



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب_ عين تموشنت_

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر L.M.D في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة
الجزائرية

دراسة حالة شركة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة

تحت إشراف الأستاذ:

د. كوديد سفيان

إعداد الطالبة:

✓ حجاوي أية

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة عين تموشنت	ا. توزان فاطمة
مشرفا	جامعة عين تموشنت	ا. كوديد سفيان
ممتحنا	جامعة عين تموشنت	ا. يحيى لخصر

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي أعانني على إنجاز هذه المذكرة، ولا يسعني إلا أن أسجد لله شكرا وحمدا على توفيقه ويذكر لأهل الفضل علينا بعد الله سبحانه كل جميل وحسن صنيع. لقوله صلى الله عليه وسلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله". صدق رسول الله

فكم هو صعب أن تنسى في لحظات التتويج بالنجاح من ساعدونا ووقفوا إلى جانبنا من أجل تحقيق إنجازنا فأتقدم بالشكر والاحترام إلى الدكتور كويد سفيان لإشرافه على مذكرتي وتقديمه التوجيهات والنصائح العلمية لي.

ودون أن أنسى أن أقدم بجزيل الشكر للأستاذ بلغماري مولاي إبراهيم على مساعدته لي وصبره معي في تقديم النصح والإرشاد رغم انشغاله بأعماله.

كما أشكر كل أساتذة جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، وإلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة وتمنى لي التوفيق لسعي في سبيلي.

ومسك الختام، الشكر والتقدير للأساتذة الأجلاء أعضاء لجنة المناقشة الذين لم يبخلوا بوقتهم وجهدهم في تقييم هذه المذكرة.

الإهداء

أحمدك ربي حمد الشاكرين على نعمتك وأن جعلتنا مسلمين وجعلت العربية لغة القرآن والدين.

إهداء خاص إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها.... التي هزت سريري بينماها.... وهزت العالم بيسراها.... إلى أعظم من في الوجود وأسمى معاني الحب والحنان..... إلى والدتي وأستاذتي الغالية التي سهرت الليالي تدعو لي.... أطل الله في عمرها.

وإلى والدي الحبيب..... الذي أفنى حياته في سبيل توفير حياة هادئة لي.... ووقف بجانبني وشجعني على مواصلة الدرب..... حفظه الله ورعاه، وبارك في عمره.

إلى من كانت لهم لمسة خاصة في حياتي: إخوتي أنس وآسر.

إلى من تذوقت معهما أجمل اللحظات صديقاتي: ندى، حفيظة، بسمة.

آية



ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية بمؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة SKE، وللإجابة على إشكالية البحث واختبار الفرضيات ثم الاعتماد على الاستبيان الذي تم توزيعه على 31 موظفا عشوائيا، حيث تم الاعتماد على 33 استبيان، كما تم الاعتماد في تحليل بيانات الاستبانة على برنامج التحليل الوصفي SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية مما يؤكد على أن مؤسسة كهرباء الجزائر وحدة تارقة تدرك هذه الأهمية من أجل تحسين وتطوير إدارة الموارد البشرية.
- تسعى مؤسسة كهرباء الجزائر وحدة تارقة إلى العمل على تحسين إدارة الموارد البشرية باستخدام تكنولوجيا المعلومات بالشكل الأمثل.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية.

SOMMER :

This study aimed to know the extent of the role of information technology in improving human resources management at the Electricity of Algeria in Ain Temouchent and Tarqa Unit SKE, and to answer the problem of research and testing hypotheses and then relying on the questionnaire that was distributed to 31 employees randomly, where 33 questionnaires were relied, as were Dependence in analyzing the questionnaire data on the descriptive analysis program SPSS.

The study reached the following results:

- There is a relationship between the use of information technology and human resource management, which confirms that the Electricity Corporation of



Algeria is a unique unit that realizes this importance in order to improve and develop human resources management.

- The Electricity Corporation of Algeria and the Tariqah Unit seeks to improve human resource management by using information technology in an optimal manner.

The key words:

Information technology, human resources, human resource management.

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
II	شكر وتقدير.
III	إهداء.
IV	ملخص الدراسة.
VI	فهرس المحتويات.
VIII	قائمة الجداول.
X	قائمة الأشكال.
XI	قائمة الملاحق.
أ-هـ	مقدمة.
الفصل الأول: إدارة الموارد البشرية.	
2	مقدمة.
3	المبحث الأول: أساسيات حول إدارة الموارد البشرية
3	المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية.
7	المطلب الثاني: مراحل إدارة الموارد البشرية.
12	المطلب الثالث: أهمية إدارة الموارد البشرية.
13	المطلب الرابع: أهداف إدارة الموارد البشرية.
14	المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية (خصائص- وظائف- استراتيجيات).
14	المطلب الأول: خصائص إدارة الموارد البشرية.
16	المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية.
23	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية.
25	المطلب الرابع: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات.
28	خلاصة.
الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات.	
30	مقدمة.
31	المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.
31	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات.
36	المطلب الثاني: مراحل تكنولوجيا المعلومات.
40	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات.
43	المطلب الرابع: خصائص تكنولوجيا المعلومات.
45	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين إدارة الموارد البشرية.
45	المطلب الأول: مزايا تكنولوجيا المعلومات.
47	المطلب الثاني: أسباب التسارع نحو تكنولوجيا المعلومات.
49	المطلب الثالث: الشبكات المعلوماتية.
53	المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية.
55	خلاصة.
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة.	
57	مقدمة.
58	المبحث الأول: تقديم لمؤسسة شركة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة.
58	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة.

فهرس المحتويات

60	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
65	المطلب الثالث: مهام المؤسسة.
66	المطلب الرابع: أهداف المؤسسة.
66	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.
67	المطلب الأول: منهجية الدراسة.
68	المطلب الثاني: أدوات الدراسة.
79	المطلب الثالث: تحليل محاور الاستبيان.
94	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.
101	خلاصة.
103	الخاتمة العامة.
108	قائمة المراجع.
113	الملاحق.

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	إستراتيجية إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات.	26
2	مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.	38
3	جدول توزيع لمقياس ليكارت	70
4	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الأجهزة والبرمجيات والدرجة الكلية للمجال.	72
5	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات قواعد البيانات والدرجة الكلية للمجال.	73
6	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تخطيط الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.	74
7	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات توظيف الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.	75
8	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تدريب وتطوير الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.	76
9	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تقييم أداء الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.	77
10	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.	78
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	79
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	80
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	82
14	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مجال الوظيفة.	83
15	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.	85
16	تحليل عبارات الأجهزة والبرمجيات.	87
17	تحليل عبارات قواعد البيانات.	88
18	تحليل عبارات تخطيط الموارد البشرية.	89
19	تحليل عبارات توظيف الموارد البشرية.	81
20	تحليل عبارات تدريب وتطوير الموارد البشرية.	92
21	تحليل عبارات تقييم أداء الموارد البشرية.	93
22	تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية.	95

قائمة الجداول

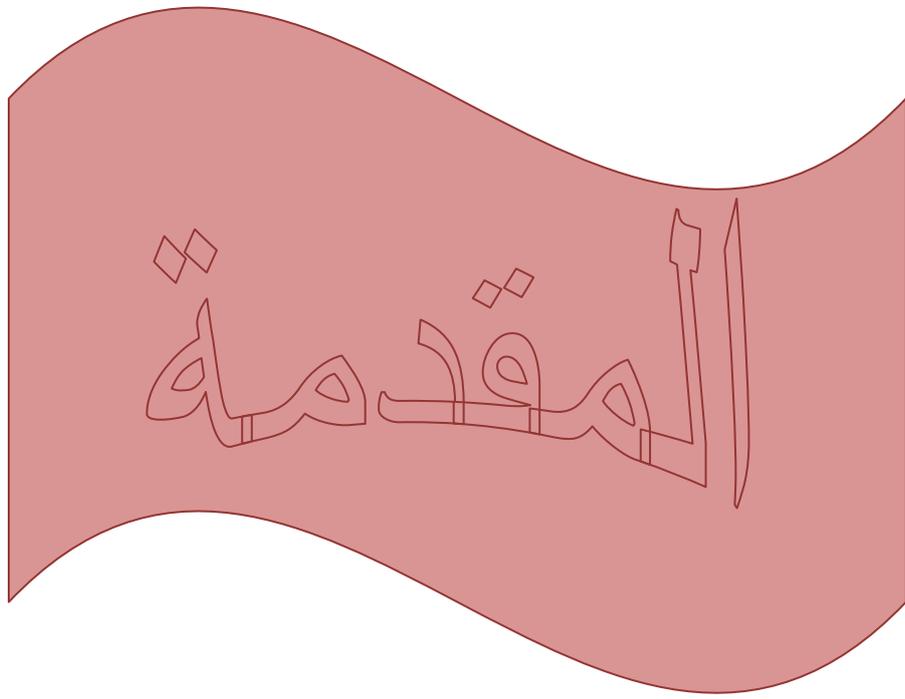
96	تأثير تكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية.	23
97	تأثير تكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية.	24
98	تأثير تكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية.	25
99	تأثير تكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية.	26

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
٥	نموذج الدراسة.	1
13	الهدف العام لإدارة الموارد البشرية تحقيق التوازن.	2
20	دورة عملية تقييم الأداء.	3
22	مدخل وظائف إدارة الموارد البشرية.	4
34	العلاقة بين البيانات والمعلومات.	5
40	مكونات تكنولوجيا المعلومات.	6
60	الهيكل التنظيمي للمؤسسة.	7
80	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	8
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	9
83	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي.	10
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة.	11
86	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.	12

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
111	استبانة الدراسة.	1



مقدمة:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تقلبات من الناحية الاقتصادية فنلاحظ انفتاح العالم على العولمة واقتصاد السوق، ومن الناحية الاجتماعية تغير ثقافة المجتمع، ومن الناحية العلمية الاكتشافات والاختراعات التكنولوجية المذهلة، الأمر أدى بالمؤسسة وبصفة حتمية أن تتماشى مع هذه التغيرات وبصفة حتمية لكي يكون بإمكانها البقاء وتحقيق أهدافها.

كل هذه التغيرات التي إلى ضرورة الاستثمار عموماً في أي مجال من مجالات النشاط الاقتصادي، إذ يعتبر العامل المؤثر في دفع عجلة النمو الاقتصادي، وفي تقديم المجتمعات، سواء كان الاستثمار في المجالات الإنتاجية، أو الخدمية، أو المالية. وفي الآونة الأخيرة توسعت مجالات الاستثمار وكان من أبرزها على الصعيد العالمي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وهذا دون شك مؤشر على دور الجانب المعلوماتي في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة ورفع الإنتاجية. فقد أصبحت المنافسة تعتمد على قاعدة البقاء للأطول نفساً بدل البقاء للأسرع، فامتلاك المؤسسة لميزات تنافسية مستجدة ليس بالأمر الهين لكي تضمن بقاءها في محيطها الذي أضحى يتميز بالكثير من التعقيد والتنوع.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف، تحتاج أي مؤسسة لأنظمة ووسائل لجمع المعلومات وتنظيمها واسترجاعها، إذ أصبحت المعلومات جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة ومورداً أساسياً تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات وتسهيل عمل الأفراد وتحسين جودة الأداء.

فالإدارة وما تحتويه من أجزاء مترابطة هناك جزء وهو بمثابة الشريان عند الإنسان يؤثر بسرعة لمتطلبات هذه التغيرات وهو إدارة الموارد البشرية.

ومن هنا كان منطلق هذا البحث كمساهمة لتحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة.

➤ الإشكالية الرئيسية:

هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين إدارة الموارد البشرية في مؤسسة كهرباء الجزائر وحدة تارقة؟



الأسئلة الفرعية:

أ. أسئلة نظرية:

1. ما المقصود بإدارة الموارد البشرية؟ وما هي أهم وظائفها؟
2. ما هو مفهوم تكنولوجيا المعلومات؟ وما هي أهم مراحلها؟
3. هل تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظائف إدارة الموارد البشرية؟
4. هل تساهم الشبكات المعلوماتية في رفع أداء العاملين؟

ب. أسئلة تطبيقية:

1. ما أهمية تكنولوجيا المعلومات في تخطيط الموارد البشرية؟
2. ما علاقة تكنولوجيا المعلومات بتوظيف الموارد البشرية؟
3. ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تدريب وتطوير أداء المؤسسة؟
4. ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تقييم المؤسسة؟

➤ فرضيات الدراسة:

هناك تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية لدى مؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة.

➤ أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال:

- تعد هذه الدراسة من مواضيع الساعة لتناولها مفهومين أساسيين هما: إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات.
- إبراز دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية.
- تسليط الضوء على أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات.
- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة كهرباء الجزائر وحدة تارقة ومدى استعمال الموارد البشرية لها وإمكانيتهم في التحكم فيها.

➤ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إعطاء صورة عن واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة كهرباء الجزائر وحدة تارقة.
- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية.

➤ أسباب اختيار الموضوع:

لقد تم اختيار الموضوع انطلاقا من مجموعة من العوامل نذكر منها:

- الدور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
- كون الموضوع يندرج ضمن التخصص في المسار الدراسي (إدارة الموارد البشرية).
- الانتشار الواسع لاستعمال تكنولوجيا المعلومات في معظم المؤسسات الدافع القوي لاختيار الموضوع.
- طبيعة الموضوع يعتبر مواكبا للتطورات التي يشهدها العصر سواء ما تعلق بتكنولوجيا المعلومات أو إدارة الموارد البشرية.

➤ منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ويشمل:

- الجانب النظري: تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري وشمل ذلك المفاهيم الخاصة بإدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، وهذا بالاستعانة على مختلف الكتب والمراجع والأبحاث المتعلقة بموضوع الدراسة.
- الجانب النظري: فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي، لدراسة حالة مؤسسة شركة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، ولقراءة نتائج الدراسة تمت الاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي SPSS V19، والغرض منه إسقاط الجانب النظري على واقع المؤسسة محل الدراسة.

➤ حدود الدراسة:

يمكن تحديد مجال وحدود الدراسة بالأبعاد التالية:

- من حيث البعد المكاني: يتضمن دراسة ميدانية كانت على مستوى مؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة.
- الحدود الزمنية: تم انجاز هذا البحث خلال الفترة الممتدة من 2022/01/04 إلى 2022/01/27.
- الحدود البشرية: تتمثل في جميع إطارات ومديري المؤسسة الميدانية شركة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة.

➤ صعوبات الدراسة:

- عدم توفر المراجع في المكتبة الجامعة.
- صعوبة استعمال برنامج SPSS v19.

➤ هيكل الدراسة:

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

الفصل الأول: إدارة الموارد البشرية، في المبحث الأول عرضنا أساسيات حول إدارة الموارد البشرية، وفي المبحث الثاني خصائص ووظائف إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات، في المبحث الأول عرضنا مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات، وفي المبحث الثاني تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين إدارة الموارد البشرية.

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، تناولنا في المبحث الأول تقديم لمؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، أما المبحث الثاني فقد تناولنا الدراسة الميدانية واقع استعمال تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية لدى مؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة باستعمال برنامج التحليل الإحصائي SPSS V19.

➤ نموذج الدراسة:

يشمل نموذج دراستنا المتغيرات التالية:

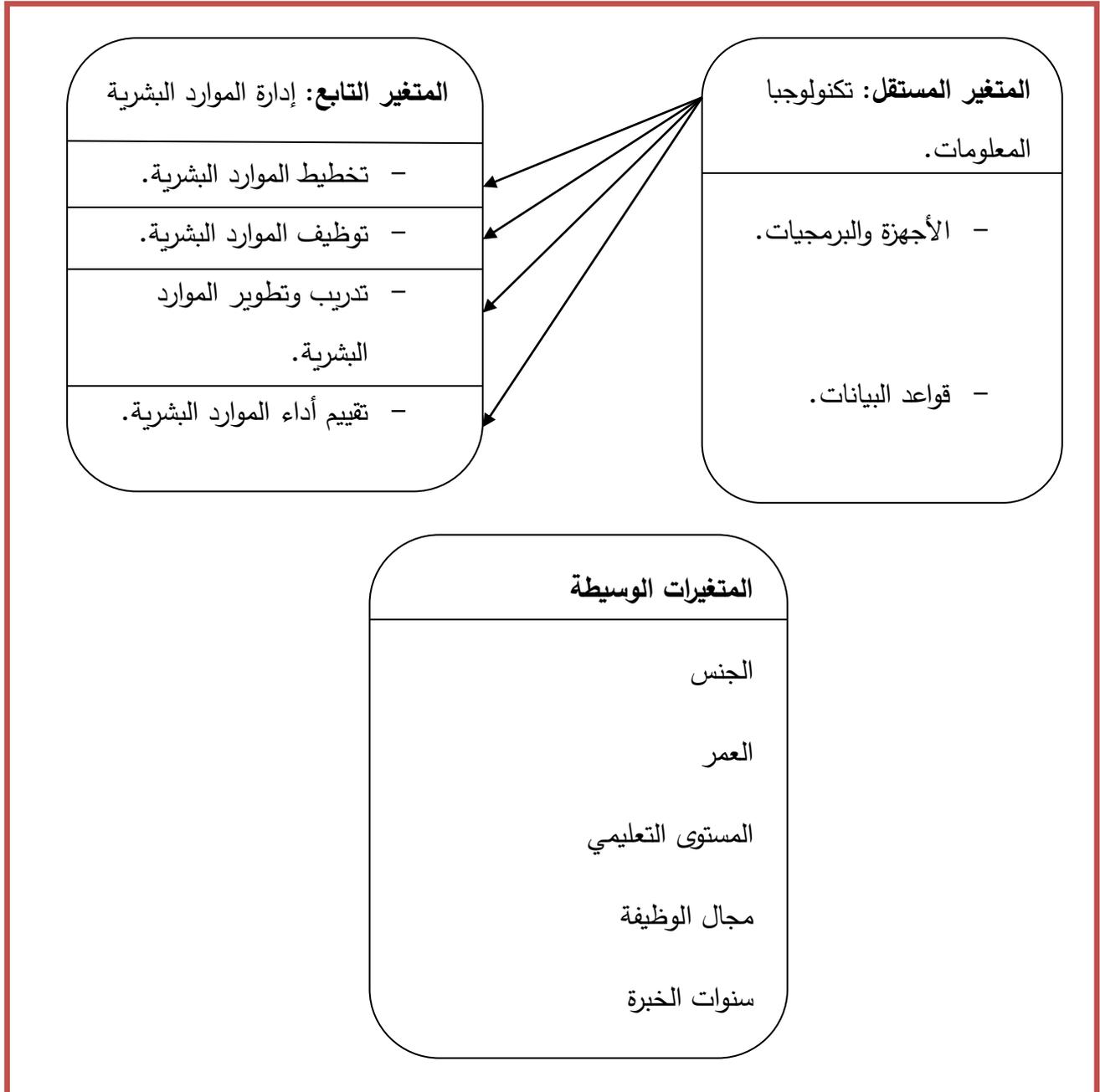


المقدمة العامة

المتغير المستقل: ويشمل تكنولوجيا المعلومات، ويشمل بعدين: الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات.

المتغير التابع: إدارة الموارد البشرية، وتشمل أربعة أبعاد: تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تقييم أداء الموارد البشرية.

الشكل رقم (01) نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على أبحاثها الدراسية.

الفصل الأول

الفصل الأول: إدارة الموارد البشرية

مقدمة:

إن إدارة الموارد البشرية تمثل جزءاً من العملية التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها. وهكذا فإنه بمجرد أن يتم وضع الاتجاه والإستراتيجية العامة، فإن المرحلة الثانية تتمثل في وضع أهداف الشركة وتطويرها إلى خطط فعلية. ومن غير الممكن أن يتم تحقيق الأهداف دون توفر الموارد المطلوبة، والتي تشمل على الأشخاص. وتعتبر من أكثر العوامل الداخلية أهمية إذ أن المنظمة التي تمتلك موارد بشرية كفؤة فإنها تستطيع وضع الإستراتيجيات الفاعلة والكفؤة في تحقيق الأهداف كوفرة المهارات والقدرات العالية، ووفرة المناخ التنظيمي المناسب لتشجيع الرغبة في الأداء، انخفاض تكاليف الأداء وتقليص دوران العمل ووضوح السياسات المتعلقة بالاختيار والتعيين والترقية والأجور والمكافآت والتحفيز والتدريب وتقييم الأداء. وعليه سوف نستعرض في هذا الفصل إلى مفهوم إدارة الموارد البشرية وأهميتها وأهدافها وأهم التحديات التي تواجهها والإستراتيجيات المتبعة لمواجهة هذه التحديات.

المبحث الأول: أساسيات إدارة الموارد البشرية

سنحاول من خلال هذا المبحث تبيان أن إدارة الموارد البشرية تعتبر ركنا أساسيا في غالبية المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، والتي تعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر والمتوقع، فالموارد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق أهداف وريج المنظمة.

المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية

عند تعريف إدارة الموارد البشرية، ينبغي ذكر وتوضيح مصطلح المورد البشري Resource humain الذي من شأنه له أهمية بمكان وعمل هذه الإدارة لذلك سننعمد في البداية إلى تعريف المورد البشري، ومن ثم ننتقل إلى تعريف هذه الإدارة.

أولاً: المورد البشري

تعرف الموارد البشرية على أنها تعبير عن الثروة الأساسية في أي مؤسسة إنتاجية أو خدماتية وهي عنصر الإنتاج الرئيسي والأهم والذي تغطي أهميته على ما عداه من عناصر الإنتاج.¹ ومن خلال هذا نستنتج، أن المورد البشري عنصر مهم وفعال في المؤسسة الذي يستطيع أن يسهم في الإنتاج ويحقق أهداف المؤسسة.

ثانياً: إدارة الموارد البشرية

لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم موحد لإدارة الموارد البشرية، حيث يمكن التمييز بين وجهتي نظر مختلفتين وهما التقليدية والحديثة.

¹ على سلمى، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص47.

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

ثانياً- وجهة النظر الحديثة: يرى البعض الآخر من المديرين أن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف كالسويق والإنتاج والمالية لأهمية العنصر البشري وتأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشآت، خاصة وأنها شملت أنشطة رئيسية من أهمها:

أ. توصيف الوظائف.

