مختصة بالعمل والتجارة تضم العديد من المحترفين والمحترفات في العديد من المجالات و يتشاركون مجموعة اهتمامات، ظهر عام 2003 للعامة في كاليفورنيا و موقع "لينكد إن" هو شبكة اجتماعية مهنية ففي الوقت الذي يركز فيه الشبكات الاجتماعية مثل: "الفيسبوك" و"ماي سبايس" على العلاقات الشخصية و الاجتماعية "لينكد إن" يسمح للمهنيين بإنشاء و من تم الحفاظ على العلاقات في المجال العلمي وكذا تعزيز خدماتهم ومهاراتهم التقنية والمهنية ورغم بدايته في 2002 إلا أنه اليوم من بين أهم الشبكات الاجتماعية المهنية. (المنصور، 2012، صفحة 50)

و يعرفه موقع "تكنوبيديا" على أنه "موقع يضع فيه المستخدمين معلومات معينة شخصية تتضمن تفاصيل مثل الخلفية التعليمية، التاريخ الوظيفي و العملي و كذا قائمة المشاريع المهنية الكبرى إلى جانب الشهادات المهنية والعضوية المهنية و كل هذه المعلومات توضع في الملف الشخصي الذي يمثل دليل المستخدم ومن بين خصائص هذا الموقع :

1. يمكن المستخدمين وضع صور ومشاهدة الملفات الشخصية والصور الخاصة بالآخرين.
2. يمكن للمستخدمين التعرف على عدد الأشخاص الذين يبحثون عنهم .
3. يمكن أصحاب العمل وضع قائمة وظائف البحث عن مرشحين محتملين.
4. البقاء على اتصال مع مجالك المهني ضمن هذا القطاع.
5. تقوية مسيرة المهنية والتعزيز من التواجد المهني عبر الأنترنت.
6. يسمح بتضمين عدد من التطبيقات وكذا عرض الكتب التي يمكن شرائها عبر الأنترنت.

خامسا: موقع فليكر com.Flicker :

هو موقع اجتماعي خاص بتبادل الصور ومقاطع الفيديو على الانترنت و يستخدم الموقع بشكل كبير في تبادل الصور الشخصية بين الأصدقاء و كذا من طرف الخبراء أو الهواة الذين يرغبون في نقل الصور التي التقطوها إلى العالم.

تم تطوير موقع "فليكر" في فيفري 2004 بواسطة شركة "لودي كورب " corp Ludi بعد أن قامت الشركة بتأسيس لعبة جماعية عملاقة على الأنترنت ثم تم التخلي عن اللعبة ولكن مشروع "فليكر" ظل قائماليتحول إلى اليوم أكبر قاعدة لتبادل الصور وفي مارس 2005 قامت شركة "ياهو" بشراء شركة "لودي كورب" و"فليكر" ويسمح هذا الموقع لمستخدميه بتنظيم الصور الموجودة في حساب فليكر فيسمح للمستخدمين بتعديل كلمات المفاتيح ووصف الصور وتنظيم أو إضافة الصور في مجموعات عامة وإضافة صور على خريطة العالم.

و يوفر "فليكر" خدمة حفظ الصور بشكل عام للزائرين حين يستطيع أي متصفح للموقع مشاهدة أو تحميل الصور فلا تتوفر إلا لصاحب الحساب أو من يسمح لهم بمشاهدة، يستطيع المستخدم عند تحميل الصور أن يحد من يستطيع مشاهدة الصور أولا. (نورمان و مريم، 2012، الصفحات 62-63)

سادسا: انستغرام

ظير موقع انستغرام الاجتماعي للمرة الأولى نياية العام 2010 على يد الثنائي الأمريكي كيفن سيستروم ومايكل مايك ، وهو تطبيق مجاني أطلق سنة 2010 واستحوذت عليه شركة فيسبوك من خلال صفقة بلغت قيمتها مليار دولار، ويعرف انستغرام بأنه أحد منصات التواصل الاجتماعي المهمة بتعديل وتحميل الصور ومقاطع الفيديو من خلال المنشورات عبر حساب المستخدم على هذه المنصة ، ويسمح انستغرام بمشاركة هذه الصور ومقاطع الفيديو بسهولة عبر منصات التواصل الاجتماعي الأخرى مثل فيسبوك و تويتر.

ولقد تم دعم انستغرام في البداية على أيفون و أيباد، وفي أبريل 2012 تم توفيره على نظام اندرويد الأساسي، حيث تم توزيعه على APP Store و Google play، وفي يونيو 2013، تم وضع تصوير الفيديو بشكل متقطع للمستخدمين، و أيضا شهد تطبيق انستغرام نمو كبير من حيث عدد المستخدمين منذ أن بدأ التنزيل على الأجهزة الداعمة لنظام أندرويد، حيث وصل إلى 30 مليون مستخدم، وخلال عام واحد فقط وصل العدد الاجمالي إلى أكثر من 300 مليون مستخدم. (نورمان، مرجع سبق ذكره)

المطلب الثاني: المبادئ الأساسية لشبكات التواصل الاجتماعي

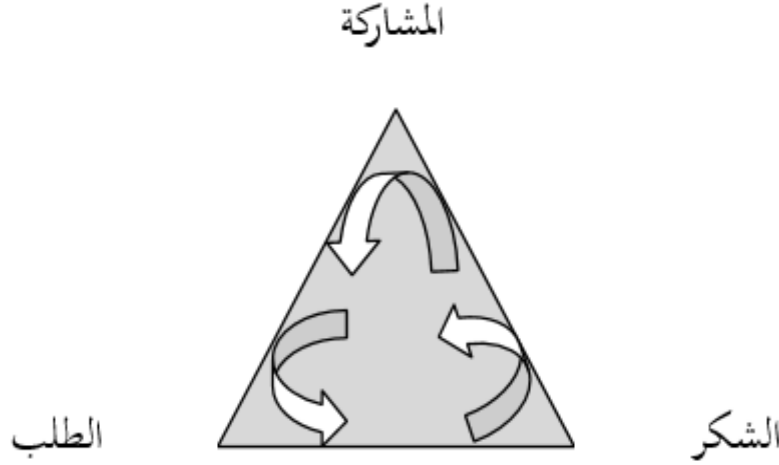
النقاط التالية تعبر عن وسيلة فعالة و بسيطة تتبعها المؤسسة من أجل إستراتيجيتها المتبعة في شبكات التواصل يطلق عليها البعض بالمثلث الذهبي:

أولاً: **المشاركة partager** : اهدف من المشاركة هنا الجواب على السؤال الجوهرى التالي "ما هو الشيء Partager | الذي يمكن أن نشاركه أو نتقاسمه مع الأفراد؟" و الفائدة من المشاركة هو تطوير و توطيد العلاقة و الاتصال مع الأفراد.

ثانياً: **الطلب demander** : بما أن المؤسسة تقوم بنشر و مشاركة رسائلها مع الأشخاص الموجودين على الشبكة من أجل توطيد علاقتها بهم، فطلب المساعدة منهم يعتبر شيء ضروري من أجل الاستفادة من فرصة تقوية شبكتها من خلال أصدقائهم الذين يتعاملون معهم.

ثالثاً: **الشكر Remercier** : بصفة عامة المؤسسة تشكر الأشخاص الذين تربطها بهم علاقة تبادل ومنفعة ويقدمون ها معلومات حول ما تطرحه المؤسسة من سلع و خدمات و يشاركونها حتى في حل المشاكل، لكن في الشبكات الأمر يكون أبعد من ذلك حيث يتم شكر الأشخاص الذين لم تستقبل المؤسسة منهم أية رسالة لأنهم في دورهم حاولوا مساعدة المؤسسة و هذا من خلال محاولتهم المشاركة في حل ولكنهم من يفلحوا، فتشكرهم المؤسسة كونهم أخذوا وقت من أجل سماع رسائل المؤسسة. (verdonck, pp. 26)

الشكل (04) : المثلث الذهبي لشبكات التواصل الاجتماعي (verdonck, pp. 27-29)



المبحث الثالث : الفيسبوك كنموذج من مواقع التواصل الاجتماعي

يعد موقع الفيسبوك من أشهر مواقع التواصل الاجتماعي وأكثرها رواجاً خصوصاً لدى الشباب والطلبة الجامعيين وفي هذا المبحث تطرقنا إلى تعريف موقع الفيسبوك ونشأته ومميزاته وكذا تطبيقاته وسلبياته وإيجابياته.

المطلب الأول : مفهوم ونشأة الفيسبوك

أولاً : تعريف موقع الفيسبوك

يعتبر أحد أهم المجتمعات الافتراضية أو التخيلية التي نشأت على الانترنت والذي يجمع الملايين من المشتركين من مختلف بلدان العالم إذ يعد عالم تخيلي وافتراضي بحق ، فهو يحتوي على الدردشة إضافة إلى العديد من التطبيقات التي تتيح للفرد أن يعبر عن نفسه بشتى الطرق و أن يتعرف على حياة الآخرين والبيانات الشخصية المتعلقة بهم كذلك يمكنه أن يضع صورته وصور أفراد عائلته كما يتيح الفيسبوك الفرصة للاشتراك في العديد من المجموعات. (العاطي، 2011، صفحة 113)

ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس التمهيدية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد، والذي يتضمن وصفا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم. (حسين ع.، 2011، صفحة 203)

ويعرف أيضا الفايسبوك على أنه أحد مواقع التواصل الاجتماعي والتي يمكن الوصول إليها على الشبكة العنكبوتية من خلال الربط Face book وتتيح الشبكة لمستخدميها التعرف والتواصل ومشاركة المعلومات وتبادل الخبرات من خلال أدوات تقنية تفاعلية

وجاء تعريف آخر للفايسبوك : "هو موقع للشبكات الاجتماعية على شبكة الانترنت لتكوين الأصدقاء الجدد والتعرف على أصدقاء الدارسة حول العالم، أو الانضمام إلى مجموعات مختلفة على شبكة الويب، يمكن المشتركين في الموقع من الاشتراك في شبكة أو أكثر على الموقع مثل المدارس، أو أماكن العمل، أو المناطق الجغرافية، أو المجموعات الاجتماعية، وهذه الشبكات تتيح للمستخدمين الاتصال بالأعضاء الذين هم في نفس الشبكة، ويمكن لهم أن يضيفوا أصدقاء لصفحاتهم ويتيح لهم رؤية صفحاتهم الشخصية. (خالدي، 2017، صفحة 31)

ثانيا : نشأة و تطور موقع الفايسبوك

تأسس الفايسبوك في فيفري 2004 من قبل طالب في جامعة هارفارد الأمريكية يدعى مارك زوكربيرج Mark Zuke rberg الذي اشتهر بولعه الشديد بالإنترنت وكان هدفه أن يقوم بتصميم موقع يجمع زملاءه في الجامعة ويمكنهم من تبادل أخبارهم وصورهم وأرائهم ويسهل عملية التواصل بينهم دون أن يفكر في إنشاء موقع تجاري يجتذب الإعلانات، وسرعان ما لقي هذا الموقع رواجاً بين طلبة جامعة هارفارد، واكتسب شعبية واسعة بينهم وخلال الشهر الأول من إتاحة الموقع للاستخدام، قام أكثر من نصف الطلبة الذين لم يتخرجوا بعد من الجامعة بالتسجيل في هذه الخدمة وبعد فترة وجيزة، الأمر الذي شجعه إلى توسيع قاعدة من يحق لهم الدخول إلى الموقع لتشمل طلبة جامعات أخرى أو طلبة مدارس يسعون إلى التعرف على الحياة الجامعية. (عيساني، 2014، صفحة 62)

الفيسبوك من أهم و أشهر مواقع التواصل الاجتماعي حيث تمكن للعضو في هذا الموقع أن يقوم بإعداد نبذة شخصية عن حياته تكون بمثابة بطاقة هوية و تعارف لمن يريد أن يتعرف عليه و يتواصل معه لذلك يشترط في هذا الموقع استعمال الأسماء الحقيقية و تمنع الأسماء المستعارة أو الألقاب.

ويشكل المتواصلون على موقع الفيسبوك مجتمع افتراضيا أكثر سهولة و راحة من حال المتواصلين في المجتمعات الحقيقية ففي هذا المجتمع الافتراضي يستطيع الشخص اختيار من يريده من الأصدقاء ليتعرف عليهم و يتواصل معهم و ليجد نفسه مضطرا للتعامل مع أشخاص لايرغب في التعامل معهم. (البياتي، 2014، صفحة 390)

الجدول رقم(01): المشتركين في موقع فايسبوك (2004-2015) (الشاعر، 2015، صفحة 64)

العام	عدد المشتركين	العام	عدد المشتركين
2004-12-01	1 مليون	2010-12-01	600 مليون
2005-12-01	6 مليون	2011-12-01	850 مليون
2006-12-01	12 مليون	2012-12-01	أكثر من واحد بليون
2007-12-01	58 مليون	2015-12-01	بليون مستخدم في اليوم
2009-12-01	360 مليون		

المطلب الثاني : أهم سيمات وتطبيقات موقع الفيسبوك

أولا : أهم السيمات:

1- ميزة الاتصال السريع: من أهم مميزات الفيسبوك نقل الخبر بسرعة فائقة وانية مع إمكانية التفاعل مع الخبر وتعليق عليه وتبادل الرسائل والأفكار ونقل الصور والفيديوهات , فأني حدث يحصل في شارع لا يحتاج إلى لبضع دقائق ليصبح محورا نقاشيا مدعما بصور والفيديوهات وتصريحات والبيانات, ولتتوالى بعدها ردود الفعل والتعليقات والاقتراحات , كما

أن هذه الميزة التواصلية ألغت حواجز جغرافية وزمنية، وجعل الفضاء الإلكتروني فضاء مشتركاً للحوار.

2- **فيسبوك شبابي:** من خلال متابعة الإحصاءات التي يشير إليها الموقع Bakers Social حول استخدامات الفيسبوك في أكثر من 200 دولة، يتبين أن الموقع الشهير في العالم العربي هو تقنية شبابية بامتياز، ففي مصر 96 %، تونس 93 %، البحرين 93 %، هذا ما يدل على أن من يتحاور ويتفاعل ويشارك في الفضاء الإلكتروني هم الشباب.

3- **قدرة الفيس بوك على تعبئة:** يستطيع المستخدم من خلال الفيسبوك أن يستثمر جيداً قدرته على تعبئة الجمهور من خلال المميزات التي يتنوع بها النص، الصورة، فيديو، التعليقات، إنشاء صفحات خاصة حول فكرة أو أي حدث. (منصوري، 2012)

ثانياً : تطبيقات موقع الفيسبوك

تم إنشاء التطبيقات كاستبيانات أو مسابقات من السهولة تنفيذها وهناك ألعاب games مختلفة تتبع لكبرى الشركات المعروفة حالياً، هناك عدد كبير جداً من التطبيقات بعضها منشأ من قبل الشركات كما أسلفنا والبعض الآخر منشأ من قبل المستخدمين العاديين.

1- **المجموعات groups:** يمكن لكل مشترك أن ينشأ مجموعة عبر تسميتها وكتابة تعريف عن الفكرة ثم أيميل مدير admin بحروف كما أسلفنا سابقاً يتم إنشاء المجموعات الاهتمامات مشتركة أو الأعضاء نادي معين أو لحملة فكر اجتماعي كان أو ديني أو سياسي.

المجموعات لديها نفس العناصر وأدوات الصفحة الشخصية ذاتها (wall) صفحة تسمح بالكتابة فيها الجميع أعضاء الجروب واليوم صور ومساحة للحوار (discussion) وملفات فيديو وكل ذلك يتم عبر صالحيات المنح التي يشرف عليها مدير المجموعة.

2- **"الصفحات pages :** الصفحات لها نفس حيز واستخدامات المجموعة فيما عدى أنها أكثر تفاعلاً عبر ظهورها في الصفحة الرئيسية (home) لكل المستخدمين وغالباً ما يكون هذا التطبيق لـ (fancub) معجبون للجماهير ونجوم المجتمع بحيث تكون الصفحة وسيلة للتواصل مع الشخصيات المعنية.

3- الصفحة الرئيسية HOME : يظهر بهذه الصفحة كل جديد، تعليقات وصور وروابط أصدقائك وذلك يحدث فقط إذا أتاح المستخدم عبر إعدادات الصالحية مشاهدة محتويات صفحة أصدقاء أصدقائه.

4- الألعاب Games : بالفايسبوك العديد من الألعاب المختلفة مغامرات إستراتيجية، كرة قدم، يستطيع المستخدم أن يستخدمها ويجتاز مراحلها مرحلة تلو الأخرى والمثير في هذه الألعاب وأكثر أهمية هو انه يمكن للمستخدم أن يدعو عدد من أصدقائه لممارسة لعبة معينة (جماعية).

5- المناسبات Event : إقامة دعوة لأصدقائك أو أ أعضاء مجموعة معينة لحدث مهم أو عمل جماعي أو اجتماع على أرض الواقع، توضح فيه عنوان الحدث وتاريخ بدايته ونهايته وتحديد الأعضاء المدعوين له وبعض المناسبات event تكون مفتوحة لأي عضو في الفايسبوك. (فضل، 2010، صفحة 06)

المطلب الثالث : إيجابيات وسلبيات موقع الفيسبوك

أولاً: الإيجابيات

يؤدي هذا الموقع خدمات إلى مستخدميه تسهل عليهم الكثير من أعمالهم وتواصلهم، ومن هذه الخدمات :

1 - إتاحة الفرصة للصدقة و التواصل بين الأعضاء المشتركين في هذا الموقع : وذلك عن طريق :

2- إتاحة الفرصة لإضافة من يشاء العضو إضافتهم من الأصدقاء للتواصل معهم بعد اخذ موافقتهم، فالخيار والحرية متاحة لمن يريد أن يضيف صديق له على الموقع، وتتاح لهذا الصديق أن يقبل أويرفض هذه الصداقة عن طريق الإجابة سلباً أو إيجاباً على الطلب الذي يتلقاه، ويمكن لمن يتلقى طلب الصداقة أن يتحرى عن الشخص طالب الصداقة عن طريق نبذته الشخصية أو الاستفسار عنه من الأصدقاء الآخرين وفي حال تمت الموافقة على الصداقة يستطيع كل منهم التواصل مع الآخر.

