

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير
تخصص: مالية



ميدان العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير

الموضوع:

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد
البشرية
دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس LMD

تحت إشراف الأستاذ:
عقبة قطاف

إعداد الطلبة:

- بشرى قرماط
- حنان صيفون
- وحيدة هيشور

السنة الجامعية : 2011/2010

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

﴿ و لان شكرتم لازيدنكم ﴾

الحمد و الشكر لله تعالى على توفيقه لإتمام هذا العمل، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل "قطانة محبة" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته ونصائحه القيمة والتي ساهمت بكثير في انجاز هذا العمل المتواضع.

ونتوجه بجزيل الشكر إلى كل عمال ومسؤولي مؤسسة اتصالات الجزائر - ميله - و نخص بالذكر السيد مدير مصلحة الموارد البشرية "عادل رشيد" و الذي عمل على تسهيل كل الإجراءات المتعلقة بدراسة الحالة، و في الأخير نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة تشجيعية.

مقدمة عامة

يعتبر المورد البشري من أكثر موارد المؤسسة أهمية وأكثرها تأثيراً على أدائها و من ثم تحقيق أهدافها ، لذا جاء الاهتمام بالمورد البشري في منتصف القرن 20 حيث يعتبر هذا الأخير هو الفارق الأساسي بين مؤسسة ناجحة وأخرى غير ناجحة ولقد تغيرت النظرة إلى إدارة الموارد البشرية في الوقت الحالي وأصبحت من أهم وظائف الإدارة في المنظمات الحديثة وهذا لتركيزها على العنصر البشري، حيث عرفت إدارة الموارد البشرية خلال التقدم التكنولوجي تقدماً تكنولوجيا ملحوظاً منذ الثورة الصناعية وما قبلها، حيث صاحب هذا التقدم تغيرات جذرية للقوى العاملة كنتيجة لتغير حاجات ومتطلبات المؤسسات، ومن أهم هذه التغيرات التوسع المستمر في الاتوماتيكية وزيادة الاعتماد على الحاسبات الإلكترونية حيث أصبح الحاسوب الوسيلة الرئيسية في معالجة البيانات في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي في المؤسسات، ومع ازدياد استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتزايد الإدراك بأن البيانات التي يعتمد عليها استمرار عمليات المؤسسات والتيقن من أن المعلومات المستخلصة من هذه البيانات ترسم صورة المؤسسة وبيئتها ومستقبلها، وقد أزلت تكنولوجيا المعلومات الكثير من الحواجز وجعلت العاملين في المؤسسة يتصلون بسهولة ويتقاسمون المعلومات بسرعة والاتصال يعني عمليات بث ونقل المعلومات من شخص إلى آخر، حيث تساهم تكنولوجيا الاتصال في نقل المعلومات والبيانات والمفاهيم إلى مختلف العاملين بالإدارة وتساعد أيضاً على توجيه وتغيير سلوك العاملين في إدارة الموارد البشرية وهي وسيلة فعالة للتعلم والتطور وتدريب العاملين.

1- الإشكالية:

ولأن إدارة الموارد البشرية في القرن 21 أصبحت أهم وظيفة من بين وظائف المؤسسة والتي تعتبر الجانب الذي يمكن أن يعوض النقص الموجود في بقية الموارد الأخرى، و بما أن إدخال تكنولوجيا جديدة داخل المؤسسة و جعل العمال يتحكمون فيها ليس بالأمر الهين، إضافة إلى كيفية استخدام التكنولوجيا في التدريب فعوض أن ترسل المؤسسة بعثات تدريبية إلى الخارج للتدريب على استخدام هذه الأخيرة تستخدم طرق حديثة كالتعليم عن بعد أو استخدام الحواسيب الآلية أو فتح شبكات الانترنت داخل المؤسسة، الأمر الذي يجعل العامل يدرّب نفسه بنفسه، أو إعطاء العامل دروس في شكل أقراص مضغوطة الشيء الذي يخفف التكاليف على المؤسسة ومن خلال ما سبق نتجلى لنا إشكالية موضوع البحث والتي نطرحها في السؤال الرئيسي التالي: ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية؟

وبهدف الإحاطة ومعالجة هذه الإشكالية قمنا بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و ما هي أنواعها وما هي مجالات استعمالها؟.
- ما ذا نقصد بإدارة الموارد البشرية؟ وما هي مراحل تطورها؟.
- ماذا نعني بالإدارة الإلكترونية للموارد البشرية؟ وما هي مزاياها بالنسبة للمؤسسة؟

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية في مؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة-؟.

2- الفرضيات:

من أجل المساهمة في الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية نطرح الفرضيات التالية:

- تشكل عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خطرا على موظفي مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- (فقدان مناصب العمل).

- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء إدارة الموارد البشرية.

- مواكبة إدارة الموارد البشرية بمؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة- لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساعدها في الوصول إلى إدارة الموارد البشرية الالكترونية.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في:

- محاولة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية البشرية وكذا في إدارة الموارد البشرية.

- معرفة الدور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة.

4- أهداف البحث:

إن دراسة هذا البحث تهدف إلى ما يلي:

- توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- تبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية.

5- محددات البحث:

الاطار المكاني: تم إختيار مؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة-الكائن مقرها في شارع 01 نوفمبر بميلة.

الاطار الزمني: كان مقتصرًا على الفترة الممتدة بين 2011/03/05 الى غاية 2011/04/10.

6- أسباب اختيارنا للموضوع:

تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب شخصية وذلك لميلنا إلى مواكبة التطورات الحديثة لتكنولوجيا في عصرنا وخاصة ما يستخدم في إدارة الموارد البشرية وأسباب منهجية تتمثل في التوفر النسبي للمراجع وكذا لكون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة.

7- منهج البحث:

إن نوعية المنهج المستخدم في أي بحث تمليه طبيعة الموضوع والمعلومات المراد الوصول إليها، وعليها تم الاعتماد في هذا البحث على:

1- المنهج الوصفي التحليلي: حيث تمت الاستعانة بهما في توظيف التعاريف وسرد الأفكار إضافة إلى تحليل النتائج المتحصل عليها.

2- منهج دراسة الحالة: وتم الاعتماد عليه في جانب الدراسة العملية على مؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة-، ويقوم هذا المنهج على مساعدة الطالب على ضبط ما يحصل عليه من بيانات والتأكد من صحتها مع تفسير الظواهر والعلاقات تفسيراً منطقياً.

8- الدراسات السابقة:

من أجل إثراء الحقل المعرفي ومساهمة منا في تقديم إضافة في ميدان البحوث العلمية التي تدخل ضمن مجال إدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال قمنا بالاطلاع على مجموعة من الدراسات لتفادي التكرار، وتحقيق التكامل معها من خلال ما وصلت إليها من نتائج ونذكر بعض الدراسات فيما يلي:

1- مذكرة ماجستير بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية ، من اعداد الطالب القري عبد الرحمان ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2005، تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في مجال أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، الا أن أوجه الاختلاف جاءت في كون أن دراستنا تمت في مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة أما دراسته فكانت في الجامعة بالمسيلة ، كما كانت فترة الدراسة (2006/2005) بينما دراستنا كانت (2011/2010). بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-.

2- مذكرة ماجستير بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية ، من اعداد الطالب مراد رايس، جامعة الجزائر، 2006. تتفق هذه الدراسة مع دراستنا في مجال أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، الا أن أوجه الاختلاف جاءت في كون أن دراستنا تمت في مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة أما دراسته فكانت بمديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط، كما كانت فترة الدراسة (2006/2005) بينما دراستنا كانت (2011/2010) بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-.

9- صعوبات البحث:

من أهم الصعوبات التي واجهت إنجاز هذا البحث قلة المراجع في مركزنا الجامعي في ميلة وكذا مشقة البحث في جامعات أخرى.

10- هيكل البحث:

لتحقيق أهداف البحث والإجابة على التساؤلات تمت هيكلة البحث وتقسيمه إلى ثلاثة فصول حيث يتناول كل فصل ما يلي:

1- الفصل الأول: عنون بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتناولنا فيه مفاهيم عامة حول التكنولوجيا، المعلومات والاتصال وكذا تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنواعها واستخداماتها.

2- الفصل الثاني: وعنون بإدارة الموارد البشرية، وتطرقنا فيه إلى إدارة الموارد البشرية وكذلك التطور التاريخي الذي شهدته وظائفها و أهدافها، وكذا تنمية الموارد البشرية وتأثرها بالتغيرات الحديثة وأخيرا.

3- الفصل الثالث: ويمثل دراسة الحالة وجاء تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-، حيث تطرقنا الى لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- وكذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وكذا واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الأول :

تكنولوجيا

المعلومات والاتصال

تمهيد:

لقد أصبحت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وقتنا الحالي أكثر مجالات الحضارة الإنسانية نشاطا وبروزا حيث تعتبر هذه التكنولوجيا عاملا أساسيا في الحياة العلمية و الاقتصادية والاجتماعية لأي مجتمع، حيث تشهد المؤسسات محيطا متقلب وغير ثابت مما دفعها إلى البحث أكثر فأكثر عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بهدف مواكبة التطور السريع لهذه التكنولوجيا ومحاولة الاستفادة منها قدر الإمكان، فأصبحت المعلومة هي المورد الأكثر أهمية مقارنة مع بقية الموارد المتاحة لتجعلها في اتصال دائم مع محيطها الخارجي، ومن أجل التعرف على ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال قسم هذا الفصل إلى أربعة مباحث هي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لـ: التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال

المبحث الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي ل: التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى المفاهيم الأساسية لكل من التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال كل على حدا فيما يأتي:

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا

سنتناول في هذا المطلب ماهية التكنولوجيا وذلك بالتطرق لكل من مفهومها، وخصائصها إضافة إلى مكوناتها.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا

تعد كلمة تكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس و التأويل إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما، " ويرجع أصل مصطلح التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (TECHNO) وتعني التشغيل الصناعي، و (LOGOS) وتعني العلم أو المنهج لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.¹

ولقد ظهرت التكنولوجيا أول ما ظهرت اللغة الانجليزية خلال القرن 17م، و استخدمت آنذاك بمعنى البحث في الفنون التطبيقية ليس غير، وشيئا بعد شيء أسمت هذه الفنون نفسها هي غرض التكنولوجيا.²

في حين يفرق الباحث الهندي ايتما رايم بين التكنولوجيا والعلم في قوله " التكنولوجيا هي معرفة الوسيلة والعلم هو معرفة العلة فالعلم ينتج المعرفة أما التكنولوجيا فتساعد على إنتاج الثروة و يمكن القول أيضا أن التكنولوجيا هي مجموعة المخبرات و الألياف التي يوظفها الإنسان لأداء عمل ما يشبع به حاجاته المادية"³.

ومن التعاريف السابقة نستخلص أن التكنولوجيا عبارة عن التطبيق الأمثل للمعرفة في مختلف القطاعات الصناعية، الزراعية، الاجتماعية، الاقتصادية، التربوية، مع ملاحظة وجود علاقة خاصة تربط التكنولوجيا بالعلوم.

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا

تتميز التكنولوجيا بالعديد من الخصائص نذكر منها:⁴

¹ - محمد الصيرفي، " إدارة تكنولوجيا المعلومات "، دارا لفكر الجامعي، الإسكندرية ، مصر، 2009، ص: 13.
² - عيسى عيسى العفاسين، " تكنولوجيا المعلومات "، العدد2، مجلة مكتبة فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006، ص: 267.
³ - عبد القادر التومي، " العولمة: مظاهرها، فلسفتها، تأثيرها "، دار هومة لنشر التوزيع، الجزائر، 2009، ص: 171، 170.
⁴ - راضي فوزي، "تعريف تكنولوجيا وخصائصها"، موقع إنترنت: <http://www.alfusha.net> ، إطلع عليه في 2011/01/30 على الساعة 15:30.

- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة النظرية بشكل منظم.
- التكنولوجيا هادفة أي تهدف إلى حل المشكلات والتي تمس حياة الناس كما تهدف إلى رفاهية البشر.
- ترتبط التكنولوجيا بالنظام أو أسلوب النظم وهذا يعني أن لها مدخلات و مخرجات وعمليات.
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا، تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.
- التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ما هي عملية.
- التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان وقواه.
- التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانيات المتاحة ماديا وغير ماديا بأسلوب فعال لانجاز المطلوب بدرجة عالية من الإتقان والكفاءة.

الفرع الثالث: أنواع التكنولوجيا

تصنف التكنولوجيا على عدة أسس نذكر منها ما يلي:1

أولاً: على أساس درجة التحكم

نجد هناك :

- 1- **تكنولوجيا التمايز:** وهو التكنولوجيا التي تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية، والتي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.
- 2- **التكنولوجيا الأساسية:** وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، و تمتلكها المؤسسات الصناعية و المسلم به أن درجة التحكم فيها كثيرة جدا.

ثانياً: على أساس موضوعها

و نجد هناك:

- 1- **تكنولوجيا المنتج:** وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.
- 2- **تكنولوجيا أسلوب الإنتاج:** وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع وعمليات التركيب والمراقبة.
- 3- **تكنولوجيا التسيير:** وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، كتسيير تدفقات الموارد.
- 4- **تكنولوجيا التصميم:** وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كتصميم بمساعدة الإعلام الآلي.
- 5- **تكنولوجيا المعلومات:** وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال، تتراد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير الذي يعتمد على جمع معالجة و بث

¹ - عبد الحميد بهجت فايد، "إدارة الإنتاج"، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص: 83.

المعلومات.

ثالثا: على أساس أطوار حياتها

تمر التكنولوجيا بعدت مراحل هي (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال) ووفقا لذلك يمكن تصنيفها إلى:

1- تكنولوجيا وليدة.

2- تكنولوجيا في مرحلة النمو.

3- تكنولوجيا متقدمة أو زائلة.

رابعا: على أساس محل استخدامها

وتصنف إلى:

1- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة و الخبرة و بفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي فيما يخصها.

2- تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: إن عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى يجعلها ترتبط بالتبعية لمحيط الخارجي، ومن موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

خامسا: على أساس كثافة رأس المال

وتصنف إلى:¹

1- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تحقيق نسبة رأس مال اللازمة لوحدة من الإنتاج مما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة للإنتاج.

2- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في غالب الدول التي تتوفر على رؤوس أموال.

3- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال و العمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة

المطلب الثاني: ماهية المعلومات

سننظر فيما يأتي إلى كل من مفهوم المعلومات وخصائصها إضافة إلى مصادرها و أنواعها.

الفرع الأول: مفهوم المعلومات

قبل تحديد تعريف لمصطلح المعلومات يجب التأكيد على الاختلاف الموجود بين المعلومات

¹ - "أنواع التكنولوجيا"، موقع أنترنت، www.sarambit.dz، أطلع عليه: يوم 2011/02/01، على الساعة 10:35.

والبيانات، فالبيانات هي " الأعداد والأحرف والرموز التي تمثل مفاهيم وحقائق لا تشكل بحد ذاتها معنى إلا إذا تمت معالجتها"¹، أما المعلومات فهي " عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض معين، فهي بيانات توضع في إطار ومحتوى واضح ومحدد".²

وتعرف المعلومات بأنها " مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنا خاصا وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها".³

كما يمكن تعريفها بأنها " نتاج معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا بالوسيلتين معا وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة".⁴

ويقصد بالمعلومة كل أشكال المعرفة التي يتم توصيلها وتتعلق بحقيقة معينة أو حدث بذاته أو هي المعارف التي نحصل عليها من خلال عمليات الاتصال والبحوث والتعليم وغيرها من مصادر المعرفة والثقافة والعمل.⁵

ويمكن إعتبار المعلومات " العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة سواء كان تخطيطا أو تنظيميا، توجيها أو رقابة وهي أيضا ذات أهمية بالغة في عملية اتخاذ القرارات".

وبصفة عامة يمكن القول بأن المعلومات هي كل ما يصل إلى علم الفرد سواء بالقراءة أو بالاستماع أو بالمشاهدة، وتتعلق بالجوانب وأمور تتصل بحياة الإنسان، والأوضاع المحيطة به، و العلاقات التي يقيمها والظروف التي تلازمه، والإمكانات المتاحة له والأحداث التي يجابهها من وقت إلى آخر.

ويمكن توضيح العلاقة الموجودة بين البيانات والمعلومات، حيث أن الوصول إلى هذه الأخيرة يتطلب مرور البيانات بعدة مراحل والتي يمكن توضيحها بالشكل الآتي:

¹ - ناديا أيوب، " اتخاذ القرارات الإدارية"، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 1994، ص: 194.

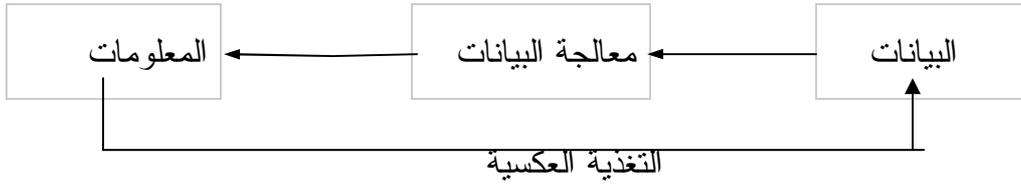
² - علاوي عبد الفتاح وآخرون، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخل استراتيجي في اقتصاد المعرفة"، الملتقى الدولي 3 حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والإقتصادات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005، ص: 317.

³ - عامر إبراهيم فيديليجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، " نظم المعلومات الإدارية"، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 30.

⁴ - سعد غالب ياسين، " أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 18.

⁵ - أحمد محمد المصري، " الإدارة الحديثة، الاتصالات، المعلومات، القرارات"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص: 305.

الشكل رقم(1): نظام معالجة البيانات



المصدر: إبراهيم بختي، "تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، محاضرات مقدمة لطلبة السنة أولى ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2004/2005، ص10.

الفرع الثاني: خصائص المعلومات ومصادرها

أولاً: خصائص المعلومات

تتميز المعلومات بمجموعة عديدة من الخصائص من أهمها ما يلي:¹

- 1- التوقيت:** بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستخدمين ويتطلب ذلك ضرورة تخفيض الوقت اللازم لمعالجة البيانات ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكتروني الذي يمكن من الحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.
- 2- الدقة:** وتعني أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء الصريحة التي يكون سببها بيانات معينة أو الأخطاء الفنية الناتجة عن معلومات غير مناسبة زمنياً ويمكن التعرف على معدل الدقة عن طريق نسبة المعلومات الصحيحة إلى إجمالي المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.
- 3- الصلاحية:** بمعنى أن تكون المعلومات ملائمة ومناسبة لطلب المستخدم، فإدارة أي مؤسسة سوف تشعر بالإحباط عندما تتحقق لها بعض معلومات دقيقة في الوقت المناسب ولكنها غير متكاملة أي تجعلها غير صالحة للتوصل إلى قرارات مستندة على أساسها.
- 4- التركيز:** فمن الأفضل تركيز وتلخيص المعلومات في جداول ورسومات بيانية توضح الاتجاهات العامة وتدل على البنود التي يمكن أن تعتبر شاذة وغير متفقة مع الاتجاهات الطبيعية والموقعة وفقاً للخطط الموضوعية للنشاطات المختلفة التي تقوم بها المؤسسة وذلك تجنباً لضياع المعلومات المفيدة وسط معلومات غير مفيدة.
- 5- الوضوح:** وتعني هذه الخاصية أن تكون المعلومات منسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون

¹ - إبراهيم بختي، " التكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة "، محاضرات مقدمة لطلبة السنة أولى ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2004/2005، ص، ص: 13، 14.

عرضها بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها واستعمالها دون غرض.

6- المرونة: يقصد بها قابلية المعلومات لتكييف تلبية الحاجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين، في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.

وهناك خصائص أخرى وهي:¹

7- عدم التحيز: وتعني هذه الخاصية عدم تغير محتوى المعلومات مما جعله مؤثرا على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع الأهداف أو رغبات المستخدمين.

8- القابلية للقياس: وتعني هذه الخاصية إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرسمي ونحن هنا نستبعد المعلومات الغير رسمية من هذه الخاصية.

9- التأكد: بمعنى أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر (موثوقة) بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء تشكك في مصدرها.

10- الدلالة: بمعنى أن تشبع المعلومات حاجة الإدارة إلى المعرفة التي تساعد في اتخاذ القرارات و أن تساعد في إدراك جديد لماهية الأعمال التي تقوم بها، ومن ثم فانه لا يجب متابعة التقارير التي كانت ذات دلالة في الوقت الماضي ولم يعد لها أي دلالة حاضرا.

ثانيا: مصادر المعلومات

للمعلومات عدة مصادر نذكر منها:²

1- المصادر الداخلية: وهي تتكون من أشخاص مثل المشرفين والرؤساء والمديرين بمختلف مستوياتهم داخل المؤسسة ويتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل وأيضا قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات الغير رسمية.

2- المصادر الخارجية: وتتضمن هذه المصادر بعض التقسيمات مثل: العملاء، الموردين، المنافسين، النشرات المهنية، الاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية وهذه المصادر تمد المؤسسة بالمعلومات البيئية والنتافسية التي تعطي للمديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعد على اتخاذ ما يروونه من القرارات.

3- مصادر المعلومات في المؤسسة: وهي مصادر المعلومات المتدفقة في أي نظام معلومات يتواجد في المؤسسة و يأخذ عدة أشكال منها:

3-1- وثائق العمل المستخدمة في الأنشطة الروتينية مثل: الفواتير و الشيكات.

¹ - محمد السعيد خشبة، " أساسيات نظم المعلومات "، جامعة الأزهر، مصر، 1987، ص: 57.

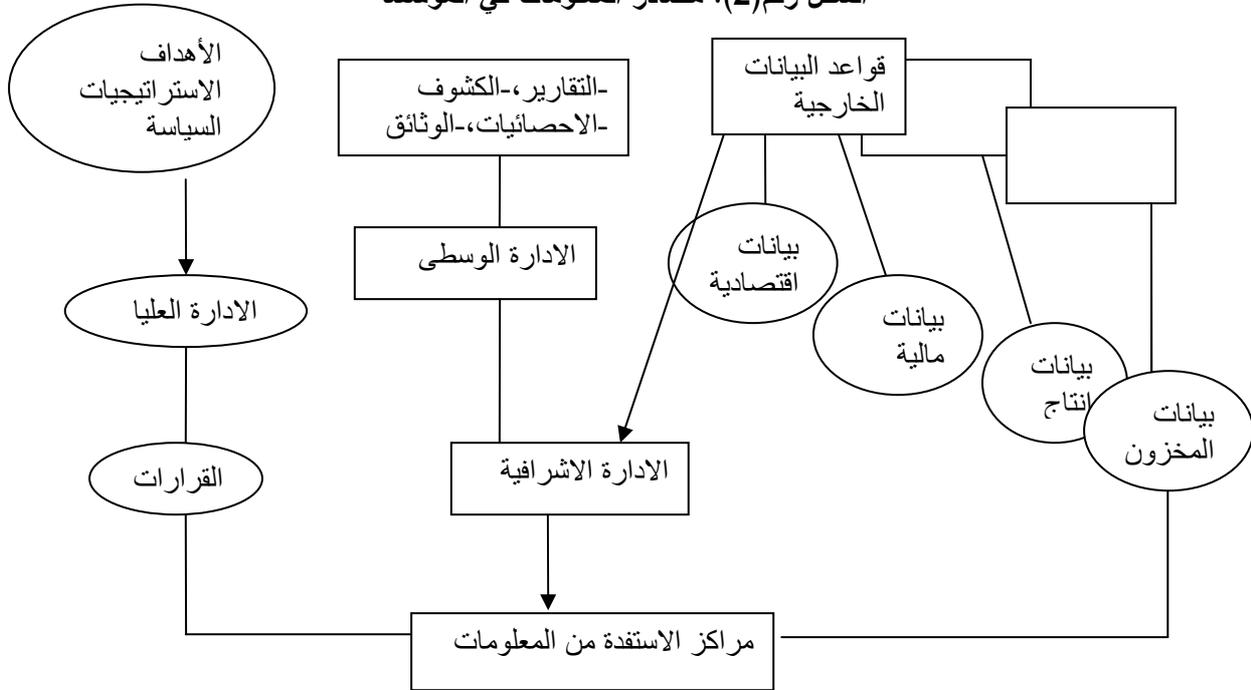
² - محمد الصيرفي، " إدارة تكنولوجيا المعلومات "، مرجع سابق، ص، ص: 296، 295.

3-2- تقارير الأداء أو أوضاع العمل كالتقارير المالية وكشوف المصروفات وتقارير المخزون.

3-3- التعليمات والقرارات و الإجراءات والقواعد المنظمة للأداء والبرامج والموازنات.

3-4- البيانات البيئية مثل تحليل السكان والتنبؤات الاقتصادية والتطورات العلمية والتكنولوجية

الشكل رقم(2): مصادر المعلومات في المؤسسة



المصدر: محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، مؤسسة دارا لفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص:

298.

الفرع الثالث: قيمة المعلومات وأهميتها

أولاً: قيمة المعلومات

المعلومة هي وسيلة لتقليص حالة عدم التأكد، ولذلك فإن مفهومها لا يتجزأ عن تكلفة الحصول عليها ووضعها حيز الاستعمال بهدف الاستفادة منها، فالمعلومة يجب اعتبارها مورداً كغيره من الموارد التي تستعملها أو تديرها المؤسسة مثل: الموارد المالية والمواد والتجهيزات...¹

ولحساب قيمة المعلومة يضع **Lucien veran** الصيغة التالية:

قيمة المعلومة = الربح المحقق بتوفرها على المعلومة - الربح الإجمالي دون المعلومة

- إذا لم تدرك المؤسسة ولم تفهم ما تحتاجه من معلومات، فإنها ستضيع كل شيء، لأن هذه الخطوة هي أساس العملية كلها.

- إذا لم يكن هناك أي مصدر ملائم للمعلومات فلا داعي لإكمال العمل فوجود مصادر ذات جودة سيئة

¹ - ناديا أيوب، مرجع سابق، ص: 202.

يجلب للمؤسسة الصخب والتشويش الإعلامي، وهذا ما يستوجب على المؤسسة بالقيام بعمل تحليلي ضخم.

- إن التحليل كعملية يسمح بتحويل المعلومة من مادة خام إلى مادة قابلة للاستعمال لمن يحتاجها.

- المعلومة التي لا يتم نشرها لا تنفع في شيء ووجود التغذية المرتدة يسمح للمؤسسة من التحقق من أن جميع حاجيات مستعمل المعلومة قد تم تلبيتها، وأخيرا يجب أن تعرف المؤسسة كيف تحافظ سريريا على المعلومات خاصة الإستراتيجية منها.¹

ثانيا: أهمية المعلومات

تعد المعلومات من المصادر القومية المؤثرة في تطور و نمو المجتمعات، حيث أن الدول المتقدمة تعدها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية، وتلعب دورا أساسيا و حيويا وهاما في كفاءة الأداء في المؤسسات إنشاء نظم المعلومات تساعد على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية. كما تتبع أهمية المعلومات كونها أهم الموارد في المجتمع، فهي القوة التي تعتمد عليها الدول بعد أن تطورت التقنية التي جعلت منها ذات قيمة حيوية وزادت من القدرة على استخدامها ف مجالات عدة.²

والشكل رقم(3) الموالى يبين أهمية المعلومات في الإطار التنظيمي

شكل رقم (3): أهمية المعلومات في الإطار التنظيمي



المصدر: يونس عبد الرزاق، "تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، عمان، الأردن، 1989، ص: 57.

¹- patryron ea, " Le management stratégique de l'information ", Édition Economica, Paris, 1994, p: 10.

²- يونس عبد الرزاق، "تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، عمان، الأردن، 1989، ص: 9.

الفرع الرابع: أنواع المعلومات ودورها

أولاً: أنواع المعلومات

للمعلومة أنواع كثيرة نذكر منها:¹

1- معلومات التشغيل أو العملية: هي كل المعلومات الضرورية للعمل اليومي للمؤسسة كما هي معلومات الفعل و التنفيذ، حيث تنقسم هذه المعلومات إلى:

- معلومات التحكم والقيادة.

- معلومات المراقبة.

والمعلومات العملية متكررة ورسمية وآلية ضرورية للعمل، فهي معلومات سهلة التقييم.

2- معلومات التأثير أو السلطة: الغاية منها التأثير على تصرفات الأفراد والمتدخلين من الداخل ومن الخارج الذين لهم أهمية بالنسبة للمؤسسة وإرجاعها ملائمة ما أمكن لتأمين حياة المؤسسة، فكلمة التأثير لا تعني الضغط بل التحفيز والتنسيق والإثارة، نجد هذه المعلومات تحت عدة أنواع منها:

- الداخلية: التي قد تكون غير رسمية بكاملها كالإشاعات وقد تكون رسمية كقناة التلفزيون.

- الخارجية: تكون في شكل إشهار أو معلومات خاصة بالمستهلكين أو التدعيم.

3- معلومات التطوير: هي معلومات تسمح للمؤسسة من لبقاء والدوام والتطور مع الوقت كما تسمح بتوقع التغيرات الحاصلة في محيطها الاقتصادي والاجتماعي، فالهدف منها هو استنتاج أكبر عدد من الأرباح وتفادي المخاطر، فهي معلومات لقيادة المؤسسة في أحسن الظروف في الاتجاه السليم مع النظر للمستقبل وتنقسم هذه المعلومات إلى:

- المعلومات الضرورية مثل النسب والخزينة.

- المعلومات حول الإنتاج.

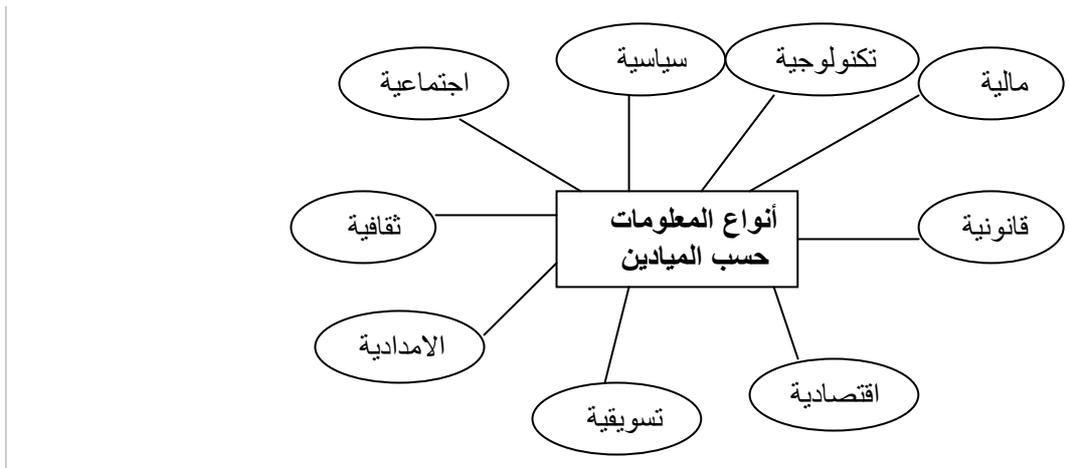
- المعلومات حول المهارات مثل الإبداع.

