

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم : علوم الإجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة : علم الإجتماع والديمغرافيا

التخصص: تنظيم وعمل

مقدمة من طرف :

بوعقارب الزهراء

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية  
بالمؤسسة الجزائرية  
دراسة ميدانية إتصالات الجزائر بلدية المنية

تاريخ المناقشة : ...../...../2020

لجنة المناقشة مكونة من السادة :

(أستاذ، جامعة ورقلة ) رئيسا

(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة ) مشرفا و مقرا

أستاذ محاضر ،جامعة ورقلة) مناقشا

د/بزاف جميلة

د / العربي بن داود

د/بوساحة نجاة

السنة الجامعية: 2019-2020

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم : علوم الإجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي  
الشعبة : علم الإجتماع والديمغرافيا  
التخصص : تنظيم وعمل  
مقدمة من طرف :  
بوعقارب الزهراء

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية  
بالمؤسسة الجزائرية  
دراسة ميدانية إتصالات الجزائر ببلدية المنيعه

تاريخ المناقشة : ...../...../2020

لجنة المناقشة مكونة من السادة :

(أستاذ، جامعة ورقلة ) رئيسا

(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة ) مشرفا و مقررا

أستاذ محاضر ،جامعة ورقلة) مناقشا

د/بزاف جميلة

د / العربي بن داود

د/بوساحة نجاه

السنة الجامعية: 2019-2020





بسم الله الرحمن الرحيم

ربنا لا تؤخذنا إن نسينا أو أخطأنا".....

الآية 582 : من سورة البقرة

"من أرادا علما ، فليدقق وإلضاع دقيق العلم"

الإمام الشافعي

"إني رأيت أنه لا يكتب أحدا كتابه في يومه إلا قال في غده : لو غير هذا لكان احسن ، ولو زيد هذا

لكان احسن، ولو قدم هذا لكان افضل ، ولو ترك هذا لكان جميلا وهكذا من أعظم العبر وهو دليل

على

إستلاء النقص على جملة البشر"

عماد الدين الأصفهاني

# شكر وتقدير

للنجاح أناس يقدرون معناه، وللإبداع أناس يحمصونه لذلك تقدرك جهودك المضيئة ،فأنت أهل

للشكر والتقدير ووجب علينا تقديرك ،لك منا كل الشناء والتقدير

اتقدم بالشكر ،والتقدير ،والعرفان للأستاذ : بن داود العربي الذي أشرف علة هذا العمل  
وتابعه

فكان نعم المؤطر بتوجيهاته ونصائحه الرشيدة.

ولن ننسى كل من ساعدنا في هذا العمل وشجعنا ومد لنا يد العون

ولو بكلمة طيبة





# الإهداء

الحمد لله الذي هداني لهذا وما كنت لأهتدى لولا أن هداني الله  
قد يعجز القلم أن يلي حلو البيان..وتكل اليد من كتابة ما يختلج في الوجدان  
...ولكن اللسان لا يمل من أن يلهج لك بالدعاء بأن يحفظك الله ويرعاك  
ويطيل عمرك على طاعته ومرضاته والفوز بجنته... (أمي)

إلى روح الغاليين: أبني وأخي رحمهما الله

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي

إلى إخوتي (محمد، علي، عائشة، أم الخير، صالح، ع الكريم، نور الدين)

إلى من سرنا سويًا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا  
(جميلة أماية، بيقه دنيا خلود)

إلى أخواتي التي لم تلدهن أمي: (أم الخير بوكراع، فتيحة الزهار)

إلى من قدم لي يد العون طيلة مسيرتي بكل إحترام وتقدير

حجاج عبد العالی

يلقى أن وجل عز الله من آملة .. المتواضع العمل هذا أهدي.. جميعا لكم  
الاستحسان والقبول والنجاح..

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
-	الشكر و التقدير
-	إهداء
-	ملخص الدراسة
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ.ب	مقدمة
الفصل الأول:مدخل العام للدراسة	
4	تمهيد
5	بناء الإشكالية
6	فرضيات الدراسة
7	أسباب إختيار الدراسة
8	الأهمية من الدراسة
9	الهدف من الدراسة
14-10	المفاهيم الأساسية لدراسة
18-15	الدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة	
21	تمهيد
22	أولا :مجالات الدراسة
22	1/ مجال المكاني
23	2 / مجال البشري
24	3/ المجال الزمني
25	ثانيا :المنهج المعتمد في الدراسة
26	ثالثا :عينة الدراسة

27	رابعاً: أدوات جمع البيانات
28	خلاصة
الفصل الثالث: عرض وتحليل نتائج السوسولوجيا	
30	تمهيد
37-31	أولاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بنتائج الشخصية
38	ثانياً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضيات
45-38	1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى
50-46	2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
51	ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات
51	1. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
52	2. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
53	نتائج العامة
-	الخاتمة
-	قائمة المراجع
-	الملاحق



## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
31	توزيع العينة : حسب الجنس	01
32	توزيع العينة :حسب العمر	02
34	توزيع العينة :حسب المستوى التعليمي	03
35	توزيع العينة :حسب الأقدمية فى العمل	04
38	يوضح :إستخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على تعزيز التواصل بين وظائف المؤسسة	05
40	يوضح :مزايا التى تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة	06
41	يوضح :تساهم تكنولوجيا المعلومات فى تقليل الوقت المطلوب لعمل تسيير العمل داخل مؤسستك	07
42	يوضح :موافق على مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات فى مؤسستك	08
43	يوضح :توفير المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات تساهم فى زيادة كفاءتهم	09
44	يوضح :الإعلان عن التوظيف داخل المؤسسة عبر شبكة الأنترنت	10
44	يوضح :إستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات فى مجال عملكم	11
46	يوضح :إعتماد المؤسسة على البرمجيات الحديثة فى عملية التسيير	12
47	يوضح :إذا كانت تعتمد على البرمجيات هل تتعاملون معها بسهولة أو تلقينم تدريب	13
47	يوضح: صعوبة إستخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة	14
48	يوضح :إستخدام البرمجيات وتطبيقات الحديثة فى عملهم و أداء كافة مهامهم	15
49	يوضح :تقوم المؤسسة بتوفير دورات تدريبية بخصوص برمجيات الحديثة والأنظمة المتطورة	16
49	يوضح :تقوم المؤسسة بتوفير كل انواع البرمجيات التى يحتاجونها فى عملهم	17

## فهرس الأشكال

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
31	يبرز توزيع الأفراد حسب الجنس	01
33	يبرز توزيع الأفراد حسب العمر	02
34	يبرز توزيع الأفراد حسب مستوى التعليمى	03
36	يبرز توزيع الأفراد حسب الأقدمية	04
38	يبرز إستخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على تعزيز التواصل	05
40	يبرز المزايا التى تقدمها تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة	06
42	يوضح موافقة على مضاعفة تكنولوجيا المعلومات فى المؤسسة	07
45	يوضح إستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات فى مجال عملك	08
50	يوضح توفير المؤسسة لكل أنواع البرمجيات داخل المؤسسة	09

## ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية : "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، إلى محاولة التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسة إتصالات الجزائر، وقد أجريت الدراسة في الموسم الجامعي : 2020/2019 ، ببلدية المنيعه ، على مجتمع بحث مكون من 40 مورد ، وتم إختيارهم بمسح الشامل نظرا لصغر مجتمع الدراسة ، أما الأدوات التي أستخدمت في دراسة فهي الإستبيان ، بالإضافة إلى الملاحظة بمساعدة .

أما عن النتائج فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

### الكلمات الإفتتاحية :

تكنولوجيا ،تكنولوجيا المعلومات ،المورد البشرى ،إدارة الموارد البشرية .

المقدمة



## مقدمة:

شهد العالم فى الآونة الأخيرة تطورت سريعة فى كافة النواحي الحياة، وأبرز هذه التطورات التى ميزت وقتنا الحالى فى المجال التكنولوجى خاصة المتعلقة بمعالجة المعلومات، والتى أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات فقد أحدثت تطورات عديدة فى بيئة الأعمال، غيرت من أساس تطوير وتحسين مكانة المؤسسات، ولقد لاقت إهتمام المؤسسات فى تحسين تسييرها ورفع من أداءها .

