

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر الأكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، و تجارية و علوم التسيير

فرع: علوم التسيير، تخصص: تدقيق و مراقبة التسيير

بعنوان :

# تقييم كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية  
لاتصالات ورقلة

من إعداد الطالبة : بن التاج صباح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ /كاوجة بشير.....(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) رئيسا

د / رجم خالد.....(أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) مشرفا ومقررا

د /مسغوني منى.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2016



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر الأكاديمي، الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية، و تجارية و علوم التسيير

فرع: علوم التسيير، تخصص: تدقيق و مراقبة التسيير

بعنوان :

# تقييم كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية  
لاتصالات ورقلة

من إعداد الطالبة : بن التاج صباح

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ /كاوجة بشير.....(أستاذ مساعد "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) رئيسا

د / رجم خالد.....(أستاذ محاضر "ب"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) مشرفا ومقررا

د /مسغوني منى.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2016

## الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

أغلى ما في الوجود والديا الكريمين راجيا من الله أن يحفظهم

إلى أُمي الغالية

إلى أبي العزيز

كل أفراد عائلتي أنخص بالذكر إخوتي وأخواتي

إلى كل أصدقائي، و زملائي في المشوار الدراسي والعمل

إلى أساتذتي الكرام

إلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة

إلى كل من سلك طريقا من أجل العلم

إلى كل هؤلاء جميعا اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

صباح

## الشكر

يطيب لي بعد شكر الله عز وجل الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع أن  
أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف رجم خالد على كل الدعم الذي قدمه  
لي،

أيضا أتقدم بالشكر الخالص للسيد يعقوبي عبد الرحمان، بالإضافة إلى بن ربيعة  
جمال، ومقراني قدور

وإلى زميلتي في العمل الأستاذة بوشمال حورية والتي لم تبخل عليا بوقتها لإتمام هذا  
الجهد بالتوجيه والنصح

إلى كل من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا  
فجزى الله عني الجميع خيرا الجزاء وجعلها في ميزان حسناتهم يوم القيامة.

صباح

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر، حيث تطرقنا إلى مكونات نظام معلومات الموارد البشرية ومقاييس كفاءة نظام المعلومات، ومن ثم محاولة إسقاط هذه المعطيات على نظام معلومات الموارد البشرية داخل المؤسسة المعنية بالدراسة، وللإجابة على إشكالية البحث واختبار فرضياته تم الاعتماد على الملاحظة و المقابلة الشخصية، إضافة إلى الاستبيان الذي تم توزيعه على 12 موظف في دائرة الموارد البشرية فقط، وتمت المقابلة مع رئيس دائرة الموارد البشرية ورئيس الدائرة التقنية، كما تم الاعتماد في تحليل بيانات الاستبانة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وبرنامج معالج الجدول ، حيث توصلنا إلى أن المؤسسة اتصالات الجزائر أجهزة وبرامج و موارد بشرية وقاعدة بيانات موحدة، ونظام معلومات الموارد البشرية مستغل في جميع وظائف دائرة الموارد البشرية، إضافة إلى أن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية تساعد في التخطيط المستقبلي، لكن المؤسسة لا تعتمد على مخرجات النظام في اتخاذ القرارات لعملية التخطيط وهذا بسبب اللامركزية في اتخاذ القرارات، وباعتبار المؤسسة تشغل في قطاع التكنولوجيا فهي تملك نظام معلومات موارد بشرية كفاء.

**الكلمات المفتاحية:** الكفاءة، نظام المعلومات، الموارد البشرية.

### Abstract :

This study aimed at Knowledge of the efficiency of the Human Resources Information System at the Algeria Telecom Company, where we reported the Components of the Human Resources Information System and the efficiency of the information system, and then attempted to project these facts on the Human Resources Information System, and the answer to the problem of research and test hypotheses have been relying on the observation and interview, in addition to the questionnaire, which was distributed to 12 employees in the Department of Human Resources only, and Interviewed with the Head of the Human Resources Department and Head of the Technical Department, and have been relying on data analysis of the questionnaire on the statistical package for the social sciences SPSS program, and tables Excel processor, where we determined that Algeria Telecom Corporation has human resources, software, human resources, and a unified database, The Human Resources Information System (HRIS) is utilized in all functions of the Human Resources Department, HR outputs also assist in future planning, but the organization does not rely on system outputs to make decisions for the planning process This is due to decentralized decision-making, and As an institution operating in the technology sector, it has an efficient human resource information system.

**Key words:** Efficiency, the information system, the Human Resources.

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الاختصارات
أ - د	مقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية
3	المبحث الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات
8	المبحث الثاني: مدخل لنظام المعلومات الموارد البشرية
14	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة
19	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر
21	المبحث الأول: عينة و أدوات الدراسة
29	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
39	الخاتمة
42	المراجع و المصادر
45	الملاحق
54	الفهرس

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
25	أجهزة نظام معلومات الموارد البشرية	1-2
27	توزيع العنصر البشري	2-2
31	مقياس ألفا كرونباخ	3-2
32	توزيع درجات الموافقة لمقياس (Likert)	4-2
32	إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول موارد نظام معلومات الموارد البشرية	5-2
34	إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية	6-2
36	الارتباط correlation	7-2



## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
03	مكونات نظام المعلومات	1-1
04	مكونات نظام المعلومات	2-1
04	أنواع نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية	3-1
24	مخطط الدراسة الميدانية	1-2
28	مخطط البنية المادية لنظام معلومات الموارد البشرية	2-2
29	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	3-2
30	توزيع أفراد العينة حسب العمر	4-2
30	توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم	5-2
31	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	6-2

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
46	أسئلة المقابلة	01
50-47	الاستبيان	02
51	الموارد المادية لإدارة الموارد البشرية	03
52	نظام تسيير المستخدمين والأجور HR access	04

## قائمة الاختصارات

الاختصار	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
IP	Internet Protocol	بروتوكول انترنت
TCP	Transmission Control Protocol	بروتوكول التحكم بالنقل
RMS	Réseau Multi Services	شبكة متعددة الخدمات
LAN	Local Area Network	الشبكة المحلية
VPN	Virtual Private Network	الشبكة الخاصة الافتراضية
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

مقدمة

## أ- توطئة:

تعتبر كفاءة موارد نظام معلومات الموارد البشرية من الأهداف الأساسية التي تسعى إليها مختلف المؤسسات قصد تحقيق أعلى درجات الربح من خلال التحكم في هذه الموارد، ولذلك ظهرت الحاجة لتطبيق نظام معلومات الموارد البشرية لمساعدة المؤسسات في تحقيق هذا الهدف.

و من بين هذه الأنظمة نجد نظام معلومات الموارد البشري والذي يحتوي على كافة المعلومات الخاصة بالموظفين تحفظ سجلاتهم آليا في المؤسسة وبسبب التعقيد الكبير ظهرت الحاجة إلى تطبيق نظام المعلومات الموارد البشرية بهدف سهولة تبادل المعلومات بين أفراد المؤسسة ووصولها للإدارة لأجل اتخاذ القرار الراشد.

و قد انتشر استعمال هذا النظام بين المؤسسات منها مؤسسة اتصالات الجزائر، ونظرا لقدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المرجوة بأقل تكاليف ممكنة في المؤسسة.

## ب- إشكالية الدراسة:

بغية الإلمام بجيديات هذا الموضوع و الخوض فيه بصفة مفصلة نطرح الإشكالية التالية:

– ما مدى كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ويقودنا هذا التساؤل إلى طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

أولاً: فيما تتمثل مكونات نظام معلومات الموارد البشرية لاتصالات الجزائر؟

ثانياً: ما هو واقع تطبيق نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ثالثاً: ما مدى مساهمة نظام معلومات الموارد البشرية في توفير المعلومات من أجل تحقيق إدارة جيدة؟

## ت- الفرضيات:

**الفرضية الأولى:** تتمثل مكونات نظام معلومات الموارد البشرية في الموارد المادية (أجهزة)، والمعلوماتية (نظم تشغيل، قواعد بيانات)، والبشرية (مستخدمين، مبرمجين) في المؤسسة.

**الفرضية الثانية:** نظام معلومات الموارد البشرية يمتاز بجودة عالية و مطبق على جميع وظائف دائرة الموارد البشرية.

**الفرضية الثالثة:** يساهم نظام معلومات الموارد البشرية بصفة كبيرة في توفير المعلومات من أجل تحقيق إدارة جيدة.

## ث- مبررات اختيار الموضوع:

هناك دافعان في اختيار الموضوع:

## شخصية:

– الميل الشخصي لطالبة للمواضيع المتعلقة بمراقبة التسيير.

– ارتباط موضوع الدراسة بالتخصص الذي درسه الباحث وهو تدقيق ومراقبة التسيير.

## موضوعية:

– حاجة المؤسسات إلى نظام معلومات متطور لإدارة الموارد البشرية لأجل تحسين إدارتهم.

- المشاكل التي تواجهها إدارات الموارد البشرية فيما يخص نظام المعلومات.
- دور إدارة الوارد البشرية في صنع القرار بالمؤسسة.
- دور كفاءة مكونات نظام معلومات الموارد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة.
- الكشف على نقاط القوة والضعف في مؤسسة كبيرة ذات طابع خدماتي وتقييم نظامها المعلوماتي لإدارة الوارد البشرية.

### ج- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

- إبراز نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة الخدمائية.
- تقييم نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- التعرف على كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر.

### ح- أهمية البحث:

يستمد الموضوع أهميته في تحليل واقع نظام معلومات الموارد البشرية وهذا لكون اتجاه المؤسسات حاليا نحو تطبيق التكنولوجيات الحديثة لأجل بلوغ أهدافها.

### خ- حدود البحث:

**الحدود الجغرافية:** مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لاتصالات ورقلة.

**الحدود البشرية:** عينة قصدية تقتصر فقط على مستخدمي نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر.

**الحدود الزمنية:** في الفترة بين شهر مارس وأفريل 2017.

**فترة الدراسة:** 2012-2017.

### د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف التعرف على تقييم كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك بتقديم وصف لنظام معلومات الموارد البشرية من خلال مدى استغلاله للموارد من أجل تحقيق الأهداف المرجوة، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في المبحث الأول والثاني من الفصل الأول، والذي يعتمد على دراسة الواقع وتحليله، وكذا تم الاعتماد على المنهج التاريخي في المبحث الثالث من نفس الفصل نظرا لتناوله على الدراسات السابقة، أما بالنسبة لي الفصل الثاني للدراسة، فقد اعتمدنا منهج دراسة الحالة، واستخدمنا فيها أدوات البحث والمتمثلة في الملاحظة، المقابلة، والاستبيان.

### ذ- مرجعية البحث:

تم استخدام مراجع مختلفة مع التركيز على حداثتها، منها الكتب والمجلات، والمقالات العلمية ومواقع الانترنت، والرسائل الجامعية.

### ر- صعوبات الدراسة:

- صعوبة الوصول لعينة الدراسة بسبب تزامن فترة الدراسة مع العطل السنوية لبعض الموظفين.

- صعوبة المقابلة مع الإطارات بسبب كثرة الاجتماعات الداخلية في المؤسسة.

ز- هيكل الدراسة:

من أجل معالجة الإشكالية واختبار الفرضيات، تمت هيكلية الموضوع بالبدء بالمقدمة، ثم تقسيم الدراسة إلى فصلين؛ فصل للأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، والذي يحتوي على ثلاث مباحث، المبحث الأول بعنوان الأسس النظرية لنظام المعلومات، والمبحث الثاني يتناول مدخل لنظام معلومات الموارد البشرية، والمبحث الثالث خصص للأدبيات التطبيقية المتعلقة بالدراسة، أما بالنسبة للفصل الثاني فحسد الجانب التطبيقي للدراسة، والذي قسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول خصص لعينة وأدوات الدراسة، أما المبحث الثاني فهو لتحليل ومناقشة الدراسة، وختم البحث بخاتمة تتناول أهم التوصيات والأفاق المستقبلية للدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية  
و التطبيقية لكفاءة نظام معلومات  
الموارد البشرية



**تمهيد:**

تعتبر المعلومة بمصادرها المختلفة في ظل العولة عنصر أساسي له مكانة هامة في تحسين التخطيط الإداري واتخاذ القرارات الأكثر فعالية، ونظرا لأهمية الموارد البشرية والتي واكبت التطور التكنولوجي، أصبحت إدارة الموارد البشرية تحتاج للمعلومات المناسبة، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى نظام المعلومات في جميع المجالات، إذ تعتبر المؤسسات نظام المعلومات من الأساليب الحديثة على مواجهة تقلبات العصر.

و على هذا الأساس، سوف نتناول في هذا الفصل ما يلي:

**المبحث الأول:** الأسس النظرية لنظام المعلومات

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات

المطلب الثاني: مكونات وأنواع نظام المعلومات

المطلب الثالث: مقاييس كفاءة نظام المعلومات والعوامل المؤثرة فيه

**المبحث الثاني:** مدخل لنظام معلومات الموارد البشرية

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات الموارد البشرية

المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظام معلومات الموارد البشرية

المطلب الثالث: وظائف ومراحل تطوير نظام معلومات الموارد البشرية

**المبحث الثالث:** الأدبيات التطبيقية للدراسة

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية و اللغات الأجنبية

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

## المبحث الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات

في الوقت الحالي يعد نظام المعلومات من أهم الأنظمة التي تعتمد عليها المنظمات المعاصرة والتي تعتمد أساسا على المعلومات، وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف ومكونات وأنواع نظام المعلومات.

**المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات**

**الفرع الأول: تعريف النظام والمعلومات**

**1- تعريف النظام:** <sup>1</sup> هو مجموعة أجزاء وأقسام ترتبط مع بعضها البعض بعلاقات منطقية أي أنها تتكامل وتتفاعل مع بعضها البعض لغرض أداء أهداف معينة وذلك عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات.

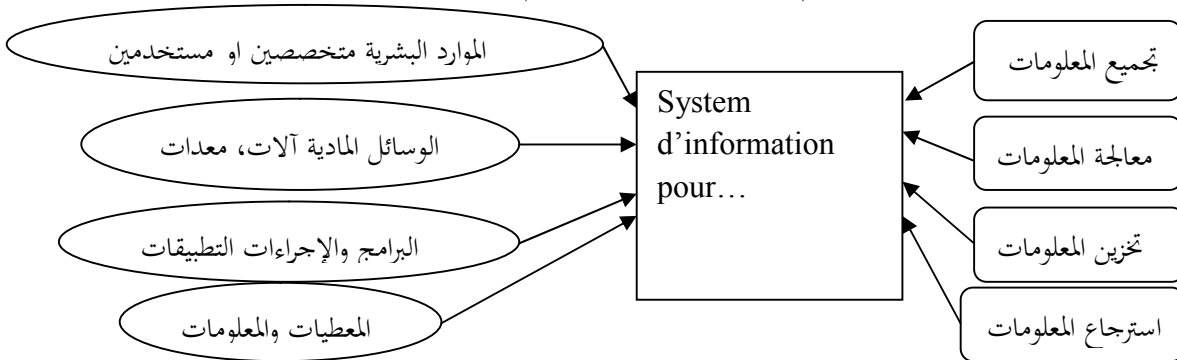
**2- تعريف المعلومات:** <sup>2</sup> هي تلك المعطيات المتحصل عليها من خلال عملية تقويم وتصفية وتنقية البيانات الخام وبموجبها يتم الاستعانة بها لكل من يحتاجها كاتخاذ القرار باعتبارها قيم ذات منفعة ودلالة.

**الفرع الثاني: تعريف نظام المعلومات**

يعرف نظام المعلومات على أنه: <sup>3</sup>

عبارة عن مجموعة من المصادر: جهاز، برامج، أفراد، معطيات إضافة إلى إجراءات تسمح بامتلاك ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات على شكل معطيات، نصوص، صور...إلخ.

الشكل رقم (01-01): مكونات نظام المعلومات



المصدر: رجم خالد، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص42.