- المعلومات حول تخصيص الموارد النادرة مثل الأجور ورؤوس الأموال.

وهناك أنواع أخرى للمعلومات والموضحة في الشكل رقم(4).

¹- der vau(b) , coulard(a)," dictionnaire de mangement et de contrôle de gestion ", 2éme ed dunod, Paris,199, p, p : 101, 102.

شكل رقم (4): أنواع المعلومات



Source : der vaux(b), coulard(a), " dictionnaire de mangement et de contrôle de gestion", 2^{ème} ed dunod, 1990, p : 104.

ثانيا: دور المعلومات

تعتبر المعلومة هي المادة الأولية في عملية إتخاذ القرارات حيث توجد أربع استعمالات ممكنة للمعلومة والموضحة في الشكل رقم (5) وهي:¹

1- المعلومة أداة اتصال: يسمح تبادل وانتقال المعلومات داخل المؤسسة من تأمين التنسيق والربط بين مختلف نشاطات أفرادها و مستوياتها حيث أصبح الاتصال في المؤسسة وظيفة سائدة خصوصا ب بروز وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

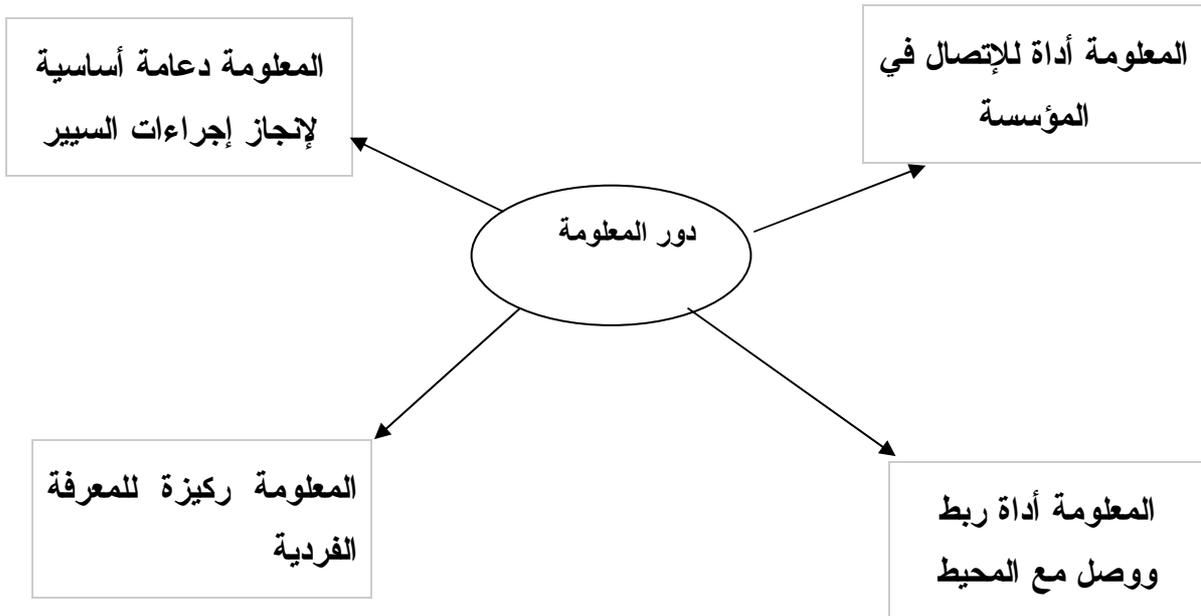
2- المعلومة دعامة لإجراءات التسيير: إجراءات التسيير هي مجموعة العمليات والنشاطات و القرارات المنسقة للوصول إلى النتائج المنتظرة من طرف المؤسسة.

3- المعلومة أداة للربط مع المحيط: إن الاستعمالات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة و مرتبطة مباشرة بمحيط المؤسسة حيث من الممكن أن تكون المعلومة مدمجة داخل منتج ما للمؤسسة ونجدها في سعره وخصائصاته.

4- المعلومة دعامة للمعرفة الفردية: القدرة المعرفية للمؤسسة هي المعرفة التي لدى أفرادها الذين يشكلونها والمعرفة التي سيحصلون عليها بفضل ما أتتت به تكنولوجيا المعلومات من تطورات هائلة في هذا الميدان مثل: نظم الذاكرة، نظم الخبرة والبرمجيات المساعدة... الخ.

¹- bailes(m) & autres, " économie d'entreprise ", éd Foucher, 1995, p: 27.

الشكل رقم (5): استعمالات المعلومة



Source : bailes(m) & autres, " économie d'entreprise ", éd Foucher ", P : 28.

المطلب الثالث: ماهية الاتصال

تعتبر عملية الاتصال أساس قيام المؤسسات بمختلف وظائفها، فلا يمكن تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف وظائف المؤسسة في بينها وبين المؤسسة ومحيطها الخارجي إلا من خلالها، وسنحاول فيما يأتي توضيح مفهوم الاتصال و أنواعه وأهدافه إضافة إلى عناصره وأهميه.

الفرع الأول: تعريف الاتصال

يختلف مفهوم الاتصال من شخص إلى آخر فهناك تعريفات كثيرة حسب ما يراها كل كاتب، حيث يعرف كل من "شانون" و " ويفر" الاتصال " بأنه كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بها عقل في عقل آخر باستعمال رموز أي أنه عبر عن إرسال مضمون رسالة يهدف إلى تغيير سلوك المستقبل".¹

ويعرفه آخر " بأنه عمليات إرسال واستلام رموز ذات معاني مرتبطة بها بهدف إعلام الآخر أو الطلب منه إجراء عمل ما أو تعديل سلوك معين".²

ويقصد أيضا بالاتصال " تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات، الأوامر، القرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين وتلقي المعلومات والبيانات الضرورية منهم في صورة تقارير وأبحاث، مذكرات،

¹ - فريد كورتل، " مدخل للتسويق"، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2007، ص: 47.

² - صالح المهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور العالي، " الإدارة والأعمال"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 490.

اقتراحات، شكاوى، وإستغناءات وغيرها وذلك بقصد اتخاذ قرار معين أو تنفيذه".¹

وببساطة يمكن تعريف الاتصال بأنه انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف لآخر من خلال عملية ديناميكية.

الفرع الثاني: أهداف الاتصال وأنواعه

أولاً: أهداف الاتصال

للاتصال أهدافا كثيرة ومتنوعة، كأن يرمي الاتصال إلى توصيل معلومات أو خبرات من شخص إلى غيره، وحينئذ يقوم بوظيفة تعليمية، أو يسعى إلى تحريك العواطف وإثارة الانفعالات أو التنفيس عما يمكنه البعض من مشاعر فيقوم بوظيفة سيكولوجية، أو يعمل على إذاعة معلومات على جهات متعددة في مواقع شتى وفي وقت واحد مؤديا بذلك إلى وظيفة تنظيمية.

ويمكن ذكر أهداف الاتصال الجيد فيما يلي:²

- تعريف أعضاء الجماعة أو فريق العمل بما يقوم به بعض منهم من أعمال لكي يقتدوا بها أو يمتنعوا عنها.
- نقل التعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين.
- التنسيق بين مختلف أوجه النشاط في المؤسسة، خصوصا تلك التي يبذلها الأعضاء أو التي تقوم بها الأجهزة الإدارية المختلفة.
- توصيل المعلومات باختلاف أنواعها إلى الرؤساء لكي يستعينوا بها في عملية اتخاذ القرارات.
- نقل آراء ووجهات نظر أعضاء الجماعة أو فريق العمل وردود أفعالهم تجاه الأوامر الصادرة إليهم، وإلى القيادات المعنية بأمرهم.
- تحقيق الرضا لدى الجمهور بصفة عامة فيها يتعلق بنشاط المؤسسة وتكوين صورة ذهنية طيبة عنها لدى المعنيين بأمرها.

ثانياً: أنواع الاتصال

تعددت أنواع الاتصال نتيجة التقدم الكبير الحاصل في عالم المعلومات والاتصال، لكن بشكل عام هناك نوعان من وسائل الاتصال هما: الرسمي والغير رسمي.³

أولاً: الاتصال الرسمي

وهو الاتصال الذي يتم داخل قنوات السلطة الرسمية في المؤسسة ولها علاقة وارتباط بهرمية السلطة، بحيث تكون هذه الاتصالات نظاما مرتبا يبين الأساليب وإجراءات نقل المعلومات من أعلى

¹ - بشير العلق، " الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم "، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، ص، ص: 298، 299.

² - بشير العلق، " الإدارة الحديثة "، مرجع سابق، ص، ص: 301، 302.

³ - علي الضلعين، " أساسيات ومبادئ إدارة لأعمال "، ط2، دار يزيد للنشر، الأردن، 2005، ص: 181.

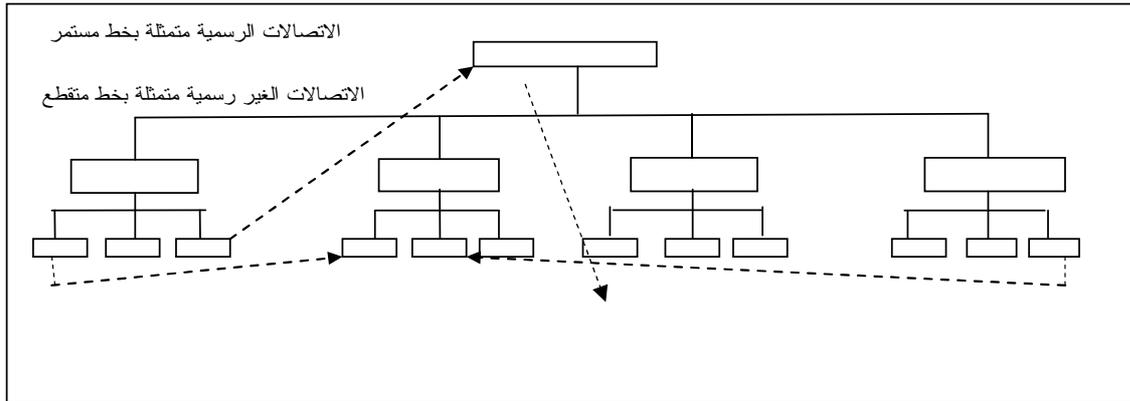
مستوى في المؤسسة حتى مستوياتها الدنيا أو العكس، أو بين المستويات المتشابهة داخل المؤسسة.

و يتضمن الاتصال الرسمي وسائل متعددة هي¹ المقابلات الخاصة، الاجتماعات الخاصة والعامّة، المؤتمرات، المكالمات الهاتفية، المجالات والصحف الداخلية، الصورة والأفلام السينمائية، ويلاحظ أن لكل وسيلة من الوسائل السابقة الذكر لها استخداماتها الخاصة، ولذا نجد أن اختياراً حداها يتوقف على عدد من الاعتبارات مثل: نوع الرسالة المطلوبة إيصالها ومدى أهميتها، درجة السرية الواجب توافرها، عدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم، السرعة اللازمة في الاتصال والتكلفة المترتبة على الاتصال وعلى ضوء مثل هذه الاعتبارات وغيرها، يستطيع المدير أن يختار الوسائل التي تحقق له فاعلية الاتصال.

ثانياً: الاتصال الغير رسمي

هو الاتصال الذي يتم خارج قنوات السلطة الرسمية في المؤسسة دون علاقة أو ارتباط بهيمنة السلطة. ويمكن أن تمثل الاتصالات الرسمية لغير رسمية بالشكل التالي رقم (6):

الشكل رقم (6): الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية



المصدر: صالح المهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور العالي، " الإدارة والأعمال "، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 500.

والجدير بالذكر أن للاتصال الغير رسمي عدة أشكال نذكر منها:²

1- الاتصالات العنقودية: وهي اتصالات على شكل شبكة من شخص لأخر وتوجد في جميع المؤسسات

ويمكن التمييز بين نوعين شائعين من هذا الصنف وهما:

1-1 سلسلة القيمة والغيبية: وفي هذا النوع يقوم شخص ببث رسالة إلى آخرين وقد يحفظ البعض منهم

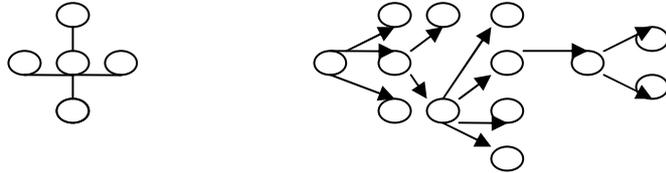
السري في حين يفشيها آخرون إلى غيرهم ، وعادة ما تحتوي هذه الاتصالات معلومات شخصية خصوصية عن الآخرين.

¹ - بشير العلق، مرجع سابق، ص: 300، 301.

² - صالح المهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور عبد العالي، مرجع سابق، ص: 501.

1-2- السلسلة العنقودية: وفي هذا النوع يمرر أحد العاملين معلومات إلى عدد قليل من الأشخاص الذين بدورهم جميعاً أو بعضهم يمررون المعلومات إلى آخرين وهكذا، ويمكن استعراض الفكرتين في الشكل التالي رقم (7):

الشكل رقم (7): أنواع الاتصالات العنقودية



شخص واحد يخبر مجموعة من الأشخاص عدة أشخاص يمررون معلومات إلى آخرين

المصدر: صالح المهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور العالبي، " الإدارة والأعمال "، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 501.

2- الإدارة بالتجوال: وهو أسلوب اتصالات يقوم على أساس تجوال المدير في المؤسسة وتبادل الأحاديث العفوية مع الآخرين.

3- الاتصالات الغير لفظية (لغة الجسد): هي اتصالات تتم بواسطة تعبيرات الوجه أو طبيعة الوقوف أو الجلوس أو المظاهر الأخرى من إشارات أو نبرات الصوت.

الفرع الثالث: عناصر الاتصال وأهميته

أولاً: عناصر الاتصال

تتضمن عملية الاتصال العناصر التالية:¹

- 1- المرسل:** وهو الشخص الذي يبادر بالاتصال أو هو مصدر الاتصال الذي يقدم المعلومات.
- 2- المستقبل:** وهو الذي توجه له الرسالة، إذ لا بد لكل عملية اتصال من شخصين على الأقل أحدهما مرسل والآخر مستقبل و الذي يستقبل الرسالة التي يرسلها المرسل.
- 3- الرسالة:** وهي المعلومات والأفكار قد تكون حقائق أو مشاعر أو عواطف يرغب المرسل في نقلها وتبادلها مع الغير.
- 4- قناة الاتصال:** وهي الوسيلة التي يختارها المرسل لنقل رسالته وقنوات الاتصال هي السمع والبصر إذ يتم الاتصال عن طريق الحواس الأخرى والاتصالات الشفوية كالمقابلة أما الكتابية فهي التقارير والسجلات... الخ.
- 5- المعلومات المرتدة:** وهي التي يضمن مرسل الرسالة صحة عملية الاتصال، بتأكده من أثارها على

¹ - علي الصلاطين، مرجع سابق، ص، ص: 179، 180.

المستقبل.

ثانياً: أهمية الاتصال

يمكن إيجاز أهمية الاتصالات في المؤسسة في النقاط التالية:¹

- تمثل الاتصالات نشاط إداري واجتماعي وإنساني ونفسي تتفاعل في إطاره جهود مختلف العاملين وآراؤهم وأفكارهم عبر قنوات اتصال معينة لكي نصل إلى أفضل صيغة للعمل الإداري في المؤسسة.
- يضمن الاتصال تفاعل ايجابي وتبادل مشترك بين مجموعات العمل وصولاً إلى أفضل صيغ العمل وأكثرها كفاءة.
- يتم من خلال الاتصال اطلاع الرؤساء على نشاط المرؤوسون التعرف على توجهات العمال والأهداف المراد تحقيقها.
- يعتبر الاتصال وسيلة فعالة لانجاز الأعمال والمهام المختلفة.

¹- صالح المهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور عبد العالي، مرجع سابق، ص: 491.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها

مست تكنولوجيا المعلومات اليوم كل جانب من جوانب الأعمال المعاصرة حيث أن الاستخدام الفعال لها يميز بين النجاح والفشل بسهولة، لذلك لا بد أن ينتبه مسيروا المؤسسات إلى الأهمية والدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات، وسنتطرق في ما يلي إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات إضافة إلى خصائصها ومجالات تطبيقاتها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات واقعا يجب تفهمه وإدراك أبعاده من خلال ما نلمسه و نعيشه في هذه الأيام من تحولات في كثير من الأصعدة وقبل أن نتناول تكنولوجيا المعلومات بالدراسة والتحليل كان لا بد من تعريفها أولا، والتي يمكن تعريفها بأنها " اندماج ثلاثي الأطراف بين الالكترونيات الدقيقة والحواس ووسائل الاتصال الحديثة التي تشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتناول المعلومات آليا " ¹.

في حين يعرفها (Laudon & Laudon) بأنها " المكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات البيانات وتقانة الخزن وتوفير محفظة لمشاركة موارد تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة " ².

ويمكن تعريفها أيضا بأنها " هي التي تقوم باستخدام أجهزة الحاسوب والوسائل المتطورة الأخرى في معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها وتحقيق سرعة في معالجتها وتخزينها وتحويلها إلى معلومات موثوق بها " ³.

في حين نجد تعريفا أكثر وضوحا إذ تعرف بأنها " مجموعة من الأفراد، البيانات، الإجراءات، والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المؤسسة " ⁴ ، وهو بذلك يركز على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق أهداف إدارة المعلومات.

وبصفة عامة ومن التعاريف السابقة يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها أي تكنولوجيا يتم التحكم فيها عن طريق معالج صغير.

¹ - جمال داود سليمان، " اقتصاد المعرفة "، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص: 18.

² - القرني عبد الرحمان، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية "، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006/2005، ص: 24.

³ - عطا الله أحمد سويلم الحبان، " الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات "، دار الراية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص: 87.

⁴ - سناء عبد الكريم الخناق: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة "، الملتقى الدولي 3 حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات والاقتصادات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005، ص236.

المطلب الثاني: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات**الفرع الأول: خصائص تكنولوجيا المعلومات**

لتكنولوجيا المعلومات عدة خصائص من أهمها:¹

- تأتي تكنولوجيا المعلومات من خلال زيادة حاجة المجتمع للمعلومات.
- يعتمد العمل في عصر المعلومات على تكنولوجيا المعلومات.
- تتحول في عصر المعلومات العمليات والمعالجات الخاصة بالعمل إلى زيادة في الإنتاج.
- تخدم تكنولوجيا المعلومات في عصر معلومات الإنتاج والخدمات.

الفرع الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات

يمكن إيجاز وظائف تكنولوجيا المعلومات فيما يأتي:²

- تقوم على جميع تفاصيل قيد أو سجلات النشاطات.
- تنقل البيانات والمعلومات من مكان إلى آخر.
- تحول وتحلل وتحسب جميع البيانات أو المعلومات .
- تحقق تكنولوجيا المعلومات منافع منها: السرعة، الثبات، المصدقية، والدقة.

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

مست تكنولوجيا المعلومات جميع مجالات الحياة وسنتطرق إلى تطبيقاتها في مجال الزراعة والاقتصاد فيما يلي:³

أولاً: مجال الصناعة

إن عبارة الرجل الآلي، التآلية، والمرونة هي الكلمات الأكثر إستعمالاً عند الحديث عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإنتاج ، فقد وجدت المؤسسات نفسها مجبرة على التحكم ما أمكن في هذه التكنولوجيا، ويمكننا هنا تعداد أربع آلات أو تقنيات موجهة فقط لمساعدة المؤسسة في عملية الإنتاج.

1- الآلات الموجهة رقمية (Les machines à commande numérique): هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين إرتبطت نهائياً بالإلكترونيك.

¹ - عطا الله أحمد سويلم الحسيان، مرجع سابق، ص، ص: 91،92.

² - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص: 25.

³ - القرني عبد الرحمان، مرجع سابق، ص: 24.

2- الآلية : لقد عاش الرجل الآلي في مخيلة الإنسان فكان يتصوره صورة طبق الاصل عنه ، لكنه آلة لا تستطيع القيام إلا ببعض الحركات البسيطة، ولكن مع تطور الإلكترونيك تطورت هذه الآلات إلى آلات تقوم بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن آدائها و لقد أصبحت تقوم بعمليات الإنتاج، التصميم، التنظيف والرفع، ويعتبر إنخفاض نسبة الأخطاء من أهم مميزات إستعمال الآلات.

3- التصميم المساعد من طرف الحاسوب (Conception Assistée par Ordinateur): لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسة، حيث أصبح بإمكان رؤية النموذج المجسم قبل أن ينجز هذه التقنية سمحت بظهور مايعرف بإقتصاد التصميمات، مما سمح بإدخالها في عملية الانتاج بواسطة التصميم والانتاج المساعد من طرف الحاسوب.

4- الذكاء الاصطناعي (Intelligence Articielle): أعتبر الحاسوب عندما اكتشف لأول مرة أعجوبة العصر، إذ أن الحاسوب لا يقرأ و يتعرف على الأشياء فقط بل يستطيع أن يتحدث ويعطي لكل وصفة دواء، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات.

ثانيا: مجال الاقتصاد

نوجز أهم المجالات التي مست الاقتصاد بما يلي:¹

1- قطاع المال والاقتصاد:

1-1- تحويل الأموال الكترونيا: الهدف منه سرعة الخدمة وتقليل العمل.....الخ.

1-2- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات....الخ.

2- قطاع التعليم والتدريب:

1-2- نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهو ما يقلل التكاليف والخطر.

2-2- برمجيات مساندة للتعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب .

وهناك تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات نوجزها في الجدول الموالي:

¹ - مراد رايس، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية "، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر ، الجزائر، 2006، ص، ص: 30 و 31.

جدول رقم (1): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	-الحساب العلمي -التصميمات	-علم لذرة ،لبحث،مكاتب الدراسات	-بحوث العمليات -لمساعدة على اتخاذ القرارات
التوثيق	-تألية المكتبات -معلومات قانونية	-قواعد المعطيات	-تسيير براءات لاختراع -قواعد المعطيات الاقتصادية
التحدث	-التعرف على الأصوات	-الرجل الالي الموجه بالصوت	التسويق الالكتروني
الصورة	-المركبات الأتوماتيكية -تحرك العين -انشاء صور أتوماتيكية	-الاشهار -الرسوم المتحركة	المخططات الخاصة بانجاز التقارير

المصدر: مراد رايس، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية "، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر ، الجزائر، 2006، ص: 25.

مما سبق نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات لم تترك مجالاً إلا ووجدت لها فيه موقعا، فعلى سبيل الذكر لا الحصر نجد أن معظم الدول العربية اعتمدت على تكنولوجيا المعلومات وعلى رأسها مصر في الصناعات النسيجية الخاصة.

المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصال

يعتبر الاتصال محور الخبرة الإنسانية وقد أصبح أكثر تعقداً عن ذي قبل، وذلك نتيجة التدفق الهائل و الغير مسبوق للمعلومات و الذي أدى إلى احتمالية تطور تكنولوجيا الاتصال والتي لا بد لها من مواكبة التدفق الكبير للمعلومات، وسنحاول فيما يأتي تعريف تكنولوجيا الاتصال و خصائصها إضافة إلى تعريف التكنولوجيا الحديثة للاتصال، وكذلك التطرق إلى شبكات الاتصال والتي تحقق فوائد عديدة للمؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال

يقول نائب الرئيس الأمريكي السابق "آل غور" عن ثورة الاتصالات لاسيما الانترنت " أنها خدمة كونية موضوعة لمتناول جميع أبناء المجتمعات، يقول فيها كل فرد كلمته، فهي تشجع الممارسة الحقيقية للديمقراطية برفع نسبة مشاركة المواطنين في اتخاذ القرار، كما تشجع تعاون الأمم، أن أرى فيها عهداً جديداً للديمقراطية " ¹.

في حين نجد من يعرف تكنولوجيا الاتصال بأنها " جميع البرامج ووسائل الاتصال والتقنيات لربط نظم الحاسوب وبناء الشبكات net Works بأنواعها المختلفة Lan قصيرة المدى و Wan طويلة المدى والاتصال بالانترنت " ².

و يقصد بها أيضا " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في إستقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها وإسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك بإستخدام الحاسوب " ³.

يتضح لنا مما سبق أنه لا يمكن فصل تكنولوجيا الاتصال عن تكنولوجيا المعلومات فهما وجهان لعملة واحدة، وهما السبيل إلى إنتاج المعرفة ومن ثم توزيعها، كما أن تكنولوجيا الاتصالات هي اليوم البنية التحتية للدول المتقدمة.

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في مختلف مجالات الحياة حيث تعمل على: ⁴

- خلق مجتمعات المعلومات وهي مجتمعات متطورة تكنولوجيا تسيرا لها من المجتمعات الزراعية أو

¹ - القرني عبد الرحمان، مرجع سابق، ص: 26.

² - سعد الغالي ياسين ، مرجع سابق، ص: 44.

³ - سناء عبد الكريم الخناق، مرجع سابق، ص: 247.

⁴ - عبد القادر التومي، مرجع سابق، ص: 176.

الصناعية، وتؤثر تكنولوجيا الاتصال على المجتمع من خلال بث وتوزيع المعلومات المنتجة في أشكال مختلفة واستهلاكها من طرف مستخدميها من الأفراد.

- تنمية الاقتصاد عن طريق نشر الإشهار وتشجيع الاستثمار في القطاعات الهامة مثل: السياحة.
- إحداث ظاهرة لتخطي المعلومات للحدود الجغرافية وهنا يظهر على الساحة ما يعرف بالسيطرة الثقافية والاقتصادية أو الإعلامية وهي جميعها أبواب للعولمة بالإضافة إلى هذا فان تكنولوجيا الاتصال قد أحدثت تغييرات كبرى في الحياة.

المطلب الثاني: التكنولوجيا الحديثة للاتصال

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا الحديثة للاتصال

ليس هناك تعريف محدد لها رغم شيوع استعمالها، غير أن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي (الكاسيت الصوتي و الفيديو) و اسطوانات الليزر، والبث التلفزيوني، والوسائل التي تستخدم في الشبكات الفضائية، وشبكات المكرويف المعتمدة على الترددات عالية القدرة VHF وفائقة القدرة Vhf، والشبكات الأرضية التي تتخذ الآليات الصوتية of ذات الكفاءة العالية في حمل العديد من البرامج التلفزيونية والإذاعية والمعلومات هذا بالإضافة إلى استخدام الحاسوب (الكمبيوتر) وما يتصل به من تقنيات.

ويرى معالي فهمي حنصر" بأن تكنولوجيا الجديدة للاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".¹

والجدير بالذكر أن المقصود بكلمة حديثة في تعريف تكنولوجيا الاتصال، والتي تحمل قدرا كبيرا من النسبية، فهي تتوقف بالدرجة الأولى على مدى تطور المجتمع وأخذها بالأساليب الحديثة في الإنتاج، فما يعتبر من التقنيات التقليدية في المجتمعات المتقدمة قد يعتبر حديثا في المجتمعات الأقل تقدما، كما أن النسبية تمتد إلى المرحلة الزمنية من مراحل تطور المجتمعات فما يعتبر حديثا اليوم سوف يصبح تقليديا في المستقبل.²

¹ - معالي فهمي حنصر، " نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية "، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، 2002، ص: 235.

² - " تكنولوجيا الاتصال الحديثة "، موقع إنترنت : <http://form.araba+serv.com//>، أطلع عليه يوم 2011/01/29، على الساعة 15:00.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا الحديثة للاتصال

تتميز التكنولوجيا الحديثة للاتصال بعدة خصائص نذكر منها:¹

- القدرة على نقل المعلومات من وسيط لأخر مع إمكانية نظام الاتصال.
- القدرة على استخدام الوسائل الاتصالية في أي مكان مثل الهاتف النقال، بمعنى الاتصال من الأجهزة الثابتة إلى الأجهزة المستقلة.
- لقد انعكس الاهتمام بالتكنولوجيا الحديثة للاتصال على نشاط عدة دول فالعالم أصبح يعيش فترة تحول من المجتمع الصناعي إلى المجتمع المتحرك ومن اقتصاد وطني إلى اقتصاد عالمي، ومن الهياكل السلمية إلى الهياكل الشبكية ومن المركزية إلى اللامركزية، ومن التعاون إلى الاستقلالية الفردية ومن السلطة التمثيلية إلى السلطة المشاركة.

- كما استطاعت التطورات السريعة في المواصلات والاتصالات أن تخترق جميع مجالات النشاط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي، فقد استطاعت تحقيق الاتصال بين سكان العالم المتباعد الأطراف بشكل سريع و غير مسبوق، فأصبح بإمكان البشر الاطلاع على ما يحدث خارج الحدود الإقليمية لحظة بلحظة.

الفرع الثالث: مزايا وعيوب تكنولوجيا الاتصال الحديثة

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مزايا وعيوب نذكر بعضها فيما يلي² على سبيل الذكر لا الحصر.

أولاً: المزايا

- تتيح إمكانيات كبيرة لزيادة حجم إنتاج المواد الإعلامية والثقافية المرئية والمسموعة والمطبوعة وتبادلها بين الأقطار العربية ومع الخارج.
- كما تتيح فرصاً واسعة لاستخدامها للأغراض التعليمية سواء بالنسبة للتعليم النظامي أو التعليم خارج المدرسة.

ثانياً: العيوب

- أدى استخدام هذه التكنولوجيا المتقدمة إلى زيادة حجم تدفق المواد الإعلامية والثقافية من الخارج مما يمكن أن يهدد الهوية الثقافية العربية الإسلامية.

¹ - ضياء مجيد الموسوي، " الحداثة والهيمنة الاقتصادية ومعلومات التنمية "، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ، الجزائر، 2004، ص: 41.

² - " تكنولوجيا الاتصال الحديثة "، موقع إنترنت، مرجع سابق.

المطلب الثالث: شبكات الاتصال

شبكة الاتصال هي عبارة عن شبكة من الحواسيب تسمح بالوصول إلى البيانات، تبادل محتوياتها ولا يمكن الحديث عن شبكات الاتصال والمعلومات دون الحديث عن تكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

الفرع الأول: أهداف شبكة الاتصال

وتهدف شبكات الاتصال إلى تحقيق ما يلي:¹

- تسهيل وصول المستفيدين إلى معلومات والاستفادة منها بأقل جهد ووقت.
- تقديم خدمات معلوماتية أفضل من الناحيتين الكمية والنوعية.
- الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة حالياً.
- زيادة إنتاجية القوى العاملة في مجال المعلومات وخدماتها.