وباعتبار إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف المؤسسة، كونها تهتم بأئمن مورد يرتكز عليه عملها، فهى مجبرة على تحديث أسلوب موارد مع متطلبات العصر، من خلال العمل على تطويرهم وتوجيههم وتدريبهم والإهتمام بهم والعمل على تنمية كفاءاتهم وقدراتهم من أجل تحقيق أهدافها، فقمنا تقسيم دراستنا إلى :

الفصل الأول: المدخل العام لدراسة والذي يضم: الإشكالية، الفرضيات، أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة أهداف الدراسة، مفاهيم الأساسية لدراسة، دراسات السابقة التى تناولت الموضوع .

الفصل الثانى: الإجراءات المنهجية لدراسة: مجالات الدراسة الثلاثة (المكانى والزمانى والبشرى)، عينة الدراسة، وكذا أدوات جمع البيانات

الفصل الثالث: تسيير وتحليل السوسىولوجى لنتائج الدراسة : والمخصص لعرض وتحليل النتائج سوسىولوجيا، المتعلقة بالبيانات الشخصية للعينة، والمتعلقة باختبار الفرضيات الثلاث، ثم مناقشة نتائج كل واحدة منها على حدة ، وبعدها النتائج العامة للدراسة، لتليها خاتمة الدراسة.



وقد أرفقنا هذه الفصول بقائمة المراجع التي تم الاعتماد عليها في هذا العمل العلمي، ثم الملاحق والجداو



تمهيد

أولاً: بناء الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً : أسباب إختيار الدراسة

رابعاً: الأهمية من الدراسة

خامساً: الهدف من الدراسة

سادساً: المفاهيم الأساسية لدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

خلاصة

## تمهيد :

يستعرض هذا الفصل الجانب التمهيدي الجانب التصوري لإشكالية الدراسة المتمثلة في "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدلة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية" مع طرح التساؤل الرئيسي والفرضيات التي تعد الموجه لمجال الدراسة، وكذلك الأسباب التي بمخضها تم إختيار هذا الموضوع، مع إبراز الأهمية العلمية والعملية لدراسة وتحديد الهدف التي قامت عليه، ثم تحديد المفاهيم الأساسية ذات الصلة بالدراسة، ثم تطرق أخير لدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع مع تحديد أوجه الإستفادة منها



## اولا: بناء الإشكالية :

تسعى مختلف المؤسسات إلى تحقيق النجاح في أعمالها وبناء مكانتها بين مختلف المؤسسات الأخرى، وتحسين أداءها ونشاطها في ظل البيئة التي تعمل فيها، فهي تضم عدة إدارات مختلفة فرعية .

وقد تطورت مسميات الإدارة من : إدارة المستخدمين إلى إدارة الأفراد إلى إدارة شؤون العاملين إلى إدارة الموظفين ثم إلى إدارة الموارد البشرية، فقد اعتبرها البعض أنها "القانون الأعلى المختص في تنظيم العلاقات بين الأفراد والذي يضمن لهم حق تحقيق الذات وتسخير كافة قدراتهم وإمكانياتهم للوصول إلى أعلى إنتاجية ممكنة للمؤسسة أو تلك السياسات المتعلقة بإختيار وتعيين وتدريب ومعاملة الأفراد في جميع المستويات والعمل على تنظيم القوى العاملة داخل المؤسسة"، وباعتبار الموارد البشرية من أهم وظائف المؤسسة، كونها تهتم بأثمن مورد يرتكز عليه عملها وتسيرها (المورد البشري)، فقد سعت إلى الإستفادة منه من خلال تطويرهم وتدريبهم وتنمية كفاءتهم وقدراتهم لمساهمة هذا الأخير في تنسيق وظائفها و أداء مهامها لتحقيق أهدافها .

فبمأن التكنولوجيا كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر في مختلف المؤسسات، وما يمكن إعتباره حديث هو توسيع إستخدامها في كل المجالات من : التعليم والسياحة والطب والسياسة والأرشيف والتوثيق .

ومع متطلبات العصر فاضطرت المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تسيير مواردها البشرية كونها أصبحت ضرورة حتمية لتحسين وظيفتها .

ومن هذا المنطلق تتبلور إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

ما دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية ؟

## التساؤلات الفرعية :

✓ كيف تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية ؟

✓ ما مساهمة العمال في استخدام البرمجيات الحديثة لرفع من مستوى أداءهم ؟

**ثانيا :فرضيات الدراسة:**

**الفرضية العامة :**

لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية.

**الفرضيات الفرعية :**

✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية

✓ يستخدم العمال البرمجيات الحديثة لرفع من مستوى أداءهم

**ثالثًا : اسباب إختيار الموضوع :**

- ✓ الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذه المواضيع الخاصة بتكنولوجيا والتي تعد من متطلبات هذا العصر ولما لها من دور في تفعيل إدارة إدارة موارد بشرية
- ✓ الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية
- ✓ باعتبار إدارة الموارد البشرية المحرك الأساسي لأي مؤسسة فلا بد من تسليط الضوء عليها
- ✓ أن الموضوع حديث الساعة سواءا ماتعلق بتكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية

**رابعاً: أهمية الدراسة:**

- ✓ محاولة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية
- ✓ أهمية عامل التكنولوجيا في التأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية وتطويرها
- ✓ دور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا داخل المؤسسة الجزائرية
- ✓ تكمن أهمية هذه الدراسة في إثراء موضوع تكنولوجيا المعلومات الذي أصبح له مكانة هامة في المؤسسات حالياً



### خامسا :أهداف الدراسة:

- ✓ إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة موارد بشرية
- ✓ التعرف على مدى مساهمة الوسائل والتقنيات الحديثة في رفع من أداء العاملين
- ✓ معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة التنافسية
- ✓ التعرف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية

## سادسا : مفاهيم الأساسية لدراسة:

تعد المفاهيم و المصطلحات في البحوث العلمية و خاصة السوسيولوجية من أبرز المنطلقات التي يجب اعتمادها كونها تعد مفاتيح موضوع أي دراسة ومن أجل فهم و استيعاب مضمون أي دراسة ويجب التطرق إليها :

### 1/ التكنولوجيا :

إن كلمة تكنولوجيا أصلها إغريقي قديم مشتقة من كلمتين techno وتعني المهارة الفنية وكلمة logy وتعني علما و دراسة وبشكل عام التكنولوجيا تعني تنظيم المهارة الفنية وقد إرتبط مفهوم التكنولوجيا بالصناعات لمدة طويلة<sup>1</sup>

### تعريفات أخرى :

- أنها الوسائل والأجهزة التي إختراعها الإنسان لخدمته والتي تستند على المعرفة والخبرات والمهارات والمبادئ
- هي مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة والمستنبطة المعينة بالآلات والأدوات والسبل والوسائل والنظم المرتبطة بالإنتاج والخدمات الموجهة من أجل خدمة أغراض محددة للإنسان والمجتمع<sup>2</sup>
- هي فرع من المعرفة يتعامل مع العلم و المعرفة والهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي فهي تطبيق للعلم<sup>3</sup>

### 2/ المعلومات :

تعرف موسوعة المصطلحات الحاسب "المعلومات " بأنها معرفة لم تتوافر من قبل ويمكن استخلاصها من البيانات عندما تكون دقيقة و متزامنة و متناسبة مع موضوع البحث<sup>4</sup>

- هي منتج موجه للإستهلاك قابل للتخزين ، التحويل والمعالجة بشكل موردا هاما للمؤسسة<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 13

<sup>2</sup> حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار البدر للنشر والتوزيع، ط1، 2013، ص 56

<sup>3</sup> غسان قاسم اللامي، إدارة تكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات عملية، دار المنهج، ط1، عمان، 2006، ص 22

<sup>4</sup> سارة قادري، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة موارد بشرية: مذكرة ماستر، تخصص علم إجماع تنمية موارد بشرية، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2017/2018، ص 08

<sup>5</sup> عبد الرحمان القرني، تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وأثرها على إدارة الموارد البشرية، ط1، دار جليس للزمان لنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 18

**3/ تكنولوجيا المعلومات:**

تعرف بأنها تلك الدراسات أو التصميم أو التطوير أو التطبيق أو الدعم أو إدارة المنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب وتطبيقات برامج وأجهزة الحاسوب كذلك معالجة كل شيء يتعلق بالحاسبات ويتضمن ذلك خزن البيانات وإدارة قاعدة البيانات وكل الوظائف الأخرى المتعلقة بخزن البيانات وحمايتها ومعالجة المعلومات بشكل آمن إضافة إلى تصميم البرامج التي تدير أجهزة الحاسبات وعملية السبك والشبكات<sup>1</sup>