ب. تخطيط الموارد البشرية.

ج. جذب واستقطاب الموارد البشرية المناسبة للعمل.

د. تنمية وتدريب الموارد البشرية.

بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بإجراءات الموارد البشرية في المنظمات.¹

وبهدف الوصول إلى تعريف موحد وأكثر وضوحاً لإدارة الموارد البشرية نستعرض بعض تعريفات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الكتاب المهتمين بها.

➤ عرف معهد إدارة الأفراد Institute of Personnel Management في بريطانيا إدارة

الموارد البشرية بأنها "ذلك الجزء من الإدارة المهتم بالأفراد في العمل وبملاقاتهم داخل

المنظمة".²

¹ علي بن سعيد آل عامر الشهراني، إدارة وتنمية الموارد البشرية، 2019 م، ص 24.
² محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، العبيكان للنشر، الطبعة الرابعة، 2015 م، ص 22.

➤ ويعرف كل من Torrington و Hall إدارة شؤون الأفراد على أنها سلسلة من الأنشطة التي

من شأنها أن تقوم بالآتي:

أولاً: تمكن الأشخاص العاملين والمؤسسات التي يعملون بها من الاتفاق على الأهداف وطبيعة علاقة العمل التي تربطهم.

ثانياً: تضمن تنفيذ الاتفاق.¹

ويعرفها شرودون وشيرمان: Arthur W. Sherman & Herbert J. Chruden بان إدارة الموارد البشرية تشتمل على العمليات الأساسية التي يجب أداؤها والقواعد التي يجب إتباعها. والمهمة الرئيسية لمدير الأفراد هي مساعدة المديرين في المنشأة وتزويدهم بما يحتاجوه من رأي ومشورة تمكنهم من إدارة مرؤوسيههم بفاعلية أكثر.²

مما سبق نجد أن اغلب الباحثين اجمعوا على أن إدارة الموارد البشرية هي تلك الأنشطة التي تتطلبها عملية الاهتمام بالموارد البشري، وتتعلق باقتنائها والحصول عليها، استخدامها، تطويرها وكذا الحفاظ عليها.

ومن إدارة الموارد البشرية وصولاً إلى إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية فإن الإدارة الإستراتيجية حسب "علي عبد الله": هي اتخاذ القرارات المتعلقة ببقاء المنظمة وتفوقها في السوق أو سقوطها أو اختفاءها من السوق، ومن ثم فهي تحرص على استخدام الموارد التنظيمية المتاحة أفضل استخدام ممكن بما يتواءم مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية.³

¹ باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية الثانية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2006م، ص 12.
² عطا الله محمد تيسير الشرعة، غالب محمود سنجق، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، الطبعة الأولى، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م، ص 20.
³ خالد أحمد علي محمود، الاقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السلعي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019م، ص 90.

وبذلك فإن إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية تعمل على تحقيق غاية المنظمة وأهدافها ورؤيتها، وذلك من خلال ترجمة الإستراتيجية العامة للمنظمة إلى إستراتيجية تفصيلية ومتخصصة في قضايا الموارد البشرية وتتضمن ما يلي:

- الغاية Mission التي تبتغي إدارة الموارد البشرية تحقيقها بالتعامل مع العنصر البشري في المنظمة.
- الرؤية Vision التي تحددها الإدارة لما يجب أن تكون عليه ممارستها في مجال الموارد البشرية.
- الأهداف الإستراتيجية المحددة المطلوب تحقيقها في مجالات تكوين وتشغيل وتنمية ورعاية الموارد البشرية.
- السياسات التي تحتكم إليها إدارة الموارد البشرية في اتخاذ القرارات والمفاضلة بين البدائل لتحقيق أهداف الإستراتيجية.
- الخطط الإستراتيجية لتدبير الموارد اللازمة وسد الفجوات في المتاح منها للوصول بالأداء في مجالات الموارد البشرية إلى المستويات المحققة للأهداف والغايات.
- معايير المتابعة والتقييم التي تعتمدها الإدارة للتحقق من تنفيذ الإستراتيجية والوصول إلى الإنجازات المحددة.¹

ومنه فإن الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية تعمل على اتخاذ القرارات بشأن خطط عمل المنظمة بعملية ربط وظيفة الموارد البشرية بالأهداف الإستراتيجية للمنظمة لتحسين الأداء.

¹ علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001م، ص76-77.

المطلب الثاني: مراحل تطور إدارة الموارد البشرية

تشهد آثار وكتابات الحضارات القديمة على وجود فكر يوجه الموارد البشرية في بناء هذه الحضارات، يعتبر التصنيع نقطة البداية التي نبهت إلى ضرورة إعادة النظر بكيفية إدارة الموارد البشرية، حيث أن ظهور المؤسسات الصناعية وتنوع أنشطتها واستخدامها لأنظمة الإنتاج، والتغيير في التركيبة المهارية والثقافية للموارد البشرية كانت العوامل حاسمة لظهور حقول إدارية متخصصة ومنها إدارة الموارد البشرية التي بدأت تحت تسمية إدارة الأفراد وتطورت إلى إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية في الوقت الحاضر.

المرحلة الأولى: ظهور الثورة الصناعية

ظهرت هذه الثورة في العالم الغربي في القرن الثامن عشر، وظهرت في العالم العربي في القرنين التاسع عشر والعشرين. وأهم ما كان يميزها ظهور الآلات والمصانع الكبيرة، واستغنائها أحيانا إلى عمالة متخصصة. كما أدى ذلك إلى سوء ظروف العمل (ساعات عمل طويلة، وضوضاء، وأتربة، وأبخرة، وغيرها) كما أدى الأمر إلى ظهور فئة ملاحظين ومشرفين أساءوا أحيانا إلى العاملين تحت أمرتهم، كما أدى الأمر أيضا إلى رقابة وروتينية العمل وسأم العاملين. ولقد أظهرت هذه الفترة الاحتياج إلى ضرورة تحسين ظروف العاملين.¹

المرحلة الثانية: ظهور حركة الإدارة العملية

تزامن ظهور هذه الحركة مع قيام الحرب العالمية الأولى وأثرت على الإدارة بشكل عام وعلى إدارة الموارد البشرية بشكل خاص خلال الفترة (1900_1927)، ويعتبر فريدريك تايلور Frederik W Taylor الأب الحقيقي والقوة الدافعة باتجاه حركة الإدارة العملية (التايلورية نسبة إلى اسمه)، وساهم البعض من أنصاره في تطور هذه الحركة أمثال:

¹ احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004م، ص35.

- فرانك وليان جليبرت Frank & Lilian Gilbreth

- هنري جانت Henry Ganth

- موريس كوك Morris Cook

أكدت هذه الحركة على ضرورة التعاون بين الإدارة والعاملين من خلال القياس العلمي للعمل (دراسة العمل) وتحديد أفضل الأساليب في الأداء والاختيار والتعيين للأفراد المناسبين في الأعمال التي تتناسب ومؤهلاتهم وضع الأجور المناسبة وإزالة مصادر الصراع بين الإدارة والعاملين يمكن أن يقود إلى زيادة الإنتاجية وزيادة الأجور من خلال زيادة الأرباح (الهييتي: 24,2005) أي ما يطلق عليه مبدأ الرجل الاقتصادي.

وقد حاول تايلور أن يحدد المبادئ العلمية التالية: (6: Carne,1979)

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

¹ نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية، دار البيازوي العملية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010م، ص 67-68.

المرحلة الثالثة: ظهور حركة العلاقات الإنسانية (1927-1932)

ظهر نموذج العلاقات الإنسانية من خلال البحوث والدراسات والتجارب التي أجراها التون مايو Elton Mayo، عالم الاجتماع الاسترالي الذي كان يعمل في جامعة هارفارد الأمريكية فقد أجرى العديد من التجارب في مجال العلاقات الإنسانية وعرفت بتجارب هوثرون، وكان ظهور العلاقات الإنسانية يعود إلى عدة عوامل أهمها:

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

المرحلة الرابعة: بداية الحرب العالمية الأولى

حيث ظهرت الحرب العالمية الأولى الحاجة إلى استخدام طرق جديدة لاختيار الموظفين قبل تعيينهم مثل (ألغا وبيتا) وطبقت بنجاح على العمل تفاديا لأسباب فشلهم بعد توظيفهم. ومع تطور الإدارة العلمية وعلم النفس الصناعي بدأ بعض المتخصصين في إدارة الموارد البشرية الظهور في المنشآت للمساعدة في التوظيف والتدريب والرعاية الصحية والأمن الصناعي ويمكن اعتبار هؤلاء طلائع أولى ساعدت في تكوين إدارة الموارد البشرية بمفهومها الحديث، وتزايد الاهتمام بالرعاية الاجتماعية للعمال من إنشاء مراكز للخدمة الاجتماعية والإسكان.

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

ويمثل إنشاء هذه المراكز بداية ظهور أقسام شؤون الموارد البشرية واقتصر عمله على الجوانب السابقة وكان معظم العاملين بأقسام الموارد البشرية من المهتمين بالنواحي الإنسانية والاجتماعية للعامل، ثم أنشئت أقسام موارد بشرية مستقلة وأعد أول برنامج تدريبي لمديري هذه الأقسام عام 1915 وقامت 12 كلية بتقديم برامج تدريبية في إدارة الموارد البشرية في الشركات الكبيرة والأجهزة.¹

المرحلة الخامسة: الحرب العلمية الثانية

في هذه المرحلة اتسع نطاق الأعمال التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية، إذ شملت تدريب وتنمية العاملين، ووضع برامج لتحفيزهم وترشيد العلاقات الإنسانية، وليس فقط حفظ ملفات الوارد البشرية، وضبط حضورهم، وانصرافهم، والإعمال الروتينية اليومية، إن الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ما زالت تركز على العلاقات الإنسانية، والاستفادة من نتائج بحوث علم النفس والانثروبولوجيا، وكان نتيجة ذلك تزايد استخدام مصطلح العلوم الإنسانية، إذ أنه نكثر شمولاً، لأنه يضع في اعتباره جميع الجوانب الخاصة ببيئة وظروف العمل والعامل وأثرها على سلوكه، ويجب التأكد من أن العلوم السلوكية ما هي إلا مجرد أداة مساعدة للإدارة في الكشف عن دوافع السلوك الإنساني للعاملين، واثار العوامل على هذا السلوك، وتضيف نوعاً من المعرفة الجديدة التي يستفاد منها في مجالات إدارة الموارد البشرية، مثل: سياسة التحفيز والتنظيمات الغير رسمية.

ومستقبلاً يمكن النظر إلى إدارة الموارد البشرية على أنها في نمو متزايد لأهميتها في كافة المنشآت نتيجة التغيرات السياسية والتكنولوجية، وهناك تحديات يجب أن تتصدى لها إدارة الموارد البشرية مثل: الاتجاه المتزايد في الاعتماد على الكمبيوتر، والتحول الآلي في انجاز كثير من الوظائف التي كانت تعتمد على

¹ مؤيد موسى علي أبو عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019 م، ص 24.

العامل. وأيضا الضغوط السياسية والاقتصادية، والتغيير المستمر في مكونات القوى العاملة من حيث المهن والتخصصات، ويجب التأكيد على استخدام المفاهيم الجديدة، مثل: هندسة الإدارة (الهندرة)، والجودة الشاملة في مجال إدارة الموارد البشرية.¹

المرحلة السادسة: ما بعد الحرب الثانية حتى الآن

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

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

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

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

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

المطلب الثالث: أهمية إدارة الموارد البشرية

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

- ✓ تعتبر وظيفة مهمة من وظائف المؤسسة.
- ✓ تقديم النصح والإرشاد للمديرين التنفيذيين في جميع الجوانب المتعلقة بالأفراد العاملين فهذا يساعد على حل المشاكل المتعلقة بالعاملين.
- ✓ ضمان التنسيق بين جميع النشاطات المتعلقة بالأفراد العاملين والوحدات الإدارية في المؤسسة من خلال مناقشة الإدارات التنفيذية حول هذه النشاطات.¹

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

- ✓ أسباب تتعلق بالفوائد التي تجنيها المجتمعات ككل، وليس فقط المؤسسات العاملة فيها من أعمال ونشاطات مواردها البشرية، وحسن الانتباه لإنشاء إدارة خاصة بها.
- ✓ أسباب تعود إلى الارتباط والتداخل الحاصل بين علم إدارة الموارد البشرية والعلوم المتخصصة الأخرى.

- ✓ أسباب أخرى، منها ما يتعلق بالمؤسسات، ومنها ما يتعلق بالأفراد وطرائق اختيارهم للانضمام إلى مؤسسات معينة، دون سواها.²

¹ سهلية محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، الطبعة الثالثة، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، عمان، 2003م، ص 24.

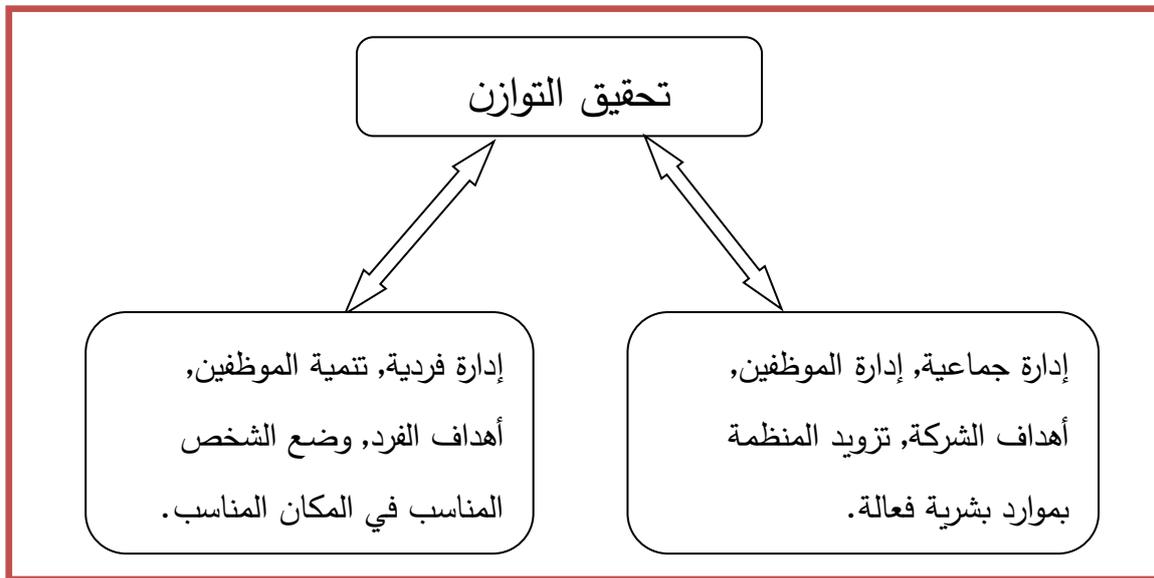
² حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للنشر، لبنان، 2002م، ص 19.

المطلب الرابع: أهداف إدارة الموارد البشرية

يكن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في تزويد المؤسسة بـموارد بشرية ذات كفاءة ومهارة، فهي تسعى إلى تنمية وتطوير الأفراد تطويراً يلبي رغباتهم كذا احتياجات المؤسسة.

➤ الهدف العام هو تحقيق التوازن كما هو في الشكل رقم (02)

الشكل رقم (02) الهدف العام لإدارة الموارد البشرية تحقيق التوازن.



المصدر: نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، دار اليازوي العملية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، الأردن، 2010، ص 167

وقد يترتب عن هذا الهدف مجموعة من الأهداف يمكن توضيحها فيما يلي:

- تحقيق التعاون الفعال بين العاملين لتحقيق أهداف المشروع.
- إيجاد الحافز لدى القوة العاملة لتقديم أقصى مجهود يمكن لتحقيق أهداف المشروع.
- تنمية العلاقات الطيبة في العمل بين جميع أفراد التنظيم.
- تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص لجميع العاملين في المشروع من حيث الترقية والأجور والتدريب والتطوير.
- الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بكل عامل في المشروع بشكل موحد.

- توعية العاملين بمدى أهمية دورهم في تحقيق أهداف خطة التنمية الاقتصادية ودفعهم لبذل أقصى جهود ممكنة.¹

المبحث الثاني: إدارة الموارد البشرية (خصائص - وظائف - استراتيجيات)

إن إدارة الموارد البشرية تمثل إدارة ووظيفة أساسية في المنظمات، تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية التي تعمل فيها، من خلال إستراتيجية تشتمل على مجموعة من السياسات والممارسات المتعددة، بشكل يتوافق هذا الاستخدام مع إستراتيجية المنظمة ورسالتها ويسهم في تحقيقهما.

المطلب الأول: خصائص إدارة الموارد البشرية

تتميز إدارة الموارد البشرية بعدة خصائص وسمات أهمها:²

- أ. التنوع، حيث يعد دعامة أساسية ورئيسية للموارد البشرية.
- ب. نظام متكامل ومتربط يتضمن مجموعة من الأنشطة المتصلة والمتداخلة.
- ت. الالتزام الأخلاقي للوصول إلى الأهداف المتفق عليها والالتزام السلوكي الذي ينعكس في الاندماج الشديد في المنظمة.
- ث. الطبيعة الإستراتيجية، وهي الخاصية الأكثر أهمية لإدارة الموارد البشرية المقترنة بالتكامل الاستراتيجي الذي ينبعث من رؤية الإدارة العليا والقيادة، التي تتطلب الالتزام الكامل من الأشخاص.
- ج. إدارة الموارد البشرية كنشاط رئيسي واستراتيجي ينبعث من الإدارة الرئيسية.

¹ انس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2011م، عمان، الأردن، ص39.

² وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بمناء "جن جن" بجبل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جبل، 2018/2019م، ص 37_38.

ح. الوصول إلى مخرجات مبنية على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء وظروفه داخل وخارج منظمة الأعمال، إدراك خصائص ومميزات الفرد المتوفرة.

خ. الأشخاص كرأس مال بشري، ينبغي النظر إليها على أنها أصول وليست تكاليف متغيرة، بمعنى معاملتهم كرأس مال بشري.

د. إطلاق الطاقات البشرية باعتبار الفرد طاقة ذهنية، تعمل وتبدع ضمن فريق متجانس ومنه تعظيم القيمة المضافة من الأداء البشري بالنسبة للتكلفة وذلك من خلال:

➤ تحليل هيكل الموارد البشرية: بتقييم الطاقات والقدرات والمهارات الفردية قياساً مع متطلبات الأداء وظروفه، وتحديد الفجوة بين الهيكل المستهدف من المهارات والقدرات وبين الهيكل المتاح، والبحث عن طرق لسد هذه الفجوة.

➤ تخطيط الأداء البشري: بتوجيه بكل القدرات والمهارات بالتوافق مع متطلبات العمل الحالية والمستقبلية، وكذا تخطيط الآليات ومحفزات تعظيم العائد من الاستثمار للمورد البشري.

➤ توفير العمل الجماعي: بالمشاركة الفعلية للفرد في حل المشاكل والتطوير أوضاع المؤسسة.

بالإضافة إلى الخصائص المذكورة أعلاه يمكننا إسناد بعض الخصائص التي تهدف إلى تحسين فعالية العنصر البشري والتي منها:

➤ المرونة: تهدف إلى البحث عن أكبر قدر من السهولة في حل المشاكل وإيجاد الطرق السليمة في تسيير العنصر البشري.

➤ الإدماج: من خلال الإدماج تبحث المنظمة عن تعريف بسياساتها وثقافتها الداخلية من أجل إشراك جميع العمال ودمجهم ضمن مشاريع المنظمة.

➤ الإبداع والابتكار: يسمح بإبراز القدرات الإبداعية واستغلال أحسن الطاقات البشرية.

المطلب الثاني: وظائف إدارة الموارد البشرية

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

❖ وظيفة تخطيط الموارد البشرية:

يسعى تخطيط الموارد البشرية إلى تقدير احتياجات المنظمة من الموارد البشرية من حيث تخصصاتها، ومواصفاتها، وإعدادها ولا يمكنه القيام بذلك، إلا بعد معرفة طبيعة وماهية الوظائف والأعمال داخل المنظمة، وحجم مهامها ومسئولياتها ونوعية مخاطرها... الخ التي يوفرها له تحليل العمل، حيث في ضوء عددهم ونوعيتهم، ومن هنا يكتشف لنا مدى الاعتمادية المطلقة لوظيفة تخطيط الموارد البشرية على نتائج تحليل الأعمال والوظائف.

❖ وظيفة اختيار وتعيين الموارد البشرية:

أوضحنا آنفاً أن نتائج تحليل الأعمال والوظائف تبين المهارات والمواصفات المطلوبة لأدائها بشكل جيد، وبالتالي فهذه المواصفات هي بمثابة معايير يجب توفرها فيمن سوف يشغلها، وعلى أساسها

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

يجري انتقاء أفضل الموارد البشرية المتقدمة للعمل في المنظمة وتعيينها فيها. إذا يمكن القول بان تحليل العمل يمد وظيفة الاختيار والتعيين بمعايير انتقاء أفضل الموارد البشرية للعمل في المنظمة.

❖ وظيفة استقطاب الموارد البشرية:

تتلخص مهمة الاستقطاب إحدى وظائف إدارة الموارد البشرية بأنه يقوم بجذب وترغيب أكبر عدد ممكن من هذه الموارد من سوق العمل، وذلك وفق إعداد وتخصصات ومواصفات محددة تحتاجها أعمال ووظائف المنظمة، لتنفيذ ما هو مناط بها من مهام ومسؤوليات. وعليه يمكن القول بان الاستقطاب لا يمكنه أداء مهمته إلا بعد أن يعرف خصائص ومواصفات الموارد البشرية المراد استقطابها التي وفرها تحليل العمل، فمعرفة تمكنه من معرفة من سوف يستقطب، وأين هو موجود في سوق العمل، وبالتالي فالتحليل يوفر الأساس المنطقي السليم ليؤدي الاستقطاب دوره المحدد له بنجاح.

