

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي \_ الطور الثاني

ميدان : علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

فرع : علوم التسيير

التخصص : تدقيق ومراقبة تسيير

إعداد الطالب

لحيمر أحمد

بعنوان

# تقييم نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية

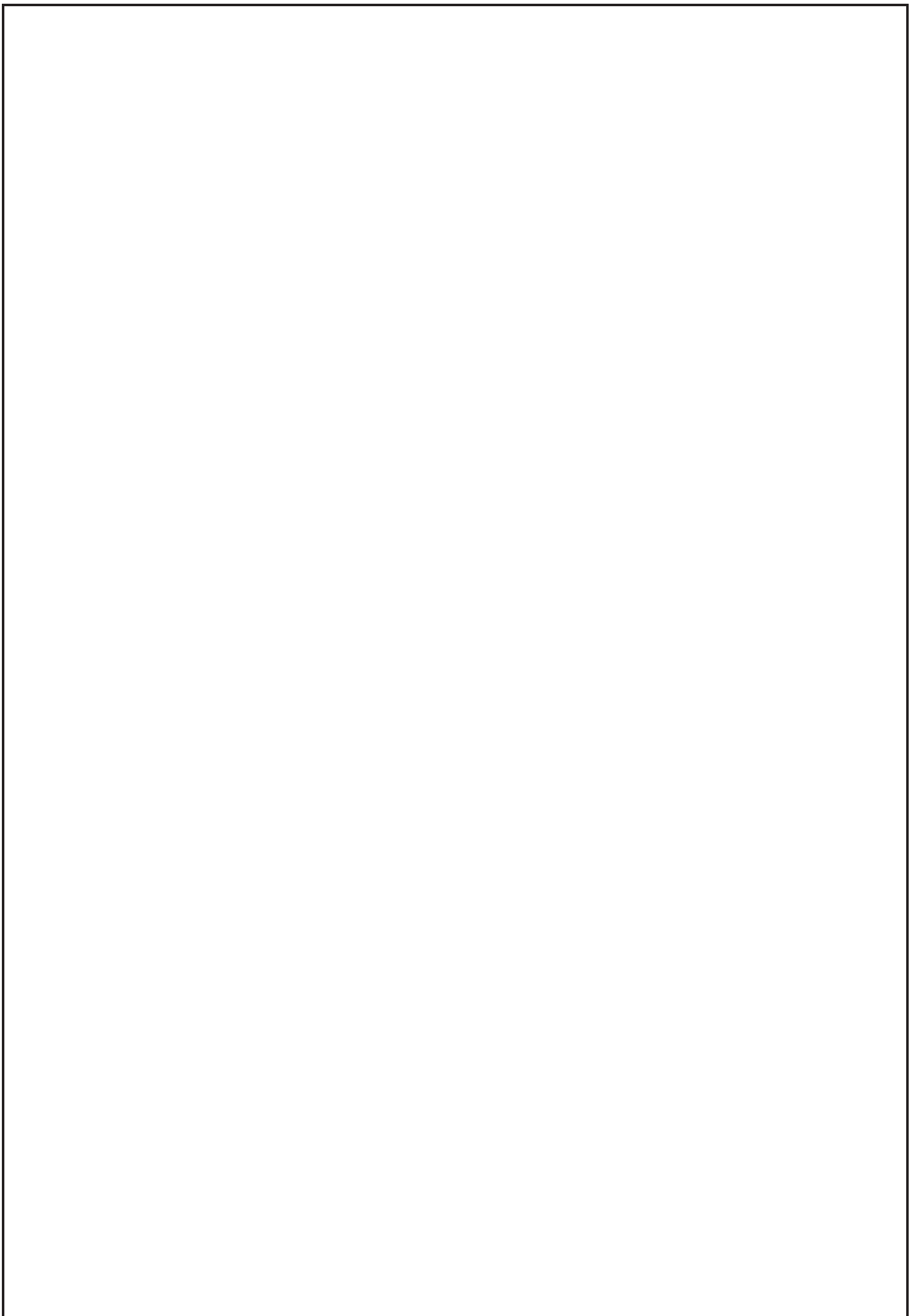
حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة -

نوقشت وأجيزت بتاريخ : 2016/05/24

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	أبوخلخال عبد الرحيم
مشرفا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	أ.بن شويحة بشير
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة .	أستاذ محاضر	أ.د/ حجاج عبد الرؤوف

السنة الجامعية: 2016/2015



# تشكرات تشكرات

نشكر الله عز وجل الذي أمدنا بالقوة والعزيمة والصبر لإتمام هذا العمل كما نتوجه بجزيل الشكر والامتنان وخالص التقدير والاحترام إلى أستاذنا بن شويحة بشير الذي تفضل بالإشراف على هذه المذكرة بدون أن يبخل علينا بالتوجيهات والنصائح القيمة البحث عن مصادر المعلومات التي يطلبها إنجاز هذا العمل نشكره على تعبه معنا وحسن المعاملة فكان بذلك في درجة الأخ وليس الأستاذ.

كما نتقدم بالشكر للأستاذين حجاج عبد الرؤوف وقواميد بوبكر على الجهود التي بذلها لمساعدتنا.

دون أنسى جميع الأساتذة الكرام الذين رافقونا طيلة مشوار الدراسة الجامعية .

ولا يفوتنا في الأخير أن نقدم تشكراتنا إلى كافة دفعة 2016 تدقيق ومراقبو التسيير ونتمنى لهم حياة موفقة

بإذن الله

# الإهداء

الحمد لله والصلاة والسلام على أشرف الخلق وسيد المرسلين  
إلى اللذين قال الله تعالى فيهما " وبالوالدين إحسانا " وأمرنا بالدعاء لهما  
فقال " قل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"  
أهدي ثمرة جهدي إلى أعلى جوهرة في الوجود إلى منبع الحب والحنان  
إلى التي منحني سر الحياة إلى أحلى هدية أهداني إياه القدر  
إلى احلى درة قد استتحت منها الدرر  
إلى منبع حي وفؤادي أُمي  
الغالية بارك الله فيها وأمد في عمرها  
إلى من زرع فيّ قوة العزم وروح الحزم والإرادة وحب العمل والمثابرة  
إلى من علمني الصبر والاحتمال إلى رمز العطاء وأعز ما في الكون أبي الفاضل أطال الله  
في عمره  
إلى أعز ما في الوجود اخوتي كل واحد باسمه  
وإلى جميع العائلة وجميع الاهل والأقارب  
وإلى كل زملائي دفعة تدقيق ومراقبة التسيير إلى كل الأساتذة المحترمين  
وإلى كل طالب علم وإلى أسرة الجامعة .

## الملخص :

يعد موضوع نظم المعلومات من أهم المواضيع التي ازداد اهتمام الباحثين بها كونه موضوع يتماشى مع متطلبات العصر الحديث , حيث أصبح ازدياد الحاجة الى جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها واستخدامها بفعالية يعتبر المطلب الأساسي لنجاح المنظمات ، كذلك أصبح الزاماً على المؤسسات أن تستخدم نظم المعلومات للاستفادة منها في وظائف الإدارة .

ومن خلال ما سبق سنحاول في هذه الدراسة تقييم استخدام نظام المعلومات في المؤسسات ومعرفة دوره في ادارة الموارد البشرية وقد توصلنا الى أن نظام المعلومات المعمول به في ادارة الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ( ورقلة ) له أهمية كبيرة من تزويد متخذي القرار بالمؤشرات الصحيحة والدقيقة مع تحقيق أهدافها المسطرة .

**الكلمات المفتاحية :** نظام المعلومات ، ادارة الموارد البشرية , المدخلات ، العمليات ؛ المخرجات

## **Absract**

Many researchers have been interested in the subject of information system because of its consistency with the requirement of the modern era where the need for data and information collection, processing and to use them effectively became an obligation on enterprises that use information system in making decisions of functions of administrations. Through the above we will try in this study to evaluate the extent of use of enterprise information system and its role Human Resources Management we have been researching that the information systems used in Algeria Telecom Enterprise ( Ouargla ) have a great significance to reach the right decisions as they provide the decisions maker with the continue has work well and reach the desired goals.

**Key words:** Informations system; human resource management. Input, Operations, Output

الصفحة	العنوان
IV	تشكرات
V	الإهداء
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول : الدراسات النظرية والتطبيقية</b>	
14	المبحث الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية
26	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني : الدراسة الميدانية</b>	
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
35	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
39	المبحث الثالث: دراسة ومناقشة نتائج الدراسة
56	الخاتمة
58	المراجع
60	الملاحق
81	فهرس المحتويات

### قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	مكونات نظام معلومات و أثره على إدارة الموارد البشرية	(1-2)
38	يوضح معاملات ثبات الأداة حسب معادلة (الفاكرونباخ)	(2-2)
39	مقياس ليكرت الثلاثي	(3-2)
40	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة	(4-2)
44	تحليل فقرات المجال الأول : المدخلات	(5-2)
46	تحليل فقرات المجال الثاني : العمليات	(6-2)
48	تحليل فقرات المجال الثالث : المخرجات	(7-2)
50	تحليل فقرات المجال الرابع : التخطيط	(8-2)
51	تحليل فقرات المجال الخامس : التوظيف	(9-2)
52	تحليل فقرات المجال السادس : التدريب	(10-2)
53	تحليل فقرات المجال السابع : تقييم الأداء	(11-2)
53	معامل الارتباط بين فاعلية نظام معلومات و إدارة الموارد البشرية	(12-2)

### قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	نموذج لمفهوم نظام المعلومات	(1-1)
33	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	(1-2)
41	توزيع نسبة المستجوبين حسب الجنس	(2-2)
42	توزيع نسبة المستجوبين حسب المستوى التعليمي	(3-2)
42	توزيع نسبة المستجوبين حسب العمر	(4-2)
43	توزيع نسبة المستجوبين حسب سنوات الخبرة	(5-2)

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
62	ملحق يوضح أداة الدراسة (الاستبيان) في صورته النهائية	01
64	ملحق يوضح إدخال البيانات إلى الحاسوب باستخدام برنامج (spss)	02
65	ملحق يوضح ثبات الأداة	03
67	ملحق يوضح نتائج تحليل السمات الشخصية لعينة الدراسة	04
69	ملحق يوضح نتائج تحليل المجال الأول : المدخلات	05
71	ملحق يوضح نتائج تحليل المجال الثاني :العمليات	06
73	ملحق يوضح نتائج تحليل المجال الثالث : المخرجات	07
77	ملحق يوضح نتائج تحليل المجال الرابع : التخطيط	08
78	ملحق يوضح نتائج تحليل المجال الخامس : التوظيف	09
78	ملحق يوضح نتائج تحليل المجال السادس : التدريب	10
80	ملحق يوضح نتائج تحليل المجال السابع : تقييم الأداء	11
80	علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة	12



توطئة :

خلال أربعينيات من القرن الماضي أعرب المفكرون والباحثون والاقتصاديون عن عدم الرضى عن الطرق المستخدمة في جمع المعلومات واستخدامها وتنظيمها والعودة إليها عند الحاجة وكانت هذه نقطة التحول من الاقتصاد الصناعي الكلاسيكي القديم الى اقتصاد رقمي حديث ومجتمع المعلومات ، وقد شمل هذا التحول مختلف الميادين الاقتصادية ، والسياسية ، الاجتماعية ، الثقافية ، .... حيث أصبحت المعالجة الآلية للمعلومات أساس وعماد الادارة الحديثة ، حيث أن أهم الاتجاهات المعاصرة في تكنولوجيا المعلومات تؤكد نمو الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات في ادارة الموارد البشرية .

فقد أصبحت المعلومات جزءا لا يتجزأ من نسيج الادارة في المؤسسة وموردا أساسيا في تفعيل العملية الادارية وتدعيم القرارات وأيضا تسيير مواردها البشرية وتقديم منتجات جديدة وتحسين جودة الأداء ، فالإدارة الحديثة أصبحت تعتمد على المعلومة السريعة المتغيرة في جميع مراحلها بدءا بالمعلومات المتعلقة بأذواق المستهلكين وقدرتهم الشرائية وانتهاء بالمعلومات الخاصة بالسلسلة الطويلة لعملية الانتاج ، وتختلف نوع نظم المعلومات في العملية التنظيمية والإشراف والتوجيه والرقابة ،

هذه النظم لو تم استغلالها الاستغلال الأمثل ستؤدي حتما إلى تخفيض تكلفة الإنتاج ورفع كميات المنتج ومضاعفة مستوى جودة السلعة مما يؤدي بالتالي إلى تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة .

أ) طرح الإشكالية :

بناء على ما سبق يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية التالية :

ما مدى أهمية استخدام نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟

وتتفرع على هذه الإشكالية مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مساهمة نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية؟
- هل هناك دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في التخطيط؟
- هل هناك دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في التوظيف؟
- هل هناك دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في التدريب؟
- هل هناك دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في تقييم الأداء؟

ب) فرضيات البحث :

- نظام معلومات هو أداة فعالة في ادارة الموارد البشرية؛
- يوجد دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في التخطيط؛
- يوجد دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في التوظيف؛

- يوجد دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في التدريب؛
- يوجد دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية في تقييم الأداء.

#### ب) دوافع اختيار الموضوع :

- الرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع للإطلاع على التقنيات والوسائل المتطورة والتكنولوجيا الحديثة المستخدمة في العديد من المجالات في المؤسسات وكيفية الاستفادة منها في اتخاذ القرار .
- محاولة التعرف على واقع نظام المعلومات في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات الجزائرية.
- يدخل في إطار التخصص العلمي الذي أدرسه.

#### ث ) أهداف الدراسة:

- محاولة إبراز مدى أهمية نظام المعلومات وتوضيح أنواعه وخصائصه وإيجابياته والوقوف على العلاقة التي تربطه بوظيفة إدارة الموارد البشرية .
- محاولة ربط العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرار وذلك من خلال توضيح دور نظام المعلومات في اتخاذ القرار .
- تقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي تساهم في تحقيق فعالية نظام معلومات في إدارة الموارد البشرية .

#### ج) أهمية الدراسة:

- أهمية استخدام نظم المعلومات في المؤسسات وأدواره العديدة في شتى وظائف ومهام المؤسسات وخاصة دوره في اتخاذ القرارات الصائبة .
- تحسيس مسيري المؤسسات بأهمية نظام معلومات ودوره الفعال في مختلف أنشطة تسيير إدارة الموارد البشرية.

#### ح ) حدود الدراسة :

الحدود المكانية : مؤسسة اتصالات الجزائر \_ ورقلة

✓ الحدود الزمنية :لقد تمت عملية تصميم الاستبيان وجمع البيانات وتحليلها و تفسيرها والانتهاؤها منها ، خلال الموسم الدراسي 2015/2016 .

#### خ) منهج المتبع و الأدوات المستخدمة :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه أكثر ملائمة لمثل هذا النوع من المواضيع ، بعد تجميع البيانات الأساسية عملت الباحثة على تحويل البيانات الأساسية إلى رموز رقمية، وإدخالها الحاسوب لمعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS) إذ استخلصت منه النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية،

والانحرافات المعيارية ، وكذلك تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول للدلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة .

#### (د) صعوبات الدراسة :

صعوبة الدراسة الميدانية نظرا لقلة المعرفة الجيدة لدى معظم الموظفين لنظام المعلومات وعدم اطلاعهم على أهمية استخدامه في المؤسسة.

طول فترة استرجاع الاستبيانات الموزعة مع قصر وقت الدراسة.