**المطلب الثاني: مكونات وأنواع نظام المعلومات**

**الفرع الأول: مكونات نظام المعلومات**

إن المنظمة باعتبارها نظاما مفتوحا تتكون من جملة من العناصر وهي: <sup>4</sup>

<sup>1</sup> - Dale yoder, **Personal management and industrial relation**, fifth edition, prentice hall of india, new delhi, p67.

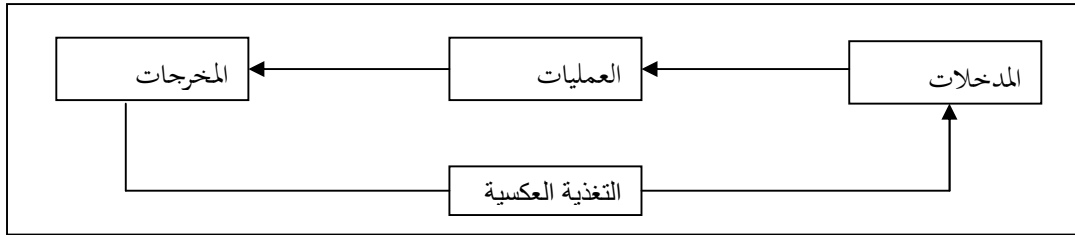
<sup>2</sup> - Patrick Hubert, **systèmes d'information de gestion**, gualion éditions, France, 2009, p25.

<sup>3</sup> - أحمد الخطيب، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، دمشق، 2004، ص71-72.

<sup>4</sup> - خالص صافي صالح، رقابة تسيير المؤسسة في ظل اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2010، ص263.

المدخلات: هي جميع عناصر المحيط التي يتأثر بها النظام وتسمى متغيرات المحيط.  
العمليات: هي عملية داخلية تنتج جراء التأثير والتأثر في متغيرات المحيط وتحويلها إلى مخرجات.  
المخرجات: هي تلك العناصر أو النتائج التي يؤثر بها النظام على المحيط الخارجي.  
ويمكن توضيح ذلك حسب الشكل الآتي:

الشكل رقم (01-02): مكونات نظام المعلومات

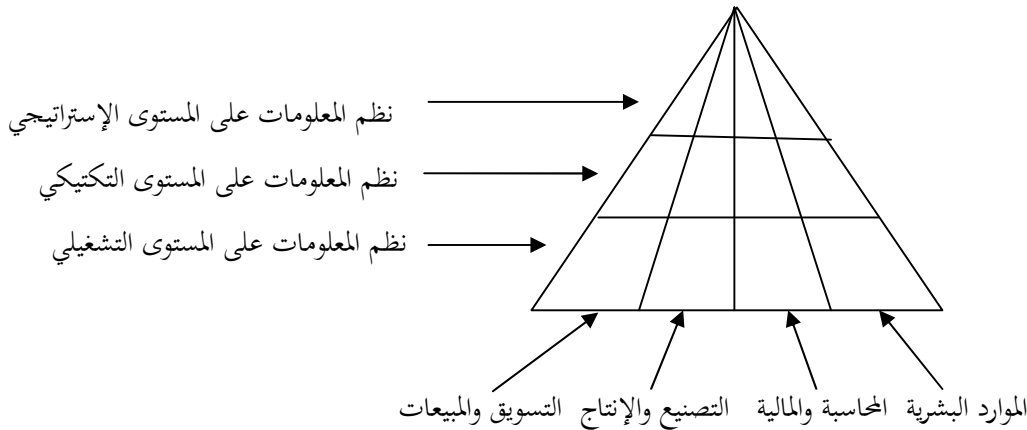


المصدر: خالص صايفي صالح، رقابة تسيير المؤسسة في ظل اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2010، ص262.

#### الفرع الثاني: أنواع نظام المعلومات

تتنوع نظم المعلومات بتنوع معايير التصنيف التي يعتمد عليها الباحث حيث اتخذنا معيارين أساسيين لتصنيف هذه الأنواع هما<sup>5</sup>: نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية ونظم المعلومات حسب الوظائف.  
ويمكن توضيح ذلك حسب الشكل الآتي:

الشكل رقم(01-03): أنواع نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية



المصدر: سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص94.

<sup>5</sup> - زاي مريم، عيسى عيدة، مراقبة التسيير كنظام للمعلومات، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2012، ص من 68 إلى 70، (بتصرف).

## 1- أنواع نظم المعلومات حسب المستويات الإدارية.

أ- نظم المعلومات المستوى التكتيكي: كان عقد السبعينات بمثابة ولادة ونمو لأنظمة المعلومات الإدارية حيث اتسعت تطبيقاتها في مختلف أنشطة الأعمال، وتعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها "نوع من أنواع أنظمة المعلومات المصممة لتزويد إداري المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات". من خلال هذا التعريف نلاحظ أن نظم المعلومات الإدارية هو نظام شامل أي يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لجميع وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين وخاصة المديرين بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة في الوقت المناسب لمساعدتهم على تخطيط وتنظيم أعمالهم وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة ومن أجل توفير المعلومات اللازمة تستعمل وسائل يدوية أو آلية وتستعمل أيضا أنظمة لتحليل وبرمجة هذه المعلومات وعملية الرقابة عليها لنتمكن من استخلاص معلومات ذات كفاءة عالية لاتخاذ قرارات ذات فعالية ومردودية.

ب- نظم معلومات المستوى التشغيلي: إن أنظمة المعلومات الإدارية هي مزيج من معطيات علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات والرياضيات، كل هذه التخصصات شاركت في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية وإثرائها بالمعلومات الضرورية لإنتاج تقارير دورية تصف الأوضاع والمنجزات الحالية كتقارير المخزون،...

يعرف أيضا نظم معالجة المعلومات Transaction processing system، يهدف هذا النوع من أنظمة المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة،<sup>6</sup> هذا المستوى معني بتسيير المخزونات، تنظيم الإنتاج و متابعة الإمداد، أي يخص هذا النظام العمليات اليومية، و يحاول دائما تحسين أداء المؤسسة. لذلك يمكننا تعريف نظام معالجة البيانات على أنه<sup>7</sup> " نظام المعلومات المرتبط بالحاسب الذي يجمع ويصنف ويخزن ويحدث ويسترجع بيانات حركة المعاملات داخل المؤسسة من أجل حفظ السجلات ومدخلات نظام المعلومات الإدارية لمزيد من المعالجات.

ج- نظم معلومات المستوى الاستراتيجي: في بداية السبعينات على أساس دعم القرارات الفردية، لكن في نهاية الثمانينات توسع مفهوم نظم دعم القرارات بعد أن تبين أن معظم القرارات لا تتخذ بشكل فردي بل بشكل جماعي، لذلك جرى تطوير على هذه النظم لتلبي حاجة الجماعة وهذا ما ظهر تحت اسم نظم دعم القرارات الجماعية. ويعرف على أنه " هو نظام مرتبط بالحاسب، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة ".

## 2- نظم المعلومات الوظيفية.

يتكون نظام المعلومات من مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تبادل المعلومات فيما بينها:

أ- نظام معلومات الإنتاج: يقوم نظام المعلومات الإنتاجي بتخطيط وتوجيه الإنتاج وتزويد بقية الأنظمة الفرعية في المؤسسة بالمعلومات والبيانات التي تستخدم في إعداد خطط المشتريات، العمالة، المخزون... إلخ.

6 \_ Darelet Mlzard I et semmzzi M , L'Essentiel sur le management, 5 e edition foucher, 2006 , p 323.

7- زاي مريم، عيسى عبدة، مرجع سبق ذكره، ص من 70 إلى 75 .

ب- نظام المعلومات التسويقي: إن أهم نشاط في المؤسسة هو التسويق الذي يمكنه من خلق فوائد ذات أهمية كبيرة عند استعماله لتكنولوجيا المعلومات نظراً لاختلاف المؤسسات من حيث الحجم ونوع الإنتاج المباع، إضافة إلى طبيعة الزبائن وشروط المنافسة.

ج- نظام معلومات الموارد البشرية: يقوم نظام معلومات الموارد البشرية بتخزين ومعالجة المعطيات اللازمة لعمليات تخطيط وتنظيم الوظائف التنفيذية المتعلقة باستخدام وتطوير الجانب البشري في المؤسسة والحفاظة عليه.

د- نظام المعلومات المحاسبية والمالية: يعمل هذا النظام على تحليل الطرق التي يتم من خلالها تسجيل وتلخيص وتقرير الأحداث المالية والمحاسبية المتماثلة ذات التأثير على حياة المؤسسات ويتميز هذا النظام بكونه يشمل على مزيج متفاوت من الجهد البشري والآلي، ويتم تسجيل وتشغيل البيانات بالاعتماد على طرق وأساليب متماثلة لاتخاذ القرارات.

### المطلب الثالث: مقياس كفاءة نظام المعلومات والعوامل المؤثرة فيه

#### الفرع الأول: مقياس كفاءة نظام المعلومات

تقوم عملية تقييم مستوى كفاءة نظام المعلومات على تحديد مدى التحقق الفعلي للأهداف المحددة؛<sup>8</sup>

**مقياس الكفاءة:** يشير مفهوم الكفاءة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بغرض تحقيق قيمة مضافة ضمن سلسلة القيمة المضافة في المؤسسة، وبالتالي فإن الكفاءة تعني مدى تحقيق الأهداف المرسومة بأقل التكاليف الممكنة وأقل مستوى من الموارد المستخدمة ودون المساس بالأهداف، والكفاءة مفهوم نسبي يتم قياسه من خلال نسبة مخرجات النظام إلى مدخلاته أو نسبة المنفعة المتحققة إلى التكلفة، وكحالة نظام المعلومات، فإن قياس وتحليل إمكانية الاستثمار الرشيد لموارد هذا النظام مع تعظيم مخرجاته تعد وسيلة مناسبة لبلوغ درجة الكفاءة العالية.

#### الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في كفاءة نظام المعلومات

في ضوء التطورات المستمرة التي تحدث في نظم المعلومات وتأثيراتها الإيجابية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية فقد أصبحت كفاءة وفاعلية تلك النظم من الأمور التي تستوجب الاهتمام بها واستخدامها معاً في عملية التقييم. فقد يكون نظام المعلومات فعالاً ولكنه ليس كفوفاً أي أنه يحقق الأهداف بخسارة، وأن عدم كفاءته يؤثر سلباً على فعاليته مما يوجب أخذ كلاهما في الاعتبار ضمن مقاييس نجاح نظم المعلومات، كما أن المقياس النهائي لهذه الفعالية والكفاءة يستوجب الأخذ بعين الاعتبار العوامل التي تؤثر فيهما، من المتغيرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية وغيرها، كما يتضح ما يلي:

1- البيئة التنظيمية والإدارية الداعمة للنظام: مثل الموارد البشرية الكفؤة والفعالة وكذلك المستلزمات البرمجية المستخدمة في تشغيل وإدارة الأجهزة وتطبيقاتها والتي تلعب دوراً كبيراً في تشغيل واستغلال الحاسب والشبكات وتنظيم عمل وحداته، بالإضافة إلى توفر الأجهزة والشبكات وما يرتبط بها من وسائل إدخال وإخراج ومعالجة وتخزين، هذا فضلاً عن توفر الإطار التنظيمي الذي يشتمل على تحديد المستويات الإدارية والهياكل الوظيفية التابعة لها، ويتم قياس فاعلية وكفاءة هذا الإطار من خلال المؤشرات التالية:

أ- درجة توفر القواعد والمعايير التي تحكم أداء العمل المحاسبي.

<sup>8</sup> - يوسف مصطفى كمال، مقياس الكفاءة والفاعلية لنظام المعلومات المحاسبي والعوامل المؤثرة فيها، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، تم الإطلاع عليه يوم 18-02-2017، على الساعة 14:47، <https://hrdiscussion.com/hr87005.html>

- ب- درجة تفويض الصلاحيات والسلطات إلى المستويات الإدارية.
- ج- وجود توصيف وظيفي مكتوب يحدد المهام والصلاحيات والإجراءات الواجب تطبيقها.
- د- مدى تطبيق نظام محاسبة المسؤولية على جميع المستويات الإدارية.
- هـ- درجة تحقيق التكامل بين الإدارات والأقسام وتجنب التعارض بين الأنشطة في الأقسام المختلفة.
- 2- الأوضاع الاقتصادية السائدة وانعكاساتها على الأداء: والتي يتم قياسها من خلال المؤشرات التالية:
- أ- مؤشرات الاستقرار والنمو الاقتصادي.
- ب- درجة تباين الأسواق التي يتعامل معها القطاع.
- ج- درجة المنافسة القطاعية والقدرة على التنبؤ بتصرفات المنافسين.
- 3- البيئة القانونية والضوابط المهنية المطبقة: وتمثل في القوانين والأنظمة الحاكمة للعمل كالنظام الأساسي للمؤسسة والقانون التجاري والضوابط والإجراءات المنظمة للعمل المحاسبي والتي تؤثر على نظام المعلومات المحاسبي، وبطبيعة الحال فإن البيئة القانونية والأنظمة والضوابط المتعلقة بها تعتبر من المتغيرات الهامة التي تؤثر على سير العمل ونظام المعلومات المحاسبي المتعلقة بها، الأمر الذي يستلزم تصميم نظام يحقق الاعتبارات المذكورة، ويتم قياس أثر هذه المتطلبات من خلال:
- أ- تحديد أثر تطبيق الأنظمة والتشريعات القانونية ذات العلاقة بالمؤسسة الاقتصادية على نظام المعلومات المحاسبي سواء كان ذلك بصورة مباشرة كالقانون التجاري أو بصورة غير مباشرة كالأنظمة والتعليمات المنظمة للأداء في المؤسسات الاقتصادية.
- ب- قياس أثر تطبيق المعايير المحاسبية الدولية والمبادئ المحاسبية المتعارف عليها وغيرها من القواعد والمعايير المهنية على نظام المعلومات المحاسبي.
- 4- البيئة التقنية: ويقصد بها توفر البيئة التقنية الداعمة، وتتضمن الأجهزة ومكوناتها المادية والعناصر القادرة على جمع وتخزين البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات اللازمة إلى مستخدميها، ويمكن قياس تأثير تلك الوسائل من خلال:
- أ- مدى توفر الوسائل التقنية التي يركز عليها نظام المعلومات المحاسبي واللازمة لتحقيق الرقابة على مكوناته المادية والبرمجية ومخرجاته المعلوماتية.
- ب- مدى مساهمة الوسائل التقنية المستخدمة في تحقيق الترابط والتنسيق والتكامل اللازم بين أقسام المؤسسة الاقتصادية.
- ج- مدى مساهمة الوسائل التقنية على تطوير وظائف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات.
- د- مدى توفر خصائص جودة المعلومات المحاسبية التي يتعين توافرها في نظام المعلومات الفعال.
- 5- العوامل الاجتماعية والثقافية: تؤثر العوامل الاجتماعية والثقافية المحيطة بالمؤسسات الاقتصادية على نظم المعلومات المحاسبية وتشمل الأنماط السلوكية والرضا الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة والرضا من قبل مستخدمي مخرجات النظام، مما يستوجب مراعاة العديد من تلك العوامل مثل القيم الاجتماعية والأخلاقية والفنية السائدة في المجتمع، بالإضافة إلى الإطار الثقافي والاتجاه الفكري نحو التعامل مع المنتجات، وبالتالي فإن هذه العوامل سيكون لها تأثيراً مباشراً على أداء المؤسسة الاقتصادية ومن ثم على نظام المعلومات المحاسبي كمخرجات لهذا الأداء.

ويمكن قياس مستوى تأثير تلك العوامل على نظام المعلومات المحاسبي من خلال درجة رضا المستخدم لهذه المعلومات والمنفعة التي تعود عليه من تلبية مطالبه، وسهولة استخدام النظام وقدرته على التعامل مع تطبيقاته والاستفادة منها.