❖ وظيفة التدريب الموارد البشرية:

تعتبر وظيفة التدريب مكملة لوظيفة الاختيار والتعيين، فلا يكفي أن تقوم إدارة الأفراد باستقطاب واختيار العاملين، وإنما من الضروري أن يعقب عملية الاختيار والتعيين إعداد برامج تدريبية تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال المسندة إليهم، وذلك لان الإنسان البشري شأنه في ذلك شأن عناصر الإنتاج الأخرى والأدوات والأجهزة مثلا يحتاج إلى الرعاية والتطوير وفقا لخطط وبرامج محددة. وتتمثل هذه الرعاية للعامل البشري في مساعدته على اكتساب الجديد من المعلومات والمعارف، وتزويده بالأساليب الجديدة لأداء الأعمال، وصقل مهارته في تنفيذ ما يعهد من واجبات ومسؤوليات.

فالتدريب حسب احمد الطعاني " يهتم أساسا بنقل الفرد من مستوى معين إلى مستوى أفضل ليس فقط فيما يتعلق بالكفاءة وإنما فيما يتعلق بالفعالية. ونقصد بالكفاءة ' تنفيذ العمل في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة وبأعلى كفاءة ' ونقصد بالفعالية ' معرفة الأشياء الصائبة المطلوب تحقيقها ' ".

وبذلك تتطوي عملية التدريب على الجوانب التالية: ¹

أ. التعريف بأنظمة وقواعد العمل والتعليمات والإرشادات التي من شأنها إحاطة الأفراد بخطط

وبرامج وأهداف وسياسات المنظمة.

ب. تطوير القدرات والمهارات الفنية للأفراد.

ج. إتقان أداء وأساليب ووسائل العمل الجديدة وتوجيه الأفراد إلى قواعد استخدامها واستثمارها على

أفضل نحو يحقق زيادة حجم الانجاز والتحسين والنوعية, ومنع أو تخفيف حوادث وإصابات

العمل.

د. تهيئة الأفراد سلوكيا بما يتضمن تطوير العلاقات التنظيمية وزيادة درجة ولائهم للمنظمة.

" يعتبر التدريب في حد ذاته وسيلة إدارية وفنية وعملية وعلمية لكي نصل بالأداء الإنساني في العمل إلى

أقصى حد ممكن بالشكل وبالأسلوب الذي يحقق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة لكل من

المجتمع والمنظمة ".

❖ وظيفة تقييم أداء الموارد البشرية:

يعتبر تقييم الأداء جوهر عملية الرقابة. ولقد تعددت التعاريف التي ساقها الباحثون لهذا المفهوم فعلى

حين يرى البعض أن تقييم الأداء هو آخر حلقات العملية الإدارية, يرى آخرون أن عملية تقييم الأداء هي

¹ لكال أمال، جزار قدور، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات دراسة حالة المكتبة المركزية بجامعة حسبية بن بوعلي بالشلف، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018/2019م، ص-62. 63.

جزء من الرقابة، وعلى حين يرى أحد الباحثين أن عملية التقييم ترتبط بنهاية السنة المالية، يرى الآخر أنها عملية مستمرة ومصاحبة لتدفق الأنشطة.

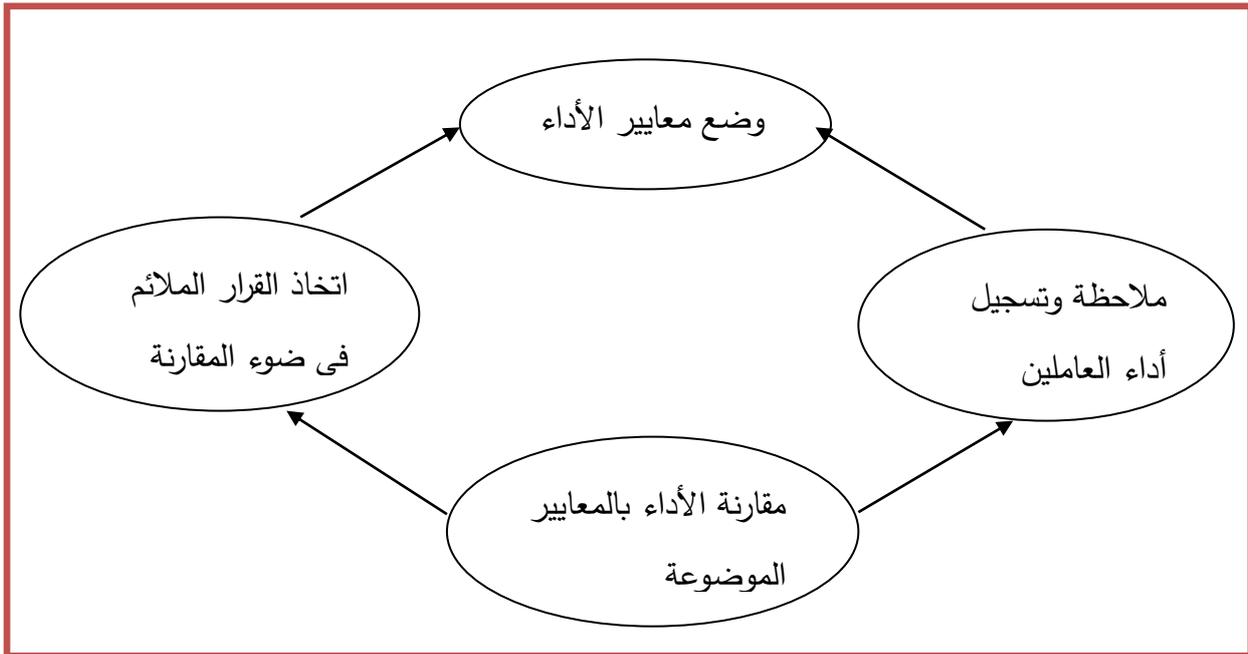
" لغويا يشير مصطلح التقييم إلى إثبات قيمة شيء ما. وتقييم الأداء هي عملية تهدف إلى تحديد إيجابيات وسلبيات أو مناطق القوة والضعف في الأداء الحالي / الفعلي للعاملين بشكل فردي أو جماعي في المنظمة ".¹

ومن أهداف تقييم الأداء:¹

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

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

الشكل رقم (03) دورة عملية تقييم الأداء .



المصدر: أبو النصر، مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز **Best Management performance**،

الطبعة الأولى، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014، ص 126

❖ وظيفة دفع الأجور:

تلعب الأجور دوراً أساسياً في حياة الأفراد والمنظمات وكذلك دوراً مهماً في تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الإنتاجية للموظفين، حيث تعد الأجور الوسيلة الأساسية لإشباع رغبات الموظفين المتعددة، فهي تمثل العائد الوحيد الملموس والممكن قياسه لتوظيف العاملين لكافة إمكاناتهم في العمل.

إن المؤسسة تسعى إلى نظام الأجر، يستهدف ضمان تحقيق العدالة بين شاغلي الوظائف المختلفة.¹

❖ وظيفة المحافظة على الموارد البشرية:

هنا تقوم إدارة الموارد البشرية باستعمال العديد من الأساليب قصد ضمان التزام الأفراد بأهداف التنظيم

وهذا من خلال:

¹ نادر احمد أبو شيخه، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000م، ص 109.

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

- **الحوافز المادية:** وهي الحوافز التي تشبع احتياجات الأفراد المادية فقط دون غيرها، كالأجر الإضافي، والعلاوة.

- **الحوافز المعنوية:** هي التي تخاطب في الفرد الحاجات نفسية واجتماعية، وذهنية من خلال فرص الترقية والمشاركة في اتخاذ القرارات.

- يهدف نظام الحوافز إلى ما يلي:

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

- * تنمية الطاقات الإبداعية للمؤسسة مما يضمن تطويرها.

- * الحوافز عوامل تجذب الكفاءات للالتحاق بالمؤسسة.¹

- **الترقية:**

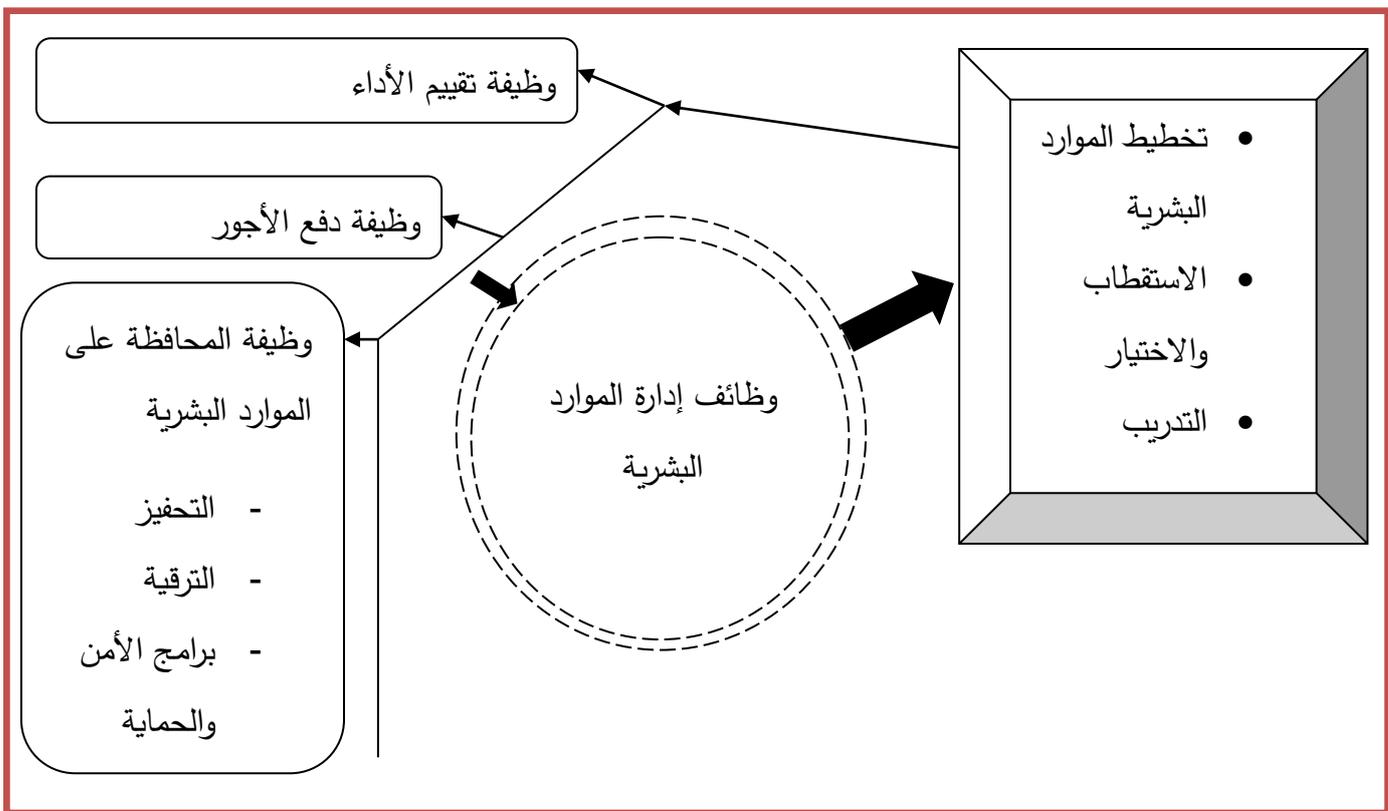
عبارة عن شغل الموظف لوظيفة ذات مسؤوليات ومهام جديدة، وحتى يكون قرار الترقية سليما وموضوعيا، لابد من معرفة المعلومات الكافية عن أعباء ومسؤوليات الوظيفة الجديدة ومقارنتها بمواصفات وانجازات الموظف المراد ترقيته.

¹ رزوق ابتسام، مفتاحي كريمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة فعالة لإدارة الموارد البشرية دراسة حالة لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بعين تموشنت، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، تخصص إدارة واستراتيجية الموارد البشرية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2018/2017م، ص 12.

- برامج الأمن والحماية:

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

الشكل رقم (04) مدخل وظائف إدارة الموارد البشرية.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على أبحاث الدراسة

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

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية

لقد زخر القرن الحادي والعشرين بتحديات عديدة وامتدت آثارها بصورة شاملة على مختلف نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية... الخ إن هذه التحديات وغيرها التي فرضتها خصائص وسمات القرن الحادي والعشرين كالعولمة وشدة المنافسة والتطور النوعي الشامل وثورة الاتصالات والمعلومات والتجارة الحرة، أثرت بما لا يقبل الشك على طبيعة العلاقات التي سادت العمل في المنظمات المختلفة، كما فرضت على مديري اليوم والغد أن يكونوا أكثر مرونة وشمولية وأكثر قابلية وقدرة لتنفيذ قواعد الجودة في كل ما يمارسونه من أداء معين، سيما وأن هذه التحديات تجعل القائمين بالتعامل مع القوى البشرية أن يكونوا ذا قدرات إبداعية وابتكارية ويسهمون بشكل فعال في تحقيق سبل التكيف والاستجابة لهذه المتغيرات المتسارعة في دنيا الأعمال بشكل خاص. ومن هنا يمكن القول بأن التحديات التي واجهت إدارة القوى البشرية أسهمت بشكل فاعل على ممارسات إدارة القوى البشرية بصورة أكثر مما كانت عليه قبل حلول هذه المتغيرات وإفراز آثارها المختلفة في جوانب الحياة الإدارية والتنظيمية على وجه الخصوص ويمكن إيجاز هذه التحديات بما يلي: ¹

أ. إدارة الجودة الشاملة: Total quality management

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

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

1. مساهمة العاملين ; Employées involvement

2. التمكين ; Empowerment

3. تحقيق رضا المستهلكين ; Consumer satisfaction

4. الوقاية بدل من العلاج ; Prevention action not correction action

5. الإدارة بالحقائق ; Management by fact

6. التركيز على العمليات ; Process focusing

7. التحسين المستمر ; Continuous improvement

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

ب. تحديات العولمة التنافسية: global and competition challenges

لقد أسهمت العولمة في خلق توسع شامل في الأسواق العالمية بحيث أصبح المجتمع الإنساني قرية صغيرة نستطيع من خلال ثواني أن نتعامل مع مختلف المنظمات ونحصل على مختلف البدائل السلعية المعروضة وكذلك التعامل مع مختلف الثقافات الإنسانية وإفرازاتها القيمة المتباينة بحيث أن سبل الحصول على القوى البشرية واختيارهم خضعت للعديد من الاعتبارات التي نصت عليها الاتفاقات والمعايير الدولية ومعايير العمل السائدة و هذا ما يجعل سبل التعامل مع العاملين خاضعا للعديد من التشريعات والقوانين لا على الأصعدة المحلية فحسب وإنما الدولية (العالمية) أيضا، كما أن التنافسية

المستخدمة بين الشركات متعددة الجنسية جعلت من سبل اختيار العاملين خاضع للعديد من الآثار والمتغيرات التشريعية المختلفة.

ج. التحديات التكنولوجية: Technology challenges

إن التقدم التكنولوجي الذي حدث كان مذهلاً، حيث تشكل هذه التطورات قيوداً على الموارد البشرية لأن التغيرات الملحوظة في التكنولوجيا الإلكترونية تؤدي إلى تغيرات جذرية في أنواع الأعمال والمهارات وهنا تزداد عدة نشاطات كالتدريب والتنمية.

د. التحديات البيئية: Environmental challenges

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

المطلب الرابع: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات

لا بد لإدارة الموارد البشرية أن تتبنى بعض السياسات التي تكون مرتكزات إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات، كما يلي:

1. زيادة الاستثمار في رأس المال البشري من حيث المعارف والقدرات والمهارات لتكوين قوة عمل تنافسية.

2. المحافظة والإبقاء على العاملين الذين لديهم خبرات ومعارف جوهرية حيث أنهم يمثلون النقل التنافسي والمعرفي للمنظمة.

¹ رزوق ابتسام، مفتاحي كريمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة فعالة لإدارة الموارد البشرية دراسة حالة لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بعين تموشنت، مرجع سبق ذكره، ص 13.

3. تشجيع العاملين على المساهمة وتبادل المعارف والخبرات المكتسبة، وتشجيع التواصل مع الخبراء

خارج المنظمة.¹

جدول (01) يوضح إستراتيجية إدارة الموارد البشرية لمواجهة التحديات

التحديات	الاستراتيجيات
- تقادم التشريعات والقوانين	- تحديث القوانين والأنظمة
- التنوع في الموارد البشرية	- ثقافة التنوع البشري والفكري
- إدارة التغيير ومقاومته	- التكيف والتغيير المستمر
- تقادم المهارات والخبرات	- التطوير الفني والمهاري
- التفجير المعرفي وتراكم المعلومات	- التمكين والتعليم التنظيمي
- الاحتياجات المتجددة لسوق العمل	- مواكبة التحولات في تركيبة القوى العاملة
- الثورة العلمية والتقنية	- التطوير التقني والإداري

المصدر: محمد هاني، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، دار المعزز للنشر والتوزيع، 2014،

ص 57

ومما سبق يتضح لنا أن بناء إستراتيجية الموارد البشرية يتطابق ويتكامل مع:

- متطلبات إستراتيجية المنظمة بما تشمله من رسالتها، وغايتها، وأهدافها، ووسائلها.
- متطلبات إستراتيجية الهيكل التنظيمي (الإدارات المختلفة واحتياجاتها من الموارد البشرية ذات الكفاءة والفاعلية).

¹ قادري سارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والرقمنة بأم البواقي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018/2019م، ص 58.

فان إستراتيجية إدارة الموارد البشرية جزء أو نظام فرعي من نظام كلي اشمل وأكبر هو إستراتيجية المنظمة، التي تشمل على استراتيجيات الهيكل التنظيمي بما فيها إستراتيجية الموارد البشرية، التي تتكامل جميعها مع بعضها، لتحقيق رسالة وأهداف المنظمة لمواجهة التحديات.¹

¹ كافي مصطفى يوسف، حمزة عبد الرزاق العلوان، حمزة عبد الحلیم درادكه، مروان محمد أبو رحمه، إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016م، ص 74-75.

خلاصة:

لقد ألقينا نظرة في الفصل الأول حول أساسيات إدارة الموارد البشرية ووظائفها، واستراتيجياتها إلى جانب بعض التحديات التي تواجهها.

من خلال ما سبق نستنتج أن إدارة الموارد البشرية بمثابة الشرايين المغذي للمنظمة وعليه تسعى جلها لنهوض بهذه الوظيفة وذلك بعصرنتها وجعلها تتماشى مع متطلبات هذا العصر، فقد أصبحت مسؤولية إدارة الموارد البشرية كبيرة ينتظر منها تكييف نشاطاتها واستراتيجياتها مع التحديات والمتغيرات التي تواجهها حتى تحقق أهدافها، غير أن السنوات الأخيرة شهدت تغيرات كبيرة في جميع المجالات خاصة عالم تكنولوجيا المعلومات والذي سوف نتطرق إليه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات

مقدمة:

مع بؤادر القرن العشرين زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات حيث أصبحت تمثل أحد أهم الدعائم الأساسية للتنمية الإدارية وذلك بتركيزها على التطوير والتنمية في مختلف الجوانب الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى جعل المنظمات الإدارية قادرة على القيام بمهامها وواجباتها، والذي مهد الطريق لعملية الانتقال من مجتمع صناعي إلى مجتمع المعلومات.

ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى تكنولوجيا المعلومات والذي ينقسم إلى مبحثين:

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين إدارة الموارد البشرية.

المبحث الأول: مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

مع التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات أصبحت هذه الأخيرة من أهم المجالات التي شهدت تطورا كبيرا في الإدارة، وعليه في المبحث سنحاول التعرف إلى أساسيات تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها، بالإضافة إلى مكوناتها وخصائصها.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات سنحاول التعرف على المصطلحين التكنولوجيين والمعلومات.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) والتي عربت "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية (Texere) وتعني تركيباً أو نسجاً، والكلمة (Logy) وتعني علماً أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة¹. فتعددت التعاريف وتنوعت ومن بينها:

تعرف التكنولوجيا على أنها "إدخال أو تطبيق والتقنيات المتصلة بعلم المعلومات في حل مشكلات النظم مثل الحاسب الإلكتروني ووسائل الاتصال والوسائط المصغرة.

كما عرفها الدكتور محمد فتحي عبد الهادي بأنها: "البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية"².

¹ مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012م، ص44.

² شمس ضيات خلفاوي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تجديد الموارد البشرية، مجلة آفاق للعلوم، جامعة عنابة، 2019م، ص31.

وفي عام 1967 استخدم تعريف جالبرايت Galbraith : "التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية المنظمة على المهام العملية".

ويعرف عالم الاجتماع دانييل بل Daniel Bell التكنولوجيا: بأنها ترتيب منظم لخبرة الإنسان لاستخدام وسائل فعالة بطريقة منطقية وتوجيه الطبيعة لاستخدام قوتها من أجل الانتفاع المادي.¹

ومن هذا نستنتج أن التكنولوجيا هي مصدر المعرفة المكرسة لصناعة الأدوات وإجراء المعالجة، واستخراج المواد، ويتم استخدامها لإنجاز المهام المختلفة في الحياة اليومية، لذا يمكن وصفها على أنها المنتجات والمعالجات المستخدمة لتبسيط الحياة اليومية.

ثانياً: المعلومات

لكي نفهم مصطلح المعلومات Information لا بد من أن نفرق في البداية بينه وبين مصطلح البيانات (المعطيات) Data:

أ. البيانات (المعطيات) Data: هي البيانات التي تم معالجتها لتحقيق هدف معين أو استعمال محدد

لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها، أو تجميعها

في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية وغير

رسمية.²

ب. المعلومات (Information): كلمة معلومات Information أصلها في اللغة اللاتينية هي

Information التي تعني شرح أو توضيح شيء ما، وتستخدم في الفرنسية بصيغتها المفرد

¹ نصر الدين الغراف، لخويدر نورة، من تكنولوجيا المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017م، ص 26.

² أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، بدون طبعة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1988م، ص 365.

une information للدلالة على معلومة، وتستخدم الكلمة كنحوي لعمليات الاتصال بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة التي هي المعلومة والإعلام عنها، كما تتصل الكلمة بأي نحوي تفاعل بشري بين فرد وجماعته أو بين مجموعة ومجموعة أخرى. بينما كلمة "معلومات" في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" وترجع إلى كلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.¹

المعلومة أصبحت سلعة اليوم وثروة المستقبل...²

تعرف موسوعة المصطلحات الحاسب "المعلومات" بأنها معرفة لم تتوافر من قبل ويمكن استخلاصها من البيانات عندما تكون دقيقة ومتزامنة ومتناسبة مع موضوع البحث.