- يعتبرها البعض هي عبارة عن استخدام تقنيات الحديثة مثل الحاسوب والطباعة والإنترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وغيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيع وبثه بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم إتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات<sup>2</sup>

- هي كل شكل من أشكال التكنولوجيا المطبقة لمعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات في شكل إلكتروني والمعدات المادية المستخدمة لهذا الغرض تتضمن الحاسبات الآلية ومعدات الإتصال والشبكات وأجهزة الفاكس<sup>3</sup>

- أنها الأدوات والأساليب والطرق المستخدمة في تحويل المداخل إلى مخرجات أو هي أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها إلى المنظمات للإنجاز وتطوير العمليات في المستويات التنظيمية ويتضمن الأجهزة والمعدات وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية ويتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات<sup>4</sup>

**التعريف الإجرائي :**

تكنولوجيا المعلومات هي استخدام تلك الأدوات والوسائل متطورة من خلال معالجة المعلومات وتحويلها إلى مخرجات ونتائج والقيام بتوزيعها بين مختلف وظائفها والمؤسسات الأخرى

<sup>1</sup> محمود جاسم الصميدعي، التسويق الإلكتروني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص122-123

<sup>2</sup> خضر مصباح إسماعيل طيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار حامد، الأردن 2010، ص22-23

<sup>3</sup> عبد الله، فرغلي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تسويق التقليدي والإلكتروني، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص26

<sup>4</sup> محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص175

## مفاهيم ذات علاقة بالتكنولوجيا المعلومات:

- الأنترنت : هي مزيج من عدد كبير من شبكات الفرعية التي تعمل بنظام مفتوح بالاتصال بمجموعة هائلة من حواسيب وفق لغة مشتركة واحد هي مراسيم " ICP/IP " التي تسمح بخلق نوع من التفاعل عن طريق تبادل معلومات بسرعة عالية وبطريقة مرنة ولا مركزية<sup>1</sup>

### - الإستراتنت :

هي إستخدام تقنية الأنترنت لربط أكثر من شبكة أنترانت معا، إن الاكستراتنت تستخدم لربط فروع الشركة معالما أنها تربط شركاء العمل و أطراف أخرى معها بطريقة فعالية وسريعة وعند إستخدام شبكة الاكستراتنت يجب على جميع الأطراف استخدام نفس برنامج التطبيق في عملية الإتصال<sup>2</sup>

- الأنترانت : هي مجموعة من الانظمة توزيع المعلومات تقوم تطبيق التكنولوجيا والمعابير الخاصة بما عبر شبكة محلية داخلية لشركة او مؤسسة ذات هذه الشبكة تربط كل المصادم الشركة من المعلومات و ملفات وقواعد بيانات وأجهزة بحيث يتم تبادل كل المعلومات وتدلها بطريقة منظمة كل حسب صلاحية المعطاة له بادن هي مشروع للاتصالات بين المواطنين في الشركات و في مختلف الاقام و الافرع المختلف شركة او المؤسسة<sup>3</sup>

<sup>1</sup> دروب وردة، قمودة وهيبة، إستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة:مذكرة لسانس كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2012/2013، ص17

<sup>2</sup> محي الدين عارف حسين، مرجع سابق، ص5

<sup>3</sup> خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص45

#### 4/ المورد البشري:

يعرف المورد البشري على ذلك الجموع من الافراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة للأنواع معينة من الأعمال والراغبين في أداء الأعمال بحماس وإقناع<sup>1</sup>

ويعرف أيضا بأنه هو الذي يمكن أن يحقق ثروة أو إيرادات من خلال إستخدام مهاراته ومعرفته وليس من خلال عملية التحول والتغير التي تحدث للموارد المادية لكي تحقق الثروة فبدون هذه المهارات والمعرفة يصبح الفرد عاجزا أو ذو قدرات محدودة تمنعه من إحداث التحول والتغيير لذلك ولكي يصبح الفرد مورد لا بد أن يمتلك الخبرة ، المهارات، القدرات والإستعدادات اللازمة لأداء مهام متخصصة<sup>2</sup>

- هي جميع الناس الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين ،والذين جرى توظيفهم فيها ،للأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي : ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية<sup>3</sup>

#### 5/إدارة الموارد البشرية:

للإدارة الموارد البشرية العديد من التعريفات نذكر منها :

هي عملية تنطوي على التحليل والإدارة ( اختيار وتعيين وقيادة ورقابة )الموارد البشرية الخاصة بمنظمة الأعمال، وذلك يهدف إلى ضمان تحقيق الأهداف المنشودة وبدرجة معينة من الرضى، وبالتالي هذه العملية تهتم بتخطيط الموارد البشرية، واختيار المناسب منها، وتعيين وترقيته وتعيينه وترقيته وتقييم أدائه في ضوء الأهداف المحددة<sup>4</sup>.

هي ذلك الجزء من الإدارة المتعلق بالعاملين وبملاقاتهم بالمنظمة، الذي يهدف إلى رفع مستوى كفاءة العاملين وتحقيق العدالة فيما بينهم<sup>5</sup>

<sup>1</sup> احسن ،ابراهيم بلوط ،إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع ،عمان، 2012،ص17

<sup>2</sup> راوية حسن ،مدخل لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، القاهرة ،2003،ص29.

<sup>3</sup> عمر وصفي عقيلي ،إدارة الموارد البشرية المعاصرة ،ط1، دار وائل ،عمان ،2005،ص 11

<sup>4</sup> هيثم على حجازيوشوقي ناجي جواد ،وظائف المنظمات ،دار الاهلية للنشر والتوزيع ،ص70

<sup>5</sup> ابو شيخي نادر أحمد،إدارة الموارد البشرية،ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان ،2000،ص17

ويعرفها محمد الشاوش : هي النشاط الإداري المتعلق بتحديد احتياجات المشروع من القوى العاملة وتوفيرها بالإعداد والكفاءات المحددة وتنسيق الاستفادة هذه الثروة البشرية بأعلى كفاءة ممكنة<sup>1</sup>

- كما عرفها "فليبو" : إدارة الموارد البشرية بأنها تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة النواحي المتعلقة بالحصول على الأفراد وتنميتهم وتعويضهم والمحافظة عليهم بغرض تحقيق أهداف العمال والمنشأة<sup>2</sup>

**التعريف الإجرائي** : إدارة الموارد البشرية هي تلك مهمة أو الوظيفة الموكلة للموارد البشرية داخل المؤسسة من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه بغية تحقيق أهداف المؤسسة .

<sup>1</sup> شاويش محمد نجيب، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص27  
<sup>2</sup> عبد الوهاب حفيان، دور إدارة الموارد البشرية لتحقيق الميزة التنافسية في المنظمات، طبعة العربية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص28

## سابعاً : الدراسات السابقة :

يعتبر التطرق للدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة من مستلزمات الدقة العلمية، رغبة في تحقيق الاستفادة منها، ووضع الدراسة الحالية موقعها المناسب.

### ❖ الدراسة الأولى :

للطالبة قادري سارة وجاءت تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية "كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة بأم البواقي مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم إجتماع تنمية وتسيير موارد البشرية بجامعة أم البواقي 2018/2017 .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، وتحددت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي التالي :

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية ؟

والتساؤلات الفرعية :

- هل تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية ؟
- هل تساهم الوسائل والتقنيات الحديثة في رفع أداء العاملين ؟
- مامدى مساهمة الإدارة الالإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية ؟

الفرضيات :

1. تساعد تكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين إدارة الموارد البشرية .
2. الوسائل والتقنيات الحديثة تساهم في رفع أداء العاملين .

3. تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية .

وقد إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي و الذي يعتبر احد اشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة و تصويرها كميا عن طريق جمع البيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة او المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة و تم الاعتماد عليه باعتباره المنهج الانسب لهذا النوع من البحوث لوصفه لظاهرة موضوع البحث .