3 - إرشاد صديقين إلى بعضهما على هذا الموقع، حتى وأن كانا لا يعرفان بعضهما في الواقع الحقيقي.

4 - اقتراح أصدقاء جدد لمن يريد من الأصدقاء القدامى الذين يعرفهم سابقا وبالتالي توسيع شبكة الصداقة والتواصل التي يمتلكها.

5- إتاحة الفرصة لمشاهدة كل الأصدقاء مرة واحدة مرتبة أسمائهم أبجديا مع أرقام هواتفهم الموجودة على نبذ حياتهم إذا كانت هذه الهواتف متاحة للأصدقاء.

6- إمكانية التواصل والتفاعل مع الأصدقاء عن طريق الدردشة والرسائل والهدايا والأعمال التي تقوم بها حاليا بحيث يبقوا على اتصال مستمر عبر هذا الموقع الافتراضي.

7 - خدمة الشركات وأصحاب الأعمال: في الإعلان عن الوظائف واختيار الموظفين، كأخذ ما ينشرونه من نبذ شخصية عن أنفسهم وخبارتهم على الفايسبوك بعين الاعتبار عند البدا في اختبار الموظفين من بين المتقدمين، كذلك يمكن للفيسبوك إسداء خدمات كبيرة في التسويق والترويج للمنتجات.

8- يتيح الفايسبوك كذلك فرصة تحميل البومات الصور: يشكل اكبر وأوسع مما تتيحه المواقع الأخرى، حيث يتم تحميل أكثر من مليار صورة شهريا على الفايسبوك، وكذلك تسجيل مقاطع الفيديو عبر عدة مصادر كالهاتف النقال والبريد الإلكتروني، حيث يتم تحميل أكثر من عشرة ملايين مقطع شهريا على هذا الموقع.

9 - التواصل مع مجتمعات افتراضية: متخصصة في مواضيع شتى تفيد العضو في التدريب والتعليم، من هذه المجتمعات وزيادة خبرتها.

10- متابعة أخبار الشخصيات المشهورة في كافة المجالات : كالشخصيات السياسية والاقتصادية والفنية والعاملين في مجالات الاجتماعية والدينية، حيث أصبح لمعظم هؤلاء حسابات على الفايسبوك يمكن لمن يتواصل معهم أن يطلع على أخبارهم وأفكارهم وخواطرهم، ووجهات نظرهم حول مختلف الأحداث والقضايا وإمكانية تثبيت أي موقع أو خبر أو صور ومقاطع فيديو ومقاطع فيديو يرغب العضو في الاحتفاظ بها من مواقع وأخبار

وصور للرجوع إليها في أي وقت يشاء، حيث يمكن للفايسبوك أن يلعب دور المفضلة في تخزين المعلومات المرغوبة. (مبارك، 2012، صفحة 16)

ثانيا : السلبيات

الفايسبوك حاله حال الكثير من الاختراعات والتقنيات التي أثرت في حياة البشر، فإلى جانب المضي للمجتمعات والنشاطات التي ساعدت الشباب على تنفيذ الأعمال المفيدة وتحقيق الكثير من الأهداف، وهناك الكثير من الآثار السلبية على مستخدميها منها:

1 - إضاعة الوقت: بمجرد دخول المستخدم الموقع حتى يبدأ بالتنقل من صفحة إلى أخرى ومن ملف لآخر ولا يدرك الساعات التي أضاعها في التعليق على صور أصدقاءه دون أن يزيد أي فائدة له أو لغيره، فالفايسبوك يهدر الكثير من وقت الشباب دون فائدة تجنى فهناك أعداد كبيرة من طلاب الجامعات يقضون ساعات أكثر من تصفح الفايسبوك فقط.

2- الإدمان وضعف مهارات التواصل: و هي من أهم الآثار التي قد تشكل خطر على مستخدمي الشبكة الاجتماعية خصوصا الشباب والمراهقين، فان قضاء الوقت الطويل أمام شاشة الكمبيوتر وهدره في تصفح المواقع يؤدي إلى عزلهم عن واقعهم الأسري وعن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع، وبما أن التواصل بين الناس بشكل مباشر يؤدي إلى تطوير المهارات التي تساعد الشباب في مجالات الاتصال الإنساني حيث تنمي عندهم الحس بالمسؤولية اتجاه الغير وتقوي سرعة البديهة لديهم فيستطيعون التعامل مع المواقف الاجتماعية بحذاقة وحنكة وهذا ما تفقده المواقع الاجتماعية، فان إدمان الشباب على التواصل الالكتروني يؤدي بهم إلى العزلة الاجتماعية وفقد مهارات التواصل المباشر مع المجتمع. ((www.golfkids.com, 2012))

3 - ظهور لغة جديدة بين الشباب: ظهرت لغة جديدة بين فئة الشباب يستخدمونها في جميع اتصالاتهم بين رسائل جوال أو محادثات عبر الأنترنت، وباستخدام التواصل عبر الشبكات الاجتماعية انتشرت هذه اللغة بشكل أكبر، وهي لغة ليست بالعربية ولا بالإنجليزية بل تجمع حروف اللغتين بالإضافة إلى أرقام ورموز لا يفهمها سوى المتعاملين بها، ومن يعاشرونهم بصفة مستمر a7bar وكلمة "أخبار" تكتب فمثلا أصبحت كلمة "محمد" تكتب "

mo 7amed " ويزداد الخوف مع مرور الوقت من غزو هذه المفردات، وبالتالي ترسخ هذه اللغة بين جموع الجيل الجديد مما يزيد الهوة بين الأجيال السابقة والأجيال الناشئة.

4- انعدام الخصوصية: تواجه أغلبية المواقع الاجتماعية مشكلة انعدام الخصوصية مما تتسبب في الكثير من الإضرار المعنوية والنفسية على المستخدم وقد تصل في بعض الأحيان لأضرار مادية، فملف المستخدمين في هذه الشبكة يحتوي على جميع المعلومات الشخصية إضافة إلى ما يبينه من هموم ومشاكل قد تصل إلى يد أشخاص يستغلونها بغرض الإساءة والتشهير.

5 - التعرض للجرائم الإلكترونية : ثم نشرها عبر ألف فيروس خبيث. كما أعلن بذلك موقع كاسبرسكي الذي رصد أكثر من الشبكات الاجتماعية مثل الفايسبوك.

6- انتحال أسماء شخصيات : عامة واستخدام صور أشخاص آخرين وتزوير الصور الخاصة بالأفراد الذين نتواصل معهم عبر الموقع ، وربما ساء إستغلالها بشكل يسيئ لأصحابها. (ناصيف، 2009، صفحة 229)

خلاصة الفصل

توصلنا من خلال هذه المباحث إلى مجموعة من النتائج نوجزها في ما يلي:

أن مواقع التواصل الاجتماعي أعطت طبيعة جديدة للاتصال التفاعلي، وأثرت في جميع نواحي الحياة ،ويعتبر "موقع الفايسبوك" سلاحا ذو حدين يمكن أن يكون مفيدا لشباب اذا ادرك كيفية استناره بشكل أمثل وفي الوقت هو أداة تأديب لتخريب الاخلاق عن طريق بعض المواقع الاباحية التي لا تجيد نفعا لذلك من الضروري توجيه وإرشاد المجتمع من أجل الاستثمار الأمثل الصحيح لهذا الموقع .

إهتمام مواقع التواصل الاجتماعي في مجال الأعمال حقق أهداف عدة منها توفير المعلومات لمستخدمي المواقع وجعل الجهة الناشرة تستفيد من الآراء لتحسين خدماتها.

الفصل الثاني

مدخل حول نظام معلومات الموارد البشرية

تمهيد

المبحث الأول: أساسيات حول نظم المعلومات

المبحث الثاني: عموميات حول نظم معلومات الموارد البشرية

الخلاصة

تمهيد

شهدت السنوات الأخيرة اتجاهات واهتمامات احتلت الأولوية على الصعيد الدولي (كالمعلومات أو عصر المعلومات)، وكان من بين أهم ما تضمنته نظم المعلومات كونها ظاهرة جديرة بالدراسة تكمن أهميتها في تنظيم ومعالجة الزخم المعلوماتي، ودورها في مجالات التخطيط واتخاذ القرارات والتعامل بواقعية وعقلانية مع الأحداث المستجدة لمواكبة حركة العصر ومتغيراته. فانطلق الباحثون والمتخصصون لتغطية هذا الحقل من الدراسة وكانت العلوم الإدارية هي السبابة في نشأة الجذور النظرية الأولى لنظم المعلومات، الأمر الذي أطرت بحدود علم الإدارة وكأنها من صلب اختصاصه، في الوقت الذي نشطت فيه العلوم السياسية والعسكرية والاقتصادية في إيجاد دور المعلومات ونظمها بالنسبة إليها، كونها ميدان يستحق الدراسة وبشكل مستفيض عادة إياها جزءاً مهماً تتوقف عليه أهداف هذا العلم أو ذاك، الأمر الذي لم تعد فيه حبيسة علم الإدارة أو حكراً عليه فقط.

ومهما يكن من أمر فإن نظم المعلومات اكتسبت إطاراً علمياً من الصعوبة اختراقه إلا بالدراسة وسعة الإطلاع، نتيجة لاتساع نطاق الدراسات فيه، إذ أخذت النظرة إليه تتساق وراء كونه علم جديد له أصوله ونظرياته إن صح القول. فعلى الرغم من إرجاع أصوله الأولى إلى العصور القديمة، فإن تميزه بهذه الصفة جاء على اثر اكتشاف الحاسوب الآلي في بداية النصف الثاني من القرن العشرين وشأنه شأن العلوم الأخرى، إذ لم يكن الثبات واضحاً في طروحاته النظرية، فالتعدد في المفاهيم والاختلاف بالآراء كان مبنياً أساساً على التعدد والاختلاف في المجاميع العلمية التي تناولته، فأصبح لكل منهم اتجاه ورأي في تفسيره. أما عوامل ظهور نظم المعلومات فلم تكن بالأمر الهين ولا سيما على صعيد العلوم السياسية، فقد تجسدت في الدوافع السياسية والاقتصادية والعسكرية والتكنولوجية والأمنية وكانت الحافز الذي دفع إلى ضرورة دراستها وتأطيرها سياسياً، الأمر الذي انعكست كونها نتيجة طبيعية على زيادة أهميتها في جوانب متعددة. أما القالب الفني الذي ارتكزت عليه نظم المعلومات، فقد تجسد بطبيعة حركة المعلومات في داخل النظام وخارجه وخصائص هذا النظام ومخرجاته مع الأخذ بالحسبان التأثيرات الجانبية على هذه التركيبة الفنية للنظام. فكانت المحصلة النهائية لهذه التركيبة النوعية وما طرأ عليها من تقدم يذكر علمياً

وتكنولوجيا، أن أثرت بنحو واضح وصريح على ظهور قضايا وظواهر سياسية واقتصادية وعسكرية وثقافية، ساهمت جميعها في تغيير الكثير من المعطيات والثوابت التي كانت سمة مميزة من سمات حقل العلاقات الدولية بدءاً من سرعة الانتقال وتذليل الحواجز الطبيعية إلى تغير موازين القوى والتأثير الثقافي والقيمي على المجتمعات العالمية عامة والنامية خاصة.

بهذا لم تكن نظم المعلومات إلا زاوية فريدة من الزوايا التي توضح طبيعة التغيرات السياسية الدولية وما يرتبط بها من جوانب اقتصادية وعسكرية وثقافية. (زبيدي حسن، 2017، الصفحات 10-11)

الفصل الثاني: نظام معلومات الموارد البشرية

المبحث الأول: أساسيات حول نظم المعلومات

المبحث الثاني: عموميات حول نظام معلومات الموارد البشرية

المبحث الأول: أساسيات حول نظم المعلومات

المطلب الأول: مفهوم النظام

يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة التي تشكل وحدة متكاملة تتفاعل أجزاؤها لتحقيق هدف مشترك؛ وتحدد العناصر والعلاقات التي توجد بينها الطريقة التي يعمل بها النظام وللنظام مدخلات وآلية لمعالجتها وتحويلها إلى مخرجات. فمثلاً عند طهي الأرز تكون المدخلات: (أرز، وماء، وملح وسمن). وتكون آلية المعالجة (خلط عناصر المدخلات بنسب معينة، ووضعها على النار لفترة زمنية محددة). وتتمثل المخرجات في الأرز الناضج المعد للطعام). (نبيل موسى، 2011، صفحة 14)

ان كلمة النظام متداولة كثيراً في حياتنا اليومية مثل النظام الكوني نظام جسم الانسان وقد ظهرت الحاجة الى استخدام مفهوم النظام في مجال الادارة مع الزيادة المطردة في حجم التنظيمات الادارية وازدياد حجم تأثير البيئة الخارجية على المنظمات، حيث عرف النظام System بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة والمتكاملة التي تهدف الى تحقيق هدف واحد. ويجب ان تكون هذه العناصر كلا واحدا. وان العلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معا لتحقيق هدفها المشترك وللنظام مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية عكسية. (رائد عبدربه، 2014، صفحة 8)

النظام هو مجموعة من الموارد و العناصر المترابطة (الأفراد، التجهيزات، الآلات الأموال، السجلات...)، التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل اطار معين وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف ضمن ظروف بيئية معينة. (خالد رجم، 2018/2017، صفحة 8)

البيانات والمعلومات Information

أولاً: البيانات (المفهوم)

قبل الدخول الى المعلومات يجب التطرق الى البيانات على انها توليفة من الحروف أو الكلمات أو الأرقام أو الرموز أو الصور (الخام) المتعلقة بموضوع معين. مثال على ذلك بيانات الموظفين الأسماء - الأرقام الوظيفية - المين - الصور) بدون ترتيب، وينتج عن

هذه البيانات بعد المعالجة ما يطلق عليه مصطلح معلومات. (جمال هداش و ليلي عبدالكريم ، 2021، الصفحات 16-18)

كذلك ما يلتقطه قمر صناعي من صور هي بيانات يرسلها إلى الأرض في هيئة إشارات تقوم اجهزة حاسوبية على الأرض بتجميع البيانات وتنشئ بعد معالجتها الصورة أو صوراً متعددة.

تكون البيانات مجموعة من الأرقام أو الحروف أو الكلمات، وبعد معالجتها ببرامج حاسوبية خاصة نتحصل على المعلومة مثل المجهر الإلكتروني يقوم بتصوير الشيء المراد تصويره ويرسله إلى حاسوب في هيئة إشارات كهربية (بيانات)، فيحسبها الحاسوب وينظمها بواسطة برمجية معينة وينتج منها صورة تظهر على شاشة العرض، وتكون تلك هي المعلومة أو المعلومات، فمثلاً طالب في جامعة معينة له مجموعة من الدرجات أو العلامات (البيانات)، وبواسطة أحد البرامج أو التطبيقات تتم معالجة هذه العلامات بعملية رياضية معينة لينتج في النهاية المعدل العام للطالب وهي المعلومة المراد انتاجها بعد عملية معالجة البيانات (جمال هداش و ليلي عبدالكريم ، 2021، الصفحات 16-18)

1- قواعد البيانات

ليس لمصطلح «قاعدة البيانات» تعريف معياري ومؤكد. والتعريف الواسع لقاعدة البيانات هو أنها «مخزن لجميع البيانات ذات العائدة والأهمية لمستخدمي نظام المعلومات». والواسطة المادية لخزن قاعدة البيانات قد تكون عدد من الملفات الورقية المحفوظة في خزانة الملفات والجرائد أو البطاقات المثقبة أو الشريط الورقي المثقب، أو القرص المغناطيسي، أو الشريط المغناطيسي، أو الذاكرة الإنسانية، أو ذاكرة الحاسوب. (الصباغ ع.، 2000، الصفحات 113-114)

تتكون قاعدة البيانات من عناصر بيانات نظمت في قيود وملفات لتلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين ومجموع عناصر البيانات هذه هي قاعدة البيانات، أساس نظام المعلومات. (الصباغ ع.، 2000، الصفحات 113-114)

2- مفهوم قواعد البيانات. Databases Concept

إنها تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومُترابطة معاً بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة. وتكون البيانات فيها مُرتبة ومُخزّنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي تكرار البيانات. ومن الأمثلة على قواعد البيانات الشائعة: دليل الهاتف الذي يحوي الاسم، رقم التلفون، والعنوان، ونظام التسجيل الذي يحوي مجموعة من السجلات مثل: سجل المدرسين، سجل الطلبة، وسجل المواد. (فايز النجار، 2010، صفحة 189)

وتكمن أهمية قاعدة البيانات في نظم المعلومات في أن البيانات فيها تشكّل المادة الأولية التي تُعالج، ليستخرج منها المعلومات التي تستخدم من قبل الإدارة.

وتحوي قاعدة البيانات على الآتي:

- الملفات Files وهي مجموعة سجلات مرتبطة.
- السجلات Records وهي مجموعة من حقول بيانات مرتبطة.
- الحقول Fields وهي مجموعة من البيانات مُثل كلمة أو مجموعة من الكلمات كوحدة متكاملة، أو عدد كامل مثل عمر الشخص أو اسمه، وهو وأدنى عنصر في البيانات يمكن أن يُعطي معنى. (فايز النجار، 2010، صفحة 189)

3- وظائف قواعد البيانات

- إضافة معلومة أو بيان جديد إلى الملف.
- حذف البيانات القديمة والتي لم تعد هناك حاجة إليها.
- تغيير بيانات موجودة تبعاً لمعلومات استحدثت
- البحث والاستعلام عن معلومة أو معلومات محددة.
- ترتيب وتنظيم البيانات داخل الملفات.
- عرض البيانات في شكل تقارير أو نماذج منظمه.