ويعرفها البعض بأنها بيانات خضعت للتشغيل والمعالجة والتحليل والتفسير لتوفير المعرفة لمتخذي القرارات ومساعدتهم على تحقيق أغراض معينة.

وتعرف على أنها البيانات التي تم معالجتها لغرض معين كما أنها معروضة في شكل يجعلها ذات معنى للمستقبل.³

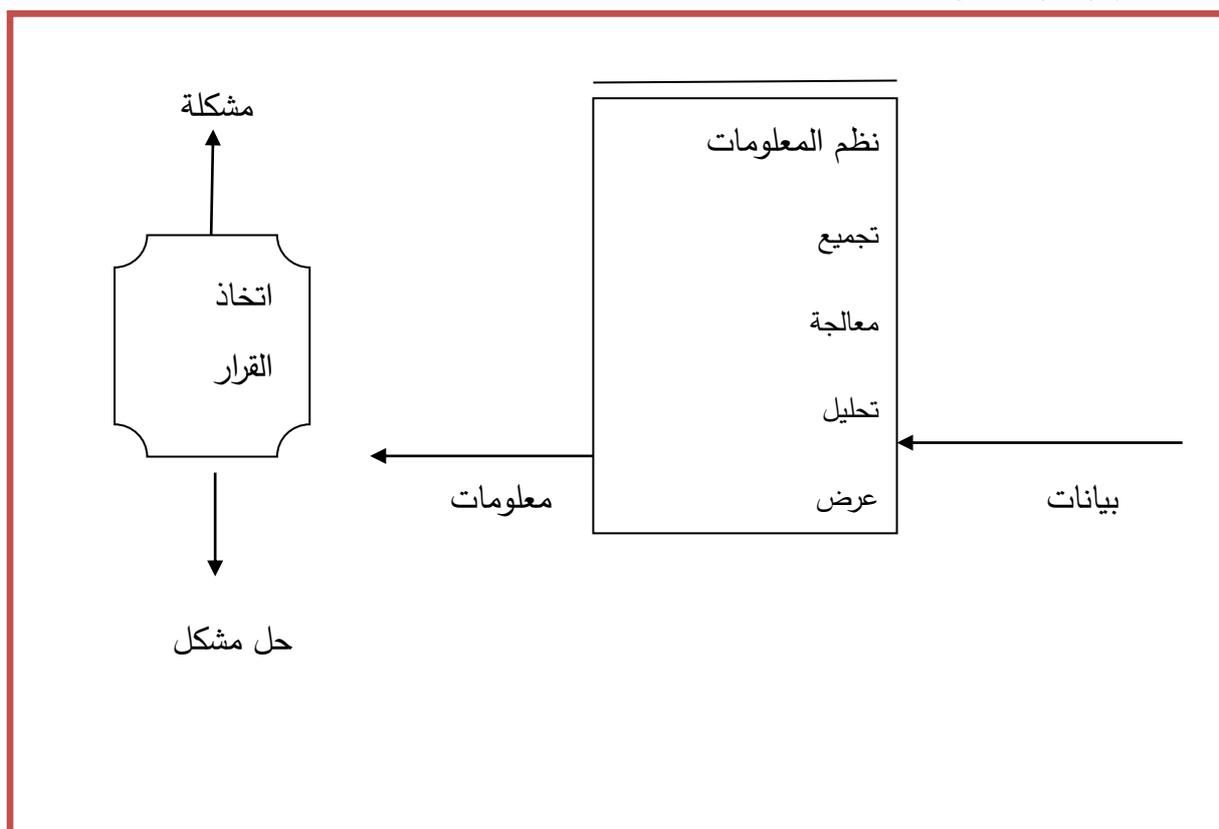
والشكل التالي يبين العلاقة بين البيانات والمعلومات:

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990م، ص26.

² هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، 1998م، ص12.

³ فرغلي موسى، عبد الله، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م، ص17.

الشكل رقم (05) يوضح العلاقة بين البيانات والمعلومات



المصدر: هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 2000،

ص 11

مما سبق نستنتج أن المعلومات هي جمع البيانات ومعالجتها وحفظها لإنتاج المعلومات واسترجاعها، ولا يمكن أن يكون المدير ناجح ومبدع بدون تقارير معلومات دقيقة تساعده في اتخاذ القرارات المناسبة في الإدارة.

ثالثا: تكنولوجيا المعلومات

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: «نظام مكون من مجموعة من الموارد المرتبطة والمتفاعلة يشمل على الأجهزة والبرمجيات، والموارد البشرية، والبيانات، والشبكات، والاتصالات، التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب".¹

وقد عرفها بيتر مول Peter Moll بقوله: "إن تكنولوجيا المعلومات تعني ببساطة الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات وتخزينها و نقلها، باستخدام الحاسبات الآلية والاتصالات عن بعد télécommunications والالكترونيات المصغرة microélectroniques".²

وفي عام 1992م قدمت منظمة اليونسكو تعريفا لمفهوم تكنولوجيا المعلومات وجاء في التعريف "أن تكنولوجيا المعلومات هي تطبيق التكنولوجيات الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها، وتوزيعها، ونقلها من مكان إلى آخر".³

ومنذ عام 2000، فقد توسع مفهوم تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والاتصال، بل وأيضا مكون ثالث وهو إلكترونيات المستهلك.⁴

كذلك تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية، وكذلك تقنيات المصغرات الفيلمية والبطاقية (المايكرو فلم

¹ قرون نورهان، جهاد بوضياف، العيفة رحيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بن سويف، اتحاد الجامعة العربية، 2020م، ص43.

² محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، بدون طبعة، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 1995م، ص153.

³ عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، بدون طبعة، إدارة التدريب والتطوير المهني، مملكة البحرين، 2010م، ص4.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010م، ص19.

والميكرو فيش) والمجموعات الأخرى من الاختراعات والوسائل التي يستخدمها الإنسان في السيطرة على المعلومات واستثمارها، في المجالات الحياتية المختلفة.¹

وعليه يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات هي العلم الذي يتمثل بجمع ومعالجة وتخزين وبث مختلف أنواع المعلومات، من أجل اتخاذ القرارات و حل المشكلات وتحليل البيانات لتحقيق الأهداف الموضوعية.

المطلب الثاني: مراحل تكنولوجيا المعلومات

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

1. المراحل الأولية لتطور تكنولوجيا المعلومات:

وتتمثل بثروة المعلومات والاتصالات بدءاً من اختراع الكتابة والطباعة ومختلف أنواع مصادر المعلومات المسموعة والمرتبطة إذا كانت الاستخدامات الأولية تستند إلى كفاءة الماكينة أي إن الأعمال تنجز باستخدام الحاسوب الذي كانت إمكانياته محدودة فظهرت نظم يطلق عليها نظم معالجة المعاملات ويرمز

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م، ص 38.

لها باختصار (Transaction processing Systems) (TPS) وهي بمثابة المعاملات اليومية للمنظمة مثل إيداع الصكوك في البنوك.¹

2. المرحلة المتوسطة:

منذ أوائل محاولات لبناء الحاسوب والأجيال الأولى للحاسبات، وبدايات مرحلة تناقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية، والجيل الثاني للحاسبات، ومرحلة مخرجات الحاسوب المصغرة Computer output Microformes (COM).²

3. المرحلة الثالثة:

تميزت هذه المرحلة بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجات المايكروية، إذ أصبحت تكنولوجيا المعلومات سلاحاً استراتيجياً من خلال تطبيقاتها المختلفة متمثلة بالإنترنت والاكسترنات والتطورات الأخرى.³

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

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

² غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياتي، إدارة الإنتاج والعمليات (مرتكزات كمية ومعرفية)، بدون طبعة، دار اليازوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م، ص 238.

³ عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م، ص 42.

جدول رقم (02) يوضح مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

التاريخ	نوع التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات
3500-2000 ق.م	اختراع الكتابة المسمارية في بلاد وادي الرافدين باستخدام ألواح الطين.
667-628 ق.م	أول مجموعة لمصادر المعلومات في العالم في مكتبة آشوربانيبال المكتوبة على ألواح الطين.
650 ق.م	صناعة أول أداة حسابية من قبل الصينيين المسماة (الاباكس) واستخدمت من قبل قدماء الرومان و اليونانيين و المصريين.
450 ق.م	ابتكار الطبع على ألواح الخشب من قبل الصينيين.
1450 م	اكتشاف الآلة المعدنية للطباعة بالحروف المتحركة من قبل بوخنا جوتنبرغ في ألمانيا.
1617 م	اختراع العالم الرياضي الاسكتلندي جون نابير (آلة نابير) للعد و الحساب.
1632 م	تقديم المسطرة الحسابية من قبل عالم الرياضيات الانكليزي وليام اوترد.
1642 م	اختراع العالم الفرنسي بليز باسكال أول حاسبة ميكانيكية.
1671 م	ابتكر (جوتفريد وليام لينز) حاسبة لينز أكثر تطورا.
1805 م	ابتكار نول الذي يعمل بطريقة آلية باستخدام البطاقات المثقبة للتحكم بعمليات النسيج من قبل جوزيف جاكارد.
1823 م	اختراع التلغراف الكهربائي من قبل (samuel-morse) (و هو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى).
1839 م	اختراع (jonbengamin) آلة التصوير ونتاج أول مصغر فلمي.
1840 م	اختراع الاسكتلندي (Alexander bian) الفاكس ميل.
1876 م	اختراع الهاتف من قبل ألكسندر جراهام بيل.
1906 م	ولادة المذياع.
1926 م	ظهور التلفاز على وجود يد جون بيرد.
1929 م	اختراع الشرطة الفيديو المرئية على يد رينالد فيريبوس.
1946 م	اكتشاف الموجات الصغيرة.

1947 م	اكتشاف الترانزستو في أمريكا.
1962 م	بدء أول بث مباشر على الأقمار الصناعية.
1964 م	عرض معالج الكلمات Word processor .
1969 م	إنشاء أول شبكة معلومات محسوبة باسم (arpa net)
1970 م	ميلاد أول حاسب شخصي.
1979 م	ميلاد تقنية الأقراص الليزرية التي تطورت فيما بعد.
1982 م	أول عرض للحاسوب المحمول أو النقل و إرسال أول رسالة بريد الكتروني على يد راي توم لينسون.
1993 م	عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة.
1995 م	طرحت ماكرو سوفت نظام 95 ويندوز و بنفس الوقت تم تأسيس اتحاد الشبكة العالمية WWW .
2000-2003 م	طرحت ماكرو سوفت نظام 2000،2003، Windows XP.
2007 م	طرحت ماكرو سوفت نظام Word 2007.
ومازالت التطورات مستمرة إلى وقتنا الحالي.	

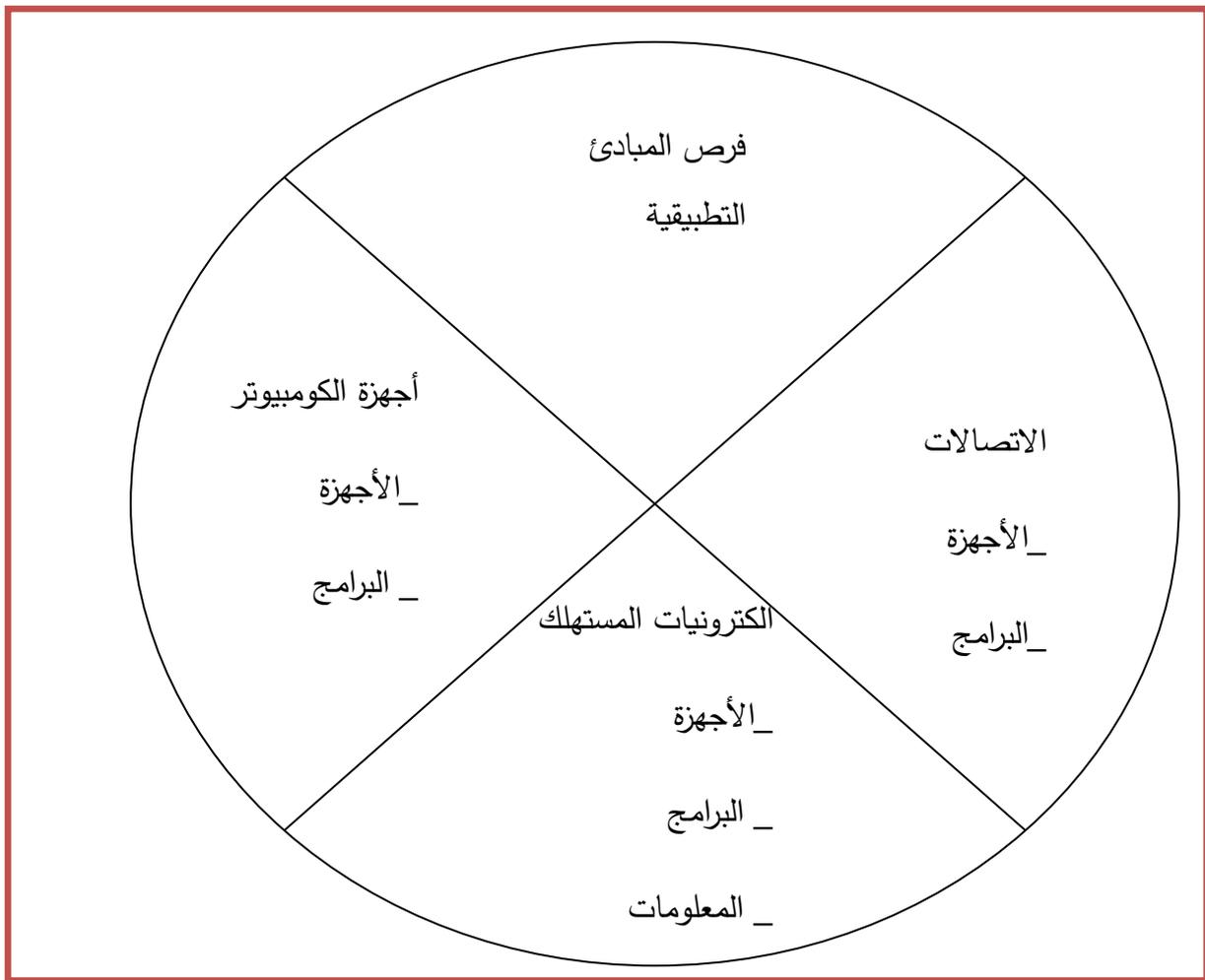
المصدر: عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف

المنظمة، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م، ص43-44

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من شقين أولهما مادي كأجهزة الحاسب الآلي (الكمبيوتر) والتحكم الأوتوماتيكي وتكنولوجيا الاتصالات، والصناعات التي تعتمد بصفة أساسية على العمل الآلي، أما الشق الآخر فهو شق ذهني كالبرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسة البرمجيات، ومن هذا تتمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات بالشكل الآتي¹:

الشكل رقم (06) يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات.



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن، 2010م، ص 19

¹ منال عشري، تكنولوجيا المعلومات و رأس المال البشري رؤيا للتنمية المستدامة 2030، مجلة دار التعليم الجامعي، جامعة الدول العربية، 2022م، ص 36

1. المكونات المادية: Hardware

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

2. البرمجيات: Software

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

أ. برمجيات النظام (System Softwares): وتعد برمجيات ضرورية في تشغيل الحاسوب وتنظيم

علاقة وحداته ببعضها ويضم هذا النوع من البرمجيات برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعدها الشركة المصنعة للحاسوب، و تعد جزءا لا يتجزأ منه.

ب. برمجيات التأليف (Compilation Software): وهي مجموعة البرامج التي تعني بترجمة

التعليمات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.

ج. البرمجيات التطبيقية (Application Software): وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات

طبيعة نمطية، وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية لعمليات

المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.²

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

² زواوي نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بعين تموشنت، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2015/2016، ص 27.

3. شبكات الاتصال: Communication Networks

الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الإنترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فيديو فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.¹ وهناك عدة أنواع من الشبكات منها:²

أ. الشبكات المحلية (Local Area Networks): وهذا النوع من الشبكات يستخدم لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخدوم-Client (Client-serveur).

ب. شبكة المنطقة (Métropolitain Area Network (MAN)): تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة.

ج. الشبكات الواسعة: (Wide Area Networks (WAN)) وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا.

¹ حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، بدون طبعة، المطبعة المركزية في جامعة ديالى، 2015م، ص196.

² توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار (E.N.T.P)، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012م/2013م، ص7-6.

4. قواعد البيانات: Data Base

وهي تمثل تلك البيانات الخام التي تم تسجيلها وتخزينها بشكل عشوائي، ولا يصبح لها معنى وفائدة إلا إذا تم تحويلها إلى معلومات، ومن ثم تخزين هذه البيانات على أجهزة خاصة بذلك ومن أمثلها: مشغل الأقراص الصلبة والمرنة أو الأشرطة، ومن دونها لا يمكن لباقي المكونات أن تقوم لها قائمة.¹ وتكون هذه البيانات:²

- أ. مستقلة: أي مفصولة عن البرامج التي تستخدمها المؤسسة.
- ب. سهلة التداول: وذلك من خلال السماح للمستخدمين بسرعة الوصول إليها بغض النظر عن حجمها.
- ج. مخزنة في أكثر من موقع: أي ضمن حواسيب المنظمات المركزية.
- د. قابلة للمراجعة والتدقيق: من أجل تحديث المعلومات وكذلك تتبع أي دخول لقواعد البيانات.

المطلب الرابع: خصائص تكنولوجيا المعلومات

إن تكنولوجيا المعلومات تميزت عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص وتتمثل فيما يلي:

- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.
- اللاتزامية: أي أن استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

¹ طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، 2014م/2015م، ص15.

² لشلاش محمد، بن شعيب أحمد، دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة الولائية عين تموشنت، مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2018م/2019م، ص6.

- اللامركزية: هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الإنترنت على مستوى العالم بأسره.¹
- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- قابلية التحرك و الحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من مكان إلى مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال،...الخ.
- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لآخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.²
- الشيوع والانتشار: هذه الشبكة قابلة للتوسع أكثر فأكثر في مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- العلمية والكونية: وهو المحيط التي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث يأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.³

¹ فضيلة عز ايزية، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية قالمة، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2019م/2020م، ص6.

² نورهان قرون، جهاد بوضياف، رحيمة العيفة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مرجع سبق ذكره، ص45.

³ بومالية سعاد، فارس بوبكر، أثر التكنولوجيات للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمت، مارس2004م، ص205.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين إدارة الموارد البشرية

إن التكنولوجيا المتقدمة للمعلومات في المؤسسة، تسمح بتحقيق المرونة في الإنتاج من خلال بعض التغييرات التنظيمية التي أتاحت إمكانية الوصول إلى المعلومة بشكل أسرع عن طريق الشبكات المعلوماتية، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: المزايا الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لهذه الحقيق العديد من المزايا لهذه الأخيرة تتمثل فيما يلي:

➤ **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال

جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

➤ **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات العملاء، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات.¹

➤ **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

¹ هناء عبد اوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015م/2016م، ص 80-81.

➤ **تحسين الجودة:** إن أهم أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات تحسين جودة المخرجات، والتصميم

بمساعدة الحاسب الآلي « Computer Aide Design » خير مثال على ذلك، فالمهندس

يستخدم محطات العمل « Works Station » أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب

الآلي « Terminal » لعمل رسومات هندسية و يقوم بتخزين هذه الرسومات في ملف بالحاسب

الآلي، ويستطيع استرجاع هذه الرسومات لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها،

وهذا النظام يوفر المجهود المبذول في التصميم ومن ثم يقلل الحاجة إلى مهندسين آخرين.

ومن الأمثلة الأخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الجودة ما يعرف بـ " التبادل الإلكتروني

للبيانات " EDI « Electronique Data Inter change » حيث تستخدمه المنظمات للاتصال

بالمنظمات الأخرى إلكترونياً حيث تستطيع المنظمة إصدار أمر إلى المورد إلكترونياً، حيث يستلم المورد

هذا الأمر أو الطلب إلكترونياً ثم تتم بقية إجراءات الصفقة باستخدام الاتصالات الإلكترونية واستخدام

نظام تبادل البيانات إلكترونياً يساهم في تحسين الجودة عن طريق تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض و

اختصار إجراءات عقد الصفقات.

وبالإضافة إلى المزايا الرئيسية السابقة لتكنولوجيا المعلومات توجد العديد من المزايا الإضافية الأخرى

لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات منها:

✓ تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.

✓ زيادة القدرة على الخلق والابتكار.

✓ مواجهة التهديدات الخارجية.

✓ توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

✓ دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.

✓ تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة.

✓ صياغة وتنفيذ إستراتيجية المنظمة.¹

المطلب الثاني: أسباب التسارع نحو تكنولوجيا المعلومات

نظرا للتأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات في حياتنا المعاصرة، بمختلف جوانبها، هناك عدد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباب نحو التوجه إلى استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ومن بين هذه الأسباب نجد:

1. **تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية:** نستطيع القول أننا في منتصف تحولات جذرية يطلق عليها بعض الكتاب ثورة في مجال شبكات المعلومات المحسوبة محورها الانترنت، فالتفاعلات و التداخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبح حقيقة واضحة فهناك أربع صناعات واسعة تسير نحو بناء منصات وقواعد مشتركة هي الأجهزة والبرمجيات والصناعات الالكترونية الاستهلاكية والصناعات الخاصة بالاتصالات المتعلقة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى كصناعة النصوص والموسيقى والبحث.
2. **ظهور وتطور اقتصاد المعرفة:** ويتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات و المعرفة، وظهور منتجات وخدمات جديدة، وبعبارة أخرى فإن المعرفة أصبحت أصول إستراتيجية أساسية منتجة وأن المنافسة أساسها الوقت.
3. **النمو في الاقتصاد المرتبط عالميا:** والذي يطلق عليه مجازا مصطلح العولمة globalisation فهناك إدارة و سيطرة لمواقع الأسواق العالمية الالكترونية وهناك مجاميع عمل موزعة عالميا و نظم توزيع و اتصال عالمية.
4. **التحولات في مشاريع الأعمال:** لم تعد الشركات تقتصر في أعمالها على الحدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها، فبظهور تكنولوجيا المعلومات جعلت بالإمكان القيام

¹ قادري سارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة بأم البواقي، مرجع سبق ذكره، ص 72-73.