### عينة البحث :

تكون مجتمع البحث من 30 موظف بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة ،حيث تم إختيارهم بطريقة المسح الشامل وتم تصميم إستبيان وقد تكون من 04 محاور

المحور الأول :البيانات الشخصية متعلقة بالسن والجنس المستوى التعليمي... إلخ

المحور الثاني :تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف ادارة الموارد البشرية

المحور الثالث : الوسائل والتقنيات الحديثة تساهم في رفع اداء العاملين

المحور الرابع :تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية في المؤسسة

### نتائج الدراسة :

1. تساعد تكنولوجيا المعلومات الموجودة في المؤسسة في تطوير وظائف إدارة الموارد البشرية

2. الوسائل والتقنيات الحديثة في الأداء تساهم في رفع أداء العاملين

3. تساهم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في خلق ميزة تنافسية

### أوجه الإستفادة من الدراسة :

تم الإستفادة من هذه الدراسة من خلال بناء الإشكالية وبعض التساؤلات الدراسة وإستفدنا منها ايضا في معرفة المنهج

المتبع



## ❖ الدراسة الثانية:

للطالب يوسف محمد عفيف وجاءت تحت عنوان "التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية" كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية دراسة ميدانية بمؤسسة مناجم الحديد الجزائرية تبسة مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم إجتماع تنمية وتسيير موارد البشرية بجامعة العربي التبسي دفعة 2016.

وهدفت هذه الدراسة الى محاولة الوقوف على واقع استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية إشكالية الرئيسية : هل تساهم التكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية ؟  
وتتفرع التساؤلات الفرعية إلى :

- هل يستخدم العمال البرمجيات الحديثة في تنمية الموارد البشرية ؟
  - هل يتم استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة؟
- الفرضيات :

فرضية العامة : تساهم التكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية  
الفرضيات الفرعية :

- يستخدم العمال البرمجيات الحديثة في تنمية الموارد البشرية
- يتم استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة

وقد إعتد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي لأنه يقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوظيف العلاقات القائمة بينها لهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل.

عينة البحث : تكون مجتمع البحث من 55 موظف بمؤسسة مناجم الحديد الجزائرية بتبسة

وقد إعتد الباحث على :

الملاحظة بالاكْتفاء بملاحظة سلوك الأفراد وردود أفعالهم ومدى تجاوبهم مع أسئلة البحث في فترة العمل الميداني

الإستمارة :تكونت من 03 محاور:

محور الأول :متعلق بالبيانات الأولية المتعلقة بعينة البحث

- محور الثاني:متعلق بالفرضية الأولى "يستخدم العمال البرمجيات الحديثة في تنمية الموارد البشرية "
- محور الثالث : متعلق بالفرضية الثانية " يتم استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة"

نتائج الدراسة :

- نسبة مرتفعة تؤكد رفع البرمجيات الحديثة لمستوى أداء المورد البشري
- نتائج إيجابية وبنسب مرتفعة، تؤكد استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عممية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة

الإستفادة من الدراسة:

ولقد تم الإستفادة من هذه الدراسة في طرح بعض تساؤلات دراسة ووبناء بعض أسئلة الإستمارة وكذلك إعتمادها كمرجع في دراسة

**الخلاصة:**

لقد قدم هذا الفصل كصورة أولية عن موضوع الدراسة، من خلال تفسير كل خطوة تم التطرق إليها، فقد تم عرض الإشكالية الدراسة التي خلصت بسؤال رئيسي يبحث عن تفسيره في الواقع، من خلال ترجمته إلى فرضيات، ومنه تكونت أهميته و أهدافه ، و لتحقيق هذا الأخير تمت ترجمة الفرضيات إلى مفاهيم أساسية تضم متغيرات وأبعاد الدراسة، لتدعم بدراسات سابقة وتوضيح اوجه الإستفادة منها .

## تمهيد

أولا :مجالات الدراسة

1/ مجال المكاني

2 / مجال البشري

3 / المجال الزمني

ثانيا :المنهج المعتمد في الدراسة

ثالثا : عينة الدراسة

رابعا : أدوات جمع البيانات

خلاصة

**تمهيد :**

لقد تم تخصيص هذا الفصل للإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة الميدانية والفاصل بين الجانب النظري والميداني ،حيث سنتطرق إلى مجالات الدراسة الثلاثة (المكاني ،الزماني ،بشري) ، وتحديد المنهج الملائم ثم عينة الممثلة وأدوات جمع البيانات،من أجل اختبار فرضيات الدراسة

والتحقق منها

## أولا :مجالات الدراسة

## 1/ مجال المكاني:

لقد قمنا بإنجاز دراستنا هذه بمؤسسة إتصالات الجزائر ببلدية المنيعه ولاية غرداية ،والتي تعتبر مؤسسة خدماتية وتجارية وذات تسيير علمي في سوق الشبكات وخدمات الإتصالات وتعتمد على تكنولوجيا المعلومات في عملها حيث تقع في شارع القدس في وسط مدينة المنيعه ويحدها شمالا مركز البيداغوجي للمعاقين وجنوبا البريد والمواصلات

## 1.1/نشأة الوكالة :

تأسست الوكالة التجارية للمنيعه سنة 2004 في هذه السنة أصبحت وكالة مستقلة بعدما كانت فرع

## 2.1/بداية التشغيل :

بدأت الوكالة يوم 10 جويلية 2004

3.1/الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> انظر الملاحق

**2 / مجال البشري:**

يعتبر مجتمع البحث هو جميع الأفراد او الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون مشكلة البحث<sup>1</sup> ، فقد تمثل المجال البشري دراسة جميع موظفي إتصالات الجزائر بمدينة المنيعه ، والذين بلغ عددهم 42 موظف موزعين على نحو التالي: مدير المؤسسة مصلحة قسم التجاري ، مصلحة الزبائن ، مصلحة تحصيل الديون ، مصلحة المالية ، والصندوق.

<sup>1</sup> عبد الرحمان عدس وآخرون ،البحث العلمي(مفهومه ،أدواته و أساليبه)،دار مجدلاوى للنشر والتوزيع ،عمان، 1992،ص109

**3/ المجال الزمني :**

لقد أجريت عملية بحثنا حول موضوع "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة موارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية" دراسة ميدانية للاتصالات الجزائر مع انطلاق الموسم الجامعي 2020/2019 فقد كانت الزيارة الميدانية الأولى يوم: 21 ديسمبر 2019، وكان اللقاء مع مدير المؤسسة من أجل طلب الموافقة لإجراء دراسة الميدانية بالمؤسسة، وكانت الزيارة الثانية يوم: 25 جانفي 2020 زيارة إستطلاعية داخل المؤسسة، وبعدها يوم: 20/02/2020، وقد تم توزيع الاستبيان على موظفين وإسترجاعها يوم: 09 مارس 2020 وعدم إسترجاع 02 بسبب عطل مرضية.



### ثانيا :المنهج المعتمد في الدراسة

مما لاشك فيه أن الدراسة موضوع ما لابد من إعتقاد طريقة أو منهجية للوصول إلى نتائج دقيقة ويكون إختيار هذا المنهج على أساس متطلبات البحث وطبيعة المواضيع التي يعالجها ،فقد عرفه موريس أنجرس بأنه "طريقة تصور وتنظيم البحث ،وينص المنهج على كيفية تصور وتخطيط العمل حول دراسة ما،وانه يتدخل بطريقة أكثر أو أقل إلحاح في كل مراحل البحث ،حيث يقوم على إقتراحات ثم التفكير فيها ومراجعتها جيدا والتي تسمح له بتنفيذ خطوات عمله بصفة صارمة ،بمساعدة أدوات و الوسائل التي تضمن له النجاح<sup>1</sup>

فقد إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتصويرها كميا عن طريق جمع البيانات ومعلومات المقننة عن الظاهرة او المشكلة وتصنيفها وتحليلها

<sup>1</sup>موريس انجرس :ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ،منهجية البحث في العلوم الإنسانية ،دار القصبية ، الجزائر ،ص 36.

### ثالثا : عينة الدراسة

لقد إعتمدنا فى دراستنا هذه على أسلوب الحصر الشامل الذي يعتبر أسلوب التعداد (censuses) لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي، وذلك بتجميع بعض البيانات المتعلقة ببعض المتغيرات عن جميع مفردات المجتمع الأصلي<sup>1</sup>، وتم اختياره نظرا لصغر حجم مجتمع دراسة .