## المبحث الثاني: مدخل لنظام معلومات الموارد البشرية

ازدادت أهمية استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية باعتباره وسيطاً إدارياً يساعد العاملين على إنجاز مهامهم بكفاءة وفاعلية، وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف وأهمية وخصائص نظام معلومات الموارد البشرية.

### المطلب الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية

#### الفرع الأول: تعريف نظام معلومات الموارد البشرية HRMIS

يعرف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه:<sup>9</sup>

عبارة عن موارد مادية (أجهزة) ومعلوماتية (نظم تشغيل، قواعد بيانات) وبشرية (مستخدمين، مبرمجين) والتي تتفاعل مع بعضها البعض لجمع وتحليل وتخزين ونشر المعلومات المتعلقة بالأفراد ودعم عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في المنظمة.

#### الفرع الثاني: خصائص نظام معلومات الموارد البشرية

تتمثل خصائص نظام معلومات الموارد البشرية في:<sup>10</sup>

- 1- نظام فرعي من نظام المعلومات الشامل للمنظمة مثله مثل باقي النظم.
- 2- يهتم بجمع وتخزين وحفظ واسترجاع البيانات ذات الفائدة في تعظيم الأداء البشري في قاعدة البيانات.
- 3- يهتم بجميع أنشطة العنصر البشري المتعددة من تخطيط للقوى العاملة واختيار وتعيين وترقية ونقل وأجور وحوافز وغيرها.
- 4- يهتم بتوفير المعلومات عن الموارد البشرية وترشيد عملية صنع واتخاذ القرارات.
- 5- بما أن الموارد البشرية تنتشر في جميع أجزاء المنظمة لذا يمكن القول بأن العلاقة تبادلية بين نظام معلومات الموارد البشرية والنظم الأخرى من إنتاجية، تسويقية، ومالية...

#### الفرع الثالث: دور نظام معلومات الموارد البشرية

يتمثل دور نظام معلومات الموارد البشرية في:<sup>11</sup>

- 1- يساعد في اتخاذ القرار بتقديم معلومات.
- 2- يراقب عملية تداول البيانات والمعلومات.
- 3- مواكبة المنظمات لتطوير أدائها من خلال ما توضحه المعلومات.
- 4- إعداد الخطط والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة.
- 5- التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية وتحليلها.

<sup>9</sup> - خالد رجم، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، غير منشورة، جامعة ورقلة، 2017، ص 54.

<sup>10</sup> - محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008، ص 467.

<sup>11</sup> - يوسف حجيم الطائي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 55.

- 6- تخطيط المسارات الوظيفية ومسارات الترقية.
- 7- المساعدة والمساندة في عملية صنع القرار على جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير المتضمنة للمعلومات اللازمة في الوقت المناسب.

#### الفرع الرابع: متطلبات نجاح ومعوقات نظم معلومات الموارد البشرية

##### 1- متطلبات نجاح نظم معلومات الموارد البشرية:

حتى ينجح نظام معلومات الموارد البشرية فإنه من الضروري توفر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، ومن أهمها:<sup>12</sup>

- 1- المتطلبات الإدارية: وتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:
  - تحديد أهداف وغايات الإدارة بشكل واضح، ومن ثم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام معلومات الموارد البشرية؛
  - التخطيط الفعال لاحتياجات النظام من الموارد المتعددة، مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الإدارة العليا في المؤسسة بأهمية نظام معلومات الموارد البشرية وتقديم الدعم المادي والمعنوي؛
  - مشاركة الإدارات الرئيسية في المؤسسة مع إدارة الموارد البشرية في إعداد وتصميم النظام؛
  - مراعات احتياجات المستخدمين من مخرجات ومعلومات النظام سواء داخل أو خارج المؤسسة؛
  - الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر النظام لضمان كفاءة وفعالية أدائه.
- 2- المتطلبات التكنولوجية (الفنية):
  - توفر الآلات والأجهزة والأدوات اللازمة لتشغيل النظام مع الأخذ بعين الاعتبار إمكانية المؤسسة؛
  - توفير الكفاءات البشرية اللازمة لتشغيل ومراقبة النظام؛
  - تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات التي ينجزها النظام؛
  - تكامل البيانات، الملفات والسجلات والوثائق من أجل استخدامات أكثر فعالية.
- 3- المتطلبات الاقتصادية:
  - توفير الوقت اللازم والكاف لعملية إعداد وتصميم النظام من أجل بنائه على أسس سليمة؛
  - العمل على تخفيض التكاليف؛
  - الاستخدام الأمثل للأفراد المكلفين بتشغيل نظام معلومات الموارد البشرية؛
  - توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل نظام معلومات الموارد البشرية، مما يتطلب تدريب العاملين بالنظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.
- 4- المتطلبات الاجتماعية:

<sup>12</sup> - رجم خالد، مرجع سبق ذكره، ص من 88 إلى 89.



– التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالمؤسسة لضمان الإمداد بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق؛

– الاتصال الفعال بين إدارات الموارد البشرية ومصالحة الإعلام الآلي؛

– سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الايجابي لدى العاملين بالنظام والمستفيدين منه.

## 2- العوامل التي تحد من فاعلية نظام معلومات الموارد البشرية (المعوقات):<sup>13</sup>

لقد قام walker (1980) بتحديد عشر عوامل تقف حيال بناء نظام معلومات الموارد البشرية، وذكر أنها أخطاء متكررة وليست حديثة أهمها:

- 1- عدم تحديد أهداف نظم معلومات الموارد البشرية بدقة؛
- 2- عدم توفر المشاركة الفعالة لإدارة الموارد البشرية في بناء وتصميم النظام؛
- 3- ضعف الارتباط والتكامل بين النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية؛
- 4- وجود تعقيدات وعلاقات متشابكة بالنظام تؤدي لتعدد التقارير؛
- 5- عدم وجود التأييد والدعم الكافي من طرف الإدارة العليا؛
- 6- استخدام تكنولوجيا معقدة يصعب من عمل لأفراد مصلحة إدارة الموارد البشرية خلال الاستخدام والتشغيل؛
- 7- التهاون في عملية الرقابة قبل وأثناء بناء وتصميم نظام معلومات الموارد البشرية؛
- 8- مقاومة العاملين ومعرضتهم لفكرة الاعتماد على نظام معلومات الموارد البشرية؛
- 9- عدم دراسة تكلفة البرامج المساعدة المستخدمة بدقة وعناية.

## المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظام معلومات الموارد البشرية

### الفرع الأول: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية

لقد أسهم نظام معلومات الموارد البشرية بشكل فعال في إطار العديد من الأنشطة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية ومن هذه المجالات:<sup>14</sup>

- 1- السجلات والإدارة: لقد أدى استخدام الحاسوب في مجال السجلات إلى توفير الوقت والجهد مع تحقيق الموضوعية والدقة في الانجاز،<sup>15</sup> أي تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية،<sup>16</sup> إضافة إلى زيادة المتابعة والرقابة وإمكانية تجميع التقارير والاستعانة بها في اتخاذ القرارات الإدارية في الوقت والمكان المناسبين.
- 2- الاختيار والتعيين: إن الاستخدام السليم للحاسوب في أقسام الاختيار والتعيين في إدارة الموارد البشرية، جعل إمكانية الاحتفاظ بالمعلومات اللازمة حول الأفراد المرشحين للوظائف واسترجاعها عند الحاجة بالسرعة التي تتناسب مع متطلبات الحاجة

<sup>13</sup> - نفس المرجع السابق، ص90.

<sup>14</sup> - خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الرابعة، عمان، 2011، ص245.

<sup>15</sup> - أحمد السيد كردي، متطلبات نجاح نظم معلومات الموارد البشرية، تم الإطلاع عليه يوم 04-02-2017 على الساعة 5:35،

<http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/319623>

<sup>16</sup> - خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة، مرجع سبق ذكره، ص من 244 إلى 245.

الفعلية للقوى البشرية،<sup>17</sup> كما أن ذلك من شأنه أن يساهم في إجراء المقارنات الموضوعية مع المؤهلين للتعين ثم اتخاذ القرار الموضوعي المناسب انسجاماً مع المعلومات ودقتها حول المرشحين، إضافة لسرعة اتخاذ القرار.

3- إدارة الرواتب والأجور: لقد حقق استخدام الحاسوب في إدارة الموارد البشرية وفي مجال الأجور والرواتب والمكافآت المزايا التالية:

- أ- زيادة الدقة والسرعة عند إعداد قوائم الأجور والرواتب والمكافآت وصرفها في الأوقات المناسبة لمستحقيها.
- ب- المساهمة في اتخاذ القرارات السريعة بشأن العلاوات والمكافآت والمستحقات للقوى العاملة في المنظمة.
- ت- إمكانية إجراء المقارنات المناسبة بين مختلف الأجور والرواتب المتحققة لكافة العاملين في المنظمة.
- ث- القيام بتوفير التسهيلات اللازمة للاستقطاعات المطلوبة داخلياً وخارجياً.
- ج- المساعدة في سهولة إجراء التحليلات المحاسبية اللازمة للأجور والرواتب واكتشاف الأخطاء والانحرافات بالسرعة والدقة اللازمة بغية اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

4- برامج التدريب والتأهيل: لقد أسهم استخدام الحاسوب في نظم المعلومات المتعلقة بالعاملين إلى تسهيل سبل تحديد المهارات والتأهيل وإعداد الحاجات التدريبية اللازمة للأفراد العاملين وتوزيعهم على الوظائف المناسبة وفق قابليتهم وكفاءتهم ومؤهلاتهم العلمية.

5- تقييم أداء العاملين: لقد أسهم الحاسوب في القيام بإعداد وسائل التقييم لأداء العاملين بموضوعية ودقة عالية، إضافة لاستخدامه في مجالات التقاعد والضمان والتطوير وغيرها من الأنشطة التي أصبح الحاسوب في إطارها أفضل الوسائل الكفيلة بتحقيق أهداف المنظمة بصورة أكثر كفاءة وفاعلية.

#### الفرع الثاني: أهداف نظام معلومات الموارد البشرية

تسعى المؤسسة من خلال تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية تحقيق مجموعة من الأهداف:<sup>18</sup>

- 1- إعداد الخطط والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسة؛
- 2- التنبؤ بالاحتياجات من الموارد البشرية وتحليلها؛
- 3- تخطيط المسارات الوظيفية ومسارات الترقية؛
- 4- إعداد التقارير الخاصة بإدارة الخاصة المورد البشري؛
- 5- تدعيم الأنشطة اليومية لإدارة الموارد البشرية كتسجيل ساعات العمل والغياب.

بالإضافة إلى:<sup>19</sup>

<sup>17</sup>- نفس المرجع السابق، ص من 245 إلى 246.

<sup>18</sup>- خالد رجم، مرجع سبق ذكره، ص 67.

<sup>19</sup>- نفس المرجع السابق، ص 68.

1- تقديم صورة شاملة تحوي معلومات الموارد البشرية أن قاعدة بيانات تسهل عملية الاتصال عبر الوحدات التنظيمية وزيادة سرعة تبادل المعلومات؛

2- جمع البيانات المناسبة وتحويلها إلى معلومات ومعارف من أجل دعم عملية صنع القرار؛

3- زيادة القدرة التنافسية من خلال تحسين أداء المورد البشري ومنه أداء العمليات؛

4- زيادة القدرة التنافسية من خلال تحسين أداء المورد البشري ومنه أداء العمليات؛

5- تحسين رضا العاملين من خلال تقديم خدمات الموارد البشرية بسرعة ودقة؛

6- عملية إعادة هيكلة وظائف الموارد البشرية؛

7- التحول من إدارة الأفراد إلى الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية؛

8- تبسيط وتعزيز كفاءة وفعالية الوظائف الإدارية للموارد البشرية؛

9- إنتاج أكبر عدد ممكن من التقارير الدقيقة التي تتعلق بالموارد البشرية وفي الوقت المناسب.

### المطلب الثالث: وظائف ومراحل تطوير نظام معلومات الموارد البشرية

#### الفرع الأول: وظائف نظام معلومات الموارد البشرية

لنظام معلومات الموارد البشرية عدة وظائف منها:<sup>20</sup>

1- وضع الخطط التفصيلية والإجمالية والتنبؤية لقوة العمل؛ وذلك بمقابلة حاجات المؤسسة للقوى العاملة مع العروض من

الموارد البشرية من داخل المؤسسة وخارجها، وإيجاد الرصيد، وعروض البدائل لمعالجة الفروقات.

2- بناء ملفات شخصية لكل عضو في المؤسسة، يبين فيه كل المعلومات الضرورية عنه من حيث العمر، الجنس، الحالة

الاجتماعية، الأولاد، المؤهل وتاريخ الالتحاق ونوع الوظيفة، ومقدار الراتب... الخ

3- وضع جداول ولوائح تفصيلية وإجمالية، يوضح فيه طبيعة الموارد البشرية في المؤسسة من حيث متوسط العمر، ونسبة

النوع، ومعدل الشهادات، والقدم الوظيفي، وحجم وطبيعة المهارات البشرية التي تمتلكها المؤسسة.

4- وصف كامل لجميع الوظائف المتاحة في المؤسسة، مبينا فيه متطلبات كل وظيفة والمهام التي سيقوم بها شاغل هذه

الوظيفة، وفي مقابل ذلك يجري حصر المهارات والكفاءات المتواجدة في المؤسسة، ومدى مطابقتها مع الوظائف المتاحة.

5- تنظيم شؤون العاملين الإدارية والإجرائية، مثل صكوك التعيين، الإجازات العادية والمرضية، تسجيل الغياب، النقل،

الترقية وغيرها من الأنشطة الدورية الروتينية.

6- إجراء البحوث والدراسات المهنية والسلوكية، باستخدام قاعدة بيانات الموارد البشرية وقاعدة المعرفة لإجراء هذه

البحوث، مثل مقارنة مستوى الأجور مع مستوى المعيشة، أو فحص العلاقة بين الحوافز التي تقدمها المؤسسة ومعدلات أداء

العاملين، أو حساب نسبة تكاليف الأيدي العاملة في المنتج النهائي، وغيرها من مجالات بحث الموارد البشرية مثل الغياب ودوران

العمل... الخ.

<sup>20</sup> - لبن علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، 2008، ص161.

## الفرع الثاني: مراحل تطوير نظام معلومات الموارد البشرية

لنظام معلومات الموارد البشرية مراحل تطوير وهي: <sup>21</sup>

1- مرحلة تصميم نظام معلومات الموارد البشرية ( Design stage ): يجدر بالفريق الذي يصمم هذا النظام أن يكون على معرفة شاملة بكل القضايا التي تتطلب اتخاذ قرار معين، و أن تكون لديه فكرة عن نوع المعلومات المطلوبة و الضرورية لاتخاذ القرار السليم، كما يجب التغلب على عوائق الاتصال كالصراع داخل المؤسسة، و المنافسة التي قد تدفع بعض الأفراد لإخفاء معلومات هامة، لهذا يجب القضاء على هذا النوع من المشاكل حتى يتم جمع كل المعلومات المطلوبة، التي تمكن من تصميم نظام معلومات للموارد البشرية في ضوء تحليل احتياجات الإدارة من المعلومات، و بذلك يمكن تطوير البرامج التي تلي متطلبات تخزين و استرجاع البيانات، و اختيار الأجهزة الضرورية لاستخدام تلك البرامج.

2- مرحلة تنفيذ نظام معلومات الموارد البشرية ( Implementation Stage ): تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل تطوير نظام معلومات الموارد البشرية، حيث تظهر هذه المرحلة مدى إقبال العاملين، و كذا الجهات المستفيدة من النظام على مخرجاته. فتنطبق مدخل إدارة الموارد البشرية الإلكترونية و ما به من استخدام للتكنولوجيات المتقدمة، يساعد العاملين في هذه المرحلة على القيام بوظائفهم بطريقة أفضل، إلا أنهم قد يقاوموا إدخال هذه التطبيقات التكنولوجية الجديدة، إذا ما تطلبت منهم تغيير أسلوب عملهم، و ما لديهم من خبرات مكتسبة في ذلك. و يجدر بمسؤولي إدارة الموارد البشرية تقديم الدعم اللازم للحد من مشاعر القلق و التخوف لدى العاملين، و التي قد ترافق مرحلة تنفيذ نظام معلومات الموارد البشرية، فإظهار هؤلاء المسؤولين تأييدهم للتغيير، و مساهمتهم في تصميم برامج تدريبية تساعد على تطوير مهارات العاملين، يجعل عملية إدخال التكنولوجيا الجديدة أمراً سهلاً، و يحفز العاملين على تقبل هذا النظام الجديد.