ولكي تحقق شبكات الاتصال أهدافها بفعالية وتقوم بتوصيل الرسائل والأطراف المختلفة المشاركة فيها فهي بحاجة إلى أجهزة اتصال أو تقنيات اتصال مناسبة ومن أمثلتها: أجهزة الهاتف، أجهزة التلكس، أجهزة الفاكس والأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني... الخ.

الفرع الثاني: فوائد ومكونات شبكة الاتصال

أولاً: فوائد شبكة الاتصال

لقد أدرك مسيرين المؤسسات ضرورة وأهمية ربط أجهزة الحواسيب ببعضها البعض وذلك من أجل تبادل المعلومات مكونة لنا ما يعرف بشبكة اتصال، والتي توفر للمؤسسات بعض الفوائد نوجزها فيما يلي:

- توزيع الملفات والتطبيقات المعلوماتية بين عدة مستخدمين.
- الاتصال بين الأفراد (بواسطة الرسائل الإلكترونية، الحوار المباشر... الخ).
- الاتصال بين العمليات (بين الآلات الصناعية).
- ضمان وحدة المعلومات (قواعد البيانات).

وتسمح الشبكات أيضاً بتوحيد التطبيقات في إطار المجتمعات الافتراضية، فمثلاً الرسائل الإلكترونية ويوميات الجماعات التي تسمح بالاتصال الفعال والسريع.

¹ - علوطي لمين، "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية"، مجلة علوم إنسانية إلكترونية، عدد 38، 2008 بدون بلد نشر، ص، ص: 4-6، و توجد نسخة من المجلة على الرابط التالي: www.ulum.ln/3htm

الفرع الثالث: مكونات شبكة الاتصال

تتشكل جل شبكات الاتصال من العناصر التالية:

- الخوادم: حواسيب توفر موارد مقسمة للمستخدمين (الطابعات، الماسحات الضوئية...).
- الزبائن: حواسيب تستخدم الموارد التي توفرها الخوادم.
- حامل الوصل: يمثل الطريقة التي تربط بين الحواسيب.
- البيانات المقسمة: ملفات مقبولة على خوادم الشبكة.
- الطابعات واللواحق المقسمة.
- موارد مختلفة: ملفات أو عناصر أخرى مستخدمة من طرف مستعملي الشبكة.

الفرع الرابع: أنواع شبكات الاتصال

يمكن التمييز بين عدة أنواع من الشبكات خاصة حسب أحجامها وسرعتها في تحويل البيانات وكذلك بعددها.

أولاً: شبكات الاتصال حسب معيار مدى الشبكة

ونميز ثلاثة أنواع من شبكات الاتصال حسب معيار مدى الشبكة وهي:¹

1- شبكات قصيرة المدى (شبكة محلية Lan)

تشمل مجموعة الحواسيب التي تنتمي إلى نفس المؤسسة وترتبط فيما بينها شبكة محدودة الرقعة الجغرافية أي شبكة محلية و تكون في الشكل الأكثر بساطة، والذي يتميز بسرعة نقل البيانات المحلية والتي تصل إلى 10 ميغا بايت في الثانية (من أجل شبكة الانترنت) و 100 ميغا بايت بالنسبة لتكنولوجيا fddi. ويمكن أن تعمل من خلال نموذجين:

- في اطار وجه لوجه وذلك في حالة عدم وجود حاسوب مركزي (خادم) بحيث كل حاسوب يلعب دور حاسوب مركزي.

- في محيط الزبون (الخادم) بحيث هناك حاسوب مركزي يوفر خدمة الشبكات للمستخدمين، حجم الشبكة المحلية يصل إلى 100 وحتى 1000 مستخدم بشرط أن يتواجدون في نفس المؤسسة.

2- شبكات متوسطة المدى man:

من أجل ربط الشبكات المحلية المتباعدة جغرافياً نستخدم man والتي تستعمل خطوط هاتفية

¹- محمود محمود العيفي، "التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات"، دار الثقافة لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1994، ص، ص: 67، 68.

خاصة بحيث معدل النقل مساوي للشبكة المحلية على المساحات الكبرى.

3- شبكات بعيدة المدى Wan:

عندما تكون المسافات بعيدة ومن أجل ربط شبكات محلية بسرعة تحويل عالية فخطر استعمال هذا النوع حين تصل سرعة نقل البيانات الى 56 كيلو بايت في الثانية، مما يجعلها منخفضة بالمقارنة مع النوعين الأولين. أي أن هذا النوع من الشبكات هو عبارة عن مجموعة شبكات محلية مرتبطة ببعضها عن طريق واصلات.

ثانيا: تصنيفات أخرى لشبكات الاتصال

1- الإنترنت¹:

هي عبارة عن شبكة كونية للمعلومات تضم حزم كبيرة من الشبكات المحسوبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة وهي بحق شبكة الشبكات المحسوبة في العالم التي يرتبط بها عشرات الملايين من البشر.

وتحتوي شبكة الإنترنت بالإضافة إلى حزم الشبكات المحلية إلى عدة ملايين من حسابات المضيفة Host computers التي ترتبط بقنوات الاتصال مثل: الكبلات أو الألياف الضوئية وترتبط الشبكة بالأقمار الصناعية وبدونها لا تعمل هذه الشبكة على هذا المستوى من الكفاءة.

ولقد تطورت شبكة الإنترنت في ضوء الحاجة إلى ربط أي طريقة تتخاطب فيها الشبكات المحلية مع بعضها البعض، وقد تم ذلك باستخدام أجهزة تسمى بوابات عبور لتوفير هذا التخاطب حيث تقوم بتزويد الترجمة اللازمة لكل من الأجهزة .

إن الجزء الأهم والأكثر نمواً في شبكة الأنترنت هو (www) والتي تعرف اختصاراً ب(web)، حيث تحتوي في مواقعها على التنسيق (Html) لغة ترميز النصوص الشعبية التي تدعم ارتباطات إلى مواقع أخرى والانتقال من صفحة إلى أخرى بسهولة.

وتقدم شبكة الأنترنت خدمات الحاسب والتي نذكر منها:²

- خدمة البريد الإلكتروني E-mail.
- تكوين مجموعات الأخبار Newsgrond.
- استخدام بروتوكول نقل الملفات (Ftb).
- توفير الاتصال ونقل المعلومات ونشر البيانات.
- خدمات الدعاية والإعلان والخدمات التجارية والنشر الآلي.

¹ - سعد غالب ياسين، " تحليل وتصميم نظم المعلومات "، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ص: 314.

² - المرجع السابق، ص: 315.

- عقد الاجتماعات من خلال شبكة الإنترنت.
- تقدم شبكة الإنترنت خدمات مساعدة عن بعد والتعليم والبحث، بالإضافة إلى الألعاب و تستخدم في شبكة الإنترنت برامج خاصة للبحث وتصفح المعلومات.

3- الانترنت:

هي عبارة عن شبكة داخلية في منظمة تستطيع أن تؤمن وصولاً و حصولاً على البيانات، من خلال المؤسسة ويستخدم الانترنت الركائز والبنية التحتية لشبكة الشركة أو المؤسسة نفسها ، بالإضافة إلى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الانترنت ، والبرمجيات المطورة للشبكة ألعنكبوتية العالمية وتستطيع الانترنت تأمين تطبيقات شبكة أو تعاونية باستخدام أنواع مختلفة من الحواسيب المتوفرة والموزعة في المؤسسة ، بما في ذلك الحواسيب اليدوية وكذلك الوسائط اللاسلكية البعيدة.

وعلى الرغم من أن الشبكة ألعنكبوتية العالمية /الويب ، بشكل خاص والانترنت بشكل عام هي مفتوحة للاستخدام من قبل الجميع ، وان الانترنت هي شبكة داخلية خاصة¹

4-الإكسترنانت:

هي عبارة عن شبكات انترانت داخلية وتوسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين مخولين من خارج المنظمة بأن يكون لهم وصول واستخدام محدد إلى شبكات المنظمة الداخلية ، والاكسترنانت مفيدة مثلاً للربط بين المؤسسة أو الشركة والمجهزين ، أو الزبائن ، أو الشركات.²

¹ - عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص: 459.

² - المرجع السابق، ص: 460.

المبحث الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهد العالم الحديث اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين والتي كانت نتيجتها ظهور العديد من الأجهزة الالكترونية والتي تعتبر من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتدقيق في هذه الأخيرة نجد أنها عبارة عن مزيج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال ولقد تطرقنا لهما بشئ من التفصيل في المباحث السابقة، لذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشيء من الإيجاز إضافة إلى توضيح مصطلح إدارة المعرفة باعتبارها أحد أهم أسباب تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها ببعضهما.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها¹ " مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم".

وهي أيضا عبارة عن أفكار خاصة بالتسيير، حيث يعرفها تايلور على أنها "عبارة عن كيفية العمل والخدمات، والهدف منها تكبير نظام الحاسوب لتطبيق عدد كبير من الوحدات مثل الأجر والمحاسبة، حيث تقرب نظام الحاسوب إلى الجهاز الآلي وهو بدوره يوزع إلى أجهزة أخرى للاتصالات"².

وخلاصة القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما هي إلا عبارة عن تقنيات تسمح لنا بتخزين المعلومات واسترجاعها وتوصيلها للآخرين عبر أجهزة الاتصالات.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال خمسة مكونات أساسية هي:³

1- المكونات المادية (الأجهزة): تتضمن كافة المكونات المادية والمستخدم في إدخال ومعالجة البيانات والمعلومات وتتكون من:

1-1 وحدات الإدخال: وهي حلقة وصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط

¹ - زين عبد الهادي، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال في السياق البرلماني "، ص: 6، موقع إنترنت www.eaddla.org إطلع عليه بتاريخ 2011/03/12 على الساعة 09:25.

² - Jean Benghazi، " tic et organisations"، revue française de gestion، Paris، 2007، p103.

³ - الطائي، محمد عبد حسين، "مدخل الى نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص: 152، 153.

الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية.

1-2- وحدة المعالجة المركزية: وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيس من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة.

1-3- وحدة الإخراج: تؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة وأهم هذه لوسائل الشائعة: الطابعة، الشاشة المرئية.

2- البرمجيات: عبارة عن جميع المجموعات التعليمات الخاصة بمعالجة المعطيات ويمكن تصنيفها إلى:

1-2- نظام البرمجيات: مثل برامج نظام التشغيل.

2-2- تطبيقات البرمجيات: عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة مثل برامج التخزين، برامج الرواتب.

3- الاتصالات: مثل المايكروفون، الكابلات، أجهزة ربط الشبكات.

4- البيانات: مثل البيانات العددية، البيانات النصية...إلخ.

5- الأفراد: وهم الذين يقومون بتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين.

الفرع الثالث: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودوافع إدخالها في المؤسسة

أولاً: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة وهذا التطور الرهيب والمتباين نال إعجاب المحللين الذين يلاحظون أن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسمح بانفتاح المجالات المنعزلة وتمنح الاشتراك في جميع أنحاء العالم وهي عهد جديد للاتصال الذي يدفع إلى العلاقات المتبادلة بين المجتمعات، في حين نجد أن آخرون من المحللين يرون أن نفس هذه التكنولوجيا مهددة ومرتكزة على العلاقات الافتراضية والغير شخصية، فهي غير إنسانية باستعمالها لشبكات الاتصال، الشيء الذي أدى ببعض الشعوب للتخلي عن عادات العمل، وإذا كان الحاسب قد أخذ مكاناً في أقل من 5 سنوات فإن خدمات الانترنت تطورت داخل المؤسسات بوتيرة سريعة خلال 3 سنوات الماضية إذ أصبحت بعض أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال شيء بديهي داخل المؤسسة¹

ثانياً: دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة

توجد عدة دوافع تدفع المؤسسة لإدخالها نذكر منها:²

¹ - إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص: 46.

² - المرجع السابق، ص: 48.

- رغبة المسيرين ومدراء الأعمال الدائمة في التعريف بأعمالهم ومنتجاتهم.
- نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد الزبون معرفتها من منتجات وخدمات وكل ميزاتها.
- تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة.
- انفتاح المؤسسة على السوق المحلي والإقليمي، العالمي.

الفرع الرابع: دور و أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:¹

أولاً: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

تشهد المؤسسات حالياً محيط متقلب وغير ثابت مما دفعها للبحث عن تكنولوجيا مرنة وحديثة للمعلومات والاتصال، تجدها في اتصال دائم مع هذه التغيرات من فتح أسواق جديدة، مواكبة المنافسين، علاقات مع الزبائن لتلبية احتياجاتهم المتجددة.

ثانياً: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسة

يعتبر الانترنت حالياً وسيلة مهمة للمؤسسة والتي أصبحت وجه التسيير اليومي لها (الاقتصاد الالكتروني) فلا يتوقف عند وصف نشاطاتها وهيكلها بل تستعملها في تنمية النشاطات العلمية من أجل خلق قيمة مضافة لها.

و يظهر أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقليل عدد الوسطاء بين المؤسسة وعملائها وبالتالي تحول المنتجات إلى العملاء بأسعار المنافسة (منخفضة) مما يخلق قيمة مضافة للمؤسسة وعدد اكبر من الزبائن.

المطلب الثاني: ماهية إدارة المعرفة

إن إدارة المعرفة برزت خلال العقدين الماضيين وحضيت باهتمام كبير وكان لها أثر كبير على المؤسسة و سنحاول التطرق إلى مفهوم إدارة المعرفة لكن وجب علينا أولاً توضيح مصطلح المعرفة.

الفرع الأول: تعريف المعرفة و أنواعها

أولاً: تعريف المعرفة

تعرف المعرفة بأنها معلومات أو حقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما إضافة إلى أن المعرفة مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات السياقية وبصيرة الخبير التي تزود بإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، فهي متأصلة في عقل العارف بها.²

¹- المرجع السابق، ص، ص: 46، 47.

²- محسن أحمد الحضيري، "اقتصاد المعرفة"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2001، ص: 9.

ولقد عرفت المعرفة بأنها " عبارة عن معلومات بالإضافة إلى روابط سببية تساعد في إيجاد معنى للمعلومات ، وتتولى إدارة المعرفة إيجاد هذه الروابط، إضافة إلى أن المعرفة هي مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات السياقية وبصيرة الخبير التي تزود بإطار عام لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة، فهي متأصلة ومطبقة في عقل العارف، وهي متضمنة في المؤسسة والمجتمع و ليس في الوثائق ومستودعات المعرفة فحسب، ولكنها أيضا الروتين التنظيمي والممارسات والمعايير وعبارة صريحة أكثر إنها معرفة- كيف "1.

ويمكن القول بأن المعرفة هي معيار القياس الرئيسي للفرقة ما بين التقدم والتخلف.

ثانيا: أنواع المعرفة

صنف Polanyi عام 1966 المعرفة لفرعين أساسيين هما:

- 1- **المعرفة الضمنية:** تتعلق بالمهارات والتي هي في الحقيقة الأمر توجد في داخل عقل وقلب كل فرد والتي من غير السهولة نقلها أو تحويلها للآخرين، وقد تكون تلك المعرفة فنية أو إدراكية²
- 2- **المعرفة الظاهرية:** تتعلق بالمعلومات الموجودة والمخزنة في أرشيف المؤسسة (الكتيبات المتعلقة بالسياسات والإجراءات، المستندات، معايير العمليات التشغيل) وفي الغالب يمكن للأفراد داخل المؤسسة الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها مع جميع الموظفين من خلال الندوات، اللقاءات، الكتب، قد ميز Polanyi بين نوعين من المعرفة عندما قال: إننا نعرف أكثر مما يمكن أن نقول وفي ذلك إشارة صريحة لصعوبة وضع المعرفة الضمنية في كلمات منطوقة كما أن المعرفة نتاج لعناصر متعددة والتي من أهمها: المعلومات، البيانات، القدرات، الاتجاهات.³

الفرع الثاني: إدارة المعرفة

أولاً: تعريف إدارة المعرفة

خلال المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي، قال ادوارد فراننيوم عبارته الشهيرة المعرفة قوة ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه اسم هندسة المعرفة، وفي عام 1997 ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهي إدارة المعرفة، وقد تبع هذا التطور

1- عبد الستار العلي، عامر إبراهيم قنديلي، غسان العمري، " المدخل إلى إدارة المعرفة "، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2006، ص:25.

2- رزوقي نعيمة حين جبر، " الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة "، مجلة الملك فهد، عدد2، المملكة العربية السعودية، 2004، ص: 111. موقع إنترنت: <http://www.alyaer.net/vb/showthead.php?t=4793> اطلع عليه في 2011/02/04 على 18:20.

3- حازم الخطيب، " إدارة المعرفة "، موقع إنترنت: <http://www.moelp.org/forum/forumposts.aspt.rid=2943> اطلع عليه في 2011/02/06، على 06:15.

تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينها : تغيير عنوان المجلة ومعالجة المعرفة.¹

وقد عرف البعض إدارة المعرفة بأنها " عبارة عن العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد والحصول على المعرفة واختيارها وتنظيم استخدامها، نشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تملكها المؤسسة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية ".²

كذلك عرفت إدارة المعرفة بأنها " عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المترابطة من أي مكان في الأعمال، سواء أكان في الوثائق أو قواعد البيانات أو عقول العاملين، لإضافة القيمة للمؤسسة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة ".³

وبصفة عامة يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها فن أداء تصرفات متعلقة بالمعرفة من تنظيم، تخزين، جمع ومشاركة، نشر واستخدام عناصر معرفية مكونة من بيانات معلومات،...الخ.

ثانياً: أسباب ظهور إدارة المعرفة

هنالك مجموعة من الأسباب أدت إلى ظهور إدارة المعرفة نذكر منها:⁴

- عولمة الاقتصاد حيث تتحرك المعلومات وتنتقل بسرعة كبيرة.
- قدرة التقنيات الحديثة والمتطورة على الحصول على البيانات والمعلومات والمعرفة .
- تعقيدات السلع والخدمات.
- عظم الأعمال والنشاطات تستند إلى قواعد البيانات والمعلومات، لا بد من إدارتها بفعالية.

ثالثاً: عمليات ومراحل إدارة المعرفة

1- عمليات إدارة المعرفة

اختلف الباحثون فيما تتضمنه إدارة المعرفة من عمليات أنشطة، فالبعض يصنفها إلى أربعة عمليات تعمل بمجملها في إطار عمل يحيط به مكونان أساسيان هما: العناصر الاجتماعية والثقافية والتنظيمية ثم التكنولوجية، أما العمليات الأربعة فهي: تكوين المعرفة واقتناؤها وتنظيم المعرفة وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها والنموذج أدناه يوضح هذه العمليات وأنشطتها.⁵

¹- رزوقي، نعيمة حين جبر، " رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة "، مجلة الملك فهد، عدد2، 2004، ص: 261. موقع إنترنت: <http://www.alyaer.net/vb/showthead.php?t=4793> اطلع عليه في 2011/02/04 على 18:34.

²- حازم الخطب، مرجع سابق، ص: 253.

³- عبد الستار العلي وآخرون، " المدخل إلى إدارة المعرفة "، مرجع سابق، ص: 27.

⁴- رزوقي، نعيمة حين جبر، مرجع سابق، ص: 285.

⁵- عبد الستار العلي وآخرون، " مدخل إلى إدارة المعرفة "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009، ص، ص: 296، 295.

جدول رقم (2): عمليات إدارة المعرفة وأنشطة هذه العمليات

عمليات ادارة المعرفة	أنشطة العمليات
1-تكوين المعرفة knowledge gestion	-اكتشاف الأنشطة -الامساك بها -التزويد -تطويرها وتميمتها.
2-تنظيم المعرفة knowledge organization	-تفسير المعرفة -تصنيفها -توحيدها -تجميعها وتبويبها -تقييمها.
3-خزن واسترجاع المعرفة knowledge Storage and retrieval	-تخزين المعرفة -تحقيق سبل الوصول اليها -حمايتها -تبويبها واقرارها رسميا -جعلها سارية المفعول.
4-تحويل المعرفة واستخدامها knowledge Transfer and utilization	-استغلال المعرفة -استخدامها -بثها -نشرها -المشاركة بها.

المصدر: رزوقي نعيمة حين جبر، "رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة"، مجلة الملك فهد، عدد2، المملكة العربية السعودية، 2004، ص: 286.

من أجل تكوين المعرفة تتمركز مجمل الفعاليات في عمليات الاختيار والانتقاء وتتبع المعرفة الجديدة من خلال كتالوجات وفهارس الناشرين أو مباشرة باستخدام شبكة الانترنت، ينفرد بها قسم التزويد الذي يقوم بإيجاد المعرفة، وفهم متطلبات المستفيدين، أما بالنسبة للتنظيم هو تنظيم المجموعة

المكتبية بما في ذلك فهرستها وتصنيفها، وتعد خدمات الخزن والاسترجاع من الأنشطة التي تسعى مؤسسات المعلومات إلى تطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبعد ذلك يتم تحويلها إلى بيانات ومن ثم نشرها وبثها.

2- مراحل إدارة المعرفة : يصنفها الباحثان العلواتي وآلافي إلى أربع مراحل أساسية وهي:¹

2-1- مرحلة المبادرة: وترتكز على:

- بناء البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات، بناء العلاقات الإنسانية.
- ببناء قواعد البيانات والحصول عليها على أفكار والآراء المقترحة.

2-2- مرحلة النشر: يكون التركيز على:

- تبرير الأفكار، وضع إجراءات سياسات التبرير.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في معالجة وتحليل الأفكار.
- مراقبة المعرفة وأدوات التحكم.

2-3- مرحلة التكامل الداخلي: يكون التركيز على:

- التكامل والتمويل المعرفي طبقاً للمستوى متطلبات السوق.
- هيكلية المعرفة ورسم خريطتها.
- استخدام محركات البحث واستراتيجياتها.
- الحصول على المعرفة الممولة والمتكاملة.

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم عمليات إدارة المعرفة

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في إدارة المعرفة وسوف نتعرف على هذا الدور فيما يلي:²

- تعتبر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال واحدة من المفاتيح الأساسية للكفاءة والفاعلية لعمليات إدارة المعرفة.

- إن حصول المؤسسات على هذه التكنولوجيا ليست الضمان الوحيد لبقيتها دون السعي إلى تكاملها بنجاح مع الخطة الإستراتيجية للمؤسسة، وتعتبر الإستراتيجية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال واحدة من استراتيجيات إدارة المعرفة.

¹ -رزوقي،نعيمة حين جبر، " رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة"،مرجع سابق، ص: 275.

² - سناء عبد الكرم الخناق، مرجع سابق، ص، ص: 255، 256.

- تستخدم إدارة المعرفة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لجمع وتدوين المعلومات المعرفة تحديد قيمتها، ونشرها ضمن المؤسسة وتمكينها لتصبح معرفة لعمليات الإدارة لتكون أكثر مبدعة و مجهزة ومفخرة لمنتجاتها وخدمات عالية الجودة.
- تستفيد إدارة المعرفة من أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشكل خاص من الأنظمة التي تتحسن وتستجيب لبيئة المؤسسة الداخلية والخارجية، وتخصص بشكل مباشر لمهام تعلم المؤسسة إدارة المعرفة، تلعب بيئة التنظيم دورا كبيرا في تسهيل وإعاقه استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل من حيث القوانين التعليمات ومستوى التكنولوجيا والاتصالات الرسمية والغير رسمية.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أتمتة عمليات إدارة المعرفة، ولتحقق زيادة وسرعة وكفاءة وجودة عملياتها إذا ما أحسن استخدامها.
- تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جملة من الأنظمة لدعم عمليات إدارة المعرفة وهي: أنظمة عمل المعرفة، أنظمة الذكاء الاصطناعي، أنظمة المكتب.

الخلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي لكل من التكنولوجيا و المعلومات والاتصال حيث يمكن تعريف التكنولوجيا بأنها عبارة عن التطبيق الأمثل للمعرفة في مختلف القطاعات الصناعية، الزراعية، الاجتماعية، الاقتصادية، التربوية، مع ملاحظة وجود علاقة خاصة تربط التكنولوجيا بالعلوم، أما المعلومات فهي كل ما يصل إلى علم الفرد سواء بالقراءة أو بالاستماع أو بالمشاهدة، وتتعلق بجوانب وأمور تتصل بحياة الإنسان، والأوضاع المحيطة به و العلاقات التي يقيمها والظروف التي تلازمه والإمكانيات المتاحة له والأحداث التي يجابهها من وقت إلى آخر، أما الاتصال فهو انتقال المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف لآخر من خلال عملية ديناميكية.

وقد شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات سريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تساعد هذه الأخيرة على توفير قوة عمل فعلية و الوقت و تحقيق رقابة فعالة لمختلف وظائف المؤسسة، كما تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن باقي التكنولوجيات بمميزات أهمها مايلي:

- الاهتمام الأكثر بكفاءة العنصر البشري.

- القدرة على نقل المعلومات من وسيط لآخر مع إمكانية التحكم فيها.

- القدرة على استخدام وسائل اتصالية في أي مكان داخل المؤسسة.

- التدفق السريع للمعلومات مما سمح للفرد بتنمية قدراته.

- الانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي.

وعلى العموم يجب الاهتمام بالأفراد لأنهم أساس وغاية هذه العملية، فبدون تحديد الأهداف لا يمكن الوصول إلى شيء، فلا فائدة من هذه التكنولوجيا دون وجود المورد البشري المرافق لها.

الفصل الثاني :

ادارة الموارد البشرية

تمهيد:

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركزها على العنصر البشري و الذي يعتبر أئمن الموارد لدى الإدارة و الأكثر تأثيرا في الإنتاج على الإطلاق، حيث أن إدارة و تنمية الموارد البشرية تعتبر ركنا أساسيا في غالبية المؤسسات إذ تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية و تمكين الوزارات و المنظمات الحكومية و الأهلية من الاستقطاب و تأهيل الكفاءات اللازمة و القدرة على مواكبة التحديات و التغيرات الحديثة و المستقبلية، حيث تقوم أغلبية وظائف إدارة الموارد البشرية عن طريق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و شبكات و قاعدة البيانات و الانترنت، و للتعرف على إدارة الموارد البشرية تم تقسيم الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: مدخل إلى إدارة الموارد البشرية.

المبحث الثاني: تنمية إدارة الموارد البشرية.

المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية و التغيرات الحديثة.

المبحث الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة الموارد البشرية

المبحث الأول: مدخل إلى إدارة الموارد البشرية

يعتبر الإنسان المحرك الأساسي للعملية الإدارية و عماد نجاحها أو فشلها، ولا وجود لمؤسسة دون أفراد مهما كانت إمكانياتها وحجم نشاطها، وسنحاول خلال هذا المبحث التطرق إلى ماهية إدارة الموارد البشرية ومراحل تطورها إضافة إلى وظائفها.

المطلب الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية

الفرع الأول: تعريف إدارة الموارد البشرية

تعددت تعاريف إدارة الموارد البشرية بحسب رأي ووجه نظر المفكرين وعلماء الادارة إضافة إلى تطورها عبر الزمن، حيث عرفها فراش بأنها " استخدام القوة العاملة بالمؤسسة و يشمل ذلك على عمليات التعيين و تقييم الأداء و التنمية و التعويض و المرتبات و تقديم الخدمات الاجتماعية و الصحية للعاملين و العون للأفراد"¹.

كما يعرفها sikula بأنها " استخدام القوى العاملة داخل المؤسسة أو بواسطة المؤسسة، ويشمل ذلك عمليات تخطيط القوى العاملة بالمؤسسة، الاختيار والتعيين، تقييم الأداء، التدريب و التنمية، التعويض و المرتبات، العلاقات الصناعية، تقييم الخدمات الاجتماعية و الصحية للعاملين، وأخيرا بحوث الأفراد "². أما المعهد البريطاني فيعرفها بأنها "مسؤولية كافة هؤلاء الذين يعتبرون أفراد لذلك هي وصف لعمل هؤلاء المتخصصين في هذا المجال و أنها الجزء من الإدارة المختصة بالأفراد العاملين و بعلاقاتهم داخل المؤسسة "³.

في حين يمكن القول بأن " إدارة الموارد البشرية كوظيفة تختص بتكوين هيكل مناسب من الموارد البشرية ذات مستوى مناسب من القدرات والمهارات لمقابلة احتياجات المؤسسة، ثم تدريب وتنمية هذه المهارات باستمرار "⁴.

ولقد عرفها البعض بأنها " أي برنامج أو نظام يتعلق بشؤون الموظفين "⁵.

ومن خلال ما تقدم يمكن أن نستخلص أن إدارة الموارد البشرية هي عبارة عن النشاط الهادف إلى اجتذاب الطاقات البشرية الكفؤة والفعالة والمحافظة عليها أطول فترة ممكنة.

¹ - فيصل حسونة، "إدارة الموارد البشرية"، دار الأسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص: 6.

² - صلاح عبد الباقي، "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص: 20.

³ - حسن الزغبى وآخرون، "منظمات الأعمال"، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص: 154.

⁴ - مصطفى محمود بو بكر، "الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008، ص: 55.

⁵ - حسن الزغبى وآخرون، مرجع سابق، ص: 153.

الفرع الثاني: أهداف إدارة الموارد البشرية

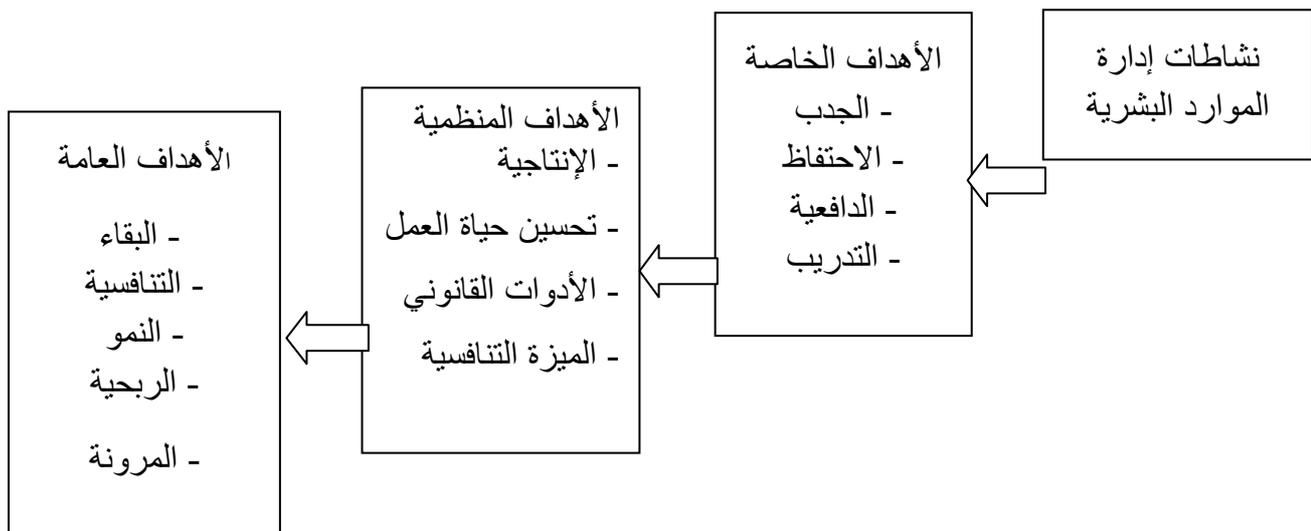
يمكن إجمالاً حصر أهداف إدارة الموارد البشرية فيما يلي:¹

- جذب المرشحات من الأفراد للعمل والاحتفاظ بالجديدين منهم ودفعهم للعمل.
- الوصول إلى أهداف أعم وأشمل تتمثل في الإنتاجية ونوعية العمل.
- تكيف قوى العمل مع التغيرات البيئية.