بالأعمال خارج حدود الشركة وبنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل الشركة بالرغم من تعاملات الشركة وارتباطاتها بمحيطها الخارجي.

5. **ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية:** كل التغيرات التكنولوجية التي أتينا على ذكرها، مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي، يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة أو المنشأة الرقمية فإجراءات العمل الرئيسية تتجز من خلال الشبكات في المنظمة، أو أنها تربط عدة منظمات و عن طريق التكنولوجيا المتاحة يتم انسيابية العمل فيها، ويكون لديها مستويات من الانجاز و الأداء غير المسبوقة.¹

6. **تحسين الخدمات:** بحيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف والمواصلات، الاتصالات وغيرها.

7. **السيطرة على التعقيد:** لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا هي أفضل سلاح تشهده المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد الذي بات يعترئها، حيث لجأت المؤسسات إلى التوجه والتسارع نحوها كونها عاملا مساعدا وفعالاً في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.²

¹ عبد الحكيم عمارة، رشيدة سبتي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم والإعلام والاتصال جامعة الجزائر 03، ال عدد35، 2018م، ص972-973.

² عبد الله حسن مسلم، **إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 128.

المطلب الثالث: الشبكات المعلوماتية

إن الشبكة هي أحد المكونات الأساسية لنظام المعلومات وتشكل أحد الأدوات الأساسية لتحقيق الاتصال بين الأفراد في المؤسسة وتتعدد أنواعها حسب الغرض المراد تحقيقه من هذه الشبكة.

الشبكة المعلوماتية: لقد عرفنا الشبكة بأنها "مجموعة من الحواسيب المرتبطة فيما بينهما بواسطة خطوط فيزيائية و تتبادل من خلالها المعلومات في شكل بيانات رقمية، تختلف الشبكات باختلاف أنواع الحواسيب المرتبطة، وباختلاف الخطوط التي تربطها فمثلا على مستوى دوران البيانات (دوران في شكل ذبذبات إلكترونية، طيف ضوئي، أو في شكل موجات كهرومغناطيسية) أو على مستوى نوع الخطوط (خطوط نحاسية، كابلات، أو ألياف بصرية)، وكذلك الطريقة التي تتحرك بها البيانات على الشبكة".¹

أ. شبكة الإنترنت:

وهي شبكة الشبكات، مشتقة من شبكة Arpenet، تضم حاليا أكثر من 300 مليون مستخدم، تحتاج إلى ممول (Fournisseur d'accès) ، الذي يسمح بالوصول إلى صفحات الواب، وتعتمد كثيرا على الارتباطات التشعبية (Liens Hypertexte)، تسمح بتصفيح صفحات أخرى في نفس موقع WEB أو زيادة مواقع أخرى بالضغط بواسطة البوصلة (الناقرة) على الارتباط المعني، و هي تطبيق تقنيات جديدة: GPRS ; UMTS ; WAR.² وتكمن أهمية الإنترنت في أنها تدعم التعامل مع المعلومات و تطور الاتصال وتوفر الأدوات لتحفز الإبداع والمبادرة.³ وتتمثل خدماتها في:

1. خدمة البريد الإلكتروني: هو الوظيفة الأكثر أهمية للإنترنت فملايين الرسائل المكتوبة تسرى عبر الأسلاك يوميا، الخدمة التي تحقق التواصل بين البشرية جمعا خلال ثوان، والبريد الإلكتروني نظام مرن يتوفر عبر عدة برامج للبريد الإلكتروني مثل برامج America on line أو برنامج Mail : CC من

¹ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م، ص 223/222.

² بشادي محمد شوقي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بدون طبعة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983م، ص78.

³ بكر عبد الحق، إسماعيل ياسين، العوامل المؤثرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية في المدارس الثانوية في شمال فلسطين، مجلة جامعة النجاح للنجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) مجلد22(4)، 2008م، ص3.

لوتس وبرنامج البريد الالكتروني لكومبيوسيرف وبرنامج M.S Exchange من مايكروسوفت وبرنامج Eudora وبرنامج البريد الالكتروني في Net cruiser من شركة Net com. وبرنامج Netscape Mail وبرامج أخرى مثل Pegasus Mail وبرنامج Pine.

ويمكن توجيه الرسائل الالكترونية إلى آلاف العناوين الالكترونية بكبسة زر، كما يتيح لمستخدميه المشاركة في مجتمعات مناقشة، كما أن البريد الالكتروني نظام سريع جدا وزهيد التكلفة.¹

أ.2. خدمة تبادل الملفات FTP: وهو برنامج يسمح بتبادل الملفات عبر الشبكة، ويحتاج لرقم حساب وكلمة سر. وتوفر هذه الخدمة نقل الملفات ذات الطابع العلمي بين مراكز البحوث والجامعات والمعاهد.

أ.3. خدمة الربط عن بعد (Telnet): هو برنامج يوفر إمكانية الوصول إلى كومبيوتر آخر في منطقة أخرى وشبكة أخرى مباشرة عن طريق الانترنت، ويمكنه التعامل مع ملفات وبرامج هذا الكومبيوتر المضيف، كما توفر هذه الخدمة القدرة على نقل الملفات وتحميلها دون الحاجة لكمات مرور أو تكلفة مادية.²

أ.4. خدمة جوفر (Gopher): تستطيع في هذه الخدمة أن تدخل على أي حاسب مضيف (Host) إذا كان يحمل معلومات موضوعة ومنظمة بطريقة خاصة تسمى جوفر (Gopher). ويطلق اسم جوفر على الحاسبات المستخدمة لهذا البرتوكول المسمى جوفر (Gopher).

وتنظم المعلومات على هذا الحاسب بطريقة الواجهات الحرفية أو الكلامية (Texte). وعموما فإن معلومات الجوفر سواء كانت حروفا (Texte) أو صورا أو فيديو أو صوتا، يمكن الوصول إلى المطلوب والتعامل معه إما بالقراءة أو الإنزال و الحفظ (Downlaod) على الوحدة التخزينية الخاصة بك. ولكن هذه الخدمة أصبحت قليلة الاستخدام جدا الآن بعد ظهور ما سمي بالصفحات الإعلامية على الشبكة، والتي

¹ هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، مرجع سبق ذكره، ص 111.

² هيثم حمود الشبلي، مروان محمد النصور، إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 م، ص 432-433.

جعلت معظم ممدي المعلومات يضعون معلوماتهم في صورة أخرى بواجهة رسومية (Graphic). ومن البرامج المستخدمة في هذه الخدمة للحاسب ماكنتوش هي:¹

- تربو جوفر (Turbo Gopher)

- سيكاستانت (Sextant)

- ماك جوفر (Mac Gopher)

- نتسكيب (Netscape)

ب. شبكة الانترنت:

الانترنت هي عبارة عن استخدام تكنولوجيا الانترنت على مستوى المؤسسة، هذه التكنولوجيا تتمثل في البرمجيات منخفضة التكاليف.

استعمل لأول مرة مصطلح الانترنت سنة 1994، ثم أضيفت له مصطلح الشبكة الخارجية (Extranet) الذي هو عبارة عن انترنت موجهة لصالح بعض المتعاملين الخارجيين مع المؤسسة (الموردون، الزبائن،... الخ)

تهدف شبكة الانترنت إلى بث المعلومات داخل المؤسسة وطلب المعلومات (عن طريق الوصول إلى قاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة)، الرسائل الالكترونية بين المستخدمين من مختلف المستويات، مجموعات التحوار (forum)، تطبيقات خاصة (محاكاة القرارات)، إلى تطبيقات روتينية لحجز البيانات، هناك طريقتين لاستخدام الانترنت فإما طريقة الوصول إلى المعلومات، المحفوظة داخليا، أو عن طريق

التفاعل.²

¹ أحمد محمد محمود ريان، خدمات الانترنت، الطبعة الرابعة، المجتمع الثقافي، أبو ظبي، 2001م، ص 39-40.
² محمود القدوة، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، مرجع سبق ذكره، ص 227.

ج. شبكة الاكسترنانت:

وتعرف على أنها نتاج تزاوج كل من الانترنت، في شبكة انترانت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة (أو على الأقل جزء)، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينها شراكة عمل في مشروع واحد.

فالإكسترنانت إذا وجدت قصد الاستجابة للتعامل مع المحيط الخارجي، أي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجية عن المؤسسة من موردين، زبائن، وتنظيمات حيث تستخدم كذلك تطبيقات شبكة الانترنت في نقل وتحويل البيانات والمعلومات. ومنه الاكسترنانت هي المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين.

وتنقسم الاكسترنانت إلى ثلاثة أصناف أساسية هي:

✓ شبكات الاكسترنانت للتزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليا للمحافظة على قيمة ثابتة مع البضائع في المستودعات الفرعية استنادا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

✓ شبكات الاكسترنانت للتوزيع: تضع صلاحيات المتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.

✓ شبكات الاكسترنت التنافسية: تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصا متكافئة في مجال البيع

والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية

الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات.¹

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية

إن تكنولوجيا المعلومات تعتبر أحد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع التغيير، وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن تلاحم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة، فهي الأداء التي

يمكن بواسطتها خلق ورقابة الأنشطة المختلفة للتنظيم.²

فإن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لا يقتصر أثره على وظيفة محددة فقط بل تشمل كل وظائف

المؤسسة ومن بينها إدارة الموارد البشرية، ويسمى استعمال التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية قصد

تحسينها الإدارة الالكترونية للموارد البشرية حيث تمس تكنولوجيا المعلومات كل وظائف إدارة الموارد

البشرية بهدف تطويرها وخدمة أهداف المؤسسة، إذ تتغير المهام إلى الالكترونية: التخطيط

الالكتروني، التوظيف الالكتروني، تسيير الأجور الالكترونية، التدريب الالكتروني...

ويمكن تحديد أهم التغيرات والتطورات التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات لتحسين هذه الوظيفة في ما

يلي:

➤ تضع معلومات الموارد البشرية في قاعدة بيانات عوض عدة سجلات التي قد تتميز بتكرار

عدة معطيات.

¹ عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية-دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، بدون طبعة، الفرع الأكاديمي الإعلام والاتصال الجماهيري، 2010م، ص36-37.

² محمود عبد الله إسماعيل، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2019م، ص 159.

- تطبيق المعالجة الآلية على مستوى الأجر من خلال احتساب معدلات الأجر، عدد ساعات العمل، وكل المحددات التي تدخل في الأجر مما يؤدي إلى ربح الوقت وتقليل الأخطاء.
 - تساعد المسير على اقتناء الموارد البشرية المؤهلة بالرجوع إلى قاعدة البيانات.
 - الاعتماد على الشبكات يسهل من إجراءات التوظيف ويسرعها ويقلل من تكاليفها.
 - الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في التدريب يقلل من الوقت والإجراءات المتعلقة به، الشيء الذي يحفز المؤسسة على القيام به لمواكبة التطورات وتحقيق الميزة التنافسية.
 - تمكن من الحصول على معلومات الموارد البشرية دون اللجوء إلى الإدارة (دون اللجوء إلى الإدارات الوسطى).
 - الشبكات خاصة الانترنت منها تشجع على تبادل المعارف وتدعيم الابتكار والتعلم.
 - تعمل على تكثيف الاتصال بين مختلف الفاعلين، كما تعمل على تشجيع التعاون والعمل الجماعي مما يطور ويضيف من قيمة ووظيفة الموارد البشرية.¹
- ومنه يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات لها دورا مهما في تطوير إدارة الموارد البشرية، وتسهيل إجراءات العمل بالحصول على المعلومات في وقت أسرع وبدقة أكثر.

¹ رحمانى محمد أيمن، مودع محمد مهدي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنشأة الرياضية دراسة ميدانية على مستوى مركب 18 فبراير بسكرة، مذكرة ماستر، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة خبضر محمد، بسكرة، 2020م/2021م، ص 38-39 .

خلاصة:

ما يمكن أن نستخلصه من هذا الفصل أن لتكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تحسين إدارة الموارد البشرية، فهي تعتبر مقياس من مقاييس الجودة.

ولهذا فإن حاجة المؤسسة إلى التكنولوجيا الحديثة تغنيها عن الأعمال اليدوية وتمكنها من توفير الوقت والتكاليف، مما أدى إلى السرعة في تداول المعلومات داخل إدارة الموارد البشرية سواء على المستوى الداخلي أو ما بين مختلف الفروع، وبالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة والتي تساهم بذلك في مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتفعيل ممارسة هذه الوظيفة. وهذا ما سوف نتطرق إليه في دراستنا التطبيقية.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة كهرباء الجزائر وحدة تارقة

مقدمة:

بعد أن تطرقنا في الجانب النظري إلى مجموعة من المفاهيم المتمثلة في إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات، نحاول في هذا الفصل المخصص للدراسة التطبيقية وهذا من أجل معرفة مدى وجود علاقة بين هذين المتغيرين على مستوى شركة كهرباء الجزائر وحدة تارقة بعين تموشنت، ولمعرفة مدى تجسيد الشركة في إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات، تم تقسيم الفصل إلى مبحثين فيما يلي:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: تقديم لمؤسسة شركة كهرباء الجزائر وحدة تارقة بعين تموشنت

تمتلك الجزائر ثروات طبيعية وبشرية متنوعة تساعدها على إنشاء عدة صناعات ومن أهم الثروات التي تمتلكها هي البترول والغاز بما أنهما عنصران مهمان جدا في إنتاج الطاقة في العصر الحديث، فقد قامت الجزائر باستغلال هذه الثروات بإنشاء عدة شركات منها مؤسسة سونلغاز وسوناطراك وبالإشتراك مع هاتين الشركتين أنشئت شركة كهرباء الجزائر وحدة تارقة والتي تعد من أهم الشركات في الجزائر لتطوير الطاقات المتجددة، وعليه سوف نتطرق إلى التعريف بشركة كهرباء الجزائر وحدة تارقة، هيكلها التنظيمي، مهامها، وأهدافها.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة

شركة كهرباء الجزائر وحدة تارقة المتواجدة في تارقة، بلدية أولاد بوجمعة، ولاية عين تموشنت، تم تشغيلها منذ شهر جوان 2012، بقوة 1200 ميغاواط، المحطة تغطي الاحتياجات إلى حد كبير فيما يخص الطاقة الكهربائية للمنطقة كما تلعب دورا كبيرا في ربط شبكات الكهرباء الوطنية. المساهمين في هذه المحطة تم تشكيلهم من قبل مجموعات كبيرة (51% سونلغاز و 49% سوناطراك). المحطة تعمل بالغاز الطبيعي بالإضافة إلى المازوت (احتياط) في حين أن الإدارة موكلة إلى شركة المساهمة SKE (شركة كهرباء الجزائر).

المحطة الكهربائية تارقة تم تنفيذها من قبل الهيكل الذي تديره ألتستوم (ALSTOM) بالإضافة إلى الشركة المصرية أوراسكوم (ORASCOM) بالنسبة لقسم البناء والهندسة المدنية. لمبلغ يزيد عن 2 مليار دولار.

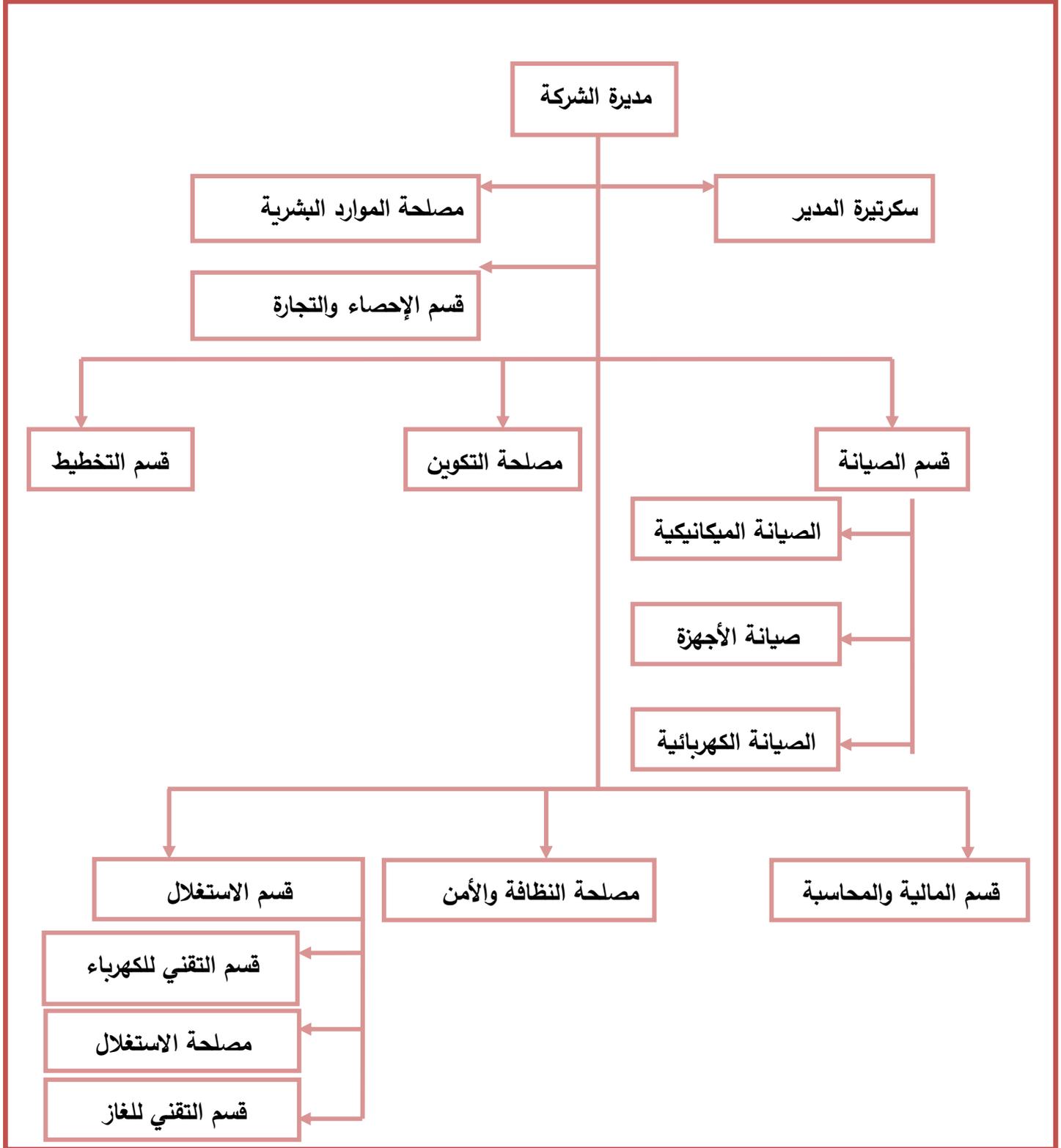
اختيار المنطقة لبناء المشروع عائد لأسباب عدة:¹

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

- الموقع الجغرافي: المحطة موجودة في شمال الجزائر.
- مصدر التبريد: الحاجة لتبريد معدات المحطة دافع قوي لاختيار المنطقة للحاجة لماء البحر.
- عامل بيئي: المحطة تم بناؤها في منطقة معزولة لدوافع أمنية (بعيدا عن المناطق المبنية) بالإضافة إلى أسباب بيئية (الضوضاء والتلوث).

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

شكل رقم (07) يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

❖ مدير الشركة:

هو المدير العام للمؤسسة الذي بيده القيادة والسلطة.

❖ سكرتيرة المدير:

- تحديد مواعيد المقابلات، واجتماعات المدير، وفقا لجدول أعماله.
- توزيع البريد على موظفي الأقسام والمصالح بأوامر المدير.
- ترتيب وتنظيم الملفات.
- استقبال الرسائل الكتابية، والمكالمات، والفاكسات، ورسائل البريد الالكتروني، وعرضها في الوقت المحدد للمدير.

- عرض الاقتراحات والشكاوى المقدمة من طرف الموظفين على المدير.
- حضور الاجتماعات وتدوين الملاحظات للقيام بجدول الأعمال لتوفيرها للمدير.

❖ مصلحة الموارد البشرية:

- السهر على إعداد أجرة المستخدمين من أول عملية إلى نهايتها.
- السهر على استغلال عمليات الأجر وكل العناصر المتغيرة ومعالجة الشكاوى.
- الحرص على المتابعة الدائمة لملفات المستخدمين.
- التنسيق ومراقبة مختلف النشاطات الإدارية وتسيير المستخدمين مثل: التوظيف، التوجيه، التكوين، الترقية...إلخ.

- السهر على التطبيق الجيد للتنظيم ومراقبة فعاليته.

❖ قسم الإحصاء والتجارة:

- إعداد التقارير اليومية لمحطة التوليد.

- إعداد التقارير الأسبوعية لمحطة الطاقة.
- إعداد التقارير الشهرية لمحطة الطاقة ذات الدورة المركبة 1200.
- إعداد التقارير ربع السنوية لمحطة الطاقة ذات الدورة المركبة 1200.
- إعداد التقارير السنوية لمحطة الطاقة ذات الدورة المركبة 1200.

❖ قسم الصيانة:

- إنشاء إجراءات الصيانة.
- إدارة مخزون الإمدادات والمعدات.
- صيانة الأنظمة والمعدات الميكانيكية.
- ضمان الحفاظ على الآلات والمعدات في حالة عمل جيدة.
- التأكد من أن الآلات والمعدات تلبى لوائح السلامة.

❖ الصيانة الميكانيكية والكهربائية:

- الصيانة الوقائية للمعدات.
- الصيانة التصحيحية للمعدات.
- التحقق من التشغيل الصحيح للمحركات الكهربائية.
- القيام بإجراء الاختبارات اليدوية.
- التدخل على المعدات.

❖ صيانة الأجهزة:

- تركيب وتفكيك السقالات.
- إصلاح تسريب المياه.

❖ مصلحة التكوين:

- القيام بالإحصائيات الخاصة بالتكوين ومتابعتها الدائمة.
- القيام بمخططات التوظيف الداخلي والتعريف باحتياجات التوظيف وإعدادها.
- القيام بمخططات التكوين كل سنة.
- تحليل وتقييم حاجات العامل في التكوين.
- المشاركة في تطبيق مختلف مخططات الموارد البشرية.