- حساب المجموع النهائي أو المجموع الفرعي أو المتوسط الحسابي لبيانات مطلوبة.
(رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

4- **مزايا انظمة قواعد البيانات** نظام قواعد البيانات وبسبب اعتماده على مبدأ تجميع البيانات في موقع واحد يوفر سيطرة مركزية على البيانات مما يساعد على تلافي عيوب انظمة الملفات التقليدية. (رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

- **امكانية التقليل من التكرار غير المبرر للبيانات:** يقصد بتكرار البيانات تخزين البيانات نفسها في أكثر من محل وقد أدى استخدام قواعد البيانات الى الحد من هذه المشكلة. (رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

- **امكانية تجنب التناقض في البيانات:** حيث اذا خزنت البيانات في أكثر من ملف ووزعت في أكثر من الموقع واحد فان ذلك قد يؤدي الى اجراء تعديل على بيانات في احد هذه المواقع وبقاء نفس البيانات على حالها في المواقع الاخرى مما يتسبب بعدم تجانس البيانات التي تخص حقيقة معينة. (رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

- **تحقيق مبدأ المشاركة في البيانات:** وتعني السماح لأكثر من مستخدم بالوصول الى البيانات الموجودة في القاعدة بنفس الوقت والذي عجزت انظمة الملفات التقليدية عن توفيره. (رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

- **امكانية تطبيق قيود الامن والسرية:** يقصد بأمن البيانات هو حمايتها من الدخول غير المشروع عليها او ضياعها، ويعد امن البيانات خاصية مهمة لنظم ادارة قواعد البيانات وتتضمن اغلب برامج نظم ادارة قواعد البيانات برامج خاصة لا تسمح لغير المصرح لهم باستخدام هذه البيانات. (رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

- **المحافظة على تكامل البيانات:** ويقصد بها وضع نقاط تحقق وتدقيق لتجنب الادخال او التحديث غير الصحيح او غير المعقول اضافة الى ضمان عدم حدوث تناقض في البيانات المخزونة. (رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

– إمكانية تطبيق مبدأ الاستقلالية: وهو المقدرة على عمل تغيرات في هيكل البيانات دون عمل تغيرات في البرامج التي تجري التشغيل على البيانات. على سبيل المثال اذا قررت منظمة تعديل البيانات فان هذا التعديل قد يتسبب بثغرات كثيرة في كل البرامج التي تستخدم هذه البيانات، اي ان البرامج لن تتأثر بإعادة تنظيم البيانات. ويتحقق استقلالية البيانات عن طريق وضع قواميس البيانات اي وضع مواصفات البيانات في جداول تكون مستقلة عن البرامج. فتحفظ مثلا اسماء حقول البيانات ونوع البيانات (العددي او النصي او التاريخ وقيم البيانات الصحيحة وخواص اخرى للبيانات في قواميس البيانات). (رائد عبدربه، 2014، الصفحات 132-134)

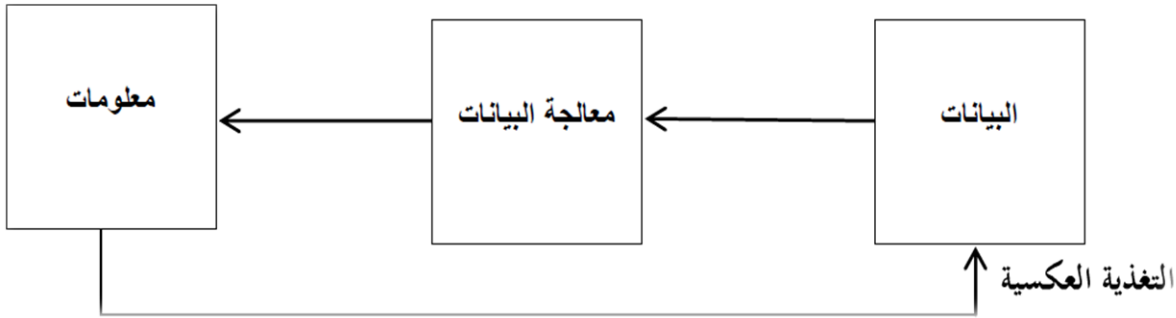
ثانيا : المعلومات (المفهوم)

تعرف المعلومة على أنها "عبارة عن بيانات تم تصنيفها، وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها، والاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستخدمها". (الخطيب و زيغان، 2009، صفحة 68)

كما تعرف المعلومات بأنها "تلك البيانات والأرقام والحقائق والأوصاف التي تساعد الإدارة على تصور ما يحيط بها من مواقف وتفسير ما يحدث من ظواهر وأحداث وصولا إلى التنبؤ الدقيق بما يمكن أن يحدث في المستقبل ومن ثم يكون في إمكان الإدارة تعظيم قدرتها على إجراء الاتصالات واتخاذ القرارات ورسم الخطط الملائمة والرقابة على مختلف أوجه النشاط". (احمد المصري، 2001، صفحة 206)

إذ تعتبر البيانات المادة الأولية التي سوف تدخل في العملية الإدارية والتي تجري عليها عمليات معالجة على ضوءها يتم تحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة. فهي تمثل حقائق مجردة تعبر عن أحداث معينة بهيئة (رموز أو حروف أو أرقام أو رسوم بيانية) يتم جمعها في مصادر مختلفة. أي أنها المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات. (هشام العبادي و جليل العارضي، 2012، صفحة 48) والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (05): نظام معالجة البيانات



المصدر: (احمد ملوخية، 2006، صفحة 44)

المطلب الثاني: نظام المعلومات

1. مفهوم نظام المعلومات

يمكن تعريف نظام المعلومات من خلال بعض وجهات نظر الكتاب والباحثين في هذا المجال، حيث عرف Robert و Satzinger نظام المعلومات بأنه: " مجموعة من المكونات التي تستقبل وتعالج وتخزن وتسترجع المعلومات اللازمة لتنفيذ عملية إدارية. يركز هذا التعريف على الوظائف الأساسية لنظام المعلومات، والتي تتمثل في استقبال ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات. (Guillaume , 2017, p. 18)

نظام المعلومات هو "مجموعة الموارد (الأجهزة والبرامج والبيانات والإجراءات والبشرية، ... المنظمة لمعالجة وتخزين ونقل وتوفير المعلومات (على شكل بيانات ونصوص وأصوات وصور، ...) داخل وبين المنظمات". (Guillaume , 2017, p. 18)

وعرف نظام المعلومات بأنه " نظام متكامل من العنصر البشري والآلات، ويهدف إلى تقديم معلومات لدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة، ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الآلي و الإجراءات و نماذج اتخاذ القرار وقواعد البيانات ". (الصباغ ع، 1999، صفحة 162)

بالنسبة لـ Robert Reix نظام المعلومات هو: "مجموعة من موارد المنظمة من وسائل وبرامج وموظفين ومعطيات وإجراءات تسمح بجمع، معالجة، تخزين وإيصال المعلومات في شكل معطيات أو نصوص أو صور... الخ في المنظمة". (REIX, 1995, p. 73)

أما Doumeau، فقد اعتبر أن نظام المعلومات: "هو تلك الذاكرة الضخمة، التي تسعى إلى خدمة صانعي القرار و مختلف مستعملي المعلومات، بحيث تكون قادرة على إحاطتهم بالوضعية الحالية للمنظمة، و كذلك الأحداث التاريخية التي تهمهم و التي قامت بتسجيلها. (بن بلغيت ، 1998 ، صفحة 28)

و عرفه لوكاس Lucas بأنه مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات، تستخدم لدعم عمليات صنع القرار و الرقابة في المنظمة". (الصيرفي، نظم المعلومات الادارية، 2005، صفحة 177)

كما عرف " Williams Lawrence " نظام المعلومات بأنه: " ذلك التفاعل بين الأفراد والأجهزة بهدف جمع وتحليل المعلومات صمم للتزويد بالبيانات الروتينية ولمعالجة وتوفير المعلومات للمساعدة في اتخاذ القرار ". (بوغليطة، 2013، صفحة 136)

استنادا إلى هذا المفهوم يمكن القول أن نظام المعلومات يتكون من ثلاثة عناصر وهي المدخلات والتي تمثل البيانات التي تجمع من مصادر داخلية وخارجية والعمليات ويتم فيها معالجة وتحليل البيانات والمخرجات وهي المعلومات الجاهزة التي يمكن استخدامها في عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة. (بوغليطة، 2013، صفحة 136)

2. وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلومات بعدة وظائف أساسية وتتمثل فيما يلي:

أولاً: جمع المعلومات

تعتبر المعلومات من أهم المدخلات التي تعتمد عليها المؤسسة لضمان سيرها الحسن وتكون هذه المعلومات في بداية الأمر عبارة عن خامات تأتي من مصادر مختلفة في المؤسسة وكذا في المحيط الخارجي، ويتم الحصول على هذه المعلومات بعدة طرق يدوية وعلى شكل بيانات أو مراسلات أو عن طريق الحاسوب وهذه الأخيرة يطلق عليها اسم

الاستيعاب أي ترويد نظام المعلومات الآلي بالمعلوماتية من المحيط الخارجي. (عبد المنعم، 1980، الصفحات 17-18)

ثانيا: تخزين المعلومات

إن عملية التخزين مثلها مثل عملية الجمع تكون آلية أو يدوية. فعملية التخزين اليدوي تشتمل على معظم المعلومات والبيانات التي جمعت يدويا لتخزن في شكل ملفات ومطبوعات ورقية وتوضع في أرشيف المؤسسة وذلك لانتهاء من معالجتها واستعمالها كأداة لتحقيق أهداف المؤسسة. كما أن عملية التخزين تشمل كل المعلومات التي جمعت آليا والتي وصفت فيما سبق بالمعلومات المبرمجة، وعملية التخزين الآلية تتمثل في بنوك المعلومات والتي تعتبر من أحيان الوسائل لتخزين المعلومات آليا وذلك للصفات التي تتميز بها والمتمثلة في:

- إمكانية استعمالها من طرف عدة جهات وفي نفس الوقت.
- يكون استعمالها أسهل وأسرع من خلال برامج آلية يطلق عليها اسم أنظمة تسيير بنوك المعلومات.
- وتتطلب عملية التخزين استعمال وسائل تقنية (ملفات)، وتنظيمية طرق التصنيف والتخزين. (عبد المنعم، 1980، الصفحات 17-18)

ثالثا: معالجة المعلومات

بعد أن يقوم نظام المعلومات بجمع وتخزين المعلومات تأتي وظيفة المعالجة. وتتمثل هذه الوظيفة في بلورة البيانات المتحصل عليها من المحيط الذي يتواجد فيه هذا النظام وذلك حسب أهداف واحتياجات المؤسسة ومن الأمثلة على عملية المعالجة يمكن ذكر:

- تصفية البيانات والمعلومات.
- يمكن للمعلومات أن تمكن الإدارة وتساعد على نشاطها المتنوع كتوفير البيانات والمعطيات والتنظيم والرقابة والتخطيط وهذا ما يسهل اتخاذ القرار المناسب فالمعلومات تلعب

دورا بالغ الأهمية، في المؤسسة ككل، وتتمثل أهمية المعلومات في المؤسسة من حيث ما يلي:

- تشفير المعلومات حتى يسهل استعمال ونقل المعلومة والتعرف عليها.
- تحديد المعلومة وتصحيحها بمسؤولية.
- الاستغناء عن المعلومات التي ليست بها فائدة.
- اختيار المعلومات المطلوبة من بين كل المعلومات المخزنة في النظام.

(عبد المنعم، 1980، الصفحات 17-18)

رابعاً: نشر المعلومات

ويتم ذلك من خلال توزيع المعلومات وإرسالها للمصالح والإدارات المعنية، بالإضافة إلى تقاسمها بين أعضاء التنظيم من خلال مجموعة من الأدوات الفعالة.

فضلاً عن هاته الوظائف الرئيسية، يقوم نظام المعلومات بالعديد من الوظائف الأخرى والتي تذكر منها:

- أ - إنتاج المعلومات الأساسية التي يطلبها المحيط الاقتصادي في شكل وثائق مثل الفواتير، كشف الحسابات... الخ.
- ب - توفير المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المؤسسة، التي تمكنهم من أداء وظائفهم والاستجابة لكافة التغييرات التي تحدث في المحيط.
- ت - خلق جو من الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات.
- ث - توفير البيانات الضرورية للمؤسسة وحيازتها بالطرق الأكثر سرعة ومردودية عن طريق الرصد واليقظة المستمرين، إذ أن زيادة حدة المنافسة يوماً بعد يوم يفرض على المؤسسة بذل جهود أكبر للمتمكن من المعرفة السريعة والتنبؤ بالتغيرات التي تؤثر عليها فتستفيد من الفرص المتاحة وتتفادى المخاطر والتهديدات التي تنعكس على إمكانية بقاءها ونموها في السوق. (عبد المنعم، 1980، الصفحات 17-18)

3. أهمية نظم المعلومات

تتوجه نظم المعلومات في المنظمة عادة نحو تحقيق أهداف أساسية، نذكرها فيما يلي
دونما اعتبار لترتيب الأهمية:

1. **تحقيق الكفاءة:** المقصود بالكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية، كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من واقع قاعدة البيانات. وبذلك تقليل الحاجة إلى من يقوم بأمساك سجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، إضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات اتصال. (معالي، 2002، صفحة 36)

2. **تحسين أداء المنظمة:** حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالحجم الكافي، إضافة إلى تكوين وصف تاريخي حول المنظمة وذلك بالمراقبة المستمرة التي تستهل من اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المنظمة. (معالي، 2002، صفحة 36)

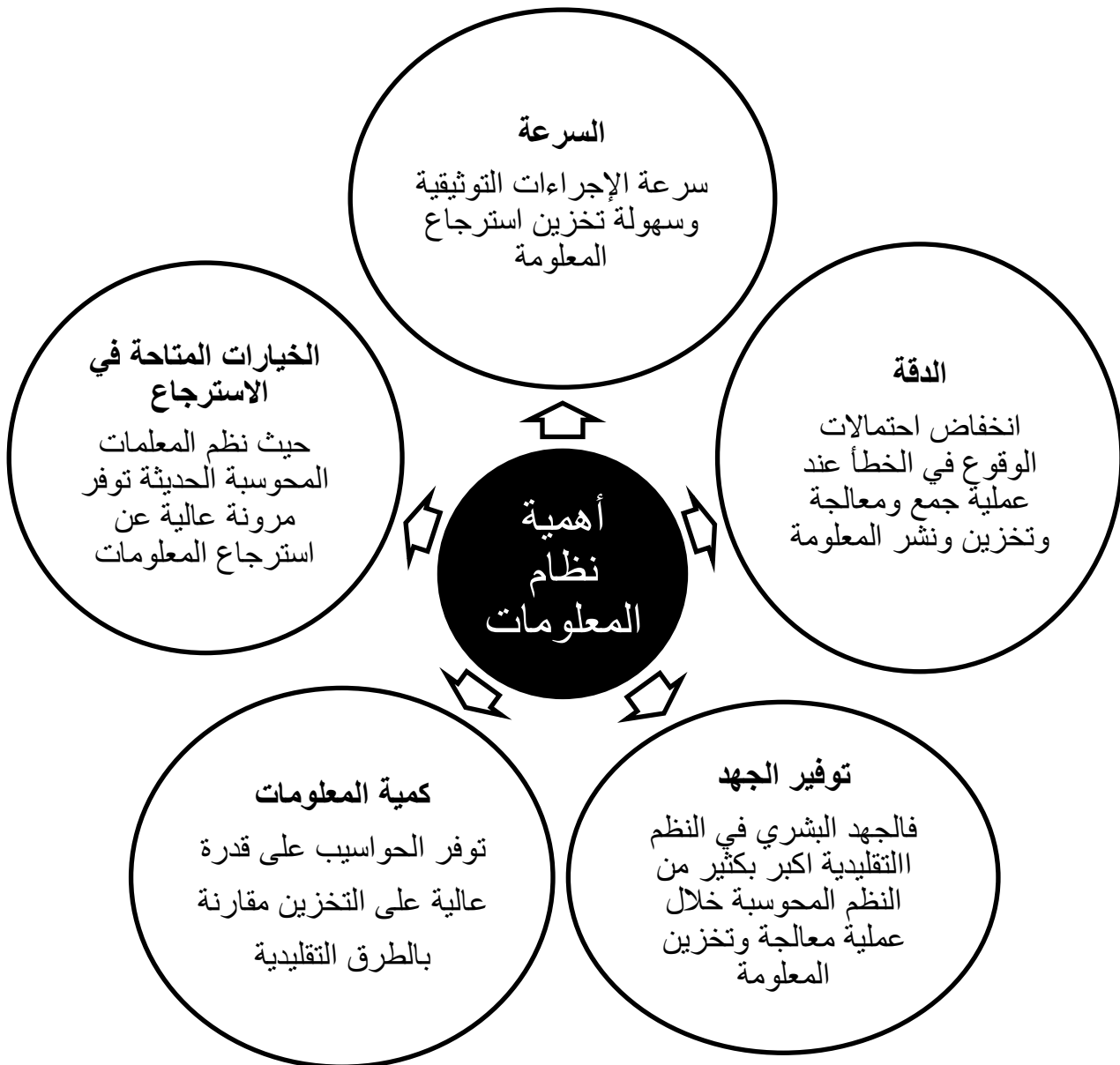
3. **التعرف على الفرص واستغلالها:** تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة الترصّد لكل الفرص التي قد تتاح لها واستغلالها بسرعة للتأقلم مع كل التغيرات، مما يستدعي توفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة أو خارجها، فيحتوي كل نظام معلومات على قاعدة تقوم على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلفة الإدارات بالمنظمة في استخدامها. (معالي، 2002، صفحة 36)

4. **المساعدة في اتخاذ القرار:** حيث يوفر نظام المعلومات لمتخذي القرارات بالمعلومات اللازمة لتوضيح المشكلة المراد دراستها أو اتخاذ قرارا بشأنها كما تساعد المعلومات المتوفرة على دراسة النتائج المحتملة عن القرار المتخذ، مثال اذا اردنا اتخاذ قرارات تجارية يجب توفير معلومات عن المبيعات الحالية بالإضافة الى التنبؤ بالمبيعات على ستة أشهر.