(ذ) هيكل الدراسة : نحاول من خلال هذه الدراسة التطرق إلى فصلين الفصل الأول الجانب النظري تحت عنوان

نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية ، و يتضمن ثلاث مباحث ، المبحث الأول درسنا نظام المعلومات ، و

المبحث الثاني ادارة الموارد البشرية ، و في المبحث الثالث الدراسات السابقة . و تناولنا بالدراسة في الفصل

الثاني الجانب التطبيقي بعنوان **أثر نظام معلومات في إدارة الموارد البشرية** ، و يتضمن دراسة تطبيقية

بمؤسسة اتصالات الجزائر ( ورقلة )، و يتضمن ثلاث مباحث ، المبحث الأول تحديد وتعريف بميدان الدراسة

، المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة ، المبحث الثالث دراسة ومناقشة نتائج الدراسة.

### تمهيد:

يشهد العالم في ظل العولمة تطورا عميقا وسريعا على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي ونتيجة لعمق هذا التطور دخل العالم فيما يطلق عليه بعصر مجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه للمعلومة مكانة هامة في حياة البشرية وذلك لما له من أهمية في تطوير المؤسسة والوصول بها لتحقيق الفعالية وللوصول لأهدافها الاستراتيجية المسطرة من قبل القائمين .

وسندرس في هذا الفصل كيف أن للمؤسسة نظام معلومات دقيق يستخدم في ادارة الموارد البشرية عن طريق توجيههم واستقطابهم وتنظيمها وما هو الدور الأساسي لنظام المعلومات على ادارة الموارد البشرية وبطبيعة الحال كيف ساهم هذا النظام في تطوير المؤسسة واختصار الوقت والزيادة من قدرة الأداء الجيد للأفراد وذلك في مستويات مختلفة في الادارة .

وفيما يلي سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لنظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية ؛

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية المتمثلة في الدراسات السابقة .

المبحث الأول : ماهية نظام المعلومات

المطلب الاول : تعريف نظام المعلومات

الفرع الاول : مفهوم النظام :

عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري ، وعنصر الآلات والمكائن مجتمعة ببعضها البعض ويجب أن تربطها علاقات محددة وقوانين شاملة ويجب ان يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم وصيغة محددة لتحقيق هدف محدد .

### 1- مكونات النظام

المدخلات : وهي كل شيء يأتي من خارج النظام وتمثل عناصر موارده الرئيسية .

المعالجة : هي العمليات التحويلية المختلفة التي تؤدي الى تحويل المدخلات الى معلومات مفيدة .

المخرجات : هي الاشياء الناتجة عن عملية المعالجة قد تكون ملموسة أو غير ملموسة .

التغذية العكسية : تمكن من اتخاذ الإجراءات التصحيحية أولا بأول مراجعة خططها حتى يتأكد من تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية .

### 2- نظام المعلومات

تعريف نظام المعلومات :

تعريف 1: عرف لاودن ولاودن 1991 نظام المعلومات بأنه مجموعة من المكونات او العناصر المترابطة والمتفاعلة معا، والتي تتولى مهام جمع واسترجاع وتشغيل، وتخزين، وتوزيع المعلومات اللازمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة في المنظمة .<sup>1</sup>

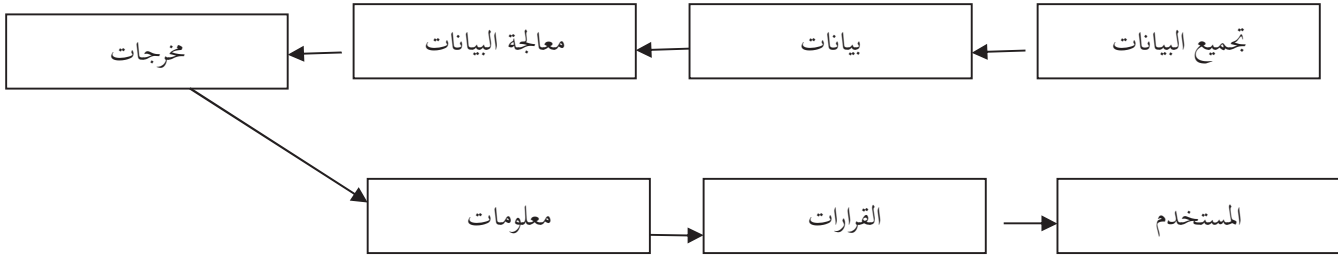
تعريف 2 : نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المترابطة معا ، والتي تعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض ، لغرض تهيئة المعلومات للإدارة ، بغرض انجاز اعمالها بشكل دقيق . وتحتوي نظم المعلومات على بيانات مختلفة .

2

ومنه نستنتج ان نظام المعلومات هو النظام الذي يقوم يدويا او آليا بجمع المعلومات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها ونشرها وتهيئتها بشكل فعال ليستفيد منها كل من يحتاجها داخل المنظمة بما فيها متخذي القرار ، باستخدام مجموعة العناصر البشرية والمادية التي تعني بالتعامل مع المعلومات .

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمان ادريس , نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة , الدار الجامعية , مصر , 2005 , ص 123 .  
<sup>2</sup> emes dinformation etmanegment etditions ESKA france 2005 p 108 karim gassemi syst

### الشكل 1\_1 يبين مفهوم نظام المعلومات



المصدر: محمد صابر ، نظم المعلومات الادارية ، الطبعة الاولى ، دار الفكر الجامعي ،مصر 2007 ،ص08

### الفرع الثاني : انواع نظام المعلومات

لنظام المعلومات أنواع وأشكال عديدة حيث لا يوجد نظام معلومات واحد وشامل يصلح لكل الاحتياجات والمستويات داخل المنظمة ، ومن هذا المنطلق سيتم اختيار نظام المعلومات حسب وظائف المؤسسة :

- 1- **نظام المعلومات التسويقية** : ان هدف التسويق هو تحديد المستهلكين المستهدفين والوصول اليهم لتسويق وبيع السلع والخدمات ، ولقد ساعدت النظم في تحليل الطلب لمختلف البضائع في الأماكن المختلفة ، كما ساعدت الشركات على تقديم البضاعة المناسبة الى المستهلك المناسب ، واهم وظائف التسويق هي ادارة البيع ، تلبية الطلبات ، اجاث السوق ، التسعير ، الترويج والتوزيع ويعتبر نظام المعلومات التسويقية من الانظمة الاساسية والمهمة في المنظمة اليوم ومن بين الانظمة والتطبيقات التي تخدم وظائف التسويق هي نظام المعلومات وطلبات البيع ، نظام اجاث السوق ، نظام التسعير.<sup>1</sup>
- 2- **نظام المعلومات الانتاج والتصنيع** : تحتاج المنظمات الى نظام يساعد على عمليات التصنيع والانتاج ولقد قدمت النظم الحديثة نظام معلومات الانتاجية ويسمى بنظام الانتاج والتصنيع وتمثل وظائفه في تنظيم جداول الانتاج متابعة المشتريات ، النقل ، استقبال المشتريات ، هندسة المنتجات والعمليات التشغيلية ، متابعة الجودة ، ومن اهم التطبيقات والانظمة التي تخدم وظائف الانتاج تتمثل في نظام التخطيط للمواد الخام ، نظاممتابعة طلبيات الشراء ، والانظمة الهندسية، نظام مراقبة الجودة.<sup>2</sup>
- 3- **نظام معلومات المالية والمحاسبة** : يخدم هذا النظام وظيفة المحاسبة والمالية حيث يقدم التقارير المحاسبية والمالية لكافة المديرين في جميع المستويات ، وهناك عدة أنظمة متفرعة من النظام والتي تتمثل في نظام دفتر الاستاذ العام، نظام الموازنة ، نظام ادارة المالية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> اسمهان ماجد طاهر, مها مهدي الخفاف, مقدمة في نظم المعلومات الإدارية, الطبعة الأولى, دار وائل, الأردن, 2011, ص 70.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ص 70\_71.

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق ص 71\_72.

**4- نظام معلومات الموارد البشرية :** يقصد بنظام المعلومات الخاصة بالموارد البشرية تلك النظم التي تدعم التخطيط والتنسيق والرقابة للموارد البشرية في المنظمة ، وهذه النظم تزود المديرين في ادارة الموارد البشرية. بالمعلومات ذات العلاقة بجميع الوظائف والانشطة التي تدخل نطاق الموارد البشرية في المنظمة مثل السياسات والاجراءات الخاصة بالاختيار والتعيين ، والترقية ، وتقييم الاداء ، والفصل ، والنقل والرواتب ، والتوصيف الوظيفي ، والتدريب علاقات العاملين سجلاتهم الحوافز والتعويضات .... وغيرها . وتوفر هذه النظم ايضا معلومات قيمة تتعلق بالجوانب الشخصية للعاملين <sup>1</sup>.

### الفرع الثالث : خصائص ، أهمية وأهداف نظام المعلومات

#### 1- خصائص نظام المعلومات :

ان اهم الخصائص التي يجب ان تتوفر في نظام المعلومات الحديث والتي تكون بمثابة معايير تساعدنا في الحكم على مدى كفاءة وفعالية نظام المعلومات معين نوجزها فيما يلي : <sup>2</sup>

- **الوجهة النفعية من النظام :** تتمثل في الاهداف التي من اجلها انشئ وصمم ، فقد يصمم نظام معلومات لخدمة البحث والتطوير في ميدان علمي محدد او في اطار مؤسسة معينة لمساعدة المستخدمين في تلبية حاجياتهم من المعلومات ، وخدمة الكوادر الادارية في مجال الرقابة والاشراف والتنفيذ .
- **المشاركة في التطوير :** لا يمكن انشاء او تطوير نظام المعلومات الا بمشاركة مستخدميها المنتفعين بخدماها ، ولتحقيق مبدأ المشاركة في تطوير النظام يجب عدم اقتصره على فترة زمنية محددة ، بل يجب اخضاعه لاعتبارات المراجعة المستمرة للتأكد من مطابقته للمواصفات المحددة له .
- **التكامل :** التكامل او الترابط يعتبر خاصية اساسية وجوهرية لأي نظام معلومات فعن طريق التكامل يمكن ربط نظام معلومات التطبيقات الوظيفية معا لإنتاج معلومات يمكن تقبلها وتفهمها بأسلوب أحسن .
- **مسار البيانات المشتركة :** ان مفهوم مسار البيانات المشتركة يساعد في بناء واستخدام ملفات البيانات الرئيسية ، فهذه البيانات تجمع وتسجل مرة واحدة وكذلك يجب ان تتبع مسارات مشتركة حتى تتمكن من تجنب التكرار والحشو في التوزيع والتخزين .
- **النظم الفرعية :** تشمل نظم المعلومات على عدة نظم فرعية ، تتربط وتتكامل معا في اطار نظام المعلومات .
- **التخطيط :** عند انشاء او تطوير نظام معلومات داخل المؤسسة يجب البدء في التخطيط له ، وذلك لكون هذه الخاصية من السمات الاساسية لنظم المعلومات ومن مقومات نجاحها . وتتمثل في تحديد الحاجة من النظام ، دراسة جدواه الاقتصادية والفنية ، والتعرف على متطلباته .

<sup>1</sup> ثابت عبد الرحمن ادريس نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية،مصر ،2005،ص139.

<sup>2</sup> محمد محمد الهادي، نظم المعلومات في النظم المعاصرة ، دار المشرق ، مصر ،1989، ص 171\_176

- وقت الاستجابة : يجب ان تتصف النظم بالسرعة في وقت الاستجابة من خلال الاستعدادات عبر اساليب الاسترجاع والبحث ونقل المعلومات .
  - تطبيق نظم الكمبيوتر : من اهم الخصائص الحديثة لنظم المعلومات المتطورة ، استخدام نظم الكمبيوتر ، والتي تساهم في زيادة الفعالية والكفاءة .
- 2- أهمية نظام المعلومات : في الماضي كانت الموارد المادية والكوادر البشرية هي اهم الموارد التي تحتاجها المنشآت ( الشركات والمؤسسات والوزارات ) في اعمالها ، ولكن في هذه الايام برز دور المعلومات ، وأصبحت المعلومات ضرورية جدا للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة ، فإجراء العمليات المختلفة من تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتشغيل يتطلب التعامل مع حجم كبير من المعلومات ، ولو اننا شبهنا المجتمع بالجسم البشري ، فإن أهمية المعلومات وانظمتها في المجتمعات الحديثة مثل أهمية الدم الذي يتدفق في الشرايين ولا يمكن ان يحيي الجسم بدونه ويبرز نظام المعلومات في خدمة الادارات الحديثة في كونه الاداة التي تشمل وتجمع وتقدم المعلومات فنظام المعلومات هو القلب النابض الذي يضخ الدم الى جميع انحاء الجسم ، فالمعلومات وانظمتها في المجتمعات الحديثة مثل القلب والدم في الجسم البشري.<sup>1</sup>

### 3- أهداف نظام المعلومات : ان الهدف الأساسي من نظم المعلومات هو مساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها ويتم ذلك عن طريق:<sup>2</sup>

- 1\_ ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة عند طلبها .
- 2\_ المساعدة في ربط الاهداف العديدة التي تتواجد المنظمة وتوجيهها جميعا نحو تحقيق الاهداف العامة .
- 3\_ يسهل عمليات اتخاذ القرارات على كافة نوعياتها ومستوياتها عن طريق توفير المعلومات المنتقاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح للمساعدة في تقرير مسار الأداء الفعلي .
- 4\_ توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء .
- 5\_ تبسيط سبل واساليب اعداد وإنتاج التقارير على كافة أنواعها .
- 6\_ الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج والمستندات والسجلات... الخ

### الفرع الرابع : أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات

<sup>1</sup> فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة، الأردن، 2008، ص 15.  
<sup>2</sup> محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2005، ص 180 \_ 181.



**1- أسباب نجاح نظام المعلومات:** يشير نجاح تطبيق نظام المعلومات الى درجة تحقيق نظام المعلومات لهدفه من وجهة نظر مستخدميه ، وفي ما يلي عدد من المحددات التي اتضحت أهميتها في تحديد نجاح نظم المعلومات وهي:<sup>1</sup>

- **درجة مشاركة المستخدم في تصميم وتنفيذ النظام :** من خلال مدى السماح للمستخدم مشاركته ودججه في عملية تصميم وتنفيذ النظام وهذه النقطة لها أهمية تبرز زيادة جودة نظام المعلومات بأخذ بالاعتبار متطلبات المستخدمين والحصول على رضاهم عن مخرجاته وتوليد الشعور بتبنيهم للنظام مما يزيد فرص تقبلهم واستخدامهم له .
- **دعم الادارة العليا للنظام :** ينعكس تدعيم الادارة العليا للنظام على كل المصممين والمستخدمين ، حيث يدرك الطرفان أن مشاركتهم في تطوير النظام ستكون موضع الاهتمام والرعاية من الادارة. كما أن مساندة الادارة العليا تضمن توفير الموارد الكافية لضمان نجاح واستمرار النظام واستخدامه وزيادة قبوله لدى المرؤوسين .
- **الخصائص الشخصية للمستخدمين :** ترجع العلاقة بين الخصائص الشخصية ونجاح نظم المعلومات إلى أن هذه العوامل تؤثر على كيفية تفسير الأفراد للمعلومات من خلال التماثل العمري والجنسي والتعليم ومدة الخدمة... الخ ، حيث يتعامل المديرون مع نظام المعلومات من خلال خصائصهم المميزة والفريدة والناجحة عن خبراتهم وخلفياتهم المختلف .
- **خصائص عمل بيئة المستخدمين :** تحدد بيئة عمل المنظمة خصائص المعلومات اللازم توفيرها من خلال نظام المعلومات ، وشكل هذه المعلومات وكيفية تقديمها . ويمكن دراسة بيئة العمل من العديد من الجوانب ، إلا أن درجة التعقد أو البساطة ، ودرجة التغير أو السكون . وتشير درجة التعقد أو التجانس إلى ما إذا كانت البيئة بسيطة نسبيا أو زيادة الحاجة إلى نظام المعلومات . لذلك تتوقف درجة نجاح تطبيق نظام المعلومات على درجة استخدام النظام إلى مستوى عدم التأكد السائد في بيئة عمل المستخدم .