<sup>1</sup>نادية سعيد عيشور مع مجموعة من الأخرين، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة (الجزائر)، 2017، ص 227

## رابعاً: أدوات جمع البيانات

من منطوق أن أداة البحث وسيلة يلجأ إلى إستخدامها ،رغبة في الحصول على البيانات والمعلومات التي يتطلبها البحث<sup>1</sup> ، فقد إعتدنا على الإستمارة في دراستنا والتي تعتبر نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد<sup>2</sup>

ويعرفها البعض :بأنها أداة تتضمن مجموعة من الفقرات أو العبارات التقريرية حول مسألة مايتطلب من الفرد الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث<sup>3</sup>

وكانت إستمارة الإستبيان تضم ثلاثة محاور وهي :

محور الأول : حول "بيانات الشخصية" متكونة من : 01 إلى 04 سؤال

محور الثاني : حول "تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية" متكونة من 07 اسئلة :05 إلى

11سؤال

محور الثالث : حول "يستخدم العمال البرمجيات الحديثة لرفع من مستوى أدائهم " متكونة من 06 أسئلة :12 إلى 17

سؤال

ولقد ضمت الإستمارة 17 سؤال وتم توزيعها على 42 موظف يوم : /2020/03 ولم يتم إسترجاع 02 منها :

<sup>1</sup> عبد الرزاق جليبي وآخرون ، البحث العلمي والإجتماعي ،دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية ،2003،ص 245  
<sup>2</sup> محمد على محمد ،علم الإجتماع والمنهج العلمي ،دار المعرفة الجامعية ،القاهرة (مصر) ،ط1،1980،ص 339  
<sup>3</sup> الشايب عبد الحافظ ،أسس البحث التربوي ،دار وائل للنشر ،الأردن ،ط2،2012،ص 70

## خلاصة:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية التي إتبعناها في دراسة الحالية ،حيث قمنا بتوضيح مجالات الدراسة: الزماني ومكاني والبشري، وقد تم إتباع خطوات المنهجية بداية من منهج فقد إختارنا المنهج الوصفي الذي يعتبر الأنسب لتفسير الظاهرة الإجتماعية ،أما من حيث العينة فقد تم إعتقاد على أسلوب المسح الشامل ،وإستخدمنا أدوات لجمع البيانات من بينها :ملاحظة ،الإستبيان لتحقق من فرضيات وإتتمام خطوات البحث العلمي سننتظر في فصل الموالي للجانب الميداني.

## تمهيد

أولا : عرض وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص العينة

ثانيا : عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضيات

1. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى

2. عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية

ثالثا : مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات

1. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

2. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

رابعا : النتائج العامة للدراسة

خاتمة

**تمهيد :**

من خلال هذا الفصل الأخير للدراسة سوف يتم عرض و مناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة معتمدين في ذلك على عرض الجداول، و القيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات و نسب المئوية، كما يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة للفرضيات الجزئية التي توصلنا إليها وصولاً إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي كنتيجة عامة.

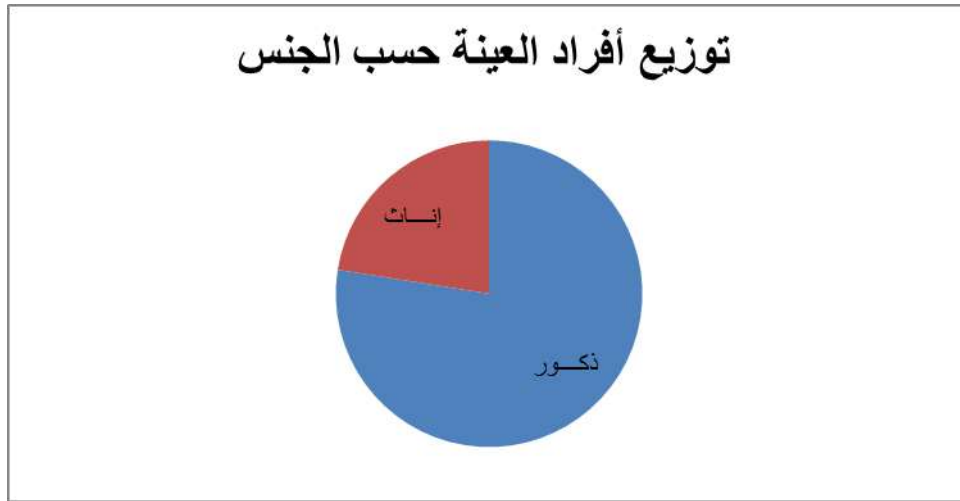
## أولا : عرض وتحليل البيانات المتعلقة بخصائص العينة

## المحور الأول : عرض وتحليل البيانات الشخصية

جدول رقم (01) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	
%77,5	31	ذكور
%22,5	09	إناث
%100	40	المجموع

الشكل رقم (01)



من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن معظم أفراد العينة المبحوثة من فئة ذكور 31 موظف بنسبة %77,5 من إجمالي أفراد العينة أما فئة الإناث 9 موظفة بنسبة %22,5 ، وهذا يعني أن المؤسسة تهتم بطبيعة العمل الذي يتطلب إشراف وحضور خاصة عمال تركيب أسلاك هاتفية في مختلف أنحاء بلدية المنيعية أما ما يخص فئة إناث أغلبهم يشغلون الإدارة والإستقبال .

وعند مقارنة هذه النتائج بنتائج الدراسات السابقة المعنونة (دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية) <sup>1</sup>، نجد أن نسبة الإناث العاملين بالمؤسسة تفوق نسبة الذكور، حيث وصلت إلى 60% بالنسبة للإناث مقارنة بعدد الذكور الذي يمثل بسبة 40% من العدد الإجمالي، وهذا يدل على عزو المرأة لعالم الشغل وسيطرتها على جميع الوظائف لطبيعة المرأة ومرونتها في شغل جميع أنواع الوظائف، إضافة إلى رغبتها في العمل

كما نلاحظ أن المرأة قد إكتسحت ميدان الشغل المختلفة في السنوات الأخيرة، وقد فرضت مكانة في العديد من المجالات كمهنة التدريس، و الإدارة التي تنجذب لها المرأة، مقارنة بأعمال التي تتطلب قوة ونشاط بدني، فهي لاتستطيع أن تقوم مثلا بحمل أدوات ومعدات معينة والصعود لعمود كهربائي لتركيب أسلاك هاتفية، أو تصليحها، فهذا مانجده في إتصالات الجزائر بحيث أغلب مناصب الإستقبال تحتلها المرأة لما لها من قدرة على تنسيق بين مختلف وظائف .

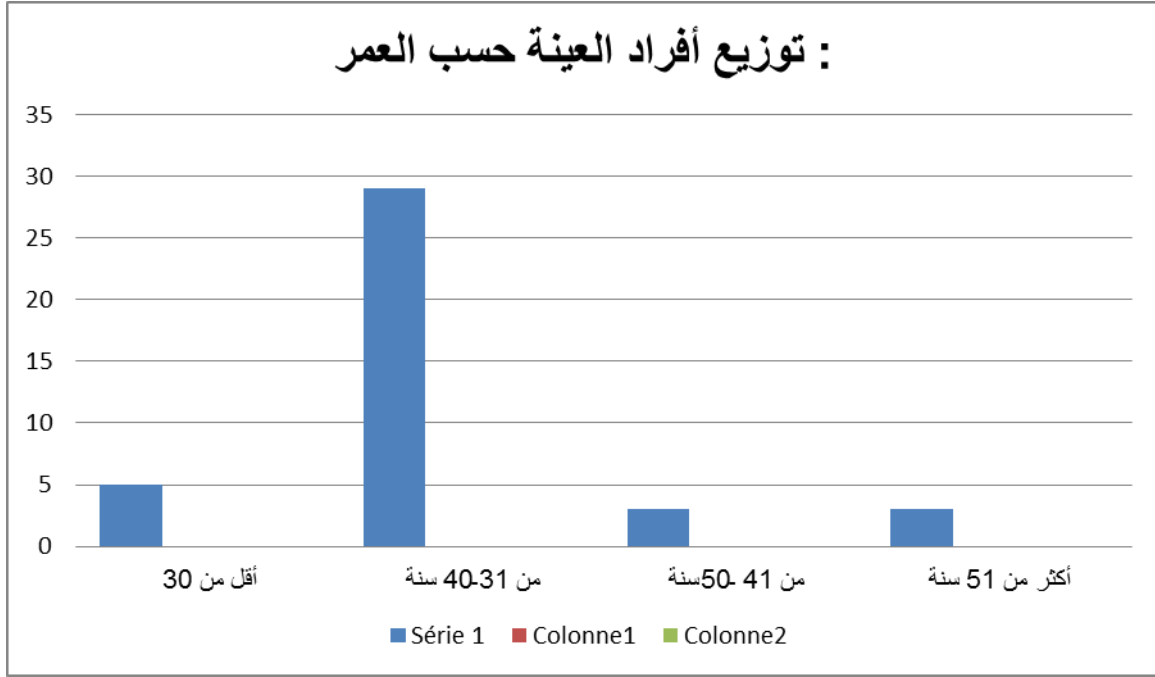
#### جدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة	التكرار	
12.5%	05	أقل من 30
72.5%	29	من 31-40 سنة
7.5%	03	من 41-50 سنة
7.5%	03	أكثر من 51 سنة
100%	40	المجموع