5. تطوير أنظمة المؤسسة ورفع أدائها: من خلال الرقابة المستمرة وكشف الانحرافات ثم اتخاذ الاجراءات التصحيحية.

6. التنسيق بين مختلف اجزاء المنظمة: من خلال توفير مختلف المعلومات المتعلقة بكافة المستويات التنظيمية و مختلف الوظائف وهذا لإعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن المؤسسة. (خالد رجم، 2018/2017، صفحة 15)

الشكل رقم (06): أهمية نظام المعلومات



المصدر: (خالد رجم، 2018/2017، صفحة 16)

4. أنواع نظام المعلومات

يعتمد كل نوع من هذه الأنظمة على نوع العمل الذي يؤديه النظام وتتمثل في ما يلي:

نظم معالجة المعاملة (TPS): تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى التشغيلي للمؤسسة، وهي أنظمة معلومات مبرمجة تعالج كم هائل من المعلومات وتستخدم لانجاز الأعمال التجارية الروتينية واليومية وتؤهل المؤسسة للمحافظة على علاقتها بالبيئة الخارجية . (مزهر و شوقي، 2008، الصفحات 253-256)

1. **أنظمة المكتب الاتوماتيكية وأنظمة العمل المعرفي (OAS، KWS):** تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى المعرفي في المؤسسة، فهذه الأنظمة تساند في معالجة البيانات لتصبح معلومات يستفاد منها. (مزهر و شوقي، 2008، الصفحات 253-256)

2. **أنظمة المعلومات الإدارية (MIS):** تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى الأعلى للمؤسسة، أنظمة موهي معلومات مبرمجة تعمل على تحقيق التفاعل بين الأفراد والحواسيب، وتتطلب هذه الأنظمة أفراد مختصين وحواسيب مبرمجة تعمل بشكل صحيح وتعطي هذه الأنظمة مجالا واسعا من مهام المؤسسة. (مزهر و شوقي، 2008، الصفحات 253-256)

3. **نظم دعم القرارات (DSS):** تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى الأعلى للمؤسسة وهي أنظمة معلومات مبرمجة تشبه أنظمة اتخاذ القرار التقليدية. (مزهر و شوقي، 2008، الصفحات 253-256)

4. **الأنظمة الجيدة وأنظمة الذكاء الاصطناعي (E)، (AI):** الأنظمة الخبيرة تستخدم الذكاء الاصطناعي لإيجاد الحلول ووضعها في متناول المستخدمين للنظام بالاعتماد على الإمكانيات المعرفية المتاحة لها في المنظمة. (مزهر و شوقي، 2008، الصفحات 253-256)

5. **نظم دعم القرارات الجماعية (GDSS):** ونظم الحاسوب لدعم العمل التعاوني (CSCWS) تستخدم نظم دعم القرارات الجماعية في مواقع خاصة في المؤسسة وبشكل يسمح لأعضاء الجماعة بالتفاعل عبر الاستخدامات الالكترونية للنظام

الحاسوبي من اجل الوصول للقرار النهائي. (مزهر و شوقي، 2008، الصفحات 253-256)

6. **نظم دعم التنفيذ Executive Support Systems:** هي تلك النظم التي تدعم توجه التنفيذيين على طرق المساعدة بقصد صناعة واتخاذ القرارات على المستوى الاستراتيجي وربط متغيرات الأعمال وربطها بما يحدث في البيئة الخارجية من خلال تجهيز المخططات وإعداد مخططات الاتصالات التي تساعد على تحقيق غايات أعمال التنفيذيين (مزهر و شوقي، 2008، الصفحات 253-256).

المطلب الثالث: نظم المعلومات الوظيفية

1. **نظم المعلومات الانتاجية** يعرف نظام معلومات الإنتاج بأنه نظام مبني على الحاسب يوفر معلومات حول مختلف الشؤون المتعلقة بالعملية الإنتاجية ويزود إدارة الإنتاج والإدارات الأخرى بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

هو نظام معلومات فرعي لتجهيز الإدارة معلومات منظمة على التدفق الطبيعي لموارد ومنتجات من سلع و خدمات.

ويعمل نظام المعلومات الإنتاجي على:

– توفير المعلومات التي ترشد القرارات الخاصة بمدير الإنتاج في محال تخطيط تنظيم، توجيه و الرقابة على الإنتاج على الموارد على الجودة، و على الصيانة. (محمد الطائي و تيسير العجارمة، 2008، صفحة 19)

2. **نظم المعلومات التسويقية** يعد نظام المعلومات التسويقية أحد نظم المعلومات الفرعية في المنظمة في إطار نظام المعلومات، وعليه فان تحديد مفهومه ينحصر في هذا الإطار أيضا انسجاما مع المفهوم الشامل لنظام المعلومات، إذ عرفه (King) على أنه أحد نظم المعلومات الفرعية داخل المنظمة و الذي يهدف إلى تجميع البيانات من مصادرها الداخلية والخارجية ومعالجتها وتخزين المعلومات و استرجاعها و إرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها. (محمد الطائي و تيسير العجارمة، 2008، صفحة 19)

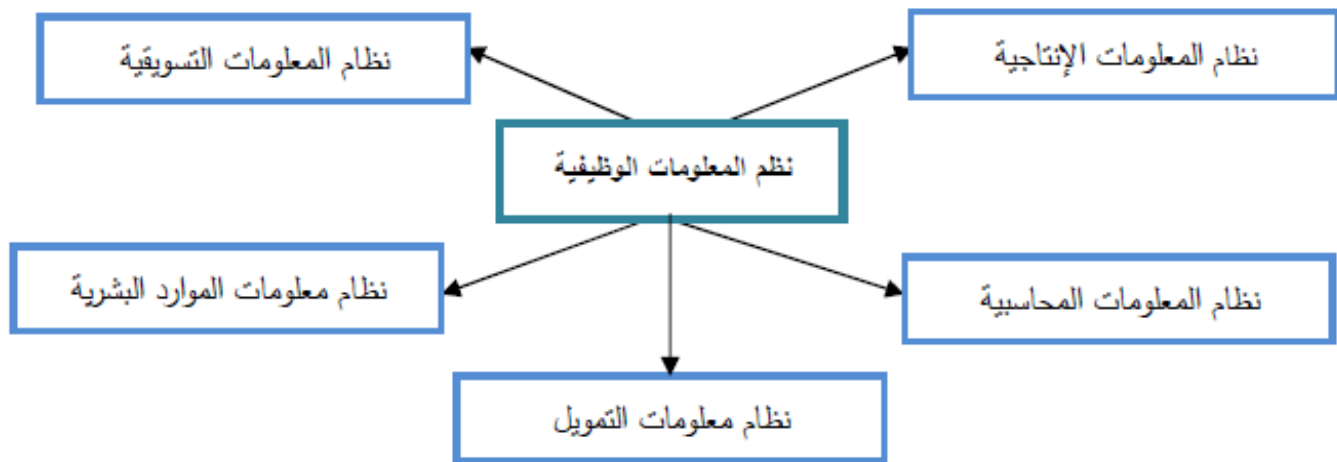
ويعرف كذلك على أنه عبارة عن عملية مستمرة ومنظمة، تضم الأفراد والمعدات والإجراءات والتي تتفاعل في ما بينها الجمع وتسجيل وتبويب وحفظ وتحليل البيانات الماضية والمستقبلية، والمتعلقة بأعمال المؤسسة والعناصر المؤثرة فيها، والعمل على استرجاعها للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات التسويقية في الوقت وبالشكل المناسب وبالدرجة المناسبة، بما يحقق أهداف المؤسسة. (طلعت عبد الحميد ، 2002 ، صفحة 207)

3. **نظم المعلومات المحاسبية** هي شبكة من التعليمات والاجراءات المحاسبية، تعمل على توفير معلومات للمستفيدين منها والتي تعبر عن أهم التقارير المالية كالميزانيات جدول حسابات النتائج ... الخ. (بلاغماس، صفحة 54)

4. **نظم معلومات التمويل** تهتم هذه النظم بتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بالأنشطة التمويلية وتحديد المخصصات المالية والرقابة عليها. (بلاغماس، صفحة 54)

5. **نظم معلومات الموارد البشرية** هي شبكة عمل منظمة العناصر تتفاعل مع بعضها لإنتاج معلومات حيث تقوم بجمع وصيانة البيانات المتعلقة بالموارد البشرية وتحويلها إلى معلومات على شكل تقارير تساعد أي وظيفة (تمويل، انتاج، تسويق، ...) على القيام بمهامها وكذا اتخاذ القرارات. (بلاغماس، صفحة 54)

الشكل رقم (07): أنواع نظم المعلومات الوظيفية



المصدر (زاوي ، 2010 ، صفحة 10)

المبحث الثاني : نظام معلومات الموارد البشرية

المطلب الأول: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

أولاً: مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية

يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية عملية" تتطوي على جمع وتنظيم وتحليل البيانات الخاصة بالموارد البشرية وتحويلها إلى مراكز صناعة القرارات لأغراض التخطيط للموارد البشرية في الوقت المناسب". (سهيلة، 2006، صفحة 322)

فهو " نظام مصمم للقيام بوظيفة الموارد البشرية والسعي إلى توفير المعلومات للمديرين لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بكفاءة وفعالية استخدام العنصر البشري ورفع مستوى أدائه في تحقيق أهداف المؤسسة " (عادل و مؤيد ، 2006، صفحة 266)

يمكن تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية والبرامج الجاهزة، التي تستهدف تحقيق الكفاءة والفعالية.

فنظام معلومات الموارد البشرية بمفهومه الواسع هو تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة لجمع وحفظ بيانات تصف الموارد البشرية تسعى المؤسسة من خلاله إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

ثانياً: الأهداف

1. إعداد الخطط و الإستراتيجيات التنافسية للمؤسسة والغياب.
2. التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية وتحليلها.
3. تخطيط المسارات الوظيفية و مسارات الترقية.
4. تقييم سياسات و ممارسات و برامج الموارد البشرية.
5. إعداد التقارير الخاصة بإدارة العنصر البشري.
6. تدعيم الأنشطة اليومية لإدارة الموارد البشرية كتسجيل ساعات العمل (زاوي ، 2010، الصفحات 3-4)

ويعرف نظام معلومات الموارد البشرية أيضا بأنه تنظيم البيانات وتفسيرها في إطار معين، بحيث تسهل عملية اتخاذ القرارات، وتنفيذ إجراءات العمل، وتسهيل الاتصالات، وهي تعكس مقدار التقنية المستعملة في أعمال إدارة الموارد البشرية، وقد يكون لها نظام مستقل بها ضمن نظام المعلومات الإدارية الشامل للمنظمة. (لحمر ، صفحة 3)

المطلب الثاني: عناصر (مكونات) نظام معلومات الموارد البشرية

عناصر (مكونات) نظام معلومات الموارد البشرية

يمكن تجزئة نظام معلومات الموارد البشرية إلى العناصر الأربعة التالية:

أولا المدخلات: تعد المدخلات الأساس في توليد المخرجات المطلوبة من قبل المستفيدين، لذا تقتضي الضرورة تحديدها على أسس صحيحة وسليمة و بالمواصفات المطلوبة، فالمادة الأولية الجيدة ينتج عنها سلعة جيدة. وتتمثل مدخلات نظام معلومات الموارد البشرية في البيانات فقط و التي يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع هي:

- البيانات المتعلقة بالموظف كالبيانات الشخصية المؤهلات الدراسية، الخبرات العلمية
 - السابقة، بالإضافة إلى البيانات المتعلقة بالحياة الوظيفية كتاريخ التحاق الموظف بالوظيفة، التدرج الوظيفي الخ.
 - البيانات المتعلقة بالوظائف والتي تشمل مثلا مسميات الوظائف وأرقامها ومواقعها التنظيمية و كذا التعديلات التي تطرأ عليها.
 - البيانات المتنوعة كبيانات سياسات التوظيف و السياسات الخاصة بسوق العمل.
- (جبيرات، 2015، صفحة 82)

هذه البيانات يتم الحصول عليها من مصدرين هما:

المصادر الداخلية: وهي البيانات التي تعكس واقع البيئة الداخلية للمنظمة التي يعمل فيها نظام معلومات الموارد البشرية. و يتم الحصول على هذه البيانات من أنظمة المعلومات الفرعية الأخرى، إذ تعد هذه البيانات في الأصل مخرجات لأنظمة المعلومات الفرعية الأخرى الموجودة في المنظمة كنظام معلومات الإنتاج، نظام معلومات التسويق، نظام معلومات الموارد البشرية الخ، و ذلك في إطار علاقة التكامل بين الأنظمة الوظيفية و

التي سبقت الإشارة إليها في المبحث الثاني من الفصل السابق. (جبيرات، 2015، صفحة 82)

المصادر الخارجية: و هي المصادر التي تقع في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة، و التي تعكس الجهات التي تتفاعل معها المنظمة بوصفها نظام مفتوح. و هذه الجهات تتمثل في: الموردين، المنظمات المنافسة، المؤسسات المالية الداعمة للعمالة، المنظمات الحكومية الخ . (جبيرات، 2015، صفحة 82)

ثانيا المعالجة (العمليات): وهي النشاطات التشغيلية التي تتم على المدخلات و المتمثلة في العمليات التحليلية و الحسابية و الإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد و تشمل العمليات: تشغيل ورصد و تخزين البيانات، تدقيق و مراجعة تحديث البيانات، تحليل و تفسير البيانات. (شيكرو و قاشي، 2018، صفحة 3)

ثالثا المخرجات: تتمثل بمجموعة كبيرة من المعلومات المعدة وفق أشكال متنوعة مثل التقارير والمخططات و الأشكال البيانية و التي تطلب من داخل المنظمة أو خارجها. ومع حجم و نوع مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية تختلف من نظام إلى آخر و حسب نوع و حجم العمل الذي تقوم به المنظمة، فإنها تحظى بأهمية بالغة مقارنة بباقي مخرجات أنظمة المعلومات الأخرى الموجودة في المنظمة نظرا لتعدد و تنوع المستفيدين منها من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا للمنظمة. تعدد يرجع أساسا لعاملين هما:

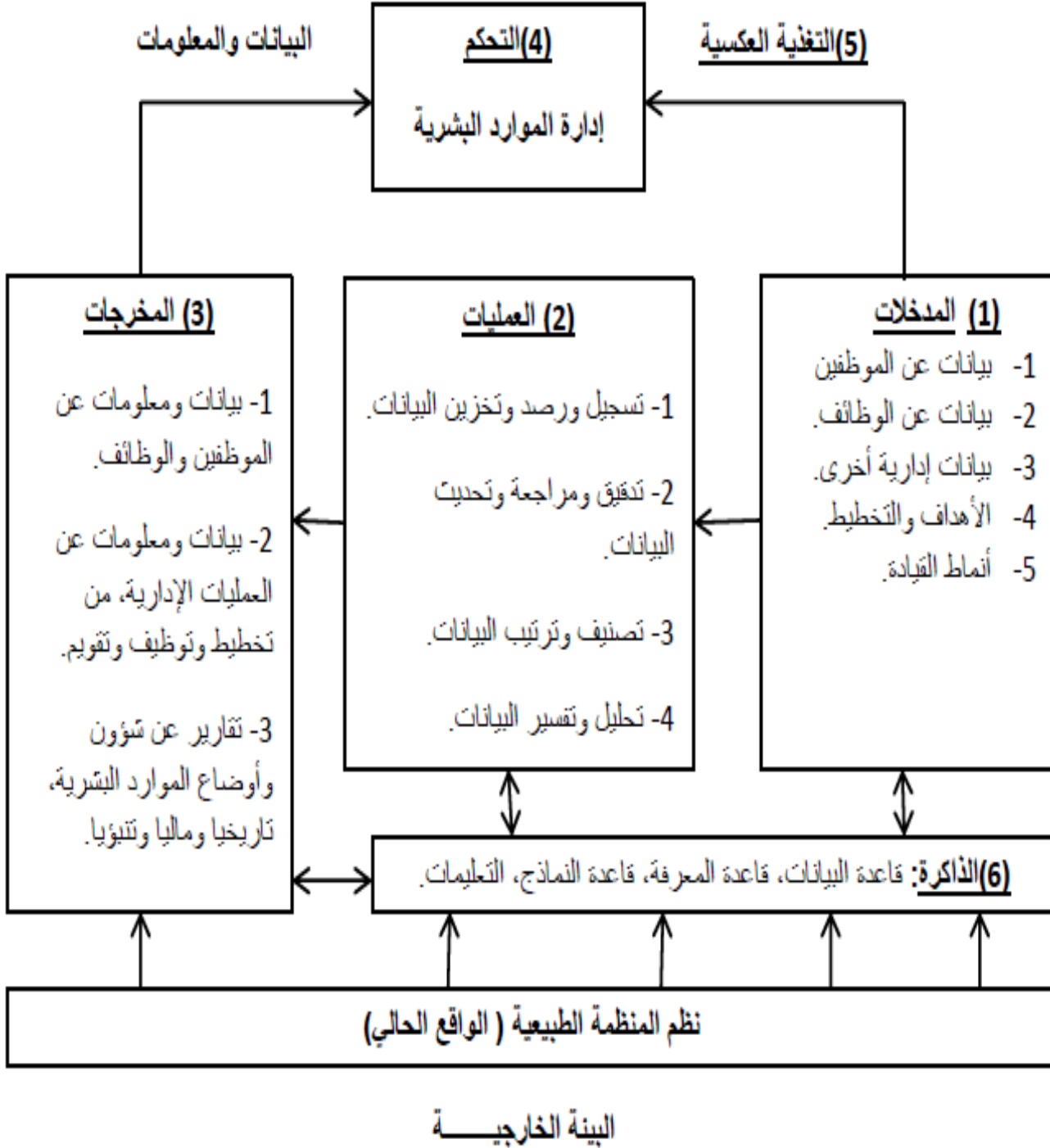
- تعدد تطبيقات النظام التي تمس مختلف جوانب التنظيم.
- تخصص عمل هذا النظام في مورد لا تخلو منه أي إدارة أو وحدة تنظيمية موجودة في المنظمة. لذا، فالأمثلة متعددة لهذه المخرجات، و التي نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر ما يلي:
- خطط وبرامج عن الوظائف والموظفين.
- معلومات عن الأنشطة الإدارية كالتوظيف، التكوين، الترقية، تقييم الأداء..... الخ

- تقارير عن أوضاع الموارد البشرية والمهارات حاليا و سابقا و مستقبلا. (جبيرات، 2015، الصفحات 82-83)

رابعا التغذية العكسية: تمثل العنصر الذي يتم من خلاله قياس مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على وفق معايير محددة، ويرتكز على المقارنة بين المعلومات التي تم توفيرها فعليا من قبل النظام و بين المعلومات المستهدفة و المخطط توفيرها بهدف تحديد الانحرافات فيما بينها و تشخيص أسبابها و تصحيحها. (جبيرات، 2015، الصفحات 82-83)

و تكتسب المعلومات المرتدة أهمية خاصة في نظام معلومات الموارد البشرية نظرا لارتباط مخرجاته بمهمة صنع القرارات و التي تعد المعيار في قياس فاعلية هذا النظام، كما تسمح بمتابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون الأفراد و كذا تدعيم الرقابة عليهم. (جبيرات، 2015، الصفحات 82-83)

الشكل رقم (08): مكونات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: (الصيرفي، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، 2009، صفحة

494).