**2- أسباب فشل نظام المعلومات :** هناك مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تسبب في فشل نظام المعلومات تتمثل في مايلي:<sup>2</sup>

- **الاهتمام بالأجهزة وليس بالأهداف :** يميل الفنيون المشتغلون بنظم المعلومات الى تقديم تكنولوجيا معلومات مبتكرة ومتقدمة لمقابلة احتياجات المنظمة من المعلومات ، وغالبا ما يركز هؤلاء الفنيون على كفاءة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بدلا من التركيز على اهداف الأداء التنظيمي.

<sup>1</sup> محمد عبد العليم, نظم المعلومات الإدارية, الطبعة الأولى, دار الفكر الجامعي, مصر, 2007, ص 173.  
<sup>2</sup> نفس المرجع السابق, ص 180\_ 181.

- **سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات :** اذا لم يتم إعطاء وقت كافي وبذل عناية خاصة عند تحديد الاحتياجات من المعلومات ، فإن هذا سيؤدي إلى تحديد مواصفات غير مناسبة في نظم المعلومات التي يتم اقتناءها ، وغالبا ما يؤدي سوء تحديد الاحتياجات منذ البداية إلى مشاكل في استخدام نظام المعلومات أيضا إلى عدم توافق النظم المستخدمة مع الاحتياجات التنظيمية .
- **عدم الدقة في طلب موارد المعلومات :** ينشأ عدم الرضا المرتبط بتشغيل أجهزة وبرمجيات نظم المعلومات من عدم قيام المنظمة بطلب موارد المعلومات بنفس درجة الحرص التي تطلب بها الموارد الأخرى ، فغالبا ما تتعاقد المنظمة مع مورد واحد لتوريد الأجهزة والبرمجيات ووفقا لشروط يضعها المورد مسبقا .
- **عدم توافر القدرات الفنية الملائمة :** عندما تستخدم المنظمة موارد معلومات تتضمن تطبيقات نمطية ، فإن معظم الخبرات التي تحتاجها يمكن الحصول عليها من موردين ومستشارين خارجيين ، ولكن عند استخدام تطبيقات بغرض التعامل مع خصائص تنظيمية متميزة ، يصبح الفهم التنظيمي على نفس درجة أهمية الفهم التكنولوجي ، وتصبح الحاجة لتوافر قدرات وخبرات داخلية أكثر إلحاحا ، وعندئذ تحتاج المنظمات إلى الاستثمار في الموارد البشرية بحيث تتوفر لديها الخبرات الفنية المتخصصة القادرة على الاستفادة من نظم المعلومات .
- **عدم المشاركة السليمة من مستخدمي النظام :** وذلك بقيام الأخصائي في نظم المعلومات التي تعتمد على الحاسب الآلي إعطاء الفرصة لكل من يستخدم النظام على المشاركة في تشغيل المعلومات ، في حين أن الأخصائيين في نظام المعلومات لا يجذبون التفاعل المباشر بينهم وبين مستخدمي النظام ، فهذا التفاعل من شأنه جعل مستخدمي نظام المعلومات على قيامهم بأداء مهماتهم الفنية الأساسية .
- **النزاع بين أخصائي ومستخدمي نظم المعلومات :** عادة ما تتباين الخلفية التعليمية والثقافية لأخصائي نظم المعلومات عن الخلفية الثقافية والتعليمية لمستخدميه ، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة الاتصال والتفاعل فيما بينهما بالقدر يضمن نجاح تطبيق نظم المعلومات .

### المطلب الثاني : مفهوم إدارة الموارد البشرية

تمثل إدارة الموارد البشرية وظيفة أساسية في المؤسسات ، تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية التي تعمل فيها ، من خلال إستراتيجية تشتمل على مجموعة من السياسات و الممارسات المتعددة ، بشكل يتوافق وينسجم مع إستراتيجية المؤسسة .

## الفرع الأول : تعريف وأهمية إدارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف التسيير لتركيزها على العنصر البشري والذي يعتبر أثمن مورد لدى المؤسسة والأكثر تأثيراً في الإنتاجية وتمكن المؤسسة من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقلة وتحقيق أهداف و ربح المؤسسة.

### 1- تعريف إدارة الموارد البشرية

لقد اختلفت و جهات النظر في تحديد مفهوم موحد لإدارة الموارد البشرية وللوصول إلى تعريف موحد و أكثر وضوحاً نستعرض بعض تعريفات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الكتاب المهتمين بذلك. يقصد بها هي استخدام القوى العاملة بالمنشأة و يشمل ذلك على عمليات التعيين و تقييم الأداء و التنمية و التعويض و المرتبات و تقديم الخدمات الاجتماعية و الصحية للعاملين و بحوث الأفراد.<sup>1</sup> و تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها : تنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم ، ورفع كفاءتهم العملية والفنية وإيجاد الوسائل المناسبة لرفع معنوياتهم ، وترغيبهم في العمل والاستمرارية فيه وحثهم على المشاركة لتحقيق أهداف المؤسسة ، يدخل في هذا كله توفير المزايا والحوافز المادية والمعنوية لإشباع رغباتهم الفردية والجماعية.<sup>2</sup> و يعرفها حسن إبراهيم بلوط على إنها الإدارة التي تؤمن بان الأفراد العاملين في مختلف مستويات أو نشاطات المؤسسة ، هم أهم الموارد ومن واجبها أن تعمل على تزايدهم بكافة الوسائل التي تمكنهم من القيام بأعمالهم ، لما فيه مصلحتهم ، وأن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحهم ونجاح المصلحة العامة ، وعدة عوامل سهلت في توجيه الإدارة على التركيز على الموارد البشرية التي بواسطتها يمكن أن تحقق المؤسسات أهدافها ، بحيث شدد كبار المدراء على أهميته ودقة الاستثمار في العنصر البشري ، لما يتبع ذلك من فوائد وحسنات عدة.<sup>3</sup> و يعرفها ناصر دادي عدوان بأنها تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتنميتهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف المنشأة.<sup>4</sup> كما عرفت الدكتورة سعاد نائف برنوطي إدارة الموارد البشرية على أنها عملية اهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشرية التي تحتاجها أية منظمة لتحقيق أهدافها ، و هذا يشمل اقتناء هذه الموارد و الإشراف على استخدامها و صيانتها و الحفاظ عليها، و توجيهها لتحقيق أهداف المنظمة و تطويرها.<sup>5</sup>

1 فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن 2008، ص11

2 حسين يريقي، إستراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، حالة مؤسسة سونطراك، اطروحة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر 2007، ص25

3 - حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان 2002، ص18

4 - ناصر دادي عدوان، اقتصاد مؤسسة، ط2، الجزائر العاصمة، دار المحمدية ، د ت، ص236

5 سعاد نائف برشوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر و التوزيع، جامعة كاليفورنيا، لوس أنجلس 2007، ص 17.

## 2- أهمية إدارة الموارد البشرية<sup>1</sup>

تعتبر إدارة الموارد البشرية ذات أهمية بالغة في المنظمة و التي تؤثر على مردوديتها المالية و مكانتها الاقتصادية و تظهر أهميتها من خلال العناصر التالية :

- ✓ اعتبارها وظيفة مهمة من وظائف المنظمة؛
- ✓ تنمية دور العنصر البشري في المنظمة لزيادة فعاليته و تأثيرها على حياة الفرد و المنظمة وكذلك المجتمع؛
- ✓ الموارد البشرية من أهم العناصر الرئيسية في الإنتاج إذ أن ثروة أي الدولة تنبع من قدراتها على تنمية مواردها البشرية؛
- ✓ العنصر البشري هو استثمار إن أحسن تدريبه و تنميته يمكن من خلاله المنظمة تحقيق مكفآت طويلة الأجل للمنظمة في شكل زيادة الإنتاجية؛
- ✓ العنصر البشري هو المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي فهو المسؤول عن مستوى الأداء باعتباره المحرك و العمال المشترك في تحريك القدرات و الإمكانيات المادية للمجتمع؛
- ✓ تنافسية المنظمة تنبع من كفاءة و فعالية مواردها البشرية أكثر من قيمة تجهيزاتها.

## الفرع الثاني : أهداف إدارة الموارد البشرية<sup>2</sup>

من خلال الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية فإنه يمكن استنتاج أهداف هذه الإدارة التي تسعى إلى تحقيقه و الذي يتجسد فيما يلي:

### ● تحقيق الكفاية الإنتاجية :<sup>3</sup>

يتم تحقيق الإنتاجية من خلال دمج الموارد البشرية مع الموارد المادية التي تمتلكها المنظمة لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد مجتمعها التي تسمى بالمدخلات على اعتبار أن المورد هو البشري (مواد ، آلات ، تكنولوجيا) و على مستوى أدائه و كفاءته يتوقف حيث هذا الاستخدام الذي ينتج عنه مخرجات (سلع ,خدمات) بالكميات و المواصفات المطلوبة بأقل تكلفة.

فالعنصر البشري هو المسؤول عن تحقيق الإنتاجية من خلال تعظيم المخرجات و تخفيض تكلفة المدخلات و هنا يبرز دور إدارة الموارد البشرية من خلال ما تقوم به من وظائف و ممارسات تجعل المورد البشري مؤهلا مدربا محفزا لديه ولاء و انتماء للعمل و المنظمة و التي تصبح من خلاله قادرة على الأداء بإنتاجية عالية.

<sup>1</sup> بن عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية، المفاهيم الأسس الأبعاد الإستراتيجية، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان 2010، ص24

<sup>2</sup> طاهر محمد الكلالدة، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، دار البازوري للنشر و التوزيع، الأردن 2011، ص224

<sup>3</sup> حسين يرقى، مرجع سبق ذكره، ص32

## ● تحقيق الفعالية في الأداء التنظيمي

الكفاية الإنتاجية وحدها لا تكفي لتحقيق النجاح و المنافسة و البقاء للمنظمة فتحقيق مخرجات بكفاية عالية(كمية، مواصفات، أقل تكلفة) من خلال استخدام كفاء للموارد (المدخلات) يجب أن يكون بمستوى عالي من الجودة لتحقيق الرضا لدى العملاء، أي أن يلبي المنتج (المخرجات) الخدمات المقدمة للزبائن و معاملتهم معاملة حسنة، و هنا يبرز دور إدارة الموارد البشرية بقيامها بحملات و توعية للموارد البشرية حول مسالة الجودة و رضا الزبائن مسالة في غاية الأهمية و أن خدمة العملاء و تحقيق الرضا و السعادة لديهم هي مسؤولية كل من يعمل في المنظمة ، فبقاؤها في حقل المنافسة السوقية يتوقف على هذا الرضا فالجميع يجب أن يكون في خدمة عملاء المنظمة.

## الفرع الثالث : وظائف إدارة الموارد البشرية

ينطوي نشاط و ممارسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسة على العديد من الوظائف والنشاطات، يشكل مجموعها فرعاً من فروع المعرفة التسييرية ، وتمثل هذه الوظائف فيما يلي:

### 1) وظيفة تكوين الموارد البشرية :

و هي نشاط رئيسي يتكون من أنشطة فرعية متكاملة و مترابطة ، يشكل مجموعها سلسلة من الأعمال تقو من خلالها إدارة الموارد البشرية بتوفير احتياجات المؤسسة على اختلاف أنواعها ، وفق مواصفات محددة (مهارة ، خبرة ، مقدرة) لشغل الوظائف الموجودة في المؤسسة ، و تتمثل هذه النشاطات الفرعية فيا يلي: <sup>1</sup>

أ) **تصميم و تحليل العمل :** وتعني هذه الوظيفة التعرف على أنشطة ومهام المكونة للوظيفة وتوصيف هذه الوظيفة ، وتحديد المسؤوليات الملقاة على عاتقها ، وتصميم الوظيفة بشكل مناسب ، وتحديد مواصفات من يشغلها.

ب) **تخطيط الموارد البشرية :** تعني بتحديد احتياج المنظمة من أنواع وأعداد العاملين ، ويتطلب هذا تحديد طلب المنظمة من العاملين ، وتحديد ما هو معروض ومتاح منها ، والمقارنة بينهما لتحديد صافي العجز والزيادة في القوى العاملة بالمنظمة.

ت) **استقطاب الموارد البشرية :** في ضوء النشاطين السابقين ، يقوم هذا النشاط بعملية ترغيب و جذب للموارد البشرية من سوق العمل ، للتقدم وطلب التوظيف في المؤسسة.

<sup>1</sup> احمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية ، ط2 ،الدار الجامعية ، الاسكندرية 2007 ، ص 33

ث) اختيار وتعين الموارد البشرية : وتتم هذه الوظيفة بالبحث عن العاملين في سوق العمل ، وتصفيتهم من خلال طلبات التوظيف ، والاختبارات ، والمقابلات الشخصية ، وغيرها من الأساليب ، وذلك ضمان الوضع الفرد المناسب في المكان المناسب.

ج) التأهيل : يعمل هذا النشاط على تدريب الموارد البشرية الجديدة التي تم اختيارها وتعيينها تدريباً أولياً، من أجل تمكينها من مباشرة أعمالها بشكل جيد منذ البداية.<sup>1</sup>

## 2) وظيفة التعويضات:

تقوم إدارة الموارد البشرية من خلال هذه الوظيفة الرئيسية ، بتصميم عدد من الأنظمة ، التي على أساسها يجري وضع تعويضات و مكافآت الموارد البشرية التي تعمل في المؤسسة ، و ذلك وفق أساس و قواعد موضوعية و عادلة ، و تشمل هذه الأنظمة على ما يلي :

أ) نظام تقييم الوظائف : هو عملية تقوم بها إدارة الموارد البشرية لتحديد قيمة و أهمية كل وظيفة من وظائف المؤسسة ، و ذلك فيفي ضوء نتائج تصميم و تحليل العمل ، التي توضح حجم مسؤوليات و صعوبة الوظائف و مواصفات شاغليها ، حيث على أساس نتائج التقييم يحدد التعويض المالي المباشر الذي تستحقه كل وظيفة ، و الذي يتقاضاه شاغلها.

ب) نظام التعويض المالي المباشر : هو هيكل للرواتب و الأجور تصممه إدارة البشرية ، يشتمل على معايير يتم على أساسها دفع رواتب و أجور الموارد البشرية ، و يجري تصميم هذا الهيكل ، و توضع معاييره في ضوء النتائج التي يتوصل إليها تقييم الوظائف.

ت) نظام المكافآت المالية : هو نظام للتحفيز المالي تعده إدارة الموارد البشرية ، لإثابة من يعمل بجد و نشاط و كفاءة ، و يتحدد ذلك من خلال نتائج تقييم أداء الموارد البشرية ، و يعتبر هذا النظام داعماً لنظام التعويض المالي المباشر.

ث) نظم المزايا الوظيفية الإضافية : هو نظام للتحفيز غير المالي على شكل خدمات متنوعة ، يستفيد منها كل من يعمل بالمؤسسة كالتأمين الصحي و الضمان الاجتماعي مثلاً.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة : بعد استراتيجي ، ط 1 ، دار وائل للنشر ، عمان 2005، ص 15

ج) نظام تقييم الأداء : هو مجموعة من الأسس و القواعد و الضوابط التي تستخدم من أجل تقييم أداء و كفاءة الموارد البشرية في العمل ، حيث في ضوء نتائج التقييم يجري تعويض و مكافأة المجدين.

