

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر.

الميدان : العلوم الإنسانية

الشعبة : علوم الإعلام والاتصال

تخصص : تكنولوجيا الإتصال الحديثة

مقدمة من طرف :

علاوة لحسن
غربي محمد الطاهر

الموضوع :

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز – مديرية التوزيع ورقلة ريفي -

تاريخ المناقشة

في: 2015/05/27

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة ورقلة	رياب رابح	الاستاذ:
مشرفا	جامعة ورقلة	مبارك شيماء	الاستاذة:
مناقشا	جامعة ورقلة	حمایمی محرز	الأستاذ:

السنة الجامعية: 2015/2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُحْمَلُهُ الْمَوَاقِدُ
فَيُفِئُونَ النَّاسَ
بِهِ بِرَحْمَتِهِ إِنَّ رَبَّهُ
لَسَدِيدٌ إِلَىٰ عَرْشِهِ
الرَّحِيمُ

وَالْحَمْدُ لِلَّهِ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ
عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَىٰ آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ
وَتَابِعِيهِ
رَضِيَ اللَّهُ
عَنْهُمْ
وَجَمَعَهُ
بَيْنَهُمْ
وَبَيْنَ آبَائِهِمْ
وَأُمَّهَاتِهِمْ
وَبَيْنَ أَسْرَائِلِهِمْ
وَبَيْنَ نَبِيِّنَا
وَعَلَىٰ سَائِرِ
الْعَالَمِينَ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ
وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ
عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَىٰ آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ
وَتَابِعِيهِ
رَضِيَ اللَّهُ
عَنْهُمْ
وَجَمَعَهُ
بَيْنَهُمْ
وَبَيْنَ آبَائِهِمْ
وَأُمَّهَاتِهِمْ
وَبَيْنَ أَسْرَائِلِهِمْ
وَبَيْنَ نَبِيِّنَا
وَعَلَى سَائِرِ
الْعَالَمِينَ

۱۳۴۸

كلمة شكر

نحمد الله ونثني عليه لجلال وجهه وعظيم سلطانه أن أنعم علينا بنعمة العلم
ووهبنا الصبر والتدبير ونشكره عز وجل الذي مكننا من تخطي المصاعب
وأنازلنا لنا درب التوفيق وأعاننا على إتمام هذا العمل على أحسن حال.
لا يسعنا ونحن ننتهي من هذا العمل، إلا أن نتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة

" لمبارك شيماء "

لتفضلها بالإشراف على هذه المذكرة، وتخصيص لجزء من وقتها
ومجهوداتها لإنجاح هذه المذكرة . كما نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى
جميع الأساتذة الذين رافقونا طيلة مرحلة الدراسة والذين ساهموا في تعليمنا
وأنازلنا عقولنا بالعلم والمعرفة ونخص بالذكر الأستاذ " عمر حمداوي "
وأساتذة قسم العلوم الإنسانية .

كما نتقدم بالعرفان الجميل لجميع الطلبة والأصدقاء الذين ساهموا ولو بكلمة
في سداد هذا العمل وعلى رأسهم طلبة علوم الإعلام والاتصال
وندين بالشكر الخاص لجميع عمال وموظفي مؤسسة سونلغاز بورقلة على
معلوماتهم الوافية خاصة قسم إدارة المستخدمين والموارد البشرية، وأخص
بالذكر السيد "حميداتو"

ولا يفوتنا أن نعبر عن تقديرنا الخالص وامتناننا إلى كل من
أمدنا بيد المساعدة والتشجيع لإعداد هذا البحث.

الأهداء

بسم الله و الصلاة و السلام على خير خلق الله

بادنا ذي بدء أحمد الله عز وجل الذي وفقني وقدر لي تكملة هذا العمل
الحمد لله

قال تعالى: "مثل كلمة طيبة كشجرة طيبة أصلها ثابت و فرعها في السماء توتي أكلها كل حين بإذن ربها.."

إلى اللذان زرع في قلب هذه الكلمة لتنبت هذه الشجرة (أمي و أبي)

إلى التربة الصالحة التي لولاها مانبتت هذه الشجرة (إخوتي و أخواتي و كل العائلة)

إلى اللذي سهر على إستقامة هذا الجذع (مبارك شيماء)

إلى كل اللذين ساهموا في تقليم أغصاني من الشوائب (أساتذة قسم العلوم الإنسانية)

إلى كل من عمل على إرشادي لطريق الضوء لكي تخضر أوراقني (الأصدقاء و الأصحاب)

إلى كل من داق معي مرارة هذا العمل

أهدي إليكم ثمرة هذا الجهد

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية والتي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات والتي منها المؤسسات الخدمائية الاقتصادية، خاصة مع تزايد الاهتمام بها لدى المؤسسات وتطلعها للحصول على إدارة ونتائج جيدة ويطرق سريعة وأقل تكلفة، وذلك من خلال التسيير الأمثل لموارده البشرية في ضل الوضع الراهن مع التطور التكنولوجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أهم الأدوار التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية، والمتمثلة أساسا في شبكة الأنترنت وجهاز الحاسوب، بإعتبارهما من أهم الوسائل التي تعتمدهما المؤسسات الخدمائية في أداء نشاطها من جهة، ومن أكثر التكنولوجيات التي يلجأ إليها مختلف العاملين والأفراد للتواصل مع هذه المؤسسات وأداء وظائفهم من جهة أخرى، ولقد تم اسقاط موضوع الدراسة على مؤسسة سونلغاز بورقلة بإعتبارها من بين المؤسسات التي تتبنى هذه التكنولوجيا في إدارة مواردها البشرية بنسبة كبيرة، فنظرا لتوسع عملها على نطاق واسع والكم الهائل من المتعاملين فهي تحتاج إلى الأنترنت كما تحتاج لجهاز الحاسوب نتيجة لدقة أعمالها والتي تتطلب جهدا كبيرا والتحكم الجيد في هذه الموارد البشرية، وكل هذا سعيا منها لتقديم أداء أفضل وبطريقة أسرع .

الآتية الأسئلة عن الإجابة الدراسة حاولت وقد

1- ماهو دور وأهمية الحاسوب في إدارة الموارد البشرية ؟

2- - ماهو دور وأهمية الأنترنت في إدارة الموارد البشرية ؟

كالاتي دراستنا أهداف كانت الموضوع في أكثر التعمق في منا وأملا

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية.
 - التعرف على كيفية تلبية احتياجات مديرية التوزيع ورقلة ريفي من متطلباتها من الموارد البشرية الكفاءة وكيفية إدارتها من جهة أخرى.
 - اعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسة _ (مديرية التوزيع ورقلة) وكيف أنها أثرت على العاملين.
 - الخروج بالتوصيات حول مدى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في ادارة الموارد البشرية في - مديرية التوزيع ورقلة ريفي- والمقترحات المناسبة لتعزيز مستوى تطبيقه.
- موظفاً) عددهم(280 في مديرية التوزيع ورقلة ريفي والبالغ العاملين جميع الدراسة مجتمع وقد شمل العشوائية للعينة وفقاً اختيرت موظفاً وموظفةً، (28) بلغت (عينة اختيار إلى ولجاناً وموظفةً، بصيغتها النهائية. فقرة 24) اشتملت (استبانة بإعداد قامنا الدراسة، أهداف ولتحقيق

أهمها كان النتائج من مجموعة إلى الدراسة توصلت وقد

- أن هناك إجماع واضح من طرف المسؤولين والموظفين للدور الذي يقدمه كل من جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت في عملية إدارة الموارد البشرية، إلا أنهما لم يلقا الدعم المادي الذي يثبت ذلك، وهذا لسبب رئيسي وهو الإعتماد على هذه التكنولوجيا من طرف المؤسسة إلا لأنشطة محددة .
- أن جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت ساعدت على تسهيل وظائف الموارد البشرية والتي أدت بدورها في تسهيل عملية إدارتها وذلك من خلال:
السرعة: فالأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدي في وقت قصير جدا.
دقة الأداء: فقد ساهمت في تقليص الأخطاء ووضوح المعلومة.
- أن جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت ساهمت في تغيير أساليب وأجهزة العمل وبعض الضغوطات المترتبة عن النظام الكلاسيكي، ككثرة الأوراق وضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، وتجاوز الغموض الذي يسود بعض المهام نتيجة لصعوبة الإتصال بين مستويات التنظيم، فبفضل هذه المزايا التي أتحتها هذه التكنولوجيا أمكن تفادي هذه الصعوبات .
- أن من النتائج الإيجابية الحاصلة في عملية إدارة الموارد البشرية هي نتائج ناتجة عن أنشطة محدودة، وهو ما يفسر أن هذه التكنولوجيا لا تستعمل بالشكل الأمثل .

Study summary:

This study aims to look at the role played by information and communication technology in human resources management, which has become the focus of all the institutions which including economic service–institutions, especially with the growing interest by institutions and aspiration for management and good results in ways that quick, less expensive, and the piece through management optimization of human resources lost in the current situation with the technological development of information technology and communications.

We have tried through this study highlight the most important roles played by information and communication technology in human resources management, mainly represented in the Internet network and computer problems as primary means by which adoption by service–institutions in the performance of its activity on the one hand, and more technologies that are used by different operators and individuals to communicate with these institutions and the performance and Dhaivhm on the other hand, I've been dropping the subject of study at Sonelgaz

Ouargla Foundation as one of the institutions that adopt this technology in the management of human resources by a large margin, given the expansion of its work on a large scale the sheer volume of customers they need to the Internet as You need a computer for your accuracy as a result of its work, which will require considerable effort and good control in the human resources, and all this in an effort to provide better performance and faster.

The study tried to answer the following questions:

1. What is the role of the computer and the importance of human resource management?
- 2 - What is the role and importance of the Internet in human resources management?

And hope in us more depth in the subject The objectives of our study are as follows:

- Identify the role of information and communication technologies in human resources management.
- learn how to meet the needs of Distribution Directorate of Ouargla rustic requirements of human resources Competence. And how to manage the other.
- give a picture of the reality of the use of information and communication technology in the enterprise _ (distribution Ouargla Directorate) and how they affected the workers.
- Exit recommendations about the application of information and communication technology in human resources management in – distribution Ouargla Rivi– Directorate and the appropriate proposals to enhance the level of its application.

Society has included the study of all workers in Ouargla rustic and distribution Directorate's (280) male and female employees, and state commissions to select a sample of (28) male and female employees, chosen according to a random sample.

To achieve the objectives of the study, prepared a questionnaire included Qamna (24) as the final paragraph.

The study found a set of results was the most important:

- that there is a clear consensus of those responsible party and Modvin for the role by each of the computer and the Internet in human resources management process, but they did not Alqa material support that installs the piece, and this is a major reason to rely on this technology by the institution only for specific activities.

- The computer and the Internet have helped to facilitate the functions of human resources, which in turn resulted in facilitating the spectrum management process through:

Speed: acts that were thing for taking a long time in today Tidha lead in a very short time.

Performance accuracy: it has contributed to the reduction of errors and clarity of the information.

- The computer and the Internet have contributed to the change of methods and devices work and some Pressures resulting from the classical system, Kkathr leaves and narrow the workplace because of the large number of shelves, and overcome the uncertainty that prevails in some of the tasks as a result of the difficulty of communication between levels of organization, thanks to the advantages that you have made this technology could be avoided These difficulties.

- that the positive results of the changes in the human resources management process are the results due to limited activities, which explains that this technology is not used optimally.

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

الإهداء

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

أ..... مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري لإشكالية الدراسة

تمهيد

03..... الإشكالية

03..... أسباب اختيار الموضوع

04..... أهمية الدراسة

04..... أهداف الدراسة

05..... مصطلحات الدراسة

07..... الدراسات السابقة

11..... المقاربة النظرية

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تمهيد

16..... مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأنواعها

19..... مفهوم المعلومات وأنواعها

20..... مفهوم الاتصال واتجاهاته

23..... مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائصها

25..... مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

28..... البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

31..... اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: إدارة الموارد البشرية

تمهيد

- 36..... مفهوم إدارة الموارد البشرية.....
37..... وظائف إدارة الموارد البشرية.....
37..... أهمية إدارة الموارد البشرية.....
38..... أهداف إدارة الموارد البشرية.....
39..... التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية.....
41..... مقومات النجاح لإدارة الموارد البشرية.....
خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

- 45..... مجالات الدراسة.....
48..... عينة الدراسة.....
49..... منهج الدراسة.....
50..... أدوات جمع البيانات.....
51..... الأساليب الإحصائية.....
51..... تحليل بيانات الجداول.....
64..... مناقشة الفرضيات في ضوء النتائج العامة.....
65..... الخلاصة العامة.....
66..... الاقتراحات والتوصيات.....
68..... خلاصة الفصل.....
69..... صعوبات الدراسة.....
70..... خاتمة.....

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-2	تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد	26
2-2	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتدريب	27
3-2	التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلبية المرافقة لها	31
1-4	متغير الجنس يوضح توزيع المبحوثين حسب	53
2-4	سنوات الخبرة يوضح توزيع المبحوثين حسب	53
3-4	المنصب الذي يشغله في المؤسسة يوضح توزيع المبحوثين حسب	54
4-4	يوضح استخدام الحاسوب في العمل	54
5-4	يوضح في ما يستخدم جهاز الحاسوب	55
6-4	يوضح استخدام جهاز الحاسوب في عملية الرقابة على الموظفين	55
7-4	يوضح استخدام جهاز الحاسوب في عملية توجيه الموظفين	56
8-4	يوضح استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية	56
9-4	يوضح ادخال الحاسوب أدى إلى تجديد في طريقة إدارة الموارد البشرية	57
10-4	يوضح طبيعة التجديد في طريقة إدارة الموارد البشرية	57
11-4	يوضح المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب	58
12-4	يوضح طبيعة المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب	58
13-4	يوضح النتائج السلبية الناجمة عن استخدام الحاسوب من طرف الإدارة	59
14-4	يوضح توفر شبكة الإنترنت	59
15-4	يوضح فيما تستخدم شبكة الإنترنت	60
16-4	يوضح توفر الإدارة على بريد إلكتروني أو مواقع إلكترونية	60
17-4	يوضح فيما يكمن أهمية البريد الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية	61
18-4	يوضح التجديدات التي أضافتها شبكة الإنترنت لوظائف للموارد البشرية	61
القديمة		
19-4	يوضح تدعيم استخدام شبكة الإنترنت في الإدارة	62
20-4	يوضح أدوار شبكة الإنترنت التي من شأنها المساهمة في تطوير عمل الإدارة	62
21-4	يوضح المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت	63
22-4	يوضح طبيعة المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت	63

64	يوضح سلبيات استخدام الإنترنت في إدارة الموارد البشرية	23-4
64	يوضح طبيعة السلبيات المتعلقة باستخدام شبكة الإنترنت	24-4



مقدمة

مقدمة :

أصبحت اليوم المؤسسات تواجه شكل جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعولمة المالية والاقتصادية .

و نجد أن هذه التغيرات تفرض نوعا جديدا من الموارد البشرية المعرفية، فالأمر يتطلب البحث في إدارة الموارد البشرية، والموارد البشرية في حد ذاتها لتعظيم الاستفادة من هذه الموارد من جهة وكيفية إدارتها من جهة أخرى، وخلق المناخ المناسب لها للإبداع والابتكار وتعظيم الاستفادة لإدارة الموارد البشرية من التأثيرات الايجابية لهذا الجيل من التكنولوجيا، بمعنى كيف يمكن مساعدة إدارة الموارد البشرية في ملاحقة التطورات التكنولوجية والاستفادة منها من خلال إعادة هندسة نظم الموارد البشرية في ضوء الظروف التي أوجدتها تكنولوجيا الاتصال .

ويمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة، وينتظر منها مما جاءت عديدة في مجالات التغيير تنظم المؤسسة وحوامل المعلومات وطرف التعامل للمعطيات .

فامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لأن هدف أي مسير هي المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها، وصدقها، فإذا اختل شرط من شروطها أفقدها معناها .

إذا فالوصول على المعلومة الجيدة والمفيدة يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية بالإضافة إلى التكنولوجيات الحديثة في هذا المجال، وبما أن الإنسان هو الذي أوجد هذه التكنولوجيا والقادر على استخدامها لتعظيم حاجاته وحاجات مؤسسته التي يعمل لصالحها، هذا الهدف الذي يسعى إليه الفرد هو لب وغاية إدارة الموارد البشرية، فأهداف إدارة الموارد البشرية تكمن أو تتجلى في تعظيم منفعة كل من المؤسسة والأفراد العاملين بها وذلك من خلال جميع وظائفها من تخطيط لقوى العاملة، استقطاب، اختيار، تدريب، وتقييم الأداء والمكافآت والحوافز المادية منها والمعنوية، كلها تصب في قالب واحد هو تعظيم قيمة المؤسسة وكذا منافع الأفراد، دون أن يكون هناك تضارب في المصالح، أو النزاعات والصراعات الهدامة .

ولأن إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين أصبحت أهم وظيفة من بين وظائف المؤسسة والتي تعتبر الجانب المبدع والخالق، والذي يمكن أن يعوض النقص الموجود في بقية الموارد الأخرى، ولهذا ارتأينا أن نتطرق في الدراسة والتحليل لموضوع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على إدارة الموارد البشرية .

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز - مديرية التوزيع ورقلة ريفي - كميدان للدراسة، بحيث نركز فيها على دراسة كلا من (جهاز الحاسوب، وشبكة الإنترنت) ودورها في إدارة الموارد البشرية، لنخلص إلى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى أداء وإدارة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة .

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة وأهدافها، والتي جاءت في أربعة فصول، يعرض

الفصل الأول منها إشكالية الدراسة، ومنهجيتها بدءا بتحديد المشكلة، فصيغة الفروض وعرض أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، وأهمية الموضوع مرورا بتحديد المصطلحات، و الدراسات السابقة لنخرج بعد ذلك إلى أهم المداخل النظرية للدراسة والتي حددت في المدخل الإستخدامات والإشباع،، ويتناول **الفصل الثاني** وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث تطرقنا فيه إلى المفاهيم العامة، ومجالات تطبيقها، وبنيتها التحتية، وأثار استخدامها، أما **الفصل الثالث** فيتعلق بإدارة الموارد البشرية حيث تطرقنا فيه إلى (المفهوم، الوظائف، الأهمية، الأهداف، التحديات، وأخيرا مقومات النجاح) ،، ويعرض **الفصل الرابع** الإجراءات المنهجية بدءا بمجالا الدراسة فمجتمع البحث والعينة، وأخيرا المنهج والأدوات المعتمدة ثم تحليل البيانات الميدانية بدءا بتفريغ البيانات، ومناقشة الفرضيات في ظل النتائج العامة ، ووصولاً إلى النتائج العامة للدراسة، ثم الإقتراحات والتوصيات وخالصة الفصل وصعوبات الدراسة ، لتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه.