ويمكن توضيح الأهداف التي تسعى إليها إدارة الموارد البشرية لتحقيق الربحية في الشكل التالي

رقم (08).

الشكل رقم (08): نشاطات وأهداف إدارة الموارد البشرية



المصدر: علي الضلعين، "أساسيات ومبادئ إدارة الأعمال"، ط2، دار يزيد للطبع والنشر، الأردن، ص: 208.

حيث تقوم ادارة الموارد البشرية بنشاطات للوصول الى أهدافها الخاصة المتمثلة في الجذب، الاحتفاظ، الدافعية، التدريب،... الخ. وأهداف منظمة منها الانتاجية، تحسين حياة العمل وتحقيق الميزة التنافسية، وتوجد كذلك أهداف عامة مثل البقاء، النمو، تحقيق الربح والمرونة... الخ.

الفرع الثالث: أهمية إدارة الموارد البشرية

تتمثل أهمية إدارة الموارد البشرية في:²

- تحقيق التعاون الفعال بين العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة.

¹ - علي الضلعين، مرجع سابق، ص: 208.

² - محمد إسماعيل بلال، "إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004، ص: 18.

- تنمية العلاقات الطيبة في العمل بين جميع أفراد التنظيم.
- رعاية العاملين وتقديم الخدمات الاجتماعية والثقافية والعلمية لهم.
- الاحتفاظ بالتسجيلات المتعلقة بكل عامل في المؤسسة بشكل موحد.
- إيجاد الحافز لدى القوى العاملة لتقديم أقصى مجهود لتحقيق أهداف المؤسسة.
- تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص لجميع العاملين في المشرع من حيث الترقية والأجور والتدريب والتطوير.

الفرع الرابع: دور إدارة الموارد البشرية

يتمثل دور إدارة الموارد البشرية في:¹

- ربطها بالإدارة العليا أو بأعلى جهة قيادية في المؤسسة، فمن شأن ذلك تحقيق الدعم والمساندة لما في ممارسة نشاطها من أعلى جهة قيادية.
- منحها الاستقلالية بحيث لا تدمج مع أي من الإدارات أو الأقسام العاملة في المؤسسة لتجنبها الخضوع للمؤثرات والضغوط في مزاولة عملها.
- منحها سلطات تتعلق باقتراح الأنظمة.
- توفير الدعم المادي والمالي لتمكينها من إجراء الدراسات الضرورية لاقتراح الأنظمة والسياسات الضرورية المتصلة بالعاملين في المؤسسة.

المطلب الثاني: نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة إنما هي نتيجة لعدد من التطورات التي يرجع عهدها إلى بداية الثورة الصناعية، حيث التي ساهمت تلك التطورات في إظهار الحاجة إلى وجود إدارة موارد بشرية متخصصة ترعى شؤون الموارد البشرية في المؤسسة، فهناك عدة مراحل تاريخية مرت بها هذه الإدارة من منتصف القرن 19 حتى الآن وهي:

الفرع الأول: مرحلة ما قبل الثورة الصناعية²

- تميزت هذه الحقبة التاريخية بطرق الإنتاج اليدوية حيث كانت معظم السلع تصنع في مصانع صغيرة أو في بيت صاحب العمل، هذا ولو تعمقنا أكثر في هذه المرحلة سنجد الأنظمة التالية:
- 1- **نظام العبودية:** وفيه اعتبر العامل من ممتلكات صاحب العمل يبيعه ويشتره شأنه شأن السلع.
 - 2- **نظام الصناعة اليدوية:** في ظلّه برزت فئة تملك الخبرة والمهارة وبدأت تعمل مقابل أجر.

¹ - حنا نصر الله، "إدارة الموارد البشرية"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 10.
² - نوري منير، "تسيير الموارد البشرية"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص: 46، 47.

3- نظام الطوائف: شكلت كل صناعة طائفة لها قانونها، يوضح شروط الدخول للمهنة وأجورهم ومستويات إنتاجهم.

الفرع الثاني: مرحلة الثورة الصناعية¹

بدأت الثورة كنتيجة للاكتشافات والاختراعات وظهور القوى المحركة والآلات، حيث تميزت الثورة الصناعية بثلاث خصائص وهي تطوير المكائن وربط القوى العاملة بالمكائن وإنشاء المصانع التي توظف أعداد هائلة من الأفراد مما ينتج عن ذلك زيادة التخصص في الوظائف وكذلك في كمية السلع التي أصبح في مقدور العاملين إنتاجها، كما أنه كان للثورة الصناعية التأثير الكبير على تنمية وازدهار الأعمال والتجارة وخضمت ذلك برزت النقابات للدفاع عن مصالح العمال.

الفرع الثالث: مرحلة ظهور حركة الإدارة العلمية

من التطورات التي ساهمت في ظهور أهمية إدارة الموارد البشرية هي انتشار حركة إدارة الإدارة العلمية بقيادة تاييلور الذي توصل إلى الأسس الأربعة للإدارة وهي:²

1- تطوير دقيق في الإدارة: ويقصد تاييلور بذلك استبدال الطريقة التجريبية أو طريقة الخطأ و الصواب في الإدارة بالطريقة العلمية التي تعتمد على الأساس المنطقية والملاحظة المنظمة وتقيس أوجه النشاط المرتبطة بالوظيفة ثم تبسيط واختصار الأعمال المطلوبة اعتمادا على أعلى المواد والمعدات المستخدمة.

2 - الإختيار العلمي للعاملين: ويعتبره تاييلور الأساس في نجاح إدارة الموارد البشرية، فبعد أن نتأكد من قدراتهم ومهاراتهم اللازمة لتحمل عبء الوظيفة ويتم اختيارهم.

3 - الاهتمام بتنمية وتطوير الموارد البشرية وتعليمهم: حيث يؤكد تاييلور أن العامل لن ينتج بالطاقة المطلوبة منه إلا بعد أن يكون لديه استعداد للعمل وتدريب مناسب مكان العمل وهو أمر جوهري للوصول إلى المستوى المطلوب من العمل.

4 - التعاون الحقيقي بين الإدارة والموارد البشرية: حيث يؤكد تاييلور أنه بالإمكان التوفيق بين رغبة العامل في زيادة أجره وبين رغبة صاحب العامل في تخفيض تكلفة العمل وذلك بزيادة إنتاجية العامل بأن يشارك في الدخل الزائد لارتفاع معدل إنتاجيته

الفرع الرابع: نمو المنظمات العمالية

في بداية القرن 20 نمت وقويت المنظمات العالمية زيادة أجور العمال وخفض ساعات العمل، ويعتبر ظهور حركة الإدارة العلمية (التي حاولت استغلال العامل لمصلحة رب العمل) والتي ساعدت في

¹ - حنا نصر الله، مرجع سابق، ص، ص: 5، 6.

² - فيصل حسونة ، مرجع سابق، ص، ص: 10، 11.

ظهور النقابة العمالية.¹

الفرع الخامس: مرحلة الحرب العالمية الأولى²

لقد تطلب تضخم الإنتاج أن تتوجه الإدارة لتوفير احتياجاتها من العاملين للوفاء بمتطلبات ذلك التوسع في الإنتاج رغم ظروف الحرب وما سببته من نقص في عرض القوى العاملة ولذا فقد فكرت الإدارة وبجدية في إنشاء إدارات متخصصة تتولى أنشطة تسيير إدارة الموارد البشرية.

الفرع السادس: مرحلة ما بين الحرب العالمية الأولى والثانية³

شاهدة نهاية العشرينات و بداية الثلاثينات من هذا القرن تطورات في مجال العلاقات الإنسانية حيث أجريت تجارب هوثورن بواسطة التون مايو، و أفنعت الكثيرين بأهمية رضاء العاملين عن عملهم و توفير الظروف المناسبة للعمل.

الفرع السابع: ما بعد الحرب العالمية الثانية حتى الآن⁴

في هذه المرحلة اتسع نطاق الأعمال التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية حيث شملت التدريب و تنمية العاملين و وضع برامج لتحفيزهم و ترشيد العلاقات الإنسانية .

مازالت الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية تركز على العلاقات الإنسانية و الاستفادة من نتائج البحوث لعلم النفس و الانثروبولوجيا و كان نتيجة ذلك تزايد استخدام مصطلح العلوم الإنسانية حيث انه الأكثر شمولاً.

لقد أصبحت إدارة الموارد البشرية في الوقت الحالي جزء أساسي في المؤسسات فتطورت و توسعت لتصبح إدارة كاملة للموارد البشرية.

و مستقبلاً يمكن النظر إلى إدارة الموارد البشرية على أنها في نمو متزايد لأهميتها في كافة المؤسسات نتيجة التغيرات السياسية و التكنولوجيا ، و هناك تحديات يجب أن تتصدى لها إدارة الموارد البشرية مثل الاتجاه المتزايد في الاعتماد على الكمبيوتر في انجاز كثير من الوظائف التي كانت تعتمد على العامل.

¹ - المرجع السابق، ص: 12.

² - نوري منير، مرجع سابق، ص: 48.

³ - فيصل حسونة، مرجع سابق، ص: 12.

⁴ - المرجع السابق، ص، ص: 12، 13.

المطلب الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

الفرع الأول: تخطيط الموارد البشرية

أولاً: تعريف التخطيط

توجد تعاريف عديدة للتخطيط نذكر بعضها إذ يعرف بأنه "عملية تحديد وضمان وحصول المؤسسة على احتياجاتها من العمالة المؤهلة في الوقت المناسب، للقيام بالوظائف التي تقابل احتياجاتها وتحقيق الوظائف لهؤلاء الأفراد".¹

ويقصد بتخطيط الموارد البشرية أيضا " محاولة تحديد احتياجات المؤسسة من العاملين خلال فترة زمنية معينة، وهي الفترة التي يغطيها التخطيط وهي سنة في العادة، وباختصار فان تخطيط الموارد البشرية يعني اساسا تحديد اعداد وتوعيات العمالة المطلوبة خلال فترة الخطة".²

ويقصد به أيضا " التنبؤات النظامية للطلب على الموارد البشرية، وعرضها في المؤسسة خلال فترة مستقبلية".

ثانياً: أهمية تخطيط الموارد البشرية

تتمثل أهمية التخطيط فيما يلي:³

- يساعد تخطيط الموارد البشرية في التخلص من الفائض وسد العجز.
- يساعد تخطيط الموارد البشرية على منع ارتباكات فجائية في خط الإنتاج والتنفيذ الخاص بالمؤسسة.
- يتم تخطيط الموارد البشرية قبل الكثير من وظائف ادارة الافراد.
- يساعد تخطيط الموارد البشرية على تخطيط المستقبل الوظيفي للعاملين حيث يتضمن ذلك تحديد أنشطة التدريب والنقل والترقية.
- يساعد تحليل قوة العمل المتاحة على معرفة اسباب تركهم للخدمة او بقائهم ومدى رضائهم عن العمل.
- إن خطة الموارد البشرية على مستوى المؤسسة تعد الأساس في وضع خطة القوى العاملة والموارد البشرية على المستوى القومي وبصورة خاصة في النظام الاشتراكي.

¹ - جمال الدين محمد المرسي، مرجع سابق، ص: 184.

² - احمد ماهر، " إدارة الموارد البشرية"،الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 1999، ص:89

³ - سهلية محمد عباس، علي حسين علي، " إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للنشر، الأردن، 1999، ص ص: 55، 56.

الفرع الثاني: تنظيم الموارد البشرية

أولاً: تعريف التنظيم

يعد التنظيم وظيفة من وظائف الإدارة ذات التأثير الشمولي على كامل نشاطات المؤسسة، حيث عرف كل من " واين بلنكت " و "ريموند انتر" في كتابهم "مقدمة الإدارة" وظيفة التنظيم على أنها "عملية دمج الموارد البشرية والمادية من خلال هيكل رسمي يبين المهام والسلطات".¹

ثانياً: أهمية التنظيم

تكمّن أهميته فيما يلي:²

- وضوح الأدوار والواجبات ومن ثم سهولة تحديد المسؤوليات والرقابة.
- وضوح السلطات والصلاحيات ومن ثم وضوح مسؤوليات إتخاذ القرارات وسهولة التنسيق بين أجزاء المؤسسة.
- قوة قنوات الاتصال والسرعة في تداول البيانات والمعلومات ومن ثم سهولة التنسيق بين أجزاء المؤسسة.
- الربط بين الأهداف والخطط من جانب، وما يتم تنفيذه لأنشطة ومهام وأعمال من جانب آخر، وما يترتب عليه من استغلال الجهد والوقت والموارد.

الفرع الثالث: توجيه الموارد البشرية

أولاً: تعريف التوجيه

يمكن تعريف توجيه الموارد البشرية بأنه " الوظيفة الإدارية التنفيذية التي تنطوي على قيادة الأفراد و الإشراف عليهم و توجيههم و إرشادهم عن كيفية تنفيذ الأعمال و إتمامها و تحقيق التنسيق بين موجوداتهم و تنمية التعاون الاختياري بينهم من اجل تحقيق هدف مشترك".³

ثانياً: أهمية التوجيه

تتمثل أهمية توجيه الموارد البشرية فيما يلي:⁴

- الزيادة في ثقة المرؤوسين لرؤسائهم لوجود دورهم التوجيه و التحفيزي.
- زيادة الحافز لدى الأفراد و تحسين أدائهم و زيادة إنتاجيتهم.

¹- عامر عوض، " السلوك التنظيمي الإداري"، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 5.

²- مصطفى محمود أبو بكر، "المدير المعاصر وإدارة الأعمال في بيئة العولمة المعاصرة"، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص: 50.

³- بشير العلاق، مرجع سابق، ص: 277.

⁴- صالح مهدي محمد العامري وطاهر محسن منصور العالي، مرجع سابق، ص: 255.

- كفاءة الأوامر و التعليمات التي تصدرها الإدارة أو يحققها الأفراد.
- نقص في احتمالات تعارض المصالح و الأهداف بين الأفراد و بعضهم البعض و بينهم و بين المؤسسة.

الفرع الرابع: رقابة الموارد البشرية

أولاً: تعريف الرقابة

تعرف الرقابة بأنها " وظيفة من وظائف الإدارة، وتعني باختصار قياس وتصحيح أداء المرؤوسين لغرض التأكد من أن أهداف المؤسسة والخطط الموضوعية لبلوغها قد تم تحقيقها " ¹.

ثانياً: أهمية الرقابة

تكمن أهمية الرقابة فيما يلي: ²

- وضع أسس موضوعية لقياس الكفاءة وتقييم الأداء والإنجازات.
- تحقيق العدالة والموضوعية في تطبيق أسس وقواعد التحفيز الايجابي والسلبى.
- وضع أسس موضوعية لتخصيص الإمكانيات وتوجيه الجهد والوقت لتحقيق الأهداف.
- الدفع إلى تطوير الأداء ورفع الكفاءة وتحسين الإنجازات.

ثالثاً: أنواع الرقابة

يمكن تقسيم أنواع الرقابة حسب عدة أسس منها: ³

1- الرقابة من حيث الزمن: تصنف إلى:

1-1- الرقابة ما قبل التنفيذ: أي قبل تنفيذ وبدء العمليات ومهمتها أن تمتنع وقوع الأخطاء ونقي من الانحرافات منذ البداية.

1-2- الرقابة ما بعد التنفيذ: أي بعد التنفيذ وبدء العمليات أو بعد إنجاز كلي لمرحلة من مراحل العمل وذلك عن طريق متابعة الأعمال.

2- الرقابة من حيث الوظيفة: وتصنف إلى:

1-2- الرقابة الإدارية: وهي التي تقوم على أساس متابعة الأداء وتقييمه، والهدف منها الاطمئنان إلى حسن سير النشاط الإداري.

2-2- الرقابة المحاسبية: وهي رقابة على البيانات المالية، ومهمتها التأكد من صحة المعاملات المالية

¹ - بشير العلق ، مرجع سابق، ص: 341.

² - حمداوي وسيلة، "إدارة الموارد البشرية"، مديرية النشر لجامعة قالمية، الجزائر، بدون سنة نشر، ص: 40.

³ - بشير العلق، مرجع سابق، ص، ص: 351، 352.

مع الغير، والتأكد من أنها مؤيدة بمستندات قانونية.

2-3- الرقابة التشغيلية: وهي الرقابة التي تتعلق بالتنفيذ، إذا تقيد العمل بقواعد وتراقب سيره بصفة مستمرة وأثرها كبير على العمل إذا تدفعه إلى الأمام، وعلى سلوك العاملين.

3- الرقابة من حيث المصدر: تصنف إلى:

3-1- الرقابة الداخلية: بمعنى وجود قسم خاص بالمؤسسة يطلع بمهام الرقابة مثل قسم التدقيق الداخلي.

3-2- الرقابة الخارجية: بمعنى أن عملية الرقابة يقوم بها أناس من الخارج المؤسسة وليس موظفين فيها مثل: ما يقوم به البنك المركزي من رقابة على البنك التجاري والمتخصصة عندما يقوم موظفوه بجولات تفتيشية على البنوك الأخرى.

4- الرقابة من حيث المكان: تصنف إلى:

4-1- الرقابة المكتبية: وهي التي تتم داخل المنظمة أو المؤسسة ولا تقتضي انتقالا لممارستها.

4-2- الرقابة الحقلية: التي تتم في حقل أو ميدان العمل.

كما توجد أنواع أخرى وهي: الرقابة العامة، الرقابة المستندة، الرقابة الشخصية والكمية والنوعية والرقابة الدورية.

المبحث الثاني: تنمية إدارة الموارد البشرية

تعد التنمية البشرية بصفة عامة على تنمية الأفراد وحاجاتهم من مأكّل وملبس ومعاش والعلم والعمل، كما ينظر إليها على أنها إعداد وتطوير الأفراد لاستلام مختلف مسؤولياتهم، حيث تركز التنمية البشرية على عقول الموارد البشرية، وسنتطرق في مايلي إلى تعريف تنمية إدارة الموارد البشرية إضافة إلى أهميتها وأهدافها وكذلك وسيلة تنمية المورد البشري والمتمثلة في التدريب.

المطلب الأول: تعريف تنمية إدارة الموارد البشرية

إن تنمية الموارد البشرية تعني حسب اصطلاح علماء الإدارة " العملية المخططة والهادفة التي قد توجه عملية النمو وتسارعها أو تحسن في نوعيتها أو تغيير في اتجاهها وقد تقع خارجا فتصنع وتحلل وتركب المتغيرات وتدع المخرجات لتحصل على ما هو أحسن وأفضل أو ما هو منفرد ومتميز في خصائصه، وهذا لا يتحقق إلا بتوظيف الخبرة والمعرفة وبذل الجهد، واعتماد المناهج العلمية وتوظيف الدراسات والفرضيات وكذلك النظريات".¹

في حين عرف الدكتور ماهر أعليش عملية تنمية الموارد البشرية بأنها " مرحلة تأتي بعد الحصول على الأفراد الملائمين لأداء العمل، ويقصد بها رفع مستوى مهاراتهم وخبراتهم وذلك عن طريق التدريب الملائم لطبيعة العمل المطلوب إنجازه".²

أما الدكتور أحمد منصور فعرفها بأنها " عملية في نشاط واحد ألا وهو التكوين أو التدريب وشرح عملية التنمية بأنها عملية لتنمية القدرات والكفاءات البشرية في جوانبها الفنية والسلوكية".³ وبصفة عامة يمكن تعريف تنمية الموارد البشرية على أنها تنمية القدرات و الكفاءات البشرية في جميع نواحيها.

المطلب الثاني: أهداف و أهمية تنمية إدارة الموارد البشرية

الفرع الأول: أهداف تنمية إدارة الموارد البشرية

تتمثل أهداف تنمية إدارة الموارد البشرية في النقاط التالية:⁴

- إحداث تغيير في طبيعة الفرد بالشكل الذي يجعله أكثر استجابة للتقويم وأكثر استعدادا.
- إحداث تغيير في سلوك الفرد أو تصرفاته مع نفسه ومع الجماعة والمؤسسة.

¹ - عليان بن عبد الله الرشيد، "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية"، الرياض ، المملكة العربية السعودية، 2008، ص: 24.

² - نوري منير، مرجع سابق، ص: 329.

³ - المرجع السابق، ص: 328.

⁴ - عليان بن عبد الله الرشيد، مرجع سابق، ص: 29.

- تحريك دوافع الإنسان، وإعطاء كل ما يمكن إعطاؤه من ولاء ووقت وجهد للمؤسسة لتحقيق أهدافها. مواجهة التحديات الخارجية للمؤسسة بفعالية.

الفرع الثاني: أهمية تنمية إدارة الموارد البشرية

تكمن أهمية تنمية الموارد البشرية فيما يلي:¹

- إن الموارد البشرية وهي بالدرجة الأولى طاقة ذهنية وفكرية ومصدر للمعلومات والاقتراعات وابتكارات ولذلك بدأت الإدارة المعاصرة تبحث عن أساليب ومفاهيم جديدة لتنمية تتناسب مع أهميتها وحيوية الدور الذي تقوم به.
- مصدر الخير والعطاء على مر السنين فهي تتعهد بالاهتمام بتدريب هذا المصدر وتنمية إبداعاته.
- وتستمد التنمية البشرية أهميتها من طبيعة القرارات التي تكون أساسا لها وهي قرارات تتعلق بالعنصر البشري، وتشمل مختلف المهام ومجالات عمل إدارة الشؤون للموظفين.

المطلب الثالث: التدريب

الفرع الأول: مفهوم التدريب

يقصد بالتدريب " مجموعة الأفعال التي تسمح لأعضاء المؤسسة أن يكونوا في حالة من الاستعداد والتأهب بشكل دائم ومتقدم من أجل وظائفهم الحالية والمستقبلية في إطار مؤسستهم وبيئتها".²

الفرع الثاني: الأسس التي يقوم عليها نشاط التدريب

ومن أهم الأسس التي يقوم عليه نشاط التدريب ما يلي:³

- اعتبار التدريب وسيلة وليس غاية بحد ذاته.
- ليس من الضروري أن يكون كل شخص في المؤسسة بحاجة إلى التدريب.
- التدريب ليس علاجاً لجميع المشاكل فمشكلة سوء الاختيار مثلا لا تحل دائما بالتدريب.
- يقوم التدريب على أساس التخطيط والتنظيم.
- التدريب نشاط مستمر مادامت المؤسسة تعمل وتنتج ولا ينفذ مرة واحدة في العمر.

¹ - المرجع السابق، ص: 27.

² - فيصل حسونة ، مرجع سابق، ص: 137.

³ - المرجع السابق، ص: 137.

الفرع الثالث: أهمية وظيفة التدريب والتطوير في إدارة الموارد البشرية

وتتمثل أهمية التدريب في الجوانب الرئيسية التالية:¹

أولاً: الأهمية بالنسبة للمؤسسة

ومن أهمها ما يلي:

- زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي.
- المساعدة في ربط أهداف العاملين بأهداف المؤسسة.
- المساعدة في خلق اتجاهات ايجابية داخلية نحو المؤسسة.
- تجديد المعلومات.
- زيادة فاعلية الاتصالات والاستشارات الداخلية.

ثانياً: الأهمية بالنسبة للعاملين

ومن أهمها ما يلي:

- يساعد الأفراد في تحسين فهمه للمنظمة واستيعابهم لدورهم فيها.
- يساعد الأفراد في تحسين قراراتهم وحل مشاكلهم في العمل.
- يطور الدافعية للأداء.
- يساعد على تطوير مهارات الاتصالات بين الأفراد.

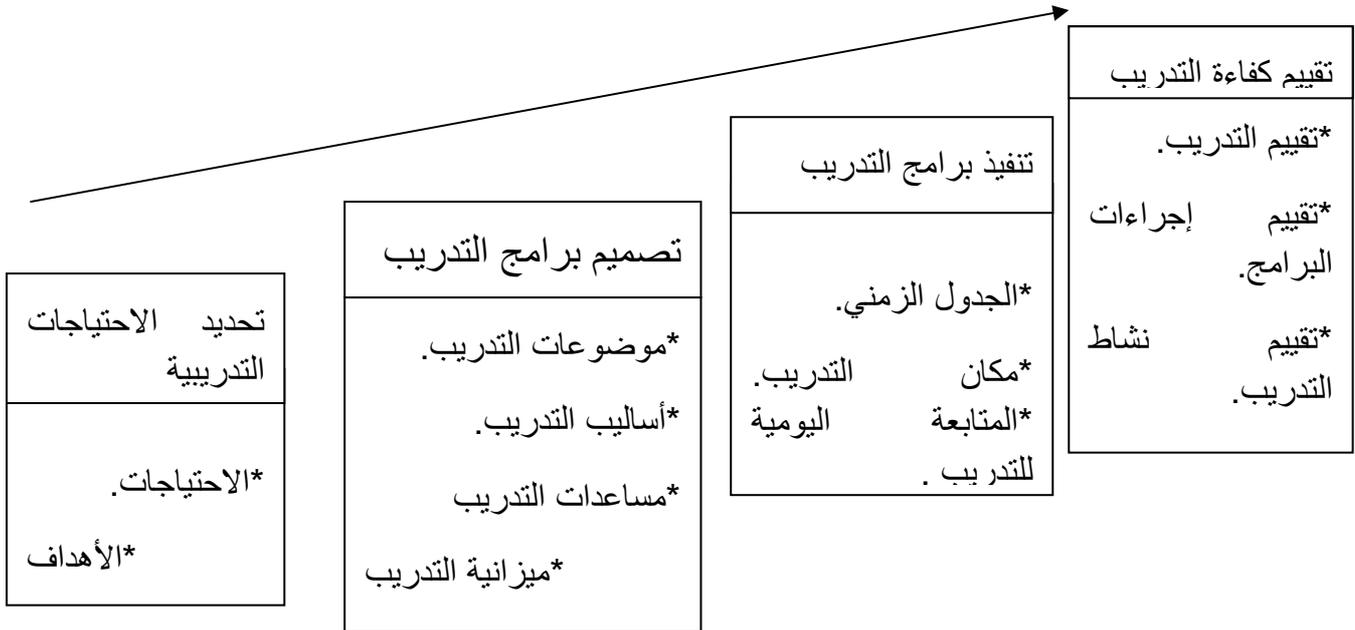
الفرع الرابع: خطوات التدريب

تعتمد نظرية التدريب أو ما يسمى بنظرية تطوير وتنمية العاملين على مكونات أساسية وتظهر هذه المكونات في الشكل التالي والتي بحد ذاتها خطوات التدريب:²

¹ - علي محمد رباحة، "إدارة الموارد البشرية"، دار الصفراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص: 54.

² - أحمد ماهر، مرجع سابق، ص: 454.

الشكل رقم(09): خطوات التدريب



المصدر: أحمد ماهر، " إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 454

أولاً: تحديد الاحتياجات التدريبية¹

وتعتبر هذه المرحلة من العناصر الأساسية في تصميم البرنامج التدريبي، وبمجرد تحديد الاحتياجات التدريبية فان الفجوة بين مستوى الاداء الحالي ومستوى الاداء المتوقع يمكن سدها، فالحاجة التدريبية تعني اذن وجود تناقض أو اختلاف حالي أو مستقبلي بين وضع قائم وبين وضع مرغوب فيه في اداء المؤسسة او وظيفة او افراد في اي من المعارف او المهارات او الاتجاهات او في هذه النواحي جميعها.

ثانياً: تخطيط (تصميم) البرامج التدريبية

و الذي يعني ترجمة الأهداف إلى موضوعات تدريبية (أو مادة أو محتوى تعليمي و تدريبي)، وتحديد الأسلوب الذي سيتم استخدامه بواسطة المدربين في توحيد موضوعات التدريب إلى المتدربين (مثل المحاضرة، التمارين، المناقشة)، كما يتم تحديد المساعدات التدريجية، و كجزء من تصميم برنامج التدريب يجب تحديد المدربين في البرنامج، وكذلك تحديد تكلفة أو ميزانية التدريب.²

ثالثاً: تنفيذ البرامج التدريبية

وتتمثل هذه المرحلة في إدارة البرنامج التدريبي واخراجه إلى حير التنفيذ، وهذه المرحلة مهمة

¹- مصطفى نجيب شاويش ، " الموارد البشرية إدارة الأفراد"، دار الشروق، 1996، ص، ص:235-237.

²- أحمد ماهر، " إدارة الموارد البشرية"، مرجع سابق، ص:321 .

وخطيرة، حيث تتضمن أنشطة مهمة كتحديد الجدول التنفيذي للبرنامج من حيث مواعيد وفترات البرنامج التدريبي وتحديد مكان التدريب¹.

رابعاً: تقييم البرامج التدريبية

ويقصد به تلك الاجراءات التي تقاس بها كفاءة البرامج التدريبية ومدى نجاحها في تحقيق اهدافها المرسومة، كما تقاس بها كفاءة المتدربين ومدى التغير الذي نجح التدريب في احداثه فيهم وكذلك تقاس بها كفاءة المدربين الذين قاموا بتنفيذ العمل التديبيو يتم ذلك من خلال تقييم اداء المتدربين محل التدريب، او تقييم رايهم حول اجراءات البرنامج².

¹ - المرجع سابق، ص: 321.

² - المرجع سابق، ص: 321.

المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية والتغيرات الحديثة

تعتبر إدارة الموارد البشرية عملية تزويد المؤسسة بالكفاءات البشرية المؤهلة والحفاظ عليها، حيث يشهد العالم في الوقت الراهن تحولات سريعة وتغيرات مختلفة جعلت العنصر البشري يتجه نحو الشمولية والاندماج، كما أن الموارد البشرية تتأثر بالعوامل الداخلية والخارجية والتغيرات الحديثة، وسنتعرض في هذا المبحث إلى أثر العولمة وإدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو على إدارة الموارد البشرية.