3- مرحلة تقييم نظام معلومات الموارد البشرية ( Evaluation Stage ): اعتماداً على الخطة الإستراتيجية العامة للمؤسسة، تقوم الإدارة بتحديد الخطة الإستراتيجية للموارد البشرية، و التي تبين مختلف السياسات المتعلقة بالتعامل مع الموارد البشرية و الوسائل المجددة لذلك، في سبيل تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة خلال الفترة المحددة للخطة. وعليه فإن نظام معلومات الموارد البشرية يجب أن يزود هذه الخطة الإستراتيجية، بكل ما تحتاجه من معلومات بدقة متناهية وفي الوقت المناسب، ولا يمكن لإدارة الموارد البشرية التحقق من فعالية هذا النظام إلا بقيامها بمرحلة تقييم نظام معلومات الموارد البشرية، حيث يجدر بها التحقق من الوقت المستغرق للحصول على المعلومات الجاهزة، و التكلفة التي تتحملها المؤسسة من أجل هذه المعلومات، و مدى التحسن في عملية اتخاذ القرارات نتيجة استعمال معلومات هذا النظام، فالمسؤولون عن برامج الموارد البشرية يحتاجون إلى معرفة نتائجها، بغرض اتخاذ القرار المناسب بشأن الاستمرار في تطبيقها، أو تعديلها، أو إلغائها. وعندما يَحقق نظام معلومات الموارد البشرية أهدافه، يجب على إدارة الموارد البشرية أن تتخذ الإجراءات الضرورية، للحفاظ على المستوى الجديد من فعالية معلومات هذا النظام، أو ما يعرف بتسيخ التغيير ( Stabilization of change )، لأن غياب هذا الإجراء يجعل من السهل على الفرد العودة إلى عادات العمل السابقة لتنفيذ برامج نظام معلومات الموارد البشرية.

<sup>21</sup> - عبد القادر شلاي، دور إدارة الموارد البشرية في صنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، يومي 14-15 أبريل 2009، المحور السادس، ص من 7 إلى 8.

**المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة**

في هذا المبحث سنتطرق للدراسات السابقة وإبراز أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية.

**المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية و اللغات الأجنبية****الفرع الأول: دراسات سابقة باللغة العربية**

1-دراسة محمد إبراهيم المدهون، أمل إبراهيم أبو رحمة، مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية ( سلسلة الدراسات الإنسانية )، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، جوان 2008، ص من 745 إلى 785:

هدفت الدراسة إلى: مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، وأهم العوامل التي تحد من كفاءتها، وأثرها على فاعلية إدارات شؤون الموظفين، وحجم العينة هو 45 موظفا، المنهج المتبع المنهج التحليلي الوصفي، الاستبانة، وتوصلت هذه الدراسة للنتائج الآتية: أن كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية تحددها ثلاث عناصر مصداقية المعلومة، وسرعة الحصول على المعلومة، وملاءمة المعلومة من حيث التحليل، وأوضح التحليل أن كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية من أهم العوامل المؤثرة على فاعلية إدارات شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة.

2-دراسة دنيا مهدي الاعظمي، أثر مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009:

هدفت الدراسة إلى: بناء نموذج يمثل علاقة متغيرات الدراسة فيما بينها وتأثير بعضها على بعض، بالإضافة إلى تحديد الأثر بين متغيرات الدراسة والمتمثلة في تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية، وحجم العينة هو 180 فردا، والمنهج المتبع المنهج التحليلي الوصفي، الاستبانة، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: أن مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية في البنوك كان مرتفعا، وكان ترتيب متغيرات الميزة التنافسية على النحو الآتي: الإبداع، قيادة التكلفة، التميز.

3-دراسة زاوي صورية، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، العدد السابع، جوان 2010:

هدفت الدراسة إلى: محاولة إبراز مفهوم نظام معلومات الموارد البشرية، وأهمية تقييم أداء الموارد البشرية، ومدى إسهام نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية، وتوصلت هذه الدراسة للنتائج الآتية: بأن نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة يحتاج دائما إلى تطوير حتى يتمكن من تحقيق المهام المفترض به تأديتها، ويجعل من عملية تقييم أداء الموارد البشرية أكثر فعالية.

4-دراسة رجم خالد، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2012:

هدفت الدراسة إلى: معرفة واقع نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية ومدى تأثيره على أداء العاملين، وحجم العينة هو 40 عامل، والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي، وتوصلت هذه الدراسة للنتائج الآتية: إن استخدام نظام معلومات الموارد البشرية يؤدي إلى التسيير الفعال ويساهم في تحسين ورفع أداء العاملين بالمؤسسة.

5-دراسة خالد رجم، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017:

هدفت الدراسة إلى: تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية في فعالية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثلة في كل من: إستراتيجية التوظيف، إستراتيجية التطوير والتدريب، إستراتيجيات التعويض وإستراتيجية تقييم أداء العاملين، وحجم العينة هو 4 مؤسسات عمومية ومؤسسات أجنبية، والمنهج المتبع هو دراسة الحالة، وتوصلت هذه الدراسة للنتائج الآتية: أن المؤسسات لم تصل بعد للاستغلال الأمثل لنظام معلومات الموارد البشرية فلم يتعدى الأثر الوظيفي فقط، كما سجلنا غياب استراتيجيات واضحة للموارد البشرية، مما انعكس على أداء إدارة الموارد البشرية التي ركزت على التسيير قصير الأجل (سنة واحدة)، عكس ما وجدناه في المؤسسات الأجنبية باعتمادها أنظمة معلومات متطورة ومستغلة بشكل جيد، ويعتبر نظام معلومات الموارد البشرية الأداة الرئيسية التي تساهم في فعالية كل من صياغة وتنفيذ ورقابة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية.

#### الفرع الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

1-Majid Ramezan, Measuring the effectiveness of human resource information systems in national iranian oil company an empirical assessment, Iranian journal of management studies(IJMS), Vol 2, No 2, june 2009, p de 129 a 145:

هدفت الدراسة إلى: دراسة مدى تأثير رضا المستخدمين على فعالية نظام الجودة ونوعية المعلومات، وحجم العين هو 20 فردا، واعتمدت على الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: قد يكون اختيار نظام المعلومات تأثير منطوق على أهداف البحث التجريبي، وأن مع تطور الاقتصاد شجع الأنظمة في تطوير الأنظمة التجارية، واستعملت الأنظمة التطوعية أكثر مما كان في العشرية السابقة، ومن ثم تواصل تأييد " استخدام الأنظمة " كبعد لنقد حجم تأثير نظام المعلومات.

2-Shani, amir and Tesone dana, Have human resource information systems evolved into internal e-commerce, worldwide hospitality and tourism, vol 2, 2010:

هدفت الدراسة إلى: مناقشة تأثير التكنولوجيا على وظيفة الموارد البشرية في المنظمات بشكل عام، ويوجه الخصوص على شركات الفنادق، حيث قام الباحثان بالإطلاع على أمثلة عملية في شركة الفنادق، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود دمج كبير للتكنولوجيا في مجال عمليات الموارد البشرية لدرجة أنه أصبح النظر إلى نظام معلومات الموارد البشرية كأنه تجارة إلكترونية داخلية، ويتيح التحول إلى التكنولوجيا إمكانيات كبيرة للمنظمة، وأوصت الدراسة بأهمية زيادة دعم الإدارة لإنجاح نظام معلومات الموارد البشرية في المنظمات.

3-Negin and others, Evaluation of the effectiveness of e-recruitment practices for SMEs, international conference on innovation, management and service, vol 14, in Malaysia, 2011:

هدفت الدراسة إلى: تحليل الإمكانيات والصعوبات التي تواجه التوظيف الإلكتروني في الشركات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا، وشرح العملية وبعض الآثار الإدارية بشأن هذه الإجراءات، وحجم العينة هو 60 شركة، والمنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: اعتبار آراء المديرين التنفيذيين للشركات الصغيرة والمتوسطة وظيفة فرعية نحو

التوظيف الإلكتروني، وتظهر النتائج القدرة على التواصل والتعامل مع بيئة العمل متعددة اللغات من أهم الفوائد التشغيلية لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية، وأوصت الدراسة باستخدام التكنولوجيا الحديثة كوسيلة في التعاملات الداخلية والخارجية.

4-Effectiveness of human resource information system on hr functions of the organization, a cross sectional study, us china education review a 9, 2012, p de 830 a 839:

هدفت الدراسة إلى: دراسة تأثير وفعالية نظام معلومات الموارد البشرية على وظيفة الموارد البشرية في المؤسسة، وحجم العينة هو 104 فرداً، واعتمدت على الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن النظام معقد وصعب للعمل في بعض الأحيان، ولكنه ساعد على ممارسات الموارد البشرية محاذة مع الإستراتيجية التنظيمية، وتحديد مجالات التحسين، ومواكبة مع أنه يسمح للمنظمة لتقدير وتقييم أية مخاطر محتملة وزيادة الفجوات الممارسات الحالية.

ويلتزم بالتحسين المستمر لخبراء الموارد البشرية.وظيفة الموارد البشرية وعلى العموم، نظام معلومات الموارد البشرية، يزيد من كفاءة وظيفة الموارد البشرية، ساعدت إدارة الموارد البشرية إلى المساهمة في تنظيم الطاقات، وضعت الهيكل، والمرتببات، والوقت، والحضور، وتقييم الأداء، وتجنيد والتعلم إدارة، ونظام التدريب، سجل الأداء، الخدمة الذاتية للموظفين، وجدولة، وإدارة الغياب، لأنظمة، الأساليب، وخفض تكلفة الموارد البشرية، وزيادة الحافز للموظفين الموارد البشرية، تحليل المشكلات.

5- Bader Yousef Obeidat, The relationship between human resource information system (HRIS) functions and human resource management (HRM) functionalities, journal of management research, Vol4,No 4, in Jordan, October 2012:

هدفت الدراسة إلى: مناقشة العلاقة بين نظام معلومات الموارد البشرية ووظائف إدارة الموارد البشرية، وحجم العينة هو 15 بنوك، المنهج المتبع هو المنهج الوصفي، الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود علاقة بين وظائف إدارة الموارد البشرية ووظائف نظام معلومات الموارد البشرية، فقد وجد أن التكامل الإستراتيجي، التنبؤ والتخطيط، وتحليل الموارد البشرية، والاتصالات لا يملكون علاقة مع وظائف الموارد البشرية، في حين أن أداء وإدارة معرفة نظام معلومات الموارد البشرية له علاقة مع وظائف الموارد البشرية.

**المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.**

**الفرع الأول: أوجه التشابه**

- من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة يظهر أنها تركز على أهمية نظام معلومات الموارد البشرية وهذا ما تحدف إليه الدراسة الحالية؛

- من حيث المضمون مفهوم نظام المعلومات الموارد البشرية و أهميته؛

- تشابه من حيث المنهج والأدوات الدراسة الحالية البرنامج المستعمل SPSS ؛

- وجود علاقة بين نظام المعلومات وإدارة الموارد البشرية؛

- الاستغلال الأمثل للموارد وهذا ما تتجه له الدراسة الحالية؛

**الفرع الثاني: أوجه الاختلاف**

- سعت الدراسة الحالية على غرار الدراسات السابقة إلى الاستغلال الأمثل للموارد لأجل تحقيق نظام معلومات جيد؛

- يكمن الاختلاف في زمن الدراسة؛
- هناك اختلاف في العينات من حيث العدد و النوع؛
- هناك اختلاف في نوع الدراسة؛
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مكان الدراسة؛
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغيرات حيث اعتمدت دراستنا على متغير وحيد، أما الدراسات السابقة فقد تناولت متغيرات مختلفة؛
- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في نوع وحجمها المنظمة المدروسة.
- يمكننا اعتبار أن الدراسة الحالية هي تكملة للدراسات السابقة من حيث:
- ابراز أهمية تقييم نظام معلومات الموارد البشرية؛
- بلوغ درجة الكفاءة العالية من خلال قياس وتحليل موارد نظام معلومات الموارد البشرية مع تعظيم مخرجاته.
- واقع كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية بكل مكوناته في المؤسسة الكبيرة ذات طابع خدمي.



## خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن نظام معلومات الموارد البشرية له دور أساسي وهذا بفضل المعلومات والتي تعتبر موردا رأسماليا في ظل بيئة تنافسية.

لذا يستوجب بناء منظمات نظم معلومات الموارد البشرية بموارد أقل تكلفة ممكنة أي حسن استغلال مكونات نظام معلومات الموارد البشرية لأجل صناعة القرارات في مختلف المستويات الإدارية وبالتالي تؤدي لتحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة.

فلا يمكن الاستغناء على نظام معلومات الطاقة المغذية ألا وهي الطاقة البشرية لما له من علاقة وطيدة في مواجهة المشاكل التي تواجهها إدارة الموارد البشرية فيما يخص نظام المعلومات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية  
لواقع نظام معلومات الموارد البشرية  
في مؤسسة اتصالات الجزائر

## تمهيد

تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات التطبيقية والنظرية والمتضمنة الأسس النظرية لنظام المعلومات، ومدخل لنظام معلومات الموارد البشرية، والأدبيات التطبيقية للدراسة، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الدراسة النظرية بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لاتصالات ورقلة، وذلك من خلال تناول طريقة وأدوات البحث المستخدمة في جمع المعلومات، وعرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

## المبحث الأول : عينة وأدوات الدراسة

ستتطرق من خلال هذا المبحث إلى جوانب الدراسة والمتمثلة في طريقة وأدوات الدراسة، بما في ذلك مجتمع الدراسة وعينتها.

**المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة**

**الفرع الأول : مجتمع الدراسة**

يتمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية لاتصالات ورقلة.

**-تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:**

اتصالات الجزائر وهي شركة عمومية ذات أسهم، حيث تحصلت على الشكل القانوني، تعمل في قطاع الاتصالات الالكترونية، بموجب المرسوم رقم 03-2000 بتاريخ 05 أوت 2000 الذي تم بموجبه إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر والذي أدى إلى فصل النشاطات البريدية والخدمات، الاتصالات ودخلت رسميا في الخدمة ابتداء من 01 جانفي 2003<sup>22</sup>.

تعتبر اتصالات الجزائر القاطرة الرئيسية لقيادة إستراتيجية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر وهذا بفضل شبكتها الممتدة على كامل التراب الوطني، حيث تمتلك المؤسسة أكثر من 47000 كلم من الألياف البصرية.

**تنقسم اتصالات الجزائر تنظيميا إلى ثلاث مستويات:**

- المديرية العامة: ومقرها الجزائر العاصمة.

- المفوضيات الإقليمية: وعددها 13 مفوضية تتوزع على كامل التراب الوطني، حيث تضم كل مفوضية مجموعة من الولايات، تسهر على متابعتها ودعمها، هذه المفوضيات هي: الجزائر، البليدة، تيزي وزو، عنابة، قسنطينة، سطيف، باتنة، الشلف، وهران، تلمسان، الأغواط، بشار، ورقلة.

- المديرية العملية: وهي الوحدة العملية لجميع نشاطات المؤسسة وعددها 50 مديرية ( 48 ولاية، بالإضافة إلى مديرتين إضافيتين بالعاصمة، حيث تحتوي العاصمة على 03 مديريات عملية).

**الفرع الثاني : عينة الدراسة**

تمثل العينة المستهدفة في 12 موظف في مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية لاتصالات ورقلة عينة قصدية تقتصر فقط على مستخدمي نظام معلومات الموارد البشرية.