الفصل الأول

الإطار النظري

لإشكالية

الدراسة

الفصل الأول

الإطار النظري لإشكالية الدراسة

تمهيد

03.....	الإشكالية.....
03.....	أسباب اختيار الموضوع.....
04.....	أهمية الدراسة.....
04.....	أهداف الدراسة.....
05.....	مصطلحات الدراسة.....
07.....	الدراسات السابقة.....
11.....	المقاربة النظرية.....
	خلاصة الفصل

تمهيد :

سنتطرق مجموعة البحث في هذا الفصل إلى تحديد إشكالية موضوع دراستها وأهمية الموضوع وأسباب اختياره، وإبراز أهدافه، وتقوم بتحديد المفاهيم الخاصة بالدراسة وعرض الدراسات السابقة التي أعتمد عليها.

أولا : اشكالية الدراسة:

عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا للتكنولوجيات الحديثة وبوجه الخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي غيرت بصفة محسوسة من محددات النشاط الاقتصادي من خلال تأثيرها المباشر على المؤسسة سواء على مستوى الداخلي أو الخارجي الذي فتح أمامها مجالات وتوجهات جديدة، هذا التأثير الذي مس جميع وظائف المؤسسة بما في ذلك وظيفة إدارة الموارد البشرية .

ومن بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذه نجد كلا من الكمبيوتر ، وشبكة الأنترنت التي أدت إلى خلق أسلوب جديد للإدارة يختلف عن الأسلوب السابق ، فقد أسهمت في تغيير وظائف العملية الإدارية التقليدية في المؤسسة من تخطيط ، تنظيم ، رقابة ، تنسيق واتخاذ القرارات .

ولا يقتصر تأثير هذه التكنولوجيا ((الكمبيوتر، شبكة الأنترنت)) على هذا فقط ، بل ساهمت في رفع وتحسين الأداء وتقليص التكاليف ، وعلى الرغم من هذه التأثيرات الإيجابية إلا أنها لا تمنع وجود بعض السلبيات كتقليص الوظائف والقرصنة التي تتعرض لها المعلومات ، مما جعل المستخدمون ينقسمون بين مؤيد ومعارض في مواقفهم حيال هذه الوسائل .

وفي هذا الإطار يسعى البحث للتعرف على دور كلا من الحاسوب وشبكة الأنترنت في إدارة الموارد البشرية وأثرهما عليها ، ومنه جاء هذا البحث ليجيب على السؤال الرئيسي للإشكالية والمتمثل في "ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية؟ "

وانطلاقا من هذا التساؤل الرئيسي سنحاول الإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو دور وأهمية الحاسوب على إدارة الموارد البشرية ؟
- ما هو دور وأهمية شبكة الانترنت على إندارة الموارد البشرية ؟

الفرضيات:

- للحاسوب تأثير ذو دلالة معنوية ومادية على تحسين إدارة الموارد البشرية.
- لشبكة الأنترنت تأثيرات تعمل على تطوير إدارة الموارد البشرية.

ثانيا : أسباب اختيار الموضوع:

من بين أهم مراحل تصميم البحوث الإعلامية، مرحلة اختيار الموضوع الذي يجعل منه الباحث مشكلة بحثية يتناولها بالبحث المنهجي والجهد الفكري، إلى أن تكشف له عن جميع جوانبها، وبذلك يكون قد

توصل إلى حلها، غير أن هذا الاختيار لا ينشأ من فراغ، وإنما هناك حملة من الدوافع والاعتبارات التي تسبق اختيار موضوع الدراسة، ولعل من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع هي:

أ- الأسباب الذاتية:

- صلة الموضوع بتخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتناسب الموضوع مع القدرات المعرفية التي اكتسبناها خلال سنوات الدراسة .

- الرغبة والفضول في التعرف على المؤسسة العمومية سونلغاز - مديرية التوزيع ورقلة ريفي -

ب- الأسباب الموضوعية:

- الدور البارز الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات داخل المؤسسة.

- مكانة المؤسسة العمومية والخدمات التي تقدمها للمواطنين.

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.

ثالثا : أهمية الموضوع:

- محاولة التوصل لاقتراحات تساهم في معالجة سلبيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدارة الموارد البشرية و تدعيم الايجابيات .

- يعتبر الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة، وبخصوص الأسباب العلمية فهذا الموضوع يندرج تحت مجالين علميين تجمعهما التكنولوجيا، هما التسيير والمعلوماتية.

- نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين والمؤسسات .

رابعا : أهداف البحث :

- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدارة الموارد البشرية .

- التعرف على كيفية تلبية احتياجات(مديرية التوزيع ورقلة ريفي) من متطلباتها من الموارد البشرية الكفوة و كيفية إدارة الموارد البشرية من جهة أخرى .

- اعطاء صورة عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في (مديرية التوزيع ورقلة ريفي) وكيف أنها أثرت على العاملين .

- الخروج بالتوصيات حول مدى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إدارة الموارد البشرية في(مديرية التوزيع ورقلة ريفي) والمقترحات المناسبة لتعزيز مستوى تطبيقه .

خامسا : مصطلحات الدراسة :

تحديد المفاهيم:

1- الدور :

لغة : وهو بمعنى المهمة أو الوظيفة، ونقول قام بدور / لعب دورًا : شارك بنصيب كبير .

اصطلاحا : " هو مجموعة من الأساليب المعتادة في عمل أشياء معينة أو انجاز وظائف محددة في موقف اجتماعي ما " ¹

اجرائيا : على أساس التعريف السابق الذكر ومن أجل تحديد المقصود بالدور في دراستنا هذه فإننا نعني به كل جوانب النشاط أو العمل ، أو النتائج المتحصل عليها بسبب استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال من طرف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة .

2- التكنولوجيا:

لغة: من ناحية المدلول اللغوي " يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما(Techno) وتعني التشغيل الصناعي، و الثاني(Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي " ².

كما يلاحظ أنه هناك اختلاط -خاصة في اللغة الفرنسية - بين لفظ تقنية Technique و لفظ تكنولوجياTechnologie و الأول لفظ قديم و الثاني حديث نسبيا، و التقنية هو الأسلوب أو (الطريقة) الذي يستخدمه الإنسان في انجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي " علم الفنون و المهن " La science des arts et métiers "و دراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات والمعدات، فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة و بالأخص بعدظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي ³ .

اصطلاحا: يعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها" اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي، فضلا عن مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة البشر ورفاهيتهم أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لانجاز غرض منشود" ⁴

¹ - علي عبد الرزاق جلبي ، أسس علم الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية، مصر ، ص183 .

² - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص13 .

³ - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994 ، ص16-17.

⁴ - غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص22 .

كما تم تعريفها على أنها "دراسة الوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، وهي ما يقدمه العالم الطبيعي من أمور مادية"¹

اجرائيا: هي فن وضع العلوم والتقنيات والقواعد الاساسية التي تساهم في تصميم المنتج وطرق انتاجه ، وكذا طرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة .

3-الاتصال:

لغة : إن الأصل في كلمة الاتصال (communication) تشتق من الأصل اللاتيني (communicate) بمعنى يتربع أو يشبع عن طريق المشاركة، ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية (commuunis) ومعناها (commun) بمعنى عام أو مشترك.²

اصطلاحا :عرفه إحدادن هي تلك التفاعلات الاجتماعية عن طريق الإشارات و الكلمات، مثل هذه الرسائل ترمي إلى وجود تفاعل بين الأفراد في ما بينهم، وفي المعنى القديم التي كانت تحمله كلمة اتصال هي الوصول أو البلوغ، وبصورة إجمالية هي عملية التبادل للمعاني تتكون من مرسل ومستقبل ، وهذا لا يحدث إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر، حيث إذا وقع بين شخص واحد يسمى اتصال شخصي، بينما إذا حدث بين شخصين أو عدد من الأشخاص فإنه يعتبر اتصال جماهيري.³

اجرائيا: هو عملية تبادل المعلومات من مرسل إلى مستقبل عبر قناة معينة مع وجود رد فعل .

4-المعلومات:

اصطلاحا "المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبلا والتي لها قيمة محرّكة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي تم اتخاذها.⁴

¹ - علي غربي و يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002 ، ص 17 .

² - أميرة منصور علي، وسلوى عثمان الصديقي، الاتصال و الخدمة الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005، ص.13

³ - زهير إحدادن، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص.9.

⁴ - إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، إسكندرية، 2000 ، ص 97 .

اجرائيا: هي كل البيانات والحقائق والأفكار الموجودة والمسجلة في شكل من اشكال الموارد التي يمكن الاستفادة منها في صورة مقروءة، او مسموعة أو مرئية، تستخدم في المؤسسة كأحد العناصر الإنتاجية، وتلعب ثلاثة أدوار رئيسية فهي مصدر المعرفة، وسيلة اتصال ، وسند لاتخاذ القرار .

5- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

" تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات والمعلومات بما يمكّن المنظمات من اتخاذ القرارات الفعالة في كل المستويات الإدارية في مجالات نشاطها."¹ ويعرفها معالي الفهمي حيزر في تعريف شامل ومفهوم بأنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل نقل تخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال والشبكات الرابطة وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"²

6- إدارة الموارد البشرية:

الموارد البشرية : تعرف الموارد البشرية على أنها حجم القوة العاملة، أي مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين "ويختلف الأفراد من حيث تكوينهم وخبرتهم، سلوكهم إتجاهاتهم وطموحاتهم. كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية "³

إدارة الموارد البشرية : " يرى أصحاب النظرة الحديثة، أن إدارة الأفراد تعتبر إحدى الوظائف الأساسية في المنشأة ولها نفس أهمية تلك الوظائف (الإنتاج،التسويق، التمويلالخ)، وذلك لأهمية العنصر الإنساني وأثيره على الكفاية الإنتاجية للمنشأة " ⁴

التعريف الإجرائي لإدارة الموارد البشرية: هي عملية تسيير جميع الكوادر البشرية التي تقوم عليها المؤسسة أو المنظمة مهما كان نوع نشاطها كلا حسب موقعه ومنصبه داخلها والذين يعملون على رفع وتحسين إنتاجيتها أو خدماتها.

¹- عبد الحميد عبد الفتاح مغربي، المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة، 2007 ، ص233 --234.

²- عبد المالك ردمان الدناني، تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات ، ط1، دار راتب الجامعية، بيروت، 2001، ص11.

³- د. راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001، ص05.

⁴- د.صلاح الدين محمد عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص27.

سادسا : الدراسات السابقة :

1- الدراسة الأولى : ياسع ياسمينه "دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة"، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات ،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أحمد بوقرة بومرداس، سنة 2010/2011.¹

وتدور هذه الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين مستوى أداء المنظمة الجزائرية إقتصاديا حيث طرحت الطالبة الإشكالية التالية "ما مدى نجاح المنظمة الجزائرية في تحسين مستوى أدائها من خلال استخدام لتكنولوجيا المعلومات؟" وقد تفرعت هذه الإشكالية عدة تساؤلات جاءت كمايلي: سوف نتطرق إلى بعضها فقط وليس إلى كلها:

1- ماذا نقصد بعصر المعلومات؟ وماهي ركائومقوماته؟

2- ما دور تكنولوجيا المعلومات في فعالية أنظمة المعلومات؟

3- كيف هو واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة الجزائرية ؟ ومامدى جدوى وفاعلية تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء مؤسسة سوكويتيد؟

وعلى ضوء هذه التساؤلات صاغت الطالبة الفرضيات التالية نذكر منها مايلي:

1- تفرض تكنولوجيا المعلومات في الوقت الراهن، على مستوى التخزين والاسترجاع الآلي، سيطرتها على تصميم نظم المعلومات، وزادت من فعاليتها.

2- التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز قدرة المنظمات على الابتكار.

أما بخصوص أهداف الدراسة فإنها تهدف إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها من خلال كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات من حولنا وعلينا والتعرف على حقيقة علاقة أداء المنظمة بتكنولوجيا المعلومات وإعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمة الجزائرية.

وقد استخدمت الطالبة "المنهج الوصفي التحليلي" الذي استخدمته لوصف النتائج المتحصل عليها

وتحليلها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الاستخدام الأمثل للموارد تتطلب القيام بعملية اتخاذ القرارات وهذا يتطلب اعتماد متخذي القرار على كم غير بسيط من المعلومات وأن الأداء هدفا اقتصاديا يعكس نجاح المنظمة

¹ - ياسع ياسمينه : دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير في تسيير

المنظمات ،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أحمد بوقرة بومرداس، سنة 2010/2011.

وتفوقها وبالتالي فإن فضل تكنولوجيا المعلومات تمّ من خلال القيام بالأعمال في وقت قصير وبجهد أقل والقضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي.

وبغض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الاحاطة بالموضوع المدروس، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

التعقيب على الدراسة:

تعرضت الطالبة في هذه الدراسة إلى طبيعة المنظمة الجزائرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتطلبات التي ينبغي توفرها في المنظمة الجزائرية في عصر المعلومات بحيث أن تكنولوجيا المعلومات أثرت بشكل كبير وواضح على أداء المنظمة الجزائرية .

لذا جاءت دراستنا هذه لتستدل بها وذلك من خلال التعرض بالتفصيل لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية أي التطرق إلى العنصر البشري بشكل دقيق وإبراز الدور الكبير الذي لعبته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة العنصر البشري في المنظمة الجزائرية .

2- الدراسة الثانية : حورية بولعويديات "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة ،سنة 2008/2007.¹

وتدور هذه الدراسة حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال دراسة أربعة وسائل (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، الإنترنت الإكسترانت) وأثر استخدامها في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. حيث طرحت الطالبة الإشكالية التالية " ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟" وقد تفرعت هذه الإشكالية لعدة تساؤلات جاءت كمايلي:

1- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبجوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

وعلى ضوء هذه التساؤلات صاغت الطالبة الفرضيات التالية:

1- هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت ، شبكة الإكسترانت) في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق بحيث:
- يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

¹-حورية بولعويديات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة ،سنة 2008/2007 .

- تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام.
 - تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.
 - تحتل شبكة الإكسترنال المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام.
- 2- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.

- المستوى التعليمي.
- المنصب.
- الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون)
- الاستفادة من التدريب الحالي.

3- تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

- فعلت اتصال المؤسسة بشقيه (الداخلي والخارجي)
- حسنت من الإنتاجية.
- حسنت محيط العمل.

أما بخصوص أهداف الدراسة فإنها تهدف إلى أهداف علمية وعملية تناولتها الطالبة كمايلي:

• **أهداف علمية:** وتنتضح من خلال ما يلي:

- 1- الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة، انطلاقا من ترتيب استخدام كل التكنولوجيات الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنال) والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة والوقت المحدد.
- 2- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع .

• **هدف عملي:**

- 1- التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في تطبيق الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الاجتماعية .
- وقد استخدمت الطالبة المنهج "المسحي التحليلي" الذي استخدمته لوصف وجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة وتحليل البيانات واستخلاص النتائج العامة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك تباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربع (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنال)، ومجالات الاستخدام، وتأثير الذاتية

للمبشرين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، بالإضافة أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة.

التعقيب على الدراسة:

تعرضت الطالبة في هذه الدراسة إلى أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمتطلبات التي ينبغي توفرها في المنظمة الجزائرية لمواكبة هذا التطور التكنولوجي الهائل الحاصل في العالم والتي بدت واضحة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال أدائها .

لذا جاءت دراستنا هذه كمحاولة للإعتماد على بعض النقاط التي تعرضت لها هذه الدراسة حيث نتناول الدراسة بشكل دقيق وكبير المورد البشري كما ركزت الدراسة على تكنولوجيا الاتصال الحديثة والدور الفعال الذي لعبه العنصر البشري في أداء المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها وذلك من خلال الدور التكنولوجي المعلومات والاتصال في إدارة المورد البشري في المؤسسة الجزائرية الذي سوف نتناوله في دراستنا هذه. وعلى الرغم من النقائص والاختلافات فلقد استفدنا من هذه الدراسة كثيرا .

سابعا : المقاربة النظرية:

مدخل الاستخدامات والإشباع:

ظهر مدخل الاستخدامات والإشباع الذي ركز على كيفية استجابة وسائل الاتصال لدوافع واحتياجات الجمهور من منظور دراسة وظيفية منتظمة K ويرى مدخل الاستخدامات والإشباع أن الجمهور بإمكانه اختيار الوسيلة الإعلامية التي يستخدمها ، إضافة على المحتويات التي تتضمنها هذه الوسيلة وفي نفس السياق ينطلق المدخل من دوافع استخدام الأفراد لوسائل الاتصال بناء على الدور الإيجابي الذي يلعبونه في عملية الاتصال ، بفضل الخصائص التي يتميز بها هذا الجمهور والمتمثلة في الإيجابية، النشاط، الاختيار الواعي ، التفكير الجيد. ومع ظهور تكنولوجيات الاتصال والإعلام ، ارتفعت نسبة تأثير هذه المواد خاصة على مستوى الاستخدام ، وكذا عملية الاتصال الجماهيري ، وازدادت فرص المستخدمين في التحكم في عملية الاتصال، إذ لم تعد مضامين وسائل الإعلام مفروضة على الجمهور مثلما كان عليه الحال في السابق، بل أصبح الأفراد يلعبون دورا فعالا على مستويات التفكير والمشاركة في صياغة هذه المضامين ويبقى طرح كاتز " ELIHU KATZ عام 1959 يمثل التصور الجديد لمدخل الاستخدامات والإشباع.