المطلب الأول: أثر العولمة على إدارة الموارد البشرية

الفرع الأول: مفهوم العولمة

أولاً: المفهوم اللغوي: ¹

العولمة لغوياً هي تعميم الشيء وتوسيع دائرته لشمول العالم كله، ويقابل مصطلح عولمة كلمة « GLOBALIZATION » المشتقة من « GLOBAL » في الإنجليزية والمقصود هنا الكرة الأرضية أو الكوكب الذي تعيش البشرية على سطحه، أما في اللغة الفرنسية فهي تقابل كلمة « MONDIALISATION » المشتقة من « MONDE » ولا يرى بعض الفرنسيين حرجاً من استخدام كلمة « GLOBALIZATION » على اعتبار أن كلمة « GLOBAL » في اللغة الفرنسية لها معنا نفسه في الإنجليزية أي الكرة.

كما تأخذ كلمة العالمية شكلاً اشتقاقياً آخر وهو « UNIVERSEAUX » بمعنى الكليات الخمس في الفلسفة اليونانية وهي: الجنس، النوع، الفصل، الخاصة والعرض العام، وقد سماها أرسطو بالمحمولات التي تحمل على الموضوع بهدف تصنيف الأشخاص والأفكار.

ثانياً: المفهوم الاصطلاحي

يعرفها الكاتب الفرنسي دولفوس "بأنها تبادل شامل وإجمالي بين مختلف أطراف الكون، يتحول العالم على أساسه إلى محطة تفاعلية للإنسانية بأكملها، وهي كظاهرة لا تخرج عن دائرة المتبادلات الاقتصادية داخل الأسواق العالمية".²

الفرع الثاني: خصائص العولمة

فقد تميزت هذه الظاهرة بالعديد من المميزات أهمها ما يلي: ³

- الانتشار المتسارع للتكنولوجيا.

¹ - عبد القادر تومي، "العولمة - من الاقتصاد إلى الإيديولوجيا"، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2009، ص: 19، 20.

² - عبد القادر تومي، "العولمة - فلسفتها، مظاهرها، تأثيرها"، مرجع سابق، ص: 19.

³ - عبد القادر تومي، "العولمة - من الاقتصاد إلى الإيديولوجيا"، مرجع سابق، ص: 24.

- اتساع شبكة الاتصال والمعلوماتية.
- الاندماج المتسارع للاقتصاد العالمي.
- كثرة التحالفات والمعاهدات.
- كثرة التكتلات الاقتصادية، واندماج الشركات متعددة الجنسيات.
- فتح الحدود أمام السلع الخارجية وأمام رأس المال للاستثمار.
- فتح الحدود أمام تيار التبادل والتحاوور بما يخدم المصالح المختلفة.
- ظهور قيم معرفية وأخلاقية جديدة.
- بروز فلسفة المنافسة في كل القطاعات.
- تحول واضح في المفاهيم السياسية، وضعفت مقوم النظام السياسي.

الفرع الثالث: تحديات العولمة

هناك العديد من التحديات التي تواجه العولمة نوجزها فيما يلي:¹

- تأكيد مفهوم السيادة التقليدي.
- تعدد اللاعبين على الساحة الدولية.
- ثورة المعلومات و الإتصالات والمواصلات.
- تحدي التخصيص.

الفرع الرابع: أثار العولمة على إدارة الموارد البشرية²

أولاً: أثار العولمة على المؤسسات

- إن أثار العولمة على المؤسسات لم تقتصر فقط على الإدارة ومفاهيمها وتقنياتها، بل امتدت لتسهم في إعادة هيكلة إدارة الموارد البشرية وتطوير شرائح جديدة من نوعيات بشريه متميزة اتسمت بالمعرفة والخبرة والمهارات التقنية والفكرية العالمية، ولعل أكثر ما عمل على تطوير تلك الإدارة وتغييرها،
- زيادة التنوع في القوى العاملة.
 - العمل من المنزل.
 - العولمة والمنافسة في الاقتصاد العالمي.
 - تغير طبيعة الوظائف.

¹ - فيصل حسونة، مرجع سابق، ص: 234.

² - مركز الخبرات المهنية للإدارة، " إيجابيات وسلبيات.. أثار العولمة على المنظمات " ، موقع أنترنت: <http://portal.pmecegypt.com.aspx> اطلع عليه يوم 2011/04/22 على الساعة: 10:00 .

- زيادة الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية للموظفين.
- وللعولمة آثار أخرى أضافها الباحثان كوسكا وهاكه وهى:
- زيادة التنافس الدولي
- نمو سريع للتكنولوجيا المتقدمة
- نمو متوقع للتكامل والاندماج بين المنظمات لمواجهة المنافسة العلمية
- تحويل المعرفة الضخمة للعمالة ذات الخبرة للملتحقين الجدد بالعمل، كأولوية للموارد البشرية ليصبح التحول دون معوقات .

ثانيا: الآثار الإيجابية والسلبية التي خلفتها العولمة على إدارة الموارد لبشرية¹

1- الآثار الايجابية:

- الاهتمام بتطوير فلسفة سياسات التعامل مع الموارد البشرية، والتحول عن اعتبارهم يؤدون ما يطلب إليهم تنفيذه إلى النظر إليهم كونهم شركاء في المسؤولية.
- تعميق اهتمام القيادات الإدارية العليا بقضايا تنمية إدارة الموارد البشرية ورفع المستوى التنظيمي والإداري للمسؤولين عنها.
- الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وذلك بتحول بعض الأنشطة الروتينية إلى عمليات أليه بواسطة الحاسبات الآلية.
- الاستفادة من تجارب المنظمات الناجحة والرائدة في تبنى برامج وسياسات وموارد بشرية متطورة وغير تقليدية.
- إدماج فلسفة بناء وتنمية الموارد البشرية في صلب سياسات واستراتيجيات المنظمات باعتبارهم المصدر الحقيقي للنجاح والمنافسة..

2- الآثار السلبية:

التي لحقت بإدارة الموارد البشرية في ظل العولمة:

- بروز الشركات الأجنبية كمنافس قوى على العمالة المؤهلة.

¹ - مركز الخبرات المهنية للإدارة، "إيجابيات وسلبيات.. آثار العولمة على المنظمات"، عبارة عن مقالة على الرابط التالي: <http://op.cit> / . اطلع عليه يوم: 22/06/2010، على الساعة: 14:00.

- ظهور أنماط جديدة من العمالة مثل العمالة لبعض الوقت، العاملين عن بعد..
- تقليص القوى العاملة من جراء إعادة الهيكلة قد يؤدي لبروز مشكل ذات بعد إنساني يصعب على تلك الإدارة التعامل معها.
- زيادة حدة المقاومة بين العاملين عند استخدام التكنولوجيا في أداء الأعمال خوفا على امتيازاتهم ومراكزهم الوظيفية.
- تغير المتطلبات مهارية والأدوار الوظيفية للعاملين، مما قد يؤدي لدمج الوظائف وتغير الهيكل التنظيمي.
- التهديدات المترتبة على اتفاقيات الجات، والملكية الفكرية المرتبطة بها، خفض قدرة المنظمات العربية على مواجهه متطلبات تنفيذها.

المطلب الثاني: إدارة الموارد البشرية ضمن منظور إدارة الجودة الشاملة

الفرع الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة

هناك تعاريف عديدة لإدارة الجودة الشاملة نذكر منها ما يلي:

- يرى **Oakland** "منهج شامل لتحسين التنافسية، والفاعلية، والمرونة في المنظمة، من خلال التخطيط، والتنظيم والفهم لكل النشاط، واشتراك كل فرد في أي مستوى تنظيمي في المؤسسة".¹
- وهناك من يعرفها على أنها "مدخلا لتحسين فاعلية ومرونة منظمة الأعمال ككل وهي في الواقع طريقة للتنظيم وتحقيق المشاركة من قبل جميع العاملين في المنظمات، جميع الأقسام وجميع الأنشطة في جميع المستويات الإدارية في منظمات الأعمال".²
- أما **Schonberger** بأنها "فلسفة ومجموعة من المفاهيم والأدوات تجعل جميع العاملين يركزون على التحسين المستمر".³
- بصفة عامة يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن أسلوب يتبع لتحسين التنافسية عن طريق مجموعة من المفاهيم والأدوات.

¹ - عبد الله الطائي، عيسى قدارة، "إدارة الجودة الشاملة"، دار البيزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 75.

² - عواطف إبراهيم الحداد، "إدارة الجودة الشاملة"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 20.

³ - عبد الله الطائي، عيسى قدارة، مرجع سابق، ص: 75.

الفرع الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

من أهم المبادئ التي تركز عليها إدارة الجودة الشاملة نذكر مايلي:¹

- التركيز على المستهلك الداخلي والمستهلك الخارجي على حد سواء.
- التركيز على العمليات مثلما يتم التركيز على النتائج، حيث تستخدم هذه الأخيرة كمؤشر لعدم الجودة في العمليات ذاتها.
- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، ويتم ذلك بفضل التركيز على العمليات، ويتطلب العمل بهذا المبدأ استخدام معايير مقبولة لقياس الجودة أثناء عملية الإنتاج.
- شحن وتعبئة خبرات القوى العاملة فحسن استخدام العمل يؤدي إلى تطوير العمل.
- إتخاذ القرارات المرتكزة على الحقائق، والتغذية العكسية.

الفرع الثالث: أثر الجودة الشاملة على إدارة الموارد البشرية

إن إدخال أو تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب إدارة فعالة للموارد البشرية، لجميع الأنشطة الخاصة بها، ابتداءً من وظيفة الاختيار والتوظيف والتدريب أو التكوين إلى تسيير المسار الوظيفي وتحفيز العمال وإنهاء بوظيفة المراقبة.

تحتاج إدارة الجودة إلى ممارسات مختلفة للموارد البشرية ترتبط بالأدوار المتوافقة مع هذا النوع من الإدارات، مثل التركيز على عمليات إنتاج الخدمات لتلبية احتياجات العملاء، تخفيض درجة الخطر و تتطلب إدارة الجودة معرفة أكبر بمحتويات المهام والأعمال من طرف العمال، برامج مكثفة للتدريب والتكوين، الاهتمام أكثر بتسيير المسارات الوظيفية للعمال المتميزين، ووضع أنظمة تحفيزية متناسبة مع قدرات ونتائج العمال.²

المطلب الثالث: إدارة الموارد البشرية ضمن معايير الإيزو

الفرع الأول: مفهوم الإيزو(ISO)

تشتمل تسمية الإيزو(ISO) على معنى التعادل أو التساوي، وهي كلمة مشتقة من أصل يوناني (ISOS) إنها تضم فكرة عدم الاختلاف، فإذا تم الاتفاق بين المورد والزبون على تجهيز 100 وحدة من المنتج المتعاقد عليه ، فإنه يتوقع أن يتم إنتاج متماثلة لاتختلف مواصفات الوحدة الأولى عن الوحدة تسلسل 100 ويتم تجهيزها بالكامل على شكل وحدات متماثلة.³

¹ - حمداوي وسيلة، "الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية"، مديرية النشر لجامعة قالم، الجزائر، 2009، ص، ص: 32، 33.

² - المرجع السابق، ص، ص: 88، 89.

³ - عواطف إبراهيم الحداد، مرجع سابق، ص: 118.

كما يرمز مصطلح ISO لاستخدام لاسم المنظمة العالمية للتقييس **tandardization organization International** ، هذه المنظمة هي الهيئة الدولية المعنية بإصدار المواصفات والمعايير العالمية لنظام إدارة الجودة في أي مؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدمية ، إذ لم يعد كافيا ضمان جودة المنتج فحسب بل يتطلب الأمر ضمان جودة نظام كامل للمنظمة.

فالإيزو منظمة غير حكومية وليست جزءا من الأمم المتحدة ،تأسست في أعقاب الحرب العالمية الثانية بعد لقاء ضم وفود 25 دولة في لندن 1946 وبأشرت عملها في 1947/02/23. وتتخذ من جنيف سويسرا مقرا لها. ويمثل أعضاء المنظمة أكثر من 150 عضو.¹

كما تعرف سلسلة الإيزو على أنها نظام متكامل يتكون من مجموعة من المعايير العالمية والتي يتم وضعها من طرف المنظمة الدولية للمعايير لتقوم بدورها بمنح شهادات لهذه المؤسسات في ضوء مدى توفر هذه المعايير لديها.²

الفرع الثاني: تصنيفات معايير الإيزو

تصنف معايير الإيزو إلى عدة تصنيفات من أهمها معايير الإيزو 9000 ،

إن معيار ISO 9000 هو معيار خاص بإدارة وضمان الجودة ويتضمن المعايير الأربعة التالية:³

- ISO 9000 : هو عبارة عن مفاهيم وإرشادات لحسن اختيار واستخدام معايير الإيزو، ويحتوي على إرشادات لتطبيق معايير ISO 9001 ، ISO 9002 ، ISO 9003 .

- ISO 9001 : هو نظام للجودة ونموذج لتأكد الجودة في التصميم، التطوير، الإنتاج، التركيب، وكل الخدمات المرفقة للمنتج، وهذا يعني أنه خاص بالمنظمات التي تقوم بكل هذه النشاطات.

- ISO 9002 : هو نظام للجودة ونموذج لتأكيد الجودة في المنظمة التي تقوم بالإنتاج ، التركيب ،والخدمات المرفقة فقط.

- ISO 9003 : هو أيضا نظام للجودة ونموذج للتأكد الجودة لكن في الموافقة والاختبار النهائي فقط.

- ISO 9004 : عبارة عن إرشادات وتوجيهات لتحسين الجودة، كما يتضمن أيضا وسائل وتقنيات لتدعيم الجودة.

¹ - محمد عبد الوهاب العزاوي، "أنظمة إدارة الجودة وبينة 1400، إيزو 9000"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص: 29.

² - عمر وصفي عقيلي، "مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، 2001، ص: 63.

³ - Daniel druet et maurice Pillet, « **qualité en production** », Édition d'organisation, Paris , 1998, p :49.

الفرع الثالث: إدارة الموارد البشرية ضمن معايير ISO¹

تقتصر دراستنا في هذا الموضوع على بعض معايير الإيزو ليس جميعها لأنها كثيرة. تحتوي معايير الإيزو 9001، 9002، 9003، الصادرة سنة 1987 على مجموعة من العناصر (الإرشادات)، يجب على المنظمة أن تطبقها للحصول على الشهادة المقابلة.

في المعيار إيزو 9001 تجد 20 عنصرا وفي المعيار إيزو 9002 نجد 18 عنصرا أما في المعيار إيزو 9003 هناك 12 عنصرا، وفي الثلاثة نجد عنصرا واحدا موجه لتسيير الموارد البشرية وهو التدريب، حيث أن العنصر الأساسي في نجاح وفعالية تطبيق نظام الجودة هو توافر العنصر البشري الكفاء المدرب على تنفيذ متطلبات النظام. و بذلك فإن هذا الشرط يحدد أهمية توافر الدليل القاطع على أن الإدارة لديها نظام واضح ومطبق فعلا لتحديد الاحتياجات التدريبية و تخطيط و تنفيذ الأنشطة و البرامج اللازمة للوفاء بتلك الاحتياجات وبتحتم وجود السجلات التي تؤكد هذه المعلومات.

و يشتمل التدريب المقصود هنا كل الأفراد على كافة المستويات الذين لهم تأثير في مستوى الجودة.

أما معيار إيزو 9001 الصادر سنة 2000: يحتوي على ثمانية عناصر، العنصر السادس منها مخصص لإدارة الموارد وفي شطره الثاني نجد المواد البشرية كالتالي:

1-عموميات: العمال المعنيين في عمل له تأثير على جودة المنتج يجب أن يكونوا أكفاء على أساس التكوين الأساسي والمهني، المعرفة الأدائية والخبرة.

2-التأهيل، التحسيس والتدريب: يجب على المؤسسة:

- تحديد المؤهلات اللازمة للعمال القائمين بعمل له تأثير في جودة المنتج.
- القيام بالتدريب اللازم أو الاعتماد على عمليات أخرى لتحقيق الاحتياجات.
- تقييم فعالية العمليات بالمؤسسة.
- ضمان أن العمال لديهم وعي بالأداء وبأهمية نشاطهم وبالطريقة التي يساهمون بها في تحقيق أهداف الجودة.

- المحافظة على سجلات التدريب (الأساسي والمهني)، المعرفة الأدائية والخبرة.

¹- جود بن حسين، "الجودة الشاملة وإدارة الموارد البشرية"، موقع إنترنت:

<http://WWW.bani-hasan.com/vb-showthread.php> اطلع عليه بتاريخ 2010/12/03 على الساعة 9.04.

المبحث الرابع: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري وتعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر ، حيث تتم غالبية وظائف إدارة الموارد البشرية عن طريق إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والشبكات وقاعدة البيانات ونظام معلومات الموارد البشرية، والانترنت، وسنحاول في مايلي التطرق إلى الادارة الالكترونية للموارد البشرية إضافة إلى التكنولوجيا الحديثة وآثارها على إدارة الموارد البشرية.

المطلب الأول: الادارة الالكترونية للموارد البشرية

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

تعرف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أنها " شبكات الهياكل والقرارات والعلاقات الإلكترونية المستخدمة في تقديم ومزاولة وظائف الموارد البشرية في المؤسسات، من حيث الاختيار والتوظيف الإلكتروني، حيث يتم الإعلان عن الوظائف والتقدم لها فوراً بالانترنت، ويتم التدريب والتنمية باستخدام الانترنت والوسائط المتعددة والمحاكاة، ودفع الأجور والحوافز من خلال البنوك الالكترونية والاتصالات والمفاوضات بين العاملين والأداء والمديرين والنقابات والحكومة عن طريق شبكات الأعمال".¹

الفرع الثاني: وظائف الموارد البشرية الالكترونية

تتمثل الوظائف للكترونية للموارد لبشرية في التسيير والتكوين والتوظيف الالكتروني:²

أولاً: التسيير الإلكتروني للموارد البشرية

1- تعريف التسيير الالكتروني:

لقد تزايدت أهمية استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية باعتباره وسيطاً يساعد الموظفين في انجاز مهامهم المرسومة، إذ أن الحاجة لتوفير معطيات دقيقة و في الوقت المناسب يتطلب من الإدارة تطوير أنظمة المعلومات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية فيها، و يعرف التسيير الإلكتروني للموارد البشرية (e-GRH) بأنه عملية اللجوء إلى التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال للزيادة من فعالية وظيفة الموارد البشرية في تسيير المراحل المتعلقة بالحياة المهنية لموظفيها: التوظيف، التسيير الاجتماعي، الأجور، تسيير المهارات و التقاعدات..إلخ.

¹ - فريد النجار، "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 357.

² - القرني عبد الرحمان، مرجع سابق، ص، ص: 119- 125.

2- فوائد التسيير الالكتروني:

من فوائد استخدام أنظمة الحاسوب في هذا المجال ما يلي:

- ازدياد الدقة و السرعة في إعداد مكافآت و مستحقات العاملين و صرفها في الوقت المناسب.
- إمكانية مقارنة ما تدفعه المؤسسة من رواتب للإدارات المختلفة في كافة وحداتها أو فروعها.
- إجراء المقارنة بين مؤهلات المرشحين لاختيار المرشح المناسب، الذي يؤدي إلى السرعة في اتخاذ القرارات و تخفيض التكاليف المكتبية.
- يساعد استخدام الحاسوب أنظمة إعداد المهارات في عملية تحديد أهدافها و توفير الوسائل اللازمة لتحقيقها.

ثانيا: التكوين الإلكتروني للموارد البشرية

1- تعريف التكوين الالكتروني:

لقد تعددت تعريفات التكوين الإلكتروني، حيث تعرفه شركة Cisco Systems على أنه عملية التكوين باستخدام شبكة الإنترنت المعتمدة على بث و نشر المحتويات في أشكال مختلفة، إدارة العملية التكوينية و مجموعة المتدربين عبر الشبكة، وجود مختصين في تطوير و تنمية المحتويات، فعلمية التكوين الإلكتروني تزيد من إمكانية وصول الموظفين إلى التكوين و التعلم ويتم ذلك بطريقة سريعة بتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى إشراكهم في العملية التكوينية، و يعرف Elliot MASIE التكوين الإلكتروني على أنه عملية استخدام تكنولوجيات الشبكات لاختيار، نشر و إدارة العملية التكوينية.

2- فوائد التكوين الالكتروني:

و يمكن تلخيص فوائد التكوين الإلكتروني بالآتي:

- تدعيم عملية تبادل المعارف، التطبيقات و التجارب ما بين الموظفين.
- إمكانية تعرف كل المشاركين في عملية التكوين الإلكتروني على الأسئلة المطروحة سابقا من طرف زملائهم و الإجابات المناسبة لها.
- السماح لكل الموظفين من الوصول إلى المعارف المخزنة في أرشيف المكتبة الإلكترونية للمؤسسة و الإطلاع عليها من خلال موقع المؤسسة عبر الشبكة.
- يساعد على وضع أدوات تكوين سهلة الاستعمال عن بعد و بطريقة فردية، يمكن تغييرها وتشخيصها حسب حاجات الموظفين.

ثالثا: التوظيف الإلكتروني للموارد البشرية

1- تعريف التوظيف الإلكتروني

إن إدخال التكنولوجيات الجديدة للمعلومات و الاتصال على عملية التوظيف داخل المؤسسات أدى إلى القضاء على الحواجز البيروقراطية و خلق علاقة مباشرة ما بين المؤسسة أو المسير المكلف بعملية التوظيف و الشخص المتقدم لشغل المنصب من خلال استخدام شبكة الإنترنت، حيث يمكن لهذا الأخير الدخول إلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة و الاتصال مباشرة بالمسير المسئول عن عملية التوظيف بطريقة سهلة و سريعة، وبالتالي فإن التوظيف الإلكتروني يعتبر من التطبيقات الأكثر انتشارا في المؤسسة حيث يمنح للمسؤولين المكلفين بعملية التوظيف أداة تساعدهم في التسيير الكلي لمختلف عمليات التوظيف التقليدية.

2- فوائد التوظيف الإلكتروني:

وتتمثل فيما يلي:

- تدعيم العلاقة المباشرة ما بين المسير و المترشح.
- القضاء على الحواجز الجغرافية.
- إنشاء قاعدة بيانات للمترشحين.
- ظهور سوق داخلية للتوظيف.

الفرع الثالث: دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية¹

تلعب الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية دورا أساسيا في الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية عن طريق تخفيض الوقت والجهد والدورة المستندية والملفات الورقية، وتوضح فيما يلي التغيير الذي حدث في ظل الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

¹- فريد النجار، "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية"، مرجع سابق، ص: 367.

جدول رقم(03): يبين التغيير الذي حدث في ادارة الموارد البشرية

الأداء الإلكتروني	معاملات الإدارة العليا	الأداء اليدوي
<ul style="list-style-type: none"> - السرعة. - الدقة. -استرجاع البيانات. - تبادل المعلومات. - تخزين المعلومات - استرجاع المعلومات. - شبكات المعلومات. 	<ul style="list-style-type: none"> - إدارة المعرفة، التجديد الإستراتيجي. - التغيير الثقافي، إدارة التنمية، المعاملات التقليدية. - الاختيار والتوظيف، التدريب، إدارة الأداء، إدارة الأجور، علاقات العمل، المعاملات التفاعلية. - إدارة الملفات للعاملين. - إدارة الخدمات. - الحوافز. 	<ul style="list-style-type: none"> - الملفات الورقية. - صعوبة التخزين. - طول الإجراءات. - بيروقراطية القرارات.

المصدر: فريد النجار، "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 367.

الفرع الرابع: أهداف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

توجد عدة أهداف للإدارة الإلكترونية للموارد البشرية نذكر منها ما يلي:¹

- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.
- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- الانجازات بدلا من المتابعة.
- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة.
- التجهيز الناجح للاجتماعات.

الفرع الخامس: عناصر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيؤدي إلى:²

- إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات

¹- علاء عبد الرزاق السامي، "الإدارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 39، 40.
²- المرجع سابق، ص: 40.

الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

- إدارة بلا مكان: وتتمثل في التليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التشغيلية.

- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحهم.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

المطلب الثاني: التكنولوجيا الحديثة وإدارة الموارد البشرية

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الواقع الاقتصادي الجديد له عدة صور من بينها:

الفرع الأول: إدارة الموارد البشرية من خلال الكفاءات لتحقيق القيمة

إن الحاجة إلى المرونة قد غيرت مكانة الموارد البشرية في المؤسسات، فبعد أن كانت الوظيفة هي المعيار المعتمد في تحليل العمل، أصبحت اليوم غير ملائمة وحل محلها مفهوم الكفاءات الفردية، في نفس الوقت فإن إدارة الموارد البشرية عليها أن تتغير أيضا من طبيعتها.¹

1- إدارة الموارد البشرية من إدارة الأفراد إلى إدارة الكفاءات:

تشير جل المؤلفات إلى أن الشركات تسعى لتحقيق مشاركة أكثر فعالية من جانب العاملين فيها بغرض تحسين قدرتها التنافسية وهذه المشاركة الموجودة تتطلب ظروف عمل أفضل و تتطلب التنمية والتدريب وخصوصا طريقة جديدة للتفكير في الأفراد داخل المؤسسة، وباختصار فإن المؤسسات بحاجة إلى إعادة التفكير حول مواردها البشرية وإلى تنمية كفاءاتهم.

2- سيرورة إدارة الكفاءات وعلاقتها بالأنشطة الأخرى للموارد البشرية:

إن حجم وأهمية التطورات التكنولوجية والحاجة إلى إجراء دورات تكوينية متكررة قد أدى إلى تغير عميق في التفكير حول التدريب، تقييم الأداء وتوصيف الوظائف.

هذا النشاط الأخير لم يعد كافيا للاستجابة لعدم الاستقرار المعاصر في ظروف العمل وتميزها

¹ - عبد الفتاح بوخمخ، شابونية كريمة، " تسيير الكفاءات ودورها في بناء الميزة التنافسية" ، الملتقى الدولي 3 حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والإقتصادات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005، ص: 118.

بالجماعة وسيادة السلوكيات. مما يفرض على المؤسسات وضع إدارة تقديرية للوظائف والكفاءات.¹

الفرع الثاني: نظم المعلومات للموارد البشرية

يجب على كل مؤسسة أن تمتلك نظاما لجمع وصيانة البيانات التي تصف العمالة فيها، وتحويل البيانات إلى معلومات وإعطاء المستفيدين من هذه المعلومات على شكل تقارير، وهذا يسمى بنظام معلومات الموارد البشرية وقد تستخدم تسمية أخرى في بعض الأحيان هي نظم إدارة الموارد البشرية، وفي كثير من الحالات تدار هذه النظم من مدير " الموارد البشرية " مباشرة، ولكن في بعض المؤسسات قد تكون كوحدة فرعية لمجموعة أخرى ضمن " الموارد البشرية " مثل: دائرة التخطيط للقوى العاملة.²

1- فوائد نظام إدارة قاعدة البيانات: ومن بينها ما يلي:³

- يمكن أن يقلل من تعقيدات بيئة نظم المعلومات.
- يقلل من ظاهرة فيض البيانات وعدم دقتها.
- يحد من الإرباك في التعامل مع البيانات.
- تأمين وإيجاد استقلالية في العلاقات بين البيانات والبرامج.
- يقلل من تكلفة تطوير وإدامة البرامج.

2- نموذج لنظم معلومات الموارد البشرية:

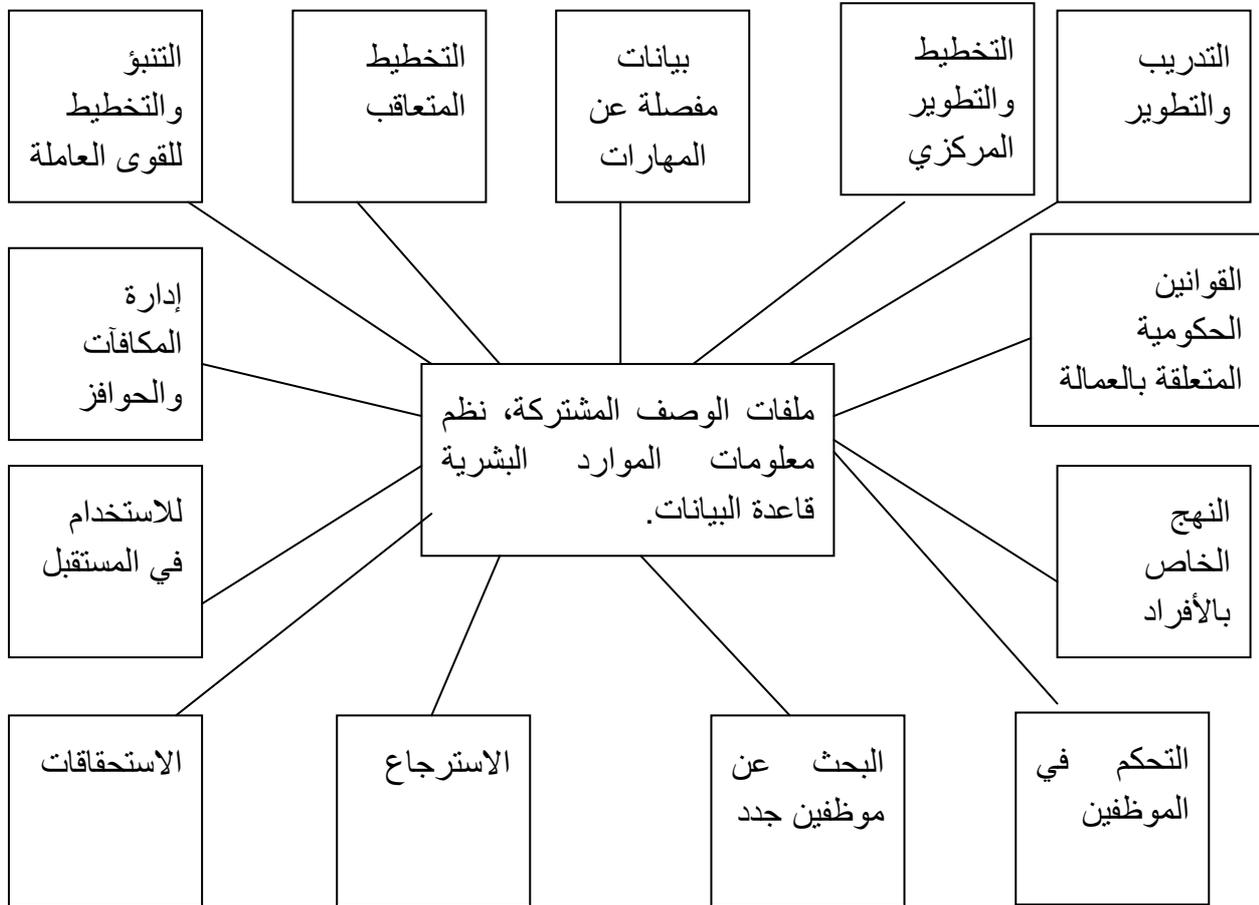
إن أحد المزايا التي تفرق نظام معلومات الموارد البشرية عن غيره من نظم المعلومات الوظيفية الأخرى، هو التنوع الواسع في التطبيقات المنفذة، والشكل الموالي يعطي فكرة عن التشكيلات المتعددة الممكنة لهذه التطبيقات.