وقد تم التقييم وفق الآتي: مقابلة مع إطارين دائرة الموارد البشرية والدائرة التقنية، وتوزيع استبيان على مستخدمي نظام معلومات الموارد البشرية.

**المطلب الثاني: أدوات الدراسة**

**الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة**

اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التالية:

**1- الملاحظة:** حيث استخدمنا الملاحظة في زيارتنا الميدانية، لنظام معلومات الموارد البشرية، بغرض التأكد من الفرضيات والتشخيص المباشر لواقع المؤسسة، من خلال تحليل ووصف النظام ( العتاد- البرامج- الشبكات- المستخدمين).

<sup>22</sup> -[https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=at\\_histoire](https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=at_histoire) realisation, 12-04-2017 à 22.26.

**2- المقابلة:** حيث قمنا بزيارة ميدانية لعينة الدراسة لهدف جمع المعلومات والمعطيات التي تساعدنا في إتمام الدراسة والتأكد من صحتها، ومعرفة واقع نظام معلومات الموارد البشرية، وهذا مع المدير وإطارات دائرة الموارد البشرية والدائرة التقنية،<sup>23</sup> وتضمنت المقابلة أسئلة حول:

- مدى كفاءة موارد نظام معلومات الموارد البشرية ( الأجهزة، الشبكات، البرامج، السياسات الأمنية، الموارد البشرية)؛  
- مدى استغلال نظام المعلومات ففي وظائف دائرة الموارد البشرية ( التكوين، التوظيف، إدارة الأحمور، تقييم أداء العاملين، المسار المهني؛

- مدى الاستفادة من أي تكوين أو تريض له علاقة بنظام المعلومات أو باستخدام التكنولوجيا.

**3- الاستبيان:** حيث قمنا بتوزيع استبيان بغرض معرفة مدى كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية، وقد تم توزيعه على 12 فردا من مستخدمي هذا النظام، حيث اعتمدنا على الأسئلة المغلقة لضمان السهولة والدقة في الإجابة،<sup>24</sup> وقد تم تقسيمه وفق الآتي:

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية للموظف (الجنس، العمر، مستوى التعليم، الخبرة).

الجزء الثاني: يحتوي على محورين:

المحور الأول: موارد نظام معلومات الموارد البشرية

البعء الأول: الأجهزة، ويتضمن 04 أسئلة.

البعء الثاني: الشبكات، ويتضمن 04 أسئلة.

البعء الثالث: البرامج، ويتضمن 05 أسئلة.

البعء الرابع: السياسات الأمنية، ويتضمن 04 أسئلة.

البعء الخامس: الموارد البشرية، ويتضمن 03 أسئلة.

المحور الثاني: جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية

البعء الأول: الدقة، ويتضمن 04 أسئلة.

البعء الثاني: الشمول، ويتضمن 04 أسئلة.

البعء الثالث: التوقيت والسرعة، ويتضمن 04 أسئلة.

البعء الرابع: الملاءمة، ويتضمن 05 أسئلة.

يتضمن الجزء الثاني على 37 سؤال، يتم الإجابة عنها من خلال 03 خيارات: "غير موافق"، "محايد"، "موافق".

**الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية والبرامج المستعملة**

من أجل التعامل مع إجابات أفراد العينة، لهدف الوصول للإجابة على الأسئلة الفرعية للدراسة واختبار فرضيات الدراسة، استخدمنا:

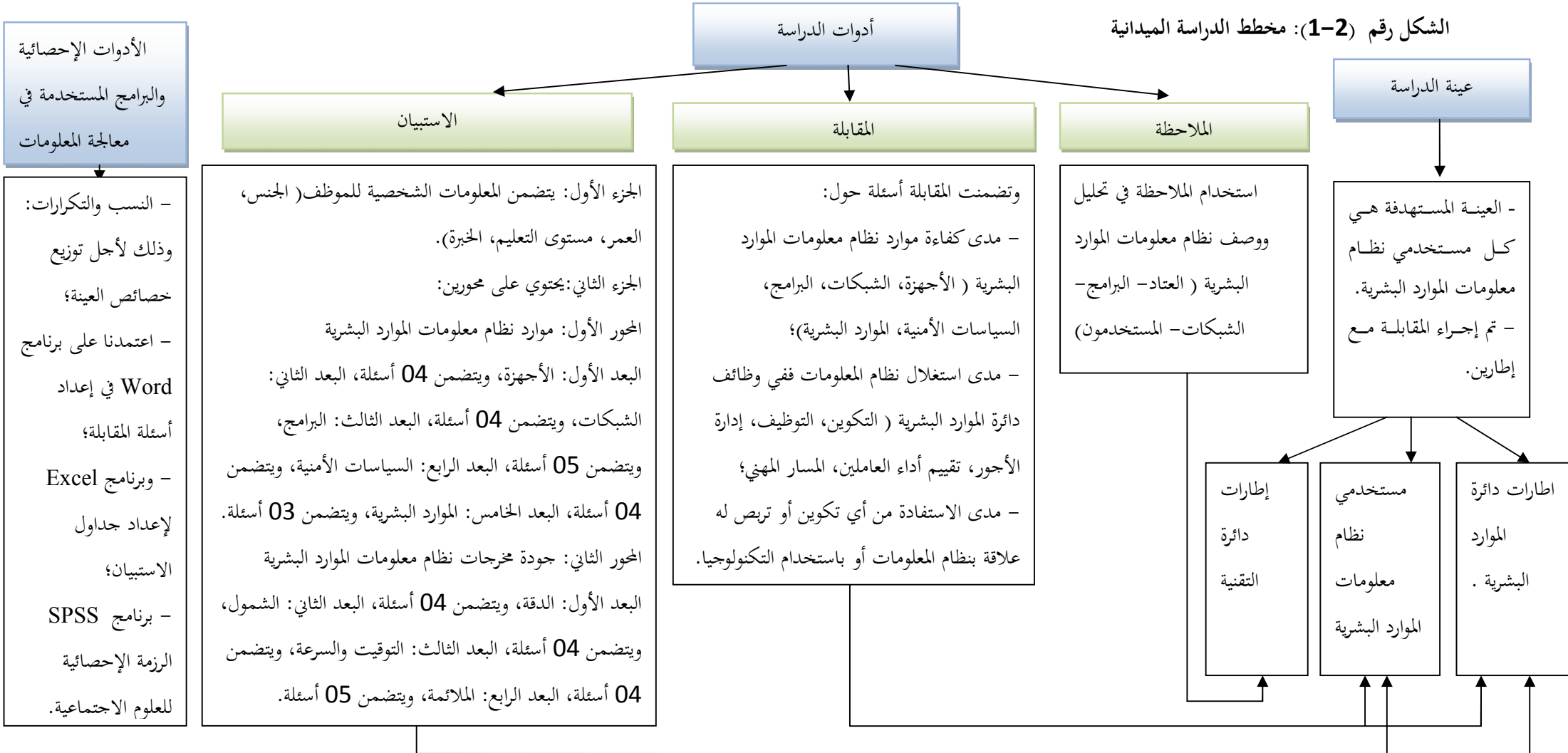
- النسب والتكرارات: وذلك لأجل توزيع خصائص العينة؛

<sup>23</sup> - أنظر الملحق رقم 01.

<sup>24</sup> - أنظر الملحق رقم 02.

- اعتمدنا على برنامج الورد في إعداد أسئلة المقابلة؛
- واكسل لإعداد جداول الاستبيان؛
- و برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لأجل تحليل الاستبيان من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية والمجموع.

الشكل رقم (2-1): مخطط الدراسة الميدانية



المصدر: من إعداد الطالبة.

المطلب الثالث: تحليل واقع نظام معلومات الموارد البشرية

الفرع الأول: نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة

1- الأجهزة والمعدات: وتتمثل في:<sup>25</sup>

الجدول رقم (1-2) : جدول يبين أجهزة نظام معلومات الموارد البشرية

الرقم	البيان	العدد	الملاحظة
01	حاسوب من نوع HP	03	المعالج: core duo، الذاكرة الحية: 2 Gb، القرص الصلب: 320 Gb
02	حاسوب من نوع DELL	03	المعالج: core duo، الذاكرة الحية: 2 Gb، القرص الصلب: 320 Gb
03	حاسوب من نوع HP Compaq	01	المعالج: core duo، الذاكرة الحية: 2 Gb، القرص الصلب: 500 Gb
04	مخزن طاقة Onduleur	04	نوع: APC ، VA500
05	ماسح ضوئي Scanneur	01	نوع: EPSON
06	طابعة شبكية متعددة المهام	02	نوع: KYOCERA
07	طابعة عادية	01	نوع: EPSON
08	فاكس	01	نوع: Panasonic
09	موزع Switch	01	نوع: CISCO
10	موجه Routeur	01	نوع: CISCO

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة مع السيد رئيس دائرة الموارد البشرية.

## 2- البرامج:

يحتوي نظام معلومات الموارد البشرية على نوعين من البرامج: برنامج التشغيل (نظام التشغيل)، ونظام التسيير وهما:

أ- نظام التشغيل: تشتغل الخادومات في بيئة UNIX بنسخة UNIX 5.3 AIX.

ب- نظام تسيير المستخدمين والأجور HR access:<sup>26</sup>

وضعت المؤسسة الفرنسية للإعلام الآلي في عام 1972 في سوق نظام تسيير الموارد البشرية تحت اسم SIGAGIP وتلته العديد من الأنظمة منها SGBD، وبعد إجراء العديد من التحديثات في ميدان أنظمة معلومات الموارد البشرية ظهر في سنة 1992 نظام HR access وهو نظام لتسيير الموارد البشرية و تسيير الأجور، أصبح هذا النظام موزعا في جميع أنحاء العالم ويستعمل من قبل نصف المؤسسات، يسمح هذا النظام بالوصول إلى المحتويات الأساسية للأجر ويقوم بتقديم معلومات خاصة

<sup>25</sup> - أنظر الملحق رقم 03.

<sup>26</sup> - أنظر الملحق رقم 04.



بالموارد البشرية، ويحتوي على: غطاء تنظيمي للموارد البشرية، استطلاع على المعلومات، تقديم تشخيص عام للأجور، فقد كانت المؤسسة تعتمد برنامج تطبيقي اسمه GAYA والذي اشترته بـ 22 مليون يورو وقد استعملته لمدة 6 أشهر فقط، وبعده اشترت HR access سنة 2004 بقيمة 8 يورو و هي تستعمله إلى يومنا هذا، ويستطيع أن يسير جميع فروع المؤسسة الأم ويقوم بالتنبيه عند الخطأ و القيام بتصحيحه، ويسهل عملية تحين المعلومات وتقليل الأخطاء.

### 3-السياسات الأمنية:

وتقسم السياسات الأمنية على عدة مستويات ( الأفراد، المكان، الأجهزة والبرامج):

أ- السياسات الأمنية على مستوى الأفراد:

- طاقم مشرف على النظام يستفيد من تكوينات دورية؛

- كل عامل يستغل نظام HR access، يحصل على كلمة سر واسم مستعمل خاص به؛

- كل عملية تحدث على مستوى النظام تسجل باسم العامل الذي قام بها.

ب- السياسات الأمنية على مستوى المكان:

- موقع وجود خادمت قواعد البيانات استراتيجي، ويمنع أي شخص غريب عن المصلحة للدخول إليه؛

- قاعة الخوادم في حيز زجاجي، مما يمكن أي شخص مسؤول أن يلاحظ أي تحذير؛

- توفير تكييف ومولدات الكهرباء؛

- وجود مضادات للحرائق.

ت- السياسات الأمنية على مستوى الأجهزة والبرامج:

- خوادم عالية الأداء وسريعة؛

- الحواسيب النهائية مختلفة، أدائها مقبول، مخزونات الطاقة متوفرة وليست كافية؛

- شبكة محلية موجودة ترتبط بالخوادم عن طريق بروتوكولين TCP/IP و X25؛

- الطابعات متوفرة سواء كانت مركزية أو شخصية؛

- مضادات فيروسات (KASPERSKY) متوفرة لكن بدون تحديث.

- وجود الجدار الناري؛

- وضع نسخ احتياطية يتم وفق حوامل خارجية وتحفظ في مكتب المدير؛

- وجود نسخ احتياطية لقاعدة البيانات في جميع الوحدات التابعة لها؛

- يتم غلق كل حساب غير نشط مدة شهرين آليا؛

- في حال ضرر يصيب الخادم الرئيسي تنتقل المراقبة آليا للخادم المرافق(الخاص بقاعدة البيانات) ليعوض الخادم المعطل.

- أنظمة التشغيل ويندوز من نسخ مختلفة منها الأصلية والغير أصلية.

4- الموارد البشرية: ينقسم العنصر البشري إلى شقين:

الشق الأول: الأشخاص المسؤولين على تسيير نظام المعلومات؛

الشق الثاني: الأشخاص المستغلين لهذا النظام.

الجدول رقم (2-2) : جدول يبين توزيع العنصر البشري

الرقم	المؤهل	العدد
01	ماجستير علوم التسيير	01
02	مهندس دولة في الإلكترونيك	01
03	ماستر تدقيق ومراقبة التسيير	01
04	ليسانس تسيير موارد البشرية	08
05	دون ليسانس	01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة مع السيد رئيس دائرة الموارد البشرية.

يتضح أن العنصر البشري الذي يسهر على سير نظام معلومات دائرة الموارد البشرية ذو تكوين متوسط، حيث أن العمليات المعقدة يشرف عليها أفراد من حملة شهادة الليسانس في تسيير الموارد البشرية بمساعدة المهندسين .

5- قاعدة البيانات: بنيت قواعد المعطيات لنظام معلومات الموارد البشرية بقواعد المعطيات أوراكل وهو نظام قوي، كما يقبل لغة البرمجة الاستعلامية، التي تسمح بمحاورة قواعد المعطيات بسلاسة.

6- الشبكات: تتوفر على مجموعة مختلفة من الشبكات والتي تدعم نظام معلومات الموارد البشرية:

- شبكة RMS:<sup>27</sup> وهي شبكة عملاقة مكونة من مجموعة من الموجهات الكبيرة، تتحكم في كامل الشبكة، تمر عبرها مختلف البيانات لمختلف الخدمات.

- شبكة LAN:<sup>28</sup> وهي شبكة محلية تستعمل البروتوكول TCP/IP قاعدة للاتصال، وتكون محدودة المكان.

- شبكة VPN:<sup>29</sup> وهي شبكة وهمية تستعمل الانترنت كقاعدة اتصال.