فروض النظرية:

- 1- الجمهور بكافة أفراداه يعتبر عنصرا فعالا ومشاركا في عملية الاتصال الجماهيري، يستخدم وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة.
- 2- يعبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور وفق عوامل الفروق الفردية.

3- أعضاء الجمهور هم الذين يختارون المضامين الإعلامية التي تشبع حاجاتهم، وان وسائل الاتصال تتنافس مع مصادر أخرى في تلبية هذه الحاجات.

4- أفراد الجمهور لهم القدرة على تحديد دوافع تعرضهم وحاجاتهم التي يسعون لتلبيتها، لذا فهم يختارون الوسائل المناسبة لإشباع هذه الحاجات.

5- للمعايير الثقافية الاجتماعية تأثير على استخدام والتعرض للوسائل الاتصالية.

ويتمحور هذا المدخل حول متغيرين اثنين هما: "الاستخدامات والإشباعات".

الإشباعات:

1- عادات استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت).

2- أنماط استخدام إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت).

الإشباعات:

3- الإشباعات التي تحققتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت) لإدارة الموارد البشرية .

تحديد مفاهيم النظرية:

***الإستخدام:** يعرفه "يافيس فرونسا لوكوياديك" **"Yves-François Le Coadic"** بأنه نشاط اجتماعي يتحول إلى نشاط عادي في المجتمع بفضل التكرار والقدم، فحينما يصبح الاستعمال متكرر ويندمج في ممارسات وعادات الفرد يمكن حينئذ الحديث عن الاستخدام .

***الإشباع:** الإشباع هو إرضاء رغبة أو بلوغ هدف ما أو خفض دافع ما، فالإشباع في نظرية التحليل النفسي تعني خفض التنبيه والتخلص من التوتر¹.


ومنه استهدفت الدراسة الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية ، وفيما تتمثل الأهمية التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة هذه الموارد البشرية في المؤسسة، وبالتالي الإشباع المحققة لديهم من جراء استخدام هذه التكنولوجيا، ومن بين هذه الإشباعات هي الحصول على المعلومات بمختلف أنواعها خاصة المتعلقة بأوضاع عملهم ومؤسستهم، وانجاز أعمالهم في وقت وجيز وبأقل جهد .

1- صالح خليل أبو أصبع ، **إستراتيجيات الاتصال وتأثيراته**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005، ص64.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تمكنا من التعرف على جميع مكونات الدراسة والتي ستسمح لنا من معرفة التوجه الصائب الذي يقود للجانب الميداني، وذلك من خلال صياغتنا للإشكالية ومعرفة الجوانب التي تحتوي عليها، من خلال معرفة الأهداف والأهمية ومن خلال صياغة فرضياتها، كما ساعد هذا الفصل في فهم متغيرات الدراسة عن طريق ضبط المصطلحات، وقد قدم هذا الفصل نظرة شاملة عن مخطط الدراسة وهو ما يسمح بمعرفة الفكرة العامة التي تدور حولها هذه الدراسة .

كما سمح هذا الفصل بالتوطئة لدخول الفصول الأخرى من خلال معرفة المتغيرات، إذ سوف يلي هذا الفصل، الفصل المتعلق بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثم يليه الفصل المتعلق بإدارة الموارد البشرية.



الفصل الثاني

تكنولوجيا

المعلومات

والاتصالات

تمهيد:

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مدى السنوات القليلة الماضية مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة وبوتيرة عالية، وقد أخذت هذه الثورة تترك آثارها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها على المجتمع المعاصر بشكل غير مسبوق كما ونوعا . ومن هذا المنطلق يأتي هذا الفصل والذي تم فيه التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجالات تطبيقها، بالإضافة إلى أهم الآثار الناجمة عن تطبيق هذه التكنولوجيا.

1/ مفهوم التكنولوجيا وأنواعها:

1/1 مفهوم التكنولوجيا:

تعد التكنولوجيا من أكثر الالفاظ شيوعا و استخداما في عصرنا حتى من قبل المواطن العادي مما زاد في اللبس والغموض للذين يكتنفانه . حتى اصبح له معاني كثيرة و مفاهيم مختلفة و متناقضة حسب مستخدم اللفظ.¹ فقد تعددت التعاريف التي أعطيت لهذا المصطلح إلا أنه ما زال الغموض يشوبه إلى حد كبير ، فالكثير يستخدمونه دون العناية بتحديد معناه أو مضمونه .

ومن ناحية المدلول اللغوي يرجع أصل كلمة تكنولوجيا (Technology) إلى اليونانية التي تتكون من

مقطعين هما:

" Techno " و تعني التشغيل الصناعي ، و الثاني " Logy " أي العلم أو المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.² كما يلاحظ أن هناك اختلاط خاصة في اللغة الفرنسية بين لفظ تقنية Technique ولفظ تكنولوجيا Technologie و الأول لفظ قديم و الثاني حديث نسبيا ، و التقنية هو الأسلوب أو (الطريقة) الذي يستخدمه الإنسان في إنجاز عمل أو عملية ما، أما التكنولوجيا فهي علم الفنون و المهن La science des arts et métiers و دراسة خصائص المادة التي تصنع منها الآلات و المعدات ، فقد ظهر استخدام لفظ التكنولوجيا في العصور الحديثة و بالأخص بعد ظهور الثورة الصناعية عندما بدأت الآلة تأخذ مكانتها البارزة في مجال الإنتاج الصناعي .³

2/1 أنواع التكنولوجيا:

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي :

على اساس درجة التحكم، نجد هناك :

- التكنولوجيا الاساسية : وهي التكنولوجيا الشائعة والتي تمتلكها المؤسسات الصناعة ، و تتميز بان درجة التحكم فيها كبيرة جدا .

¹- محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص15.

²- محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص13.

³- محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص17.

- تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تميزها عن بقية منافسيها المباشرين.

على أساس موضوعها، و هناك:

- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة والمتضمنة في الاصل أي المنتج النهائي و المكونة له .
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج : وهي تلك المستخدمة ضمن عمليات الصنع ، و عمليات التركيب و المراقبة .
- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التنظيم ، و تسيير تدفقات الموارد ، و من أمثلتها البرامج و التطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات ، نظم دعم المديرين).
- تكنولوجيا التصميم : وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة ، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات : و هي التي تستخدم في معالجة المعلومات و المعطيات ونقلها، كما تتزايد اهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عملية التسيير ، و هي أحد المتغيرات المهمة في دراستنا هذه .

على أساس أطوار حياتها :

- حيث ان التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق ، النمو ، النضج و الزوال) و وفقا لذلك تنقسم إلى :
- ((*تكنولوجيا وليدة *تكنولوجيا في مرحلة النمو * تكنولوجيا في مرحلة النضج))

على أساس محل استخدامها :

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

على أساس كثافة رأس المال :

- التكنولوجيا المكثفة للعمل : وهي تلك التي تؤدي الى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الانتاج ، فيما يتطلب زيادة عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة ، و يفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية و الفقيرة في الموارد و رؤوس الأموال .
- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال : وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الانتاج مقابل تخفيض وحدة عمل ، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة .

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

على أساس درجة التعقيد :

- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية : و هي التكنولوجيا شديدة التعقيد ، و التي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة .
- التكنولوجيا العادية : و هي اقل تعقيدا من سابقتها ، و يمكن للفنيين و المختصين المحليين في الدول النامية ، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار ، و الصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية ¹.

3/1 الأهمية و الدور الاستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة :

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز و لدورها الفعال في تحسين و تعزيز ديمومة مراكزها التنافسية مما يؤكد ضرورة مواكبة المنظمة للتغيرات و المستجدات التكنولوجية السريعة و الهائلة في ميادين العمليات ، و قد حققت التكنولوجيا عدة فوائد للمؤسسة نذكر منها على سبيل المثال لا للحصر .

- تقليل تكاليف العمل ، زيادة المبيعات، المساهمة في تحسين الجودة .
- تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل و التأخيرات في العمل .
- تحسين الظروف البيئية إذ تساهم في القضاء على الضوضاء فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير .
- الإبداع التكنولوجي الذي ساهم بالتحول من الانتاج الواسع إلى الانتاج وفقا لطلبات الزبائن و التي تتطلب الاعتماد على نظم إنتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة .
- تساعد على الاختراعات و التجديدات و الإبداعات في السلع و الخدمات و الوسائل و العمليات لإشباع الحاجيات و الرغبات التي هي في تطور دائم .
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية و كذا المحافظة على البقاء و الاستمرارية ².

¹- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004/2003، ص9-11.

²- غسان قاسم داود اللامي، مرجع سبق ذكره ، ص41-44.

2/ مفهوم المعلومات وأنواعها:

1/2 مفهوم المعلومات :

بعد التطرق لمصطلح التكنولوجيا كونه جزء مهم من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سوف نتطرق إلى مصطلح المعلومات باعتبارها موردا جوهريا ولا بد التعامل معه ، لذا كان من الأهمية التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بالمعلومات ، و كذا أنواعها .

تعريف المعلومات "المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي تم اتخاذها.¹

2/2 أنواع المعلومات :

لقد أخذت المعلومات في السنوات الأخيرة مكانة كبيرة و بعدا إستراتيجيا في المؤسسة ، وذلك لتتماشى مع التطور السريع و خاصة التكنولوجيا منه ، فأصبح لزاما على المؤسسة البحث و من ثم التحكم في الكم الهائل للمعلومات حتى تستطيع البقاء و الاستمرار ، ولقد تم تصنيف المعلومات إلى مجموعات وفق المعايير التالية إلى:

درجة الرسمية : فنجد هناك نوعين هما المعلومات الرسمية التي تقدمها نظم المعلومات للمؤسسة و المعلومات غير الرسمية التي تحصل عليها من خارج نظم المعلومات للمؤسسة .

مصدر المعلومات : هناك مصدران إما أن تكون ناتجة عن عمليات المؤسسة فتعد معلومات داخلية أو تكون ناتجة عن بيئة المؤسسة فتعد معلومات خارجية . و حسب هذا المعيار يمكن تصنيف المعلومات إلى معلومات أولية و التي تجمع لأول مرة أو معلومات ثانوية و التي قامت المؤسسة أو أي طرف آخر بجمعها و تخزينها مسبقا .

درجة التغيير : هناك نوعان حسب هذا المعيار و هي المعلومات الثابتة و المعلومات المتغيرة.²

3/ مفهوم الاتصال واتجاهاته:

1/3 - مفهوم الإتصال:

المفهوم العام للإتصال : مصطلح "الاتصال" في اللغة العربية كما تشير المعاجم ، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والإنتهاء منه أما كلمة " communication " فهي مشتقة من كلمة الأصل اللاتيني communes ومعناها عالم شائع أو مألوف³. وتعني الكلمة : المعلومة المرسله، الرسالة الشفوية أو الكتابية، شبكة الطرق والاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز .

¹ - إسماعيل محمد السيد، مرجع سبق ذكره ، ص 97 .

² - مجيد عبد العليم صابر ، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر العربي، الإسكندرية 2007، ص 43-44

³ - ربحي عليان، عنان محمود الطوباسي ، الإتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء، الطبعة الأولى ، الأردن، 2005، ص 27.

ولقد تم وضع تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في علوم المعلومات والاتصال عبر الزمن عكست معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال ومن بين هذه التعاريف :

" الإتصال هو العمليات التي بواسطتها تنتقل المعلومات بين الأفراد أو المنظمات بمعاني وطرق وإشارات متفق عليها"¹

" الاتصال هو العملية التي من خلالها إرسال رسالة معينة - منبه - من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة"²

مفهوم الاتصال في المؤسسة : يختلف مفهوم الاتصال في المؤسسة باختلاف اختصاصات الأفراد فيها فيرى روجرز أن الاتصال داخل المؤسسة هو " عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء وللتأثير في المواقف والاتجاهات"³

أما مفهوم الاتصال في الإدارة حسب رأي منال طلعت محمود " فهو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعه نحو الهدف وكما أن الاتصال اداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري"⁴

2/3 اتجاهات الاتصال:

نتيجة للتفاعل الحادث بين الأفراد في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي إبلاغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف الجهات المعنية فإن وجود هيكل للاتصال يصبح أمرا ضروريا لتحقيق الأهداف المرجوة ، ويتخذ الاتصال عدة اتجاهات هي :

الاتصال الصاعد : يكون اتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي ، ويكاد يقتصر الاصال على تقديم الشكاوي والتقارير العامة أو الطلبات واقتراحات وملاحظات وتغذية عكسية مرفوعة إلى القيادي أو الإدارة العليا .

الاتصال النازل : يعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا ، وهو اتصال من الأعلى إلى الأسفل ، حيث يتم اتصال الرؤساء بمرؤوسيههم بصفة رسمية أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أقل ، ويتم من خلاله نقل الرسالة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة .

¹ - ربحي عليان، عنان محمود الطوباسي، مرجع سابق ، ص30.

² - محمد إبراهيم عبيدات ، **سلوك المستهلك** ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2000، ص253.

³ - مصطفى عشوي ، **أسس علم النفس الصناعي التنظيمي** ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، 1992، ص141.

⁴ - منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال** ، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص22.

الاتصال الأفقي : يتم الاتصال الأفقي بإرسال المعلومات وتبادلها بين المستويات الإدارية أو الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية التي تقع في نفس المستوى ، فالاتصال بين الوزراء هو اتصال أفقي ، والاتصال بين رؤساء الجامعات وبين مدراء المدارس والمعلمين وبين الطلبة وبين عامة الناس هو اتصال أفقي كذلك . ويهدف الاتصال الأفقي إلى التعاون والتنسيق وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار والمشاعر ووجهات النظر والمعلومات والخبرات بين مختلف الأقسام الإدارية من نفس المستوى أو الوظيفة أو المهنة ، وغالبا ما يكون الاتصال الأفقي لفظيا وبطريقة مباشرة بدون تعقيدات إدارية ، ويتم عادة من خلال اللقاءات وتبادل الزيارات والاجتماعات واللجان والسلوكيات المختلفة أثناء العمل ¹.

3/3 أهمية الاتصال:

تعد عملية الاتصال عملية هادفة وضرورية في أي تنظيم فالاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقع بقاءها ، وترجع أهمية الاتصال في القدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين في حين أن عدم القدرة في الاتصال مع الآخرين يعد نقصا اجتماعيا وسيكولوجيا خطير وعليه يمكن النظر لأهمية الاتصال من جهة نظر المرسل ومن جهة نظر المستقبل فمن وجهة نظر المرسل تتمثل أهمية الاتصال في ما يلي :

- الإعلام : إعلام المستقبل عما يدور حوله من أحداث .
 - التعليم : تدريب وتطوير أفراد المجتمع لتأهيلهم للقيام بوظيفة معينة .
 - الترفيه : بالترويج عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم .
 - الإقناع : إحداث تحولات في وجهة نظر الآخرين .
- أما من جهة نظر المستقبل فإنه ينظر لأهمية الاتصال من الجوانب التالية .
- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث .
 - تعلم مهارات وخبرات جديدة .
 - الراحة والمتعة والتسلية .
 - الحصول على معلومات جديدة مساعدة في اتخاذ القرارات ².

4/ مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصائصها :

ثم تعريفها والنظر إليها على أنها كل ما ترتب على الإندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والإلكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها، بأسلوب غير مسبوق يعتمد على إنتاج

¹- ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص103.

²- ربحي مصطفى عليان و عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفا، عمان الأردن، 2005، ص35-36.

الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.¹ أي هي مجموعة التكنولوجيات المستخدمة في معالجة وتحرير وتبادل المعلومات وأكثر تحديدا البيانات الرقمية، وظهر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرجع اساسا إلى التقارب والمزج الذي ثم بين المعلوماتية والاتصالات اللاسلكية والسلكية، والسمعي البصري.² ومن أشكال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نجد:

- جهاز الحاسوب: يعرّف الحاسب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة.³
- الأنترنت: عرف الباحث: " فليب كو" الأنترنت على أنه صورة من صور الطريق السريع للإعلام والمعلومات وهي في نفس الوقت حل علمي فعال لمشكل يصعب حله، اتصال مرن وعلمي للمعطيات بين الأدمغة الإلكترونية مختلفة التصور، ويرى الأستاذ: "يان بوثنان" أنها شبكة اتصال مثل الشبكات الهاتفية أو الرقمية لتبادل الخدمات، وهي إختزال لعبارة "interconnection of net works" فهي عبارة عن شبكة ما بين الشبكات أي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى.

كما أن هناك العديد من بين هاته التكنولوجيات منها: "الفاكس، الفيديو تكس، التلكس، التيليتكست، الهاتف، الأنترنت، الإكسترانت وغيرها من التكنولوجيات الأخرى.⁴

5/ خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

تتمثل أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل و مستقبل في نفس الوقت، فالمعنيين بعملية الاتصال بإمكانهم تبادل الأدوار و المهام، و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل .
- **اللاتزامنية:** نعني بذلك استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت .

¹- حسن رضا النجار تكنولوجيا الاتصال.. المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي : الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، البحرين، 9-7 أفريل 2009، ص495.

²- موقع شركة الأنباء مرسيلا على شبكة الأنترنت، de la technologie de l'information et de la communication، <http://www.amba.fr/index.html>،(2011/06/05)definition

³- محمد شوقي شادي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، لبنان، دار النهضة، 1983، ص16.

⁴- يورك برس، التسويق المباشر (سلسلة المميزون في الإدارة)، لونجمان مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2007، ص209.

اللامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فالانترنت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأسره.

الشيوع و الانتشار: بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.

اللاجماهيرية: امكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة، و هذا يعني امكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات .

المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها، و أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية و العملية، فهو أداة لكتابة النصوص و معالجتها، و القيام بالعمليات المعقدة، و حتى القيام بالاتصال من البعيد أو من القرب.... كما أنها تمنح للانتاج كفاءة عالية ، و هذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال ¹.

6/ مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

لأي تكنولوجيا طبيعة اقتحامية ، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوب فيها، و ذلك بما تقدمه من سلع جديدة أو بما تولد من حاجة الى السلع الجديدة أو الخدمات .