المطلب الثالث: دور نظام معلومات الموارد البشرية

إن لنظام معلومات الموارد البشرية دوراً حيوياً داخل التنظيم خاصة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية نظراً لما يقدمه من معلومات مفيدة لصياغة الإستراتيجيات واتخاذ القرارات، وفي الأسطر الموالية سوف نعمل على إبراز هذه الأهمية من خلال توضيح العلاقة الوطيدة بينه وبين مختلف الوظائف الإدارية للموارد البشرية. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-127)

أولاً: نظام المعلومات وتخطيط الموارد البشرية

إن لنظم المعلومات المحوسبة دوراً كبيراً في هذا المجال نظراً لما توفره من تسهيلات في إعداد الخطط التنبؤية بالاعتماد على الحاسوب والبرامج التي يحتويها خاصة الإحصائية منها قد تكون هذه الخطط طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأجل، حيث يوجد حالياً في الأسواق العديد من البرامج المعلوماتية تساعد في تحليل البيانات الإحصائية كنظام SPSS كما هناك كذلك بعض التطبيقات المفيدة جداً في مجال النظم الخبيرة في هذا المجال مثل Parys للتسيير التنبؤي للأفراد العاملين. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-127)

ثانياً: نظام المعلومات وعملية التوظيف

هو نظام مسؤول عن توفير معلومات حول الأفراد المترشحين للعمل والكفاءات المتوفرة في سوق العمل، وإجراء الدراسات الداخلية والبحث عن موظفين جدد. (شيكرو و قاشي، 2018، صفحة 69)

إن التنظيمات تستقبل حالياً أعداداً كبيرة من طلبات العمل، يصعب معالجتها بالطرق التقليدية وهذا من شأنه أن يخلق صعوبة في الاختيار خاصة مع ما أتاحته الشبكة العالمية من فرص دولية للتوظيف، فنظم المعلومات المحوسبة اليوم تسمح بمعالجة ومتابعة هذه الطلبات بشكل منظم مع أحد المعايير المتعلقة بالتوظيف، كما تسمح هذه النظم بإحصاء وجرد كل الكفاءات والمناصب المتوفرة داخل التنظيم. أما فيما يخص عملية الاختيار فهناك تطبيقات عديدة في مجال المعلوماتية لاختيار الأفراد العاملين ولإجراء الاختبارات لتعيين الأفراد الذين تتوفر فيهم الشروط اللازمة للعمل، وهذا من يؤدي إلى إلغاء أو القضاء على

المحابة والتمييز بين المترشحين للعمل فالحاسوب لا يتعامل بالمشاعر وهذا من شأنه أن يعطي عملية الاختيار مصداقية أكبر و ارتياح لدى الأفراد، كما تقلل الوقت والتكلفة.

إن استخدام نظم المعلومات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات سهلت من هذه العملية فأغلب الطرق المستعملة في التوظيف (الاختيارات) هي محوسبة متصلة بقاعدة بيانات بما يسمح بتعديل المعلومات بصفة مستمرة، وهذا ما يؤدي إلى توفير معلومات دورية وحديثة عن الأداء البشري، مما يساعد على ترشيد القرارات.

ثالثا: نظام المعلومات وتطوير الكفاءات

يعتبر ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، ونظرا لأهميته فهناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم.

وبرامج التكوين تعتبر أهم مدخل مستعمل في هذا المجال، ولقد استفادت عملية التكوين من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة الآن الغرض منها هو تنمية قدرات العاملين كنظام Though ware's management diagnosis of leadership المتعلق بجوانب مختلفة في إدارة الموارد البشرية، وإدارة الوقت، وبرنامج Decide لتطوير مهارات إتخاذ القرارات. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

إن كل هذه البرامج التي سبق ذكرها يمكن للتنظيم الإستفادة منها وتوفيرها للأفراد العاملين داخل التنظيم عبر الشبكة الداخلية.

كما تسمح الشبكات المعلوماتية بالعمل الجماعي وتخطي عقبات المكان والزمان، وهذا ما من شأنه توسيع دائرة المعارف والخبرات وتبادلها بين العمال كما تسمح الشبكات المعلوماتية اليوم بتلقي برامج تكوينية ودروس عن بعد والاستفادة من خبرات الآخرين.

رابعا: نظام المعلومات والمسار المهني

تسمح اليوم نظم المعلومات المحوسبة بمتابعة المسار المهني للعامل بطريقة سهلة وأكيدة وبدون تكاليف عالية، عن طريق الولوج إلكترونيا وانطلاقا من الحاسوب إلى قاعدة

البيانات المتاحة حول الأفراد العاملين يمكن معرفة قدرات وكفاءات كل عامل، وما مدى تطوره في أدائه وعمله، وما هي المناصب والأدوار التي تقلدها داخل التنظيم طوال مشواره العملي. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

كما أن هناك بعض التطبيقات المعلوماتية للتقييم الذاتي والتي تسمح وتساعد الأفراد العاملين بصياغة مسارهم المهني والحكم هو عليه، فتتوفر في الأسواق الآن مجموعة برامج في هذا المجال مثل:

Career و Career Planing Center، كما هناك كذلك بعض التطبيقات لأنظمة خبيرة في هذا المجال مثل Miram للتدقيق في إدارة الموارد البشرية، ونظام Parys للتسيير والتنبؤ للأفراد، ونظام Adequat لتسيير تحركات وتنقلات العامل خلال المسار المهني.

كما يمكن لهذه الأنظمة المساهمة في القيام ب:

- التكوين: حيث يمكن للأنظمة الخبيرة المساهمة في تفعيل وتنشيط المجموعات، التعليم، إعداد وتحضير مخططات التكوين؛
- تحليل البيئة الاجتماعية داخل العمل؛
- التدقيق في الموارد البشرية (الاجتماعي). (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

خامسا: نظم المعلومات والأجور (المكافأة)

فعن طريق الحاسوب أمكن اليوم إعداد قوائم الأجور والمكافآت، وحسابها في ظرف لحظات بعد ما كان يتطلب ذلك وقتًا طويلا، فالبرامج والتطبيقات المعلوماتية المتوفرة اليوم تساعد على تسريع عملية التقييم وجودتها. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

حيث يوجد حاليا برامج متخصصة في هذا المجال تعمل على حساب الأجور، تقييم أداء الأفراد خاصة بالنسبة للتنظيمات الكبرى أو العملاقة. كما ساهمت هذه النظم في إضفاء طابع العدالة في منح المكافآت مثل نظام: Système d'attribution de performance Russel والذي يحتوي على مجموعة برامج تساعد صناديق التقاعد في حساب التعويضات وغيرها. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

سادسا: نظام المعلومات و العلاقات العمالية

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات (حواسيب المحمولة، هاتف النقال، الشبكات المعلوماتية) على سرعة تفاعل ودوام العلاقات بين الأفراد داخل التنظيم وخارجة متحديّة في ذلك حاجز الزمن والمكان، وحتى اللغات والثقافات والمستويات العلمية. فعن طريق تكنولوجيا المعلومات اليوم أمكن بمقدور أي شخص الاتصال بالفرد الذي يريده دون الحاجة إلى التنقل من مكتبه، فمدير التسويق مثلا يمكنه الحصول على معلومات عن المخزون أو الإنتاج انطلاقا من حاسوبه الشخصي عن طريق التراسل الإلكتروني من خلال خدمات الشبكة، وهكذا بين مختلف المصالح والإدارات. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

كما أمكن للعمال التحاور مع رؤسائهم ومرؤوسيههم عن طريق الشبكة، وعقد الاجتماعات كل في مكانه وفي الوقت الحقيقي، كما ساعدت كذلك الشبكة على تفعيل عمل المجموعات بما أصبح يعرف اليوم جماعات وهذا ما يجعل الأفراد متماسكين في عملهم وعدم الشعور بالوحدة، العمل أو العمل الجماعي "Groupware" والعزلة أثناء العمل وهذا يعزز العلاقات العمالية بين الأفراد. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

كما لا ننسى كذلك أن هذه الشبكات عززت من عمل التنظيمات غير الرسمية وديناميكية الجماعات وهذا ما يزيد من درجة وقوة التماسك بين أعضائها، وهذا ما يوضع كتحدٍ آخر في وجه إدارة الموارد البشرية والإدارة ككل في عصر المعلومات. (رايس، 2006/2005، الصفحات 126-129)

خلاصة الفصل

من خلال هذه المباحث و المفاهيم النظرية المتعلقة بنظام الموارد البشرية توصلنا إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيمايلي :

- شكل نظام معلومات الموارد البشرية انعكاساً واضحاً لمدى اهتمام منظمات الأعمال بعاملها من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالعاملين والوظائف والأنشطة وسياسات الأفراد.
- يؤدي نظام معلومات الموارد البشرية دوراً حيوياً في منظمات الأعمال باختلاف حجمها وطبيعة نشاطها، لما يمكن أن يحققه من كفاءة وفعالية في إدارة الموارد البشرية.
- الهدف الأساسي من هذا النظام هو تحقيق متطلبات إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى، وتعظيم الاستفادة من الموارد البشرية.
- لا يختلف نظام معلومات الموارد البشرية اختلافاً كبيراً عن نظم المعلومات الإدارية الأخرى.
- يعتبر نظام معلومات الموارد البشرية الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المنظمة، فهو يعد وسيلة اتصال تربط جميع الوظائف داخل وخارج المنظمة، كما يمثل أحد النظم الفرعية في المنظمة فهو يتكون من مجموعة من الأنظمة المترابطة والمتناسقة والمتكاملة والتي تقوم بتوفير المعلومات الضرورية لجميع الجهات داخل المنظمة بما يساعدها على تحقيق أهدافها وهذا من خلال معالجة البيانات وتوزيعها على جميع المستويات في المنظمة.

الفصل الثالث

الجانب التطبيقية

تمهيد

من الضروري لأي بحث ميداني أن يقف على مجموعة من الإجراءات التطرقات المنهجية التي يرى بانها ضرورية في بحثه، فالباحث يحتاج الى الربط بين ما هو نظري وبين ما هو ميداني باعتبار ان الميدان هو المحك الذي نختبر فيه ما قد تم التطرق اليه في الدراسة في شقها النظري، وسنقوم في هذا الفصل بعرض الاجراءات المنهجية التي اعتمدتها هذه الدراسة ماتعلق بمواقع التواصل الاجتماعي ونظام معلومات الموارد البشرية، ثم تحديد المنهج المستخدم وصولا الى الادوات المستخدمة لجمع البيانات.

قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كمايلي :

المبحث الأول: منهجية الدراسة

المبحث الثاني: تحليل متغيرات الدراسة

المبحث الثالث: إختبار الفرضيات والنتائج

المبحث الأول: منهجية الدراسة

التعريف بميدان الدراسة:

المطلب الأول: التعريف بالمدرسة العليا للأساتذة طالب عبد الرحمان الأغواط

أنشأت سنة 2011 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11-301 المؤرخ في : 22 أوت سنة 2011 تحمل اسم الشهيد "طالب عبد الرحمان" المدرسة الوحيدة في الجزائر التي تحوي تخصصات علمية وأدبية في آن واحد وظيفتها الرئيسية هي تكوين أساتذة للأطوار الثلاثة (ابتدائي - متوسط - ثانوي) لفائدة قطاع التربية.

- مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

التخصصات المتوفرة في المدرسة:

تكوين أساتذة في الأطوار الثلاثة في كل من:

- اللغة العربية، اللغة الفرنسية، اللغة الإنجليزية، التاريخ والجغرافيا، الرياضيات، الفيزياء، علوم الطبيعة والحياة

الولايات المغطاة من طرف المدرسة :

- الأغواط، الجلفة، المسيلة، المدية، غرداية، البيض، تيارت، بعض طلبة بشار، بعض طلبة مستغانم

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي

الأمانة العامة: وتقع تحت مسؤوليتها

نيابة مديرية المستخدمين والتكوين والنشاطات الثقافية والرياضية:

يساعد نائب مدير المستخدمين والتكوين والنشاطات الثقافية والرياضية كل من:

1. رئيس مصلحة المستخدمين الأساتذة

2. رئيس مصلحة المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح
3. رئيس مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية
4. رئيس مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات.

ويكلف بما يأتي:

1. ضمان تسيير المسار المهني للمستخدمين.
2. وضع حيز التنفيذ برامج التكوين وتحسين المستوى وتجديد المعلومات للمستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح.
3. ضمان تسيير تعداد المستخدمين والسهر على توزيعهم المنسجم بين الأقسام.
4. إعداد ووضع حيز التنفيذ المخطط السنوي لإدارة الموارد البشرية.
5. وضع حيز لتنفيذ برامج النشاطات الثقافية والرياضية.
6. متابعة الملفات القانونية والمنازعات

مصلحة المستخدمين الأساتذة : مهام المصلحة

السهر على متابعة الحياة المهنية للمستخدمين الأساتذة والتي تشمل:

1. عملية التوظيف
2. التعيينات الداخلية
3. عملية الترقية في الرتبة والدرجة
4. الوضعيات الخاصة
5. وكل ما يخص تسيير المستخدمين الأساتذة

مصلحة الإعلام والاتصال مهامها:

1. تصميم وإنجاز دعائم الاتصال (نشرات المدرسة والمواقع الالكترونية)
2. ضمان ادماج الهياكل القاعدية والشبكات المعلوماتية وترقية الرقمة،
3. وضع آليات وإجراءات تسمح بجمع المعلومة داخل المدرسة ومعالجتها ونشرها،
4. ضمان توفير الخدمات عبر الانترنت لفائدة الطالب.

2-الوسائل: تتمثل في ما يلي

أجهزة ،كومبيوتر ، ماسح ضوئي .

- الأفراد:

1. رئيس مصلحة المستخدمين
2. أفراد مصلحة المستخدمين
3. أفراد مصلحة الإعلام والاتصال
4. أفراد مصلحة الاحصاء والاستشراف

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

أولاً: الملاحظة

- تعريف الملاحظة

هي عملية مراقبة أو مشاهدة السلوك ،الظواهر المشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها و ، اتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف،بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية إحتياجاته.

ويعرف جود الملاحظة بأنها : الوسيلة التي نحاول بها التحقق من السلوك الظاهري للأشخاص وذلك بمشاهدتهم،بينما هم يعبرون عن أنفسهم في مختلف الظروف والمواقف التي اختيرت لتمثل ظروف الحياة العادية أو تمثل مجموعة خاصة من العوامل.

- أنواع الملاحظة:**أولاً: حسب درجة الضبط**

أ- الملاحظة البسيطة: يقوم فيها الباحث بملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائياً دون إخضاعها العلمي ، للضبط وهذا النوع مفيد في الدراسات الاستطلاعية التي تهدف إلى جمع البيانات عن الظواهر لدراستها بعمق.

ب- الملاحظة المنظمة: هي الملاحظة العلمية التي تتم في ظروف مخطط لها ومضبوطة ضبطاً علمياً دقيقاً تخضع لدرجة عالية من الضبط وتحدد فيها ظروف الملاحظة كالزمان والمكان

ثانياً: حسب دور الباحث :

أ- الملاحظة بالمشاركة : وهي الملاحظة التي يقوم فيها الباحث بدور العضو المشارك لحالة أو الحالات التي ينوي ملاحظتها دون أن يكشف عن نفسه حتى يبقى سلوك العينة طبيعياً .

ب- الملاحظة دون مشاركة : حيث يقوم الباحث بدور المتفرج يراقب الظاهرة أو السلوك دون أن يشارك أفراد عينة الدراسة .

ثالثاً: الملاحظة المباشرة وغير المباشرة:

أ- الملاحظة المباشرة: إذ يقوم الباحث بملاحظة سلوك معين من خلال اتصاله مباشرة بالأشخاص.