❖ قسم التخطيط:

- جدولة عمليات التفتيش.
- إدارة الصيانة عن طريق الكمبيوتر (الصيانة العلاجية والوقائية)
- إعادة شحن إدارة الأجزاء (تحضير كبائن الشحن).

❖ قسم المالية والمحاسبة:

- عملية دفع الفواتير المتعلقة بالاستثمار والاستغلال.
- متابعة مصاريف المؤسسة حسب الموارد المتعامل بها.
- ترتيب موردين والزبائن وعملية دفع الفواتير لكل مورد.
- متابعة المداخل الشهرية للبنك.
- وضعية الأرصدة الحسابية لكل أسبوع وكل شهر.
- مراقبة كل العمليات التي تجري في دفتر اليومية والميزانية.

❖ مصلحة النظافة والأمن:

- مراقبة سلامة الأفراد والمعدات.
- التعريف بجميع الموظفين.
- تدريب الصحة والسلامة والبيئة لجميع الموظفين.

- التحقق والمراقبة للتطبيق السليم لنظام الوقاية من الحرائق في المصنع.

❖ قسم الاستغلال:

- تسيير مركز معالجة الإعلام الآلي فيما يخص كل الأجهزة على مستوى المديرية.
- إدارة شبكة الحاسوب وصيانتها.
- إدارة وصيانة السيرفر وكافة أجهزة الكمبيوتر.
- إدارة تطبيقات البريد الإلكتروني.

❖ قسم تقني للكهرباء:

- قسم الصيانة الكهربائية تقوم بحماية الشبكة الكهربائية وقياسات المحولات الكهربائية.
- صيانة الشبكة ذات الضغط.
- معاينة الفاتورة.

❖ مصلحة الاستغلال:

- مراقبة أجور العمال.
- مراقبة الفواتير (زبائن وموردين).
- مراقبة وتحليل الصندوق.
- مراقبة الحسابات الشهرية للموردين والزبائن.
- انجاز أعمال نهاية السنة.
- مراقبة كل العمليات التي تجري في دفتر اليومية والميزانية.

❖ قسم التقني للغاز:

- إحصاء الشبكات الغازية والخراط.
- متابعة وتحليل القياسات المرطوية.

- متابعة الدراسات الخاصة بالحماية بتطوير شبكات الغاز .

المطلب الثالث: مهام المؤسسة

تتمثل مهام الشركة فيما يلي:¹

- استغلال الكهرباء والغاز .
- ضمان الأمن والوقاية.
- توليد الطاقة الكهربائية عن طريق مياه البحر .
- تبريد المنشآت عن طريق مياه البحر .
- تقوم بتوليد ماء جافيل لتتقية معدات المحطة .
- تصليح وصيانة المولدات الكهربائية.
- توزيع الطاقة وصيانة شبكات الكهرباء والغاز .
- التوربينات الغازية من نوع AMSTOM GT26 المجهزة بنظام احتراق تسلسلي خفيف للخلط المسبق وانبعاثات منخفضة من أكاسيد النيتروجين.
- دورة ماء (بخار بثلاثة مستويات وإعادة التسخين بغلاية الاسترداد).
- مولد تيار متردد مبرد بالهيدروجين مشترك لكلا التوربينات.
- لبدء استخدام المولد كمحرك يتم توفير الطاقة من خلال الشبكة الكهربائية.

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

المطلب الرابع: أهداف المؤسسة

تتمثل أهداف الشركة فيما يلي:¹

- تجميع وتحسين أداء الموارد في قطاع الطاقة.
- زيادة الاستثمار في الإلكتروني الأخضر.
- تطوير وتمويل البنى التحتية للطاقات المتجددة.
- تمويل واستقطاب المستثمرين واستثمار الطاقات المتجددة ليس في الجزائر فقط بل على الصعيد الدولي.
- تحديث ورقمنة أنظمة التشغيل وصيانة المحطات.
- تطوير قدرات الإنتاج التقليدية في الجزائر والخارج.
- تطوير قدرات إنتاج الطاقة المتجددة على المستوى الإقليمي في أفق المخطط.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

خصصنا هذا المبحث لغرض القيام بالدراسة الميدانية على أكمل وجه فإنه كان لزاما علينا إتباع إطار منهجي من أجل الوصول إلى الهدف الذي حددناه عند الشروع في هذه الدراسة، وسنحاول من خلال ما سيأتي في توضيح مختلف الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها.

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

1. أسلوب الدراسة:

يهدف الإلمام بجميع جوانب الدراسة ومن أجل الإجابة على الإشكالية التي هي محور موضوع المذكرة من جهة وعلى الفرضيات لتأكد من صحتها أو عدم صحتها فإن طبيعة الموضوع أدت بنا لاختيار المنهج الوصفي والتحليلي للجانب الميداني.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: شركة كهرباء الجزائر وحدة تارقة "عين تموشنت".
- الحدود البشرية: تتمثل في إطارات ومديري محل المؤسسة.
- الحدود الزمنية: امتدت فترة التريص من 2022/01/04 إلى 2022/01/27.

2. تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة:

ويتمثل مجتمع الدراسة من موظفي الأقسام ورؤساء المصالح في شركة كهرباء الجزائر وحدة تارقة "عين تموشنت"، والمقدر عددهم ب 200 عامل.

- عينة الدراسة:

يعتبر اختيار العينة من الخطوات الهامة في إجراء الدراسة الميدانية، تم التوزيع على الموظفين الذين لديهم صلة مباشرة بتكنولوجيا المعلومات، حيث تم توزيع الإستبانة على 35 موظف من أجل الحصول على المعلومات اللازمة وتم استرجاع 31 استمارة، وقد تمت معالجة البيانات بالاستعانة ببرنامج الحاسوب الحزمة الإحصائية لتحليل SPSS V19.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

1. أدوات جمع البيانات:

لقد استعنا بمجموعة من الأدوات الرئيسية في هذه الدراسة وهي: ¹

1_ الملاحظة: تعتمد الملاحظة العلمية، على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر، في ميدان

البحث، أو الحقل، أو المختبر، وتسجيل ملاحظاته، وتجميعها لاستخلاص المؤشرات منها، وتتم هذه

الملاحظات بواسطة الإدراك الحسي، سواء بالحواس المجردة أو بالاستعانة بالآلات.

2_ المقابلة: تعتبر المقابلة من أكثر الوسائل لجمع البيانات من الميدان، حيث يقوم الباحث بإدارة حوار

مع من يقابله، وتوجيه أسئلة بطريقة معينة، لتجميع الآراء والأفكار، ومعرفة الرغبات.

3_ الاستبيان: يقوم الباحث من خلال قائمة الاستقصاء، أو صحيفة الاستبيان، بتوجيه مجموعة من

الأسئلة موجودة بالقائمة، إلى المستقصى منه، وجمع الإجابات وتحليلها. ويعتبر الإعداد الجيد لقائمة

الأسئلة، هو العنصر الأساسي لنجاح البحث. ويتم جمع البيانات بالاستبيان بالمقابلة الشخصية، والبريد،

والهاتف.

¹ محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، الطبعة العربية الأولى، المكتبة الوطنية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1992م، ص35_36.

3-1 بناء الاستبيان:

تم عرض الاستبيان بشكل أولي على الأستاذ المشرف، ثم على مجموعة من المحكمين المكونة من ثلاثة أساتذة مختصين في جامعة عين تموشنت وذلك للتأكد من دقة وصحة فقرات الاستبيان وبناء على آرائهم قمنا بإعادة صياغته على أساس المحاور التالية:

▪ القسم الأول: يتضمن البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، مجال الوظيفة، الخبرة)

▪ القسم الثاني: ينقسم إلى محورين

المحور الأول: يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ويتضمن هذا المحور 11 سؤال حيث تضمن هذا المحور بعدين، بعد الأجهزة والبرمجيات، وبعد قواعد البيانات.

المحور الثاني: يتعلق بإدارة الموارد البشرية وتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات، وتضمن هذا المحور 20 سؤال تضمنت 4 وظائف وهي تخطيط الموارد البشرية، توظيف الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تقييم أداء الموارد البشرية.

ومن أجل دقة النتائج ولأجل تحديد فئات مقياس ليكارت نستخرج طول الفئة الذي يحسب كما يلي:

طول الفئة: يمثل طول كل فئة من الفئات الخمس لمقياس ليكارت، والذي يحسب بالعلاقة التالية:

طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس

حيث أن المدى يعبر عن الفرق بين أعلى وأدنى درجة ويساوي: $5-1=4$

ثم يقسم المدى على عدد الفئات للحصول على طول الفئة الصحيح كما يلي:

$$\text{طول الفئة} = 5/4 = 0.8$$

ومنه تم استخدام مقياس لكارث الخماسي في أداة الدراسة حيث وزعت درجاته على النحو التالي:

الجدول رقم (03) جدول توزيع لمقياس ليكارت

أرقام الدرجات	الدرجات	مجال الفئة	درجات الفئة
1	غير موافق بشدة	[1.8-1]	درجة منخفضة جدا
2	غير موافق	[2.60-1.8]	درجة منخفضة
3	محايد	[3.40-2.60]	درجة متوسطة
4	موافق	[4.20-3.40]	درجة مرتفعة
5	موافق بشدة	[5-4.20]	درجة مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة

نتائج الدراسة مرتبطة بهذه الدرجات فطول المجال 0.8 فكلما كانت متوسطات الإجابات من 1 إلى 8.1 فهذا يدل على أن استجابة المبحوثين منخفضة جدا وميلهم إلى رفضها تماما، أما إذا كانت من 1.8 إلى 2.6 فهذا يدل على أن استجابة منخفضة للمبحوثين وميلهم إلى رفضها، أما إذا كانت ما بين 2.6 و3.4 فهذا يدل على الاستجابة المحايدة للمبحوثين، وإذا كانت ما بين 3.4 و4.2 فهذا يدل على استجابة مرتفعة للمبحوثين وميلهم إلى قبولها، أما إذا كانت متوسطات الإجابات ما بين 4.2 إلى 5 فهذا يدل على أن استجابة المبحوثين مرتفعة جدا.

2_3 صدق الاستبيان:

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة تم الاختبار بطريقتين هما:

- الصدق الظاهري: لتأكد من صدق الاستبيان، تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وفي ضوء آرائهم قمنا بإعادة صياغة بعض العبارات والتي على أساسها تم إعداد الاستبانة النهائية.
- الصدق الحسابي: بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة تم التأكد من الصدق الحسابي لها بتحديد مدى تجانسها الداخلي للوقوف على مدى الاتساق الداخلي لعبارة الاستبانة ومدى انتمائها للبعد الذي تنتمي إليه، حيث قمنا بحساب معاملات الارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي لمجتمع الدراسة المكون من 31 موظف بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

أ. نتائج الاتساق الداخلي لبعء: الأجهزة والبرمجيات

جدول رقم (04) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعء الأجهزة والبرمجيات والدرجة الكلية للمجال.

القيمة الاحتمالية SIG	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.873	1 تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة لأداء المهام.
0.000	0.800	2 تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.
0.002	0.522	3 تقوم المؤسسة بتطوير وتحديث الأجهزة بشكل دوري.
0.000	0.874	4 البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.
0.000	0.603	5 تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث البرامج.
0.003	0.510	6 تستعمل المؤسسة برامج خاصة لحماية الحواسيب والبرمجيات من الفيروسات.
0.002	0.539	7 البرمجيات المستعملة تساعد في سهولة انجاز المهام.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات بعء الأجهزة والبرمجيات والدرجة الكلية للبعء كانت موجبة وتراوحت قيمه بين 0.510 و 0.874 عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وأن درجة الاحتمالية SIG أصغر من 0.005، ما يدل على اتساق قوي و موجب و دال إحصائيا بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لبعء الأجهزة والبرمجيات وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

ب. نتائج الاتساق الداخلي لبعده: قواعد البيانات

جدول رقم (05) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات قواعد البيانات والدرجة الكلية للمجال.

القيمة الاحتمالية SIG	معامل الارتباط	الفقرة	
0.001	0.585	تحتوي المؤسسة على قواعد بيانات متعددة.	1
0.000	0.900	تساعد قواعد البيانات في استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	2
0.000	0.924	المعلومات التي توفرها قواعد البيانات تمتاز بالوضوح.	3
0.002	0.567	قواعد البيانات متاحة لجميع العمال عند الحاجة إليها.	4

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات بعد قواعد البيانات والدرجة الكلية للبعده كانت موجبة وتراوحت قيمه بين 0.567 و 0.900 عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وأن درجة الاحتمالية SIG أصغر من 0.005، ما يدل على اتساق قوي و موجب و دال إحصائيا بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لبعده قواعد البيانات وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

ج. نتائج الاتساق لبعء: تخطيط الموارد البشرية

جدول رقم (06) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تخطيط الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.

القيمة الاحتمالية SIG	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.659	1 تعمل المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى جميع مصالحها.
0.000	0.761	2 التخطيط المسبق لعدد ونوع المهارات المطلوبة يخدم متطلبات تحقيق أهداف المؤسسة.
0.000	0.728	3 يتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات سوق العمل.
0.000	0.858	4 يتوفر لدى المؤسسة مختصين في التخطيط للموارد البشرية.
0.000	0.887	5 تعتمد المؤسسة في عملية التخطيط للموارد البشرية على استعمال معلومات إلكترونية.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات بعد تخطيط الموارد البشرية والدرجة الكلية للبعء كانت موجبة وتراوحت قيمه بين 0.659 و 0.887 عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ ، وأن درجة الاحتمالية SIG أصغر من 0.005، ما يدل على اتساق قوي و موجب و دال إحصائيا بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لبعء تخطيط الموارد البشرية وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

د. نتائج الاتساق لبعء: توظيف الموارد البشرية

جدول رقم (07) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات توظيف الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.

القيمة الاحتمالية SIG	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.729	1 تسعى المؤسسة على استقطاب أفضل المترشحين لشغل الوظائف المختلفة.
0.017	0.426	2 يتم تحديد الاحتياجات المستقبلية كما ونوعا على أساس قاعدة بيانات المعلومات.
0.000	0.904	3 يتم توظيف الأفراد في المؤسسة وفق مبدأ الحياة والموضوعية.
0.000	0.725	4 يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة الكترونيا.
0.001	0.549	5 تشترط المؤسسة إتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند توظيف عمالها.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات بعء توظيف الموارد البشرية والدرجة الكلية للبعء كانت موجبة ما عدى العبارة رقم 2 كانت سلبية وتراوحت قيمه بين 0.426 و 0.904 عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وأن درجة الاحتمالية SIG أصغر من 0.005، ما يدل على اتساق قوي و موجب و دال إحصائيا بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لبعء توظيف الموارد البشرية وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

هـ. نتائج الاتساق لبعء: تدريب وتطوير الموارد البشرية

جدول رقم (08) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تدريب وتطوير الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.

القيمة الاحتمالية SIG	معامل الارتباط	الفقرة	
0.000	0.928	تركز البرامج التدريبية على اكتساب العاملين المهارات الضرورية لأداء مهامهم الحالية بكفاءة.	1
0.000	0.857	تنظم المؤسسة فرقا للعمل لتبادل المعارف بغية خلق مرونة في التدريب.	2
0.000	0.838	تخصص المؤسسة ميزانية لتكوين الأفراد العاملين.	3
0.000	0.623	تهتم المؤسسة بتدريب موظفيها عن بعد.	4
0.000	0.764	يساهم التدريب في تكنولوجيا المعلومات في زيادة رضا الزبون.	5

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات بعد تدريب وتطوير الموارد البشرية والدرجة الكلية للبعء كانت موجبة وتراوحت قيمه بين 0.623 و0.928 عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وأن درجة الاحتمالية SIG أصغر من 0.005، ما يدل على اتساق قوي وموجب ودال إحصائيا بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لبعء تدريب وتطوير الموارد البشرية وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

و. نتائج الاتساق لبعء: تقييم أداء الموارد البشرية

جدول رقم (09) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات تقييم أداء الموارد البشرية والدرجة الكلية للمجال.

القيمة الاحتمالية SIG	معامل الارتباط	الفقرة
0.000	0.924	1 تساهم تكنولوجيا المعلومات من تقليل العراقيل بعملية تقييم الأداء.
0.000	0.908	2 يمكن تقييم الأداء من الحكم على مدى قدرة كل فرد على تحمل مهام ومسؤوليات أعلى.
0.000	0.740	3 تساهم الأجهزة والمعدات المستخدمة في رفع معدلات الأداء.
0.000	0.664	4 يتم نقل الفرد إلى الوظيفة التي تتناسب مع قدراته كنتيجة لتقييم أدائه في وظيفته الحالية.
0.000	0.760	5 يساعد نظام التقييم العادل للأداء, تحديد نوع ومستوى التعويضات الممنوحة مقابل الأداء المتميز.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة من عبارات بعد تقييم أداء الموارد البشرية والدرجة الكلية للبعء كانت موجبة وتراوح قيمه بين 0.664 و 0.924 عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ، وأن درجة الاحتمالية SIG أصغر من 0.005، ما يدل على اتساق قوي و موجب و دال إحصائياً بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لبعء تقييم أداء الموارد البشرية وأنها صادقة لما وضعت لقياسه.

3_3 ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، ومعامل الثبات بأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد حيث كلما اقتربت قيمته من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، وقد تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال معامل الثبات ألفا كرونباخ.

جدول رقم (10) يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

ألفا كرونباخ	عدد عبارات الاستبانة
0.941	31

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يوضح الجدول السابق أن معامل ألفا كرونباخ بلغ 0.941 وهذا يدل على مستوى قوي من الثبات والمصدقية، وتشير النتيجة المبيّنة في الجدول إلى أن قيمة معامل ألفا للمقياس المستخدم في الدراسة أكبر من 0.60 وهو الحد الأدنى المطلوب لمعامل ألفا، وعليه يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

II. أدوات التحليل الإحصائي في الدراسة:

تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS V19 لتحليل اتجاهات المستجوبين للدراسة وتحليل البيانات، حيث تم الاستعانة بالأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات استمارة الاستبيان.
- التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة باستخدام النسب المئوية والتكرارات.
- الوسط الحسابي لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول محاور الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط المعياري من أجل تحديد مستوى التغير في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- الانحراف المعياري لمقياس درجة التشتت لقيم الإجابات عن وسطها الحسابي.
- استخدام معامل الارتباط ومعامل التحديد لدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية.

المطلب الثالث: تحليل محاور الاستبيان

القسم الأول: البيانات الشخصية

أولاً: الجنس

جدول رقم (11) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

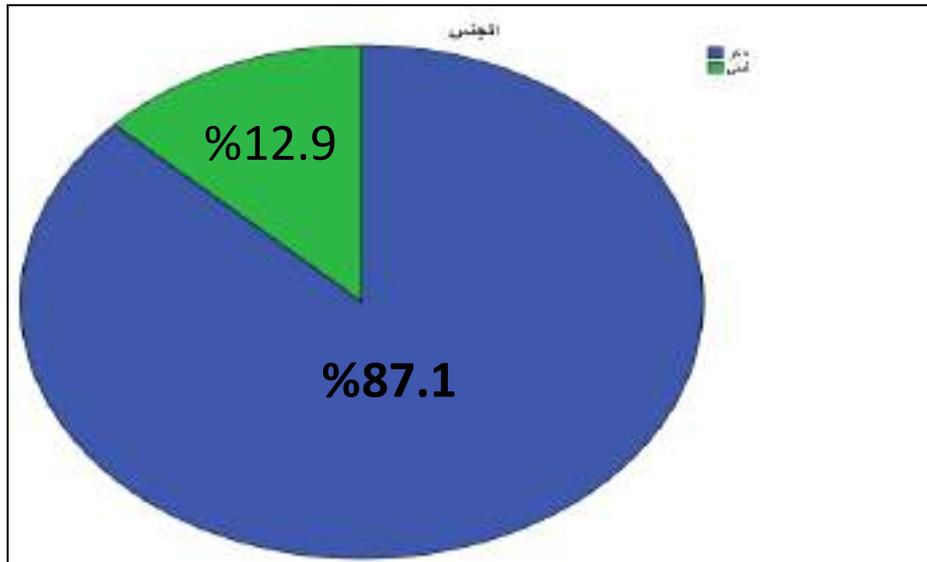
النسبة %	التكرار	الجنس
87.1%	27	ذكر
12,9%	4	أنثى
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول السابق تبين أن نسبة الذكور العاملين بالمؤسسة تفوق نسبة الإناث حيث وصلت إلى 87.1 بالنسبة للذكور و 12.9 بالنسبة للإناث وهذا ما يدل على غزو الذكور في هذه المؤسسة، لكون

نشاط المؤسسة يستلزم جهد، ولتوضيح أكثر نستعين بالشكل التالي:

شكل رقم (08) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

ثانيا: السن

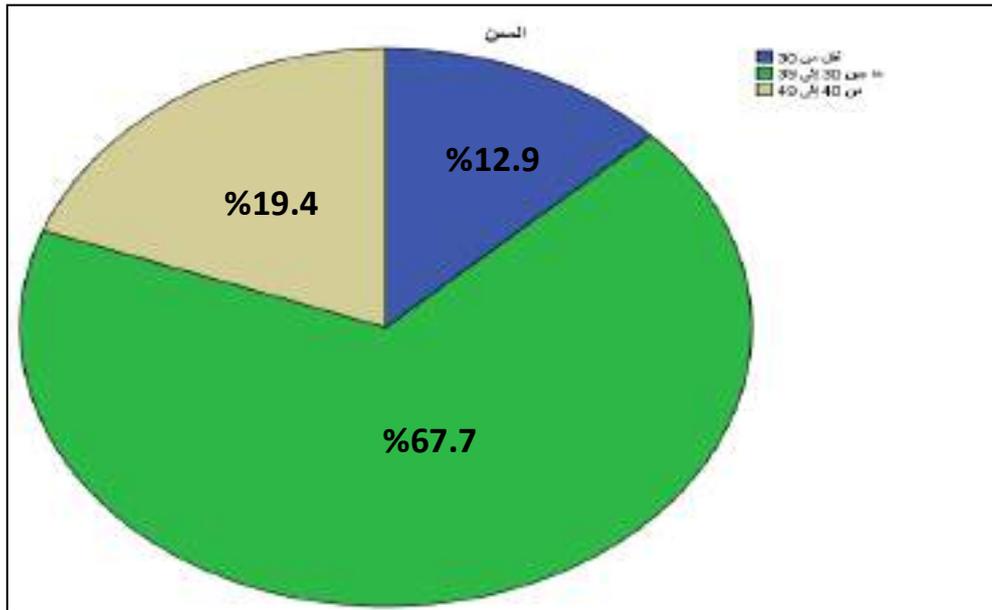
جدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة %	التكرار	السن
12.9%	4	أقل من 30
67.7%	21	ما بين 30 سنة إلى 39 سنة
19.4%	6	من 40 سنة إلى 49 سنة
/	/	أكثر من 50 سنة
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن توزيع النسب حسب السن لأفراد العينة تمثل نسبة 12.9% التي أعمارهم أقل من 30 سنة، وأما نسبة 67.7% تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 39 سنة وهي النسبة الغالبة في أفراد العينة، وأما نسبة 19.4% تمثلت في الفئة التي أعمارهم تتراوح ما بين 40 سنة إلى 49 سنة، أما فئة أكثر من 50 سنة فلا يوجد موظفين في هذه المؤسسة أعمارهم أكثر من 50 سنة، ومن هنا فإن الفئة من 30 سنة إلى 39 سنة هي أكثر نسبة توظيف في المؤسسة، وعليه فإن المؤسسة تستهدف فئة الشباب للتوظيف. ومن أجل التوضيح أكثر نستعين بالشكل التالي:

شكل رقم (09) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

ثالثا: المستوى التعليمي

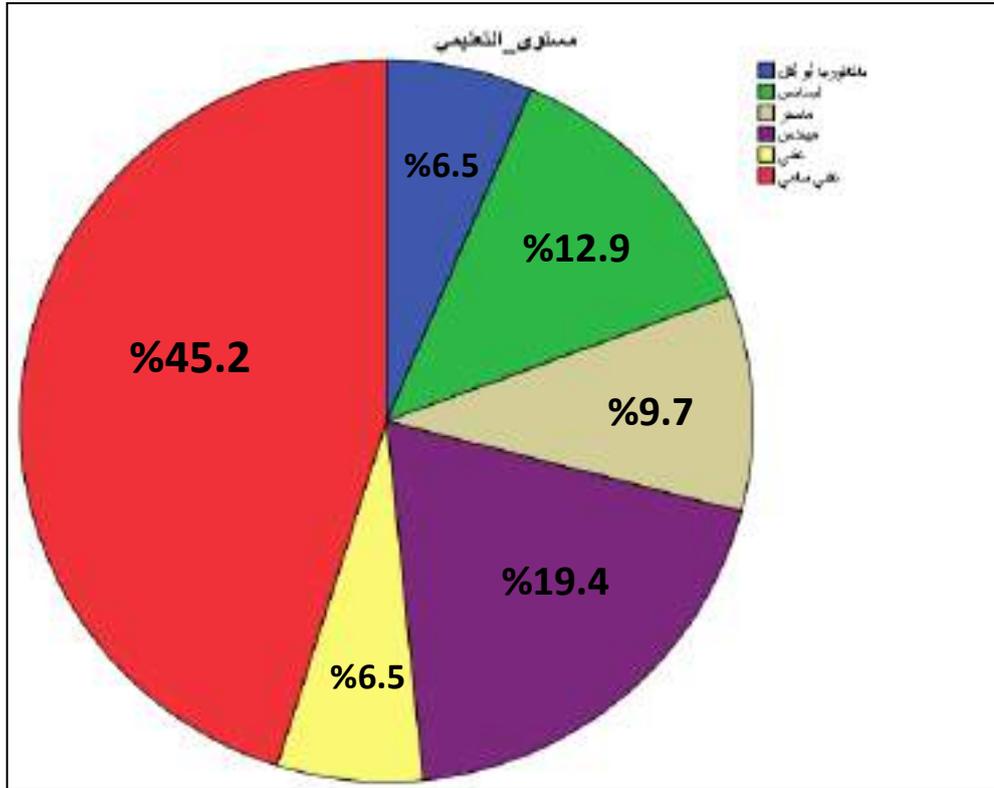
جدول رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
6.5%	2	بكالوريا أو أقل
12.9%	4	ليسانس
9.7%	3	ماستر
19.4%	6	مهندس
6.5%	2	تقني
45.2%	14	تقني سامي
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي للأفراد العينة حيث أن أكبر نسبة من أفراد ومجتمع الدراسة هم العاملين المتحصلين على شهادة تقني سامي والتي تتمثل بـ 45.2%، ثم تليها 19.4% والتي تنسب العاملين ذوي شهادة مهندس، تليها الموظفين الحائزين على شهادة ليسانس بنسبة 12.9%، وتليها 9.4% للموظفين ذوي شهادة ماستر، وفي المرتبة الأخيرة العاملين الحائزين على شهادة بكالوريا أو أقل وتقني والتي تقدر نسبة كل منها 6.5% وهذا ما يدل على أن المؤهل العلمي للموظفين جيد في المؤسسة حيث الفئة المسيطرة هي التي مؤهلها العلمي تقني سامي. ومن أجل التوضيح أكثر نستعين بالشكل التالي:

شكل رقم (10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

رابعاً: مجال الوظيفة

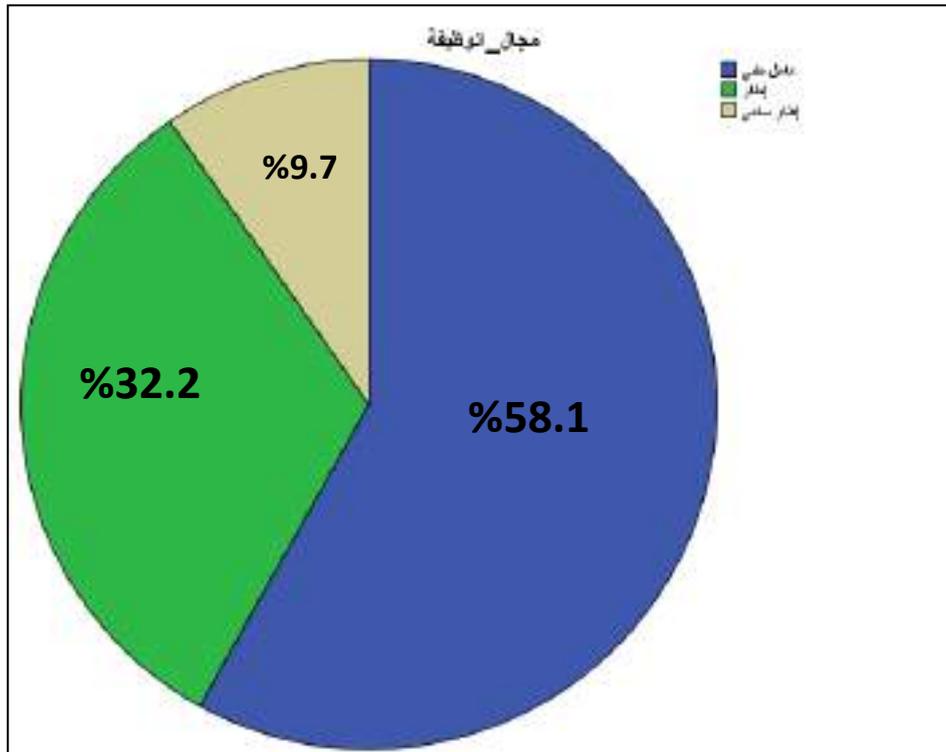
جدول رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مجال الوظيفة.

النسبة %	التكرار	مجال الوظيفة
58.1%	18	عامل تقني
32.3%	10	إطار
9.7%	3	إطار سامي
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة تمثل نسبة 58.1% لفئة عامل تنفيذي وهي أكبر فئة، ثم تليها نسبة 32.3% لفئة إطار وفي المرتبة الأخيرة إطار سامي بنسبة 9.7% ومن هذا فإن رتبة عامل تقني هي الرتبة الغالبة في المؤسسة وهذا ما يدل على أن المؤسسة تملك عمال ذوي كفاءات. ومن أجل التوضيح أكثر نستعين بالشكل التالي:

شكل رقم (11) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

خامسا: سنوات الخبرة

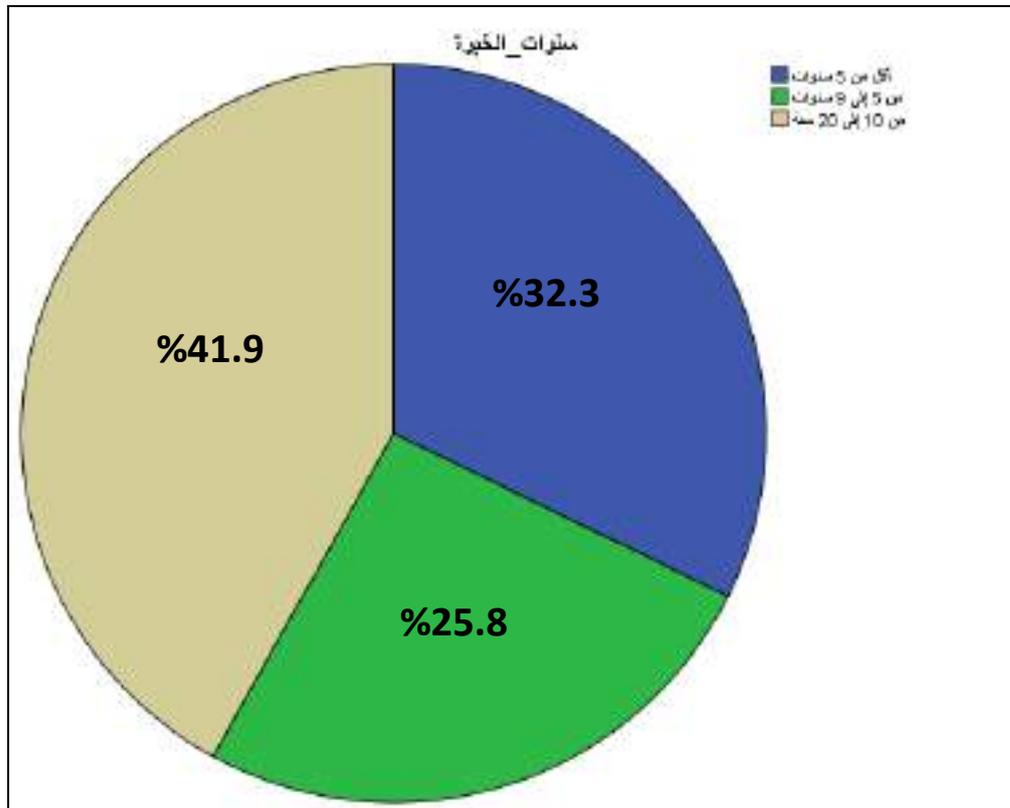
جدول رقم (15) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

النسبة%	التكرار	سنوات الخبرة
32.3%	10	أقل من 5 سنوات
25.8%	8	من 5 سنوات إلى 9 سنوات
41.9%	13	من 10 إلى 20 سنة
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب سنوات الخبرة لأفراد العينة حيث تتمثل نسبة 32.2% للفئة أقل من 5 سنوات خبرة، وأما نسبة 25.8% لفئة من 5 إلى 9 سنوات، ونسبة 41.9% للفئة من 10 إلى 20 سنة خبرة وهي الفئة الأكثر اعتمادا على خبراتها في المؤسسة. وعليه فإن أغلبية الموظفين في المؤسسة لديهم سنوات خبرة عديدة في العمل. ومن أجل التوضيح أكثر نستعين بالشكل التالي:

شكل رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

القسم الثاني: محاور الاستبانة

يضم المحور الأول تكنولوجيا المعلومات بعدين رئيسيين وهي بعد الأجهزة والبرمجيات وبعد قواعد البيانات، أما المحور الثاني يضم وظائف إدارة الموارد البشرية من تخطيط، توظيف، تطوير وتقييم الأداء.

أولاً: المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات).

أ. بعد الأجهزة والبرمجيات:

الجدول رقم (16) تحليل عبارات الأجهزة والبرمجيات.

الترتيب	مستوى الأهمية	انحراف المعياري	متوسط حسابي	الفقرة	الرقم
4	مرتفعة	0.871	3.677	تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة لأداء المهام.	1
3	مرتفعة	1.045	3.677	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق.	2
6	متوسطة	1.098	3.161	تقوم المؤسسة بتطوير وتحديث الأجهزة بشكل دوري.	3
2	مرتفعة	0.972	3.709	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.	4
7	متوسطة	1.075	3.096	تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث البرامج.	5
5	مرتفعة	1.050	3.645	تستعمل المؤسسة برامج خاصة لحماية الحواسيب والبرمجيات من الفيروسات.	6
1	مرتفعة	0.657	4.032	البرمجيات المستعملة تساعد في سهولة انجاز المهام.	7
	مرتفعة	0.882	3.612	جميع فقرات المجال	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يتضمن الجدول تحليل البعد الأول من أبعاد تكنولوجيا المعلومات وهو بعد الأجهزة والبرمجيات، وكانت

عدد الأسئلة سبعة، ويظهر الجدول أن متوسطات فقرات الأجهزة والبرمجيات تقع بين (3.096_4.032)

وبانحراف معياري (1.098_0.657)، مما يدل أن فقرات الأجهزة والبرمجيات لها أهمية مرتفعة، وأن الإجابات متباعدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.612، وانحراف 0.882، مما يدل على الأهمية المرتفعة للأجهزة والبرمجيات عند الإطارات والمديرين، وجاءت الفقرة السابعة "البرمجيات المستعملة تساعد في سهولة انجاز المهام" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.032، وانحراف معياري 0.675، بينما جاءت الفقرة الخامسة "تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث البرامج" بمتوسط حسابي 3.096، وانحراف معياري 1.075، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن هناك أهمية كبيرة للأجهزة والبرمجيات في المؤسسة بشكل عالي من أجل مواكبة التطورات وسهولة في إنجاز المهام.

ب. بعد القواعد والبيانات

الجدول رقم (17) تحليل عبارات قواعد البيانات.

الترتيب	مستوى الأهمية	انحراف المعياري	متوسط حسابي	الفقرة	الرقم
1	مرتفعة	0.771	3.935	تحتوي المؤسسة على قواعد بيانات متعددة.	8
2	مرتفعة	0.687	3.838	تساعد قواعد البيانات في استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	9
4	مرتفعة	0.851	3.516	المعلومات التي توفرها قواعد البيانات تمتاز بالوضوح.	10
3	متوسطة	1.188	2.709	قواعد البيانات متاحة لجميع العمال عند الحاجة إليها.	11
	مرتفعة	0.685	3.645	جميع فقرات المجال	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يتضمن الجدول تحليل البعد الثاني من أبعاد تكنولوجيا المعلومات وهو بعد قواعد البيانات وكانت عدد الأسئلة أربعة، ويظهر الجدول أن متوسطات فقرات قواعد البيانات تقع بين (2.709_3.935) وبانحراف معياري (0.687_1.188)، مما يدل أن فقرات قواعد البيانات لها أهمية مرتفعة، وأن الإجابات متباعدة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.645، وانحراف 0.685، مما يدل على الأهمية المرتفعة لقواعد البيانات عند الإطارات والمديرين، وجاءت الفقرة الأولى " تحتوي المؤسسة على قواعد بيانات متعددة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.935، وانحراف معياري 0.771، بينما جاءت الفقرة الرابعة " قواعد البيانات متاحة لجميع العمال عند الحاجة إليها" بمتوسط حسابي 2.709، وانحراف معياري 1.188، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن هناك أهمية كبيرة لقواعد البيانات في المؤسسة والتي تساهم في التنسيق في الأعمال.

ثانيا: المحور الثاني (إدارة الموارد البشرية وتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات)

أ. بعد تخطيط الموارد البشرية:

الجدول رقم (18) تحليل عبارات تخطيط الموارد البشرية.

الترتيب	مستوى الأهمية	انحراف المعياري	متوسط حسابي	الفقرة	الرقم
1	مرتفعة	1.121	3.483	تعمل المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى جميع مصالحتها.	12
3	متوسطة	1.081	3.354	التخطيط المسبق لعدد ونوع المهارات المطلوبة يخدم متطلبات تحقيق أهداف المؤسسة.	13
4	متوسطة	1.128	3.161	يتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات سوق العمل.	14
4	متوسطة	1.128	3.161	يتوفر لدى المؤسسة مختصين في التخطيط للموارد البشرية.	15
2	مرتفعة	1.025	3.419	تعتمد المؤسسة في عملية التخطيط للموارد البشرية	16

				على استعمال معلومات الكترونية.
	متوسطة	0.908	3.322	جميع فقرات المجال

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يتضمن الجدول تحليل البعد الأول من أبعاد إدارة الموارد البشرية و تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات وهو بعد تخطيط الموارد البشرية وكانت عدد الأسئلة خمسة، ويظهر الجدول أن متوسطات فقرات تخطيط الموارد البشرية تقع بين (3.361_3.483) وانحراف معياري (1.025_1.128)، مما يدل أن فقرات تخطيط الموارد البشرية لها أهمية متوسطة، وأن الإجابات متقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.322، وانحراف 0.908، مما يدل على الأهمية المتوسطة لتخطيط الموارد البشرية عند الإطارات والمديرين، وجاءت الفقرة الأولى " تعمل المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى جميع مصالحها " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.483، وانحراف معياري 1.121، بينما جاءت الفقرة الثالثة " يتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات سوق العمل " و الرابعة " يتوفر لدى المؤسسة مختصين في التخطيط للموارد البشرية" بمتوسط حسابي 3.161، وانحراف معياري 1.128، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات لها أهمية كبيرة في المؤسسة بحيث توفر تسهيلات وإمكانيات للموظفين في عملهم وهذا راجع إلى التطور الكبير والمتسارع الذي يشهده عصرنا الحالي.

ب. بعد توظيف الموارد البشرية:

الجدول رقم (19) تحليل عبارات توظيف الموارد البشرية.

الترتيب	مستوى الأهمية	انحراف المعياري	متوسط حسابي	الفقرة	الرقم
1	متوسطة	1.098	3.161	تسعى المؤسسة على استقطاب أفضل المترشحين لشغل الوظائف المختلفة.	17
2	متوسطة	0.991	3.129	يتم تحديد الاحتياجات المستقبلية كما ونوعا على أساس قاعدة بيانات المعلومات.	18
4	متوسطة	1.063	2.741	يتم توظيف الأفراد في المؤسسة وفق مبدأ الحياة والموضوعية.	19
5	منخفضة	0.929	2.258	يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة الكترونيا.	20
3	متوسطة	1.011	3.096	تتشرط المؤسسة إتقان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند توظيف عمالها.	21
	متوسطة	0.978	2.903	جميع فقرات المجال	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يتضمن الجدول تحليل البعد الثاني من أبعاد إدارة الموارد البشرية و تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات وهو بعد توظيف الموارد البشرية وكانت عدد الأسئلة خمسة، ويظهر الجدول أن متوسطات فقرات توظيف الموارد البشرية تقع بين (2.258_3.161) وانحراف معياري (0.929_1.098)، مما يدل أن فقرات توظيف الموارد البشرية لها أهمية متوسطة، وأن الإجابات متقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 2.903، وانحراف 0.978، مما يدل على الأهمية المتوسطة لتوظيف الموارد البشرية عند الإطارات والمديرين، وجاءت الفقرة الأولى " تسعى المؤسسة على استقطاب أفضل المترشحين لشغل الوظائف المختلفة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.161، وانحراف معياري 1.098، بينما جاءت

الفقرة الرابعة " يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة الكترونيا " بمتوسط حسابي 2.258، وانحراف معياري 0.929، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن المؤسسة توظف عاملين ذو كفاءة عالية لإنجاز مختلف الوظائف ومواكبة التطورات الحالية.

ج. بعد تدريب وتطوير الموارد البشرية:

الجدول رقم (20) تحليل عبارات تدريب وتطوير الموارد البشرية.

الترتيب	مستوى الأهمية	انحراف المعياري	متوسط حسابي	الفقرة	الرقم
2	مرتفعة	1.059	3.548	تركز البرامج التدريبية على اكتساب العاملين المهارات الضرورية لأداء مهامهم الحالية بكفاءة.	22
4	متوسطة	1.086	3.225	تنظم المؤسسة فرقا للعمل لتبادل المعارف بغية خلق مرونة في التدريب.	23
1	مرتفعة	1.030	3.935	تخصص المؤسسة ميزانية لتكوين الأفراد العاملين.	24
5	متوسطة	0.997	2.935	تهتم المؤسسة بتدريب موظفيها عن بعد.	25
3	مرتفعة	1.120	3.511	يساهم التدريب في تكنولوجيا المعلومات في زيادة رضا الزبون.	26
	مرتفعة	0.960	3.501	جميع فقرات المجال	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يتضمن الجدول تحليل البعد الثالث من أبعاد إدارة الموارد البشرية و تطبيقاتها لتكنولوجيا المعلومات وهو بعد تدريب وتطوير الموارد البشرية وكانت عدد الأسئلة خمسة، ويظهر الجدول أن متوسطات فقرات تدريب وتطوير الموارد البشرية تقع بين (2.935_3.935) وبانحراف معياري (0.997_1.120)، مما يدل أن فقرات تدريب وتطوير الموارد البشرية لها أهمية متوسطة، وأن الإجابات متقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.501، وانحراف 0.960، مما يدل على الأهمية المرتفعة لتوظيف

وتطوير الموارد البشرية عند الإطارات والمديرين، وجاءت الفقرة الثالثة " تخصص المؤسسة ميزانية لتكوين الأفراد العاملين " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.935، وانحراف معياري 1.030، بينما جاءت الفقرة الرابعة " يتم تهتم المؤسسة بتدريب موظفيها عن بعد " بمتوسط حسابي 2.935، وانحراف معياري 0.997، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن المؤسسة تسعى إلى تكوين عاملها وزيادة وتحسين أعمالها وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

د. بعد تقييم أداء الموارد البشرية:

الجدول رقم (21) تحليل عبارات تقييم أداء الموارد البشرية.