### 3) وظيفة تدريب و تنمية الموارد البشرية:

تشمل هذه الوظيفة على نشاطين فرعيين يكملان بعضهما ، و يهدفان إلى جعل الموارد البشرية قوة عمل ذات كفاءة و أداء عالي المستوى و متميز ، لتلبية مطالب تحقيق إستراتيجية المؤسسة و أهدافها ، و تتكون هذه الوظيفة من:

- أ) **التعلم و التدريب** : يسعى هذا النشاط إلى اكتساب الموارد البشرية مهارات جديدة في تقييم أدائها ، يعمل على معالجة جوانب الضعف في هذا الأداء ، و تدعيم و تقوية جوانب القوة فيه ، و في مسعى إلى تطوير و تحسين أداء هذه الموارد و تمكئها مما هو مطلوب منها من مهام في الوقت الحاضر.
- ب) **التنمية** : يسعى هذا النشاط إلى تنمية الأداء المستقبلي للموارد البشرية ، من أجل جعلها مؤهلة و قادرة على ممارسة وظائف أعلى مستوى في المستقبل ، و تزويدها بشكل مستمر بكل جديد في مجالات المعرفة ، و تمكينها من التكيف مع التغيرات التي تدخل على المؤسسة.

### 4) وظيفة صيانة الموارد البشرية:

- تتكون وظيفة الصيانة كسائر الوظائف من نشاطين فرعيين متكاملين يهدفان إلى توفير السلامة و الصحة للموارد البشرية في مكان عملها و هما:
- أ) **توفير السلامة**: من خلال تصميم برامج فنية إدارية مشتركة لحماية الموارد البشرية من حوادث و إصابات العمل، التي قد تتعرض لها أثناء ممارستها لأعمالها.<sup>1</sup>
- ب) **توفير الصحة**: من خلال تصميم برامج صحية طبية، تحمي الموارد البشرية من الأمراض الناجمة عن طبيعة العمل و مناخه المادي.

### 5) علاقات الموارد البشرية:

- تشمل هذه الوظيفة على نشاطين فرعيين أساسيين هما:
- أ) **دمج الموارد البشرية** : و هو نشاط يتم من خلاله تصحيح البرامج ، من أجل تفعيل مشاركة الموارد البشرية في العمل و اتخاذ القرارات ، و توفير الرعاية الاجتماعية و المعاملة الإنسانية الطبية لهم ، و حل

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي، المرجع السابق، ص16

الصراعات التنظيمية التي تنشأ بينهم في فرق العمل أو بينهم و بين إدارة المؤسسة ، و هذا كله لتحقيق الولاء و الانتماء لديها اتجاه المؤسسة التي تعمل فيها.

**ب) علاقات العمل :** يسمى هذا النشاط في السابق بالعلاقات الصناعية ، التي تمثل علاقة المؤسسة من خلال إدارة الموارد البشرية مع النقابات ، حيث تقوم هذه الإدارة نيابة عن أصحاب المؤسسات بالتفاوض معها فيما يختص بشؤون العمل و التوظيف و إبرام اتفاقيات معها بخصوص ذلك.

و تشكل وظائف الموارد البشرية مع بعضها نظاما متكاملا و متفاعلا ، يشير إلى وجود اعتمادية متبادلة بين ما تقوم به هذه الوظائف من أعمال و ممارسات ، و إن القرارات التي تتخذ في مجال كل منهما يكمل بعضه بعضا ، فجميعها يصب في قرار واحد يهدف إلى تحقيق هدف تسيير الموارد البشرية ، و هو توفير و تهيئة قوة عمل مؤهلة و مدربة و محفزة جيدا ، ذات إنتاجية و فاعلية تنظيمية عالية المستوى تتمكن من انجاز إستراتيجية المؤسسة و أهدافها.

**المبحث الثاني : الدراسات السابقة**

**المطلب الأول :دراسات لها علاقة بالدراسة الحالية**

1) دراسة رونان فوسنان، نظام معلومات الموارد البشرية و أثره في تحسين إدارة الموارد البشرية ،

ماجستير في إدارة الأعمال في إدارة الموارد البشرية ، أكتوبر 2010

هدفت الدراسة للنظر إلى ما يمكن أن تقوم به نظام معلومات الموارد البشرية و مساهمتها في تحسين وظيفة الموارد البشرية لخدمة الشركة ، من خلال كيفية الاستفادة المثلى من الموارد البشرية

خلصت الدراسة النتائج بمعدل الاستجابة التي وصل إليها الباحث إلى نتيجة مرضية

✓ وجدنا أن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تحسن من ميزات العمل لنمذجة المهام من قبل الجهات الفاعلة

في تنفيذ عملية تجارية ، مما يسمح للجهات الفاعلة للوصول إلى البيانات؛

✓ لاحظنا أن دورها الأساسي هو توفير بيانات موثوقة في الوقت الحقيقي . و القيام بالتحسين المستمر في

إنتاجية وظيفة الموارد البشرية؛

✓ لاحظنا أن نظام معلومات الموارد البشرية ليس مجرد نظام الكمبيوتر ولكن يشمل أيضا الناس والسياسات

و الممارسات والمعلومات اللازمة لأداء وظيفة الموارد البشرية؛

✓ كما يمكن الاستنتاج من أنه لا يوجد نموذج واحد لنظام معلومات الموارد البشرية.

2) دراسة أوفيليا كاستيو، نظام المعلومات الموارد البشرية في الشركات الصغيرة والمتوسطة ، أطروحة

ماجستير 2012



الغرض من هذه الدراسة أنها تركز على نظام معلومات الموارد البشرية في الشركات الصغيرة والمتوسطة ويتسبب ذلك لتطوير نظام معلومات الموارد البشرية لضمان استدامتها ومواجهة المنافسة.

وقد أظهرت النتائج المتحصل عليها لهذه الدراسة ما يلي :

- ✓ الاستعانة بمصادر خارجية تتغير وفقا لحجم الشركة ، وكلما كانت الشركة تميل إلى أصغر حجما وأكثر سيكون الاستعانة بمصادر خارجية لهذه العمليات؛
- ✓ لاحظنا أن درجة الأهمية التي تنسب إلى تنمية الموارد البشرية (التدريب) لا تتأثر بأهداف نظام المعلومات الموارد البشرية و تكون مختلفة حسب حجم أو قطاع نشاط الشركة؛
- ✓ وجدنا أنه لا يوجد نموذج واحد لنظام المعلومات الموارد البشرية (البرنامج) و يختلف وفقا لإدارة الموارد البشرية؛
- ✓ وبالإضافة إلى ذلك ، أظهرت هذه الدراسة أن الشركات الصغيرة والمتوسطة ، مقارنة مع الشركات الكبيرة الذين طوروا تعظيم نظام المعلومات الموارد البشرية أنها قادرة على تحقيق نفس الوظائف.

### 3) دراسة محمود علي الروسان. مثنى محمد العموش، دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء

#### التنظيمي، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد العدد 37

يهدف البحث إلى الوقوف على أداء نظام معلومات الموارد البشرية بمكونات (تخطيط الموارد البشرية، التوظيف ، التدريب ، التعويض ، وتقويم الأداء) حيث ظهر مستوى أداء هذا النظام بحدود متوسطة ، أما الولاء التنظيمي كمتغير تابع فقد كان بحدود متوسطة بمجالاته المختلفة، وتبين أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وأثر بين نظام معلومات الموارد البشرية وبين الولاء التنظيمي ، إلا أن الأثر غاب بين مكون تخطيط الموارد البشرية والولاء التنظيمي ، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام وتفعيل دور هذا النظام في التخطيط والتوظيف والتدريب وتقييم الأداء.

### 4) دراسة قزال احلام ، دور نظام المعلومات في التسيير الفعال للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة

#### مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، 2012

- تهدف الدراسة إلى تحديد كفاءة نظم المعلومات ودوره في التسيير والسعي إلى ربط نجاح التسيير أو المؤسسة بمدى كفاءة نظام المعلومات المتبع فيها.
- وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية :
- ✓ أهمية نظام المعلومات في تفعيل عمليات التسيير .
- ✓ إلقاء الضوء على تقنيات التسيير ومن ثم إبراز خصوصية تطبيقها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

✓ محاولة ابراز واقع وخصوصية أنظمة المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومدى الاعتماد عليها في تطبيق تقنيات التسيير فيها .

✓ تشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل اعداد نظام معلومات ملائم لها والاستعانة به لتسهيل وتفعيل القيام بعملية التسيير فيها كضرورة لنجاحها .

#### المطلب الثاني: محل الدراسة من الدراسات السابقة

سعت الدراسة الحالية الى ابراز مدى أهمية نظام المعلومات في ادارة الموارد البشرية عن طريق التوجيه والاستقطاب والتنظيم وكيفية مساهمة نظام المعلومات في تطوير اداء ادارة الموارد البشرية والوصول بها لتحقيق الفعالية وكذلك أهدافها الاستراتيجية المسطرة من قبل القائمين .

### خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق يتضح أن ادارة الموارد البشرية تتطلب نظما لمعلوماتها يمكنها من تزويد ادارة الموارد البشرية داخل المؤسسة بالبيانات الحالية والمستقبلية بهدف تحقيق الرقابة واتخاذ القرارات ، وتحتاج هذه النظم إلى مجموعة الاجراءات والأدوات والطرق الخاصة بتشغيل وتقييم البيانات لتوفير المعلومات اللازمة وبالشروط المطلوبة وبالتالي فان افتقار المؤسسات لنظم المعلومات خاصة بالموارد البشرية أو تقادم المعلومات أو برمجيات هذه النظم أو عجز استقبال تلك المعلومات ، سوف يؤدي إلى قلة الكم والنوع منها والتي تساعد في عملية التنبؤ وتخطيط الموارد البشرية ، وهذا ما يؤكد وجود نظم معلومات الموارد البشرية داخل المؤسسات .

### تمهيد :

سنحاول من خلال هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي أي الدراسة الميدانية على مؤسسة لتأكيد صحة الدراسة وذلك من خلال دراسة وتقييم نظم المعلومات ودورها في وظيفة ادارة الموارد البشرية أي تحويل معطيات كيفية إلى معطيات كمية في المؤسسة محل الدراسة وهي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية ورقلة . وتشمل دراستنا في هذا الفصل على ثلاثة مباحث أساسية حيث سنتناول في:

المبحث الأول : تقديم ميدان الدراسة؛

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة؛

المبحث الثالث : عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

### المبحث الأول : تحديد وتعريف ميدان الدراسة

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من بين أبرز المؤسسات العصرية التي تطبق نظام المعلومات بشكل أساسي من اجل تحسين ظروف عمل المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها الاستراتيجية , ولهذا سوف نعرض من خلال هذا المبحث تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر وإعطاء نظرة حول استخدامها لنظم المعلومات ودوره في ادارة الموارد البشرية.

### المطلب الأول : تعريف اتصالات الجزائر

تم انشاء اتصالات الجزائر التي اتخذت الشكل القانوني لشركة ذات أسهم ، لتعمل على سوق شبكات وخدمات الاتصالات الالكترونية ، ميلادها منصوص عليه في القانون 03 – 2000 بتاريخ 05 أوت 2000 الذي بموجبه تم إعادة هيكلة القطاع بحيث قسم إلى أربعة مؤسسات هي :<sup>1</sup>

— وزارة البريد والتكنولوجيا الاعلام والاتصال

— اتصالات الجزائر شركة ذات أسهم

— بريد الجزائر

— سلطة الضبط

وتترتب شركة اتصالات الجزائر حسب الهيكل التنظيمي الآتي :

— المديرية العامة ومقرها المحمدية بالجزائر العاصمة

— كذلك هناك 13 مديرية اقليمية

— وتوجد أيضا 50 وحدة عملية منها ثلاثة بالعاصمة لوحدها .

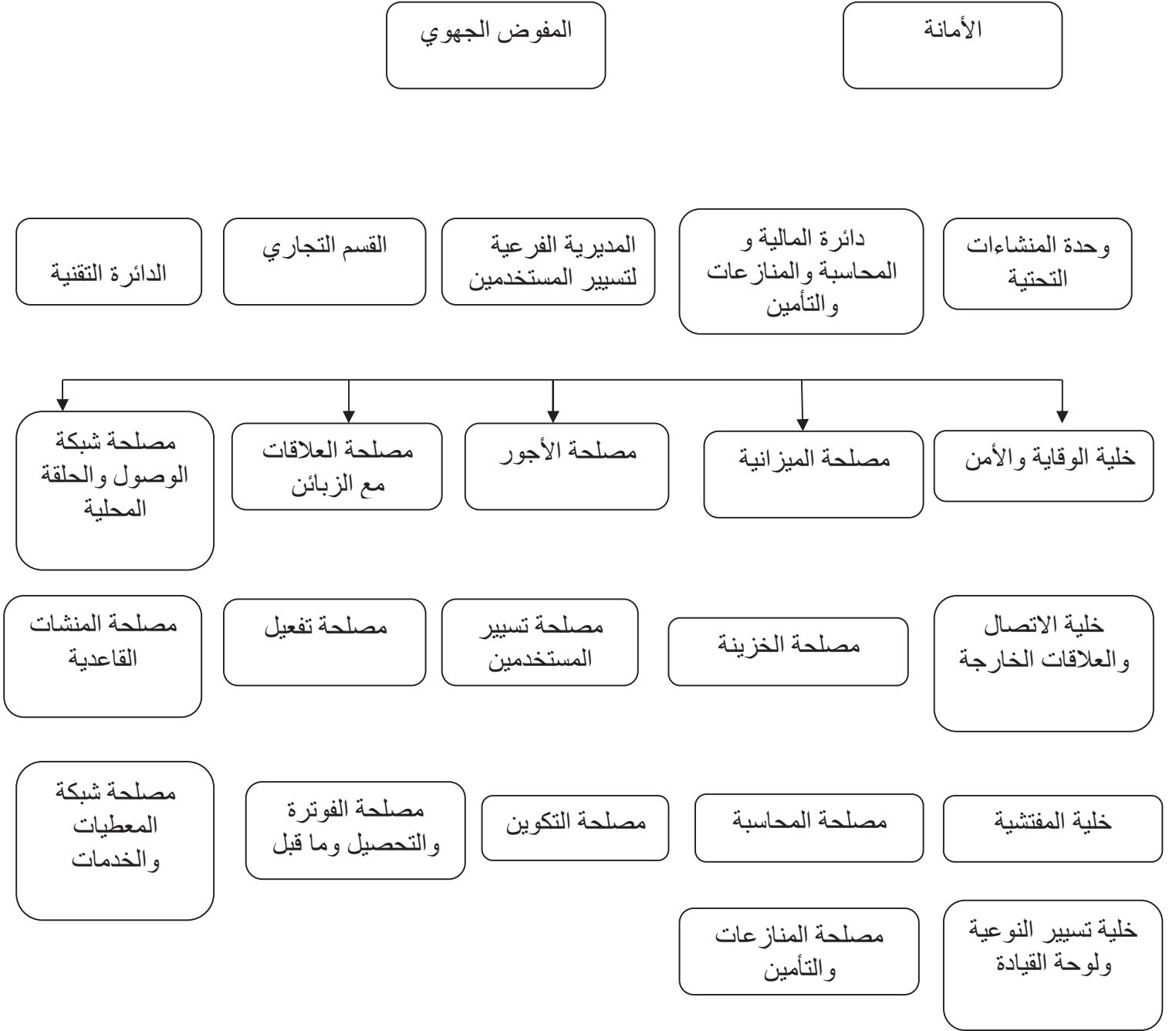
### الفرع الأول : التعريف بالمفوضية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة

تتواجد المفوضية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة بحي المخادمة وهي تقع في موقع استراتيجي كما أنها تحوي طابقين ، ويتواجد بالمفوضية 246 موظف. يتوزعون على النحو التالي : اطارات وإطارات سامين , وموظفين للتحكم وموظفين للتنفيذ . أما بالنسبة للمصلحة موضوع الدراسة فتقع في الطابق الثاني من المبنى .

### الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للمفوضية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة

<sup>1</sup> http // www.algeriatelecom.dz/ siteweb.php ?présentation le13 /11/2012

الشكل 1\_2: الهيكل التنظيمي للمفوضية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة



المصدر : المديرية الفرعية لتسيير المستخدمين بالمؤسسة

### المطلب الثاني : التعريف بالمديرية الفرعية لتسيير المستخدمين

تتولى تسيير الملفات الإدارية للمستخدمين مراقبة الحضور وتسيير الأجور , التأمين , الإحالة على التقاعد , القيام بالتوظيف , متابعة المسار الوظيفي للعامل , الإعداد والإشراف على التكوين والعطل , الحوافز , وتتكون من 03 مصالح وهي :

1\_ مصلحة تسيير المستخدمين .

2\_ مصلحة الأجور .

3\_ مصلحة التكوين والتدريب .

وتتعامل ادارة المستخدمين مع :

\_ مديرية التشغيل .

\_ مديرية التكوين المهني .

\_ المقاولين .

### الفرع الأول : تحليل وظائف ادارة الموارد البشرية للمؤسسة

قمنا بإجراء مقابلة مع نائب رئيس المديرية الفرعية لتسيير المستخدمين وطرحنا العديد من الأسئلة عن جميع الوظائف التي تقوم بها المديرية فكانت الأجوبة كالتالي :

#### 1/ التوظيف :

أ\_ التوظيف الداخلي : ويتم عن طريق تحويل العاملين من منصب إلى آخر أو ترقية .

ب\_ التوظيف الخارجي : عند عدم وجود الطلب داخل المؤسسة تلجأ المؤسسة لهذه الطريقة وتكون عن طريق الإعلان , يتم تنزيل عرض توظيف في الجرائد المعتمدة بالإضافة إلى الإعلان على الموقع الرسمي للمؤسسة . ويتم دراسة كافة العروض ويختار العدد المحدد والمناسب حيث يخضع الموظف الجديد إلى مدة تجريبية , فيتم الوقوف الميدان على قدراته أو لفترة تكوينه إذا لاقى القبول يتم توظيفه رسمياً حسب العقد المتفق عليه .

2/ الأجور : تقوم المؤسسة بدفع الأجور بشكل شهري متبعين الجدول الاستدلالي وكل رتبة لها أجر قاعدي

يقابلها يحتوي كشف الراتب على معلومات بخصوص العامل ( الاسم , اللقب , الحالة العائلية , المهنة , الرتبة , رقم الضمان الاجتماعي , تاريخ دخول العامل للوظيفة , الرقم الخاص بكل عامل ) , ومعلومات خاصة بالأجر تتمثل في ( جزء ثابت وجزء متغير ) , ومنه يتم حساب الأجر الصافي ويكون كشف الراتب مصادق عليه من

طرف مدير المديرية الفرعية لتسيير المستخدمين .

### 3/ التكوين :

أ/ الطرق المتبعة لتحديد احتياجات التكوين : هناك ثلاثة طرق بإمكان المؤسسة استعمالها مع بعضها أو العمل بطريقة واحدة وهي :

1\_ البطاقة التقنية وهي البطاقة التي تحمل مواصفات الوظيفة ومتطلباتها وجميع المهام التي يتوجب على العامل انجازها في طور هذه الوظيفة .

2\_ اجراء حوار مع العامل بحد ذاته حول امكانياته بخصوص انجاز الوظيفة .

3\_ ملاحظات الرئيس المباشر بحيث يقدم صورة كاملة على قدرة العمال وتمكنهم من الوظيفة .

ب/ الجهة المسؤولة عن التكوين : لا يوجد تكوين داخلي بالمؤسسة .

التكوين الخارجي : ويخص كافة موظفي المؤسسة بما فيهم ادارة الموارد البشرية , بالنسبة للموظفين المختصين بالإعلام الآلي والشبكات يتلقون تكوينهم بالمؤسسة الوطنية لأنظمة الإعلام الآلي ENSI بالعاصمة , أو في مؤسسة خاصة حسب العروض المقدمة , وبالنسبة لموظفي ادارة الموارد البشرية تقوم المؤسسة بالتعاقد مع خبير في الموارد البشرية لتكوينهم.

ج/ مسؤولية تحديد احتياجات التكوين : يقوم المسؤول الأول وهو الرئيس المباشر على عملية تحديد احتياجات التكوين , بحيث يقوم بوضع قائمة بالعمال الذين بحاجة لتكوين أو تدريب , ويرفعها للإدارة العليا للمصادقة عليها .

د/ كيفية تقييم نتائج التكوين : لدينا طريقتين تستعملها المؤسسة في التكوين :

1\_ التقييم البارد : تتم بعد عملية التكوين بفترة معتبرة ويتم تقييم اللجنة القائمة على التكوين والموظف .

2\_ التقييم الساخن : تتم في المراحل النهائية للتكوين أو بعد انتهائه مباشرة .

### المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة و لأفراد مجتمع الدراسة وعينته ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ، وصدقها وثباتها ، كما يتضمن هذا المبحث وصفا للإجراءات التي قام بها الطالب في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي اعتمد عليها الطالب في تحليل الدراسة ، حيث سيتم تناول إجراءات الدراسة بالتفصيل وذلك على النحو التالي :



### 1) منهج الدراسة :

تختلف الادوات المنهجية لدراسة المواضيع من موضوع إلى آخر وذلك حسب طبيعة الموضوع المدروس وطبيعة البيانات والمعلومات المتوفرة حوله وكذا المناهج المستخدمة وقد استخدمنا في هذه الدراسة أسئلة الاستبيان الخاصة بتقييم نظام المعلومات في ادارة الموارد البشرية وقد وزعناها على مجموعة العمال في ادارة الموارد البشرية داخل المؤسسة , أجرينا مقابلة مع نائب رئيس المديرية الفرعية لتسيير المستخدمين وطرحنا عدة أسئلة عن جميع الوظائف , واستعملت الملاحظة من اجل اكمال بعض النتائج وربط الموضوع , كما استعملنا برنامج ( SPSS ) وذلك من أجل تحليل البيانات احصائيا لتحقيق أهداف الدراسة .

### 2) مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في إدارة الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة , وقد تم توزيع 35 استبيان على موظفين الإدارة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة وتم استرداد 30 استبيان .

### 3) وصف خصائص عينة الدراسة :

لقد تم استخدام من أسئلة الاستبيان لتوضيح الخصائص المختلفة للمجتمع المدروس مما يساعد على تفسير بعض نتائج البحث , وتم الاعتماد في هذا الاستبيان على ثلاثة أجزاء وهي :

✓ الجزء الأول السمات الشخصية : يهدف هذا الجزء إلى جمع البيانات الديموغرافية فيما يتعلق بأفراد

عينة الدراسة فاشتمل على متغيرات شخصية و وظيفية : الجنس ، المستوى التعليمي ، سنوات الخبرة ، العمر.

✓ الجزء الثاني : تقييم نظام معلومات الموارد البشرية : يهدف هذا الجزء إلى واقع اعتماد نظام

معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة من وجهة نظر فئة الموظفين.

الجدول رقم (1-2) : مكونات نظام المعلومات وأثره على إدارة الموارد البشرية

الرقم	المجال	عدد الفقرات
01	المدخلات	05
02	العمليات	06
03	المخرجات	10
04	التخطيط	02
05	التوظيف	02
06	التدريب	03
07	تقييم الأداء	02
	مجموع الفقرات	30

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

### 3-1. الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة (الاستبيان):

يعرف صدق الأداة بأنه عملية تأكد من أن الأداة المستخدمة في هذه الدراسة تقيس بالفعل ما ينبغي أن يقاس ، تم التحقق من الاستبيان بعدة طرق كما يلي :

**3-1-1. صدق المحتوى :** بهدف التأكد من مدى انسجام فقرات الاستبيان مع ما أعدت لقياسه تم عرضها على مجموعة من المحكمين تألفت من (02) أعضاء متخصصين في الإدارة والإحصاء وقد تم القيام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده ، و بذلك خرج الاستبيان في صورته شبه النهائية ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية.

### 3-1-2 حساب ثبات الأداة :

يرمي اختبار ثبات الأداة إلى التحقق من إمكانية الحصول على نفس البيانات في حالة توزيعها على نفس العينة وفي نفس الظروف ، وهناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس صدق وثبات الاستبيان منها تقنية التجزئة النصفية ، وتقنية الإشكال البديلة ، وفي هذا الصدد يعد معامل الثبات الداخلي الفا لصاحبه كرونباخ احد أهم وسائل قياس الثبات الداخلي ويعبر عنه بالصيغة :

$$\alpha = n \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

حيث يمثل :

**n** : عدد فقرات الاستبيان؛

**Vt** : التباين الكلي للاستبيان؛

**Vi** : تباين نتيجة الفقرات.

معامل الثبات الفا ياخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فاذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، وعلى العكس اذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعا وكلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، وقد تم حساب ( الفا كرونباخ ) باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعي (spss) و الجدول الموالي يبين ذلك :

الجدول رقم (2-2) يوضح معاملات ثبات الأداة حسب معادلة (الفا كرونباخ)

البيان	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
المعامل الكلي للفقرات	30	0,825

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

#### الأساليب الإحصائية المتبعة في التحليل :

لإنجاز الإطار العملي للدراسة أدخلت البيانات إلى الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) وذلك بعد تبويبها وترميزها ، وللاستفادة من هذه البيانات تم استخدام الاختبارات الإحصائية الموالية:

- النسب المئوية والتكرارات للتعرف على الخصائص الشخصية وعدد الدورات التدريبية لعينة الدراسة وتحديد اتجاه آراء عينة الدراسة في ما يتعلق بفقرات المحاور الرئيسية التي تضمنتها أداة الدراسة
- المتوسط الحسابي الموزون "المرجح" ؛
- استخدام الانحراف المعياري؛
- اختبار (ألفا كرونباخ) لمعرفة مدى ثبات فقرات الاستبيان؛

- معامل الارتباط (بيرسون) لإيجاد العلاقة بين:
- كل فقرة والدرجة الكلية للمجال التابع له؛

#### مقياس التحليل :

تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد الاتجاه العام لآراء العاملين في كل محور من محاور الاستبيان بحيث قيمة المتوسط المرجح لهذا السؤال كما هو في الجدول رقم (2-3) الموالي:

#### الجدول رقم (2-3):مقياس ليكرت الثلاثي

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1,66
محايد	من 1,67 إلى 2,33
موافق	من 2,34 إلى 3

المصدر : من إعداد الطالب

#### المبحث الثالث : دراسة ومناقشة نتائج الدراسة

بعد التأكد من صدق وثبات الاستبيان في صورتها النهائية وكونها صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية ، يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء كل من أهداف الدراسة ، حيث يبدأ الطالب بعرض الخصائص الشخصية ، ثم يتم تحليل تفصيلي للبيانات وعرض للنتائج من خلال المعالجات الإحصائية التي أجريت على عينة الدراسة ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج .

#### تحليل البيانات الخاصة بالسمات الشخصية

تحليل الصفات الشخصية للموظفين الذين تم استقصائهم بهدف التعرف علي بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهذه العينة من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين في هذه الدراسة ، والجدول رقم (2-4) الموالي يبين خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم(4-2) : الخصائص الشخصية لعينة دراسة

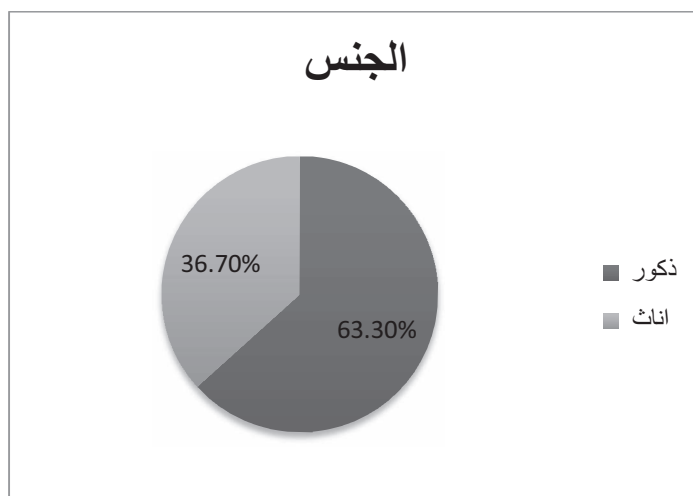
المتغير	المستوى	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	19	63.3
	أنثى	11	36.7
المستوى التعليمي	ابتدائي	-	-
	متوسط	9	23.7
	ثانوي	10	26.3
	جامعي	9	23.7
العمر	تكوين مهني	10	26.3
	من 20 إلى 29	19	63.3
	من 30 إلى 39	11	36,7
	من 40 إلى 49	-	-
الخبرة	أكثر من 50 سنة	-	-
	أقل من 5 سنوات	7	23.3
	من 5 إلى 10 سنوات	13	43,3
	من 10 إلى 15 سنة	7	23.3
	من 15 فأكثر	3	10,0

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول رقم (4-2) أن (63,3%) من عينة الدراسة إلى الذكور ، في حين بلغت نسبة الإناث (36,7%) وهي نسبة منخفضة مقارنة بنسبة الذكور ، وهذا ما تم ملاحظته فعلا عند زيارتنا للمؤسسة ، حيث أن جل العاملين

كانوا من جنس الذكور كما هو مبين في الشكل رقم ( 2-2 ):

الشكل رقم (2-2) : توزيع نسبة المستجوبين حسب الجنس

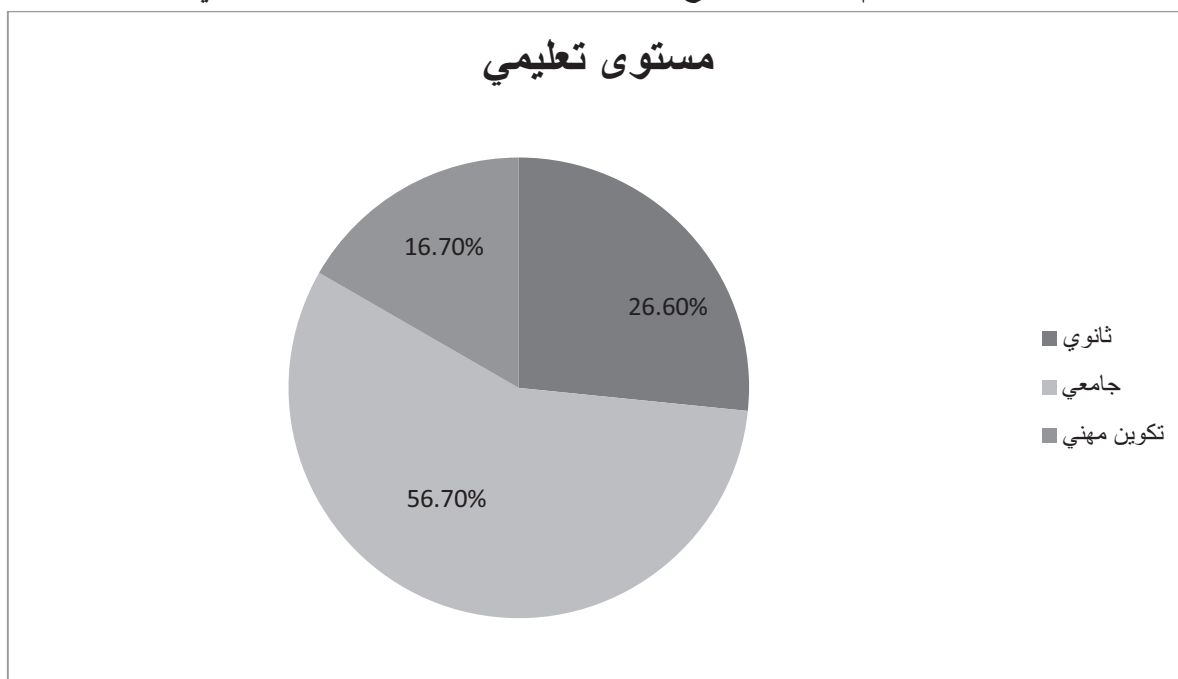


المصدر : من إعداد الطالب

أما بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي فيبين الجدول رقم ( 2-4) إن معظم أفراد عينة الدراسة يحملون شهادات جامعية بنسبة (56.7%) و بنسبة (26.6%) من العينة يحملون مستوى ثانوي ، في حين حاملوا شهادات التكوين المهني بلغت نسبته (16.7%).