ب- الملاحظة غير المباشرة: و تتم حيث يتصل الباحث بالسجلات و الملفات و التقارير التي أعدها الآخرون.

رابعاً: الملاحظة المفتوحة و الملاحظة المغلقة:

أ- الملاحظة المفتوحة أو غير الموجهة: تعني جمع المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع معين.

ب- الملاحظة المغلقة أو الموجهة: و تكون مقيدة بموقف أو سلوك معين

2- تحليل المحتوى: صفحتي الفايسبوك +الوثائق+موقع إلكتروني

3-المقابلة :

- تعريف المقابلة

تعد تقنية المقابلة من أهم أدوات جمع البيانات في الدراسات الاجتماعية فمن خلالها يطرح الباحث مجموعة من الأسئلة المدروسة الهادفة من اجل خدمة ، موضوع البحث على مجموعة مختارة من عينة البحث و تعد المقابلة محادثة موجهة يقوم بها الباحث أو الأخصائي مع المفحوص بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عمليات التوجيه و التشخيص والعلاج .

فالمقابلة عبارة عن عملية تقصي علمي تقوم على مسعى اتصال كلامي من اجل الحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث.

أما المقابلة الإكلينيكية فتعرف بأنها نوع من المحادثة بين المفحوص و الأخصائي في موقف مواجهة غايتها ، حسب خطة معينة الحصول على ، معلومات عن سلوك المفحوص و العمل على حل مشكلات التي يواجهها و الإسهام الشخصي ، في تحقيق توافقه و بناءا على ذلك تصاغ الأسئلة التي تهدف إلى الحصول على المعلومات و تاريخ المفحوص و طبيعة المشكلة المطروحة .

- أنواع المقابلة:

تصنف المقابلات على أكثر من أساس أهمها :

أ-المقابلة الشخصية: تستخدم من اجل الكشف عن العوامل المؤثرة في مشكلة معينة لمعرفة أسبابها ووضع خطة للعلاج.

ب-**المقابلة المسحية** : تستخدم من اجل الحصول على بيانات و معلومات حول ظاهرة ما و تستخدم في الدارسات الاستطلاعية للتعرف على المؤشرات ، الأساسية المتعلقة بالمشكلة ووضع الفروض المناسبة لأجلها.

ج-**المقابلة التوجيهية أو الإرشادية** : تهدف إلى تقديم النصائح وإرشاد و توجيه المفحوص و مساعدته على إيجاد حلول للمشكلات التي تواجهه .

د - **المقابلة العلاجية** : تهدف إلى مساعدة المفحوص على فهم نفسه بشكل أفضل ووضع خطة علاجية .

هـ-**المقابلة المفتوحة** : و هي التي يطرح فيها الباحث أسئلة غير محددة الإجابة أي أن المفحوص يكون حر في الإجابة.

و-**المقابلة المغلقة**: و هي التي يكون فيها المفحوص مقيدا بالإجابة على أسئلة موجهة من طرف الباحث.

س- **المقابلة المغلقة -المفتوحة**: و هي عبارة عن مزيج بين النوعين

- **مراحل المقابلة**:

قمنا بإعداد المقابلة بناءا على الجانب النظري حيث في بداية الأمر قمنا بإعداد وتحضير مجموعة من الأسئلة حول متغيرات الدراسة وتحديد الأسئلة الرئيسية التي تدور حولها المقابلة ، فكانت مالا يقل عن 40 سؤال،بعد ذلك قمنا بطرحها على الأستاذ المشرف الذي أبدا رأيه وقام بتوجيهنا وإرشادنا .

فبعد تحديد زمان ومكان المقابلة كان لنا لقاء وموعد مع رئيس مصلحة المستخدمين والإعلام والاتصال بالمدرسة العليا للأساتذة بعد الترحيب وتبيان الغرض من هذه المقابلة تم توجيه الأسئلة المنصبة حول الموضوع ،فكانت أسئلة بالتدرج من أجل تحقيق أهداف المقابلة فقدم لنا أجوبة وشرحا مفصلا لجميع الأسئلة وقدم لنا بدوره مجموعة من النصائح والتوجيهات متعلق بالموضوع .

يجدر بنا الإشارة الى انه قمنا بالتسجيل الصوتي للمقابلة بعد اخذ الإذن من المصلحة المعنية ،لكي يسهل علينا نقل المعلومة بدقة فيما بعد التركيز على المقابلة بشكل أكثر .
فقمنا بتسجيل الأجوبة من التسجيل بعد الانتهاء منها مباشرة .

المبحث الثاني: تحليل متغيرات الدراسة

المطلب الأول: تحليل إستخدام مواقع التواصل الاجتماعي

1- دراسة وصفية لمواقع التواصل الاجتماعي

1. تاريخ الإنشاء 21 يوليو 2015
2. عدد المتابعين 33 ألف
3. عدد المتفاعلين 30 ألف
4. عدد المنشورات: اخذنا 100 منشور الأخيرة موزعة على 3 اشهر

الجدول(02): يمثل كمية التفاعل مع المنشورات المئة الأخيرة

المنشور	ع/تفاعلات	تعليقات	مشاركة	ردود
المجموع	9605	1187	135	0
المتوسط	96.05	11.87	1.35	0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات الاكسل

- عدد التفاعلات بشكل كبير مما يعبر عن مدى وصول المنشورات للفئة المستهدفة.
- امتازت الصفحة بمتابعة كبيرة برواج كبير اذا قمنا بمقارنتها مع عدد الطلبة والموظفين الموجودين في المنظمة .

- من خلال ثلاث أشهر قامت المصلحة بنشر حوالي 100 منشور على فيسبوك مما يعني اهتمام المؤسسة بالصفحة كوسيلة لنشر المعلومات .
- ينال كل منشور على مقدار معتبر من التفاعل حوالي 96 تفاعل وعدد من التعليقات حوالي 12 تعليقا لكل منشور ، ويدل ذلك على أهمية المعلومات .

الجدول رقم (03): يمثل أنواع المنشورات في الصفحة

نوع المنشور	احتفال	اعلان	تهنئة	تعزية	اجتماع	تكوينات	ترقية	آخر	مجموع
الكمية	1	31	9	6	1	24	1	27	100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات الاكسل

- تنوع توزيع المنشورات حسب المواضيع من إعلانات عن احتفالات وتهنئات وتعزيات وتكوينات ودورات ومنشورات أخرى مست عدة مجالات.
- من خلال المنشورات نلاحظ ارتفاع نسبة الإعلانات مما يدل على ان هناك نشر للمعلومة واهتمام بالتحديثات التي تطرأ على المؤسسة والحرص على وصولها الى الفئة المعنية، ووجود نشاط وديناميكية في العمل.
- وجود عدد كبير من المنشورات الخاصة بالدورات والتكوينات والأيام الدراسة مما يوحي لنا ان المؤسسة تهتم بتكوين وتطوير عنصرها البشري.
- اهتمام المؤسسة بتخطيط المسار المهني من خلال منحها للترقيات للأشخاص ذوي الخبرة في مجال معين.
- تهنئة الموظفين على انجازاتهم يساهم في تشجيعهم وتحفيزهم نحو تقديم الأفضل للمؤسسة.
- الاحتفالات تساعد على توطيد العلاقات بين الأفراد وتحفيزهم وتعزيز الثقافة التنظيمية للمؤسسة لدى الفرد.

الجدول رقم (04): يمثل نسبة استهداف المنشورات للفئات المعنية

الجميع	أساتذة وموظفين	طالبة
19	25	56

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات الاكسل

استهدفت المصلحة من خلال منشوراتها الطلبة والموظفين (أساتذة واداريين) حيث بلغت نسبة استهداف الموظفين نسبة 44 % وهي نسبة منخفضة جزئياً اذا ما اخذنا ان المصلحة تهتم بالموارد البشري .

2 -إستخدامات مواقع التواصل الاجتماعي

-نشر المعلومات من المقابلة :

نعم تملك المصلحة موقع تواصل اجتماعي يتمثل في فيسبوك ويوتيوب وقد تم فتح هذه الصفحة أكثر من 7 سنوات غرضها نشر الاعلانات التوظيف الاخبار الترقيات إعلان الضياع فيها صفحة مهمة لنظام المعلومات الموارد البشرية مثل أخبار الترقيات وغيرها .

ومن بين الفئات المستهدفة هي كل الفئات التابعة للمؤسسة كما لهذا الموقع أهمية بالغة وكبيرة في ذات المصلحة لا يمكن الاستغناء عنه وفي حال إغلاق الموقع يتم فوراً فتح موقع مشابه له.

كما أنه لا يوجد وقت خاص لاستخدام هذا الموقع فهو صالح لكل زمان ومكان ويتوفر الانترنت.وقد تم تسخير عدة أشخاص يقومون بنشر حسب مصالحهم لتفادي الضغط على شخص واحد و أريحية العمل .

فالمصلحة تستغرق الاستخدام حسب الاحتياج ،ويتم استنباط المعلومات وحفظها في قاعدة البيانات بطرق اليدوية وذلك عن طريق التدوين المعلومات المفيدة المتحصل عليها عليها في فيسبوك وفرزها ونقلها الى المنصة .

من فوائد مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) تغطية أكبر شريحة ..سهولة استخدام الموقع ..جمع الكثير من المعلومات...سرعة وصول المعلومة كما يخلو هذا الأخير من السلبيات بقدر مايملك من الاجابيات .

المطلب الثاني: تحليل نظام معلومات الموارد البشرية

-الوعي والادراك: من خلال طرح أسئلة المقابلة تحصلنا على الاجابات التالية :

نعم تملك مصلحة المستخدمين نظام معلومات ،وهو نظام ألي رقمي (منصة بروغرس) .
كما تسعى ذات المصلحة بالتعامل مع البيانات بشكل يحقق أهدافها وذلك من خلال تواجد معلومات الأساتذة والموظفين.
وعن مامدى مساهمة البيانات في نجاح المصلحة فإنها تساهم بشكل كبير لأن كل شئ رقمي وألي والإستغناء عن الأوراق .

-وظائف النظام:

أولاً: التخزين

حيث يتم تخزين وحفظ البيانات بشكل ألي بمجرد تدوينها في بكا بروغرس.
عند الحاجة أو الضرورة أو الخطأ فإن منصة بروغرس تتوفر على انتغفاص غرافيك لتعديل البيانات.

وعن الحفاظ على سرية وأمان البيانات فإن الوزارة مسخرة أجهزة لهذا الغرض وتحمل مسؤولية المنصة.

ثانياً: التحليل

والإجابة عن جمع بيانات نظام المعلومات الموارد البشرية يقوم بجمع بيانات العمال والأساتذة موظفي مصلحة الموارد البشرية والتدوين يكون في المنصة مباشرة.

كما تحتوي قاعدة بيانات في نظام معلومات الموارد البشرية على أوراق تأمين الموظف
رقم التعريف الوطني صورة الموظف معلومات الشخصية الدرجة العلمية
.... التكوينات والتدريبات التي حصل عليها .. الترقيات بالعمل scan .. للوثائق .

من أهم المعلومات الأساسية للموظفين الموجودة في قاعدة البيانات الاسم واللقب،
تاريخ ومكان الازدياد ،معلومات عائلية ،زمرة الدم .

ثالثا: النشر

تصنيف البيانات يكون على أساس نوع الموظفين مثلا عمال أساتذة ...دائمين أو متعاقدين.

رابع: التغذية العكسية

يمكن لأي شخص إكتشاف الأخطاء ومعالجتها وإصلاح الخلل حسب السلطة المخولة
له إذا لم يستطيع يتم الاتصال بمصلحة الاعلام الالي للمؤسسة لها السلطة المطلقة على
المنصة.

والإجابة عن تأثير نظام عن المسار المهني حسب رئيس المصلحة فإنه تأثير إيجابي
لأنه عمل ألي غير معقد وسهولة الوصول للمعلومة وبإمكانه استخراج المعلومات التي
يحتاجها من مكانه ويساهم في تطوير المهارات الرقمية.

المطلب الثالث: تقييم متغيرات الدراسة

أولا: مواقع التواصل الاجتماعي:

من خلال المنشورات المئة الاخيرة في صفحة الفايسبوك استنتجنا بعض النقاط التالية :

الجدول رقم(05): يمثل توزيع نوع التعليقات على المنشورات

نوع التعليق	تشكر	استفسار	تظلم	الذكر	المجموع
المجموع	869	290	24	278	1461
النسب	59.47980	19.84941	1.642710	19.0280	100
	84	82	47	63	

المصدر: من إعداد الطالبين إعتقادا عالي مخرجات الاكسل

1. نستنتج من نسبة التشكرات أنها منشورات مهمة للمعنيين بالمنشورات
2. نلاحظ أن هناك استفسارات حول المنشورات في حين انه ليس هناك رد من طرف مسؤولي الصفحة على تلك الاستفسارات.
3. نلاحظ ان هناك نسبة قليلة من التظلمات مما يعكس ان هناك رضا على الإعلانات والمنشورات المطروحة.
4. حالات الذكر مرتفعة مما يعطي لنا انطبعا ان المعلومات ذات أهمية وان هناك مشاركة للمعلومة.
5. عدم وجود أي تعليق على المنشورات من طرف الصفحة خصوصا على التعليقات الاستفسارية.

ثانيا: نظام معلومات الموارد البشرية

- الوظائف

وجدنا نظام معلومات الموارد البشرية وهو عبارة عن العنصر البشري والآلات، والتجهيزات ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الآلي و الإجراءات وقواعد البيانات.

وهو نظام مصمم للقيام بوظيفة الموارد البشرية من حيث السعي إلى توفير المعلومات للمديرين ومختلف المصالح لاتخاذ القرارات ذات العلاقة بكفاءة وفعالية استخدام العنصر البشري ورفع مستوى أدائه في تحقيق أهداف المؤسسة.

ومن الممكن ان نقول ان مصلحة الموارد البشرية تعتبر نظام معلومات الموارد البشرية على أنه أحد التطبيقات الخاصة لقواعد المعلومات الإلكترونية والبرامج الجاهزة. حيث كانت أهم وظائفه تتمثل فيما يلي :

1. جمع المعلومات: تعتبر مدخلات لنظم المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة لضمان

سيرها الحسن وتكون هذه المعلومات في بداية الأمر عبارة عن معلومات خامة تأتي من مصادر مختلفة في المؤسسة وكذا في المحيط الخارجي، ويتم الحصول على هذه المعلومات بعدة طرق يدوية و آلية عن طريق المنصة الرقمية بروغرس وعلى شكل بيانات أو مراسلات أو عن طريق الحواسيب المسخرة لذلك الغرض. وأهم هذه البيانات هي:

- البيانات المتعلقة بالموظف كالبيانات الشخصية المؤهلات الدراسية، الخبرات العلمية السابقة، بالإضافة إلى البيانات المتعلقة بالحياة الوظيفية كتاريخ التحاق الموظف بالوظيفة، التدرج الوظيفي الخ.
- البيانات المتعلقة بالوظائف والتي تشمل مثلاً مسميات الوظائف وأرقامها ومواقعها التنظيمية وكذا التعديلات التي تطرأ عليها.
- البيانات المتنوعة كبيانات سياسات التوظيف و السياسات الخاصة بسوق العمل.

2. تخزين المعلومات:

عملية التخزين في مصلحة الموارد البشرية مثلها مثل عملية الجمع تكون آلية أو يدوية. فعملية التخزين اليدوي تشتمل على معظم المعلومات والبيانات التي جمعت يدوياً لتخزن في شكل ملفات ومطبوعات ورقية وتوضع في أرشيف المؤسسة وذلك لالنتهاء من معالجتها واستعمالها كأداة لتحقيق أهداف المؤسسة. كما أن عملية التخزين تشمل كل المعلومات التي جمعت آلياً والتي وصفت فيما سبق بالمعلومات المبرمجة من طرف المنصة

(بروغرس)، وعملية التخزين الآلية تتمثل في (بكابروغرس) على مستوى إدارة بروغرس بالجزائر العاصمة

وتتطلب عملية التخزين استعمال وسائل تقنية (حواسيب وقرص التخزين).

ملاحظة: تتجه المصلحة نحو رقمته التخزين وعصرنته من خلال الاستغناء عن التخزين اليدوي للمعلومات الاعتماد على التخزين الآلي.

3. معالجة المعلومات: بعد أن يقوم نظام المعلومات بجمع وتخزين المعلومات تأتي وظيفة المعالجة.

وتتمثل هذه الوظيفة في بلورة البيانات المتحصل عليها وذلك حسب أهداف واحتياجات المؤسسة ومن الأمثلة على عملية المعالجة يمكن ذكر:

- تصفية البيانات والمعلومات.

يمكن للمعلومات أن تمكن الإدارة وتساعد على نشاطها المتنوع كتوفير البيانات والمعطيات والوثائق_ مثل (شهادة العمل) _تشفير المعلومات حتى يسهل استعمال ونقل المعلومة والتعرف عليها.

- تحديد المعلومة المهمة وتصحيحها وتنقيحها .

- الاستغناء عن المعلومات التي ليست بها فائدة.

- اختيار المعلومات المطلوبة من بين كل المعلومات المخزنة في النظام.

4. نشر المعلومات: ويتم ذلك من خلال توزيع المعلومات وإرسالها للمصالح والإدارات المعنية، بالإضافة إلى تقاسمها بين أعضاء المؤسسة من خلال مجموعة من الأدوات الفعالة.

فضلا عن هاته الوظائف الرئيسية، يقوم نظام المعلومات بالعديد من الوظائف الأخرى والتي تذكر منها:

أ - إنتاج المعلومات الأساسية التي يطلبها المحيط الاقتصادي في شكل وثائق مثل الفواتير، كشف الحسابات... الخ.

ب - توفير المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المؤسسة، التي تمكنهم من أداء وظائفهم والاستجابة لكافة التغييرات التي تحدث في المحيط.

ج - خلق جو من الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات.