" الدراسة السابقة المعنونة بـ"دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين ادارة الموارد البشرية "



شكل رقم (02)



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد العينة المبحوثة يتراوح عمرهم ما بين 31 إلى 40 سنة أي 29 موظف بنسبة 72.5 % بأعلى نسبة أما الفئة الثانية يتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة أي 5 موظفين بنسبة 12.5 %، يليها الفئتين من 41 إلى 50 سنة و أكبر من 51 سنة عدد موظفين 5 بنسبة 7.5%.

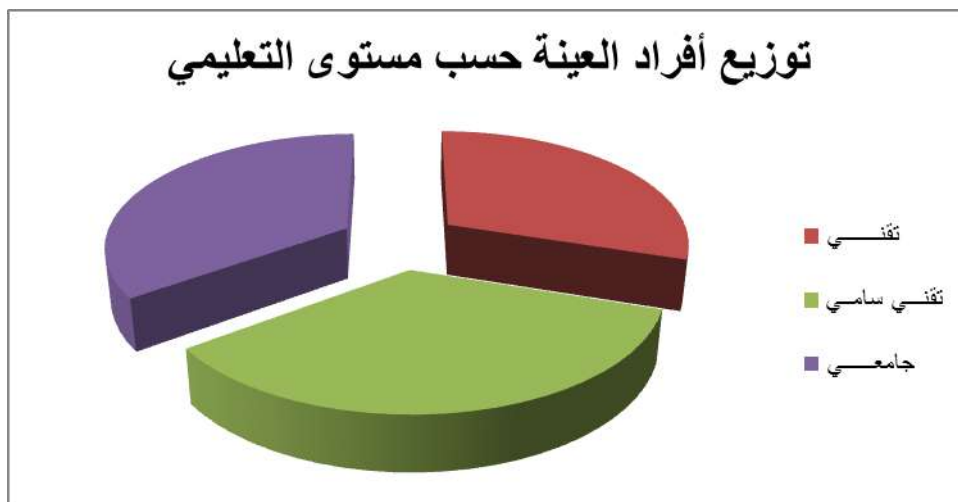
حيث يتضح أن أغلبية عمال إتصالات الجزائر ببلدية المنيرة أعمارهم تتراوح ما بين 31 - 40 سنة، وهذا يعني أن المؤسسة تحتفظ بأصحاب الفئة الشباب، وعند مقارنة هذه نتائج مع دراسات السابقة نجد أن النسبة الغالبة هي (من 30- 40 سنة) وتمثلت ب 53.33% مقدره ب 16 عامل، يليها نسبة 30% مقدره ب 09 عمال، وأخير نسبة 16.66% والتي قدرت ب 06 عمال .

وهذا يعني أن المؤسسات تمتلك طاقة شبابية حيوية، لما لها من دور في إكتساب الخبرة و تطبيق كفاءاتها و قدراتها ومهام الموكلة لها و تشجيعها على الإبداع و التطوير وتنسيق بين مختلف الوظائف ، وأيضا مدى دراية هذه الفئة بالتكنولوجيا و عالم الانترنت مما يخدم مصلحة المؤسسة واهدافها ،وتنسق علاقتها مع مجتمع الخارجي.

جدول رقم (03) : توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي

النسبة	التكرار	التكرار
30%	12	تقني
35%	14	تقني سامي
35%	14	جامعي
100%	40	المجموع

الشكل رقم (03)



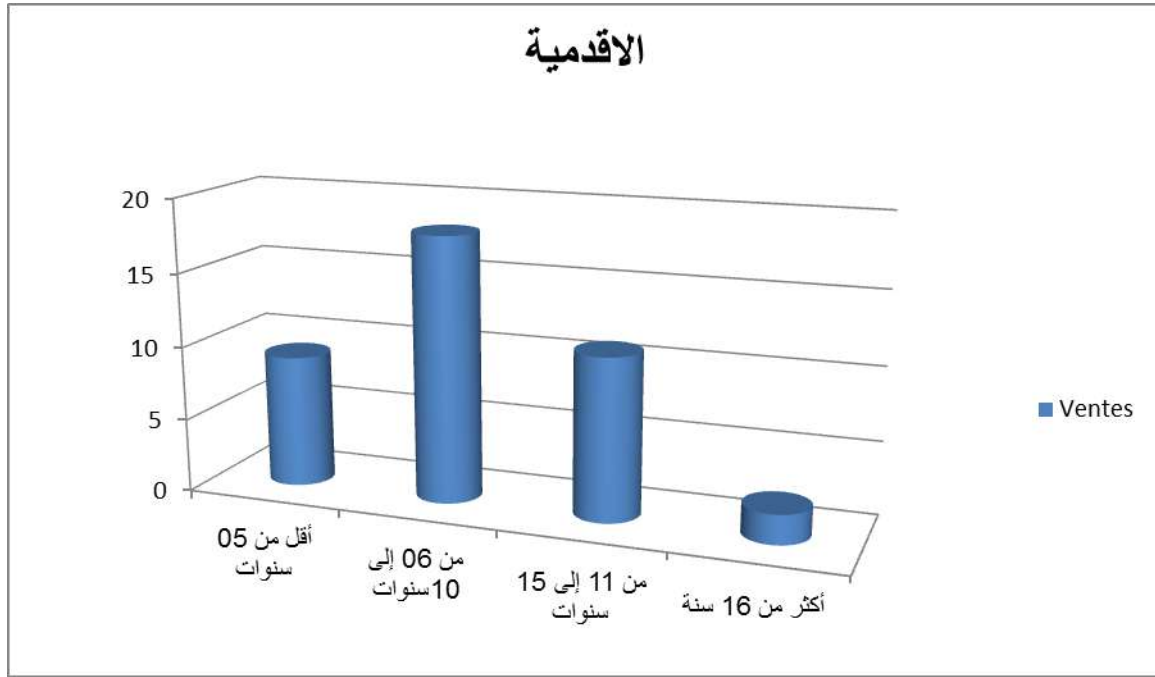
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب أفراد العينة المبحوثة يتمتعون بمستويين جامعي وتقني سامي حيث نجد 35% أي مايمثل 14 موظف ذو مستوى جامعي و 14موظف تقني سامي فأغلبهم متحصل على الشهادات جامعية في الإتصال والإقتصاد والإعلام الألي،أما المستوى الثاني يمثل 30% أي 12 موظف ،ومع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة فنجد أن نسبة 50 % لأصحاب شهادات الجامعية ،بعدها نسبة 33.33 % للأصحاب مستوى ثانوي ،وأخر نسبة للأصحاب تعليم متوسط.

وهذا يفسر أن مؤسسة إتصالات الجزائر تعتمد في توظيفها على المؤهل العلمي (الجامعي وتقني سامي) ،والتي تسمح لهم بفهم وتشخيص المشكلات التي تواجه مؤسساتهم، وسعى للمحافظة على مكانتها إضافة إلى أن المؤسسة تقوم على الإستفادة من كفاءاتهم ومهاراتهم و تأهيلهم العلمي نظرا طبيعة العمل ،وحرص إدارة المؤسسة على إختيار كوادر ذو مؤهلات علمية ،قادرة على تنسيق بين مختلف مهام و الوظائف ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة

#### جدول رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	
22.5%	09	أقل من 05 سنوات
45%	18	من 06 إلى 10سنوات
27.5%	11	من 11 إلى 15 سنوات
5%	02	أكثر من 16 سنة
100%	40	المجموع

الشكل رقم (04)



نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلب العمال لديهم أقدمية من 06 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 45% ويمثلها 18 عامل ، تليها من 11 - 15 سنوات بنسبة 27.5% ويمثلها 11 عامل ،تليها أقل من 05سنوات بنسبة 22.5 % ويمثلها 09 عمال ، والفئة الأخيرة أكثر من 16 سنة بنسبة 5% ويمثلها 02 عمال ،أما نتائج الدراسات السابقة ،فجد أقل من 05 سنوات بنسبة 16.67 % ، يليها من 05إلى 10سنوات بنسبة 33.33 %،وأعلى نسبة 50 % من فوق 10 سنوات.