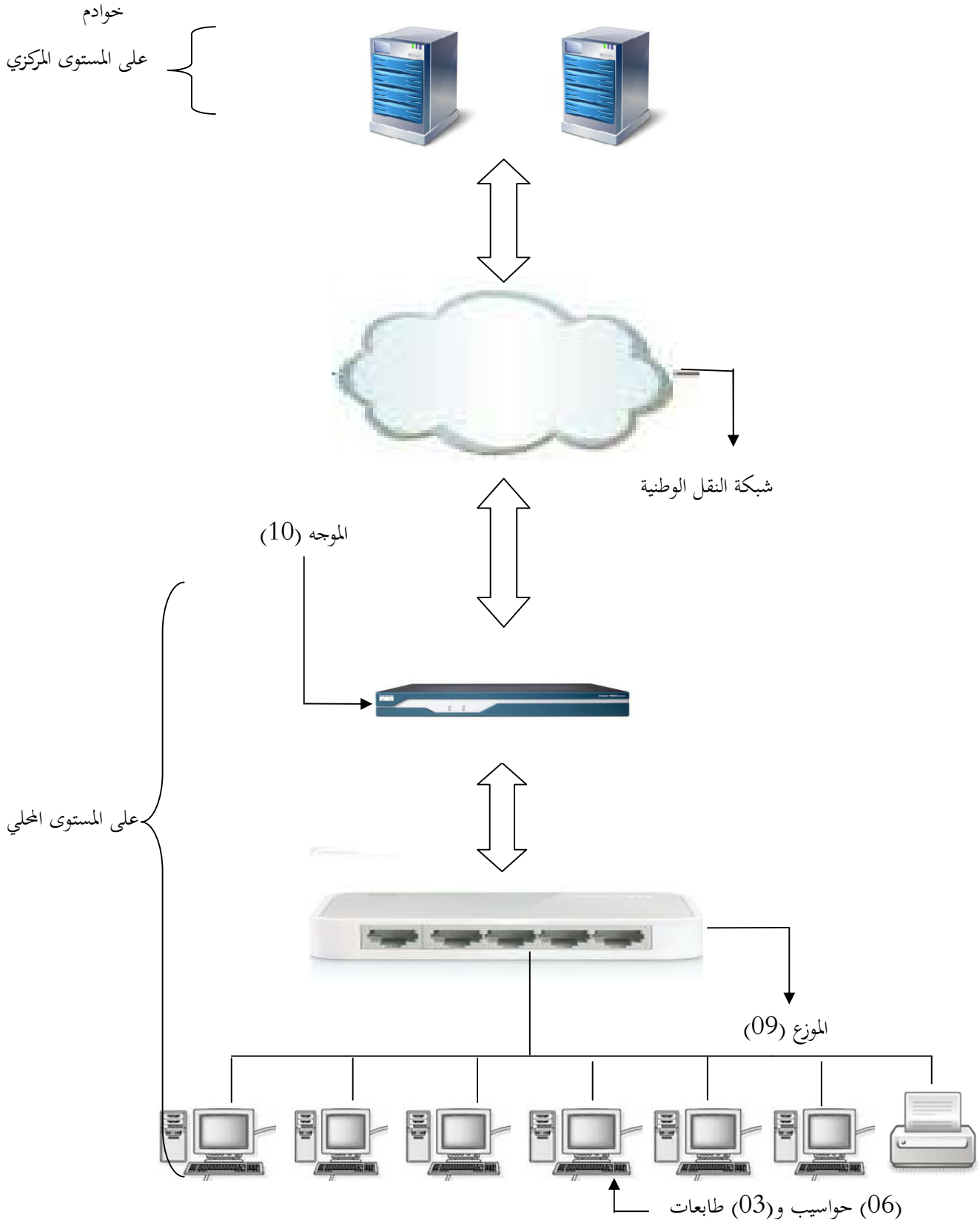
- شبكات X25: شبكات قديمة تستخدم تقنية X25.

<sup>27</sup> - RMS : Réseau Multi Services.

<sup>28</sup> - LAN : Local Area Network.

<sup>29</sup> - VPN : Virtual Private Network.

الشكل رقم (2-2): مخطط البنية المادية لنظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة مع مدير دائرة التقنية.

## المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

ستتطرق من خلال هذا المبحث إلى جوانب الدراسة والمتمثلة في تحليل ومناقشة نتائج الدراسة، بما في ذلك عرض نتائج الدراسة، ومناقشة النتائج.

### المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان

ستتطرق في هذا المطلب إلى تحليل المتغيرات الشخصية للعينة وثبات أداة الدراسة.

### الفرع الأول : تحليل المتغيرات الشخصية

تضمن هذا الجزء طرح أربعة أسئلة شخصية تتعلق بالشخص المستجوب، هذه الأسئلة مكنتنا من التعريف أكثر بمفردات العينة المدروسة، كما يلي:

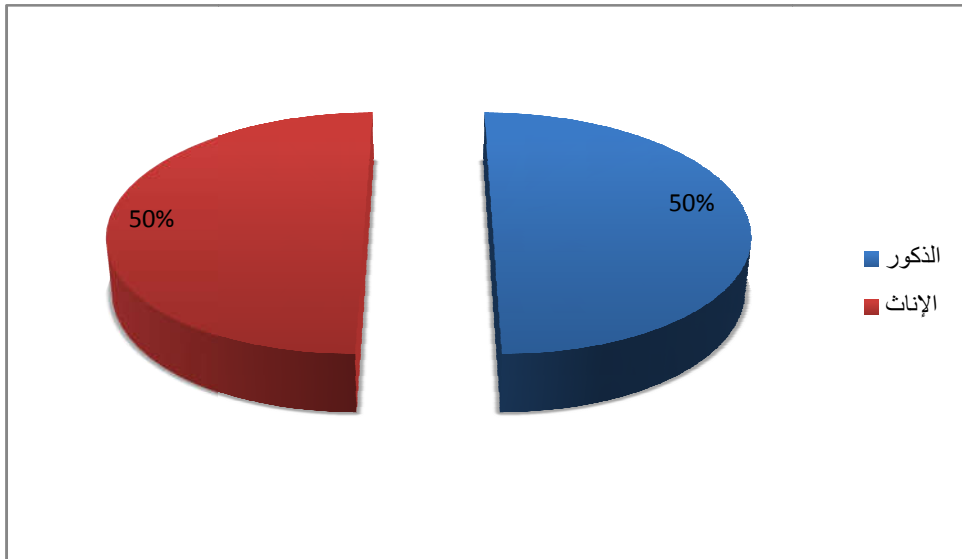
#### 1- الجنس:

ينقسم التوزيع حسب الجنس إلى:

ذكور: 06 بنسبة 50%

إناث: 06 بنسبة 50%

الشكل رقم (2-3) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



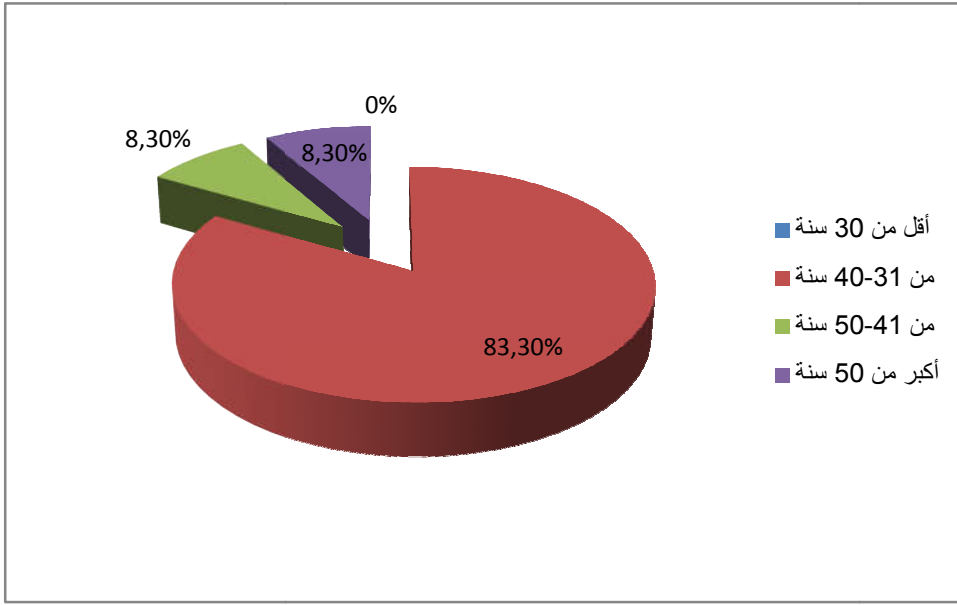
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يظهر الشكل رقم (2-3) أن مفردات العينة عدد الذكور متساوي مع عدد الإناث، وذلك بنسبة 50% ذكور، و 50% إناث، وهذا ما تم ملاحظته فعلا عند زيارتنا للمؤسسة.

#### 2- العمر:

كانت النتائج المتحصل عليها مايلي:

الشكل رقم (2-4) : توزيع أفراد العينة حسب العمر



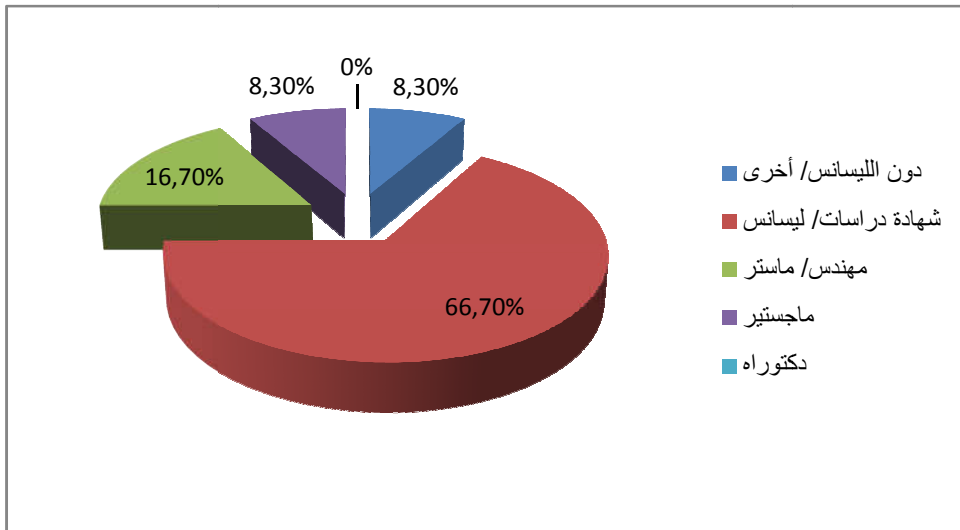
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يظهر الشكل رقم (2-4) أن أغلبية أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين 31 و 40 سنة، 10 أفراد بنسبة 83,3% في معدل دوران اليد العاملة، كما أن الفئة الأقل من 30 سنة عدد الأفراد هو 00 وهذا يدل على أن المؤسسة لا تركز توظيفها على الفئة الشبابية والتي لها قدرات بدنية وذهنية وسرعة تنفيذها للمهام، وقد قدرت عدد أفراد كلا الفئتين: الفئة من 41 إلى 50 سنة و الفئة الأكبر من 50 سنة، فرد واحد بنسبة 8,3%، وهذه النسبة تؤكد أن رسالة المؤسسة هي تدعيم الاستقرار والاستفادة من الخبرة.

### 3- مستوى التعليم:

كانت النتائج المتحصل عليها مايلي:

الشكل رقم (2-5) : توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم



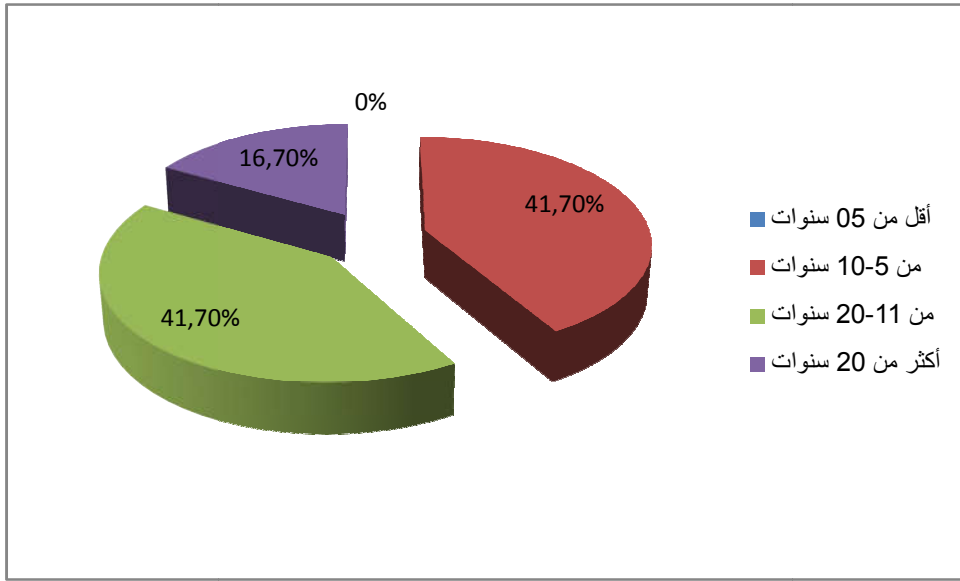
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يظهر الشكل رقم (2-5) أن 8 أفراد وبنسبة 66,7% لهم شهادة ليسانس، وفردين:مهندس وآخر ماستر بنسبة 16,7%، وفرد واحد له ماجستير بنسبة 8,3%، مما يدل أن المؤسسة تنتهج سياسة توظيف حاملي الشهادات، بينما فرد واحد له مستوى دون الليسانس بنسبة 8,3%، والمتوقع أن يكون من الموظفين ذوي خبرة كبيرة في المؤسسة والذين استفادوا من برامج تدريبية من أجل الترقية إلى مناصب عليا.

4- الخبرة:

كان توزيع العينة حسب الخبرة كما يلي:

الشكل رقم (2-6) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

يظهر الشكل رقم (2-6) أنه لا يوجد أي عامل خبرته تقل عن 5 سنوات، ويليه 5 عمال بنسبة 41,7% لهم في المؤسسة ما بين 5 و10 سنوات عمل، ويظهر أيضا 5 عمال بنسبة 41,7%، لديهم ما بين 11 و20 سنة عمل في المؤسسة، بينما عاملين مدة خدمتهم تجاوزت 20 سنة بنسبة 16,7%، مما يعني أن أغلبية أفراد العينة لديهم أكثر من 5 سنوات في خدمة المؤسسة وهذا ما ينعكس بالإيجاب على استقرار المؤسسة.

الفرع الثاني : ثبات أداة الدراسة

من أجل تقييم وقياس ثبات آراء العينة، قمنا بحساب (ألفا كرونباخ)، حيث حصل جميع فقرات الاستبيان على القيم الموضحة في الجدول رقم (2-3).

الجدول رقم (2-3): مقياس ألفا كرونباخ

المجال	ألفا كرونباخ
37	,839

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال الجدول رقم (2-7) يتضح لنا أن معامل (ألفا كرونباخ) بلغ حوالي 84% وهي نسبة مقبولة جدا بالنسبة للعلوم الاقتصادية التي تعتمد عليها ابتداء من 60%، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئنا في تطبيقه على عينة الدراسة.

الفرع الثاني : نتائج محاور الاستبيان

1- التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة:

يتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد الاتجاه العام لآراء العاملين في كل محور من محاور الاستبيان بحيث قيمة المتوسط المرجح لهذه العبارات وفق ما هو مبين في الجدول رقم (2-4) الآتي:

الجدول رقم (2-4): توزيع درجات الموافقة لمقياس (Likert)

الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
1	2	3	
المتوسط	من 1,00 إلى 1,66	من 1,67 إلى 2,33	من 2,34 إلى 3,00

المصدر: من إعداد الطالبة

2- تحليل محاور الاستبيان:

تهدف محاور الاستبيان لمدى كفاءة مكونات نظام معلومات الموارد البشرية، ومدى تطبيق نظام المعلومات في كافة وظائف إدارة الموارد البشرية.