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مجال التسيير:

ان التدفق المتزايد للمعلومات و الحاجة الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية ، و حجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى ، دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها. فكانت من بين الوسائل الناجعة الموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات، احتل الحاسوب مكانة هامة في الادارة و توسعت مجالات استعماله خاصة لتسيير العمليات الروتينية، مثل تسيير أجور العمال، المحاسبة، تسيير المخزونات.....الخ

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في مجال الصناعة:

في ظل التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات و ازدياد شدة المنافسة أمام التغيرات الكبيرة في المحيط ، دفع بالمنظمة الى استعمال و تطبيق تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها واستمرارها، ومنها:

- **الذكاء الاصطناعي:** الذكاء الاصطناعي بمثابة العلم و التكنولوجيا المعتمدة على فروع علمية مثل

الحاسوب، علم النفس، علم اللغويات، الرياضيات و الهندسة، الذي يهدف الى تطوير حواسيب تستطيع أن

¹- مزهر شعبان العاني، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008، ص78.

تفكر، تسير، تتحرك و تشعر مثل الانسان. فعند ظهور أول حاسوب آلي في العالم كان له الدور الكبير في انجاز العمليات الحسابية في فترة قصيرة جدا ، و الكمية الهائلة من المعلومات المخزنة فيه، الا أنه تم تطويره مما جعله يفكر و يقرأ مع محاكاة تفكير الانسان، مما سكب بظهور الأنظمة الخبيرة.

- **الآلية:** لقد فكر الانسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في مختلف الميادين خاصة المتعبة و الخطيرة منها (مثل المهام الحربية) ، و عمل الباحثون بجهد من أجل تحقيق هذا الحلم. فكانت البداية مخففة لأنهم تمكنوا من تصميم الانسان الآلي الحديدي الذي كان بعيدا كل البعد عن سلوك الإنسان فهو مجرد آلة لا يستطيع القيام إلا ببعض الحركات البسيطة. و لكن مع التطور في التكنولوجيا و الالكترونك تمكن الباحثون من تطوير هذا الرجل الآلي ، الذي تمكن من القيام بحركات معقدة و سريعة للغاية يعجز الانسان عن أدائها بنفس الكفاءة ، و لقد اصبحت تستعمل في عمليات عدة منها: الحرب ، التجارب الفضائية، الإنتاج السينما، و التصميم.¹

التصميم المساعد من طرف الحاسوب:نقصد بالتصميم المساعد من طرف الحاسوب، البرنامج المعلوماتي الذي يسمح بانجاز نموذج أو مجسم صغير و بأقل التكاليف و في أقل وقت ممكن ليعرضها على الشاشة بثلاثة أبعاد ، و هذا ما يسمح بظهور ما يسمى باقتصاديات التصميمات. و لقد أدخلت هذه التقنيات في عمليات الانتاج و المشاريع، التي هي بصدد الانجاز، بحيث يمكن رؤية النموذج أو الجسم قبل أن ينجز مع اجراء التعديلات عليه بكل سهولة و بأقل التكاليف.

- **الآلات الموجهة رقميا:** هي أجهزة حلت محل العامل في الانتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية ، لكنها لم تعرف تطورها الحقيقي الا حين ارتبطت نهائيا بالالكترونك . و حتى تتمكن هذه الآلات من أداء مهامها فانها تتلقى الأوامر بطريقة إلكترونية من خلال أسلاك ، و كانت مسيرة بطريقة مركزية إلا أن ظهور المعالج الصغير سمح ببرمجة أوامر كل آلة على حدى.²

- **تسيير الانتاج المساعد من طرف الحاسوب:** يستعمل هذا النظام الآلي من أجل برمجة خطط العمل في الورشات و تسيير عملية تمويل الانتاج بالمواد اللازمة. و لقد أستعمل هذا الجهاز في اليابان أين أحدث تغييرا جذريا في تسيير الانتاج، إذ استطاعت بفضلها المؤسسات اليابانية الوصول إلى ما يسمى بطريقة خمسة أصفار (صفر الانتظار، صفر الخطأ، صفر التعطل، صفر المخزون و صفر الورق)

¹- بدريسي جميلة، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تسيير الشغل، شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تسيير، 1994، ص11.

²- Ait Elhadj (s), l'entereprise face à la mutation technologique, Ed organisations, 1989, paris, p.93.

- **تسيير الصيانة المساعدة من طرف الحاسوب:** إن الصيانة هي واحدة من بين أهم المهام التي تدخل في عملية الإنتاج ، لأنها تضمن التقليل أو منع توقف عملية الإنتاج ، بتشخيص الخلل في الآلات ، عن طريق مراقبة تسيير عملها، الذي يعتبر وقائيا أكثر منه علاجيا .

الجدول رقم (1-2) يمثل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد

<u>الهدف منها</u>	<u>تطبيق تكنولوجيا المعلومات</u>
تحسين الخدمة، سرعة الطبط للحسابات، مساعدة الرقابة المالية على البنوك.	اتمة أعمال البنوك
سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك .	تحويل الأموال الكترونيا
تحليل أداء النظم الإقتصادية وتقييم الاستراتيجيات .	اقامة النماذج الاقتصادية
تعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر .	ادارة الاستثمارات
فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج احصائيات السلاسل الزمنية لتغير اسعار الاسهم والسندات والمؤشرات الاخرى .	نظم معلومات اسواق الاوراق المالية
سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه .	التصميم بمساعدة الكمبيوتر

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على المرجع : كمال عبد المجيد زيتون ، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب نشر توزيع طباعة ، القاهرة، مصر، 2002، ص 159-161 .

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التعليم والتدريب .

يمكن توضيح أهم هذه التطبيقات في الجدول التالي

الجدول رقم (2-2) تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتدريب

<u>تطبيقات تكنولوجيا المعلومات</u>	<u>الهدف منها .</u>
نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات .	تقليل التكاليف والخطر .
برمجيات مساندة التعليم والتعلم .	زيادة انتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها .
نظم المعلومات التربوية .	صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم .

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على المرجع : كمال عبد المجيد زيتون، مرجع سبق ذكره، ص 159-161.

هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا تكون مبالغين اذا قلنا انها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء، فلم تترك مجالاً الا وجدت لها موقعا فيه، هذا الاقتحام يعود عادة الى أن التكنولوجيا تساعد أفراد المجتمع في ممارسة اعمالهم اليومية البسيطة منها والمعقدة، فتطبيقات هذه التكنولوجيا ليست محدودة، بل شملت حتى الميادين التي عجز الانسان عن اقتحامها، وفتحت بذلك آفاق جديدة، وهذا ما يوجب بأهميتها وقوة تأثيرها مما نجم عنها آثار متعددة في جميع جوانب الحياة .

7/ البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يمكن لنا ببساطة الاشارة الى ان أي جهاز حاسوب مرتبط بشبكة الانترنت يمكن ان يمثل في مجموعه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكن الأمر ليس دائما بهذه البساطة، وهو ما سيتضح من خلال عرض مختلف مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

- البيانات : البيانات هي الأساس الأول لبناء المفهوم ، الذي من دونها لا يمكن اطلاقا لباقي الأسس والبنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا .¹
- المكونات المادية أو الاجهزة : المكونات المادية هي الأدوات التي تحفض وتخزن وتعالج الأساس الأول للبيانات، واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات وأداء الأعمال على الوجه المطلوب .²
- المكونات البرمجية : وهي مجموعة من الأوامر المعدة من طرف الإنسان، والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو للعمل بطريقة معينة ، وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين .³
- ومن انواع هذه البرمجيات نجد برمجيات التشغيل (وينداوز) ، وبرمجيات التطبيق (كالأوامر المصاحبة لبرمجيات التشغيل) .
- تكنولوجيا الاتصالات : واكب تطور الحاسب الآلي وقدراته تطور القدرات الإتصالية من بلد لآخر ومن قارة لأخرى على الارض، وأصبح الاتصال ونقل المعلومات بين الحاسبات وأجهزة الهواتف النقالة يتم عبر الأقمار الصناعية بأسرع من لمح البصر ، وهو ما يعني سرعة انتقال المعلومات .
- الاتصالات والاتصالات عن بعد: يهدف نظام الاتصالات إلى نقل المعلومات بشكل إلكتروني عبر مسافات بعيدة ، ويتكون من مرسل يقوم بتهيئة المعلومات ونقلها الى الوسط الذي يكون إما سلكي أو لا سلكي حيث ينقل المعلومات الى المستقبل وهو بدوره يقوم بإستلام الإشارة وتحليلها وعرضها حسب نوع الإشارة .⁴
- وتحتاج المنظمات والمواقع التي تسعى إلى التعامل مع مختلف انواع المعلومات وتناقلها عبر مسافات بعيدة أو متوسطة إلى تأمين ما يسمى ببيئة أساسية أو تحتية للاتصالات والتي يمكن ان نعرفها بأنها جميع الوسائل والتسهيلات التكنولوجية والتشريعات واللوائح التي تقنن وتوصف وتسهل استخدام وسائل الاتصال المختلفة ، بغرض تأمين وتبادل نقل المعلومات على المستويات المحلية والوطنية والإقليمية .⁵
- الاتصالات السلكية واللاسلكية : من الممكن تحديد نوعين أساسيين من وسائل الاتصال حسب طبيعة وسائل الاتصال المستخدمة ، هي الاتصالات السلكية واللاسلكية نوضحها بضوء تطوراتها المختلفة كالآتي :

¹- هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، عمان، 2004، ص119.

²- عامر ابراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007، ص32.

³- سليمان مصطفى الدلاهمة، ص330.

⁴- مزهر شعبان العاني: مراجع سبق ذكره، ص184.

⁵- أنعام علي توفيق الشهريلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام العماليات ، الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006، ص151.

- الوسائل السلكية للاتصالات : كانت الوسائل السلكية للاتصالات وستبقى خاصة بإتجاهها المتطور، من أهم وسائط تناقل المعلومات بمختلف أنواع المعلومات ، النصية المسموعة والمرئية، وهي على أنواع يمكن إيجازها بحسب تطورها، بالنقاط التالية :

✓ الاسلاك الاعتيادية (النحاسية)

✓ خطوط الكابل

✓ الكابل المحوري

✓ الألياف الضوئية أو البصرية وكيالات الألياف الضوئية.¹

- الوسائل اللاسلكية للاتصالات: اما بالنسبة للوسائل اللاسلكية فهي:

✓ الموجات الدقيقة أو المايكروويف الارضي

✓ الأقمار الصناعية²

• الأفراد: إن المكونات السابقة الذكر لا يمكن أن تحقق اهدافها بدون العنصر البشري، ويكاد يتفق أغلب المتخصصين في هذا المجال على أهمية العنصر البشري في ادارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية على نحو كبير، وكذلك بعزى اليها أغلب حالات الفشل في النظام،³ ويمكن تصنيفهم إلى :

✓ المتخصصون: من محللين ومصممي النظم، المبرمجين، مختصي تشغيل الاجهزة وصيانتها ،

والمختصون في تكنولوجيا الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم " رأس المال الفكري في النظام "

✓ الإداريون: يشارك في إدارة النظام مسؤول قاعدة البيانات ، الموظفون المستخدمون لأنظمة

المعلومات كمستفيدين لنظام لمنتجات النظام (من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة الحاسبات،

مدراء ومستهلكين).⁴

8/ آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

رغم المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واختراقها مجالات عديدة في العصر الحالي، الا أنه لا يجب النظر اليها على أنها خير خالص، بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب، وتبقى تشكل أكبر تحدي للمنظمة في العصر الحالي.

- عامر إبراهيم قندلجي، مرجع سبق ذكره، ص212-214.¹

- ثابت إدريس عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص471.²

- الطائي، محمد عبد حسن آل فرج، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، الأردن، 2005، ص141.³

- الحميدي وآخرون: نظم المعلومات الإدارية -مدخل معاصر، دار وائل ، عمان، الأردن، 2005، ص23.⁴

تأثيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يمكن توضيح هذه التأثيرات في الجدول رقم (3)

الجدول رقم (3) يوضح بعض التأثيرات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

التأثيرات الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات

1- التمكن من انجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة للأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد؛

2 مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن ؛

3 إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية ، والصور الشعاعية، ومراقبة المرضى ؛

4 التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة ، من خلال خدمات مثل : الصراف الآلي ، السيطرة الآلية على الطائرات والمطارات،؛

5- توزيع المعلومات بشكل فوري إلى الملايين من الأفراد في مختلف مناطق العالم؛

6 - التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة ، لوجود شبكة اتصال وسيطة بين الشركات ، وهذا ما يساهم في تخفيض تكاليف التنقل والإقامة...الخ.

التأثيرات السلبية التي ترافقها

1- حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الافراد ، ستوقف أو تنهي بعض الوظائف؛

2- ستسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم، وحررياتهم الفردية؛

3- استخدامها المكثف قد يسبب الإرهاق والمشاكل الصحية؛

4- تسبب شلل المجتمعات في حالات الأعطال غير المتوقعة أو غير المعروفة، في هذه النظم الآلية؛

5- من الممكن استخدامها، خاصة الأنترنت، في توزيع نسخ غير قانونية وبطريقة غير قانونية، وبطريقة غير مشروعة، من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى؛

6- تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية؛

7- هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات.

7- الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلما، وبالتالي زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع .

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على المرجع : عامر إبراهيم فتحي، ص65-66.

تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعض التحديات يمكن تلخيصها في ما يلي:

- **تحديات عمارة المعلومات:** تتمثل هذه التحديات في كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها و وظائف أنشطتها ، فخلق نظام جديد لمعلومات المنظمة هو أبعد من تركيب أجهزة حاسبات جديدة. فالنظام الجديد يتطلب إجراءات توضح كيفية التعامل معه، وتدريب افراد يمكنهم تطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا بكفاءة ، و توزيع محطات العمل الطرفية على الأقسام أو الوحدات ، و بناء شبكة اتصالات بين تلك المحطات و الأقسام و كيفية التنسيق بينهم.
- **تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة إلى نمو و تداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم ، و في ظل المنافسة العالمية ، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات .
- التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المنظمات: من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المنظمة على استيعاب وتطبيق هذا التطور .
- الحمل المعلوماتي الزائد : اذا كانت عملية اتخاذ القرار لا تتم بصورة فعالة في حالة نقص المعلومات وعدم إمكانية الوصول إليها بسهولة، ففي المقابل سيؤدي حجم المعلومات الزائد عن القدرة الاستيعابية لمتخذ القرار إلى ما يعرف بالحمل المعلوماتي الزائد ، ويثمنل في شعور متخذي القرار بالغرق في طوفان المتاحة لديهم .
- المقاومة التنظيمية : يتمثل هذا التحدي في مقاومة الافراد العاملين لأي إستحداث في نظام المعلومات أو التطوير أي نظام قائم، فهم يقاومون أي يستشفون منه تهديد لمراكزهم التنظيمية أو تعديل في مهامهم الوظيفية، أو تقليص في درجة احتياج التنظيم لهم .¹

¹ - طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية والأنترننت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص114.

- تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال: اصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغير والديناميكية في الحركة من عالم تكاد تتلاشى فيه الحدود الزمانية والمكانية بين ما هو قديم وجديد وهذا التغير ينعكس على عوامل البيئة الخارجية (الإجتماعية، السياسية، الإقتصادية، التكنولوجية،....)، ويمكن اعتبار التطورات في تكنولوجيا المعلومات (الحاسوب والاتصالات) احد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال الإستجابة لها من خلال اعتبارها أحد العناصر المهمة في صياغة الاستراتيجية العامة للمنظمة والتي تحاول من خلالها تحقيق الميزة التنافسية .¹

خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل التطرق إلى أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة التي تعدت الحدود التقليدية، فلم تعد عملية الاتصال تقتصر على الالتقاء المباشر بفضل الأنترنت، ولم يعد انجاز الأعمال محدد في وقت ومكان محدد بل أصبح العمل غير محدود وذلك راجع لأهمية تطبيق هذه التكنولوجيا وعلى الرغم من هذه الإيجابيات إلا أننا لا يمكننا إنكار بعض السلبيات التي طرأت في عمل المؤسسات والتي منها قرصنة المعلومات .

بعد التعرف على كل هذه الجوانب، ساهم هذا الفصل في معرفة الفصل التالي والذي هو بعنوان إدارة الموارد البشرية، حتى يكتمل معرفة متغيرات الدراسة بشكل عام .

¹ - غسان عيسى العمري، نظام المعلومات الإستراتيجية مدخل إستراتيجي معاصر ، عمان، دار المسيرة، 2008، ص21.

الفصل الثالث:

إدارة الموارد

البشرية

الفصل الثالث

إدارة الموارد البشرية

تمهيد

35.....	مفهوم إدارة الموارد البشرية.....
36.....	وظائف إدارة الموارد البشرية.....
36.....	أهمية إدارة الموارد البشرية.....
37.....	أهداف إدارة الموارد البشرية.....
38.....	التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية.....
40.....	مقومات النجاح لإدارة الموارد البشرية.....

خلاصة الفصل

تمهيد:

مرت إدارة الموارد البشرية بالعديد من المراحل وطرأت عليها تغيرات ساهمت في نجاحها، لذلك تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم الإدارات في المنظمة، وأكثرها حساسية كونها تتعامل مع أكثر الموارد عرضة للتأثر بالتغيرات التي تطرأ على بيئة المنظمة سواء كانت داخلية أو خارجية، لذلك تعمل من خلال وظائفها على الحفاظ عليه وتوفير الإستغلال الأمثل له، ويمكننا القول بأن إدارة الموارد البشرية هي التي تمكن المؤسسة من مواجهة التحديات وتضمن لها الإستقرار والبقاء، ففيما تتمثل وظائف هذه الإدارة؟ وماهي أهم التحديات التي تواجهها؟.

1/ تعريف إدارة الموارد البشرية:

لقد أعطيت لإدارة الموارد البشرية عدة تعريفات والتي سنوردها على النحو الآتي :

التعريف الأول : تتطوي إدارة العنصر البشري على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت ، وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات وتمييزها وتحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة وفعالية ¹.

التعريف الثاني : هي تلك الوظيفة التي تهتم بكيفية إعداد القدرات اللازمة للمنظمة وكيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الأخيرة ومن ثم الإشراف والتوجيه لهذه القدرات وتعويضها، بما تستحقه جراء قيامها بما أنيط إليها من واجبات ووظائف ².