وهذا يفسر أن المؤسسة تعتمد على دور الأقدمية (خبرة المهنية) نظرا لطبيعة نشاطها ،لما لها من دور في تسيير وتنسيق بين مختلف وظائف المؤسسة ،أما مؤسسة إتصالات الجزائر ببلدية المنيعه فقد إحتفظت بأصحاب الكفاءة العالية ،والدين

يملكون كم معرفي أكثر داخل المؤسسة، فهذه الفكرة السائدة لديهم أن خبرة العامل تعبر عن كفاءته لأداء تلك الوظيفة على أكمل وجه وقادر على تحمل الضغوطات المهنية والمهام الموكلة له .

المحور الثاني : عرض وتحليل أسئلة الفرضية الأولى

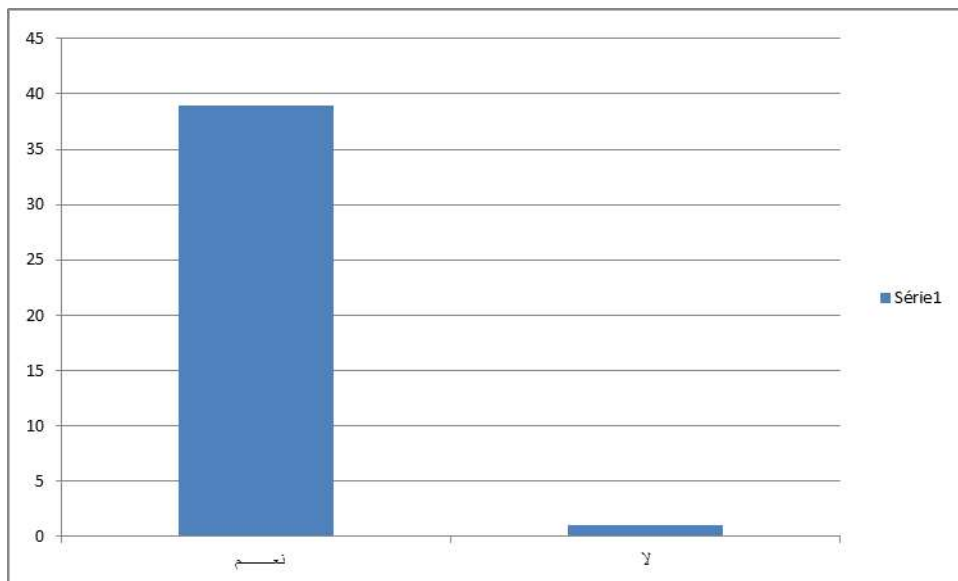
"إستخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على تعزيز التواصل بين مختلف وظائف

المؤسسة "

جدول رقم (05) : يوضح إستخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على تعزيز التواصل بين وظائف المؤسسة

النسبة	التكرار	
%97.5	39	نعم
%2.5	01	لا
%100	40	المجموع

الشكل رقم (05)



نلاحظ من خلال جدول أعلاه أن الذين صرحوا بـ "نعم" قدر بـ 39 موظف بنسبة 97.5% ، على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات تعمل على تعزيز التواصل بين وظائف المؤسسة بينما نسبة 2.5% ضعيفة جدا صرحوا بـ "لا" و عددهم 01 عامل أن استخدام تكنولوجيا معلومات لا تعمل على تعزيز تواصل بين وظائف المؤسسة ، وعند مقارنتها مع دراسة سابقة نجد نسبة 83.33% صرحوا بـ "نعم" ونسبة 16.67% صرحوا بـ "لا"

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على تعزيز التواصل بين مختلف وظائف المؤسسة ، وهذا ما جاءت به الدكتورة إلهام باسي : دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مصلحة الفارابي ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع ، العدد 07 ، سبتمبر 2013 "العمل على تكيف الإتصال بين مختلف الفاعلين ، كما تعمل على تشجيع التعاون والعمل الجماعي مما يطور ويضيف من قيمة وظيفية الموارد البشرية<sup>1</sup>

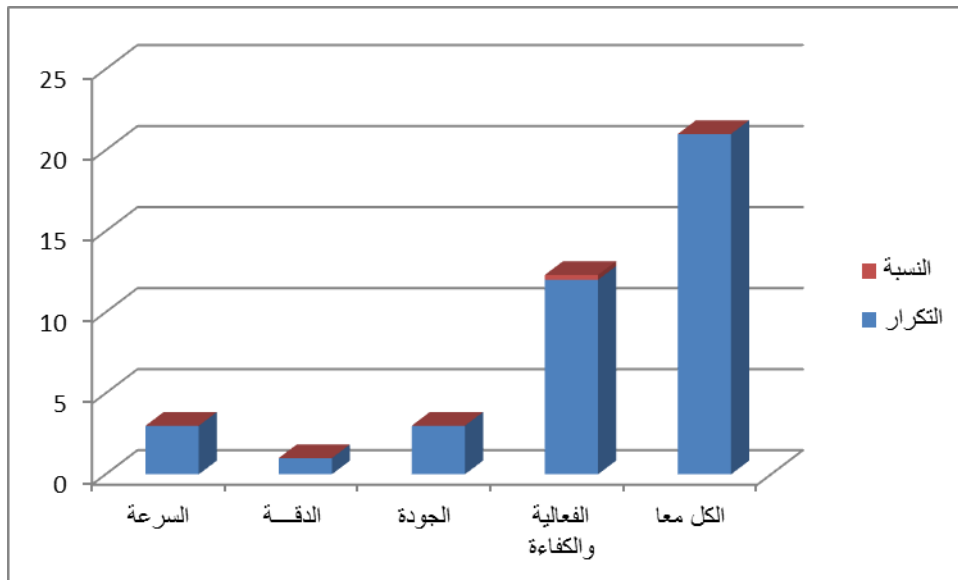
وهذا يشير أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تعزيز التواصل بين مختلف وظائف المؤسسة ، من تسهيل عملية الإتصال وتنسيق وتسهيل تنقل المعلومات بين مختلف أنساقها ، فعند أداء كل موظف للمهام الموكلة له ، وربط العلاقات بين مختلف الموظفين يسهل من عملية تنقل المعلومات بين مختلف الأنساق ، باستخدام التكنولوجيا ومحافظة المؤسسة على مكانتها الإجتماعية.

<sup>1</sup> د/إلهام باسي ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مصلحة الفارابي ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع ، العدد 07 ، سبتمبر 2013 ، ص10

جدول رقم (06) : يوضح مزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة

النسبة	التكرار	
7.5%	03	السرعة
2.5%	01	الدقة
7.5%	03	الجودة
30%	12	الفعالية والكفاءة
52.5%	21	الكل معا
100%	40	المجموع

شكل رقم(06)





يوضح الجدول أعلاه والذي يخص تصريحات الموظفين حول المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة، حيث كانت تصريحات ب "الكل معا" و بنسبة 52.5% ، المتمثلة في 21 موظف حيث يصرحون أن تكنولوجيا توفر الكل معا من السرعة والدقة والفعالية والكفاءة ، أما الفئة التي تليها بنسبة 30% والممثلة ب 12 موظف تليها فئة السرعة والجودة بنسبة 7.5% والممثلة ب 03 موظفين ، والفئة الخيرة فئة الدقة بنسبة 7.5% موظف واحد

وهذا يعنى أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إتمام الوظيفة داخل المؤسسة تتميز بالسرعة في عرض المعلومات وتنقلها ، ودقة خاصة عند إستخدام مبرمجات مخصصة لتلك الوظيفة و دات جودة عالية فتزيد من كفاءة وفعالية الأفراد العاملين كأنساق في مكان واحد او في مواقع مختلفة .