كما هو مبين في الشكل رقم (2-3) تدل هذه النتيجة على أن المستوى التعليمي الذي يتمتع به الموظفون مشجع كمؤشر إيجابي على توفر قدرات مؤهلة علميا ويرجع ذلك لكون المستوى التعليمي المحدد الأول في عملية التوظيف.

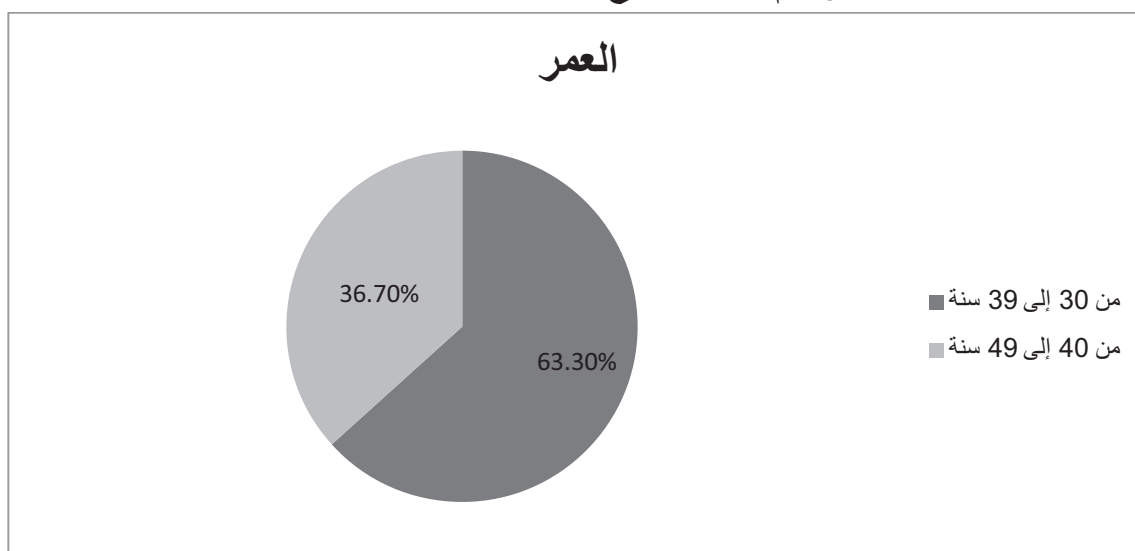
الشكل رقم ( 3-2) توزيع نسبة المستجوبين حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يبين الجدول رقم (4-2) أعلاه أن معظم أفراد العينة ممن يعملون في المؤسسة من فئة الشباب من 30 إلى 39 سنة بنسبة (63.3%) ثم من 40 إلى 49 سنة بنسبة (36.7%) وهذا ما يدل على أن المؤسسة تركز على العناصر الشابة التي لها شهادات وتتمتع بالكفاءة والقدرة على الإبداع والعمل ، وذلك من خلال العمل على توظيف خريجي الجامعات والمعاهد المتخصصة ، و الشكل الموالي يبين ذلك.

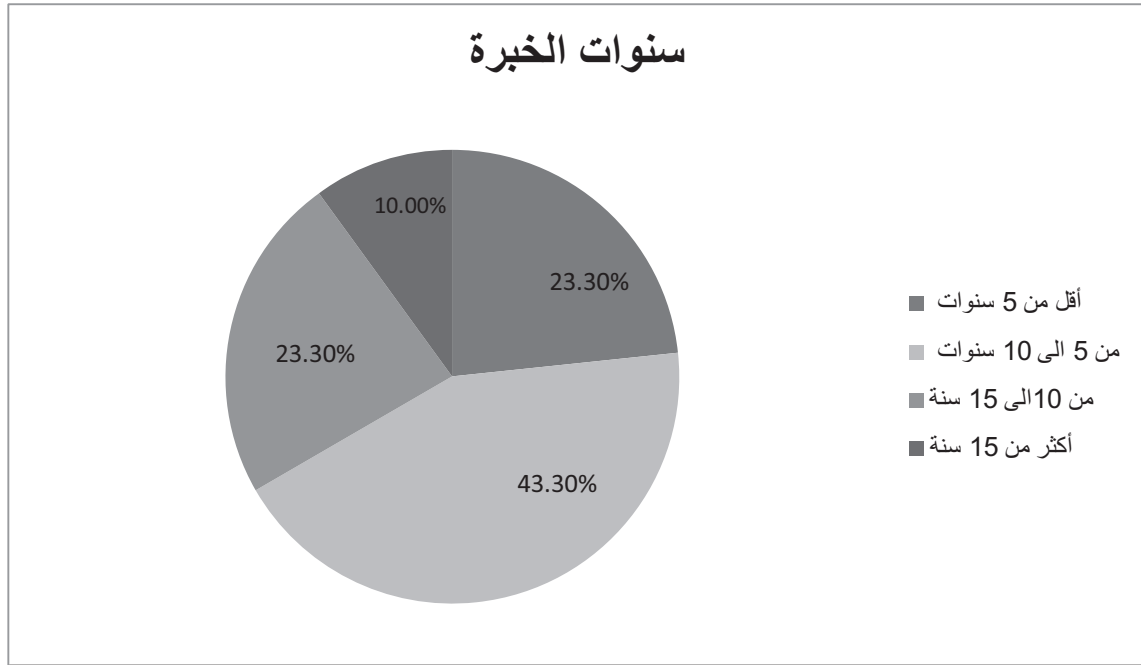
الشكل رقم (4-2) توزيع نسبة المستجوبين حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة فقد تبين من الجدول (4-2) أن (23.3%) من عينة الدراسة تراوحت الخبرة لديهم أقل من 5 سنوات ، و (43.3%) من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم من 5 سنوات إلى 10 سنوات في حين كانت نسبة (23.3%) من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم من أكثر من 10 سنوات الى 15 سنة ، في حين كانت نسبة (10%) من عينة الدراسة تفوق سنوات الخبرة لديهم 15 سنة . تدل هذه النتيجة أن معظم عينة الدراسة لديهم خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات كما هو مبين في الشكل (2-5) وهذا يعود لصغر سن عينة الدراسة ، ويلاحظ أن ذوي الخبرة في المؤسسة يقل عددهم وذلك راجع إلى السياسة المنتهجة من طرف المؤسسة التي تعمل على تجديد إطاراتها من ذوي الكفاءات العلمية تماشياً مع روح العصر الذي يعرف تطور علمياً.

الشكل رقم (2-5) توزيع نسبة المستجوبين حسب سنوات الخبرة



المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

### 1) تحليل فقرات مجالات الدراسة:

من خلال دراسة وتحليل نتائج اتجاه آراء عينة الدراسة نحو مجالات الاستبيان بالاعتماد على الملاحق يمكن معرفة مدى التزام مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة - بتطبيق نظام معلومات ذات جودة وتأثيره على إدارة الموارد البشرية .



1-1. تحليل فقرات المجال الأول : المدخلات

الجدول رقم (5-2) : نتائج تحليل الفقرات المجال الأول

المجال	الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
المدخلات	1	لنظام المطبق قدرة عالية على تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة.	57,5	10,0	7,5	2,67	0,661	موافق
	2	لنظام المعلومات بيانات محدثة عن النشاطات التي ينفذها عمال المؤسسة.	75,0	12,5	2,53	2.53	0.772	موافق
	3	لنظام المعلومات بيانات تخص الموارد البشرية القائمة على أنجاز الأعمال.	50,0	12,5	12,5	2.50	0.777	موافق
	4	يوفر نظام المعلومات بيانات محدثة تخص عمليات البحث والتطوير بالمؤسسة.	2,40	25,0	10.0	2.40	0.724	موافق
	5	لنظام المطبق قدرة عالية على تصفية البيانات واستبعاد البيانات غير المفيدة.	40,0	30,0	5,0	2.47	0.629	موافق
			جميع فقرات المجال	44,98	18	7,50	2,51	0712

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

في ما يتعلق بالفقرة " للنظام المطبق قدرة عالية على تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة" فقد تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية وكانت بنسبة (57.5%) و بمتوسط حسابي (2.67)، يرجع ذلك إلى زيادة الكفاءة التكنولوجية ، هذا من شأنه أن ينعكس بالإيجاب على إدارة الموارد البشرية .

" لنظام المعلومات بيانات تخص الموارد البشرية القائمة على أنجاز الأعمال". فقد تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية وكانت بنسبة (50.0%) ، وبتوسط حسابي (2,50) مما يعني أن بيانات تخص الموارد البشرية القائمة على أنجاز الأعمال مناسبة ، و تدعم الموظفين لتحسين أداء أعمالهم.

" للنظام المطبق قدرة عالية على تصفية البيانات واستبعاد البيانات غير المفيدة." فقد تبين أن اغلبه آراء أفراد العينة ايجابية بنسبة (40.0%) وبتوسط حسابي (2.51) وهذا ما يدل كفاءة النظام المطبق .

و بالنظر إلى المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الأول البالغ (2.51) حيث يقع ضمن الفئة الأولى من فئات مقياس ليكرت الثلاثي التي تشير على الموافقة و بانحراف معياري قيمته (0.712%) يمكن القول أن النظام المطبق ذو كفاءة تكنولوجية عالية وهذا يزيد من ثقة الموظفين للنظام .

#### -1-2. تحليل فقرات المجال الثاني : العمليات

الجدول رقم (6-2): نتائج تحليل الفقرات المجال الثاني

المجال	الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
العمليات	1	لنظام المطبق قدرة عالية على فهرسة البيانات (تصنيفها وترتيبها).	45,0	20,0	10,0	2,47	0,730	موافق
	2	يمكن للنظام المطبق إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة.	47,5	22,5	5,0	2,57	0,626	موافق
	3	يمكن للنظام المطبق تخزين المعلومات لحين ظهور الحاجة إليها.	47,5	20,0	7,5	2,53	0,681	موافق
	4	يتم استرجاع المعلومات التي تم تخزينها عند الحاجة إليها من قبل المستخدم.	45,0	22,5	7,5	2,50	0,682	موافق
	5	يمكن لنظام المطبق حذف المعلومات القديمة غير المفيدة.	42,5	20,0	12,5	2,40	0,770	موافق
	6	يمكن لنظام المطبق تقديم معلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستخدمين.	32,5	32,5	10,0	2,30	0,702	محايد
		جميع فقرات المجال	43,3 3	22,9 1	8,75	2,59	0,703	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

في ما يتعلق بالفقرة " للنظام المطبق قدرة عالية على فهرسة البيانات (تصنيفها وترتيبها). " فقد تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية و قد وافقوا بنسبة(45.0%) و بمتوسط حسابي (2.47)، مما يدل على قوة النظام لمعالجة البيانات " يمكن للنظام المطبق إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة. " فقد تبين أن آراء أفراد العينة قد وافقوا بنسبة (47,5%)، و بمتوسط حسابي (2.57) مما يؤكد أن للنظام المطبق قدرة عالية على تحديث المعلومات باستمرار.

" يمكن للنظام المطبق تخزين المعلومات لحين ظهور الحاجة إليها. " فقد تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية وكانت بنسبة (47.5%) وبتوسط حسابي (2.53)، هذا راجع إلى أن النظام المطبق ذو كفاءة و فعالية عالية. " يتم استرجاع المعلومات التي تم تخزينها عند الحاجة إليها من قبل المستخدم. " فقد تبين أن آراء أفراد العينة قد وافقوا بنسبة(45.0%) بمتوسط حسابي ( 2,50) وهذه النتيجة تؤكد أن للنظام قدرة عالية على استرجاع المعلومات التي تم تخزينها في وقت الحاجة إليها و بصورة أسرع مما يساعد الموظفين انجاز وظائفهم بأحسن ما يمكن.

و بالنظر إلى المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثاني البالغ (2.59) حيث يقع ضمن الفئة الأولى من فئات مقياس ليكرت الثلاثي التي تشير على الموافقة وبانحراف معياري قيمته (0.703%) يمكن القول أن نظام المعلومات المطبق يوفر المعلومات كيف ما كانت الحاجة إليها و كلما كانت مرتكزات نظام معلومات عالية و ذات كفاء كما ساهمت بدرجة كبيرة في فعالية اتخاذ القرارات.

### 1-3. تحليل فقرات المجال الثالث : المخرجات

الجدول رقم (7-2) : نتائج تحليل فقرات المجال الثالث

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	الفقرة	الرقم	المجال
موافق	0.615	2.63	5,0	17,5	52.5	يمكن لنظام المطبق إجراء تعديلات على المعلومات تناسب التغيير الحاصل.	1	المخرجات
موافق	0.563	2.60	2,5	25,0	52.5	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بسهولة الفهم استخدامه.	2	
موافق	0.547	2.67	2.5	20,0	52,5	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بالدقة.	3	
موافق	0.484	2.80	2,5	10.0	62.5	تتميز المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بإمكانية الاعتماد عليها .	4	
موافق	0.621	2.60	5,0	20.0	50,0	تتميز المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بأنها تقدم في الوقت المناسب.	5	
موافق	0.547	2.67	2.5	20,0	52.5	تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بسهولة المقارنة.	6	
موافق	0.661	2.33	7,5	35,0	32.5	تتسم المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بأنها خالية من التحيز والخطأ.	7	
موافق	0.535	2.70	2.5	17.5	55.0	يتميز نظام المعلومات المطبق بسهولة فهمه واستخدامه.	8	
موافق	0.665	2.37	7,5	32,5	35,0	يتميز نظام المعلومات المطبق بالمرونة.	9	

محايد	0.702	2.30	7,5	32,5	32,5	يتسم نظام المعلومات المطبق بتوفيره لطرق للسيطرة على المشاكل والأخطاء.	10
موافق	0,594	2,56	4,5	23	47,7 5	جميع فقرات المجال	

#### المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

في ما يتعلق بالفقرة " تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بسهولة الفهم و استخدامه. " فقد تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية و قد وافقوا بنسبة(52.5%) و بمتوسط حسابي (2.60)، مما يدل على أن المعلومات تلبي احتياجات متخذي القرار .

" تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بالدقة " فقد تبين أن آراء أفراد العينة قد وافقوا بنسبة (52.5%)، و بمتوسط حسابي (2.67) مما يدل على أن الدقة في المعلومات التي يوفرها نظام معلومات تؤثر ايجابيا على مستوى فاعلية إدارة الموارد البشرية ، و زادت دقة المعلومات زادت نوعيتها و زادت ثقة الإدارة عند استخدامها في اتخاذ القرارات.

" تتميز المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بأنها تقدم في الوقت المناسب " فقد تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية وكانت بنسبة (50.0%) و بمتوسط حسابي (2.60)، هذا راجع إلى قوة استغلال الحاسب الآلي في توفير المعلومات مما يساهم النظام بشكل كبير على زيادة مستوى فاعلية نظام تقييم الأداء.

"تتسم المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بأنها خالية من التحيز والخطأ" فقد تبين أن آراء أفراد العينة محايدون بنسبة(32.5%) بمتوسط حسابي (2.33) وهذه النتيجة تؤكد أن النظام المطبق ليس ذو كفاءة و فاعلية عالية.

" يتميز نظام المعلومات المطبق بالمرونة " فقد تبين أن أغلبية آراء أفراد العينة موافقون بنسبة (35.0%) و بمتوسط حسابي (2.37) وهذا ما يدل أن كلما زادت مرونة النظام زادت فاعليته على مستوى الإدارة و كذا إسهاماته.