المحور الأول: موارد نظام معلومات الموارد البشرية

الجدول رقم (2-5): إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول موارد نظام معلومات الموارد البشرية

المحور الأول: موارد نظام معلومات الموارد البشرية	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
<b>البعد الأول: الأجهزة:</b>							
1. يعتمد نظام المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب	التكرار	00	00	12	3,00	,000	موافق
	النسبة%	00	00	100			
2. المعدات المستخدمة حاليا تتناسب و طبيعة العمل، و توفر القدرة اللازمة للتشغيل	التكرار	00	04	08	2,67	,492	موافق
	النسبة%	00	33,3	66,7			
3. تعتبر المعدات المستخدمة حاليا من أفضل و احدث تكنولوجيا متوفرة في السوق	التكرار	03	01	08	2,42	,900	موافق
	النسبة%	25	8,3	66,7			
4. القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة و تؤدي أغراض الحفظ بكفاءة	التكرار	01	02	09	2,67	,651	موافق
	النسبة%	8,3	16,7	75			
<b>البعد الثاني: الشبكات:</b>							

موافق	,452	2,75	09	03	00	التكرار	1. يستخدم النظام الحالي لتبادل و نقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة بين مختلف الأقسام و المصالح
			75	25	00	النسبة%	
موافق	,492	2,67	08	04	00	التكرار	2. سرعة تدفق المعلومات في الشبكة والتي لها علاقة بالعتاد المستعمل من كوابل قوة الخادم (server) لها أثر فعالية الاتصال
			66,7	33,3	00	النسبة%	
موافق	,522	2,50	06	06	00	التكرار	3. شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات و المعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب
			50	50	00	النسبة%	
موافق	,622	2.75	10	01	01	التكرار	4. يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات
			83,3	8,3	8,3	النسبة%	
<b>البعد الثالث: البرامج:</b>							
موافق	,389	2,83	10	02	00	التكرار	1. تتميز البرامج المستخدمة بتمكين أكثر من مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد
			83,3	16,7	00	النسبة%	
موافق	,522	2,50	06	06	00	التكرار	2. توفر البرامج كل ما تطلبه الوظيفة من مهام
			50	50	00	النسبة%	
موافق	,289	2,92	11	01	00	التكرار	3. تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر و الأقسام المختلفة
			91,7	8,3	00	النسبة%	
موافق	,651	2,67	09	02	01	التكرار	4. تتميز البرامج بكشف أي أخطاء عند إدخال البيانات و إصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء
			75	16,7	8,3	النسبة%	
موافق	,492	2,67	08	04	00	التكرار	5. تتميز البرامج المستعملة بالحدثة و سهولة الاستخدام
			66,7	33,3	00	النسبة%	
<b>البعد الرابع: السياسات الأمنية:</b>							
موافق	,492	2,67	08	04	00	التكرار	1. تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة بحماية المعلومات و معاقبة الموظفين المخلين بها
			66,7	33,3	00	النسبة%	
موافق	,522	2,50	06	06	00	التكرار	2. فصل وظيفة مراقبة النظام عن وظيفة إدخال المعلومات (أي الذي يدخل المعلومات ليس نفسه هو من يراقب النظام)
			50	50	00	النسبة%	
موافق	,669	2,58	08	03	01	التكرار	3. تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر و الصيانة الوقائية للنظام(الأجهزة و البرامج)
			66,7	25	8,3	النسبة%	
موافق	,452	2,75	09	03	00	التكرار	4. توفر المؤسسة برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق
			75	25	00	النسبة%	



البعد الخامس: الإمكانيات البشرية:

موافق	,515	2,58	07	05	00	التكرار	1. تمت استفادتك من دورات تكوينية كان لها الأثر في تحسين استخدامك لنظم المعلومات
			58,3	41,7	00	النسبة%	
موافق	,389	2,83	10	02	00	التكرار	2. يمتلك مستخدم النظام المهارة الكافية لإنجاز العمل بكفاءة
			83,3	16,7	00	النسبة%	
موافق	,389	2,83	10	02	00	التكرار	3. يساعد نظام المعلومات في تنظيم المهام الوظيفية
			83,3	16,7	00	النسبة%	
موافق	,4931	2,688	المجموع ( المحور الأول )				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التعليق:

من خلال الجدول رقم (2-5) يتضح لنا أن المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة حول هذا المحور هو (2,688)، والتوجه كان "موافق"، أي أن أفراد العينة يتفقون على كفاءة موارد نظام معلومات الموارد البشرية، وهذا ما يوضحه الانحراف المعياري (0,49) وهو مستوى مقبول.

المحور الثاني: جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية

الجدول رقم (2-6): إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	المحور الثاني: جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية
البعد الأول: الدقة:							
موافق	,452	2.75	09	03	00	التكرار	1. تتميز المعلومات التي تستخدمها حول الموارد البشرية بمستوى عال من الدقة
			75	25	00	النسبة%	
موافق	,622	2,75	10	01	01	التكرار	2. ساهم استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في تقليل نسبة الأخطاء على مستوى المعلومات المقدمة
			83,3	8,3	8,3	النسبة%	
موافق	,389	2,83	10	02	00	التكرار	3. يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية واضحة و مفهومة
			83,3	16,7	00	النسبة%	
موافق	,389	2,83	10	02	00	التكرار	4. يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية موجزة ومفيدة
			83,3	16,7	00	النسبة%	
البعد الثاني: الشمول:							
موافق	,492	2,67	08	04	00	التكرار	1. تغطي مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية جميع وظائف إدارة الموارد البشرية
			66,7	33,3	00	النسبة%	
موافق	,793	2,42	07	03	02	التكرار	2. تتميز مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية بالشمول (أي معلومات كاملة غير ناقصة)
			58,3	25	16,7	النسبة%	

موافق	,669	2,58	08	03	01	التكرار	3. يوفر لك نظام المعلومات الموارد البشرية الإحصائيات اللازمة في المجالات المختلفة التي تحتاجها لاتخاذ قراراتك
			66,7	25	8,3	%النسبة	
موافق	,669	2.58	08	03	01	التكرار	4. تتميز المعلومات التي يوفرها النظام بأنها تحتوي على كل العناصر والتفاصيل التي تساعدك في اتخاذ القرار
			66,7	25	8,3	%النسبة	
<b>البعد الثالث: التوقيت والسرعة:</b>							
موافق	,289	2,92	11	01	00	التكرار	1. يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب
			91,7	8,3	00	%النسبة	
موافق	,000	3,00	12	00	00	التكرار	2. يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في وقت قصير حسب الحاجة إليها
			100	00	00	%النسبة	
موافق	,577	2,83	11	00	01	التكرار	3. يتيح لي نظام معلومات الموارد البشرية إرسال و استقبال المعلومات المتعلقة بالموارد البشري في وقت وجيز
			91,7	00	8,3	%النسبة	
موافق	,389	2,83	10	02	00	التكرار	4. يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إرسال المعلومات للشخص المناسب في الوقت و المكان المناسبين
			83,3	16,7	00	%النسبة	
<b>البعد الرابع: الملاءمة:</b>							
موافق	,669	2,42	06	05	01	التكرار	1. المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية التوظيف ( الاستقطاب + الاختبار + التعيين)
			50	41,7	8,3	%النسبة	
موافق	,452	2,75	09	03	00	التكرار	2. المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة التدريب
			75	25	00	%النسبة	
موافق	,289	2,92	11	01	00	التكرار	3. المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في إدارة التعويضات والمكافآت
			91,7	8,3	00	%النسبة	
موافق	,651	2,67	09	02	01	التكرار	4. تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في المساعدة في التخطيط للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية
			75	16,7	8,3	%النسبة	
موافق	,515	2,58	07	05	00	التكرار	5. تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الأفراد
			58.3	41.7	00	%النسبة	
موافق	,488	2,725	المجموع ( المحور الثاني )				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

**التعليق:**

من خلال الجدول رقم (2-6) يتضح لنا أن المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة حول هذا المحور هو (2,725)، والتوجه كان "موافق"، أي أن أفراد العينة يتفقون على جودة مخرجات نظام المعلومات في كامل وظائف إدارة الموارد البشرية، وهذا ما يوضحه الانحراف المعياري (0,48) وهو مستوى مقبول.

3- دراسة الارتباط Correlation بين محاور الاستبيان باستخدام معامل سبيرمان Spearman's، ومستوى الدلالة Sig:

**الجدول رقم (2-7): الارتباط Correlation**

		المحور الأول	المحور الثاني
المحور الأول: موارد نظام معلومات الموارد البشرية	Spearman's Correlation Coefficient معامل الارتباط	1,000	,284
	Sig. (2-tailed)		,372
	N	12	12
المحور الثاني: جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية	Correlation Coefficient معامل الارتباط	,284	1,000
	Sig. (2-tailed)	,372	
	N	12	12

لا يوجد ارتباط

المصدر: مخرجات SPSS.

**التعليق:**

من خلال الجدول رقم (2-7) يتضح لنا أن معامل الارتباط هو (0,284)، عند مستوى الدلالة (Sig: 0,372) وهي غير دالة احصائياً، و عليه نستنتج انه لا توجد علاقة بين موارد نظام معلومات الموارد البشرية و جودة مخرجات النظام.

**المطلب الثاني: مناقشة النتائج**

بعد أن قمنا بعرض نتائج الاستبيان الموزع على مستخدمي نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر، وفي هذا المطلب سنتطرق لتحليلها وهذا بتقديم جملة من نقاط القوة ونقاط الضعف للنظام محل الدراسة:

**1- نقاط القوة:**

- تتوفر دائرة الموارد البشرية على أجهزة بمختلف أنواعها وهي تعتبر حديثة لأبعد حد حيث أن المؤسسة تمتلك مجموعة من الأجهزة ذات الماركة العالمية، وكل العمال الذين يحتاجون العمل على الأجهزة يمتلكون جهاز خاص بهم.

- هناك شبكة داخلية، محلية، ووطنية، أي أنه من السهل جدا على أي عامل في ورقة الاتصال عبر الشبكة مع عامل في وهران مثلا، باستعمال أجهزة خاصة طبعا.
- تستعمل المؤسسة برنامج HR access وهو ذو كفاءة عالية، حيث يتمتع بمرونة فائقة، وسهولة الاستعمال.
- باعتبار الشركة تعمل في قطاع التكنولوجيا، فبالضرورة جميع أنظمتها تخضع لمجموعة من السياسات الأمنية لحماية أنظمتها، إن من ناحية القوانين أو الأشخاص أو الأجهزة، فالمؤسسة لديها مجموعة من القوانين التي تحمي بها أنظمتها من الاختراقات الداخلية والخارجية، كما تحوز على مجموعة من الخبراء، أما على مستوى الأجهزة فهناك أجهزة حماية خاصة وبرامج كذلك.
- تتفاوت درجة التكوين من شخص لآخر، وكما هو معلوم تركز المؤسسة على التكوين التقني لعمالها، وهذا لا يلغي أنها تقوم بإجراء دورات تدريبية لعمال الموارد البشرية.
- نعم توجد قاعدة معطيات موحدة ووطنية، مخزنة داخل الخوادم على مستوى الجزائر العاصمة.
- يتم اختيار العمال لإجراء تكوين من خلال تخصصهم، كما أن كل عامل يتم إدخال جميع الدورات التدريبية داخل البرنامج، لذلك أرى أن استغلال هذا النظام يتم فعلا في هذا الباب، لكن ربما يمكن استغلاله أكثر مما هو عليه الآن.
- كما هو الشأن في وظيفة التكوين، يتم معالجة العمال الجدد مباشرة داخل هذا النظام.
- أما فيما يخص إدارة الأجور، البرنامج الذي تمتلكه اتصالات الجزائر، برنامج عالي الأداء ويقوم بمهام دقيقة جدا، ودرجة الخطأ بداخله ضعيفة جدا إن لم نقل معدومة.
- يخضع كل عامل إلى تقييم، و يتم إدخال هذا التقييم داخل البرنامج والذي تحتسب على أساسه المردودية الفردية، وتقييم في الأجرة الشهرية، كما يمكن استغلال هذا التقييم في حالات الترقية الداخلية.
- يتم تتبع المسار المهني للعامل بدقة داخل البرنامج حيث يتم إدخال كل المناصب والمسؤوليات التي تقلدها العامل منذ يوم دخوله للشركة وحتى التقاعد منها.
- تقوم المؤسسة بدورات تكوينية للعمل على نظام معلومات إدارة الموارد البشرية، كما استفدت من مجموعة أخرى من دورات تكوينية تكنولوجية الشبكات والأجهزة... الخ.

## 2- نقاط الضعف:

- عدم تحديث المستمر والصيانة الوقائية للنظام (الأجهزة والبرامج).
- استعمال حامل المعلومات خارجي على أجهزة الحاسوب.
- ترك الأوراق والمستندات فوق الطاولة سهل الاطلاع عليها من طرف الأطراف الخارجيين.
- آلة تسجيل الحضور للموظفين غير مشفرة يسهل فتحها بأدوات بسيطة، وأحيانا تترك مفتوحة
- عدم وعي الموظفين ودرابتهم بوجوب سرية المعلومة كلمات سر الدخول للبرامج تكتب أمام الأطراف الخارجية.
- عدم التزام بعض العمال بمهام غير مسندة إليهم.
- غياب الأمن والمراقبة وهذا في ترك الموظفين مكاتبهم مفتوحة مع ترك الأجهزة مفتوحة أثناء وقت العمل.
- عدم وجود تخطيط للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية وهذا بسبب اللامركزية في اتخاذ القرارات.

## خلاصة الفصل الثاني:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن هذا الفصل عبارة عن إسقاط على ما تم التطرق إليه في فصل الأدبيات النظرية، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك من أجل معرفة مدى كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسة، حيث تم التطرق إلى عينة وأدوات الدراسة الميدانية، وتحليل نتائجها ومناقشتها، وهذا بعرض نقاط القوة والضعف، وذلك من أجل تحليل واقع نظام معلومات الموارد البشري.

الخاتمة

تعتمد المؤسسات الكبيرة على نظام معلومات موارد بشرية كفؤ وفعال، لأجل ضمان استمراريتها، حيث كلما كان نظام معلوماتها جيد، كلما كانت الأهداف المسطرة قابلة للتحقيق.

ولمعرفة مدى كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر، تطرقنا لفصلين، الفصل الأول للأدبيات النظرية والتطبيقية، والذي تناول الإطار النظري والدراسات السابقة، والفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية لاتصالات ورقلة، وعليه حاولنا من خلال دراستنا تقييم مدى استغلال موارد نظام معلومات الموارد البشرية وجودة مخرجاته في دائرة الموارد البشرية (مصلحة تسيير التكوين، مصلحة العلاقات الاجتماعية والمهنية، تسيير المسار المهني)، لكن ما لاحظناه في الواقع يعكس ما هو مطلوب.

#### أ- اختبار فرضيات الدراسة:

**الفرضية الأولى:** نظام معلومات الموارد البشرية: هو عبارة عن موارد مادية (أجهزة) ومعلوماتية (نظم تشغيل، قواعد بيانات) وبشرية (مستخدمين، مبرمجين) في المؤسسة.

- بناء على النتائج التي توصلنا إليها في الدراسة الميدانية وعليه نثبت صحة الفرضية لأن المؤسسة تتوفر على موارد مادية متنوعة وشبكات داخلية ومحلية ووطنية وبرامج تتمتع بمرونة فائقة، ولها قاعدة بيانات موحدة ووطنية، مخزنة داخل الخوادم على مستوى الجزائر العاصمة، وتملك ثروة بشرية ذات تخصصات مختلفة وخبرتهم تفوق 5 سنوات، كل هاته المكونات تتفاعل مع بعضها لأجل دعم عملية اتخاذ القرارات بدائرة الموارد البشرية في المؤسسة.

**الفرضية الثانية:** نظام معلومات الموارد البشرية يمتاز بجودة عالية و مطبق على جميع وظائف دائرة الموارد البشرية.

- بناء على نتائج الدراسة الميدانية، وعليه نثبت صحة الفرضية، أي كل مكونات نظام معلومات الموارد البشرية تمتاز بجودة عالية ومطبقة على جميع وظائف دائرة الموارد البشرية في كل المصالح ( مصلحة تسيير التكوين، مصلحة العلاقات الاجتماعية والمهنية، مصلحة تسيير المسار المهني)، حيث أن وظيفة التكوين تعالج وفق برنامج يتم إدخال فيه معلومات الدورات التكوينية التي استفاد منها الموظف، كذلك يتم معالجة العمال الجدد مباشرة داخل هذا النظام، ويخضع كل عامل لتقييم وفق برنامج تحتسب على أساسه المدرودية الفردية، والأجر، وبرنامج وظيفة إدارة الأجور دقيق جدا، ويتم تتبع المسار المهني بدقة داخل البرنامج.

**الفرضية الثالثة:** يساهم نظام معلومات الموارد البشرية بصفة كبيرة في توفير المعلومات من أجل تحقيق إدارة جيدة.

- بناء على نتائج الاستبيان في دراسة الارتباط بين المحورين نستنتج أنه لا توجد علاقة بين موارد نظام معلومات الموارد البشرية و جودة مخرجات النظام، وعليه نفي الفرضية، وتستبدل ب:

**الفرضية البديلة:** لا يساهم نظام معلومات الموارد البشرية في توفير المعلومات من أجل تحقيق إدارة جيدة.

#### نتائج الدراسة:

- لدى مؤسسة اتصالات الجزائر أجهزة وبرامج و موارد بشرية وقاعدة بيانات موحدة.