2/ وظائف إدارة الموارد البشرية:

تشير وظائف الموارد البشرية لتلك المهام والواجبات التي تؤدي سواء في المنظمات صغيرة أو كبيرة الحجم، وتهتم وظائف إدارة الموارد البشرية بالعديد من الأنشطة المتوسعة والتي تؤثر على مجالات عديدة للمنظمة، وتشمل هذه الأنشطة بعضا مما يلي :

1. تحليل العمل لتحديد المتطلبات الخاصة بالأعمال الفردية للمنظمة .
2. التنبؤ بالمتطلبات للأفراد اللازمين من المنظمة لتحقيق أهدافها .
3. تنمية و تنفيذ خطة لمقابلة هذه المتطلبات .
4. استقطاب الأفراد الذين تحتاجهم وتتطلبهم المنظمة لتحقيق أهدافها .
5. اختيار وتعيين أفراد لشغل وظائف معينة داخل المنظمة .

¹ - حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2001، ص3.

² - محمد بوزهرة، تطور الموارد البشرية في المؤسسات: حالة المؤسسات الجزائرية، ص28.

6. تقديم الفرد للعمل وتدريبه .
7. تصميم وتنفيذ البرامج الإدارية وبرامج التطوير التنظيمي .
8. مساعدة الأفراد في تنمية خطط التطوير .
9. تصميم وتطبيق أنظمة التعويضات لكل العاملين .
10. تصميم أنظمة تقييم الأداء .
11. تصميم أنظمة الرقابة والإنضباط والتظلمات.
12. تصميم وتنفيذ أنظمة الأفراد.¹

3/ أهمية إدارة الموارد البشرية:

تبرز أهمية إدارة الموارد البشرية من واقع أن العنصر البشري هو محور عملية الإنتاج وإدارته، وتطورها، وتزداد هذه الأهمية خاصة في المؤسسات الكبرى والمتوسطة التي تتطلب إعداد وتهيئة الموارد البشرية لمختلف الوظائف الإدارية داخل المؤسسة .

وتتجلى أهميتها في الجوانب التالية:

1. تقديم النصح والإرشاد للمديرين التنفيذيين في الأمور المتعلقة بالعاملين .
2. تساعد المديرين على كشف الصعوبات والمشاكل الأساسية للقوى العاملة والمؤثرة على فعالية التنظيم .
3. توفير جميع الإجراءات المتعلقة بالعمال لضمان الإنتاجية الأفضل والأداء الأكبر، ومن هذه الإجراءات: الخدمات، إعداد وتهيئة الأفراد العاملين، إعداد البرامج التدريبية، إدارة الأجور والحوافز.....الخ
4. ضمان التنسيق بين جميع النشاطات المتعلقة بالعمال والوحدات الإدارية في المنظمة من خلال مناقشة الإدارات التنفيذية حول هذه النشاطات. ويدخل في هذا التوفير المزايا والحوافز المادية والمعنوية لإشباع حاجاتهم ورغباتهم الفردية والجماعية.¹

¹ - راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط، 1998/1999، ص23.

4/ أهداف إدارة الموارد البشرية:

إن إدارة الموارد البشرية أهدافا متعددة لكنها تهدف كلها إلى تنمية قدرات الأفراد وتطويرهم باستمرار بحيث تلبي احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك احتياجات المنظمة، وعموما يمكن تقسيم أهداف إدارة الموارد البشرية إلى ثلاثة أهداف هي : الأهداف الإجتماعية، أهداف العاملين، وأهداف المنظمة. الأهداف الإجتماعية : تتمثل هذه الأهداف في مساعدة الأفراد بأن تجد لهم أحسن الأعمال وأكثرها إنتاجية وربحية مما يجعلهم سعداء يشعرون بالحماس نحو العمل إلى جانب رفع معنوياتهم وإقبالهم إلى العمل برضا وشغف، وكل هذا من أجل تحقيق الرفاهية العامة للأفراد في المجتمع .

أهداف العاملين : وتتمثل في:

1 العمل على تقديم وترقية الأفراد في إطار ظروف عمل منشطة تحفزهم على أداء العمل بإتقان وفعالية وهذا ما يرفع من دخلهم .

2 إنتاج سياسات موضوعية تحد من استنزاف الطاقات البشرية وتحاشي اللإنسانية في معاملة الأفراد العاملين .

أهداف المنظمة: وتتمثل في:

1 جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة وذلك عن طريق الإختيار والتعيين حسب المعايير الموضوعية .

2 الإستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها وتطويرها بإجراء فترات تدريبية وذلك لتجديد الخبرة والمعرفة التي تتماشى مع تطور نظام المؤسسة .

3 العمل على زيادة رغبة العاملين على بذل الجهد والتفاني وإدماج أهدافها مع أهدافهم لخلق تعاون مشترك، وذلك يأتي بالتوزيع العادل للأجور والمكافآت والعمل على إعطاء كافة الضمانات عند التقاعد أو المرض² .

5/ التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

حدثت في الآونة الأخيرة تحولات جذرية في عالم الأعمال ، أثرت في طبيعة الإدارة عموما وإدارة المورد البشري خصوصا ، هذه التغيرات أوجدت تحديات جديدة ينبغي على إدارة الموارد البشرية أخذها في الحسبان عند وضع سياساتها، وتتمثل أهم هذه التحديات في مايلي :

¹- فيصل حسونة ، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، ش2011، ص8.

²- صلاح الدين عبد الباقي، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية مصر، 2002، ص16.

زيادة الإعتدال على التكنولوجيا الحديثة : مما لا شك فيه أن الإستهءام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات داخل التنظيم، قد غيرت جذريا في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها بهذا سوف تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل التدريب في حين قد يتم الإستهءاء عن بعض الأنشطة والعاملين .

التغيرات في تركيب القوى العاملة: نظرا لما أتاحته تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في إدارة الأعمال ، أدى هذا إلى تغيير في تركيبية القوى العاملة داخل التنظيم ، فأصبحت المرأة تنافس الرجل في العديد من الوظائف، وهذا سيلقي عبئا جديدا على إدارة الموارد البشرية نتيجة المطالبة بتحقيق المساواة بين الجنسين .

نظام معلومات إدارة الموارد البشرية : وهذا يعد من أهم التحديات الأساسية في عصر المعلومات فالإدارة تحتاج حاليا إلى نظم معلومات حديثة تشمل كل بيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة .

تغير القيم والإتجاهات : تؤدي القيم والاتجاهات دورا مهما بالنسبة لإدارة الموارد البشرية ، فالحاجات الكبيرة التي حققتها الشركات الكبرى كانت بأثر مباشر بدرجة إهتمام الإدارة بهذه القيم لذا فإنه يقع على عاتق إدارة الموارد البشرية كيفية وضع خطة قادرة على إستغلال هذه القيم والاتجاهات (الولاء، الإلتزام ...)، في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة خاصة مع الانفتاح العالمي بما أصبح يعرف بظاهرة العولمة وما أفرزته من آثار على الإدارة والأعمال .

العائد والتعويض : إن ارتفاع مستويات التضخم الاقتصادي يؤدي إلى طلب العاملين إلى أجور أعلى في حين أن الإدارة غير قادرة على دفع هذه الزيادات في الأجور تتناسب مع الوضع الاقتصادي المعاش فهذا الضعف في الأجور يؤدي حتما إلى ضعف أو عدم توفر الحوافز ، وهذا ما يؤثر على مستوى الأداء في كثير من المنظمات .

زيادة حجم القوى العاملة : وهذا يعود لأمرين أساسيين ، الأول هو إرتفاع المستوى الصحي للأفراد، والثاني: هو ارتفاع مستوى التعليم بين الأفراد، وهذا ما من شأنه توفير أفراد متخصصين ذوي كفاءات عالية في سوق العمل وهذا يحتم على إدارة الموارد البشرية وضع جيد قصد استقطاب الأفراد المناسبين وتعيينهم في المكان المناسب لهم .

التشريعات واللوائح الحكومية : إن إدارة الموارد البشرية ليست حرة بصفة مطلقة في وضع سياستها وخططها فيما يخص الأفراد العاملين، ولكن هناك قيود معينة تفرضها جهات حكومية ينبغي التقيد والالتزام بها، فهذه اللوائح والتشريعات تمثل الإطار الذي يجب على إدارة الموارد البشرية العمل فيه ، وهذا يفرض تحدي على إدارة الموارد البشرية في كيفية صياغة استراتيجية خاصة بها دون تحدي أو تجاوز هذه الحدود المفروضة ، وبما يسمح بتحقيق الأهداف المنشودة .¹

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع، بدون مكان، بدون بلد نشر، 1999، ص103-108.

6/ مقومات النجاح لإدارة الموارد البشرية:

لا شك أنّ نجاح أداء المؤسسة مرهون بتحديد أهداف واضحة، توجّهها نحو المهام والموضوعات التي تحتاج إلى متابعة، و بقدر ما تكون الأهداف الموضوعية واضحة، بقدر ما تكبر فرص النجاح في تحقيقها، لأنّ الأهداف الواضحة تكون سهلة القياس و هي مرغوبة جداً لدى الأفراد، بالإضافة إلى التخطيط السليم الذي هو اتخاذ القرارات التي تخدم الأهداف، و توضّح استراتيجيات، و سياسات، و تكتيكات عملية تحقيق هذه الأهداف. و على ضوء ما سبق ذكره، يمكن تحديد مقومات نجاح إدارة الموارد البشرية فيما يلي:

دعم المؤسسة لنجاح إدارة الموارد البشرية: و لا يتحقّق هذا الدعم إلاّ عن طريق قيادة متجاوبة، و ملتزمة، و داعمة للنجاح، فالقيادة الدّاعمة هي شرط المؤسسة الناجحة، حيث تترك الأفراد يشاركون فعلياً في القرارات التي تتخذها على كلّ المستويات الإدارية للمؤسسة.¹

نجاح مدير إدارة الموارد البشرية: يستدعي العمل الناجح لإدارة الموارد البشرية أن يكون مديرها على معرفة كمية، و نوعية بالموارد البشرية في آن واحد، فالمعرفة الكمية تختصّ بمعرفة العموميات حول الوظائف الموجودة، و المراكز الوظيفية المخصّصة لها، أمّا المعرفة النوعية فتتركّز على نوعية الوظائف، و الشروط المتّصلة بها.²

نجاح الموارد البشرية في أدائها بالمؤسسة: حتى يتحقّق للمؤسسة هذا المقوم، و هو وجود أفراد ناجحين، عليها أن تتركّز من خلال إدارة الموارد البشرية على ميزتين أساسيتين: الأولى هي مقدرة العمّال، و تمكّنهم من المعارف، و المهارات، و الخبرات التي تساعد الفرد على الأداء الجيّد للعمل، و التي بمقدورهم اكتسابها، و تطويرها. أمّا الميزة الثانية التي تساعد الموارد البشرية على النجاح، فهي الحافز الذي يعبّر بدوره عن استعداد الفرد للقيام بالعمل المطلوب منه، غير أنّ هذه الميزة تكلف المؤسسة ثمناً باهظاً يجعل إدارة الموارد البشرية تخصّص له وظائف كالتعويضات، و صيانة الموارد البشرية حتى تتمكّن من التحكّم فيه أكثر.³

¹ - حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة، بيروت-لبنان، الطبعة الأولى، 2002 م، ص 65.

² - راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، مرجع سبق ذكره، ص 25.

³ - حسن إبراهيم بلوط، مرجع سبق ذكره، ص 74.

خلاصة الفصل:

من خلال ما توصلنا إليه في هذا الفصل نجد أن إدارة الموارد البشرية تقوم بالعديد من الوظائف (تقييم، أداء، تدريب وغيرها من الوظائف الأخرى)، تهدف للوصول من خلالها إلى تحديد إحتياجات المنظمة من اليد العاملة، والعمل على تأهيلها وتطويرها، تطويرا فعالا يفيد المنظمة والأفراد، كما رأينا أن هذه الإدارة تواجه العديد من التحديات التي تحول دون إتمام وظائفها على الوجه المطلوب، بالإضافة إلى أهم المقومات التي يجب إعتمادها للتغلب على هذه التحديات.

بعد إنتهائنا من تعريف متغيرات الدراسة من خلال الفصلين السابقين، سوف نقوم بالدخول في الفصل المنهجي للدراسة.

الفصل الرابع

الإطار

المنهجي

لإشكالية

الدراسة

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

44.....	مجالات الدراسة.....
47.....	عينة الدراسة.....
48.....	منهج الدراسة.....
49.....	أدوات جمع البيانات.....
50	الأساليب الإحصائية.....
50.....	تحليل بيانات الجداول.....
63.....	مناقشة الفرضيات في ظل النتائج العامة.....
64.....	الخلاصة العامة.....
65.....	الاقتراحات والتوصيات.....
	خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد سونلغاز من الهياكل المهمة في الجزائر إذ تسعى هذه الأخيرة إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد وهذا في ضل التطورات والتغيرات التي تؤثر فيها، ومن بين هذه التغيرات تعقد الموارد البشرية وأعمالها وهو ما صعب عليها عملية التحكم فيها وتسييرها، وهذا ما جعلها تعتمد على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كحل من الحلول الأمثل لتجاوز هذه التغييرات، والتي تسعى من خلال الاعتماد على هذه التكنولوجيا إلى تخفيض التكاليف وسهولة التسيير وغيرها من الأمور المتعلقة بهذه المؤسسة خاصة في إدارة الموارد البشرية. ومنه جاء هذا الفصل ليفصل في الدور الذي تلعبه هذه الوسائل في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة.

أولاً: مجالات الدراسة:

تم إنجاز هذه الدراسة في ثلاثة مجالات:

1-المجال المكاني: تمت الدراسة بمؤسسة سونلغاز فرع ريفي بمدينة ورقلة.

ويمكن التعريف بهذه المؤسسة ووحداتها التابعة لها من خلال النقاط التالية:

أ-**التعريف بالمؤسسة:** سونلغاز هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، التي تحتكر لحساب الدولة النشاطات التالية: إنتاج، نقل وتوزيع الكهرباء، نقل وتوزيع الغاز.

وهي مؤسسة عمومية يتمثل نشاطها في توليد الكهرباء والغاز، والتي أنشئت سنة 1969 EPIG طبقاً للمرسوم رقم 59_69، المؤرخ في 1996/07/28 خلفا EGA المؤسسة المنطبقة عن قوانين فرنسية. وفي سنة 1983 تم إعادة هيكلة المؤسسة وإنشاء المؤسسات التالية:(كهريف، كنغاز، إنرغا، كهركيب، تركيب).

ب- نشاط ومهام المؤسسة:

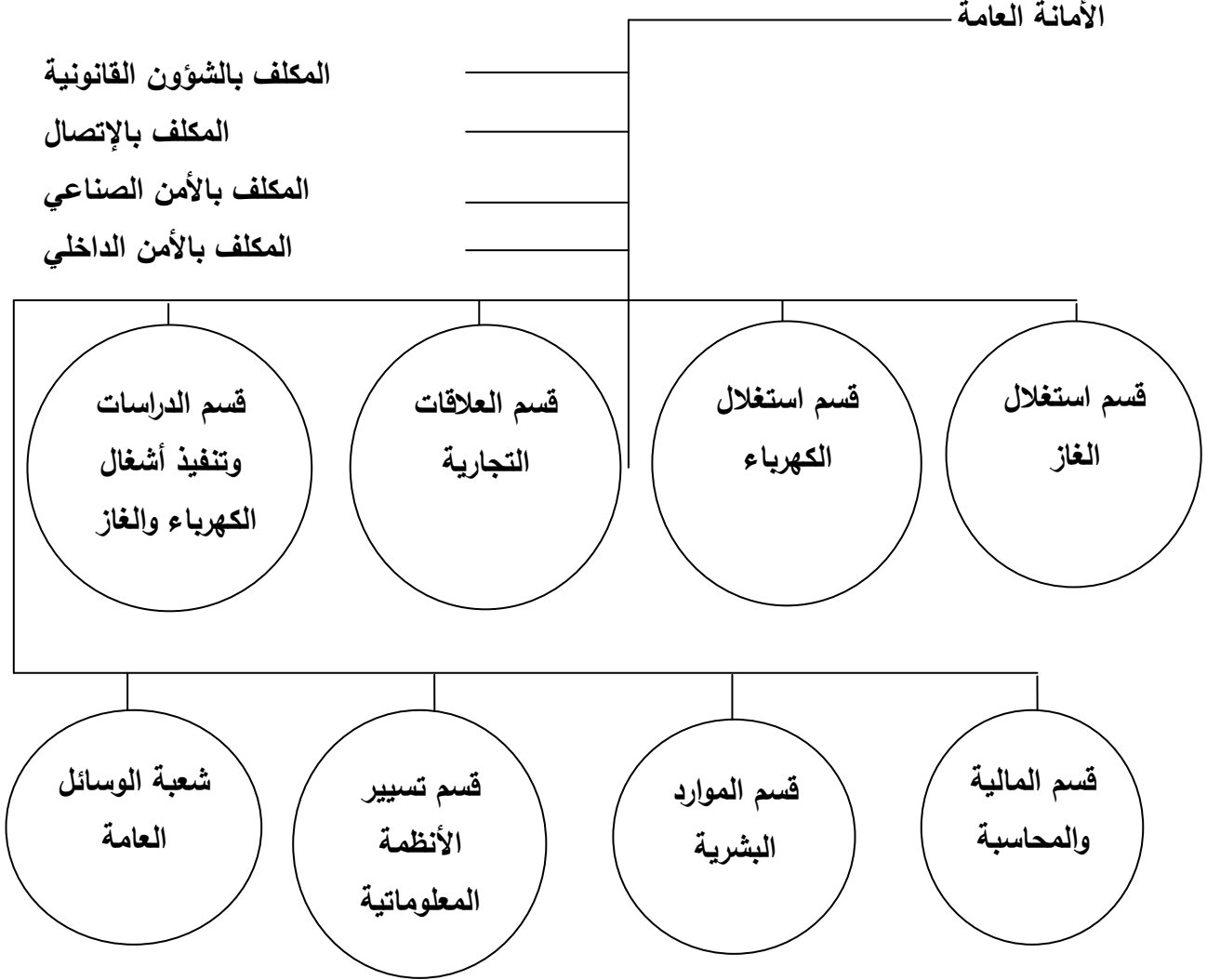
يكن دورها في إشباع حاجات مستعملي مادتي الكهرباء والغاز في إطار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد والأهداف المسطرة لهذه المؤسسة وهي وضع نظام طاقوي قادر على تلبية حاجات

الاقتصاد الوطني وإدخال الكهرباء لكل البيوت وتعميم استعمال الغاز وضمان نقل وتوزيع الطاقة الكهربائية ذات الجودة.