الترتيب	مستوى الأهمية	انحراف المعياري	متوسط حسابي	الفقرة	الرقم
2	مرتفعة	1.234	3.500	تساهم تكنولوجيا المعلومات من تقليل العراقيل بعملية تقييم الأداء.	27
3	متوسطة	1.229	3.387	يمكن تقييم الأداء من الحكم على مدى قدرة كل فرد على تحمل مهام ومسؤوليات أعلى.	28
1	مرتفعة	0.991	3.871	تساهم الأجهزة والمعدات المستخدمة في رفع معدلات الأداء.	29
4	متوسطة	1.125	3.000	يتم نقل الفرد إلى الوظيفة التي تتناسب مع قدراته كنتيجة لتقييم أدائه في وظيفته الحالية.	30
5	متوسطة	1.098	2.838	يساعد نظام التقييم العادل للأداء، تحديد نوع ومستوى التعويضات الممنوحة مقابل الأداء المتميز.	31
	متوسطة	1.115	3.387	جميع فقرات المجال	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يتضمن الجدول تحليل البعد الرابع من أبعاد إدارة الموارد البشرية و تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات وهو بعد تقييم أداء الموارد البشرية وكانت عدد الأسئلة خمسة، ويظهر الجدول أن متوسطات فقرات تقييم أداء الموارد البشرية تقع بين (2.838_3.871) وانحراف معياري (0.991_1.234)، مما يدل أن فقرات تقييم أداء الموارد البشرية لها أهمية متوسطة، وأن الإجابات متقاربة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات 3.387، وانحراف 1.115، مما يدل على الأهمية المتوسطة لتقييم أداء الموارد البشرية عند الإطارات والمديرين، وجاءت الفقرة الثالثة " تساهم الأجهزة و المعدات المستخدمة في رفع معدلات الأداء " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.871، وانحراف معياري 0.991، بينما جاءت الفقرة الخامسة " يساعد نظام التقييم العادل للأداء، تحديد نوع و مستوى التعويضات الممنوحة مقابل الأداء المتميز " بمتوسط حسابي 2.838، وانحراف معياري 1.098، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن المؤسسة تستعمل وسائل وتقنيات حديثة أثناء أداء المهام في تنفيذ مختلف الأنشطة وذلك لما توفره الأجهزة والمعدات من سهولة ودقة في أداء العمل وتقليص الوقت والجهد.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

1. اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية أي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية عند مستوى

معنوية (0.05).

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية عند مستوى

معنوية (0.05).

الجدول رقم (22) تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية.

الفرضية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية.	0.419	0.175	6.572	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

تم الاعتماد على هذا الاختبار لإيجاد تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية بمؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو

دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط R 0.419 وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2 0.175 مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على إدارة الموارد البشرية بمقدار 17.5 %، وقيمة T 6.752 كل هذا يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية.

إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05)، و منه $y=0.175X+0.639$.

2. اختبار الفرضيات الفرعية:

1-2 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية أي:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية عند مستوى

معنوية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05.

جدول رقم (23) تأثير تكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية.

الفرضية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
أثر تكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية.	0.260	0.067	6.471	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

تم الاعتماد على هذا الاختبار لإيجاد تأثير تكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية بمؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط R 0.260 وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2 0.067 مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على تخطيط الموارد البشرية بمقدار 6.7%، وقيمة T 6.471 كل هذا يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية.

إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05)، ومنه $y=0.067X+0.680$.

1-2 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية أي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية عند مستوى

معنوية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية عند مستوى معنوية

0.05.

جدول رقم (24) تأثير تكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية.

الفرضية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
أثر تكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية.	0.449	0.202	7.757	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يوضح الجدول أعلاه تأثير تكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية بمؤسسة كهرباء الجزائر

بعين تموشنت وحدة تارقة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية

لتكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط R 0.449 وهذا ما يدل

على وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2 0.202 مما يدل على أن

تكنولوجيا المعلومات تؤثر على توظيف الموارد البشرية بنسبة 20.2%، وقيمة T 7.757 كل هذا

يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات على توظيف

الموارد البشرية.

إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05)، ومنه $y=0.202X+0.629$.

3-1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية أي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية عند

مستوى معنوية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية عند مستوى

معنوية 0.05.

جدول رقم (25) تأثير تكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية.

الفرضية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
أثر تكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية.	0.254	0.064	6.642	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

تم الاعتماد على هذا الاختبار لإيجاد تأثير تكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية

بمؤسسة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود

تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية، إذ بلغ معامل

الارتباط $R^2 = 0.254$ وهذا ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين، أما معامل التحديد R^2

0.064 مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على تدريب وتطوير الموارد البشرية بمقدار

6.4%، وقيمة T 6.642 كل هذا يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

لتكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية.

إن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات

على تدريب وتطوير الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05)، ومنه $y=0.064X+0.681$.

3-1 يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية أي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية عند مستوى

معنوية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية عند مستوى

معنوية 0.05.

جدول رقم (26) تأثير تكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية.

الفرضية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	مستوى الدلالة SIG
أثر تكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية.	0.366	0.134	7.700	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V19

يوضح الجدول أعلاه تأثير تكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية بمؤسسة كهرباء

الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة

إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية، إذ بلغ معامل الارتباط $R=0.366$ وهذا

ما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين، أما معامل التحديد $R^2 = 0.134$ مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على تقييم أداء الموارد البشرية بنسبة 13.4%، وقيمة $T = 7.700$ كل هذا يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية.

إذن نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية عند مستوى معنوية 0.05)، ومنه $y = 0.134X + 0.655$.

خلاصة:

لقد كان هدف الدراسة في هذا الفصل معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، وتجسيد الجانب النظري على أرض الواقع من خلال هذه الدراسة على شركة كهرباء الجزائر بعين تموشنت وحدة تارقة، والتي أظهرت مدى اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ما ينعكس إيجاباً على رفع وتطوير من أداء الموارد البشرية، وتحقيق الميزة التنافسية، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف وتكون أكثر تنافسية في دنيا تعد تكنولوجيا المعلومات سيدها وصاحب الكلمة الأولى والأخيرة.

الخاتمة

الخاتمة:

تم إبراز من خلال هذا البحث، الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية حيث كما يقال " من يملك المعلومة يملك السلطة" بالفعل فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات المحرك الأساسي لكسب المؤسسة الميزة التنافسية وجعلها أكثر تطورا من غيرها في بيئة معروفة بالتطور السريع والمستمر خاصة في المجال التكنولوجي.

ونظرا لافتتاح المنظمات البيئية الخارجية وما تحمله من تحديات مهد لها ذلك عملية الدخول إلى عالم أرقى وأسمى من سابقه والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات الذي ساعدها على القيام بأعمالها المختلفة خاصة تلك المتعلقة بإدارة الموارد البشرية معتمدة على ذلك مجموعة الآليات المتمثلة في الاستخدام الأمثل والمكثف لتكنولوجيا الحاسوب وشبكة الانترنت والاتصالات ولكن هذا لا يكون إلا عن طريق توفيرها لموارد بشرية مؤهلة ومدربة قادرة على مواكبة هذه التطورات التكنولوجية والذي يتطلب أن تتوفر فيه مهارات ومتطلبات عصر المعلومات والمتمثلة في المهارات الإدراكية والمعرفة الإنسانية التي تسهل له القيام بنشاطاته اليومية خاصة تلك المتعلقة بتقديم خدمات للآخرين.

وفي الأخير يمكننا القول أن تكنولوجيا المعلومات جزء مهم في إدارة الموارد البشرية لا يمكن الاستغناء عنه الدور الذي تلعبه في تحسينها وتطويرها هذا ما أدى بها أن تولى اهتمام بالغ لها ما إذا أرادت النجاح والتطور .

وبناء على هذه الحقائق يمكن صياغة مجموعة من النتائج والاقتراحات التي يمكن الاستفادة منها حول الموضوع.

❖ نتائج الدراسة:

1. نتائج الدراسة النظرية:

من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى مجموعة من النتائج النظرية نذكرها كما يلي:

- تقييم أداء إدارة الموارد البشرية ضرورة جوهرية وحتمية في المؤسسات لما لها من آثار إيجابية مهمة على حاضر ومستقبل المؤسسات باختلاف أنشطتها.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض الصعوبات في العمل، ككثرة الأوراق، صعوبة انتقال المعلومات وتداولها... ، وبالتالي الرفع من كفاءة وإنتاجية المورد البشري ومنه تحسين إدارة الموارد البشرية.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأهيل المورد البشرية للتحكم فيها، من أهم متطلبات تحسين وتطوير إدارة الموارد البشرية.
- لتكنولوجيا المعلومات وظيفة التوظيف والتدريب وأصبح يطلق عليها التوظيف الإلكتروني، فعلى سبيل المثال إجراء المقابلات الشخصية ووضع برامج تدريبية عبر الانترنت.

2. نتائج الدراسة التطبيقية:

جاء الفصل الثالث في طابعه الميداني استكمالاً للدراسة النظرية في الفصل الأول والثاني، وعليه

توصلنا إلى النتائج التالية:

- عدم تساوي القوى العاملة من موظفي الأقسام ورؤساء المصالح من حيث متغير الجنس، بحيث فاقت نسبة الذكور في هذه المؤسسة بنسبة 87.1% وهذا ما يدل على ظروف عمل تستلزم تضحية وجهد ووقت.

- أغلب العاملين من موظفي الأقسام ورؤساء المصالح تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة و39 سنة أي معظمهم من فئة الشباب كونهم الفئة الأكثر حماسا وعطاء وحبا للعمل.
- يتضح أن الفئة المسيطرة هي التي مؤهلها العلمي تقني سامي بنسبة 45% وهذا ما يعكس المستوى التعليمي المرتفع لموظفي المؤسسة.
- بين تحليل البيانات المرتبة الوظيفية أن أغلب أفراد الدراسة هم من عمال تقنيين.
- بين تحليل البيانات عدد سنوات الخبرة، أن المؤسسة تعمل على الاحتفاظ بالعمال ذوي خبرة من 10 سنوات إلى 20 سنة في وظائفهم بنسبة 41.9% وهذا من أجل الاستفادة من مهاراتهم وخبراتهم.
- المؤسسة تمتلك أعداد كافية من الأجهزة والوسائل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، كما وتقوم بتحديثها بشكل دوري.
- تمتلك المؤسسة برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على إدارة الموارد البشرية هذا ما تم إثباته في الدراسة التطبيقية والتأكيد على صحة الفرضية الرئيسية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تخطيط الموارد البشرية، هذا ما تم التوصل إليه في الدراسة التطبيقية وتم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الأولى.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على توظيف الموارد البشرية، هذا ما تم التوصل إليه في الدراسة التطبيقية وتم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثانية.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تدريب وتطوير الموارد البشرية، هذا ما تم التوصل إليه في الدراسة التطبيقية وتم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على تقييم أداء الموارد البشرية، هذا ما تم التوصل إليه في الدراسة التطبيقية وتم تأكيد صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

3. التوصيات والاقتراحات:

- بعد دراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها والتعرف على تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية يمكن تقديم بعض الاقتراحات التالية لمؤسسة كهرباء الجزائر محل الدراسة:
- لازالت المؤسسة محل الدراسة لم تصل بعد إلى خدمة التوظيف والتدريب عن بعد والتي لا يمكن الوصول إليها إلا بعد المرور بعدة درجات من استخدام تكنولوجيا المعلومات.
 - إدراج برامج تدريبية تتخللها حصص يغلب عليها الطابع النفسي لتغيير نظرة الإناث إلى حب التطلع بدلا من الاكتفاء بالجانب الروتيني في مختلف أعمالها الوظيفية.
 - استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا المعلومات، من أجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال.
 - اعتماد أساليب تمكن من معرفة المشكل قبل حدوثه فيما يتعلق بحالات التلف الذي يصيب الأجهزة بطول الاستخدام، وتوافر ما يطلق عليه بالأنظمة القادرة على إصلاح نفسها واعتبارها مشروع يمكن تحقيقه وليس مجرد فكرة.
 - تعيين الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاستثمار فيهم.

4. آفاق الدراسة:

- ✓ دور التكنولوجيا المتقدمة في رفع مستوى أداء العاملين.
- ✓ التوظيف الإلكتروني وأثره على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة.
- ✓ أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مخرجات العملية الإدارية.

1. أبو النصر، مدحت محمد، الأداء الإداري المتميز Best Management performance، الطبعة الأولى، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014م.
2. احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2004م.
3. أحمد محمد الشامي، سيد حسب الله، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، بدون طبعة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1988م.
4. أحمد محمد محمود ريان، خدمات الإنترنت، الطبعة الرابعة، المجتمع الثقافي، أبو ظبي، 2001م.
5. انس عبد الباسط عباس، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2011م.
6. باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية الثانية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2006م.
7. بشادي محمد شوقي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بدون طبعة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983م.
8. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للنشر، لبنان، 2002م.
9. حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري-تكنولوجي، بدون طبعة، مطبعة ابن العربي، 2013م.
10. حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، بدون طبعة، المطبعة المركزية في جامعة ديالى، 2015م.
11. خالد أحمد علي محمود، الاقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السلعي، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019م.
12. خضير كاضم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2006م.
13. رافدة الحريري، اتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018م.
14. سهلية محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، الطبعة الثالثة، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، عمان، 2003م.
15. عادل محيد عيدان العادلي، حسين وليد حسين عباس، الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م.
16. عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م.
17. عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، بدون طبعة، إدارة التدريب والتطوير المهني، مملكة البحرين، 2010م.
18. عبد الحميد خليل، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، الجامعة الافتراضية السورية، 2018م.
19. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م.
20. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، الطبعة الأولى، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م.
21. عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية-دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، بدون طبعة، الفرع الأكاديمي الإعلام والاتصال الجماهيري، 2010م.
22. عطا الله محمد تيسير الشرعة، غالب محمود سنق، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات الحديثة وتحديات الألفية الثالثة، الطبعة الأولى، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015م.
23. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010م.
24. على سلمى، إدارة الموارد البشرية، بدون طبعة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1997م.

25. علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001م.
26. علي بن سعيد آل عامر الشهراني، إدارة و تنمية الموارد البشرية، 2019م.
27. عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة – بعد استراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004م.
28. غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياتي، إدارة الإنتاج و العمليات مرتكزات كمية و معرفية، بدون طبعة، دار اليازوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م.
29. فرغلي موسى، عبد الله، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي و الالكتروني، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014م.
30. كافي مصطفى يوسف، حمزة عبد الرزاق العلوان، حمزة عبد الحليم درادكه، مروان محمد أبو رحمه، إدارة الموارد البشرية في المنشآت السياحية والفندقية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016م.
31. مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012م.
32. محمد الصاوي محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، الطبعة العربية الأولى، المكتبة الوطنية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1992م.
33. محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، الطبعة الرابعة، العبيكان للنشر، 2015م.
34. محمد محمد الهادي، نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، بدون طبعة، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة، 1995م.
35. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009م.
36. محمود عبد الله إسماعيل، تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2019م.
37. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990م.
38. مؤيد موسى علي أبو عساف، هيثم عبد الله ذيب المرعي، التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة، الطبعة الأولى، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019م.
39. نادر احمد أبو شيخه، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000م.
40. نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، تطور إدارة الموارد البشرية، الطبعة العربية، دار اليازوي العملية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010م.
41. نصر الدين الغراف، لخويدر نورة، من تكنولوجيا المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2017، ص 26.
42. هاني شحادة الخوري، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، 1998م.
43. هيثم حمود الشبلي، مروان محمد النسور، إدارة المنشآت المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008م.

المذكرات والأطروحات:

1. بوهلالة سعاد، أخلاقيات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية دراسة حالة مديرية الإدارة المحلية لمقر ولاية بشار، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014م/2015م.

2. توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (E.N.T.P)-، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2012م/2013م.
3. رحماني محمد أيمن، مودع محمد مهدي، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية بالمنشأة الرياضية دراسة ميدانية على مستوى مركب 18 فبراير بسكرة، مذكرة ماستر، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة خيضر محمد، بسكرة، 2020م/2021م.
4. رزوق ابتسام، مفتاحي كريمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة فعالة لإدارة الموارد البشرية دراسة حالة لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بعين تموشنت، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، تخصص إدارة وإستراتيجية الموارد البشرية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2017م/2018م.
5. زاوي نادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية"دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر بعين تموشنت"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2015م/2016م.
6. طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، مذكرة ماستر، تخصص تسويق، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، 2014م/2015م.
7. فضيلة عزايزة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية-قلمة-، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة 8ماي 1945 قلمة، 2019م/2020م، ص6.
8. قادري سارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة بأم البواقي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2018م/2019م.
9. لشلاش محمد، بن شعيب أحمد، دور تكنولوجيا المعلومات في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة الولائية عين تموشنت، مذكرة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت، 2018م/2019م.
10. لكال أمال، جزار قدور، إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات دراسة حالة المكتبة المركزية بجامعة حسيبة بن بوعلی بالشلف، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، 2018م/2019م.
11. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية-دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس-، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015م/2016م.
12. وسام بلكرديد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بمناء "جن جن" بجيجل، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2018م/2019م.

المجلات:

1. بكر عبد الحق، إسماعيل ياسين، العوامل المؤثرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية في المدارس الثانوية في شمال فلسطين، مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الإنسانية) مجلد22(4)، 2008م.
2. سعاد، فارس بوبكر، أثر التكنولوجيات للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد المناجمت، مارس 2004م.
3. شمس ضيات خلفاوي، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تجديد الموارد البشرية، مجلة آفاق للعلوم، جامعة عنابة، 2019م.

4. عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم و الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 03، العدد 35، 2018م.
5. قرون نورهان، جهاد بوضياف، العيفة رحيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بن سويف، اتحاد الجامعة العربية، 2020م.
6. منال عشري، تكنولوجيا المعلومات ورأس المال البشري "رؤيا للتنمية المستدامة 2030، مجلة دار التعليم الجامعي، جامعة الدول العربية، 2022م.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة-بلعاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية, التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التسيير

تخصص إدارة الموارد البشرية

الاستبانة

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة...

إليكم أطيب التحيات...

يشرفني أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة المصممة لجمع البيانات و التي تخدم مباشرة أهداف البحث العلمي, بعنوان : "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"-دراسة حالة على مستوى شركة كهرباء الجزائر-وحدة تارقة- و ذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية-

لذا أرجو منكم التكرم بإبداء رأيكم على العبارات التي تتضمنها هذه الاستبانة بعناية و دقة, علما أن إجابتكم ستحاط بسرية تامة و لن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي:

نرجو التكرم بوضع علامة (X) في الخانة الموافقة لاختيارك

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام:

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

أنثى

ذكر

2. السن:

من 40 سنة إلى 49 سنة

ما بين 30 سنة إلى 39 سنة

اقل من 30 سنة

أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

باكالوريا أو اقل ليسانس ماستر ماجستير مهندس
تقني تقني سامي

4. مجال الوظيفة:

عامل تقني إطار إطار سامي

5. سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات من 10 إلى 20 سنة

القسم الثاني: محاور الاستبانة

أولاً: تكنولوجيا المعلومات

الأجهزة و البرمجيات					
الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	تتوفر المؤسسة على عدد كافي من الأجهزة لأداء المهام.				
02	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية و حديثة للاستفادة من المعلومات و العمل بأدق الطرق.				
03	تقوم المؤسسة بتطوير و تحديث الأجهزة بشكل دوري.				
04	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة.				
05	تعمل المؤسسة باستمرار على تحديث البرامج.				
06	تستعمل المؤسسة برامج خاصة لحماية الحواسيب و البرمجيات من الفيروسات.				
07	البرمجيات المستعملة تساعد في سهولة انجاز المهام.				
قواعد البيانات					
08	تحتوي المؤسسة على قواعد بيانات متعددة.				
09	تساعد قواعد البيانات في استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها.				
10	المعلومات التي توفرها قواعد البيانات تمتاز بالوضوح.				
11	قواعد البيانات متاحة لجميع العمال عند الحاجة إليها.				
ثانياً: إدارة الموارد البشرية و تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات					
تخطيط الموارد البشرية					
12	تعمل المؤسسة إلى تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى جميع مصالحتها.				
13	التخطيط المسبق لعدد و نوع المهارات المطلوبة يخدم متطلبات تحقيق أهداف المؤسسة.				
14	يتم مراجعة تخطيط الموارد البشرية في ضوء تغيرات				

					سوق العمل.
					15 يتوفر لدى المؤسسة مختصين في التخطيط للموارد البشرية.
					16 تعتمد المؤسسة في عملية التخطيط للموارد البشرية على استعمال معلومات الكترونية.
توظيف الموارد البشرية					
					17 تسعى المؤسسة على استقطاب أفضل المترشحين لشغل الوظائف المختلفة.
					18 يتم تحديد الاحتياجات المستقبلية كما و نوعا على أساس قاعدة بيانات المعلومات.
					19 يتم توظيف الأفراد في المؤسسة و فق مبدأ الحياة و الموضوعية.
					20 يتم الإعلان عن الوظائف الشاغرة الكترونيا.
					21 تشترط المؤسسة إتقان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عند توظيف عمالها.
تدريب و تطوير الموارد البشرية					
					22 تركز البرامج التدريبية على اكتساب العاملين المهارات الضرورية لأداء مهامهم الحالية بكفاءة.
					23 تنظم المؤسسة فرقا للعمل لتبادل المعارف بغية خلق مرونة في التدريب.
					24 تخصص المؤسسة ميزانية لتكوين الأفراد العاملين.
					25 تهتم المؤسسة بتدريب موظفيها عن بعد.
					26 يساهم التدريب في تكنولوجيا المعلومات في زيادة رضا الزبون.
تقييم أداء الموارد البشرية					
					27 تساهم تكنولوجيا المعلومات من تقليل العراقيل بعملية تقييم الأداء.
					28 يمكن تقييم الأداء من الحكم على مدى قدرة كل فرد على تحمل مهام و مسؤوليات أعلى.
					29 تساهم الأجهزة و المعدات المستخدمة في رفع معدلات الأداء.
					30 يتم نقل الفرد إلى الوظيفة التي تتناسب مع قدراته كنتيجة لتقييم أدائه في وظيفته الحالية.
					31 يساعد نظام التقييم العادل للأداء, تحديد نوع و مستوى التعويضات الممنوحة مقابل الأداء المتميز.