- نظام المعلومات الموارد البشرية مستغل في جميع وظائف دائرة الموارد البشرية.

- تساعد مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في التخطيط المستقبلي، لكن المؤسسة لا تعتمد على التخطيط المستقبلي، وهذا بسبب اللامركزية في اتخاذ القرارات.

- لدى المؤسسة والتي تشغل في قطاع التكنولوجيا، نظام معلومات موارد بشرية كفاء.

#### ت- التوصيات:

- على المؤسسة القيام بالتحديث المستمر والصيانة الوقائية للنظام ( الأجهزة والبرامج)؛

- يجب على المؤسسة منع استخدام حوامل المعلومات الخارجية على أجهزة الحاسوب؛

- على المؤسسة حماية الأوراق والمستندات من الأطراف الخارجية ووضعها في أماكن آمنة؛

- يجب على المؤسسة حماية ومراقبة ممتلكاتها؛

- يتوجب على المؤسسة إلزام عمالها بمهامهم المسندة إليهم؛

- على المؤسسة القيام بتحسيس وتوعية العمال لمدى أهمية نظام المعلومات؛

- يجب على المؤسسة الاعتماد على التخطيط المستقبلي من خلال مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية.

#### ث- أفاق الدراسة:

- علاقة مكونات نظام معلومات الموارد البشرية بجودة مخرجاته داخل المؤسسة.

- مقارنة تقييم كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية بين مؤسستين خاصة وعمامة.

- تقييم فعالية نظام معلومات الموارد البشرية.



## المراجع والمصادر

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- 1- أحمد الخطيب، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، دمشق، 2004؛
- 2- خالد رجم،\_تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2017؛
- 3- خالص صافي صالح، رقابة تسيير المؤسسة في ظل اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2010؛
- 4- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الرابعة، عمان، 2011؛
- 5- دنيا مهدي الاعظمي، أثر مستوى تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية ورأس المال الفكري البشري في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009؛
- 6- رجم خالد،\_أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2016؛
- 7- زابي مريم، عيسى عيدة، مراقبة التسيير كنظام للمعلومات، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، 2012، (بتصرف)؛
- 8- زاوي صورية، تومي ميلود، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر، العدد السابع، جوان 2010؛
- 9- عبد القادر شلال، دور إدارة الموارد البشرية في صنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، الملتقى العلمي الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، يومي 14-15 أبريل 2009، المحور السادس؛
- 10- لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، 2008؛
- 11- محمد إبراهيم المدهون، أمل إبراهيم أبو رحمة، مدى كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، جوان 2008؛
- 12- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008؛
- 13- يوسف حجيم الطائي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006؛

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Bader Yousef Obeidat, The relationship between human resource information system (HRIS) functions and human resource management (HRM) functionalities, journal of management research, Vol4, No 4, in Jordan, October 2012;
- 2- Dale yoder, \_Personal management and industrial relation, fith edition, prentice hall of india, new dellhi;
- 3- Darelet Mlzarid I et scmmzzi M , l'Essentiel sur le management, 5 e edition foucher, 2006

- 4- Effectiveness of human resource information system on hr functions of the organization, a cross sectional study, us china education review a 9, 2012;
- 5- Majid Ramezan, Measuring the effectiveness of human resource information systems in national iranian oil company an empirical assessment, Iranian journal of management studies(IJMS),Vol 2,No 2, june 2009;
- 6- Negin and others, Evaluation of the effectiveness of e-recruitment practices for SMEs, international conference on innovation, management and service, vol 14, in Malaysia, 2011;
- 7- Pqtrick Hubert, systèmes d'information de gestion, gualion éditions, France, 2009 ;
- 8- Shani, amir and Tesone dana, Have human resource information systems evolved into internal e-commerce,worldwide hospitaly and tourism, vol 2, 2010;

ثالثا: مواقع الانترنت:

- 1- <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/319623>
- 2- <https://hrdiscussion.com/hr87005.html>
- 3- [https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=at\\_histoire](https://www.algeriatelecom.dz/siteweb.php?p=at_histoire) realisation

الملاحق

دليل المقابلة:

تخصص: تدقيق ومراقبة التسيير ماستر 2

الطالبة: بن التاج صباح

الشخص: .....

التاريخ: يوم ..... / .. / 2017م

الساعة: .. / ..

الأسئلة:

- 1- ما رأيك في مدى كفاءة موارد نظام المعلومات في قسم الموارد البشرية:
  - 1-1- الأجهزة: حديثة و كافية من حيث العدد؟
  - 1-2- الشبكات: توفر شبكات داخلية تسهل انتقال المعلومات ام لا؟
  - 1-3- البرامج، ما هي البرامج المستعملة في تسيير الموارد البشرية؟ وما رأيك فيها؟
  - 1-4- السياسات الأمنية، هل هناك سياسات امنية لحماية نظام المعلومات؟
  - 1-5- الإمكانيات البشرية: هل مستخدمي النظام مكونين بالدرجة المطلوبة لتسيير النظام؟
  - 1-6- قاعدة بيانات: هل توجد قاعدة بيانات موحدة في ادارة الموارد البشرية؟
- 2- ما رأيك في استغلال نظام المعلومات ( البرامج و الشبكات و قواعد البيانات) في وظيفة التكوين؟
- 3- ما رأيك في استغلال نظام المعلومات في وظيفة التوظيف؟
- 4- ما رأيك في استغلال نظام المعلومات في وظيفة ادارة الأجور؟
- 5- ما رأيك في استغلال نظام المعلومات في وظيفة تقييم أداء العاملين؟
- 6- ما رأيك في استغلال نظام المعلومات في ادارة المسار المهني؟
- 7- هل استفدت من أي تكوين أو تربص له علاقة بنظام المعلومات أو باستخدام التكنولوجيا؟

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
استبيان مذكرة الماستر

السادة والسيدات الأفاضل، يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة هذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز **مذكرة الماستر** تحت عنوان: **تقييم كفاءة نظام معلومات الموارد البشرية**، وأعلمكم أن إجاباتكم تحظى بالأهمية القصوى لنجاح بحثنا، وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي، نشكركم جزيل الشكر لمساندتكم ومساعدتكم لنا، تقبلوا مني أسى عبارات التقدير والاحترام.

المشرف: رجم خالد

الطالبة: بن التاج صباح

الرقم	المحور الأول: موارد نظام معلومات الموارد البشرية	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الأجهزة				
1	يعتمد نظام المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب			
2	المعدات المستخدمة حاليا تناسب و طبيعة العمل، و توفر القدرة اللازمة للتشغيل			
3	تعتبر المعدات المستخدمة حاليا من أفضل و احدث تكنولوجيا متوفرة في السوق			
4	القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة و تؤدي أغراض الحفظ بكفاءة			
البعد الثاني: الشبكات				
1	يستخدم النظام الحالي لتبادل و نقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة بين مختلف الأقسام و المصالح			
2	سرعة تدفق المعلومات في الشبكة والتي لها علاقة بالعتاد المستعمل من كوابل قوة الخادم (server) لها أثر فعالية الاتصال			
3	شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات و المعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب			
4	يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات			
البعد الثالث: البرامج				
1	تميز البرامج المستخدمة بتمكين أكثر من مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد			
2	توفر البرامج كل ما تطلبه الوظيفة من مهام			
3	تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر و الأقسام المختلفة			

			4	تتميز البرامج بكشف أي أخطاء عند إدخال البيانات و إصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء
			5	تتميز البرامج المستعملة بالحدثة و سهولة الاستخدام
موافق	محايد	غير موافق		البعد الرابع: السياسات الأمنية
			1	تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة بحماية المعلومات و معاقبة الموظفين المخلين بها
			2	فصل وظيفة مراقبة النظام عن وظيفة إدخال المعلومات (أي الذي يدخل المعلومات ليس نفسه هو من يراقب النظام)
			3	تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر و الصيانة الوقائية للنظام(الأجهزة و البرامج)
			4	توفر المؤسسة برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق
موافق	محايد	غير موافق		البعد الخامس: الإمكانيات البشرية
			1	تمت استفادتك من دورات تكوينية كان لها الأثر في تحسين استخدامك لنظم المعلومات
			2	يملك مستخدم النظام المهارة الكافية لانجاز العمل بكفاءة
			3	يساعد نظام المعلومات في تنظيم المهام الوظيفية

المحور الثاني: جودة مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية			
موافق	محايد	غير موافق	البعد الأول: الدقة
			1 تتميز المعلومات التي تستخدمها حول الموارد البشرية بمستوى عال من الدقة
			2 ساهم استخدام نظام معلومات الموارد البشرية في تقليل نسبة الأخطاء على مستوى المعلومات المقدمة
			3 يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية واضحة و مفهومة
			4 يمكنك الحصول على معلومات حول الموارد البشرية موجزة ومفيدة
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثاني: الشمول
			1 تغطي مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية جميع وظائف إدارة الموارد البشرية
			2 تتميز مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية بالشمول (اي معلومات كاملة غير ناقصة)
			3 يوفر لك نظام المعلومات الموارد البشرية الإحصائيات اللازمة في المجالات المختلفة التي تحتاجها لاتخاذ قراراتك
			4 تتميز المعلومات التي يوفرها النظام بأنها تحتوي على كل العناصر والتفاصيل التي تساعدك في اتخاذ القرار
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث: التوقيت و السرعة
			1 يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب
			2 يمكن الحصول على المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في وقت قصير حسب الحاجة اليها
			3 يتيح لي نظام معلومات الموارد البشرية إرسال و استقبال المعلومات المتعلقة بالموارد البشري في وقت وجيز
			4 يساعد نظام معلومات الموارد البشرية على إرسال المعلومات للشخص المناسب في الوقت و المكان المناسبين
موافق	محايد	غير موافق	البعد الخامس: الملاءمة
			1 المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية التوظيف (الاستقطاب + الاختيار +التعيين)
			2 المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفة التدريب
			3 المعلومات التي يوفرها نظام معلومات الموارد البشرية تساعدك في إدارة التعويضات والمكافآت
			4 تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في المساعدة في التخطيط للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية
			5 تساهم مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الأفراد



ثالثا: معلومات الموظف ضع علامة X في الخانة المناسبة

		أنثى	ذكر	الجنس	
		أقل من 30 سنة	31 إلى 40 سنة	41 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة
دكتوراه	ماجستير	مهندس/هاستر	شهادة دراسات/ليسانس	دون الليسانس/ اخرى	مستوى التعليم
		أقل من 5 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة

جزاكم الله خيرا لتعاونكم

الملحق رقم (03): الموارد المادية لإدارة الموارد البشرية

Description	Qte	FABRICANT	Observation
ECRAN 20"" EXTRAT PLAT"	1	Fujitsu	DRH/ SERVICE FORMATION
ECRANT LCD 19	1	HP Compaq	DRH/Sce Personnel
IMPRIMANTE	1	CANON 2900	DRH/ SERVICE FORMATION
IMPRIMANTE	1	CANON	DRH
IMPRIMANTE	1	CANON	DRH
MICRO ORDINATEUR	1	HP	DRH/SCE PERSONNEL
MICRO ORDINATEUR	1	HP	DRH/SCE PERSONNEL
MICRO-ORDINATEUR	1	DELL	DRH/BUREAU CHEF DEPT
MICRO-ORDINATEUR	1	DELL	DRH/Sce SOCIEUX PROF
ONDULEUR 500 VA	1	APC	DRH/Sce Personnel
ONDULEUR 500 VA	1	APC	DRH/Sce Personnel
ONDULEUR 500 VA	1	APC	DRH/ SERVICE FORMATION
PHOTOCOPIEUSE	1	Kyocera 1028	DRH/Sce Personnel
PHOTOCOPIEUSE	1	Kyocera 3020	DRH/ SERVICE FORMATION
PHOTOCOPIEUSE	1	KYOCERA 1030	DRH/Sce Personnel
SCANNER	1	EPSON	DRH/Sce Personnel
UNITÉ	1	DELL	DRH/Sce Personnel
UNITÉ P4	1	HP Compaq	DRH/Sce Personnel
UNITÉ P4	1	Fujitsu	DRH/ SERVICE FORMATION
UNITÉ P4	1	HP	DRH/Sce Personnel

الملحق رقم (04): نظام تسيير المستخدمين والأجور HR access

HR Access - Poste du professionnel RH - [Politique de l'entreprise - Identification de l'établissement]

Processus Procédures Fenêtres Edition Populations Requêtes Outils Affichage Fenêtre ?

Politique de l'entreprise

- Definicion d'un etablissement
  - Identification de l'établissement
  - Renseignements complémentaires
- Definicion d'un groupe etablissement
  - Identification du groupe etablissement
- Options de mise en oeuvre
  - Type d'unité organisationnelle
    - Type d'unité organisationnelle
  - Catégorie de situation
    - Catégorie de situation
  - Grades
    - Catégorie/Section du Grade
  - Nature du grade
    - Nature du grade
  - Fonctions de responsabilité
    - Fonction de responsabilité
  - Initulé exact
    - Initulé exact
  - Emplois
    - Emplois
    - Missions et responsabilités
  - Organisations spécifiques
    - Organisations spécifiques
    - Missions de l'organisation
    - Constitution de l'organisation
  - Ecoles
    - Ecoles
  - Diplômes
    - Diplômes
    - Spécialités de diplômes
      - Spécialité
  - Options
    - Options
  - Niveaux de scolarité
    - Niveau de scolarité
  - Catégories
    - Grille salariale
      - IEP
      - Taux horaire
      - Grille d'échelon
    - Wilaya-Position géographique
      - Position géographique
  - Communes
    - Communes
  - Sanctions
    - Sanctions
  - Hygiène et sécurité AT
    - Risques professionnels
      - Risques professionnels

Identification de l'établissement

Modèle : Etablissement :

Libellé long :

Libellé court : Société :

Numéro employeur :

Date d'effet Groupe établissement

Adresse

Ligne 1 :  
Ligne 2 :  
Ligne 3 :

Ville : Etat :  
Code postal : Pays :

Numéro d'ordre	Type de numéro	Numéro de téléphone / Fax

Identification bancaire

Pays : Donneur ordre :  
Emetteur : Libellé de la banque :  
Code banque : Code agence : Numéro de compte :

Identification de l'établissement Renseignements complémentaires

Prêt 0 dossier(s) MAJ NUM DEF

démarrer Facebook - Opera BRO : Env. de produ... Canon LEP2901 HR Access - Poste du HR Access - Poste du FR 08

الفهرس

الصفحة	الفهرس
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
XI	قائمة الاختصارات
أ - د	مقدمة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لكفاءة نظام معلومات الموارد البشرية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات
03	المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات
03	المطلب الثاني: مكونات وأنواع نظام المعلومات
06	المطلب الثالث: مقاييس كفاءة نظام المعلومات
08	المبحث الثاني: مدخل لنظام المعلومات الموارد البشرية
08	المطلب الأول: ماهية نظام معلومات الموارد البشرية
10	المطلب الثاني: أهمية وأهداف نظام معلومات الموارد البشرية
12	المطلب الثالث: وظائف ومراحل تطوير نظام معلومات الموارد البشرية
14	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للدراسة
14	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية و اللغات الأجنبية
16	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
18	خلاصة الفصل الأول
19	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع نظام معلومات الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر
20	تمهيد

21	المبحث الأول: عينة و أدوات الدراسة
21	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
21	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
25	المطلب الثالث: تحليل واقع نظام معلومات الموارد البشرية
29	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
29	المطلب الأول: عرض نتائج الاستبيان
36	المطلب الثاني: مناقشة النتائج
38	خلاصة الفصل الثاني
39	الخاتمة
42	المراجع و المصادر
45	الملاحق
54	الفهرس