- ضمان التوزيع العمومي للغاز بمراعاة مقاييس الأمان وبأقل تكلفة.
- إصلاح وصيانة بنيتها التحتية.
- تكوين سياسة تجارية توافق دفتر الشروط.
- انجاز كل الدراسات التقنية والتكنولوجية الاقتصادية والمالية التي تتناسب مع أهدافها.
- اقتناء كل تراخيص الإنتاج المرتبطة بأهدافها.
- تقديم إرشادات ونصائح للزبائن في مجال إستهلاك الغاز والكهرباء.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع ورقلة ريفي

مديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة ريفي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

2-المجال الزمني: تم إجراء دراسة أولية وكانت ابتداء من يوم 2015/03/03 إلى غاية يوم

2015/03/17 وتم فيها ملاحظة مصلحة إدارة الموارد البشرية في استخدام تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات، وتم فيها مقابلة رئيس للاستفسار عن بعض الأشياء التي تتعلق بالدراسة، وبعد ذلك تم ضبط

استمارة الاستبيان، وتم مجددا النزول إلى الميدان وكان ذلك يوم 2015/04/07 إلى غاية 2015/04/15 والتي تم فيها توزيع الإستبيان وإستلامه وقد دامت الدراسة قرابة ال 30 يوما.

المجال البشري: إن أول ما يفكر فيه الباحث عند قيامه بالدراسة الميدانية هو تحديد مجتمع البحث، الذي هو الاهتمام الأكبر من طرفه، وعندما نتحدث عنه نقول " هو مجموعة العناصر التي لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى التي يجرى عليها البحث أو التقصي".¹ ومنه يتمثل مجتمع دراستنا من موظفي مديرية سونلغاز - ريفي الواقعة بمدينة ورقلة والذين يزولون عملهم بصفة منتظمة، حيث بلغ عددهم حوالي 280 موظف وموظفة .

ثانيا: عينة الدراسة:

تعد العينة ضرورة من ضروريات إجراء البحوث الميدانية، وهذا لغرض تمثيل المجتمع الأصلي، لكن تختلف العينات من مجتمع لآخر ومن منطقة لآخرى ومن مشكلة لآخرى وذلك للاختلاف المكان و الزمان و نوع الدراسة، وعلى الباحث مراعاة ذلك عند اختياره للعينة حتى تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة ومن ثمة يمكنه تعميم نتائجه، فإذا لم تكن العينة تمثيلية لا يمكن للباحث تعميم نتائج دراسته .

وقد اعتمدنا في اختيار العينة في دراستنا على العينة العشوائية البسيطة وهي: " العينة التي يمكن اختيارها بطريقة تعطي لكل فرد من أفراد مجتمع البحث احتمالا للظهور في العينة يمكن حسابه، بل إن هذا النوع من العينات لا يعطي فقط كل فرد في المجتمع فرصا متساوية للظهور في العينة فحسب، بل يعطي كل مجموعة من مجموعاته نفس الفرصة"².

وقد تم الاعتماد على 10% من مجتمع الدراسة الكلي والذين يمثلون 28 مفردة (موظف وموظفة) للدراسة والتي تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، ولقد تم الاعتماد على هذا العدد الكمي للعينة نظرا للعديد من الأسباب أهمها أنها قادرة على تمثيل المجتمع الأصلي للدراسة والعدد الأقل جهدا في الدراسة .

ثالثا: المنهج المستخدم:

هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة وللأعلى الأسئلة والاستفسارات

التي يثيرها موضوع البحث وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول الى تلك الحقائق وطرق اكتشافها.³

كما عرف بعض علماء المنهج بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة وذلك إما من أجل

الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون.¹

¹- موريس أنجرس، بوزيد صحراوي: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصبية للنشر، 2004، ص298.

²- زيدان عبد الباقي: قواعد البحث الاجتماعي، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، ط2، 1984، ص172.

³- د محمد شفيق: البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص78.

ولما كان موضوع الدراسة "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية" ، فإن طبيعة الموضوع تبحث في العلاقة هاته الوسائل وإدارة الموارد البشرية من جانب التأثير عليها، ومن هذا المنطلق تم الاعتماد على "المنهج الوصفي" والذي يكتفي بدراسة الظواهر المراد دراستها.² كما يعد المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث العلمي استخداما من قبل التربويين، فهو يبحث عن العلاقة بين أشياء مختلفة في طبيعتها لم تسبق دراستها، وهو ينقسم إلى بحوث مسحية والبحوث الوصفية طويلة الأجل وبحوث دراسة الحالة، وبحوث تحليل العمل والنشاط والبحث المكتبي والوثائقي.³

وقد تم توظيف هذا المنهج من حيث تفسير العلاقة بين إدارة الموارد البشرية واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

- 1-الملاحظة:** تعني رصد سلوك السلوك الذاتي والاجتماعي الذي يمارسه الأفراد بشكل فعلي في الحياة اليومية العملية، ويتم ذلك بطريقتين هما الملاحظة العامة التي تسمح للباحث بملاحظة سلوك عدد من الأفراد دون تقيد بنظام معين في نوع المواقف والسلوك والقيم الاجتماعية.⁴
- كما أنها تستخدم في البحوث الميدانية، من خلال الدراسة حاولنا التمعن في صيرورة العمل من خلال الاعتماد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما حاولنا ملاحظة أهم العوائق التي تحول دون الاستعمال الأمثل لهاته الوسائل، ولقد قمنا بتوظيف الملاحظة الغير مباشرة وذلك من خلال تطلعنا على دور هاته الوسائل التكنولوجية داخل المؤسسة والتي لها علاقة بإدارة الموارد البشرية.
- 2-المقابلة:** وتعرف على أنها: "عملية اتصال شخصي تتائي يتم فيها تبادل السلوك بين الطرفين من الناس حيث تتضمن السؤال والإجابة عن مسائل موضوعية بالهدف المحدد مسبقاً.⁵

¹ - علي غربي: ابحاديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا، قسنطينة، 2006، ص75.

² - عبد الفتاح محمد العيسوي، عبد الرحمان محمد العيسوي: مناهج البحث العلمي في الفكر افسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص16.

³ - عبد الرحمان بن عبد الله الواصل: البحث العلمي - خطواته ومراحله وأساليبه ومناهجه وأدواته ووسائله وأصوله الكتابية، وزارة المعارف، السعودية، 1999، ص37.

⁴ - معن خليل عمر: مناهج البحث في علم الاجتماع، دار الشروق، عمان، ط1، 2007، ص218.

⁵ - هادي نهر، أحمد محمود الخطيب: إدارة الاتصال والتواصل (النظريات، العمليات، الوسائط، الكفايات)، عالم الكتب الحديث، الاردن، ط1، 2009، ص218.

وبعد إجراء عملية المقابلة بالاعتماد على المقابلة الغير مقننة والتي تكون فيها الأسئلة مفتوحة، وذلك بهدف الإطلاع بعمق على جوانب وخفايا موضوع الدراسة، حيث تم القيام بتحضير مجموعة من الأسئلة وطرحها على مدير مصلحة إدارة الموارد البشرية وذلك للكشف من خلالها عن المعلومات المراد الحصول عليها، وتطرقنا من خلال هذه الأسئلة إلى توضيح بعض الجوانب التي يمكن تلخيصها في ما يلي: من خلال إجابات رئيس مصلحة إدارة الموارد البشرية تبين اعتماد صريح على جهاز الحاسوب في إدارة الموارد البشرية وتسهيل عملها، في حين أشار إلى الإنترنت التي تحتل المرتبة الثانية بعد جهاز الحاسوب في عملية والإدارة، كما أثبت رئيس المصلحة إلى أهم الجوانب الإيجابية والسلبية لاستخدام هاته الوسائل التكنولوجية، وفي الأخير أشاد بالدور الرائع الذي لعبته والذي أضحت هذه الوسائل عنصراً أساسياً في المؤسسات في ظل التطورات الحاصلة للمجتمعات وتعقد الوظائف والأنشطة.

3- الاستبيان: هو نموذج يظم مجموعة من الأسئلة تدور حول مواضيع نفسية أو اجتماعية أو تربوية يجيب عنها المفحوص بنعم أو بلا أو وضع علامة حول الإجابة المختارة، وهو يصلح للكشف عن الميول المهنية والثقافية والمعتقدات أو عن سمات خلفية أو اجتماعية أو الكشف عن سمات شاذة لدى المفحوص.¹ ولقد وظفنا في دراستنا هذه جملة من الأسئلة المطروحة المتعلقة بموضوع الدراسة لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية.

وقد كانت استمارة الاستبيان للدراسة كالتالي:

اشتمل الاستبيان على 24 سؤالاً صنفت إلى ثلاثة محاور:

المحور الأول: ويحتوي على البيانات الشخصية والتي تتمثل في الجنس، الخبرة، الوظيفة وتتضمن (3) أسئلة. أما فيما يتعلق **بالمحور الثاني:** فيتمثل في دور وأهمية جهاز الحاسوب في تحسين وتطوير إدارة الموارد البشرية والنتائج المترتبة على ذلك، ويظم (11) سؤالاً. أما فيما يخص **المحور الثالث:** فيتمثل في دور وأهمية شبكة الإنترنت في تحسين إدارة الموارد البشرية وكذلك النتائج المترتبة على ذلك، ويظم (10) سؤالاً. كما أن طبيعة الأسئلة متنوعة فمنها الاختيارية مغلقة ومفتوحة، والغرض من الاستمارة هو معالجة الظواهر الاجتماعية والإنسانية مهما كان نوعها أو حجمها، ولقد تم بناء استمارة الاستبيان على أساسها، ومن خلالها يمكننا استنتاج وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة.

¹ - عباس محمد عوض: **القياس النفسي بين النظرية والتطبيق**، دار المعرفة، الاسكندرية، ب س، ص 248.

خامسا: الأساليب الإحصائية:

من أجل تحليل بيانات الاستبيان قمنا باستعمال برنامج الـ SPSS من أجل ذلك اعتمدنا على

الأداة الإحصائية التالية:

النسب المئوية والتكرارات: وهو ما يفيد في وصف عينة الدراسة.

سادسا: تحليل بيانات الجداول:

الجدول رقم (4-1) يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	71.4%
أنثى	8	28.6%
المجموع	28	100%

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 20 موظف والمقدرة بنسبة 71.4%، بينما عدد الإناث 8 موظفات والمقدرة بنسبة 28.6% وبالتالي نلاحظ أن النسبة الغالبة في المؤسسة هي نسبة الذكور وهذا راجع إلى طبيعة العمل واحتياجات المؤسسة.

الجدول رقم (4-2) يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	11	39.3%
من 5 إلى 10 سنوات	15	53.6%
فوق 11 سنوات	2	7.1%
المجموع	28	100%

يبين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين تبعا إلى سنوات الخبرة، حيث عادت أعلى نسبة فيه للموظفين ذوي خبرة تتراوح من 5 إلى 10 سنوات والتي قدرت ب 53.6%، وتأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 39.3%، وفي المرتبة الثالثة الموظفين ذوي خبرة فوق 11 سنوات بنسبة 7.1% والملاحظ أن ذوي الخبرة من 10 سنوات فما تحت هم الأكثر نسبة، نظرا لكون المؤسسات الجزائرية تحاول التجديد في مواردها البشرية، للاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات والمعاهد الجزائرية، والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مساهمة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

الجدول رقم (3-4) يوضح توزيع المبحوثين حسب المنصب الذي يشغله في المؤسسة:

المنصب	التكرار	النسبة المئوية
مسؤول مكتب	7	25%
موظف	21	75%
المجموع	28	100%

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتبين أن الموظفين هم أكثر المبحوثين، حيث قدرت نسبتهم بـ75%، وتليهم في المرتبة الثانية مسؤلو المكاتب بنسبة 25%، وبالتالي فإن أكبر نسبة العمال في المؤسسة هم موظفين وهذا راجع إلى طبيعة العمل التي يتطلب عدد كبير من الموظفين لإنجاز المهام الإدارية المختلفة في المؤسسة.

الجدول رقم (4-4) يوضح استخدام الحاسوب في العمل:

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	100%
لا	0	0%
المجموع	28	100%

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (04) أن كل المبحوثين أجابوا بأنهم يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم وذلك بنسبة 100%، في حين نلاحظ انعدام من لا يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم وهذا راجع إلى الوعي بدور وأهمية الحاسوب في المؤسسة، والذي يوضح بدوره بأن المؤسسات الجزائرية استطاعة مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل إلى حد كبير.

الجدول رقم (4-5) يوضح فيما يستخدم جهاز الحاسوب:

استخدامات الحاسوب	التكرار	النسبة المئوية
كتابة التقارير	13	46.4%
حفظ المعلومات	11	39.3%
تنظيم الأعمال	4	14.3%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب في كتابة التقارير والتي تقدر بنسبة 46.4%، في حين تليها حفظ المعلومات بنسبة 39.3%، ثم في المرتبة الأخيرة تنظيم الأعمال بنسبة 14.3%، وهذا ما يوضح أن أغلبية الموظفين يعتمدون على جهاز الحاسوب في كتابة التقارير في أسرع وقت وبأقل جهد.

الجدول رقم (4-6) يوضح استخدام جهاز الحاسوب في عملية الرقابة على الموظفين:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	17.9%
لا	23	82.1%
المجموع	28	100%

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (06) والخاص باستخدام الحاسوب في عملية الرقابة على الموظفين إلى أن أكبر نسبة من المبحوثين أجابوا بعدم استخدام الإدارة لجهاز الحاسوب في الرقابة على الموظفين وذلك بنسبة 82.1%، في حين نجد نسبة 17.9% فقط من أجابوا باستخدام الإدارة لجهاز الحاسوب في عملية الرقابة على الموظفين، وهذا ما يدل بأن إدارة المؤسسة ما زالت تعتمد على الوسائل التقليدية في عملية الرقابة على الموظفين.

الجدول رقم (4-7) يوضح استخدام جهاز الحاسوب في عملية توجيه الموظفين:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	14.3%
لا	24	85.7%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن أكبر نسبة من أفراد العينة يرون بأن الإدارة لا تستخدم جهاز الحاسوب في عملية توجيه الموظفين والمقدرة بنسبة 85.7%، مقابل 14.3% فقط من أفراد العينة الذين يرون أن الإدارة تستخدم جهاز الحاسوب في توجيه الموظفين، وهذا يدل على أن الإدارة مازالت تقوم بعملية توجيه الموظفين بالطرق التقليدية.

الجدول رقم (4-8) يوضح استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
تحقيق مرونة أكبر في العمل	10	35.7%
تجنب أخطاء المستخدمين	3	10.7%
سرعة الحصول على المعلومة	12	42.9%
تخفيض النفقات المالية	3	10.7%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن 42.9% يرون بأن استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى سرعة الحصول على المعلومة، تليها نسبة 35.7% من يرون بأنه يحقق مرونة في العمل، ثم تليه نسبة 10.7% من يرون بأنه يجنب أخطاء المستخدمين، وبنفس النسبة من يرون أنه يقوم بتخفيض النفقات، ومنه نستنتج بأن أغلبية أفراد العينة يجمعون على أن استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية يؤدي إلى سرعة انجاز المهام والوظائف والحصول على المعلومة والذي يبرز الدور والأهمية الكبيرة للحاسوب في إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (4-9) يوضح ادخال الحاسوب أدى إلى تجديد في طريقة إدارة الموارد البشرية:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	85.7%
لا	4	14.3%
المجموع	28	100%

يوضح الجدول أعلاه بأن أغلبية المبحوثين أجابوا بأن ادخال الحاسوب أدى إلى احداث تجديدا في طريقة إدارة الموارد البشرية والتي قدرة بنسبة 85.7%، في حين نجد نسبة 14.3% من أفراد العينة نفوا ذلك، وهي الفئة المتمسكة بالطرق التقليدية و التي لا تؤمن بالتجديد.

الجدول رقم (4-10) يوضح طبيعة التجديد في طريقة إدارة الموارد البشرية:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
تجهيزات العمل	11	39.3%
أساليب العمل	17	60.7%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليه في الجدول اعلاه أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن التجديد في طريقة إدارة الموارد البشرية يكمن في أساليب العمل وذلك بنسبة 60.7%، في حين يرى 39.3% أن هذا التجديد يكمن في تجهيزات العمل، ومنه يمكن القول بأن التجديد في طريقة إدارة الموارد البشرية الذي أحدثه إدخال الحاسوب هو في أساليب العمل بالدرجة الأولى مع عدم التغاضي على التجهيزات الحديثة التي تحتاجها المؤسسة لمواكبة التطور التكنولوجي الحاصل.

الجدول رقم (4-11) يوضح المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	82.1%
لا	5	17.9%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 82.1% من المبحوثين أجابوا بأن هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب وذلك نظرا للتطور الهائل والمتسارع للتكنولوجيا، في حين نجد 17.9% فقط من المبحوثين الذين يرون بأنه لا توجد معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب وهي الفئة الأقلية التي تتحكم في التكنولوجيا والمتمثلة في مسؤولو المكاتب، ومنه يمكن القول بأنه لا بد من إعادة النظر في هذه المعوقات للقضاء عليها أو على الأقل التقليل منها.

الجدول رقم (4-12) يوضح طبيعة المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب:

معوقات الحاسوب	التكرار	النسبة المئوية
معوقات تقنية	7	25%
معوقات بشرية	17	60.7%
معوقات إدارية	4	14.3%
المجموع	28	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح بصفة عامة أن غالبية أفراد العينة أجمعوا على أن المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب هي معوقات بشرية وذلك بنسبة 60.7%، تليها 25% من يرون بأنها معوقات تقنية، ثم تليها 14.3% من يرون بأنها معوقات إدارية، وهذا ما يعكس أن المشكل لا يكمن في الوسيلة في حد ذاتها بل في التركيبة البشرية التي تشرف على استخدام هذه الوسيلة.