¹ - المرجع السابق، ص: 121.

² - علاء عبد الرزاق السامي، مرجع سابق، ص: 202.

³ - عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص: 346.

الشكل رقم (10): نظم معلومات الموارد البشرية.



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية"، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص:347.

الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية

الفرع الأول: وظائف الانترنت وفوائد الانترنت والإكسترنات في المؤسسة

أولاً: وظيفة الانترنت في المؤسسة

تتمثل هذه الوظائف في:¹

- التواصل والتعاون ويتم ذلك عن طريق إرسال واستلام الوسائل الإلكترونية والبيانات الأخرى و المعاملات، وكذلك المشاركة في المؤتمرات الإلكترونية.
- الوصول إلى المعلومات مثل: البحث عن الوثائق ، وقواعد البيانات ، وفهارس المكاتب، قراءة

¹- عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص: 57.

المطويات الإلكترونية.

- المشاركة بالمناقشات وتمثل بالمشاركة في مجاميع النقاش المتفاعلة والمتبادلة وتأمين التعاملات الصوتية.
- تجهيز المعلومات، عن طريق نقل الملفات الحاسوبية من البرمجيات والرسومات... الخ.
- التبادل بالتعاملات التجارية والإعلانات والمبيعات، وشراء المنتجات وتأمين الخدمات، على الخط المباشر.

ثانيا: فوائد الشبكة الداخلية/الانترنت للمؤسسة

يمكن تحديد أهم فوائد الانترنت فيمايلي:¹

- إمكانية الوصول والارتباط والوصول من غالبية المنصات والتشكيلات الحاسوبية.
- إمكانية ربط نظم الشركة الداخلية وقواعد بيانات التعاملات التجارية الرئيسية، في نظام تعاوني داخلي.
- بالإمكان تأمين تطبيقات تفاعلية تشمل على نصوص وأصوات وفيديو.
- سهولة الاستخدام من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي.
- تقليص في نفقات توزيع المعلومات.
- تكلفة إنشاء منخفضة.

ثالثا: فوائد الشبكة الخارجية/الإكسترنال للمؤسسة

عبارة عن شبكات أو خدمات شبكية متشابهة تفصل بينها حدود دقيقة وديناميكية تتغير معياريتها من يوم لآخر استنادا إلى ما يستجد في العالم التقني المعاصر، وقد ظهرت شبكات الإكسترنال في الفترة الأخيرة كتطبيق يربط بين شبكات الإنترنت التي تربطها شراكة من نوع ما (تعليم، تجارة، تسويق..) فهي الشبكة المكوّنة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها.

إن شبكة الإكسترنال هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة، يجدر بنا الحديث عن واقع النجاحات والفوائد التي جنتها المؤسسات من تطبيق شبكة الإكسترنال

¹- المرجع سابق ، ص: 182.

في الواقع العملي، وسنشير في هذه المادة إلى ما حققته شركة (Gelco Information Network Inc) في مجال خدمة العملاء ومساعدتهم على تحديد تكاليف الرحلات السياحية الموجودة في قائمة الترويج الخاصة بهم، أو التي يخططون لتقديمها إلى زبائنهم، وقد أثبتت هذه التجربة الجدوى الكبيرة لاستخدام الإكسترنانت في قطاع الأعمال وحققت مستوى مرتقعا من العوائد، لم يكن للمؤسسة أن تحصل عليه باعتماد الأساليب التقليدية لتبادل المراسلات والعروض.

وبناء على التعريف السابق يمكن أن نجد تطبيقات شبكة الإكسترنانت والتي نورد فيما يلي بعضا من المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترنانت لتحسين العمل ونقله خطوة على طريق الانتقال إلى العامل العصبي الرقمي.¹

- **تسهيل عمليات الشراء في الشركات:** إذ يمكن أن تقوم شركة من منطقة الشرق الأوسط بإرسال طلب شراء إلى شركة يابانية عبر الإكسترنانت التي تربط بينهما، وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

- **متابعة الفواتير:** تُسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة (في حال الحاجة للتوقيع الجماعي)، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض، ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تُجرى على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع والأقسام.

- **خدمات التوظيف:** تُستخدم الإكسترنانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب و...) مع سوق العمل المتخصصة، بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما إن سوق العمل يؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها. وقد تصل فعالية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

- **تواصل شبكات توزيع البضائع:** يمكن بناء شبكة إكسترنانت تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب (Request point) لأتمتة كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها.

الفرع الثاني: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال²

لقد أحدثت التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال اثر كبير والمتغيرات عميقة المستويات خاصة فيما يتعلق بتنظيم المؤسسات وطرق الإنتاج وكذا الموارد البشرية ويمكن حصد هذه الآثار في ما يلي:

¹ - المرجع السابق، ص: 241.

² - بن سعيد محمد، لحر عباس، "تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتنمية الاقتصادية"، الملتقى الدولي 3 حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والإقتصادات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005، ص: 289.

أولاً: الآثار الإيجابية

ونذكر منها ما يلي:

- مساعدة الشركات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهياكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات.
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة ، لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة ...
- تحقيق تكامل عالمي لأسواق رأس المال من خلال وضع ترتيبات وإجراءات أكثر مرونة لضمان حركة رأس المال على المستوى العالمي.
- زيادة الاختراعات والتجربة من الإنتاجية والتي يؤدي إلى تخفيض التكاليف والأسعار وزيادة المنتجات الأمنية (الصحية) وبالتالي ارتفاع الاستهلاك.
- تطبيق التجارة الالكترونية التي تشمل تبادل أشياء ذات قيمة بين طرفين أو أكثر من خلال وسائل الكترونية غالباً ما تكون الانترنت.
- تنمية قدرات الأفراد من خلال اكتساب المعلومات الهادفة واخذ قرارات أحسن .

ثانياً: الآثار السلبية

و نذكر منها:

- في كثير من الصناعات يتقلص الإنتاج لتوظيف الأفراد إن كانت تكنولوجيا الإعلام والاتصال مفيدة بالنسبة للمؤسسات التي تستخدمها، وبالتالي يكون هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيا.
- الانترنت قد تسمح لبعض المتشددین والمعارضین بنشر أفكارهم ودعواتهم وتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهة التحريض على العنف، العنصرية، الجنس .
- التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال تجعل العلاقات بين المتعاملين اقل إنسانية كعلاقة الطبيب بالمريض أثناء الجراحة عن بعد.
- يرى البعض أن السيادة الوطنية أصبحت مهددة نظراً لحرية تحرك المعلومات والاتصالات والأموال عبر الحدود الوطنية كما هو الشأن بالنسبة للخصوصية الثقافية التي باتت مهددة بتفوق اللغة الانجليزية والولايات المتحدة الأمريكية.

- سمحت التكنولوجيات الجديدة بظهور النقود الالكترونية والتي تمثل تهديدا للسيادة النقدية.
- الحكومة تجد نفسها أمام معضلة فرض الرقابة في إطار حقوق المستهلك والصالح العام دون المساس بالحرية والتفتح.

الفرع الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف جوانب المؤسسات

أولاً: التأثير على إنتاجية المؤسسات¹

أكدت العديد من الدراسات مؤخراً أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيراً أساسياً في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخال تكنولوجيا المعلومات إدخال تغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة.

فقد تبنت عدة دراسات إن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الإدارة والتنظيم، إلا أن هذه الدراسة بينت أن الاستثمار في المعلومات دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لن يؤدي إلى زيادة محسوبة في الإنتاج، وبالتالي فإن الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تتحقق عندما يرافقها استثمار في: استراتيجيات جديدة، وهيكلية جديدة، وأعمال جديدة.

ثانياً: التأثير على القوى العاملة

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير آخر هو إدخال متطلبات جديدة حول القوى العاملة، من هذه التغييرات زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع زيادة كبيرة نسبياً، حيث أن معدل الأجر السنوي في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كان 58000 دولار لعام 1998 في الوم ا، أي أعلى من معدل الأجر السنوي البالغ 31400 دولار في القطاعات الأخرى، أي الأجر أعلى بنسب 85%، ومنذ سنة 1992 ارتفعت الأجور للعاملين في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات بمعدل 5.8% سنوياً بالمقابل، و لم ترتفع الأجور في الصناعات الخاصة الأخرى بأكثر من 3.6 إضافة إلى أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيداً وتطوراً من التجهيزات المستعملة سابقاً، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلماً، كما يحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور التجهيزات والبرمجيات.

¹- علاوي عبد الفتاح وآخرون، مرجع سابق، ص، ص:322، 323.

الخلاصة:

بينما في هذا الفصل كيف أن الموارد البشرية تحتل اهمية بالغة بالنسبة للمؤسسة، وكان ذلك من خلال ابراز اهمية الموارد البشرية وانه توجد ادارة خاصة بالموارد البشرية داخل المؤسسة و ذلك من خلال تحديد لمفهومها واهميتها بالاضافة الى الدور الهام الذي تلعبه واخيرا الوظائف التي تمارسها، فلا بد لإدارة الموارد البشرية من السعي لأجل تحسين التوافق والانسجام بين الأفراد في الوظائف أو الأعمال داخل المؤسسة، هذا التوافق يؤثر على أداء الوظيفة، ورضا العاملين و الاهتمام بهم و من ثم اختيار و تدريب العاملين الجدد، مع دراسة حالات الترقيه للعاملين و استقطاب الأفراد و تخطيط القوى البشرية مستقبلا مع إدارة الرواتب و الأجور و التفاوض مع النقابات.

و هذا مايفرض على الإدارة المسؤولة أهمية دراسة البحوث لتقويم رضا العاملين و ظروف عملهم و ما يجب انجازه من عمل في كل وظيفة من حيث النوعية و الكمية.

الفصل الثالث :
تكنولوجيا
المعلومات والاتصال
وإدارة
الموارد البشرية
في مؤسسة
اتصالات الجزائر -ميلة-

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصلين النظريين إلى أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية، سوف نلاحظ هذا التأثير على حالة خاصة في مؤسسة من مؤسسات الجزائر ألا وهي مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة-، وسنركز دراستنا على مصلحة الموارد البشرية وسنتناول في هذا الفصل ما يلي:

- المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-.
- المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة.
- المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر ميلة.

المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-

المطلب الأول: نشأة وتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-

الفرع الأول: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

تأسست مؤسسة البريد والمواصلات سنة 1963م وكانت تهتم بالاتصال عبر البريد، بعد ذلك أدخلت خدمة الاتصال بالهاتف الثابت وهي أول مؤسسة للاتصال الهاتفي في الجزائر، وفي سنة 1993م أدخلت خدمة جديدة وهي خدمة الهاتف النقال وقد كان يعرف بخدمة GSM (Global System Mobile)، و في سنة 1998م ظهرت مؤسسة اتصالات الجزائر الخاصة بالهاتف الثابت وهي مؤسسة تابعة إلى مؤسسة البريد و المواصلات.

وبتاريخ 05 أوت 2000م وبمقتضى القانون 2000/03 أنشئت مؤسسة اتصالات الجزائر إثر تقسيم قطاع البريد والمواصلات الى متعاملين هما: اتصالات الجزائر و بريد الجزائر وسلطة ضبط مركزية. حيث أصبحت اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأسمال عمومي يقدر ب: 100.000.000 دج و المقيدة في السجل التجاري تحت رقم 18083-b02 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 5، الديار الخمس المحمدية 16130-الجزائر .

وتعتبر المؤسسة حاليا المتعامل الوحيد لقطاع الاتصالات في الجزائر فيما يخص الهاتف الثابت، تماشيا مع الدور الهام الذي تلعبه الاتصالات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وحتى الثقافية ووفقا للاهداف المسطرة في المجال وتبعا للانفتاح الذي تشهده الاتصالات والاصلاحات التي التزمت بها الدولة الجزائرية، فتحت مؤسسة اتصالات الجزائر فروع عدة لها في ولايات الوطن من بينها فرع اتصالات الجزائر بميلة حيث تأسس في 2003/01/01 بموجب قانون 2000/03 وقدر رأس مالها ب: 50.000.000 الكائن مقرها بشارع 01 نوفمبر-ميلة-.

فان مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- سجلت نشاطات متعددة تضمن تقديم خدمات ذات جودة

عالية والإجابة لاحتياجات زبائننا أنشأت فروع أخرى لها وهي:¹

1- فرع هاتف النقال: اتصالات الجزائر للهاتف النقال.

2- فرع الاتصالات عبر الأقمار الصناعية: اتصالات الجزائر ساتليت.

3- فرع خدمات الانترنت: اتصالات الجزائر للانترنت.

لهذه الفروع بعد وطني دولي تعتبر فاعل رئيسي في تنفيذ برامج التنمية لمجتمع المعلومات في الجزائر.

¹ - مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2011/03/10. على الساعة 14:00 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر.

ولهذا اعتمدت مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- برامج للتنمية خلال الفترة الممتدة بين 2004 و 2008 و يظهر ذلك في التالي:¹

- ادخال تكنولوجيات جديدة في تحويل المعطيات والبيانات.
- إدخال تكنولوجيات جديدة ذات سرعة عالية في الإرسال.
- تنفيذ مشروع إنشاء شبكة ذات نطاق واسع ومتعدد الخدمات.
- إدخال تكنولوجيات جديدة خاصة بالمحيطات الاداعية.
- تأمين شرايين التحويل (الكابلات ،الألياف) المحلية والدولية وذلك عبر تبني تكنولوجيات حديثة منها تكنولوجيا (DWDM) .
- تنفيذ نظام إدارة ومراقبة الشبكة.
- إدخال تكنولوجيات جديدة في الادارة.
- بناء علاقات طويلة الأجل مع قطاع الأعمال والمهتمين بمجال الاتصالات.
- رغم الشراكة على الصعيدين الوطني والدولي وذلك باغتنام الفرص التي تتيحها السوق الجزائرية في مجال المعلومات و الاتصال.

الفرع الثاني: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

تأسست مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- عام 2003 و تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقل موبيليس وخدمات الإنترنت جwab والاتصالات الفضائية. نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات، وقد دخلت رسمياً في سوق العمل في 1 يناير 2003.

اتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والتي تقوم بتقديم خدمات متنوعة كما أنها تستخدم شبكات لتطوير أعمالها، اتصالات الجزائر وضعت عروض حسب احتياجاتها وليس فقط في تعزيز القدرة التنافسة وخفض التكاليف.

إن قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر شهد ولا يزال يشهد تغيرات عميقة وأهمها خلال عام 2008، وخاصة في النطاق العريض والانترنت المتنقلة، مما أوجب على اتصالات الجزائر أن تستمر في التطور مع حلول التقارب للاتصالات الثابتة والمنتقلة ، والأقمار الصناعية والإنترنت ، وتقدم للزبون عروضها المتكاملة والمتماشية مع العروض العالمية.

¹ - مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2011/03/10. على الساعة 15:00 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر.

المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

الفرع الأول: المهام

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر الوحيدة التي تملك شبكة ممتدة على كامل القطر الوطني، ومن بين مهامها مايلي:¹

- توفير خدمات للزبائن وتوسيعها في مجال الشبكات الخاصة الداخلية(المحلية) لتبادل المعلومات
- تسيير وتكوين الأشخاص اللازمين لتأدية مهام المؤسسة وهذا من خلال البرامج والدورات التكوينية التي تقوم باعدادها وكذلك الميزانية المخصصة لذلك.
- إعداد الخطط السنوية في اطار التنمية وتقييدها.
- ضمان جودة منتوجاتها وخدماتها للوصول الى أهدافها المسطرة.
- رفع مستوى خدماتها وانجازاتها تقنيا،اقتصاديا،اجتماعيا.
- تطوير شبكات الاتصال(السلكي واللاسلكي).
- الأمن والثقة وجودة الاتصالات من أجل نيل رضا الموارد البشرية.
- توفير الاتصالات السلكية واللاسلكية لتبادل ونقل الصورة، الصوت، المعلومات، البيانات، الرسائل النصية والوسائل السمعية البصرية.
- ضمان الاتصال بين مستعملي الشبكة في الداخل والخارج.
- انجاز دراسات تقنية وتكنولوجية واقتصادية لتحقيق الأهداف.

الفرع الثاني: الأهداف

- تقوم اتصالات الجزائر-ميلة- بالمهام المذكورة سابقا من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:²
- تهدف المؤسسة إلى تقديم خدمة ذات جودة عالية للزبائن.
 - حفظ وتطوير حجمها الدولي والمشاركة في تنمية المجتمع.
 - تحقيق النمو الثقافي والاجتماعي والاقتصادي للوطن عن طريق توفير خدمات الاتصالات.
 - تحسين النشاط التجاري ومستوى الخدمات لكسب أكبر حصة في السوق وتحسين صورة المؤسسة.
 - تطوير استغلال الشبكات العمومية والخاصة.
 - تنظيم التبادل واستغلال الشبكات بين مختلف المتعاملين.
 - تحسين قيمة شبكة الخدمات المقدمة وجعل خدمات الاتصال أكثر مردودية.

¹- مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2011/03/14. على الساعة 15:00 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة.

²- مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2011/03/14. على الساعة 15:30 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر.

- مواكبة التطور التكنولوجي الذي تعرفه سوق الاتصالات من ناحية التقنيات الحديثة في الاتصال.
 - تكوين موظفيها وإدارتها وفق الأنظمة الحديثة.
 - إدخال التكنولوجيات الحديثة التي تضمن أمن وسلامة الشبكة ونوعية الاتصال من أجل الرضا التام للمستعملين.
 - تسعى الى ضمان مركزها والمحافظة على سمعتها في ظل المنافسة القوية التي شهدتها السوق الجزائرية بدخول متعاملين جدد في الهاتف النقال أو الانترنت...الخ.
 - دعم الشراكة والتعاون سواء على المستوى الدولي أو الوطني من خلال اتفاقيات اتصالات الجزائر ومتعاملين عموميين أو خواص في شتى المجالات.
- المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-**

الفرع الأول: التعريف بالجانب التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

الهيكل التنظيمي هو نظام يوضح العلاقات المهام بين الوحدات الادارية داخل المؤسسات بغرض الوصول الى الأهداف المسطرة والذي يضمن الانسجام بين الموارد البشرية ، وتضم مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- 52 عامل يوزعون على مختلف مصالحها على النحو التالي:

جدول رقم (04): توزيع العاملين على مستوى المصالح في مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

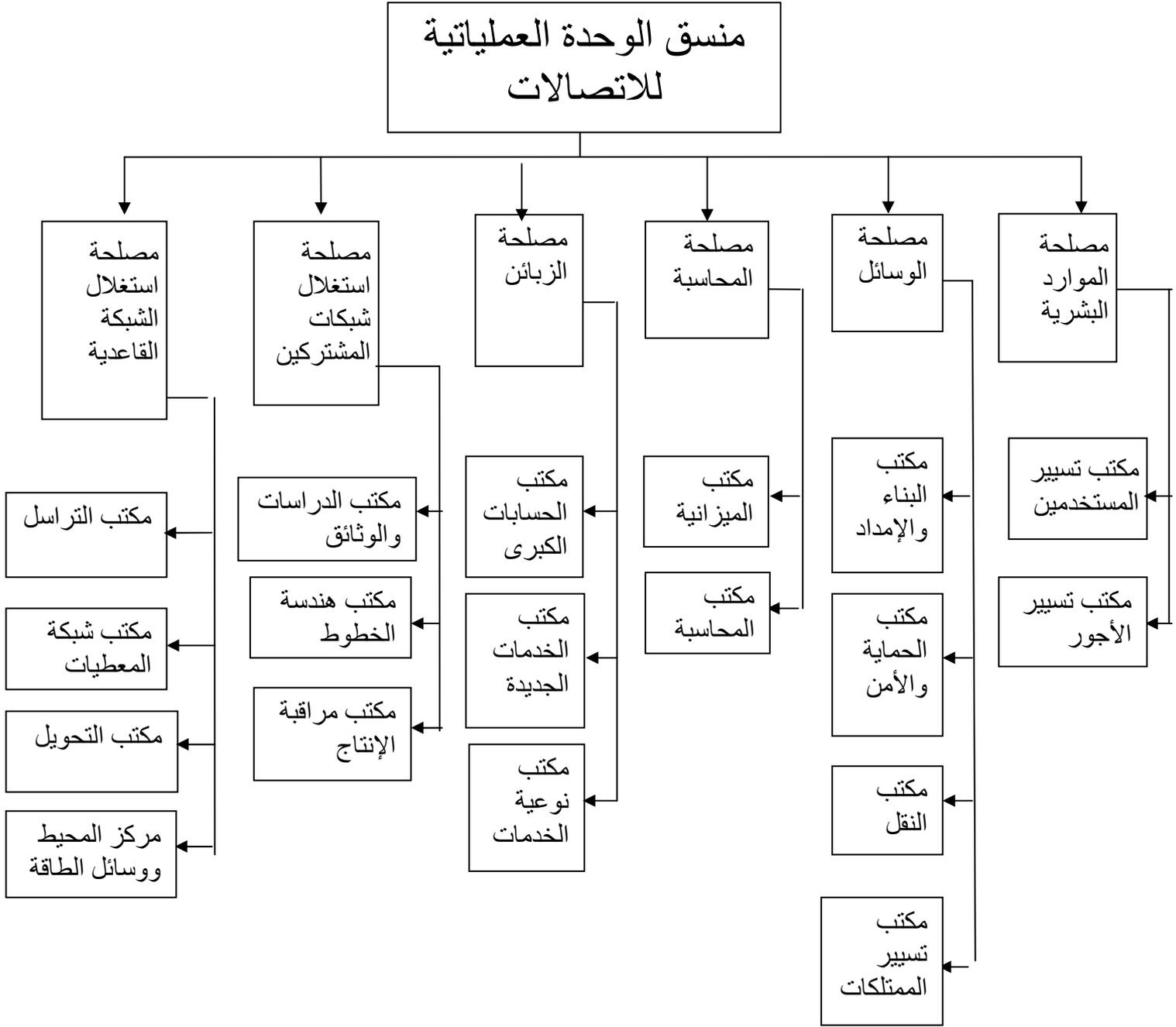
الوحدة: عامل

المصالح الوظيفية	منسق الوحدة العملية	الموارد البشرية	الوسائل العامة	المحاسبة	الزبائن	إستغلال شبكات المشتركين	إستغلال الشبكة القاعدية	المجموع
مسؤول	1	1	1	1	1	1	1	7
مرؤوس	/	5	21	4	5	4	6	45
المجموع	1	6	22	5	6	5	7	52

المصدر: رئيس مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

و يظهر الهيكل التنظيمي مختلف الوظائف والمستويات الإدارية والعلاقات المختلفة فيما بينها والهيكل التنظيمي الموضح في الشكل رقم (11) يبين هذه العلاقات حسب السلم الهرمي للسلطة.

الشكل رقم (11): الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-



المصدر: مصلحة الموارد البشرية لاتصالات الجزائر - ميلة-

الفرع الثاني: التعريف بمصالح مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

أولاً: منسق الوحدة العملياتية للاتصالات

وهو مكلف بحسن تسيير المؤسسة إدارياً و تقنياً و اتخاذ القرارات اللازمة في الأوقات المناسبة و التنسيق بين مختلف مصالح المؤسسة.

ثانياً: مصلحة استغلال الشبكة القاعدية

وتضم هذه المصلحة أربع مكاتب فرعية وهي: (مكتب التراسل، مكتب التحويل، مكتب شبكة المعطيات، مركز المحيط ووسائل الطاقة) وهي تقوم بالمهام التالية:¹

- تطبيق القواعد والإجراءات التقنية لاستغلال الشبكات .
- إنشاء طلبيات الشراء للاستهلاك والصيانة.
- متابعة انجاز تمديد الشبكات .
- المتابعة الخاصة للتموين بالكهرباء وتهوية المحيط.
- لمتابعة الخاصة لتثبيت شبكة المعطيات.
- كما أن هذه المصلحة تشرف على ثلاث أنواع من المراكز وهي:
- المراكز الهاتفية (cc/lt):

Cclt : وتعني Centre cabinées local de transite

CDC : وتعني Cœur De Chaîne

ويملك هذا النوع من المراكز التجهيزات والوسائل اللازمة التي تمكنه من تحديد عدد المشتركين في كل منطقة كما أن هذه المراكز هي المسؤولة عن تحويل الدبديات الى أصوات من خلال أجهزة خاصة لذلك.

- مركز الطاقة الولائي (cwe):

- Cwe: وتعني Centre wilaya d'énergie

ويقوم هذا النوع من المراكز بالمهام التالية:

- ضمان وصول التيار الكهربائي باستمرار لكل التجهيزات لتي تشتغل بهذا التيار 24/24 سا وذلك يتم بعدة طرق مختلفة:
- التوصيل الجيد للكهرباء.
- في حالة انقطاع التيار الكهربائي تتم برمجة مولدات كهربائية من أجل حماية التجهيزات من التلف.
- توفير بطاريات ضخمة والتي تضمن وصول الكهرباء الى التجهيزات ولكن ذلك يكون لفترات قصيرة نوعاً ما .

¹ - مصلحة الموارد البشرية باتصالات الجزائر ولاية ميلة.

- كما قوم هذا المركز أيضا بضمان تهوية المحيط عن طريق استمرارية اشتغال مكيفات الهواء طول السنة وذلك لمنع ارتفاع درة الحرارة وبالتالي عدم اتلاف الأجهزة.

- مراكز التضخيم الهرتزية (CAH):

CAH: وتعني Centre d'Amplification Hertzienne

وتقوم هذه المراكز بالمهام التالية:

- ضمان السير الحسن لكل وسائل الاتصال.
- استعمال خطوط نقل كبرى ذات قدرة عالية والتي تتمثل في الاليف البصرية.
- لها شبكة تحويل هرتزية هوائية عن طريق الموجات تستعمل في حالة حدوث انقطاعات على مستوى الاليف النصرية أي أنها تضمن وصول الاتصالات عن طريق المحولات.

ثالثا: مصلحة استغلال شبكة المشتركين

- وتضم هذه المصلحة ثلاث مكاتب فرعية وهي (مكتب الدراسات والوثائق، مكتب هندية الخطوط، مكتب مراقبة الانتاج) وهي تقوم بالمهام التالية:¹
- تطبيق القواعد والإجراءات التقنية.
 - مراقبة نوعية وجودة الخدمة المقدمة.
 - المتابعة الخاصة لتحيين الوثائق التقنية للشبكات المشتركين طلب الترخيص لتنفيذ الأعمال أو المشاريع ومتابعة تنفيذها.

إنشاء طلبيات الشراء من وسائل صيانة ضرورية لعمل ملاكز الانتاج.

كما أن هذه المصلحة هي المشرفة على ملاكز الانتاج للاتصالات والتي تقوم بما يلي:

- انشاء خطوط النقل (وهي عبارة عن خطوط تنطلق من المراكز الهاتفية لتصل الى المحولات)، توسيعها وصيانتها وكذلك شبكات التوزيع.
- ايصال المشتركين بالهاتف والانترنت بالاضافة الى رفع التعطلات.
- خلق شبكات جديدة في أحياء جديدة.
- تسيير مشاريع مد القنوات الهاتفية ومد خطوط النقل.

رابعاً: مصلحة الزبائن

- وتضم هذه المصلحة ثلاث مكاتب فرعية هي: (مكتب الحسابات الكبرى، مكتب الخدمات الجديدة، مكتب نوعية الخدمات) وهي تقوم بالمهام التالية:
- تطبيق القواعد و الإجراءات التجارية.
 - ترقية وتطوير الخدمات المعروضة.
 - جمع المعلومات والإحصائيات التجارية التي تسمح بمراقبة جودة الخدمات.

¹ - مصلحة الموارد البشرية باتصالات الجزائر ولاية ميلة.

- المتابعة الخاصة للمصالح والخدمات التجارية المرتبطة بشبكة المعطيات للزبائن.

المتابعة الخاصة للحسابات الكبرى.

معالجة الخلافات المنازعات مع الزبائن.

خامسا: مصلحة المحاسبة

وتضم هذه المصلحة مكتبين فرعيين وهما: (مكتب الميزانية، مكتب المحاسبة) وهي تقوم بالمهام

التالية:¹

- تطبيق القواعد والإجراءات الوظيفية.

- انشاء ومتابعة تنفيذ الميزانية الخاصة بالوحدة العملية للاتصالات والمراكز التابعة لها.

- متابعة ورصد حسابات الوحدة العملية للاتصالات والمراكز التابعة لها.

- تنظيم العمل والمشتريات.

سادسا: مصلحة الوسائل

وتضم هذه المصلحة خمس مكاتب فرعية هي: (مكتب البناء الإمداد، مكتب الحماية والأمن، مكتب

النقل، مكتب تسيير الممتلكات، مركز لمخزن الولائي)، وهي تقوم بالمهام التالية:

- تطبيق قواعد اجراءات تسيير أملاك المؤسسة.

- التسيير التقني، صيانة وتهيئة المنشآت المحلية لوحدة العمليات للاتصالات والمراكز التابعة لها.

- اقتناء وسائل الاستغلال والصيانة للوحدة والمراكز التابعة لها.

سابعا: مصلحة الموارد البشرية

وتضم هذه المصلحة مكتبين فرعيين هما: (مكتب تسيير المستخدمين، مكتب الأجور) وهي تقوم

بالمهام التالية:²

- وضع وتنفيذ القواعد والاجراءات والنظم الادارية ومراقبة تطبيقها.

- إعداد الدراسات والإحصائيات ورصد مؤشرات التسيير.

- المشاركة في وضع الخطط السنوية والمتعددة السنوات (ذات الأجل الطويل) لا سيما في مجال ادارة الأعمال.

- وضع خطط وبرامج التكوين وتسيير ومراقبة تنفيذها.

- إدارة نظام الأجور والحوافز.

- إدارة العلاقات المهنية لتجنب الصراعات العمالية.

- تطوير الاتصال الداخلي.

¹ - مصلحة الموارد البشرية باتصالات الجزائر ولاية ميلة.

² - مصلحة الموارد البشرية باتصالات الجزائر ولاية ميلة.

- إدارة شؤون الموارد البشرية والهياكل بين الوحدة العملياتية للاتصالات والمراكز التابعة لها فيما يخص المسارات المهنية، تكوين الموارد البشرية، الأجور، الغيابات، العقوبات، ... الخ.

كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- توفر لمصلحة الموارد البشرية خدمة الهاتف لكل العمال فهذه الخدمة متوفرة في كل المكاتب وموضوعة تحت تصرف العمال من أجل تسهيل الخدمة الاتصال.