و بالنظر إلى المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال الثالث البالغ (2.56) حيث يقع ضمن الفئة الأولى من فئات مقياس ليكرت الثلاثي التي تشير على الموافقة وانحراف معياري قيمته (0,594%) يمكن القول أن الزيادة في جودة نظام معلومات و الاهتمام على تطويره بشكل مستمر يمكن من الوصول إلى الأهداف المرجوة.

#### 1-4- تحليل فقرات المجال الرابع : أثر نظام معلومات في إدارة الموارد البشرية (التخطيط)

الجدول رقم (8-2) : نتائج تحليل فقرات المجال الرابع

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	الفقرة	الرقم	المجال
موافق	0.736	2.45	10,0	20,0	42,5	يتم الاعتماد على نظام المعلومات المطبق في إعداد التقارير والخطط وتوفير احتياجات متخذ القرار.	1	التخطيط
موافق	0.776	2.47	12,5	15.0	47,5	يساعد نظام المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة للمؤسسة.	2	
موافق	0.756	2,46	11.25	17,5	45	جميع فقرات المجال		

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية بنسبة (45%)، وبتوسط حسابي (2.46) مما يدل على أن الإدارة تعتمد على وظيفة التخطيط في رسم استراتيجياتها، مما يدل على وجود دلالة إحصائية لمتغير التخطيط على ادارة الموارد البشرية.

1-5 تحليل فقرات المجال الخامس : أثر نظام معلومات في إدارة الموارد البشرية ( التوظيف)

الجدول رقم (9-2) : نتائج تحليل فقرات المجال الخامس

المجال	الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
التوظيف	1	تمتلك الإدارة المعلومات الكافية عن المصادر الداخلية والخارجية، للحصول على أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة.	22,5	35,0	17,5	2.07	0.770	محايد
	2	تهتم الإدارة باعتماد المعلومات الواردة في قاعدة البيانات أو ملفات المتقدمين للعمل لغرض استقطاب العاملين من ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل.	15,0	45,0	15.0	2.00	0.643	محايد
	جميع فقرات المجال		18,75	40	16,25	2,03	0,706	محايد

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

تبين أن آراء أفراد العينة محايدون بنسبة (40%) و بمتوسط حسابي (2.03)، مما يدل على أن مستوى عملية الاستقطاب و التعيين باستخدام نظام معلومات الموارد البشرية متجاهل في المؤسسة ، مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لمتغير التوظيف على نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية.

6-1 تحليل فقرات المجال السادس : أثر نظام معلومات في إدارة الموارد البشرية (التدريب)



الجدول رقم (10-2) : نتائج تحليل فقرات المجال السادس

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	الفقرة	الرقم	المجال
موافق	0.679	2.57	7,5	17.5	50.0	تهتم الإدارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم ومعارفهم.	1	التدريب
موافق	0.615	2.63	5.0	17.5	52,5	تعد عمليات التدريب والدعم الفني لمستخدمي نظام المعلومات المطبق مناسبة وجيدة.	2	
موافق	0.711	2.33	10,0	30,0	35,0	يتم تدريب الموظفين بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية.	3	
موافق	0.668	2.51	7,5	21,66	45,83	جميع فقرات المجال		

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

تبين أن آراء أفراد العينة ايجابية وكانت بنسبة (45,83%) وبتوسط حسابي (2.45)، هذا راجع إلى أن الإدارة تهتم بالدورات التدريبية و إلى وجود معلومات عن مستوى أداء العاملين يسهل تحديد فئات العاملين الواجب تدريبهم و تطويرهم عن الآخرين ، مما يدل على وجود دلالة إحصائية لمتغير التدريب على نظام معلومات ادارة الموارد البشرية .

7-1. تحليل فقرات المجال السابع : أثر نظام معلومات في إدارة الموارد البشرية تقييم الأداء

الجدول رقم (11-2) : نتائج تحليل فقرات المجال السابع

المجال	الرقم	الفقرة	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تقييم الأداء	1	تعتمد الإدارة على تقارير نظام تقييم أداء العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين.	35,0	25.0	15,0	2.27	0.844	محايد
	2	تحتاج الإدارة إلى معلومات تفصيلية لغرض تطبيق نظام تقييم أداء العاملين بفاعلية.	35.0	25.0	15.0	2.33	0.785	موافق
	جميع فقرات المجال		35	25	15	2,30	0.814	موافق

المصدر : من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

فقد تبين أن آراء أفراد العينة محايدون بنسبة (30%)، وبمتوسط حسابي (2.30) مما يؤكد على أن الإدارة لا تهتم بمعايير تقييم الأداء و جعلها أكثر موضوعية من أجل دقة اتخاذ القرارات ، مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية لمتغير تقييم الأداء على نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية .

**بصفة عامة :** و بالنظر إلى المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجالات أثر نظام معلومات في إدارة الموارد البشرية البالغ (2,34) حيث يقع ضمن الفئة الأولى من فئات مقياس ليكرت الثلاثي التي تشير على الموافقة وبانحراف معياري قيمته (0.74%) يمكن القول أن النتائج تشير إلى أن نظام معلومات له القدرة على تنمية و استمرارية المؤسسة و يساهم ايجابيا في تعزيز و تكوين الإدارة ، هذا من شأنه أن يؤكد الدور الذي يلعبه.

الجدول رقم (12-2): معامل الارتباط بين فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية و إدارة الموارد البشرية

فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية			
المتغير	معامل الارتباط	المتغوية	التكرار
فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية	0.394	0.031	30

**المصدر :** من إعداد الطالب بناء على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

تم استخدام اختبار معامل ارتباط (بيرسون) لمعرفة العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية ومدى فعاليته النتائج المبينة في الجدول رقم (2-12) تبين أن العلاقة بين نظام المعلومات الموارد البشرية وفعاليته طردية و ذات علاقة إحصائية عالية أقل من أو يساوي (0.01) مما يعني أن نظام المعلومات من خلال مكوناته تؤثر على مستوى إدارة الموارد البشرية ايجابيا.

### خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل عرضا لتطبيق نظام المعلومات في ادارة الموارد البشرية في اتصالات الجزائر ( المفوضية الجهوية لاتصالات الجزائر ورقلة ) حيث تظهر اهميتها في اختصار أوقات انجاز الأعمال لتسريع معاملات الحفظ والأمن للمعلومات والأرشيف والوثائق وغير ذلك من مهام ادارة الموارد البشرية .

كما تم التطرق إلى منهج الدراسة ، وحدودها ومجتمع وعينة الدراسة ، و وصف أداة الدراسة و الإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثباتها ، ومن ثم أساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة.

وفي نهاية هذا الفصل تم الوقوف على مدى أهمية نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية ، وذلك بعد استعراض وتحليل نتائج آراء أفراد عينة الدراسة حول تحديد مكونات نظام معلومات ادارة المارد البشرية ، إضافة إلى ذلك تم دراسة تأثير نظام معلومات على إدارة الموارد البشرية.

تمثلت الدراسة خلال بحثنا في التعرض بالتحليل لفاعلية نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية في اتصالات الجزائر (المفوضية الجهوية لاتصالات الجزائر) -ورقلة - ، وذلك بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا والمتمثلة في: ما مدى أهمية استخدام نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟ وعليه ضمن الخاتمة سنستعرض أهم النتائج المتوصل إليها ، والتوصيات والآفاق :

أدى التطور الكبير الذي شهده العالم خاصة في تكنولوجيا المعلومات الى اعتماد المؤسسات عليها لتصبح تحديا امامها نتيجة تعقد بيئتها ويعود ذلك التقدم التكنولوجي و الانفتاح الدولي وزيادة المنافسة و غيرها وادى هذا التطور التكنولوجي إلى تطور نظم المعلومات من يدوية إلى حاسوبية وهذا التطور فرض على مستخدمي هذه النظم مسايرة هذه التكنولوجيا من تصاميم حديثة وتطورات جذرية لتتماشى مع متطلبات العصر والبيئة التنافسية للمؤسسة ، و يساعد هذا النظام في زيادة أداء المنظمة من خلال ما يقدمه من معلومات لمتخذي القرار حيث تتمثل مدخلات هذا النظام في كافة البيانات و المعلومات المتعلقة بالعاملين في المؤسسة و تتمثل في الأجور مكافئات ترفيات المسار المهني للعامل للتدريبات الخاصة بكل عامل ومدة التدريب أما عن المعالجة فتكون آلية و في شكل أرقام ، حيث يتم مقارنتها واختبارها ، أما عن عملية الإخراج تكون في شكل جداول مثل كشوف الرواتب ، بطاقة تقييم ، نقاط القوة الوظيفية احتياجاتهم للتدريبات ، احتياجات الموظفين و مخرجات أخرى و على هذا الأساس نقبل الفرضية الأولى ما مدى أهمية نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية ؟

نظام معلومات هي مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتكاملة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص المعطيات المرتبطة بالموارد البشرية بالمؤسسة ، وتفسيرها بهدف توفير المعلومات المتكاملة عن الموارد البشرية لاتخاذ القرارات المناسبة بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف.

نتائج الدراسة : ويتضح مما سبق أن :

- ✓ تطور وفعالية نظام معلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر ، فهي تعتبر مؤسسة معلوماتية تتميز بالترابط الكبير بين أقسامها الداخلية ذلك بسبب استخدامها الواسع للحوسبة ونظم المعلومات ؛
- ✓ ارتفاع نسبة جودة المعلومات التي توفرها نظام معلومات لإدارة الموارد البشرية مما يؤدي الى الوصول إلى الأهداف الإستراتيجية ؛
- ✓ وجود دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وتخطيط إدارة الموارد البشرية وهذه النتائج تؤكد صحة الفرضية حيث كانت العينة ايجابية بنسبة 60 % وبمتوسط حسابي 2.46 مما يدل على أن الإدارة تستعين بوظيفة التخطيط في رسم استراتيجياتها .

- ✓ لا يوجد دلالة إحصائية بين نظام المعلومات والتوظيف وإدارة الموارد البشرية هذه النتائج تؤكد عدم صحة الفرضية حيث كانت العينة محايدة بنسبة 53.35% وبتوسط حسابي 2.03 مما يدل على أن مستوى عملية الاستقطاب و التعيين متجاهلة في المؤسسة.
- ✓ يوجد دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وتدريب إدارة الموارد البشرية هذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية حيث كانت العينة ايجابية بنسبة 61.13% وبتوسط حسابي 2.51 مما يدل أن التدريب الذي وفرته المؤسسة لمستعملي نظام المعلومات الحالي لا بأس به.
- ✓ يوجد دلالة إحصائية بين نظام المعلومات وتقييم الأداء لإدارة الموارد البشرية هذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية حيث كانت العينة ايجابية بنسبة 51.7% وبتوسط حسابي 2.03 مما يدل أن الإدارة تهم بمعايير تقييم الأداء في المؤسسة .
- ✓ تتخذ المؤسسة جملة من الاحتياطات لحماية نظامها المعلوماتي ، منها:
  - وضع برامج خاصة لحماية أجهزة وبرامج النظام من حواسيب وغيرها؛
  - نسخ المعلومات بصفة دورية من قاعدة البيانات الخاصة بالنظام وحفظها في أقراص صلبة مكونين بذلك خزانة للأرشيف الالكتروني يمكن الرجوع لها وقت الحاجة؛

#### توصيات الدراسة

- ✓ التحديث المستمر لبرامج نظم المعلومات في المؤسسة لتشمل جميع فروعها وأقسامها من أجل زيادة فعاليتها والحصول على النتائج المرجوة ؛
- ✓ على الرغم من أنه هناك مبالغ ضخمة من أجل تكوين العاملين بالمؤسسة إلا أننا لاحظنا وجود نقص نسبي في كفاءات استخدام نظم المعلومات وبالتالي لابد من زيادة عملية التكوين المستمر بسبب تطور نظم المعلومات و السريع لهذا يجب مسايرة هذا التطور التكنولوجي .
- ✓ توسيع نطاق استخدام نظم المعلومات في المؤسسة لتشمل جميع فروعها وأقسامها من أجل زيادة فعاليتها والحصول على النتائج المرجوة .
- ✓ جلب خبراء في مجال أنظمة المعلومات وذلك للاستفادة منهم من خلال الاستخدام السليم لنظام المعلومات والمحافظة عليه ومحاربة الفيروسات وتوعية وتكوين العمال الآخرين بالمؤسسة .

آفاق الدراسة :

- استخدام نظم المعلومات لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات .
- أهمية نظم المعلومات كأداة مساعدة لإدارة الموارد البشرية للوصول لأهدافها الاستراتيجية .

## قائمة المراجع :

- 1) محمد عبد العليم , نظم المعلومات الادارية , الطبعة الأولى , دار الفكر الجامعي , مصر , 2007 .
- 2) محمد الصيرفي , نظم المعلومات الادارية , الطبعة الأولى , مؤسسة حورس الدولية , مصر , 2005 .
- 3) فؤاد الشرايبي , نظم المعلومات الادارية , الطبعة الأولى , دار أسامة , الأردن , 2008 .
- 4) ثابت عبد الرحمن ادريس , نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة , الدار الجامعية , مصر , 2005 , .
- 5) محمد محمد الهادي , نظم المعلومات في النظم المعاصرة , دار المشرق , مصر , 1989 .
- 6) فيصل حسونة , إدارة الموارد البشرية , الطبعة الأولى , دار أسامة للنشر و التوزيع , الأردن , 2008 .
- 7) ناصر دادي عدوان, اقتصاد مؤسسة , ط2, الجزائر العاصمة, دار المحمدية, د.ت.
- 8) بن عنتر عبد الرحمان, إدارة الموارد البشرية, المفاهيم الأسس الأبعاد الإستراتيجية, دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع, 2010.
- 9) عمر وصفي عقيلي, ادارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي, دار وائل للنشر, ط1, عمان, 2005.
- 10) حسن ابراهيم بلوط , إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي, ط1, دار النهضة العربية, بيروت لبنان, 2002.
- 11) طاهر محمد الكلالدة, الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية, دار اليازوري للنشر و التوزيع, عمان, 2011 .
- 12) احمد ماهر, إدارة الموارد البشرية , ط2, الدار الجامعية, الاسكندرية, 2007.
- 13) سعاد نائف برشوطي, إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد), جامعة كاليفورنيا - لوس أنجلس - , دار وائل للنشر و التوزيع, الطبعة الثالثة 2007.
- 14) نظم المعلومات الادارية , الطبعة الأولى , فرنسا , 2005.



## الرسائل والأطروحات :

1) حسين يريقي , استراتيجية تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية , حالة مؤسسة سوناپراك , أطروحة دكتوراه دولة , جامعة الجزائر , 2007 .

2) أوفيليا كاستيو، نظام المعلومات الموارد البشرية في الشركات الصغيرة والمتوسطة ، أطروحة ماجستير 2012

3) رونان فوسنان، نظام معلومات الموارد البشرية و أثره في تحسين إدارة الموارد البشرية، ماجستير في إدارة الأعمال في إدارة الموارد البشرية، أكتوبر 2010

## المجلات العلمية:

1) محمود علي الروسان. مثنى محمد العموش، دور نظام معلومات الموارد البشرية في الولاء التنظيمي، مجلة كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بغداد العدد 37 .

2) قزال احلام ، دور نظام المعلومات في التسيير الفعال للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة ورقلة ، 2012 .