الجدول رقم (4-13) يوضح النتائج السلبية الناجمة عن استخدام الحاسوب من طرف الإدارة:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	14.3%
لا	24	85.7%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 85.7% من أفراد العينة أجابوا بعدم وجود نتائج سلبية ناجمة عن استخدام الحاسوب من طرف الإدارة وهي النسبة الغالبة في الجدول، تليها 14.3% من المبحوثين الذين يرون أن هناك نتائج سلبية ناجمة عن استخدام الحاسوب من طرف الإدارة، وهذا ما يدل على الرغم من وجود عراقيل إلا أن الأعمال تؤدي على أكمل وجه.

الجدول رقم (4-14) يوضح توفر شبكة الإنترنت:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	100%
لا	00	00%
المجموع	28	100%

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (14) أن كل المبحوثين أجابوا بأن إدارتهم مزودة بشبكة الإنترنت وذلك بنسبة 100%، في حين نلاحظ انعدام من أجابوا بعدم وجود شبكة الإنترنت، وهذا ما يفسر وعي الإدارة بدور وأهمية شبكة الإنترنت في عملية إدارة المورد البشري وتسهيل القيام بالمهام والأعمال المنوطة لها ومسايرتها للتطورات التكنولوجية الحديثة.

الجدول رقم (4-15) يوضح فيما تستخدم شبكة الإنترنت:

استخدامات الانترنت	التكرار	النسبة المئوية
مراقبة العمل	6	21.4%
الاتصال بالموظفين	3	10.7%
الحصول على معلومات	19	67.9%
المجموع	28	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح بصفة عامة أن غالبية أفراد العينة أجمعوا على أن شبكة الإنترنت تستخدم في الحصول على المعلومات وذلك بنسبة 67.9%، تليها 21.4% من يرون بأنها تستخدم في مراقبة العمل، ثم تليها 10.7% من يرون بأنها تستخدم في الاتصال بالموظفين، وهذا يعكس مدى التحكم الجيد للإدارة في استخدام شبكة الإنترنت وسعيهم دوماً لتطوير معارفهم وخبراتهم من خلال الإبحار عبر شبكة الإنترنت والحصول على المعلومات والخبرات الجديدة وذلك لتحسين أدائهم.

الجدول رقم (4-16) يوضح توفر الإدارة على بريد إلكتروني أو مواقع إلكترونية:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	100%
لا	00	00%
المجموع	28	100%

يتضح جلياً من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة أجابوا بوجود بريد إلكتروني أو مواقع إلكترونية في إدارتهم وذلك بنسبة 100%، في حين نلاحظ انعدام المبحوثين الذين يرون عدم وجود بريد إلكتروني في الإدارة، وهذا ما يفسر مدى نشاط الإدارة على شبكة الإنترنت وتعريفها لخدماتها وأعمالها الخدمائية والتواصل مع عمالها وموظفيها عن بعد.

الجدول رقم (4-17) يوضح فيما يكمن أهمية البريد الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
التوظيف عن بعد	4	14.3%
سرعة الإنجاز والتواصل	20	71.4%
إلغاء الضغوطات الإدارية	4	14.3%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 71.4% من أفراد العينة يرون أن أهمية البريد الإلكتروني يكمن في سرعة الإنجاز والتواصل، أما الذين يرون بأنه يكمن في التوظيف عن بعد بنسبة 14.3%، وبنفس النسبة من أفراد العينة يرون بأنه يكمن في إلغاء الضغوط الإدارية، ومنه يمكننا القول بأن الأهمية الكبيرة التي يلعبها البريد الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية تكمن في سرعة الإنجاز والتواصل، وهذا يعكس مدى إعطاء الإدارة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التواصل وإنجاز الأعمال عن بعد وفي وقت وجيز.

الجدول رقم (4-18) يوضح التجديدات التي أضافتها شبكة الإنترنت الوظائف القديمة للموارد البشرية:

الانترنت	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	78.6%
لا	6	21.4%
المجموع	28	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح بصفة عامة أن غالبية أفراد العينة أجمعوا على أن شبكة الإنترنت أضافت تجديدا على بعض الوظائف القديمة السابقة للموارد البشرية وذلك بنسبة 78.6%، في حين تليها 21.4% من يرون بأنها لم تضيف تجديدا، وهذا ما يفسر مدى الأهمية والدور التي لعبه إدخال شبكة الإنترنت على وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ومدى استخدامها للتكنولوجيا الحديثة في القيام بنشاطاتها.

الجدول رقم (4-19) يوضح تدعيم استخدام شبكة الإنترنت في الإدارة:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	75%
لا	7	25%
المجموع	28	100%

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (19) أن غالبية المبحوثين أجابوا بأنهم يدعمون استخدام شبكة الإنترنت في إدارتهم وذلك بنسبة 75%، في حين نلاحظ 25% فقط أجابوا بعدم دعمهم لاستخدام شبكة الإنترنت، وبالتالي فإننا نلاحظ أنه حوالي ثلثي العينة يدعمون استخدام شبكة الإنترنت، وهذا ما يعكس الأهمية البالغة التي تلعبها شبكة الإنترنت في إدارة الموارد البشرية ومدى تحكمهم في استخدامها.

الجدول رقم (4-20) يوضح أدوار شبكة الإنترنت التي من شأنها المساهمة في تطوير عمل الإدارة:

الأدوار	التكرار	النسبة المئوية
إلغاء الفواصل الإدارية	3	10.7%
الحصول على معلومات	9	32.1%
اختصار عمل بعض الوظائف	5	17.9%
إلغاء الحاجز المكاني والزمني	11	39.3%
المجموع	28	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح بصفة عامة أن غالبية أفراد العينة أجمعوا على أن أدوار شبكة الإنترنت التي من شأنها ساهمت في تطوير عمل إدارتهم هي إلغاء الحاجز المكاني والزمني والتي قدرت بنسبة 39.3%، تليها 32.1% من يرون أنها تلعب دور الحصول على معلومات، ثم تليها 17.9% الذين يرون أنها تلعب دور اختصار عمل بعض الوظائف، وأخيرا 10.7% من يرون أنها تلعب دور إلغاء الفواصل الإدارية، ومنه نستنتج أن شبكة الإنترنت ساهمت بشكل أو بآخر في تقليص الحواجز المكانية والزمانية، وهذا ما يعكس أن إدارة الموارد البشرية تعطي أهمية كبيرة في إنجاز مهامها في أقل وقت وبأقل جهد ممكن.

الجدول رقم (4-21) يوضح المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	75%
لا	7	25%
المجموع	28	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 75% من المبحوثين أجابوا بأن هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت، في حين نجد 25% فقط من المبحوثين الذين يرون بأنه لا توجد معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت، وهي الفئة التي تتحكم جيدا في استخدام الإنترنت وتواكب تطوراتها، ومنه نستنتج بأنه لا يمكن أن ننفي بأن هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت في المؤسسة و بالتالي عليها تداركها للقضاء عليها نهائيا أو على الأقل التقليل منها في المستقبل.

الجدول رقم (4-22) يوضح طبيعة المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
تقنية	14	66.7%
ادارية	4	19%
ذاتية	3	14.3%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 66.7% من المبحوثين أجابوا بأن طبيعة هذه المعوقات هي معوقات تقنية، تليها 19% من المبحوثين الذين يرون بأنها معوقات ادارية، ثم تليها 14.3% من يرون بأنها معوقات ذاتية، والنسبة المتبقية يرون بأنها ليست هناك معوقات إطلاقا تحول ضد الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت والمقدرة بنسبة 25%، وهذا ما يدل على أنها الفئة الأقلية التي تتحكم جيدا في استخدام التقنيات الحديثة.

الجدول رقم (4-23) يوضح سلبيات استخدام الإنترنت في إدارة الموارد البشرية:

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	89.3%
لا	3	10.7%
المجموع	28	100%

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتضح بصفة عامة أن غالبية أفراد العينة أجمعوا على أن هناك سلبيات لاستخدام شبكة الإنترنت في إدارة الموارد البشرية وذلك بنسبة 89.3%، في حين تليها 10.7% من يرون بأنها لا توجد سلبيات لاستخدام شبكة الإنترنت في إدارة الموارد البشرية، وهذا ما يفسر عدم الاستخدام الأمثل لشبكة الإنترنت من طرف إدارة الموارد البشرية وهذا ما ينتج عنه نتائج سلبية في العمل.

الجدول رقم (4-24) يوضح طبيعة السلبيات المتعلقة باستخدام شبكة الإنترنت:

سلبيات الانترنت	التكرار	النسبة المئوية
تهديد حماية المعلومات	16	64%
مخاطر التلوث بالفيروس	8	32%
تقليص العلاقات الشخصية	1	4%
المجموع	25	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 64% يتمثل في تهديد حماية المعلومات، تليها 32% من يرون بأنها تكمن في مخاطر التلوث بالفيروس، ثم تليها 4% من يرون بأنها تكمن في تقليص العلاقات الشخصية والنسبة المتبقية هم من نفوا وجود سلبيات ناتجة عن استخدام شبكة الإنترنت في إدارة الموارد البشرية والمتمثلة بنسبة 10.7%، وبالتالي يجب وضع أنظمة وقائية وأمنية لحماية المعلومات.

سابعاً: مناقشة الفرضيات في ظل النتائج العامة:

الفرضية الأولى: "للحاسوب تأثير ذو دلالة معنوية ومادية على تحسين إدارة الموارد البشرية"

نعم نتبث صحة هذه الفرضية، فقد قام الحاسوب القضاء على العديد من المشاكل التي تسبب الضغوط النفسية، ومن بين تلك الامتيازات التي منحها الحاسوب لتجاوز هذه الضغوطات نجد التخفيف من متاعب العمل، بالإضافة إلى قيامه بتخزين المعلومات وهو ما يجعل العامل يشعر بالراحة من خلال تأدية المهام في شكل سريع، كما أن الحاسوب ساهم في تحسين إدارة الموارد البشرية من الناحية المادية، وذلك من خلال نقص التكاليف والجهد كالاستغناء عن كثرة الأوراق والبحث اليدوي.

الفرضية الثانية: "لشبكة الإنترنت تأثيرات تعمل على تطوير إدارة الموارد البشرية."

كذلك نتبث صحة هذه الفرضية، فمن الناحية المعنوية اتضح لنا من خلال الدراسة أن للإنترنت أثر بالغ الأهمية على إدارة الموارد البشرية، إذ تساهم الانترنت كذلك في تقليص الجهد وبالتالي تخفيض عبء العمل، كما تسهل عملية الحصول على المعلومات وهو ما ينعكس على نفسية العامل من خلال سرعة تداول المعلومات وتسهيل العمل عن بعد، كل هذه الآثار ساهمت بشكل مباشر أو غير مباشر في تحسين إدارة الموارد البشرية.

ثامناً: الخلاصة العامة:

إن ما يمكن استنتاجه أو الوصول إليه من خلال هذه الدراسة على المؤسسة الإقتصادية الجزائرية وهي مديرية التوزيع ريفي لولاية ورقلة

أن هناك دور كبير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية تسيير إدارة الموارد البشرية بهذه المؤسسة، وخاصة جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت.

ويعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم المجالات التي نالت أهمية كبيرة في المؤسسات، هذه الأهمية أملتتها الظروف المعاشة والتي أصبحت تسمى بعصر المعلومات، عصر اقتحمت فيه تكنولوجيا المعلومات جميع أنشطة البشر، لذا فإن الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا أصبح أمراً ضرورياً لإعطاء الدور الفعال في التنظيم وكفاءته.

وعليه وبناء على كل مما سبق يمكن أن نستنتج من خلال هذه الدراسة:

1. أن هناك إجماع واضح من طرف المسؤولين والموظفين للدور الذي يقدمه كل من جهاز الحاسوب

وشبكة الإنترنت في عملية إدارة الموارد البشرية، إلا أنهما لم يلقى الدعم المادي الذي يتبث ذلك،

وهذا لسبب رئيسي وهو الاعتماد على هذه التكنولوجيا من طرف المؤسسة إلا لأنشطة محددة.

2. أن جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت ساعدت على تسهيل وظائف الموارد البشرية والتي أدت بدورها في تسهيل عملية إدارتها وذلك من خلال:
- السرعة: فالأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدي في وقت قصير جدا.
- دقة الأداء: فقد ساهمت في تقليص الأخطاء ووضوح المعلومة
3. أن جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت ساهمت في تغيير أساليب وأجهزة العمل وبعض الضغوطات المترتبة عن النظام الكلاسيكي، ككثرة الأوراق وضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، وتجاوز الغموض الذي يسود بعض المهام نتيجة لصعوبة الاتصال بين مستويات التنظيم، فبفضل هذه المزايا التي أتحتها هذه التكنولوجيا أمكن تفادي هذه الصعوبات.
4. أن من النتائج الإيجابية الحاصلة في عملية إدارة الموارد البشرية هي نتائج ناتجة عن أنشطة محدودة، وهو ما يفسر أن هذه التكنولوجيا لا تستعمل بالشكل الأمثل.
5. أن العمل على الإنترنت أدى إلى الاستفادة أكثر من الجهد البشري وذلك من خلال إلغاء بعض الأعمال كالتنقل إلى بعض المؤسسات للحصول على معلومات، فبفضل المواقع الإلكترونية أصبح الحصول على هذه المعلومات يتم بشكل أسرع وبجهد أقل.
6. أن على الرغم من الدور الإيجابي الذي قدمه كل من جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت في إدارة الموارد البشرية، إلا أن هناك سلبيات أيضا لهذه التكنولوجيا، فمنها ما هو مرتبط بالتكنولوجيا في حد ذاتها كأخطاء البرمجة، ومنها ما هو مرتبط بالموارد البشري كالضعف الحاصل في التمكن من جهاز الحاسوب واللغة الإنجليزية.

تاسعا: الاقتراحات والتوصيات:

- بعد دراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها، والتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية في مديرية التوزيع ورقلة ريفي خلصنا إلى الإقتراحات والتوصيات التالية:
- ضرورة تبني خطة وإستراتيجية واضحة قبل عملية إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية .
 - يجب على المسيرين مشاركة العنصر البشري بقوة في القرارات الإستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المراد إدماجها وهذا يسمح بتحقيق الأهداف المرجوة منها، فكل الجهود أو الإستراتيجيات التي تضعها المؤسسة تبقى مبتورة ما لم يشارك في صنعها الأفراد.

- تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية هذه التكنولوجيا و أنها ليست تحدى لهم بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم و تسهيل مهامهم، فالإنسان بطبعه عدو لما يجهل خاصة وأن التكنولوجيا تعنى عادة التغيير .
- تعبئة وتجنيد الأفراد داخل المديرية لاستعمال هذه التكنولوجيا بشكل مكثف وقوي و منهجي عن طريق تكوينهم و تمكينهم في إستعمالها، فنسبة الاستخدام الضئيلة لهذه التكنولوجيا داخل المديرية لا تسمح بالاستفادة بشكل كبير من منافعها، وهذا لا يساعد في تحقيق الأرباح و تقليص التكاليف الإدارية خاصة إذا علمنا أن المبالغ المستثمرة من طرف المديرية في هذه التكنولوجيا مرتفعة جدا.
- وظيفة إدارة الموارد البشرية من الوظائف الأساسية والحساسة في المؤسسة لذا الاهتمام بها أصبح نتيجة حتمية للارتقاء بالمؤسسة ككل.
- إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة أصبح من الضروريات لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العصر الحالي.
- ضرورة الاستثمار أكثر في أحدث التكنولوجيا والخاصة بإدارة الموارد البشرية، التي تعطيها إطار تكنولوجي محدد وضروري للارتقاء بالمؤسسة والمورد البشري في آن واحد.
- عملية الإدماج هي عبارة عن مشروع تتبناه المؤسسة، لذلك يتطلب منها تحسيس وتوعية مواردها البشرية بأهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية إدارتها.
- تعزيز البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، بتكثيف البرامج والدورات التكوينية الخاصة بهذه التكنولوجيا، ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها لأقصى درجة.
- تكيف الهيكل التنظيمي للمؤسسة بعد إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل مستمر، وإنشاء وحدة أو خلية مختصة بهذا الاستمرار.
- تشجيع البحث والدراسة في هذا المجال من خلال تسهيلات وإعانات الدولة في تطوير هذه التطبيقات التكنولوجية.
- وفي الأخير يمكن القول أن على المؤسسة التي تتبنى مثل هذه المشاريع (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)، أن تكثف جهودها واستثماراتها إلى أبعد حد ممكن من خلال إدماجها أحدث الوسائل التكنولوجية لتحقيق أقصى ربح ممكن خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية والذي يؤدي بدوره إلى نجاح المؤسسة ككل.

خلاصة الفصل:

يتعرض هذا الفصل لدراسة الحالة التي نتناول دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إدارة الموارد البشرية في مديرية التوزيع ورقلة ريفي، من خلال اعتمادنا على توزيع الاستبيان و إجراء المقابلة في المؤسسة محل الدراسة، حيث يدور الفصل بأكمله على ثلاثة محاور أساسية هي:

المحور الأول: تم التعريف العام لمديرية التوزيع ورقلة ريفي من حيث النشأة والتنظيم المعمول به داخلها وكذا هيكلها التنظيمي.

المحور الثاني: تطرقنا فيه إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية وأهم أثارها ومحدداتها.

المحور الثالث: نعرض تحليل و نتائج الاستبيان الذي تم إجراءه في المؤسسة محل الدراسة، و من هنا يمكن القول أن إدارة الموارد البشرية في مديرية التوزيع ورقلة ريفي قد تم تحسينها و تفعيلها من خلال إدخال الوسائل المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا يلاحظ من خلال تحسين سرعة إدارة الموارد البشرية وتحديث اجراءاتها التسييرية، وكذا تتبني سياسات تكنولوجية حديثة، أين تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أولوياتها التنظيمية، لكن يلزم على إدارة مديرية التوزيع ورقلة ريفي القيام بجهد للاستفادة أكثر من تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات في تحسين إدارة مواردها البشرية ، وعليه سيتم تلخيص نتائج الدراسة السابقة النظرية و التطبيقية و تقديم التوصيات والاقتراحات في الجزء القادم من هذا الدراسة.