المبحث الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

المطلب الأول: التوظيف بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

بعد التساؤل عن كيفية التوظيف في مؤسسة اتصالات الجزائر أجابنا عادل رشيد رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية انه يتم الإعلان عن التوظيف بواسطة وكالة التشغيل الشباب (وسيط) وذلك بعدما تقوم المؤسسة بإثبات الاحتياج والنقص الموجود في مختلف المستويات والمصالح، ثم تقوم الوكالة بإرسال مترشحين إلى المناصب حسب التخصص، وهناك الانترنت التي ماتزال الى حد اليوم مقتصرة على بعض العمال والمصالح التي تستعملها استعمال مباشر وبالتالي نستخلص أن مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- تستعين بوكالة تشغيل الشباب حيث ترسل مجموعة من المرشحين للموظفين ثم تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- بإجراء مسابقة أو امتحان للمرشحين، والناجحون في هذه المسابقة يحصلون على الوظيفة ويبدؤون بالعمل ويحصلون على مرتب شهري يتزايد طبقا لطبيعة المنصب والأقدمية سنة بعد أخرى، وتقوم المؤسسة بتكوين الموظفين الجدد من أجل القيام بمهامهم على أكمل وجه.

المطلب الثاني: تكوين الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

وسنرى فيما يأتي بالتفصيل كيفية تكوين الموظفين الجدد و القدامى من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر.¹

الفرع الأول: السياسة العامة للتكوين بمؤسسة اتصالات الجزائر

من خلال هذه الدراسة التطبيقية لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ميلة سنقوم بإظهار مكانة عملية التكوين بهذه المؤسسة وذلك من خلال التعرف على مختلف أنواع التكوين المعتمدة فيها وإعطاء تقييم شامل لهذه السياسة.

أولا: مكانة التكوين في مؤسسة اتصالات الجزائر

الاستقلال الأمثل للموارد البشرية عامل أساسي لنجاح أي مؤسسة مهما كانت طبيعية نشاطها لأن العامل أو الفرد فيها يمكن جعله طاقة منتجة بكفاءة وفعالية وذلك من خلال التكوين والحوافز التي تدفعه إلى بذل مجهودات أكبر ونشره بأهميته في المؤسسة ومن هنا كان لإدارة الموارد البشرية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر مكانة جوهرية ومهمة.

كما أن هذه الأخيرة من أوائل المؤسسات اهتماما بعملية التكوين، حيث يرى السيد عادل رشيد رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية تخصيص مبالغ طائلة تعد بالملايين سنويا لعملية التكوين يعد استثمارا مباشرا في الموارد البشرية يأتي العائد منه من خلال إبرام عقد مع الفرد الخاضع لعملية التكوين يقضي ببقائه في خدمة المؤسسة 3 سنوات بعد تكوينه، كما يظهر اهتمام المؤسسة بهذه العملية من خلال

¹ - مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2011/03/16. على الساعة 14:30 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة.

تميز عملية التكوين بالدورية والاستمرارية حيث يتم في كل سنة إعداد مخطط تكويني يغطي احتياجات المؤسسة عبر كل الوحدات وفي مختلف التخصصات والمستويات.

كما أن اهتمام مؤسسة اتصالات الجزائر بعملية التكوين يتجلى أيضا من خلال المعاهد والمدارس المتنوعة والمتعددة التخصصات المتعاقدة معها أو التابعة لها كالمعهد العالي للتسيير والإحصاء، مدرسة بن عكنون المتخصصة في التكوين الإداري وعلوم التسيير ومدارس أخرى في البلدة والجزائر العاصمة والمدرسة الجهوية للاتصالات بقسنطينة بالإضافة إلى وجود العديد من الخبراء ومكونين مختصين وإجراء دورات تكوينية خارج الوطن لإطارات المؤسسة.

الخطط التكوينية تضعها المديرية العامة للاتصالات تدرج ضمن التوجهات الإستراتيجية لهذه الأخيرة والتي تهدف إلى تطوير قدرات الوحدات التابعة لها ومنها:

- تنمية وتطوير الخبرة التقنية في مجال الإنتاج، الصيانة عن طريق التحكم في طرق الاستغلال والإنتاج الحديثة وعصرنة عملية الصيانة.¹

- الرفع من مستوى الأمن داخل الوحدات والفروع التابعة لها لتقليل الأخطاء الناجمة عن حوادث الاستغلال.

- اكتساب المهارات في مجال الإدارة والتسيير.

- تحسين المسؤولين بأهمية الجودة والنوعية في الخدمات المقدمة للزبون من أجل تنمية الموارد البشرية في المؤسسة وتكوين رأسمال بشري الذي يعتبر من أهم العناصر الإستراتيجية للنمو الاقتصادي، وعلى ذلك يرى السيد عادل رشيد رئيس مصلحة الموارد البشرية أنه لا بد من وجود عدة أطراف في عملية التكوين من أجل دمج الجهود قصد تحقيق الأهداف المسطرة وهذه الأطراف هي:

- أطراف داخلية: المديرية العامة للاتصالات، مصلحة الموارد البشرية، رؤساء المصالح الإدارية، العمال.

- أطراف خارجية: مدارس ومعاهد التكوين، الوصاية المعنية لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

كما أن الوحدة العملياتية للاتصالات بولاية ميلة ليس لها سياسة مستقلة في التكوين عن سياسة المديرية العامة للاتصالات حيث أن هذه الأخيرة هي المسؤولة عن أغلب مراحل التكوين من تصميم البرامج التكوينية وكيفية متابعتها ويقتصر دور الوحدة العملياتية على تحديد وتحليل الاحتياجات مع إبراز جوانب الاختلالات والقصور في الأداء وتقوم بإرسالها إلى المديرية العامة للاتصالات بالجزائر العاصمة والتي تقوم بدورها بتصميم مخطط التكوين العام بناء على حجم ونوع الاحتياجات.

¹ - مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 20/03/2011. على الساعة 14:15 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة.

ثانيا: أنواع التكوين: تسعى الوحدة العملياتية إلى وضع سياسة متكاملة للتكوين حيث نجدها تركز على عدة أنواع من التكوين حتى تكون سياستها شاملة وأكثر فعالية.¹

1- توجيه الموظف الجديد: بمجرد التحاق أي فرد جديد بالوحدة يخضع لبرنامج تكوين لتأهيله وإطلاعه على كيفية أداء العمل وخلق اتجاهات ايجابية لديه.

2- التكوين بغرض تجديد المعرفة والمهارة: تقدم الوحدة العملياتية للاتصال بالتنسيق مع المديرية العامة للاتصالات دورات تكوينية دورية لعمالها في الجانب الإداري والتقني خصوصا سعيا منها لمواكبة التطور التكنولوجي والأنظمة المعلوماتية الجديدة.

3- التكوين بغرض الترقية والنقل: تعمل مصلحة الموارد البشرية بالوحدة على تخطيط المسار الوظيفي للأفراد العاملين بها مما يقتضي ضرورة إحاق العمال ببرنامج تكويني لتلقي معارف ومهارات إشرافية وإدارية والتي تلائم المنصب الجديد ومتطلباته.

4- التكوين خارج الوحدة: في هذا الإطار يتم إجراء دورات تكوينية في المدارس والمعاهد التابعة لمؤسسة اتصالات الجزائر والتي سبق ذكرها وهذا بمشاركة بعض الخبراء والمختصين كما قد تجرى الدورات في شكل ملتقيات وندوات مدرجة في إطار برامج حكومية معدة من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

ثالثا: تقويم سياسة التكوين في المؤسسة:² من أجل الاستغلال الأمثل للموارد البشرية في المؤسسة ألجأت مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ميلة انتهاج سياسة عامة للتكوين للاستفادة من هذا المورد الحيوي الذي يمكن تحويله إلى طاقة منتجة عن طريق التكوين ،ومن خلال عرضنا لهذه السياسة سنقوم بإبراز أهم إيجابياتها:

- تعتبر المؤسسة في طليعة المؤسسات الوطنية المهمة بالتكوين من خلال البرامج التي تعدها لهذا الغرض والكفيلة بتحقيق الاستثمار المباشر للموارد البشرية الموجودة بها.

- تتميز عملية التكوين في المؤسسة بالديمومة والشمولية من خلال المخططات السنوية التي تشمل كل المستويات والتخصصات مما يتيح فرصة التكوين لكل العمال.

- اعتماد المؤسسة على أنواع مهمة من التكوين لتنمية مواردها البشرية وتأهيلها لتكوين رأسمال بشري ذو كفاءة عالية.

- تقوم المؤسسة بإجراء دورات تكوينية خارج الوطن لإطاراتها كما تقوم بجلب خبراء ومختصين للاستفادة من تجربتهم.

¹ - مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 20/03/2011. على الساعة 15:30 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة.

² - مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 24/03/2011. على الساعة 14:30 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة.

نظرا إلى هذه الايجابيات التي تميز سياسة المؤسسة إلا أن هناك معوقات تعرقل تحقيق أكبر قدر من الأهداف المسطرة منها:

- مركزية الإدارة: ويتجلى هذا من خلال المسؤولية المطلقة للمديرية العامة للاتصال بالعاصمة عن أغلب مراحل عملية التكوين من تصميم ووضع الأهداف التكوينية ومتابعتها وتقويمها إلا أن دور الوحدات التابعة لها يقتصر على تحديد وتحليل الاحتياجات التكوينية الخاصة بكل وحدة وهذا ما يؤدي إلى عدم الاستغلال الأمثل والاستفادة من هذه الدورات .

الفرع الثاني: مراحل سير عملية التكوين بمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية-ميلة-

مع التطور التكنولوجي السريع في عالم الاتصالات الذي يعتبر مجال حيوي أصبح من خلاله العالم قرية صغيرة ،وبما أن مؤسسة اتصالات الجزائر شريك اقتصادي حد مهم على المستوى الوطني والدولي كما أنها تملك حصة معتبرة في الأسواق لذا فهي تضع اهتمامها على استثمار مواردها البشرية لأنها تعتبر ثروة ،فهي دائما تحرص على اطلاع موظفيها على أحدث التطورات التكنولوجية في مجال نشاطاتها التي تحقق أهدافها بكفاءة وفعالية.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر عملية التكوين مهمة أساسية من مهام إدارة الموارد البشرية لأنها تؤدي إلى تطوير أداء العاملين وتوجيه سلوكياتهم.

وفي سؤالنا عن كيفية سير عملية التكوين مهمة أساسية من مهام إدارة الموارد البشرية لأنها تؤدي إلى تطوير أداء العاملين وتوجيه سلوكياتهم وفي سؤالنا عن كيفية سير عملية التكوين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ميلة أجابنا السيد عادل رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية ان عملية التكوين تمر بالمراحل التالية هي: ¹

أولا: تحديد الاحتياجات التكوينية

تحدد الاحتياجات التكوينية بالمؤسسة كما يلي:

1- في كل سنة تقوم مصلحة الموارد البشرية بتحديد احتياجاتها فيما يخص التكوين عن طريق ما يسمى مخطط التكوين ومن خلاله تبين هذه المصلحة النقائص والمشاكل الموجودة لدى الموظفين بالتنسيق مع مختلف المصالح التابعة لها.

2- تقوم المديرية العامة للاتصالات الجزائر بإعداد قائمة بمواضيع التكوين التي ستبرمج في الدورات حسب احتياجات كل وحدة عملياتية.

3- تحصي مصلحة الموارد البشرية الموظفين الذين لديهم رغبة في إجراء تكوين في موضوع معين والتابعين لمختلف مصالح الوحدة العملياتية أو الموظفين الذين صنفوا بأنهم يعانون نقص أو مشكل في مجال معين.

¹ - مقابلة مع السيد "عادل رشيد" رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2011/03/27. على الساعة 15:30 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-بميلة.

- 4- إعداد قائمة للموظفين الذين يرون أنهم بحاجة إلى تكوين تعد هذه القوائم من طرف رؤساء المصالح والأجهزة كان مستوى الوحدة العملياتية وهذا بحضور رئيس مصلحة الموارد البشرية .
- 5- يتم الإعداد النهائي لقائمة الموظفين الذين هم بحاجة إلى تكوين و مواضيع التكوين ومجالات النقص وترسل إلى المديرية العامة للاتصالات الجزائر لضبط البرنامج والميزانية الخاصة بالتكوين (انظر ملحق رقم 02).

ثانيا: إعداد البرنامج التكويني

- بعد تحديد احتياجات المؤسسة التكوينية ووفق الميزانية الموضوعة للبرنامج تصاغ الأهداف العامة المرجوة من الدورة.
- تحديد محتويات المادة التكوينية من مقياس وأنشطة تحت إشراف مختصين ومسؤولي مؤسسة اتصالات على مستوى المديرية العامة بالجزائر العاصمة
- تحديد الحجم الساعي لكل مقياس وعدد المتكويين واختصاصهم ومكان التكوين.
- تحديد الأساليب المتبعة في الدورة والوسائل اللازمة لتقديم المواضيع في شكل واضح وبسيط .
- تعيين المديرية العامة للاتصالات الجزائر المتكويين الذين يشرفون على الدورة والقاعات المخصصة والتجهيزات الخاصة بها وفق الميزانية والتي تشمل مصاريف النقل، الإطعام... الخ.

ثالثا: تنفيذ البرنامج التكويني

- من أجل التعرف على كيفية تنفيذ البرنامج التكويني المعد أجابنا السيد رئيس مصلحة الموارد البشرية بأن المديرية العامة للاتصالات ترسل نسخة من البرنامج إلى الوحدات التابعة لها على المستوى الوطني مرفقا ببرنامج الدورات ومدتها وموضوعاتها ومكان إجرائها وكل المعلومات المتعلقة بها.
- تقوم الوحدة العملياتية على مستوى ولاية ميلة بتنفيذ البرنامج المسطر من خلال إعداد قائمة المتكويين (انظر ملحق رقم 03).
- ترسل استدعاءات للموظفين المعنيين تضم معمل المعلومات دول الموظف ووظيفته وعنوان دورة التكوين المعين بها والمكان والفترة (انظر الملحق رقم 04).
- ترسل مصلحة إدارة الموارد البشرية للمشرفين ورؤساء المصالح لإعلامهم بالتحاق الموظفين ببرنامج تكويني (انظر الملحق رقم 05).
- التحاق الموظفين بمكان التكوين وتسوية أمورهم إقامتهم إذا تطلب الأمر ذلك (وقاعات التكوين الموضوعية لذلك.
- ضمان تنفيذ البرنامج المعد على أحسن حال.¹

¹ - مقابلة مع السيد" عادل رشيد "رئيس مصلحة الموارد البشرية يوم 2011/04/07. على الساعة 14:30 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة.

رابعاً: تقويم العملية التكوينية

عند التساؤل عن الكيفية أو الطريقة التي تتم على أساسها عملية التقويم أجابنا السيد عادل رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية بأن عملية التقويم أساسه لتحقيق الأهداف المسطرة في بداية الدورة لذلك فهناك أسس لهذه العملية التي تحدد نجاح أو فشل الدورة في الوصول إلى الأهداف.

- أسس تقويم عملية (بيداغوجية) وذلك بإجراء امتحان كتابي للمتكونين على مستوى المركز (مركز التكوين) ويهدف إلى معرفة مدى استفادة المتكونين من المواضيع التي تناولوها ويشرف على هذا الامتحان المكون ويعطي علامة تبين نجاح أو فشل المتكون ،وفي بعض المرات يقوم المشرف بطلب إعداد تقرير نهاية أو مذكرة حول ما تم تناوله خلال الدورة (ملحق رقم 06).

- أسس تقويم عملية: هذا التكوين يكون على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية ميلة بعد رجوع المتكون إلى عمله ويهدف هذا الإجراء إلى معرفة مدى استفادة المتكون مما قدم له خلال الدورة وكما أخبرنا السيد عادل رشيد رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية أنه قد يطلب من المتكون إعداد تقرير أو اختباره ميدانيا لمعرفة مكتسباته العلمية من الدورة ،وبعد مرور فترة زمنية حوالي شهرين يعطى تقويم مرة ثانية للمتكون لإثبات ما إذا كان المتكون يطبق مكتسباته من الدورة في عمله (ميدانيا)¹.

المبحث الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

المطلب الأول: عرض وتقييم نتائج الاستثمار

الفرع الأول: الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات

أولاً: المقابلة والاستقصاء

من أجل جمع المعلومات والبيانات التي تهتمنا في هذا البحث التطبيقي تم استخدام أسلوبين هما:

1- المقابلة:

تعرف المقابلة بأنها " المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد وليس للرجبة في المحادثة لحد ذاتها " ². حيث تم إعداد مجموعة من الأسئلة ثم طرحها على المكلف بمصلحة المستخدمين (مصلحة إدارة الموارد البشرية) وذلك بهدف الوصول إلى معرفة مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- والتي اختيرت كمان لإجراء الدراسة الميدانية.

2- الاستقصاء:

يعرف الاستقصاء بأنه " الوسيلة العلمية التي تساعد الباحث على جمع الحقائق والمعلومات من المبحوث " ³، حيث تم وضع مجموعة من الأسئلة من خلال الدراسة والمعلومات النظرية المتوفرة في

¹ - مقابلة مع السيد "شرطيوة عيد الحميد" عامل بمصلحة الموارد البشرية يوم 2011/04/07. على الساعة 14:35 زوالا مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-

² - عيد الباسط محمد حسن: أصول البحث الاجتماعي ، مكتبة دهبية، مصر 1990، ص: 330.

³ - إحسان محمد إحسان، " الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي"، دار الطباعة ، بيروت ، لبنان، 1981، ص: 93.

شكل استمارة، حيث تعتبر هذه الأخيرة من أهم وسائل جمع المعلومات والبيانات للحصول على الحقائق، ووجهت هذه الاستمارة إلى عمال مصلحة إدارة الموارد البشرية وذلك بهدف التعرف على وجهات نظرهم حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية بمؤسستهم.

ثانيا: دراسة عينة البحث

لقد كان الهدف من وراء البحث محاولة معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- حيث يتكون مجتمع الدراسة من 52 موظفا وتم إختيار عينة من المجتمع الأصلي وهم موظفوا مصلحة الموارد البشرية والمقدر عددهم ب 06 أفراد.

ثالثا: الوسائل الإحصائية المستعملة

إستخدمنا في تحليل بيانات البحث الوسيلة الإحصائية التالية:

- النسبة المئوية: وذلك لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا بديل من بين البدائل الموجودة في أسئلة

الاستمارة التكرار

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{مجموع التكرارات}}{100} \times 100$$

مجموع التكرارات

الفرع الثاني: تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها

وزعت الاستمارة على العاملين بمصلحة الموارد البشرية وعددهم (06) وتتكون من (29) سؤال

كما يوضحها الملحق رقم (07).

أولا: أسئلة شخصية

1-السن:

جدول رقم (05): جدول تكراري نسبي لمتغير السن لدى أفراد عينة الدراسة

الاختيارات	التكرار	النسبة
20 - 29	-	-
30 - 39	5	83,33 %
40 - 49	1	16,66 %
50 - 59	-	-
أكثر من 60	-	-
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 83,33% من العمال في إدارة الموارد البشرية تتراوح أعمارهم ما بين 30-39 سنة وهذا راجع إلى الخبرة والأقدمية التي يتطلبها مناصبهم.

2-المستوى التعليمي:

جدول رقم (06): جدول تكراري نسبي لمتغير المستوى التعليمي لدى أفراد عينة الدراسة

الاختيارات	التكرار	النسبة
متوسط	-	-
ثانوي	1	16,66 %
جامعي	5	83,33 %
أخر	-	-
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة المستوى الثانوي تمثل 16,66 % مقارنة مع المستوى الجامعي الذي تمثل 83,33% وهي أكبر نسبة في المستوى الدراسي وهذا راجع إلى احتياج مصلحة الموارد البشرية إلى إطارات متمكنة لتسيير شؤون المصلحة.

3-الوظيفة:

جدول رقم (07): جدول تكراري نسبي لمتغير المستوى الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة

الاختيارات	التكرار	النسبة
مسؤول	1	16,66 %
مرؤوس	5	83,33 %
المجموع	6	100%

بما أن الاستبيان كان موجها لمصلحة الموارد البشرية فقط سيكون بالمصلحة على الأقل مسؤول واحد وهذا ما يوضحه الجدول السابق.

5- الأقدمية في المنصب:

جدول رقم (08): جدول تكراري نسبي لمتغير الأقدمية في المنصب لدى أفراد عينة الدراسة

الاختيارات	التكرار	النسبة
أقل من 6 سنوات	3	50%
6-10 سنوات	-	-
11-15 سنة	2	33,33%
أكثر من 20 سنة	1	16,66%
	-	-
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 50% من العمال كانت مدة عملهم بالمصلحة أقل من 6 سنوات وما نسبة 33,33% ما بين 11-15 سنة أما أكثر من 20 سنة فكانت ما نسبة 16,66% وهو منصب رئيس المصلحة والذي يتطلب خبرة وكفاءة كبيرة للوصول إليه.

ثانياً: الأسئلة الخاصة بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في ادارة الموارد البشرية

1- كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في مؤسستكم ؟ .

جدول رقم (09): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (1)

الاختيارات	التكرار	النسبة
متطورة	3	50%
متوسطة	3	50%
سيئة	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 50% يعتبرون تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في المؤسسة متطورة نفس النسبة 50% يعتبرونها متوسطة.

2- هل ترى أن على مؤسستكم أن تستثمر بشكل أكبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ .

جدول رقم (10): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (2)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	6	100%
لا	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ أن نسبة 100% من العمال يرون أن على المؤسسة الاستثمار بشكل أكبر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

3- إذا كانت الإجابة (لا) لماذا ؟ بما أن جميع عمال المصلحة أجابوا بنعم في السؤال السابق فلا يوجد اجابة.

4- هل العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال ؟

جدول رقم (11): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (4)

الاختيارات	التكرار	النسبة
جيد	4	66,66%
حسن	2	33,33%
سيء	-	-
لم يتغير	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 66,66 % يعتبرون أن العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة جيدة وذلك لسرعتها وجودتها أما نسبة 33,33% يرونها حسنة.

5- هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال على مؤسستكم سيؤثر على طريقة إدارة الموارد البشرية ؟.

جدول رقم (12): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (6)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	4	66,66%
لا	2	33,33%
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 66,66 % يؤكدون على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة على طريقة إدارة الموارد البشرية أما نسبة 33,33 % يقولون عكس ذلك.

6- إذا كانت الإجابة بنعم فهل يؤثر ذلك سلبا أو ايجابيا؟.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 66,66 % يرون أن التأثير ايجابي.

7- إختار من بين هذه التكنولوجيا المعلوماتية الأكثر استعمالا في مجال إدارة الموارد البشرية داخل مؤسستكم ؟.

جدول رقم (13): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (7)

الاختيارات	التكرار	النسبة
الانترنت	3	37,5%
الانترانت	5	62,5%
الاكسترانت	-	-
ولا واحدة	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن 62,5% نسبة يستعملون الانترانت وهي نسبة كبيرة مقارنة مع نسبة 37,5% يستعملون الانترنت.

8- إختار من بين هذه الخدمات لشبكة الانترنت الأكثر إستعمالا في مجال إدارة الموارد البشرية داخل مؤسستكم؟.

جدول رقم (14): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (8)

الاختيارات	التكرار	النسبة
البريد الالكتروني	5	83,33%
الاجتماعات عن بعد	-	-
المجموعات الإخبارية	-1	16,66%
التوظيف عن بعد	-	-
العمل عن بعد	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 83,33% من العمال يستعملون البريد الالكتروني أكثر من المجموعات الإخبارية التي تمثل نسبة 16,66%.

9- هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية إستقطابها لمهارات جديدة إلى الإتصال الالكتروني؟.

جدول رقم (15): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (9)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	2	33,33%
لا	4	66,66%
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 66,66% من العمال يرون أن استقطاب المهارات لا تلجأ إلى الإتصال الالكتروني على عكس ما نسبته 33,33%.

10- هل تلجأ مؤسسة اتصالات الجزائر في عملية التوظيف إلى سوق العمل الالكتروني عبر شبكة الانترنت؟.

جدول رقم (16) جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (10)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	5	% 83,33
لا	1	%16,66
المجموع	6	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 83.33% من العمال يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر تلجأ في عملية التوظيف الى سوق العمل الالكتروني.

11- هل وفرت مؤسسة اتصالات الجزائر تكوينا لمستخدميها مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة؟.

جدول رقم (17): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (11)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	6	% 100
لا	-	-
المجموع	6	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن المؤسسة في مجال التكنولوجيا الجديدة توفر تكوينا لمستخدميها.

12- إذا كانت الإجابة بنعم هل التكوين الذي وفرته لك يعتبر تكوينا ؟

جدول رقم (18): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (12)

الاختيارات	التكرار	النسبة
جيذا	2	%33,33
مقبولا	4	%66,66
غير كافي	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول يتضح أن نسبة 66,66% من العمال يرون التكوين المتوفر في

مجال التكنولوجيا الجديدة مقبول ونسبة 33,33% جيذا.

13- هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية تكوين الموظفين إلى التكوين الالكتروني؟.
جدول رقم (19): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (13)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	3	50%
لا	3	50%
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 50% من العمال يرون أن مصلحة الموارد البشرية لا تلجأ في عملية تكوين الموظفين إلى التكوين الالكتروني ونجد أن نسبة 50% منهم يرون العكس.

14- هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال خطر على وظيفتك؟
جدول رقم (20): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (14)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	-	-
لا	6	100%
المجموع	6	100%

نلاحظ من نتائج الجدول أن نسبة 100% من العمال لا يرون أن تكنولوجيا الجديدة تشكل خطرا على وظيفتهم.

15- هل استطعت باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال أن تثبت مكانتك داخل مؤسسة اتصالات الجزائر شكل؟.

جدول رقم (21): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (15)

الاختيارات	التكرار	النسبة
كبير	1	16,66%
متوسط	5	83,33%
ضعيف	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 83,33% من العمال قد استطاعوا تثبيت مكانتهم باستعمال التكنولوجيا الجديدة بشكل متوسط و 16,66% بشكل كبير.

16- هل تعتقد أن استعمال الاتصالات الالكترونية تسمح لك بتنمية مهاراتك ومعارفك بطريقة فردية ؟ .

جدول رقم (22): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (16)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	6	%100
لا	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 100 % من العمال أن استعمال الاتصالات الالكترونية تسمح بتنمية مهاراتهم ومعارفهم بطريقة فردية.

17- هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال إلى تمكين العاملين من معلومات

الموارد البشرية وسهولة وصولهم إليها ؟.

جدول رقم (23): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (17)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	6	%100
لا	-	-
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نجد ان نسبة 100% من العمال تمكنوا من معلومات الموارد البشرية بسهولة عن طريق استخدام التكنولوجيا الجديدة.

18- ما هي مزايا طرق الاتصالات الالكترونية الجديدة مقارنة بطرق الاتصالات التقليدية؟.

جدول رقم (24): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (18)

الاختيارات	التكرار	النسبة
الدقة	5	% 22,72
سهولة الاتصال	4	%18,18
الاتصال المباشر	3	%13,63
الأمن	2	%09,09
الجودة	3	%13,63
السرعة	5	%22,72
مزايا أخرى	-	-
المجموع	22	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن أغلبية العمال إختاروا الدقة والسرعة بنسبة 22,72% ونسبة 18,18% إختاروا سهولة الاتصال 13,63% إختاروا الاتصال المباشر مع الجودة أما باقي العمال إختاروا الأمن بنسبة 09,09% .

19- هل تستعمل شبكة الانترنت للوصول إلى المعلومات التي تحتاجها داخل مؤسستكم ؟.

جدول رقم (25): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (19)

الاختيارات	التكرار	النسبة
غالباً	4	66,66%
أحياناً	2	33,33%
أبداً	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن أغلبية العمال بنسبة 66,66% يستعملون الانترنت للمعلومات التي يحتاجونها داخل مؤسستهم أما نسبة 33,33% فلا يستعملون الانترنت للمعلومات التي يحتاجونها في مؤسستهم.

20- هل أدى إدخال نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها ؟.

جدول رقم (26): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (20)

الاختيارات	التكرار	النسبة
غالباً	6	100%
أحياناً	-	-
أبداً	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن نسبة 100% من عمال مصلحة الموارد البشرية يرون أن إدخال نظام معلومات الموارد البشرية إلى المؤسسة قد أثر بشكل إيجابي على المعلومات وأعطاه شكل أحسن مما يسهل التعامل معها.

21- هل يمكن استعمال شبكة الانترنت / الانترنت في الإطلاع في أي وقت على المعلومات الإدارية المستحدثة التي تهتم العمال ؟.

جدول رقم (27): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (21)

الاختيارات	التكرار	النسبة
غالباً	4	66,66%
أحياناً	2	33,33%
أبداً	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 66,66% من عمال المصلحة يرون أنهم يمكنهم الإطلاع على المعلومات الإدارية المستحدثة وذلك باستعمال شبكة الأنترنت والأنترانت في حين 33,33% يرون عكس ذلك.

22- هل تستخدم شبكة الإنترنت للقيام بأبحاث في إطار عملك داخل المؤسسة؟.

جدول رقم (28): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (22)

الاختيارات	التكرار	النسبة
غالباً	5	83,33%
أحياناً	1	16,66%
أبداً	-	-
المجموع	6	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 83,33% من العمال يستعملون شبكة الأنترنت للقيام بأبحاث في إطار عملهم داخل المؤسسة وذلك لزيادة المعرفة وتحسين العمل وتطويره في حين نسبة 16,66% من العمال لا يستعملون شبكة الأنترنت لغرض الأبحاث داخل المؤسسة وهذا يعني أن عملهم لا يحتاج إلى متابعة مستمرة.

23 - هل ترى أن تجهيزات الاتصال والمعلوماتية في مكتبك قد أصبحت بعد إدخال التكنولوجيا

الجديدة للمعلومات والاتصال؟.

جدول رقم (29): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (23)

الاختيارات	التكرار	النسبة
جيدة	-	-
كافية	3	50%
تتطلب التجنب	3	50%
لم تتغير	-	-
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نصف العمال في المصلحة يرون أن تجهيزات الاتصال والمعلوماتية في مكتبهم أصبحت كافية يعد إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال أما النصف الباقي يرون أن تتطلب تحسين.

24- هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية إحتياجاتك بطريقة؟
جدول رقم (30): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (24)

الاختيارات	التكرار	النسبة
جيدة	1	16,66%
كافية	4	66,66%
تتطلب التحسين	1	16,66%
لم تتغير	-	-
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن عامل واحد يعتبر أن التطبيقات المعلوماتية جيدة لتغطية إحتياجاته أما نسبة 66,66% يعتبرون أن التطبيقات المعلوماتية كافية لتغطية إحتياجاتهم أما 16,66% أي عامل واحد تعتبر التطبيقات المعلوماتية تتطلب التحسين لتغطية إحتياجاته.

25- هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في مجال إدارة الموارد البشرية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تفعيل دور هذه الوظيفة بشكل؟

جدول رقم (31): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (25)

الاختيارات	التكرار	النسبة
كبير	3	50%
متوسط	3	50%
ضعيف	-	-
المجموع	6	100%

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نصف العمال أي نسبة 50% يرون ان استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في مجال إدارة الموارد البشرية كبير داخل مؤسسة اتصالات الجزائر والنصف الأخر 50% يرون أن استخدامها متوسط في المؤسسة.