د - توفير البيانات الضرورية للمؤسسة وحيازتها بالطرق الأكثر سرعة ومردودية عن طريق الرصد واليقظة المستمرين.

5. التغذية العكسية: تمثل العنصر الذي يتم من خلاله قياس مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على وفق معايير محددة، بهدف تحديد الانحرافات فيما بينها و تشخيص أسبابها و تصحيحها.

وتتمثل في الشكاوي والتظلمات والملاحظات المرفوعة من الموظفين والأساتذة.

و لكن في المؤسسة لا تكتسب المعلومات المرتدة أهمية خاصة ولاحظناها من عدم تواجد سجلات الملاحظات والانطباعات وعدم الرد في التعليقات في صفحة الفيس بوك او الرد في الإيميل الخاص بالمصلحة في حين كان من واجب المصلحة إيلاء أهمية قصوي لهذا الجانب نظرا لارتباط مخرجاته بمهمة صنع القرارات و التي تعد المعيار في قياس فاعلية هذا النظام، كما تسمح بمتابعة التغيرات في سياسات وإجراءات شؤون الأفراد و كذا تدعيم الرقابة عليهم.

- الأهمية

تتوجه نظم المعلومات الموارد البشرية في المؤسسة نحو تحقيق أهداف أساسية، نذكرها فيما يلي:

1. **تحقيق الكفاءة** المقصود بالكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية.

2. **تحسين أداء المنظمة** حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لموظفيها من خلال تسهيل الوصول الى معلوماتهم بسهولة وتوفير عناء التنقل الى المكاتب حيث يمكنهم الاضطلاع عليها من خلال هواتفهم

وطباعتها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء الموظفين وجعلها في متناول أيديهم أينما وحيثما كانوا.

3. تطوير أنظمة المؤسسة ورفع أدائها: من خلال الرقابة المستمرة وكشف الانحرافات ثم اتخاذ الاجراءات التصحيحية

4. ولاحظنا حجم التنسيق بين مختلف اجزاء المنظمة من خلال توفير مختلف المعلومات المتعلقة بكافة المستويات التنظيمية ومختلف الوظائف وهذا لإعطاء صورة واضحة ومتكاملة عن المؤسسة.

5. تخطيط المسارات الوظيفية و مسارات الترقية.

6. إعداد التقارير الخاصة بإدارة العنصر البشري وتدعيم الأنشطة اليومية لإدارة الموارد البشرية كتسجيل ساعات العمل للموظفين والأساتذة .

ورأينا مدى تطور نظام معلومات الموارد البشرية من خلال تنظيم البيانات وتفسيرها في إطار معين، بحيث تساعد على تنفيذ إجراءات العمل، وتسهيل الاتصالات، وهي تعكس مقدار التقنية المستعملة في أعمال إدارة الموارد البشرية.

مما لاحظنا ان نظام معلومات الموارد البشري لا يعتمدون عليه في المساعدة على اتخاذ القرار حيث من معلوماتنا ومكتسباتنا القبلية نعرف ان نظام معلومات الموارد البشرية يوفر نظام المعلومات لمتخذي القرارات بالمعلومات اللازمة لتوضيح المشكلة المراد دراستها او اتخاذ قرارا بشأنها كما تساعد المعلومات المتوفرة على دراسة النتائج المحتملة عن القرار المتخذ، مثال اذا اردنا اتخاذ قرارات بشأن التدريب يجب توفير معلومات عن تكوينات ومهارات الأساتذة الحالية حيث من الممكن الاعتماد عليها بدون اللجوء الى الخبرات الخارجية (التوظيف الداخلي). وتوفير الجهد والوقت والتكلفة، بالإضافة الى التنبؤ باحتياجات المؤسسة من الأساتذة في المستقبل وعلى مستوى التعاقدات لاستخلاف الأساتذة والموظفين الذين على وشك التقاعد.

في حين لم نلاحظ ان هناك إعداد الخطط و الإستراتيجيات للمؤسسة، وغياب عنصر الاستشراف الوظيفي في المؤسسة ، ولا يوجد تنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية وتحليلها.

توجد لجنة مختصة بتقييم سياسات و ممارسات و برامج الموارد البشرية.

- الأدوار

لاحظنا ان لنظام معلومات الموارد البشرية دوراً حيوياً داخل التنظيم خاصة بالنسبة لإدارة الموارد البشرية نظراً لما يقدمه من معلومات مفيدة لصياغة الإستراتيجيات للإدارة العليا وتوفير الإحصائيات عن عدد الموظفين وأعمالهم المهام المنوطة بهم ،وكيفية القيام بها، ولاحظنا أنه يقوم بتسهيل مهام الوظائف الأخرى لإدارة الموارد البشرية.

ولدى المصلحة نظم معلومات محوسبة، ولكنها لا تستخدم في إعداد الخطط التنبؤية المستقبلية لأننا نعرف ان النظم المحوسبة لها دور كبير في هذا المجال (التنبؤية) نظراً لما توفره من تسهيلات واحتوائها خاصة على المعلومات الإحصائية منها قد تكون هذه الخطط طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأجل.

ولحظنا أنه نظام مسؤول عن توفير معلومات حول الأفراد العاملين داخل المنظمة فقط ،ولا يحتوي على معلومات المترشحين للعمل و الكفاءات المتوفرة في سوق العمل، و إجراء الدراسات الداخلية و البحث عن موظفين جدد غير أنه لا يعتمد على التوظيف الداخلي .

المصلحة عند طرحها لإعلان التوظيف فإنها تستقبل أعداداً كبيرة من طلبات العمل، يصعب معالجتها بالطرق التقليدية وهذا من شأنه أن يخلق صعوبة في الاختيار، فنظم المعلومات المحوسبة اليوم سمحت لهم بمعالجة ومتابعة هذه الطلبات بشكل منتظم مع احد المعايير المتعلقة بالتوظيف، كما تسمح هذه النظم بإحصاء وجرد كل الكفاءات والمناصب المتوفرة داخل المؤسسة واختيار الأنسب للمنصب .

واستخدامهم نظم المعلومات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات سهلت لهم من هذه العملية فأغلب الطرق المستعملة في التوظيف (الاختيارات) هي محوسبة متصلة بقاعدة بيانات بما يسمح بتعديل المعلومات بصفة مستمرة، وهذا ما يؤدي إلى توفير معلومات دورية وحديثة عن الأداء البشري، مما يساعد على إتخاذ وترشيد القرارات.

ونحن نعرف ان ميدان تطوير الكفاءات من أهم مسؤوليات إدارة الموارد البشرية، ونظرا لأهميته فهناك من يرى أن محور عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم، وبرامج التكوين تعتبر أهم مدخل مستعمل في هذا المجال، ولقد استفادت عملية التكوين من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة الآن الغرض منها هو تنمية قدرات العاملين، والتي قد تطرقنا إليها في الجانب النظري من هذه الدراسة، غير اننا لم نجد أي من هذه البرامج التي سبق ذكرها أو أي برامج مشابهة لها و التي يمكن للتنظيم الاستفادة منها وتوفيرها للأفراد العاملين داخل التنظيم عبر الشبكة الداخلية.

ولاحظنا ان نظم المعلومات المحوسبة تسمح لهم بمتابعة المسار المهني للعامل بطريقة سهلة وبدون تكاليف عالية، عن طريق الولوج إلكترونيا وانطلاقا من الحاسوب أو الهاتف الذكي إلى قاعدة البيانات المتاحة حول الأفراد العاملين يمكن معرفة قدرات وكفاءات كل عامل، وما مدى تطوره في أدائه وعمله، وما هي المناصب والأدوار التي تقلدها داخل التنظيم طوال مشواره العملي.

ومن طريق الحاسوب يمكنهم إعداد قوائم الأجور والمكافآت، وحسابها في ظرف لحظات بعد ما كان يتطلب ذلك وقتا طويلا، فالبرامج والتطبيقات المعلوماتية المتوفرة لديهم DELFIV اليوم تساعد على تسريع عملية التقييم وجودتها.

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في المدرسة من حواسيب المحمولة، هاتف النقل، الشبكات المعلوماتية على سرعة تفاعل ودوام العلاقات بين الأفراد داخل التنظيم و خارجه متحديا في ذلك حاجز الزمن والمكان، كما أمكن للموظفين التحاور مع رؤسائهم ومرؤوسيههم عن طريق الشبكة، وعقد الاجتماعات كل في مكانه وفي الوقت الحقيقي.

فعن طريق تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديهم اليوم أمكن بمقدور أي شخص الاتصال بالفرد الذي يريده دون الحاجة إلى التنقل من مكتبه، فمدير مصلحة الموارد البشرية مثلا يمكنه الحصول على معلومات عن احد الأساتذة أو الموظف انطلاقا من حاسوبه الشخصي عن طريق التراسل الإلكتروني من خلال خدمات الشبكة، وهكذا بين مختلف المصالح والإدارات.

المبحث الثالث: إختبار الفرضيات والنتائج العامة

المطلب الأول: إختبار الفرضيات

الفرضية الأولى :

- المؤسسة تستفيد من نتائج الاستبيانات وسبر الآراء التي تنشر روابطها على مواقع التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك
- المؤسسة ترد على الرسائل القادمة من الأساتذة والموظفين او المصالح الأخرى عبر الايميل .
- نظام تخزين آمن حيث لا يعتمدون على الأوراق لحفظ كل البيانات للعمال والموظفين.
- المؤسسة لا تستفيد من التعليقات على منشوراتها في الصفحة
- لا يوجد تجاوب مع التعليقات والاستفسارات التي تردهم في الصفحة
- الموظفون في المصلحة لا يستعملون صفحة الفيسبوك لتبليغ المعلومات التي تحتاجها المصلحة منهم، وإنما يستعملن موقع بروغرس المخصص لهذه المهمة.
- المصلحة لا تعتمد على موقع الفيس بوك كوسيلة أساسية لجمع المعلومات.
- عدم الاهتمام بالبيانات والتفاعلات.

مما سبق يثبت لنا أن الفرضية التي مفادها "مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في جمع المعلومات المتعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية" غير محققة لأن المصلحة لا تعتبر أن موقع الصفحة على فيسبوك مصدر رئيسي للمعلومات الخاصة بنظام المعلومات الموارد البشرية واعتمادها على مصادر أخرى.

الفرضية الثانية

- تمتلك المؤسسة صفحة فيسبوك .
- تمتاز الصفحة برواج كبير (33الف متابع).
- تمتلك المؤسسة الصفحة منذ أكثر من 8سنوات .
- المصلحة عندما تطرح عروض التوظيف المؤسسة عبر موقع صفحتها على فيسبوك، لا تستقبل الردود عبر موقع الصفحة وإنما تستقبل الردود على الإيميل المرفق رابطته مع الإعلان .
- المؤسسة ترد على الرسائل القادمة من الأساتذة والموظفين او المصالح الأخرى وتنشرها ان لزم الامر خصوصا ان أرسلت لغرض النشر .
- المصلحة تطرح عروض توظيف المؤسسة عبر موقع صفحتها على فيسبوك.
- المصلحة تعتبر الصفحة الوسيلة الرئيسية لنشر المعلومات والمستجدات .
- جميع الموظفين منخرطين في صفحة الفيس بوك للإستفادة من كل المستجدات ويعتبرونه المصدر الرسمي للمعلومات التي ترد من الإدارة .

مما سبق يثبت لنا أن الفرضية التي مفادها "مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في نشر معلومات متعلقة بنظام معلومات الموارد البشرية" انها محققة ومقبولة وهذا يدل على أهمية مواقع التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات المتعلقة بنظام المعلومات الموارد البشرية .

الفرضية الثالثة:

- تطور نظام معلومات الموارد البشرية لانهم يعتمدون على نظام آلي
- سهولة الوصول للمعلومات الشخصية من طرف الموظفين حيث اصبح بإمكانهم الاضطلاع على معلوماتهم دون الحاجة الى التنقل

- سهولة استخراج الوثائق الخاصة بالموظفين من تلقاء انفسهم عبر دخولهم الى المنصة التي تتضمن معلوماتهم .
 - نظام تخزين آمن حيث لا يعتمدون على الأوراق لحفظ كل البيانات للعمال والموظفين.
 - السعي نحو تطوير الأنظمة وعصرنتها، وهذه ميزة إيجابية في المؤسسة وتقدمه على مثيلاتها التي تعتمد على نظام ورقي.
 - نظم معلومات المحسوبة سمحت لهم بتنظيم ومعالجة طلبات العمل حين يقومون بطرح طلب التوظيف في أحد المجالات.
 - تكنولوجيا المعلومات المتوفرة حواسيب هواتف ذكية شبكات ...الخ) ساعدتهم على سرعة التفاعل ودوام العلاقات بين الأفراد وأمكنهم من التماور فيما بينهم وبين رؤسائهم بفضل الشبكة وعقد الاجتماعات كل من مكانه.
 - من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديهم أصبح بمقدور أي شخص الاتصال بأي شخص وبأي مصلحة دون الحاجة الى التنقل لها وطرح الاستفسارات عن طريق الصفحة عبر الرسائل والحصول على مراده.
- مما سبق يثبت لنا أن المنظمة لديها نظام معلومات عصري ومرن مما يتيح سهولة استخدامه من طرف مختلف الأطراف على اختلاف مستوياتهم ولكن الفرضية التي مفادها "مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في عصنة نظام المعلومات الخاص بالموارد البشرية" غير محققة لان نظام معلومات الموارد البشرية للمؤسسة عصري وحديث لكن ليس بسبب مواقع التواصل الاجتماعي وأن حدثته بسبب عوامل أخرى أهمها الاهتمام بالتكنولوجيا واستخدامها في تسهيل المهام من طرف المنظمة.

المطلب الثاني: النتائج

لم تعد لأهمية نظم معلومات الموارد البشرية في أي منظمة موضع شك أو نقاش، فقد تغيرت المفاهيم التي كانت تعرفه فيما مضى والنظرة المحدودة التي ينظر له منها، خاصة مع تطور شبكات التواصل الاجتماعي والتي أصبحت اليوم منصة تواصل والتقاء الملايين من الأشخاص أين يكون كل عنصر فيها مؤثر ومتأثر بما ينشره ويستقبله من رسائل يومية، سواء كان مصدرها أشخاص أو مؤسسات منتمين لشبكات التواصل الاجتماعي.

ومن خلال الدراسة النظرية ودراسة الحالة التي قمنا بها بمصلحة المستخدمين بالمدرسة العليا للأساتذة توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها:

- مواقع التواصل الاجتماعي ثورة عالمية في مجال نظم المعلومات .
- تتيح مواقع التواصل الاجتماعي عدة ميزات و خدمات للمستخدم.
- توفر جميع أبعاد نظم معلومات الموارد البشرية في المصلحة وكانت بدرجة كبيرة
- المؤسسة لديها صفحة فيسبوك مما يعتبر واجهة لنظام المعلومات وأداة مساعدة على نشر المعلومات وجمع البيانات .
- ان موقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك احتل الصدارة لسهولة استخدامه وسرعة المعلومات التي يتضمنها.
- تطور نظام معلومات الموارد البشرية لأنهم يعتمدون على نظام آلي.
- سهولة الوصول للمعلومات الشخصية من طرف الموظفين حيث اصبح بإمكانهم الاطلاع على معلوماتهم دون الحاجة الى التنقل.
- سهولة استخراج الوثائق الخاصة بالموظفين من تلقاء انفسهم عبر دخولهم الى المنصة التي تتضمن معلوماتهم .
- نظام تخزين آمن حيث لا يعتمدون على الأوراق لحفظ كل البيانات للعمال والموظفين .
- السعي نحو تطوير الأنظمة وعصرنتها، وهذه ميزة إيجابية في المؤسسة وتقدمه على مثيلاتها التي تعتمد على نظام ورقي .

- نظم معلومات المحسوبة سمحت لهم بتنظيم ومعالجة طلبات العمل حين يقومون بطرح طلب التوظيف في احد المجالات.
 - تكنولوجيا المعلومات المتوفرة (حواسيب، هواتف ذكية، شبكات ...الخ) ساعدتهم على سرعة التفاعل ودوام العلاقات بين الأفراد وأمكنهم من التماور فيما بينهم وبين رؤسائهم بفضل الشبكة وعقد الاجتماعات كل من مكانه.
 - من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة لديهم اصبح بمقدور أي شخص الاتصال باي شخص وباي مصلحة دون الحاجة الى التنقل لها، وطرح الاستفسارات عن طريق الصفحة عبر الرسائل والحصول على مراده.
 - سهولة متابعة المسار المهني للموظفين، والاضطلاع على كفاءات وقدرات كل عامل والمناصب التي يشغلها حاليا، كل هذا بدون تكلفة عالية هن طريق الولوج بالحاسوب او الهاتف الذكي.
- كما ان لها بعض السلبيات من وجهة نظرنا نتمنى تقاديها لتحقيق كفاءة أفضل في المستقبل ومنها:
- عدم الرد على التعليقات خصوصا الاستفسارية منها والرسائل على البريد الالكتروني.
 - عدم انشاء مواقع أكثر تساهم بشكل فعال بنشر المعلومة وجمع البيانات مثل تلغرام والاكتفاء فقط ب فيسبوك.
 - عدم الاعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية الحالي من اجل اتخاذ القرارات خصوصا ما اذا تعلق الامر بالتوظيف والتدريب.
 - عدم وجود خطة استراتيجية للتوظيف والاستشراف الوظيفي وتسيير مسارات المهنية للذين يقتربون من سن التقاعد وتحديد بدائل لهم .
 - عدم وجود أي برنامج يهتم بجانب تطوير الكفاءات وتنمية قدرات العام

المطلب الثالث: الاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم جملة من الاقتراحات والتي نأمل أن تأخذ بعين الاعتبار كما يلي:

- ضرورة تحديث وتطوير مستمر لأنظمة معلومات الموارد البشرية المستخدمة.
- الاهتمام بأن تتضمن نظم معلومات الموارد البشرية في المدرسة العليا للأساتذة كل ما تحتاجه الموارد البشرية فيما يتعلق بمصلحة المستخدمين.
- توفير معلومات حول الكفاءات المتوفرة في سوق العمل.
- جلب موظفين ذو مهارات وخبرات في التكوين والإستغناء عن التوظيف الخارجي.
- الإهتمام بالبيانات والتفاعلات وسرعة الرد أكثر.
- على المصلحة الاعتماد على موقع الفيسبوك كوسيلة أساسية في جمع المعلومات.
- ضرورة جعل نظم معلومات الموارد البشرية مصدر أساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعملية إتخاذ القرار الرشيد.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل الخاص بالدراسة الميدانية تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة، وكذا الهيكل التنظيمي الذي تدير وفقه، حيث تم جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، معتمدين في ذلك على المقابلة والتي تحتوي على محورين، مواقع التواصل الاجتماعي والثاني نظام معلومات الموارد البشرية، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة على أفراد مصلحة المستخدمين، ومن خلال تحليل هذه المعلومات والنتائج التي تم التوصل إليها، توصلنا إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد دور لمواقع التواصل الاجتماعي في تفعيل نظام المعلومات البشرية بمصلحة المستخدمين بالمدرسة العليا للأساتذة.