صعوبات الدراسة:

- إن أي جهد إنساني عموماً - والبحث العلمي خصوصاً - لا يخلو عادة من بعض الصعوبات التي يتلقاها الفرد (الباحث). أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا فهي على النحو التالي:
- صعوبة تناول الموضوع أصلاً ، تعتبر أكبر حاجز ، خاصة وأنه يتناول عنصرين أساسيين في وقتنا الحالي هما إدارة المورد البشري و تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - صعوبة بعض المصطلحات وغموضها، خاصة في الجانب التقني من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
 - نقص المراجع التي تتناول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية على مستوى المكتبة الجامعية.
 - قلة الدراسات السابقة التي من شأنها أن تساهم في بلورة أفكارنا عن موضوع الدراسة وتساهم في الوقت نفسه على محاولة رسم الخطوط العريضة له.
 - صعوبة استرجاع الاستثمارات من المبحوثين.
 - واجهتنا بعض الصعوبات المنهجية والمتعلقة أساساً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الذي يعتمد الطريقة الآلية في تحليل الإحصائيات

خاتمة:

تم إبراز من خلال هذا الدراسة، الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة .حيث كما يقال " من يملك المعلومة يملك السلطة" بالفعل فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المحرك الأساسي لكسب المؤسسة الميزة التنافسية وجعلها أكثر تطورا من غيرها.في بيئة معروفة بالتطور السريع والمستمر خاصة في المجال التكنولوجي. هذا التطور الذي أدى إلى ظهور اقتصاد جديد عرف باقتصاد المعرفة، هذا الاقتصاد الذي يبحث عن إدماج تطبيقاته المختلفة بأهم مورد يمكنه من تحقيق فعاليته، وباعتبار أن المؤسسة هي الحجر الأساس في هذا البناء الاقتصادي فإن المورد البشري هو أهم عنصر يمكن الاعتماد عليه لإنجاح هذا المشروع التكنولوجي.

حيث على مر التطور الزمني، فإن إدارة الموارد البشرية هي آخر وظيفة من بين وظائف المؤسسة الأخرى التي مستها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .إذ كان لهذه الأخيرة دور بالغ الأهمية في تسيير وإدارة الموارد البشرية بمختلف آلياتها في المؤسسة التي تعتبر المصدر الأول الذي تستمد منه إدارة الموارد البشرية الطاقات المتميزة، وإضافة إلى الأدوار التي كانت تنتجها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة في تقليص الجهد والتكلفة وتسهيل زيادة أداء الموارد البشرية والسرعة في التنفيذ .فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعرض مجموعة من الأنظمة هي من النوع الأول، تساعد في تنظيم وتسيير وإدارة الموارد البشرية .حيث يعتبر نظام معلومات تسيير الموارد البشرية أول نظام معلومات يهتم بوظيفة الموارد البشرية وبكل ما يخصها من تطبيقات .فهو يعتني بتسيير شؤون الموارد البشرية وتألية كل وظائفها التقليدية.

أما عن الأدوار الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فيعتبر التسيير الإلكتروني للموارد البشرية من بين الأعمال المتطورة التي تساعد على إدارة الكفاءات واستقطابها من أي مكان في العالم، إذ أصبحت إدارة الموارد البشرية بفضلها لا تعرف ولا تعباً لا بالحدود ولا بالمسافات.

فالتسيير الإلكتروني من توظيف، تكوين وتطوير للمسارات، و أصبح يشكل وسيلة أساسية في جلب المورد البشري الذي يتميز بالندرة والأهم من ذلك هو تطويره وتنميته عن طريق الوسائل الحديثة لهذه التكنولوجيا .

وفي الأخير يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كانت لها من الأدوار على تسيير الموارد البشرية ما يجعل هذه الوظيفة أكثر تطورا وتقدما بخطوات عديدة للأمام من الوظائف التقليدية لها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1/ المراجع بالعربية:

- 1/ أبوصبح صالح خليل، استراتيجيات الاتصال وتأثيراته، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2005، ص64.
- 2 إحدادن زهير ، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 3/ أنجرس موريس ، بوزيد صحراوي: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر، 2004.
- 4/ الحميدي وآخرون: نظم المعلومات الإدارية -مدخل معاصر، دار وائل ، عمان، الأردن، 2005 الدلاهمة سليمان مصطفى: أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، دار الوارق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 5/ الزغبي هيثم محمد: نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، عمان، 2004.
- 6/ الشهرلي أنعام علي توفيق: تقويم نظم المعلومات باستخدام المعاليات ، الوارق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2006.
- 7/ الصيرف محمد: إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 .
- 8/ الطائي، محمد عبد حسن آل فرج: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل، الأردن ، 2005.
- 9/ العاني مزهر شعبان: العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2008.
- 10/ العمري غسان عيسى: نظام المعلومات الإستراتيجية مدخل إستراتيجي معاصر ، عمان، دار المسيرة، 2008.
- 11/ اللامي غسان قاسم داود: إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، 2007 .
- 12/ النجار حسن رضا: تكنولوجيا الاتصال.. المفهوم والتطور، المؤتمر الدولي : الإعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين، البحرين، 7-9 أبريل 2009.
- 13/ الواصل عبد الرحمان بن عبد الله: البحث العلمي - خطواته ومراحله وأساليبه ومناهجه وأدواته ووسائله وأصوله الكتابية، وزارة المعارف، السعودية، 1999.
- 14/ بدريسي جميلة: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تسيير الشغل، شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تسيير، 1994.
- 15/ برس يورك: التسويق المباشر (سلسلة المميزون في الإدارة)، لونغمان مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2007.

- 16/ بلوط حسن إبراهيم: إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة، بيروت-لبنان، الطبعة الأولى، 2002 م.
- 17/ بوزهرة محمد: تطور الموارد البشرية في المؤسسات: حالة المؤسسات الجزائرية.
- 18/ جلبي علي عبد الرزاق: اسس علم الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية مصر.
- 19/ حسن راوية، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2001.
- 20/ حسونة فيصل: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ش2011.
- 21/ ردمان الدناني عبد المالك: تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، ط1، دار راتب الجامعية، بيروت، 2001.
- 22/ زيتون كمال عبد المجيد: تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال، عالم الكتب نشر توزيع طباعة، القاهرة، مصر، 2002.
- 23/ شادي محمد شوقي: الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، لبنان، دار النهضة، 1983.
- 24/ شفيق محمد: البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985.
- 25/ صابر مجيد عبد العليم: نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر العربي، الإسكندرية 2007.
- 26/ طه طارق: نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 27/ عبد الباقي زيدان: قواعد البحث الاجتماعي، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة، ط2، 1984.
- 28/ عبد الباقي صلاح الدين: الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجدية للنشر، الإسكندرية مصر، 2002.
- 29/ عبد الباقي صلاح الدين محمد: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع، بدون مكان، بدون بلد نشر، 1999.
- 30/ عبد الباقي صلاح الدين محمد: الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، مصر، 2001.
- 31/ عبيدات عبد الرحمن إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 32/ عشوي مصطفى: أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
- 33/ علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1994.

- 34/ علوطي لمين: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004/2003.
- 35/ عليان رحي ، عدنان محمود الطوباسي ، الاتصال والعلاقات العامة ، دار الصفاء، الطبعة الأولى ، الأردن، 2005.
- 36/ عمر معن خليل: مناهج البحث في علم الاجتماع، دار الشروق، عمان، ط1، 2007.
- 37/ عوض عباس محمد: القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة، الاسكندرية، ب س.
- 38/ غربي علي : ابجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا، قسنطينة، 2006.
- 39/ غربي علي و نزار يمينة : التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم الاجتماع و الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2002 .
- 40/ قنديلجي عامر ابراهيم: نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2007.
- 41/ محمد إبراهيم : سلوك المستهلك ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2000.
- 42/ محمد حسن راوية: إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط1، 1999/1998.
- 43/ محمد السيد إسماعيل ، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، إسكندرية، 2000.
- 44/ محمد العيسوي عبد الفتاح ، محمد العيسوي عبد الرحمان: مناهج البحث العلمي في الفكر افسلامي والفكر الحديث، دار الراتب الجامعية، الإسكندرية، 1997،
- 45/ مغربي عبد الحميد عبد الفتاح: المهارات السلوكية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة ، 2007.
- 46/ منال طلعت محمود: مدخل إلى علم الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
- 47/ منصور علي أميرة ، وعثمان الصديقي سلوى: الاتصال و الخدمة الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2005.
- 48/ نصر الله حنا ، إدارة الموارد البشرية: دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2001.
- 49/ نهر هادي ، أحمد محمود الخطيب: ادارة الاتصال والتواصل (النظريات، العمليات، الوسائط، الكفايات)، عالم الكتب الحديث، الاردن، ط1، 2009.
- 2/ المراجع بالفرنسية:

3/ المذكرات:

1/ بولعويدات حورية: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة ،سنة 2008/2007 .

2/ ياسع ياسمينة : دراسة إقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات ،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة أحمد بوقرة بومرداس، سنة 2011/2010 .

4/المواقع الإلكترونية:

موقع شركة الأنباء مرسليليا على شبكة الأنترنت،

/technologie de l information et de la communication definition 01

(2001/06/05)<http://www.amba.fr/index.html>.

الملاحق

الملحق رقم (01)

الاستبيان

البيانات الشخصية:

1/ الجنس: ذكر أنثى
2/ سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5-10 11 فما فوق

3/ الوظيفة: مسؤول مكتب موظف
المحور الأول: دور وأهمية الحاسوب في إدارة الموارد البشرية.

4/ هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟

نعم لا

5/ إذا كانت الإجابة بنعم فهل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك في:

كتابة التقارير حفظ المعلومات تنظيم الأعمال

- أخرى أذكرها

6/ هل تستخدم إدارتكم جهاز الحاسوب في عملية الرقابة على الموظفين؟

نعم لا

7/ هل تستخدم إدارتكم جهاز الحاسوب في عملية توجيه الموظفين؟

نعم لا

8/ أذكر بعض الاستخدامات الأخرى لجهاز الحاسوب من طرف إدارتكم؟.

.....

9/ حسب رأيك هل أدى استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية إلى:

تحقيق مرونة أكبر في العمل تجنب أخطاء المستخدمين سرعة

الحصول على المعلومة تخفيض النفقات المالية

- أخرى أذكرها

10/ حسب رأيك هل أحدث إدخال الحاسوب تجديدا في طريقة إدارة الموارد البشرية؟

نعم لا

11/ إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل هذا التجديد؟

تجهيزات العمل أساليب العمل

- أخرى أذكرها.....

12/ هل هناك معوقات تحول دون الاستخدام الأمثل لجهاز الحاسوب؟

نعم لا

13/ إذا كانت الاجابة بنعم فهل هذه المعوقات هي؟

معوقات تقنية معوقات بشرية معوقات إدارية

14/ حسب رأيك هل ترى أن هناك نتائج سلبية ناجمة عن استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية من

طرف إدارتكم؟

نعم لا

- إذا كانت الاجابة بنعم أذكر بعض هذه السلبيات؟

.....

المحور الثاني: دور وأهمية شبكة الأنترنت في إدارة الموارد البشرية.

15/ هل إدارتكم مزودة بشبكة الأنترنت؟

نعم لا

16/ إذا كانت مزودة فهل تستخدم في؟

مراقبة العمل الاتصال بالموظفين الحصول على معلومات

-أخرى أذكرها.....

17/ هل تحتوي إدارتكم على بريد إلكتروني أو مواقع إلكترونية؟

نعم لا

18/ إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل أهميتها في إدارة الموارد البشرية؟

التوظيف عن بعد سرعة الإنجاز والتواصل إلغاء الضغوطات الإدارية

- أخرى أذكرها.....

19/ حسب رأيك هل أضافت شبكة الأنترنت تجديدا على بعض الوظائف القديمة السابقة للموارد البشرية؟

نعم لا

- إذا كانت الاجابة بنعم أذكر مثالا على ذلك؟

.....

20/ هل تقوم بتدعيم استخدام شبكة الأنترنت في إدارتكم؟

نعم لا

- إذا كانت الاجابة بنعم إلى ما يرجع ذلك حسب رأيك؟

.....

21/ ما هي حسب رأيك بعض أدوار شبكة الأنترنت التي ترى أن من شأنها تطوير عمل إدارتك؟

إلغاء الفواصل الإدارية الحصول على معلومات إختصار عمل بعض الوظائف
إلغاء الحاجز المكاني

22/ هل هناك بعض المعوقات التي تحول ضد الاستخدام الأمثل لشبكة الأنترنت؟

نعم لا

إذا كانت الاجابة بنعم أذكر بعض هذه المعوقات؟

تقنية بشرية إدارية

23/ هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام شبكة الأنترنت في إدارة الموارد البشرية؟

نعم لا

24/ إذا كانت الاجابة بنعم فهل ترى أن هذه السلبيات تعمل على؟

تهديد حماية المعلومات مخاطر التلوث بالفيروسات تقليص العلاقات الشخصية

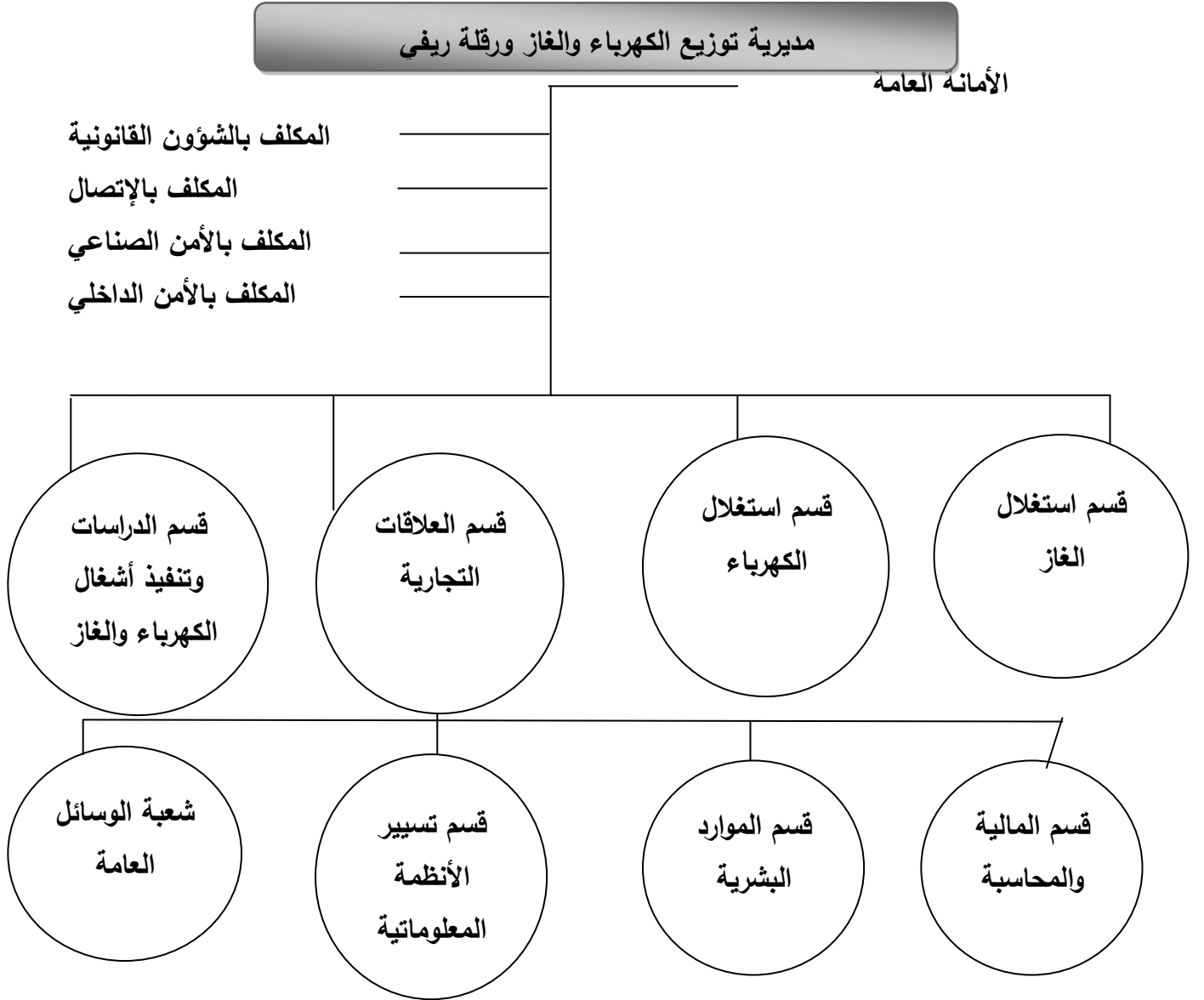
الملحق رقم (02)

دليل المقابلة

- 1/ هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟
- 2/ هل جميع المكاتب الأخرى مجهزة بجهاز الحاسوب؟
- 3/ ما هي أبرز إستخدامات جهاز الحاسوب في إدارة الموارد البشرية؟
- 4/ ما رأيك في دور جهاز الحاسوب في إدارة الموارد البشرية؟
- 5/ في رأيك هل أحدث إدخال الحاسوب تجديدا في طريقة إدارة الموارد البشرية؟
- 6/ هل هناك نتائج سلبية ناتجة عن استخدام الحاسوب من طرف إدارتكم؟
- 7/ هل إدارتكم مزودة بشبكة الأنترنت؟
- 8/ هل تقومون بتوظيفها في إدارة الموارد البشرية؟
- 9/ هل أضافت الأنترنت تجديدا على بعض الأعمال التقليدية السابقة لإدارة الموارد البشرية؟
- 10/ هل ترى أن هناك سلبيات لإستخدام الأنترنت في إدارة الموارد البشرية؟
- 11/ ما هو تقييمك لعمل إدارتك في ضل إعتماها على الأنترنت وجهاز الحاسوب في إدارة الموارد البشرية؟
- 12/ أذكر بعض الاقتراحات التي ترى من شأنها تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية؟

الملحق رقم (03)

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع ورقلة ريفي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.