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



تحت إشراف الأستاذ : بن شويحة بشير

دراسة للطالب : لحيمر احمد

## إستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد، هذه الدراسة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تدقيق و مراقبة التسيير، والهدف هو التعرف على تقييم نظام المعلومات في المؤسسة .  
لذا نرجو منك الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك وفقا لما تمارسه في مؤسستك واقعيا، لذلك فالرجاء منك سيدتي سيدي التعبير عن رأيك بصدق، و سوف يتم تحليل النتائج إحصائيا وتستخدم لهدف البحث العلمي فقط.  
تقبلوا منا فائق المودة والاحترام

### بيانات الشخصية:

- 1- الجنس : ذكر  أنثى
- 2- الخبرة : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  من 10 إلى 15 سنة  أكثر من 15 سنة
- 3- العمر : من 20 إلى 29  من 30 إلى 39  من 40 إلى 49  أكثر من 50 سنة
- 4- المستوى التعليمي : ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي  تكوين مهني

### بيانات متعلقة بوجهة نظر العاملين لنظام المعلومات:

- 1) ما هو مفهوم المعلومات بالنسبة لك ؟  
مجموعة من البيانات  بيانات التي تم معالجتها و استخدامها في اتخاذ القرار
- 2) هل المعلومات الموجودة لديك تسمح لك القيام بوظيفتك على أحسن وجه ؟  
نعم  لا
- 3) ما هو مفهوم نظام المعلومات بالنسبة لك ؟  
مجموعة الوسائل التكنولوجية المستخدمة في الشركة   
مجموعة الأفراد داخل المؤسسة المستخدمين للمعلومات   
كل المعلومات التي تخص الشركة سواء كانت داخلية أو الخارجية
- 4) هل تفضل أن تكون عملية تقييم أدائك بصفة دورية بعد الانتهاء من كل مهمة ؟  
نعم  لا

5) هل يتم وضع برنامج تدريب على أساس معلومات تقييم أداء العامل؟

نعم  لا

### I. نظام معلومات الموارد البشرية:

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
المدخلات	01			لنظام المطبق قدرة عالية على تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة.
	02			لنظام المعلومات بيانات محدثة عن النشاطات التي ينفذها عمال المؤسسة.
	03			لنظام المعلومات بيانات تخص الموارد البشرية القائمة على أنجاز الأعمال.
	04			يوفر نظام المعلومات بيانات محدثة تخص عمليات البحث والتطوير بالمؤسسة.
	05			لنظام المطبق قدرة عالية على تصفية البيانات واستبعاد البيانات غير المفيدة.
العمليات	06			لنظام المطبق قدرة عالية على فهرسة البيانات (تصنيفها وترتيبها).
	07			يمكن للنظام المطبق إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة.
	08			يمكن للنظام المطبق تخزين المعلومات لحين ظهور الحاجة إليها.
	09			يتم استرجاع المعلومات التي تم تخزينها عند الحاجة إليها من قبل المستفيد.
	10			يمكن لنظام المطبق حذف المعلومات القديمة غير المفيدة.
النتائج	11			يمكن لنظام المطبق تقديم معلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستخدمين.
	12			يمكن لنظام المطبق اجراء تعديلات على المعلومات تتناسب مع التغيير الحاصل.
	13			تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بسهولة الفهم لاستخدامه.
	14			تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بالدقة.
	15			تتميز المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بإمكانية الاعتماد عليها.
	16			تتميز المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بأنها تقدم في الوقت المناسب.
	17			تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بسهولة المقارنة.
	18			يوفر نظام المعلومات المطبق بالمؤسسة معلومات خالية من التحيز والخطأ.
	19			يتميز نظام المعلومات المطبق بسهولة فهمه واستخدامه.
	20			يتميز نظام المعلومات المطبق بالمرونة.
	21			يتسم نظام المعلومات المطبق بتوفيره لطرق للسيطرة على المشاكل والأخطاء.





### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach <sup>a</sup>	Nombre d'éléments
-.372-	5

a. La valeur est négative en raison d'une covariance moyenne négative parmi les éléments. Par conséquent, les hypothèses du modèle de fiabilité ne sont pas respectées. Vous pouvez vérifier les codages des éléments.

RELIABILITY /VARIABLES=ع1 ع2 ع3 ع4 ع5 ع6 ع7 ع8 ع9 ع10 ع11 ع12 ع13 ع14 ع15  
) ALL /MODEL=ALPHA. بعد نظام المعلومات. /SCALE(ع20 ع19 ع18 ع17 ع16 ع

بعد نظام المعلومات :

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	75.0
Exclus <sup>a</sup>	10	25.0
Total	40	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.861	21

RELIABILITY /VARIABLES=ص1 ص2 ص3 ص4 ص5 ص6 ص7 ص8 ص9 بعد  
) ALL /MODEL=ALPHA. الموارد البشرية. /SCALE(ص8 ص7 ص6 ص5 ص4 ص3 ص2 ص1 ص

بعد الموارد البشرية :

#### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	29	72.5
	Exclus <sup>a</sup>	11	27.5
	Total	40	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.795	9

ملحق 04: تحليل المتغيرات الديمغرافية:

#### Statistiques

		الجنس	الخبرة	مستوى تعليم	العمر
N	Valide	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0

#### Tableau de fréquences

الجنس

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	19	63.3	63.3	63.3
	2	11	36.7	36.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	17	23.3	23.3	23.3
	213	43.3	43.3	66.7
	37	23.3	23.3	90.0
	43	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

مستوى تعليم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	28	26.7	26.7	26.7
	317	56.7	56.7	83.3
	45	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	119	63.3	63.3	63.3
	211	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ملحق يوضح نسب وتكرارات بعد نظام معلومات ادارة الموارد البشرية :

Statistiques

	1ع	2ع	3ع	4ع	5ع	6ع	7ع
N Valide	30	30	30	30	30	30	30
Manquante	10	10	10	10	10	10	10
Moyenne	2.67	2.53	2.50	2.40	2.47	2.47	2.57
Ecart-type	.661	.776	.777	.724	.629	.730	.626



**Statistiques**

		8ع	9ع	10ع	11ع	12ع	13ع	14ع
N	Valide	30	30	30	30	30	30	30
	Manquante	10	10	10	10	10	10	10
	Moyenne	2.53	2.50	2.40	2.30	2.63	2.60	2.67
	Ecart-type	.681	.682	.770	.702	.615	.563	.547

**Statistiques**

		15ع	16ع	17ع	18ع	19ع	20ع	21ع
N	Valide	30	30	30	30	30	30	30
	Manquante	10	10	10	10	10	10	10
	Moyenne	2.80	2.60	2.67	2.33	2.70	2.37	2.30
	Ecart-type	.484	.621	.547	.661	.535	.669	.702

ملحق 05 : للمجال الأول المدخلات

**Tableau de fréquences**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3	7.5	10.0	10.0
	2	4	10.0	13.3	23.3
	3	23	57.5	76.7	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

2ع : لنظام المعلومات بيانات محدثة عن النشاطات التي ينفذها عمال المؤسسة.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	5	12.5	16.7	16.7
	2	4	10.0	13.3	30.0
	3	21	52.5	70.0	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

3ع : لنظام المعلومات بيانات تخص الموارد البشرية القائمة على إنجاز الأعمال .

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	5	12.5	16.7
	2	5	12.5	33.3
	3	20	50.0	100.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

4ع : يوفر نظام المعلومات بيانات محدثة تخص عمليات البحث والتطوير بالمؤسسة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	4	10.0	13.3
	2	10	25.0	46.7
	3	16	40.0	100.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

5ع : للنظام المطبق قدرة عالية على تصفية البيانات واستبعاد البيانات غير المفيدة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	2	5.0	6.7
	2	12	30.0	46.7
	3	16	40.0	100.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

ملحق 06: للمجال الثاني العمليات

ع6: للنظام المطبق قدرة عالية على فهرسة البيانات (تصنيفها وترتيبها).

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	14	10.0	13.3	13.3
	28	20.0	26.7	40.0
	318	45.0	60.0	100.0
	Total 30	75.0	100.0	
Manquante    Système manquant	10	25.0		
	Total 40	100.0		

ع7: يمكن للنظام المطبق إضافة معلومات جديدة لم تكن موجودة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	12	5.0	6.7	6.7
	29	22.5	30.0	36.7
	319	47.5	63.3	100.0
	Total 30	75.0	100.0	
Manquante    Système manquant	10	25.0		
	Total 40	100.0		

ع8: يمكن للنظام المطبق تخزين المعلومات لحين ظهور الحاجة اليها

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	13	7.5	10.0	10.0
	28	20.0	26.7	36.7
	319	47.5	63.3	100.0
	Total 30	75.0	100.0	
Manquante    Système manquant	10	25.0		
	Total 40	100.0		

9ع : يتم استرجاع المعلومات التي تم تخزينها عند الحاجة إليها من قبل المستخدم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3	7.5	10.0
	2	9	22.5	30.0
	3	18	45.0	60.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

10ع : يمكن للنظام المطبق حذف المعلومات القديمة غير المفيدة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	5	12.5	16.7
	2	8	20.0	26.7
	3	17	42.5	56.7
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

11ع : يمكن لنظام المطبق تقديم معلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستخدمين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	4	10.0	13.3
	2	13	32.5	43.3
	3	13	32.5	43.3
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	

11ع: يمكن لنظام المطبق تقديم معلومات بصيغ مختلفة حسب حاجة المستخدمين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	4	10.0	13.3
	2	13	32.5	43.3
	3	13	32.5	43.3
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

ملحق 07 : للمجال الثالث المخرجات

12ع: يمكن لنظام المطبق اجراء تعديلات على المعلومات تتناسب مع التغيير الحاصل.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	2	5.0	6.7
	2	7	17.5	23.3
	3	21	52.5	70.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

13ع: تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بسهولة الفهم لاستخدامه.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2.5	3.3
	2	10	25.0	33.3
	3	19	47.5	63.3
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

14ع : تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المطبق بالدقة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2.5	3.3
	2	8	20.0	26.7
	3	21	52.5	70.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

15ع : تتميز المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بإمكانية الاعتماد عليها.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2.5	3.3
	2	4	10.0	13.3
	3	25	62.5	83.3
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

16ع : تتميز المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بأنها تقدم في الوقت المناسب.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	2	5.0	6.7
	2	8	20.0	26.7
	3	20	50.0	66.7
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

17ع : تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المطبق بسهولة المقارنة.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2.5	3.3	3.3
	2	8	20.0	26.7	30.0
	3	21	52.5	70.0	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

18ع : يوفر نظام المعلومات المطبق بالمؤسسة معلومات خالية من التحيز والخطأ.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3	7.5	10.0	10.0
	2	14	35.0	46.7	56.7
	3	13	32.5	43.3	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

19ع : يتميز نظام المعلومات المطبق بسهولة فهمه واستخدامه.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	1	2.5	3.3	3.3
	2	7	17.5	23.3	26.7
	3	22	55.0	73.3	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

ع20 : يتميز نظام المعلومات المطبق بالمرونة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3	7.5	10.0
	2	13	32.5	43.3
	3	14	35.0	46.7
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

ع21 : يتسم نظام المعلومات المطبق بتوفيره لطرق للسيطرة على المشاكل والأخطاء.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	4	10.0	13.3
	2	13	32.5	43.3
	3	13	32.5	43.3
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

ملحق يوضح نسب وتكرارات بعد ادارة الموارد البشرية :

#### Statistiques

	ص1	ص2	ص3	ص4	ص5	ص6	ص7
N Valide	29	30	30	30	30	30	30
Manquante	11	10	10	10	10	10	10
Moyenne	2.45	2.47	2.07	2.00	2.57	2.63	2.33
Ecart-type	.736	.776	.740	.643	.679	.615	.711



### Statistiques

		ص8	ص9
N	Valide	30	30
	Manquante	10	10
	Moyenne	2.27	2.33
	Ecart-type	.785	.844

### Tableau de fréquences

ملحق 08 : للمجال الرابع : التخطيط

ص1 : يتم إعداد التقارير والخطط وتوفير احتياجات متخذ القرار بالاعتماد على المعلومات .

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide		14	10.0	13.8	13.8
		28	20.0	27.6	41.4
		317	42.5	58.6	100.0
	Total	29	72.5	100.0	
Manquante	Système manquant	11	27.5		
	Total	40	100.0		

ص2 : تساعد المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة للمؤسسة.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide		15	12.5	16.7	16.7
		26	15.0	20.0	36.7
		319	47.5	63.3	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

**ملحق 09 للمجال الخامس : التوظيف**

ص3 : تمتلك الإدارة المعلومات الكافية عن المصادر الداخلية والخارجية ، للحصول على أفضل المتقدمين لشغل الوظائف الشاغرة.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	7	17.5	23.3
	2	14	35.0	46.7
	3	9	22.5	30.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

ص4 : تهتم الإدارة باعتماد المعلومات الواردة في قاعدة البيانات أو ملفات المتقدمين للعمل لغرض استقطاب العاملين من ذوي المعرفة العالية بمواصفات العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	6	15.0	20.0
	2	18	45.0	60.0
	3	6	15.0	20.0
	Total	30	75.0	100.0
Manquante	Système manquant	10	25.0	
	Total	40	100.0	

**ملحق 10 للمجال السادس : التدريب**

ص5 : تهتم الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير وتنمية مهاراتهم ومعارفهم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	3	7.5	10.0
	2	7	17.5	23.3
	3	20	50.0	66.7
	Total	30	75.0	100.0

Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

ص6 : تعد عمليات التدريب والدعم الفني لمستخدمي نظام المعلومات المطبق مناسبة وجيدة.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	2	5.0	6.7	6.7
	2	7	17.5	23.3	30.0
	3	21	52.5	70.0	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

ص7 : يتم تدريب الموظفين بصفة مستمرة للتغلب على نقص الخبرة التكنولوجية.

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	4	10.0	13.3	13.3
	2	12	30.0	40.0	53.3
	3	14	35.0	46.7	100.0
	Total	30	75.0	100.0	
Manquante	Système manquant	10	25.0		
	Total	40	100.0		

ملحق 11 : للمجال السابع : تقييم الأداء

ص 8 : تعتمد الإدارة على تقارير نظام تقييم أداء العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1 6	15.0	20.0	20.0
	2 10	25.0	33.3	53.3
	3 14	35.0	46.7	100.0
	Total 30	75.0	100.0	
Manquante    Système manquant	10	25.0		
	Total 40	100.0		

ص 9 : تحتاج الإدارة الى معلومات تفصيلية لغرض تطبيق نظام تقييم أداء العاملين بفاعلية.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1 7	17.5	23.3	23.3
	2 6	15.0	20.0	43.3
	3 17	42.5	56.7	100.0
	Total 30	75.0	100.0	
Manquante    Système manquant	10	25.0		
	Total 40	100.0		

الملحق 12: علاقة ارتباط بين متغيرات الدراسة :

Corrélations

	مج_ع	مج_ص
مج_ع    Corrélacion de Pearson	1	.394*
	Sig. (bilatérale)	.031
	N 30	30
مج_ص    Corrélacion de Pearson	.394*	1
	Sig. (bilatérale)	.031
	N 30	30

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

IV	تشكرات
V	الاهداء
VI	الملخص
أ	المقدمة
13	الدراسات النظرية والتطبيقية
14	تمهيد
15	المبحث الأول: ... نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية
15	المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات وأهميته وخصائصه
15	الفرع الأول: مفهوم النظام
15	أولاً: مكونات النظام
15	ثانياً: نظام المعلومات
16	الفرع الثاني: أنواع نظام المعلومات
17	الفرع الثالث: خصائص , أهمية وأهداف نظام المعلومات
18	الفرع الرابع: أسباب نجاح وفشل نظام المعلومات
20	المطلب الثاني: مفهوم ادارة الموارد البشرية
21	الفرع الأول: تعريف وأهمية ادارة الموارد البشرية
22	الفرع الثاني: أهداف ادارة الموارد البشرية
23	الفرع الثالث: وظائف ادارة الموارد البشرية
26	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
26	المطلب الأول : دراسات لها علاقة بالدراسة الحالية