26- هل تعتقد أن استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال قد سمح لوظيفة الموارد البشرية من أن تكون أكثر استراتيجية وبأن تحتل مكانة هامة في عملية اتخاذ القرار داخل مؤسستكم؟

جدول رقم (32): إجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة رقم(26)

الاختيارات	التكرار	النسبة
نعم	4	%66,66
لا	2	%33,33
المجموع	6	%100

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة من عمال مصلحة الموارد البشرية أي 66,66 % يعتقدون أن استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال قد سمح لوظيفة الموارد البشرية من أن تكون أكثر استراتيجية أما نسبة 33,33 % لا يعتقدون أن استعمال هذه التكنولوجيا الجديدة قد سمحت لوظيفة الموارد البشرية من أن تكون أكثر إستراتيجية.

27- في رأيك ماهي المزايا التي يقدمها استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في مجال إدارة الموارد البشرية؟.

جدول رقم (33): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (27)

الاختيارات	التكرار	النسبة
ربح الوقت	1	%14,28
الدقة والجودة	4	%57,14
سهولة الاستعمال	2	%28,57
المجموع	7	%100

من نتائج الجدول نلاحظ أن 57,14 % من عمال مصلحة إدارة الموارد البشرية يجدون أن أكثر المزايا التي تقدمها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الدقة والجودة في حين نجد نسبة 28,57 % يرون المزايا في سهولة الاستعمال ونسبة 14,28 % يرون ربح الوقت.

28- هل استخدام شبكات الانترنت/ الانترنت أدى إلى دخول الفيروسات إلى أجهزة إدارة الموارد البشرية بشكل؟.

جدول رقم (34): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (28)

الاختيارات	التكرار	النسبة
كبيراً	4	%66,66
متوسط	2	%33,33
ضعيف		
المجموع	6	%100

من نتائج الجدول نجد نسبة 66,66% من العمال وهي نسبة كبيرة يؤكدون على أن استخدام شبكات الاتصال قد أدت إلى دخول فيروسات إلى إدارة الموارد البشرية بشكل كبير في المقابل 33,33% يرون دخول الفيروسات بشكل متوسط.

29- هل تؤدي الأعطاب في أجهزة المعلوماتية إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية بشكل؟
جدول رقم (35): جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم (29)

الاختيارات	التكرار	النسبة
كبير	4	66,66 %
متوسط	1	16,66 %
ضعيف	1	16,66 %
المجموع	6	100 %

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن نسبة 66,66 % من العمال أن الأعطاب التي تصيب الأجهزة المعلوماتية تؤدي بشكل كبير إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية في المقابل نسبة 16,66 % يرون أن هذه الأعطاب تؤدي إلى الإخلال بها بشكل متوسط وضعيف.

المطلب الثاني: تقييم نتائج استمارة البحث

من نتائج الاستمارة المقدمة إلى عمال مصلحة الموارد البشرية قد توصلنا إلى مايلي:

- ما نسبتة 83,33% من عمال مصلحة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- تتراوح أعمارهم ما بين 30-39 سنة ولديهم مستوى جامعي هذا حسب متطلبات الوظائف داخل المؤسسة، كما أن هذه الاخيرة تلجأ في عملية التوظيف الى سوق العمل الالكتروني عبر شبكة الانترنت وذلك لربح الوقت والجهد، حيث أن أغلبية العمال في مصلحة الموارد البشرية ستطاعوا اثبات مكانتهم في المؤسسة باستعمال متوسط للتكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال، غالبا ما تستخدم شبكة الانترنت للقيام بالأبحاث في اطار العمل داخل المؤسسة وهذا لجمع المعلومات الكافية للوصول الى الأهداف المرجوة.

- ان الاستعمال المتزايد لشبكات الأنترنت سيؤدي الى دخول الفيروسات بشكل كبير مما يؤثر سلبا على أجهزة الحواسيب ،

- ان استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال جيدة داخل المؤسسة خاصة في مصلحة الموارد البشرية هذا ما بينه عمال المصلحة بنسبة 66,66%، ويعتقدون أن دخولها على مؤسستهم سيؤثر تأثيرا ايجابيا على طريقة ادارة الموارد البشرية .

- أدت التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال الى تفعيل ادارة الموارد البشرية بشكل كبير، حيث سمحت لهذه لوظيفة بأن تحتل مكانة هامة في عملية اتخاذ القرارات.

- يجب على المؤسسة أن تستثمر أكثر فأكثر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال هذا ما بينه عمال مصلحة الموارد البشرية أي ما نسبته 100%، فقد وفرت هذه المؤسسة تكويننا جيدا لعمالها في مجال

التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، حيث لا تشكل هذه التكنولوجيات خطرا على وظيفة العمال بها.

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن العاملين بالمؤسسة من المعلومات وسهولة وصولهم اليها بهدف تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وزيادة الأرباح.

- نسبة 50% من العمال يقيمون مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في مؤسستهم بشكل متطور ومتوسط لأن أهمية التقييم تكمن في اظهار نقاط القوة والضعف.

- تمكن شبكات الأنترنت / الأنترنت من الاطلاع في أي وقت على المعلومات الادارية بشكل مستحدث بنسبة 66,66%.

- تتميز طرق الاتصالات الالكترونية الجديدة بالدقة والجودة هذا ما أجاب به ما نسبته 57,14%، اما فيما يخص سهولة الاتصال فأجابوا بنسبة 18,18% من العمال، في حين نجد نسبة 13,63% اختاروا الأمن.

الخلاصة:

من خلال دراستنا الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - يمكن الحكم على مستوى التأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهو في بدايته ولم يرقى إلى المستوى المطلوب، رغم أن المؤسسة تتأثر و تؤثر بالمحيط الخارجي، وما تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أحد عناصر هذا الأخير، ذلك من طرف المؤسسة أو من طرف مؤسسات أخرى، فالمورد البشري هو أساس وغاية أي مؤسسة لأنه لا يخضع لقاعدة الاهتلاك بل على العكس.

وفي ظل هذه الظروف ومن خلال دراسة الواقع لا يمكن لأي مؤسسة بما في ذلك مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة -إدخال التغيير والاستفادة من مزاياه دون أن تكون هناك أشخاص يسهرون على تطبيقها لهم القدرة على ذلك ويؤمنون بهذا التغيير، وتدخل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن متطلبات التغيير التكنولوجي. وهذا ما يبين أهمية المورد البشري في عملية التغيير إذ أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية حيث كانت الدافع والوسيلة إن لم نقل الوحيدة في الانتقال من الإدارة التقليدية الورقية للموارد البشرية إلى ما يعرف بالإدارة الالكترونية للموارد البشرية.

الخاتمة العامة

بعد تعرضنا لتعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال و عناصرها والمتمثلة في كل من الهاتف، الفاكس، الانترنت، الإعلام الآلي، الاكسترنيت، والانترنت في المؤسسة، والتأكيد على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أدائها ومدى تأثير ذلك على وضعية المؤسسات الاقتصادية وأيضاً دورها الفعال في تنمية إدارة الموارد البشرية والتي تعتبر هذه الأخيرة أهم وظيفة تهتم بها المؤسسة.

حيث أن إدارة الموارد البشرية مرت منذ نشأتها بعدة مراحل وذلك حسب الحاجة لها، فقد حاولنا إبراز معناها و الدور الذي تلعبه داخل المؤسسة من تنسيق بين الأقسام و المراحل و التغيرات التي شهدتها مع تطور الفكر الإداري وكذلك الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تنمية هذه الأخيرة وخاصة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وعلى لمؤسسة الحفاظ على المورد البشري لأنه يملك القدرة على الإبداع والتطوير والتجديد، وبدونه لا وجود للمؤسسة، وفي الأخير نصل إلى أن إدارة الموارد البشرية قد تأثرت بتكنولوجيات المعلومات والاتصال حتى أنها باستخدام هذه التكنولوجيات تختلف عن الإدارة التقليدية للموارد البشرية، ونحن اليوم نستخدم هذه التكنولوجيات في أغراض الحياة: كالانترنت، الهاتف،..الخ، لكن المهم هو الاستخدام العقلاني لهذه التكنولوجيا.

بعد أن انتهينا من عرض الجانب النظري ومن خلال تحليلنا لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية تم إسقاطه على واقع المؤسسة محل الدراسة، وذلك باختيارنا مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة الكائنة في شارع 01 نوفمبر ولقد كانت الدراسة للفترة الممتدة 2011/03/05 إلى 2011/04/10 وهذا من أجل معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر بميلة.

ومع الدراسة النظرية والتطبيقية توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها في ما يلي:

النتائج:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في دقة المعلومات، وريح الوقت.
- الاستفادة من الموارد البشرية المتحكمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات إدارة المعرفة و تحقيق كفاءة وجودة، أداء إدارة الموارد البشرية.
- تكوين موظفي إدارة الموارد البشرية المتواصل ساعد هم على التحكم الجيد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- لا تشكل عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خطراً على موظفي مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- (فقدان مناصب العمل) عكس ما كان متوقعا وهذا ما ينفى صحة الفرضية الأولى.

- تحقق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة مزايا للموظفين كالسرعة في إنجاز الأعمال إضافة إلى الدقة وسرعة الاتصال فيما بينهم وتوفير الكثير من الجهد والوقت.
 - المزايا الكثيرة لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية ساعدها على تحسين أدائها وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
 - يقضه مؤسسة اتصالات الجزائر ومواكبتها للتطورات السريعة في عالم المعلومات والاتصالات ساعدها نوعا ما في الوصول إلى تحقيق إدارة إلكترونية للموارد البشرية. وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة إذ أن إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- ساعدها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الوصول للإدارة الموارد البشرية الإلكترونية.
- التوصيات:**

- وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع، فإننا نوصي مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة- بمايلي:
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة.
- مواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية.
- تكثيف الدورات التدريبية.
- القيام بعمليات تحسيسية للموظفين
- استبدال الطرق التقليدية في عملية التوظيف والتكوين بالطرق الحديثة.

قائمة المرجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية:

- 1- الطائي، محمد عبد حسين، "مدخل الى نظم المعلومات الادارية"، دار وائل لنشر والتوزيع، الاردن، 2005 .
- 2- أحمد ماهر، "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 3- أحمد ماهر: "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 4- أحمد محمد المصري، " الإدارة الحديثة،الاتصالات،المعلومات،القرارات"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 5- إحسان محمد إحسان، "الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي"، دار الطباعة، بيروت، لبنان 1981 .
- 6- بشير العلاق، " الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم"، دار اليازوري لنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 7- حسن الزغبى وآخرون، "منظمات الأعمال"، ط2، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2008.
- 8- حمداوي وسيلة، "إدارة الموارد البشرية"، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، بدون تاريخ نشر.
- 9- حمداوي وسيلة، "الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية"، مديرية النشر لجامعة قلمة، الجزائر، 2009.
- 10- حنا نصر الله، "إدارة الموارد البشرية"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 11- جمال داود سليمان، "اقتصاد المعرفة"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
- 12- زيد منير سلمان، "إدارة اختيار الموظفين-الموظف المناسب في المكان المناسب-"، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 13- سعد غالب ياسين، "تحليل وتصميم نظم المعلومات"، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 14- سعد غالب ياسين، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 15- سهلية محمد عباس، علي حسين علي، "إدارة الموارد البشرية"، دار وائل للنشر، بدون بلد نشر، 1999.

- 16- صالح المهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور العالي، " الإدارة والأعمال "، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 17- ضياء مجيد الموسوي، " الحداثة والهيمنة الاقتصادية ومعلومات التنمية "، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ، الجزائر، 2004.
- 18- عامر إبراهيم فيديجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، " نظم المعلومات الإدارية "، ط3، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2008.
- 19- عامر عوض، " السلوك التنظيمي الإداري "، دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2008.
- 20- عبد الحميد بهجت فايد، " إدارة الإنتاج "، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997.
- 21- عبد الستار العلي ، عامر إبراهيم قنديلي، غسان العمري ، " مدخل إلى إدارة المعرفة "، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009.
- 22- عبد الستار العلي، عامر إبراهيم قنديلي، غسان العمري، " المدخل إلى إدارة المعرفة "، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2006.
- 23- عبد القادر التومي، " العولمة-مظاهرها، فلسفتها، تأثيرها- "، دار هومة لنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
- 24- عبد الباسط محمد حسن، "أصول البحث الاجتماعي" ، مكتبة ذهبية، مصر، 1990.
- 25- عبد القادر تومي، "العولمة (من الاقتصاد إلى الإيديولوجيا)"، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2009.
- 26- عبد الله الطائي، عيسى قدارة، "إدارة الجودة الشاملة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 27- عطا الله أحمد سويلم الحبان، " الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات "، دار الراية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
- 28- علاء عبد الرزاق السامي، "الإدارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008.
- 29- علي الضلاعين، " أساسيات ومبادئ إدارة لأعمال "، ط2، دار يزيد للنشر، الأردن، 2005.
- 30- علي محمد ربابعة، "إدارة الموارد البشرية"، دار الصفراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 31- عليان بن عبد الله الرشيد، "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية"، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.

- 32- عمر وصفي عقيلي، "مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر والطباعة، عمان، الأردن، 2001.
- 33- عواطف إبراهيم الحداد، "إدارة الجودة الشاملة"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 34- فريد كورتل، "مدخل للتسويق"، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2007.
- 35- فريد النجار، "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 36- فيصل حسونة "إدارة الموارد البشرية"، دار الأسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 37- محسن أحمد الحضيرى، "اقتصاد المعرفة"، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر، 2001.
- 38- محمد السعيد خشبة، "أساسيات نظم المعلومات"، جامعة الأزهر، مصر، 1987.
- 39- محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دارا لفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009.
- 40- محمد عبد الوهاب العزاوي، "أنظمة إدارة الجودة وبيئة 1400، إيزو 9000"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 41- محمد إسماعيل بلال، "إدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة، بدون بلد نشر، 2004.
- 42- محمود محمود العفيفي، "التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات"، دار الثقافة لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1994.
- 43- مصطفى محمود أبو بكر، "المدير المعاصر وإدارة الأعمال في بيئة العولمة المعاصرة"، الدار الجامعية، بدون بلد للنشر، 2002.
- 44- مصطفى محمود أبو بكر، "الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
- 45- مصطفى نجيب شاويش، "الموارد البشرية إدارة الأفراد"، دار الشروق، 1996.
- 46- معالي فهمي حيدر، "نظم المعلومات، مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، دار الجامعة الإسكندرية، مصر، 2002.
- 47- ناديا أيوب، "اتخاذ القرارات الإدارية"، دار وائل للنشر، 2، دمشق، سوريا، 1994.
- 48- نوري منير، "تسيير الموارد البشرية"، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- 49- يونس عبد الرزاق، "تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، عمان، الأردن، 1989.

ثانياً: الكتب باللغة الأجنبية

- 50- bailes(m) & autres، " économie d'entreprise"، éd Foucher، 1995

- 51- "Daniel druet et maurice Pillet ، " **qualité en production** Édition d'organisation . Paris، 1998.
- 52- -patryron ea." **Le management stratégique de l'information** ". Édition Economica. Paris.1994.
- 53- der vau(b) coular، " **contrôle de dictionnaire de mangement et de gestion** " ، 2éme ed dunod , Paris،1999
- 54- Jean Bengeh،" **aztic et organisationi**"، hevue française de gestion، Paris،2007

ثالثا: المجلات و الملتقيات:

- 55- الملتقى الدولي 3 حول تسيير المؤسسات، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والإقتصادات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، يومي 12 و13 نوفمبر 2005.
- 56- رزوقي، نعيمة حين جبر ، " الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة "، مجلة الملك فهد، عدد2، عمان، 2004.
- 57- علوطي لمين، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية "، مجلة العلوم الانسانية الالكترونية، عدد 38 ، بدون بلد نشر، 2008.
- 58- عيسى عيسى العفاسين، " تكنولوجيا المعلومات "، العدد2، مجلة مكتبة فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.

رابعا: المذكرات و المحاضرات

- 59- القري عبد الرحمان، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية "، مذكرة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2005.
- 60- إبراهيم بختي، " تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، محاضرات مقدمة لطلبة السنة أولى ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2005/2004 .

61- مراد رايس، " أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية "، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر ، الجزائر، 2006.

خامسا: المواقع الالكترونية:

62- "أنواع التكنولوجيا"، موقع إنترنت: www.sarambit.dz.

63- حازم الخطيب، " إدارة المعرفة"، موقع إنترنت:

<http://www.moelp.org/forum/forumposts.aspt.rid=2943>

64- جود بن حسين، بحث حول "الجودة الشاملة وإدارة الموارد البشرية"، موضوع على الرابط التالي:
<http://WWW.bani-hasan.com/vb-showthread.php?t=4458>

65- راضي فوزي، "تعريف تكنولوجيا وخصائصها"، موقع إنترنت: <http://www.alfusha.net>.

66- رزوقي، نعيمة حين جبر، " رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في ادارة المعرفة"،مجلة الملك فهد، عدد2، 2004، موقع إنترنت:

<http://www.alyaer.net/vb/showthead.php?t=4793>،

67- مركز الخبرات المهنية للإدارة، "إيجابيات وسلبيات.. آثار العولمة على المنظمات"، موقع انترنت على الرابط التالي: <http://portal.pmecegypt.com/>

68- " تكنولوجيا الاتصال الحديثة"،موقع إنترنت : <http://form.araba+serv.com//>

69- زين عبد الهادي، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال في السياق البرلماني " موقع إنترنت www.eaddla.org

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	رقم الجدول	عنوان الجدول
21	01	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
34	02	عمليات إدارة المعرفة وأنشطة هذه العمليات
64	03	التغير الذي حدث في إدارة الموارد البشرية
78	04	توزيع العاملين على مستوى المصالح في مؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة-
90	05	جدول تكراري نسبي لمتغير السن لدى أفراد عينة الدراسة
91	06	جدول تكراري نسبي لمتغير المستوى التعليمي لدى أفراد عينة الدراسة
91	07	جدول تكراري نسبي لمتغير المستوى الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة
92	08	جدول تكراري نسبي لمتغير الأقدمية في المنصب لدى أفراد عينة الدراسة
92	09	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(1)
92	10	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(2)
93	11	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(4)
93	12	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(6)
94	13	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(7)
94	14	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(8)
94	15	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(9)
95	16	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(10)
95	17	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(11)
95	18	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(12)
96	19	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(13)
96	20	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(14)
96	21	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(15)
97	22	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(16)
97	23	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(17)
97	24	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(18)
98	25	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(19)
98	26	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(20)
99	27	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(21)

قائمة الجداول

99	28	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(22)
99	29	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(23)
100	30	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(24)
100	31	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(25)
101	32	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(26)
101	33	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(27)
1001	34	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(28)
102	35	جدول تكراري نسبي لإجابة أفراد عينة الدراسة على سؤال الاستمارة رقم(29)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	شكل رقم	عنوان الشكل
07	01	نظام معالجة البيانات
09	02	مصادر المعلومات في المؤسسة
10	03	أهمية المعلومات في الإطار التنظيمي
12	04	أنواع المعلومات
13	05	استعمالات المعلومة
15	06	الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية
16	07	أنواع الاتصالات العنقودية
41	08	نشاطات وأهداف إدارة الموارد البشرية
52	09	خطوات التدريب
61	10	نظم معلومات الموارد البشرية
67	11	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - ميله -

الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	ملحق	عنوان الملحق
115	01	كشف الراتب
116	02	نموذج طلب تكوين الموظفين
117	03	نموذج لقائمة المستفيدين من التكوين
118	04	نموذج لإتفاقية تكوين الموظفين
119	05	نموذج الموافقة على التكوين
120	06	نموذج لأمر التكليف بهمة
121	07	استمارة البحث

I البسمة
II شكر و عرفان
أ مقدمة عامة
1	الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات والاتصال
2 تمهيد
3 المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا، المعلومات، و الاتصال
3 المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا
5 المطلب الثاني : ماهية المعلومات
13 المطلب الثالث : ماهية الاتصال
18 المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها
18 المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات
19 المطلب الثاني : : خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات
19 المطلب الثالث : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات
22 المبحث الثالث : تكنولوجيا الاتصال
22 المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا الاتصال
23 المطلب الثاني : التكنولوجيا الحديثة للاتصال
25 المطلب الثالث : شبكات الاتصال
29 المبحث الرابع :تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المعرفة
29 المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
31 المطلب الثاني : ماهية إدارة المعرفة
35 المطلب الثالث : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم عمليات ادارة المعرفة
37 الخلاصة
38	الفصل الثاني : إدارة الموارد البشرية
39 تمهيد
40 المبحث الأول : مدخل إلى إدارة الموارد البشرية
40 المطلب الأول : ماهية إدارة الموارد البشرية
42 المطلب الثاني : نشأة وتطور إدارة الموارد البشرية
45 المطلب الثالث : وظائف إدارة الموارد البشرية
49 المبحث الثاني : تنمية إدارة الموارد البشرية
49 المطلب الأول : تعريف تنمية إدارة الموارد البشرية
49 المطلب الثاني : أهداف و أهمية تنمية إدارة الموارد البشرية
50 المطلب الثالث : التدريب
54 المبحث الثالث : إدارة الموارد البشرية والتغيرات الحديثة
54 المطلب الأول :أثر العولمة على إدارة الموارد البشرية
57 المطلب الثاني : إدارة الموارد البشرية ضمن منظور إدارة الجودة الشاملة

58	المطلب الثالث :إدارة الموارد البشرية ضمن معايير الإيزو.....
61	المبحث الرابع : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية
61	المطلب الأول : الادارة الإلكترونية للموارد البشرية
65	المطلب الثاني : التكنولوجيا الحديثة وإدارة الموارد البشرية
67	المطلب الثالث : استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية
72	الخلاصة
73	الفصل الثالث : تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-
74	تمهيد
75	المبحث الأول : لمحة عن المؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة-
75	المطلب الأول : نشأة وتعريف المؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة-
77	المطلب الثاني : مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة-
78	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للمؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة-.....
84	المبحث الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية
84	المطلب الأول : التوظيف في مؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة-.....
84	المطلب الثاني : تكوين الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر-ميلة-
89	المبحث الثالث : واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية
89	المطلب الأول : عرض وتقييم نتائج الاستمارة
102	المطلب الثاني : تقييم نتائج استمارة البحث
104	الخلاصة
105	الخاتمة العامة
108	قائمة المراجع
114	الملاحق
125	قائمة الجداول و الأشكال
129	قائمة الملاحق
130	فهرس المحتويات

102 0244



DIRECTION CENTRALE DES RESSOURCES HUMAINES

Questionnaire d'identification des besoins en formation
Année 2011

A renseigner par le supérieur immédiat

Nom du responsable :

Qualité :

Structure d'attache :

N° Tél fixe : N° Fax :

Identification de la formation demandée :
.....
.....

Par quoi la demande de formation est elle justifiée ? (raisons qui motivent l'action de formation)

Nouveau projet Mise à niveau des compétences

Dysfonctionnement Adaptation à une nouvelle technologie

Expliquer : (intitulé du projet, nature du dysfonctionnement, nature de la nouvelle technologie....)
.....
.....
.....

A quoi doit servir cette formation ? (impact attendu de la formation)
.....
.....
.....

Signature et visa du responsable



إتصالات الجزائر
ALGERIE TELECOM

ALGERIE TELECOM

الملحق 03 :

DRT : CONSTANTINE
DOT : MILA

Liste des bénéficiaires de la formation

Thème :

Matricule	Nom	Prénom	Service	Fonction occupée (brève description des tâches)

Signature et visa du responsable

ALGERIE TELECOM
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
SOUS DIRECTION DE LA FORMATION
Tél : 021 761560
Fax: 021 761484

الملحق 04 !



CONVOCAATION

Rappel : le participant doit obligatoirement se présenter muni de cette convocation.

Participant (e)

Matricule (voir fiche de paie) :

Nom :

Prénom :

Grade :

Fonction:

Poste de travail :

Etablissement :

Unité organisationnelle (Service d'attache) :

Est invité à suivre la formation citée ci-dessus

Titre du stage :

Date de début :

Date de Fin :

Heur de début :

Heur de fin :

Nom de l'organisme chargé de la formation : ERT CONSTANTINE

Lieu de la formation : CONSTANTINE

Responsable de la formation :

Nom :

Prénom :

Service : Personnel

Fait à : MILA Le :

Votre contact :

Tél :

Fax:

Courier :

ALGERIE TELECOM SPA

Direction des ressources humaines

Sous direction de la formation

Route nationale N°5- EL Mohammadia Alger

La signature autorise l'absence au poste de travail pour l'adurée de la formation et atteste de son utilité pour le travail actuel ou ce lui qui sera prochainement confié.

DIRECTION TERRITORIALE DES TELECOM DE
CONSTANTINE
UNITE OPERATIONNELLE DES TELECOM DE
MILA

SERVICE PERSONNEL

REFER/ AT/UOT/CH.S/GP/ /2010

A

MONSIEUR:

OBJET/ Formation.

J'ai l'honneur de vous communiquer à toute fin utile, la liste du personnel désigné pour suivre la formation ayant pour thème :

.....

prévue duau

1.

2.

3.

Le Chef De Service Du Personnel

ORDRE DE MISSION N°: /2011

Nom :

Prénom :

Pièce d'identité :

Fonction :

Service :

Durée de la formation :

Motif de la mission : FORMATION«.....»

Itinéraire : ERT CONSTANTINE.

Date de départ :

Date de retour :

Moyen de transport : V/P

N°: immatriculation du véhicule :

Fait à :

le

الإستـمارة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير تخصص مالية

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية
دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر لولاية - ميلة -

تحت إشراف الأستاذ:

قطاف عقبة

إعداد الطلبة:

- بشرى قرماط

-حنان صيفون

-وحيدة هيشور

أخي الكريم ، أختي الكريمة:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...أما بعد

هذا استبيان في إطار بحث علمي، استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الليسانس في علوم التسيير تخصص مالية، ولكونك أحد العاملين بمؤسسة إتصالات الجزائر بولاية - ميلة - فأنت أفضل من يجب على هذه الاستبانة، لذلك الرجاء الإجابة على كل الأسئلة بكل موضوعية، وثق أنها لن تستخدم سوى لغرض البحث مع احتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات التي ستحصل عليها والتي تقتضيها جوانب البحث، هدفنا إثراء البحث العلمي.

ضع علامة : x في الإجابة الصحيحة

شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم

بيانات شخصية

- السن : 29-20 39-30
 49-40 59-50
 أكثر من 60
- المستوى التعليمي : متوسط ثانوي
 جامعي اخر
- الوظيفة : مسؤول مرؤوس
- الأقدمية في الوظيفة : أقل من 6 سنوات 10-6 سنوات
 15-11 سنة 20-16 سنة
 أكثر من 20 سنة

1- كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المعتمدة في مؤسستكم؟

- متطورة متوسطة سيئة

2- هل ترى أن على مؤسستكم أن تستثمر بشكل أكبر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

- نعم لا

3- إذا كانت الإجابة " لا " لماذا ؟

- لست متحمكا في استعمال التكنولوجيا أفضل الطرق التقليدية في العمل لتكنولوجيا الجديدة متعب

4- هل العمل باستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال؟

- جيد حسن سيئ لم يتغير

5- هل تعتقد أن عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال على مؤسستكم سيؤثر على طريقة إدارة الموارد البشرية ؟

- نعم لا

6- إذا كانت الإجابة بنعم فهل يؤثر ذلك؟

- سلبا إيجابا

7- اختر من بين هذه التكنولوجيا المعلوماتية الأكثر استعمالا في مجال إدارة الموارد البشرية داخل مؤسستكم؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة).

- الإنترنت الإنترنت الإكسترنات ولا واحدة

8 - اختر من بين هذه الخدمات لشبكة الإنترنت الأكثر استعمالا في مجال إدارة الموارد البشرية داخل مؤسستكم؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة).

- البريد الإلكتروني المجموعات الإخبارية التوظيف عن بعد

العمل عن بعد الاجتماعات عن بعد و لا واحدة أخرى.....

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

نعم لا

10- هل تلجأ مؤسسة إتصالات الجزائر في عملية التوظيف إلى سوق العمل الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت؟

نعم لا

11- هل وفرت مؤسسة إتصالات الجزائر تكويناً لمستخدميها في مجال استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال؟

نعم لا

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

جيدا مقبولا غير كافي

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

نعم لا

14- هل تشكل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال خطراً على وظيفتك؟

نعم لا

15- هل استطعت باستخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات و الاتصال أن تثبت مكانتك داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بشكل؟

كبير متوسط ضعيف

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

نعم لا

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

نعم لا

18- ما هي مزايا طرق الاتصالات الإلكترونية الجديدة مقارنة بطرق الاتصالات التقليدية؟

(يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة).

الدقة سهولة الاستعمال الاتصال المباشر

الأمن الجودة السرعة

مزايا أخرى

19- هل تستعمل شبكة الإنترنت للوصول إلى المعلومات التي تحتاجها داخل مؤسستكم؟

غالباً أحياناً أبداً

20- هل أدى إدخال نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة إتصالات الجزائر إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات، مما يسهل التعامل

معها؟

نعم لا

21- هل يمكن استعمال شبكة الإنترنت/الإنترنت في الإطلاع في أي وقت على المعلومات الإدارية المستحدثة التي تمه العمال؟

غالباً أحياناً أبداً

22- هل تستخدم شبكة الإنترنت للقيام بأبحاث في إطار عملك داخل المؤسسة؟

غالبا أحيانا أبدا

23- هل ترى أن تجهيزات الإتصال والمعلوماتية في مكتبك قد أصبحت بعد إدخال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال؟

جيدة كافية تتطلب التحسين لم تتغير

24- هل تعتبر أن التطبيقات المعلوماتية المثبتة على جهاز الحاسوب كافية لتغطية احتياجاتك بطريقة؟

جيدة كافية تتطلب التحسين لم تتغير

25- هل أدى استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في مجال إدارة الموارد البشرية داخل مؤسسة إتصالات الجزائر إلى تفعيل

دور هذه الوظيفة بشكل؟

كبير متوسط ضعيف

26- هل تعتقد أن استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال قد سمح لوظيفة الموارد البشرية من أن تكون أكثر استراتيجية وبأن

تحتل مكانة هامة في عملية اتخاذ القرار داخل مؤسستكم؟

نعم لا

27- في رأيك ما هي المزايا التي يقدمها استخدام التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال في مجال إدارة الموارد البشرية؟

.....
.....
.....

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

كبير متوسط ضعيف

29- هل تؤدي الأعطاب في أجهزة المعلوماتية إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية بشكل؟

كبير متوسط ضعيف