الخاتمة

الخاتمة

من خلال دراسة ومعالجتنا لهذا الموضوع فإن التطور العلمي الذي حدث في العصر السابق كان في الحقيقة تمهيدا لفترة أخرى أرقى وأسمى من سابقتها أصطلح على تسميتها بعصر المعلومات والمعرفة، خاصة في مجال معالجة المعلومات وبنها فمن بين تكنولوجيات المعلومات التي تتماشى مع هذا العصر نجد شبكات التواصل الاجتماعي ونظم معلومات الموارد البشرية، ومن خلال أهم ما توصلوا اليه الطالبين إليه مجموعة من النتائج النظرية و التطبيقية نوجزها في مايلي:

- الهدف من مواقع التواصل الاجتماعي هو توفير المعلومة لمستخدمي المواقع.
- تعد مواقع التواصل الاجتماعي ثورة عالمية في شتى مجالات نظم المعلومات.
- إن مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية ينطوي على جمع و تخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات المتعلقة بالموارد البشري من اجل استعمالها عند الحاجة إليها.
- تتمثل مرتكزات نظم معلومات الموارد البشرية في قاعدة البيانات، إدخال البيانات، الاسترجاع مركز المعلومات بالإضافة إلى جودة المعلومات.
- كما توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج التطبيقية أبرزها:
- كل المعلومات التي تنشر بالمصلحة يتم نشرها في صفحة الفيسبوك.
- من خلال الدراسة تبين لنا أن المصلحة لا تعتمد على موقع الفيسبوك كمصدر رسمي في جمع معلومات الموارد البشرية بل تعتمد على مصادر أخرى.
- وعلى ضوء هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها يوصي الباحثان بما يلي:
- ضرورة الاشراف من قبل الدولة والسلطات المسؤولة على هذه المواقع لتقليل من خطورتها وأثارها السلبية.
- استخدام الصفحة كوسيلة لجذب منتمين جدد عن طريق تنظيم مسابقات التي تحفزهم للمشاركة ويؤدي ذلك إلى التتبع اليومي للصفحة.

- توظيف تكنولوجيا المعلومات والمعرفة لتتلاءم مع عاداتنا وتقاليدينا وتصميم أنظمة خاصة بمجتمعاتنا وحاجاتها.
 - اجراء مزيدا من البحوث والمؤتمرات والدراسات الميدانية والواقعية التي تهتم بمواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك.
 - استخدام الصفحة من أجل جمع المعلومات عن آراء الموظفين والطلبة.
 - ضرورة الإهتمام بأن تتضمن نظم معلومات الموارد البشرية في مصلحة المستخدمين كل ماتحتاجه الموارد البشرية فيما يتعلق بتوظيف العاملين.
 - ضرورة التحديث والتطوير المستمر لنظم المعلومات المستخدمة في المصلحة.
- و رغم الجهود التي بذلت من أجل إثراء هذا الموضوع، إلا أنه من الطبيعي أن تكون بعض النقائص لم نتطرق إليها، ونأمل أن تأخذ كآفاق في الدراسات المستقبلية:
- علاقة مواقع التواصل الاجتماعي بنظام معلومات الموارد البشرية في تحسين الأداء الإداري في المؤسسات.
 - ربط المعلومات بين الموقع الخاص بالمنصة مع صفحة الفيسبوك واليوتيوب.
 - أثر إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الموارد البشرية.
 - دور ومكانة نظام معلومات الموارد البشرية في المصالح والمؤسسات الجزائرية.

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب

1. احمد الخطيب، و خالد زيغان. (2009). ادارة المعرفة ونظم المعلومات. عمان- الاردن: عالم المكتب الحديث للنشر.
2. اسعد طلعت عبد الحميد . (2002). التسويق الفعال كيف تواجه تحديات القرن 21. القاهرة، مصر: دار الكتب المصرفية.
3. العبيد. (2017). فاعلية مواقع التواصل الاجتماعي في توجيه الرأي العام. عمان: ط1، دار البداية ناشرون وموزعون.
4. انتصار ابراهيم عبد الرزاق ،صفد حسام الساموك. (2010). الاعلام الجديد. بغداد: ط1 سلسلة مكتبة الاعلام والمجتمع.
5. جمعة فايز النجار. (2010). نظم المعلومات الادارية منظور اداري (الإصدار ط3). عمان - الاردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
6. حسين محمود هيتمي. (2015). العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. الأردن: ط1 دار أسامة للنشر والتوزيع.
7. خالد غسان يوسف المقدادي. (2013). ثورة الشبكات الاجتماعية. الأردن: ط1 دار النفائس للنشر والتوزيع.
8. سعد بن محارب المحارب. (2011). الاعلام الجديد في السعودية. لبنان: ط1 جداول للنشر والتوزيع.
9. سلطان مسفر مبارك الصاعدي. (2014). دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الانساني. المملكة العربية السعودية.
10. شادي ناصيف. (2009). فضائح الفيسبوك. القاهرة: ط1، دار الكتاب العربي.
11. شعبان مزهر، و ناجي جواد شوقي. (2008). العملية الادارية وتكنولوجيا المعلومات (الإصدار ط1). الاردن: اثراء للنشر والتوزيع.

12. ضبيان شمام زيدي حسن. (2017). نظم المعلومات واثرها في التخطيط الاستراتيجي. الاردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.
13. عامر، فتحي حسين. (2011). وسائل الاتصال الحديثة من الجريدة إلى الفيسبوك. القاهرة: دار العربي للنشر.
14. عباس مصطفى صادق. (2008). الإعلام الجديد المفاهيم، الوسائل و التطبيقات . عمان: دار الشروق.
15. عبد حسين محمد الطائي، و محمد تيسير العجارمة. (2008). نظم المعلومات التسويقية. القاهرة، مصر: دار إثراء للنشر.
16. عبد الرحمان الصباغ. (1999). نظام المعلومات الادارية. الاردن: دار زهران.
17. عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر. (2015). مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
18. عزت احمد نبيل موسى. (2011). أساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الادارية (الإصدار ط3). جدة: ب.د.
19. عماد الصباغ. (2000). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها (الإصدار ط1). الدوحة: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
20. عوض الله عبد المنعم. (1980). المحاسبة الادارية في مجالات الرقابة والتخطيط. القاهرة: دار الذكر العربي.
21. فهمي حيدر معالي. (2002). نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية). الإسكندرية: دار الجامعة.
22. فوزي احمد ملوخية. (2006). نظام المعلومات الادارية. الاسكندرية: مؤسسة حوؤس الدولية.
23. فوزي هشام العبادي، و كاظم جليل العارضي. (2012). نظم ادارة المعلومات الاستراتيجية . الاردن: دار صفاء للنشر.

24. محمد الصيرفي. (2009). المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
25. محمد رائد عبدربه. (2014). مبادئ نظم المعلومات الادارية (الإصدار ط1). الأردن: الجندارية للنشر والتوزيع.
26. محمد سيد حلاوة، رجاء عبد العاطي. (2011). العلاقات الاجتماعية للشباب. القاهرة: ط، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
27. محمد عباس سهيلة. (2006). ادارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي). عمان: دار وائل للنشر.
28. حمد احمد المصري. (2001). الادارة الحديثة: الاتصالات، المعلومات، القرارات. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
29. محمد الصيرفي. (2005). نظم المعلومات الادارية (الإصدار ط1). الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية.
30. منال هلال المزاهرة. (2014). تكنولوجيا الاتصال والمعلومات . الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
31. وائل مبارك. (2012). أثر الفيسبوك على المجتمع. الخرطوم: دار1، فهرسة المكتبة الوطنية.
32. وائل مبارك خضر فضل. (2010). أثر الفيسبوك على المجتمع. الخرطوم: ط1، مدونة شمس النهضة.
33. وائل مبارك خضر فضل الله. (2012). أثر الفيسبوك على المجتمع. الخرطوم: دار، فهرسة المكتبة الوطنية.

المجلة و الدوريات العلمية:

34. الهام بوغليطة. (17 02, 2013). أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة. مجلة الباحث(13).
35. ايوب شيكر، و خالد قاشي. (1 جوان, 2018). نظام معلومات الموارد البشرية الآلي كمجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية دراسة تحليلية نظرية. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، الصفحات 64-78.
36. بركة بلاغماس. (بلا تاريخ). نظام معلومات الموارد البشرية وعلاقته بوظائف إدارة الموارد البشرية. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، الصفحات 48-66.
37. صورية زاوي . (جوان, 2010). دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة. مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية و الاجتماعية(07).
38. نديم منصوري. (28 مارس, 2012). مجلة الأخبار. العدد 1670.

الرسائل والأطروحات الجامعية

39. خالد رجم . (2018/2017). نظام المعلومات (محاضرة سنة ثانية). كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، ورقلة: قاصدي مرباح.
40. سناء جبيرات. (2015). تقييم أثر نظم معلومات الموارد البشرية في تحسين الاداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية من منظور المستعملين -دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية- (مذكرة دكتوراه). بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
41. ليلي حسين. (2014-2015). اتجاهات الطلبة نحو استخدام شبكات التواصل الاجتماعي. بسكرة: قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر.
42. لسوناطراك بالأغواط DML2004/2005 (مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.

43. منيرة خالدي. (2017). أنساق التواصل الاجتماعي اللغوي في الفيسبوك. بجاية: جامعة عبد الرحمان ميرة.
44. ميلود لحمر . (بلا تاريخ). تقويم نظام معلومات والاتصال للموارد البشرية دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للمحروقات نشاط المصبب (بوهراڻ). كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية: جامعة وهران.
45. مداني بن بلغيت . (1998). فعالية نظام المعلومات المحاسبية في التسيير و اتخاذ القرار (دراسة حالة MAG-MOS وحدة ورقلة (مذكرة ماجيستير غير منشورة). معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة الجزائر.
46. مراد رايس. (2006/2005). أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة : مديرية الصيانة مريم نريمان نورمان. (2012). مواقع التواصل. 4: الربح.
47. ورماني، و مريم. (2012). إستخدام مواقع شبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية. باتنة: جامعة الحاج لخضر.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

48. Guillaume , R. (2017, mars). Informatisation du Système d'Information (cour de 2^e année). *Les SI en entreprises :Introduction, Interviews, reportages, débats vidéo*. École supérieure des technologies industrielles avancées (ESTIA) , France : Université de Bordeaux.

49.jan vermeiren et bert verdonck. op cit

50.REIX, R. (1995). *Systèmes d'information et management des Organisations*. Edition Vuibert.

51.<http://www.golfkids.com/vb/showtheadphp!?=2012> : -3/5/2017-16:20

الملحق 1: إستمارة المقابلة

• الوعي والإدراك

س 1: هل تملك مصلحتكم نظام معلومات

س 2 : مانوع هذا النظام

س 3 : هل تسعى مصلحتكم بالتعامل مع البيانات بشكل يحقق أهدافها

س 4 : مامدى مساهمة البيانات في نجاح مصلحتكم

وظائف النظام

التخزين

س 5 : أين يتم تخزين وحفظ البيانات

س 6 : عند الحاجة أو الضرورة أو خطأ ما كيف تقومون بالعودة لهذه البيانات

س 7 : كيف تحافظ على السر والأمان البيانات من التلف

التحليل

س 8 : كيف يتم جمع البيانات نظام معلومات الموارد البشرية

س 9 : على ماذا تحتوي قاعدة البيانات في نظام معلومات الموارد البشرية

س 10 : ما هي المعلومات الأساسية للموظفين الموجودة في قاعدة بياناتكم

س 11: هل تقتصر بيانات الحجز لديكم على أعمال وإجراءات محدودة

النشر

س 12: التبويب التجميع التصنيف

س 13: ماهي أبعاد قاعدة البيانات

س 14: كيف تقومون بتصنيف البيانات

س 15: النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية

س16: عناصر النظام مدخلات ومخرجات

التغذية العكسية

س17: كيف يتم إكتشاف الخلل وكيفية إصلاحها

س18: كيف يؤثر نظام بياناتكم على المسار المهني

س19: هل تملك مؤسستكم مواقع لتواصل الإجتماعي

س20: هل تملك مصلحتكم موقع فيسبوك

س21: متى قمتم بفتح هذا الموقع

س22: لأي غرض تستخدمون هذا الموقع

س23: هل فيسبوك يمددكم بمعلومات مهمة لنظام م م ب

س24: ماهي الفئة المستهدفة في موقع الفايسبوك (طلبة _ أساتذة _ عمال)

س25: هل موقع فيسبوك لديه أهمية في مصلحة المستخدمين لديكم

س26: لو تم إغلاق الموقع كيف تكون ردة فعلكم

س27: ماهو الوقت المخصص لمصلحتكم

س28: هل يوجد شخص مصخر للموقع

س29: كم تستغرق مصلحتكم من الوقت في إستخدام فيسبوك

س30: كيف تقومون بإستنباط المعلومات من فيسبوك وحفظها في قاعدة بياناتكم

س31: ماهي فوائد مواقع التواصل الإجتماعي (الفايسبوك)

س32: في رأيكم ماهي سلبيات وإيجابيات هذا الأخير

الملحق 2 : الصفحة الرسمية للمدرسة العليا



**École Normale Supérieure de
المدرسة العليا للأساتذة
بالأغواط**

الملحق 3 : شعار المدرسة العليا للأساتذة



الملحق 4: منصة المدرسة العليا

[pdf ore to all - Recherche Goo...](#)
[GRI - Gestion des ressources hu...](#)
[progres.messrs.dz/webqth/paages/index.html](#)
[الزبسية - المدرسة العليا للعلوم ا...](#)
[Nouvel onglet](#)

[Gmail](#)
[YouTube](#)
[Maps](#)
[Authentification - F...](#)
[Authentification - G...](#)
[Authentification - R...](#)
[Plateforme de colla...](#)
[Facebook - Connexi...](#)

PROGRES
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
Ecole Normale Supérieure - Laghouat

Administrateur des ressources humaines [Groupe Employé ATS]

ACCUEIL
GESTION DU DOSSIER EMPLOYÉ
 Consulter dossiers des employés
 Gérer dossiers des employés
 Suivi saisie de données
Affectation emplois
 Historique carrières
 Historique positions
 Dossiers archivés
 GESTION POSTES SUPERIEURS
 MUTATION
 GESTION DES FINS D'ACTIVITE
 GESTION DE LA RETRAITE
 GESTION DES ABSENCES
 SUIVI MEDICAL DE L'EMPLOYEE
 GESTION DES POSTES BUDGETAIRES
 GESTION DES POSITIONS D'ACTIVITES

Budgétaires
 Postes budgétaires
 Postes budgétaires Répartition des postes budgétaires
 Ressources humaines

Gestion postes supérieurs

- Module Gestion postes supérieurs
- Fonctions Définition des postes supérieurs Enregistrer poste supérieur
- Rôles Administrateur des ressources humaines
- Vidéo Voir la vidéo
- Débat:

Gestion de la formation

- Module Gestion de la formation
- Fonctions Enregistrer les programmes, cycles et sessions de la formation
- Rôles Administrateur des ressources humaines
- Vidéo Voir la vidéo
- Débat:

Gestion de la retraite

- Module Gestion de la retraite
- Fonctions Générer la liste des départs à la retraite
- Rôles Administrateur des ressources humaines
- Vidéo Voir la vidéo
- Débat:

Gestion de des Mutations

- Module Mutation
- Fonctions Enregistrer la demande de mutation Enregistrer le résultat de la demande
- Rôles Administrateur des ressources humaines
- Vidéo Voir la vidéo
- Débat:

Services
 Demande d'absence, Validation, Reprises
 Ressources humaines

الملحق 5 : Progrès

[Gmail](#)
[YouTube](#)
[Maps](#)
[Authentification - F...](#)
[Authentification - G...](#)
[Authentification - R...](#)
[Plateforme de colla...](#)
[Facebook - Conne...](#)

[pif one to all - Recherche Goo...](#)
[GRH - Gestion des resourc...](#)
[الرئيسية - المدونة لاسكندرية](#)
[Nouvel onglet](#)

PROGRES
 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
 Ecole Normale Supérieure - L'apôtre Administrateur des ressources humaines (Groupe Employé ATSI)

Gestion du dossier employé > Gérer dossiers des employés

[Ajouter](#)

--Type Employé--
 Personnels Administratifs techniques et de Soutien
 Contractuels
 Administration Centrale
 Centres de recherches
 Enseignants
 Oeuvres universitaires

Nom Prénom Matricule

[Rechercher](#)

21°C Ensoleillé

11:46 2023-04-10

94

95

96