**جدول رقم (07) : يوضح تساهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت المطلوب لعمل تسيير العمل داخل مؤسستك**

النسبة	التكرار	
32.5%	13	كثيرا
55%	22	نوعا ما
12.5%	05	قليلا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 55% من أفراد العينة والممثلة في 22موظف يصرحون أن تكنولوجيا المعلومات تقلل من الوقت المطلوب لتسيير العمل داخل المؤسسة نوعا ما ، أما نسبة 32.5% ممثلة في 13 موظف يصرحون أن تكنولوجيا المعلومات تقلل من الوقت المطلوب كثيرا ، وأخيرا فئة تصرح بنسبة 12.5% ممثلة وممثلة ب 05 موظفين

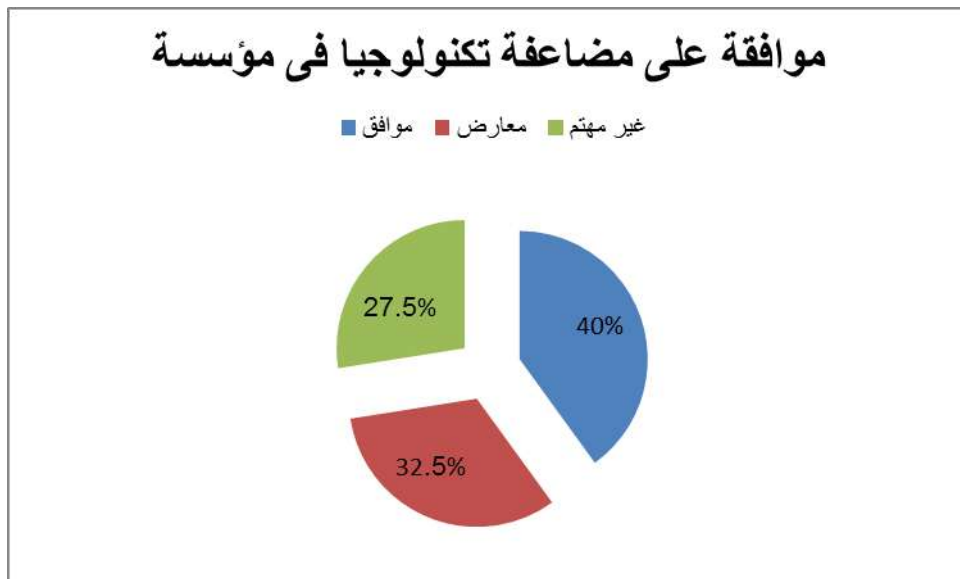
،يصرحون أن تكنولوجيا المعلومات تقلل الوقت المطلوب لتسيير العمل داخل المؤسسة قليلا جدا ،أما في دراسات السابقة فقد كانت نتائج بنسبة 70 % ونسبة 30%.

يوضح جدول أن تكنولوجيا المعلومات تساهم كثيرا في تقليل الوقت المطلوب والمهام والإجراءات والتكاليف المتعلقة به وهذا ما يحفز المؤسسة على القيام دائما بمراعاة هدا التطورات الحديثة وتحقيق مكانة وميزة تنافسية ومحافظة على علاقات الخارجية .

جدول رقم (08) : توافق على مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في مؤسستك

النسبة	التكرار	
40%	16	موافق
32.5%	13	معارض
27.5%	11	غير مهتم
100%	40	المجموع

الشكل رقم (07)



من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح آراء الموظفين حول موافقة على مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة فوجد نسبة 40% ممثلة ب 16 موظف موافق وراغبون في مضاعفة إستعمال تكنولوجيا وذلك لإستعمالها في عملهم وتطوير مهاراتهم ، يليها نسبة 32.5% ممثلة ب 13موظف معارض وذلك لعدم تأقلم عليها ، يليها نسبة 27.5% وممثلة ب 11موظف غير مهتمين بمضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة ، أما نتائج دراسات سابقة فوجد نسبة 83.33% موافقين ، ونسبة 10%، أما الغير مهتمين بنسبة 6.67%

فهذا يوضح أن موظفين بالمؤسستين موافقين على مضاعفة إستعمال تكنولوجيا المعلومات في مؤسستهم وذلك لإستغلال ميزاتهما ، وزيادة قدراتها وأداء مهامهم والوظيفة التي وجودوا من أجلها وللحفاظ على مكانة المؤسسة ، أما معارضين ليست لهم دراية ولا معارف عنها ،والدين صرحوا بأنهم غير مهتمين ذلك راجع للامبالاة وعدم إهتمام بمضاعفة أداءهم وذلك راجع لي اللامبالاة

#### جدول رقم (09) : توفير المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات تساهم في زيادة كفاءتهم

النسبة	التكرار	
100%	40	نعم
00%	00	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% من موظفين والممثلة ب 40 موظف يصرحون "نعم " أن توفير المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة كفاءتهم وقدراتهم لتأدية وظيفتهم داخل المؤسسة ، ولم يصرح احد "ب " ، وفي نتائج

دراسات سابقة صرحوا بـ "نعم" 100%، فهذا يشير أن توفر تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة ، تزيد من إتقانهم لوظيفتهم ، والعمل على تنسيق أداءهم و تنفيذ مهامهم لتحقيق الدور المرجو منهم

**جدول رقم (10) : الإعلان عن التوظيف داخل المؤسسة عبر شبكة الأنترنت**

النسبة	التكرار	
100%	40	نعم
00%	00	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 100% ممثلة في 40 موظف يصرحون أن عملية التوظيف تتم عبر شبكة الأنترنت

، وفي الدراسات السابقة صرحوا جميع الموظفين بإستخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت في توظيف بنسبة 100%

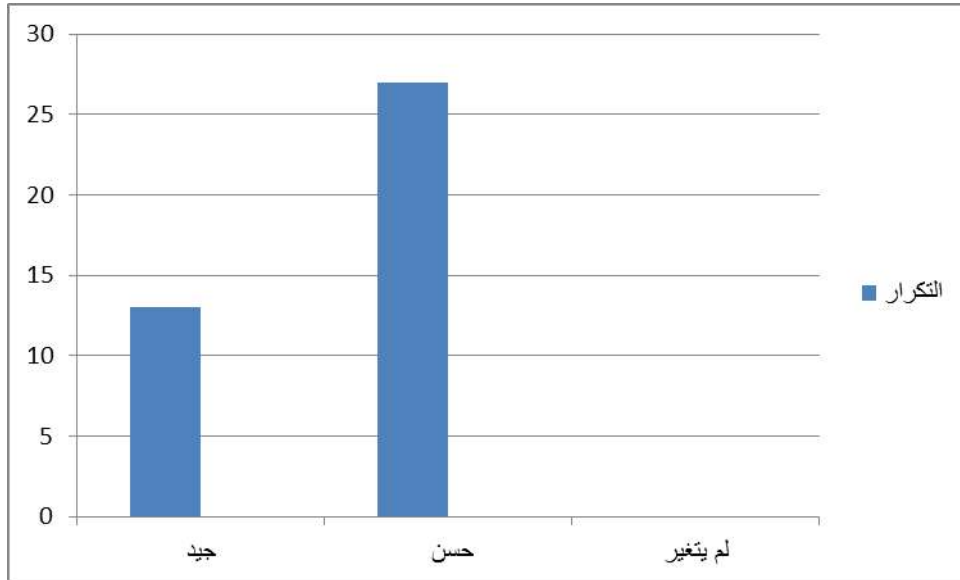
وهذا يعني أن المؤسسة تعتمد في عملية التسيير على شبكة الأنترنت عند أداء وظيفتها ، مما يفسر أنها تملك تكنولوجيا

معلومات متطورة نوعا ما تسهل عملية الترابط مع مجتمعات الأخرى

**جدول رقم (11) : إستعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال عملك**

النسبة	التكرار	
32.5%	13	جيد
67.5%	27	حسن
00%	00	لم يتغير
100%	40	المجموع

الشكل (08)



من خلال جدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 67.5% ممثلة بـ 27 موظف صرحوا أن إستعمال تكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال عملهم "حسن" بنسبة 32.5% ممثلة بـ 13 موظف صرحوا بـ "جيدة" في حين لا توجد من يراها لم تتغير ، أما عند مقارنتها بدراسات سابقة فنجد نسبة 50% صرحوا بأنها جيدة، ونسبة 10% صرحوا بأنها حسنة ، ولم يصرح أحد بأنها سيئة ، ونسبة 16.67% صرحوا بأنها لم تتغير

وهذا يعني أن أغلبية الموظفين بمؤسستين يؤكدون ان تكنولوجيا المعلومات المتوفرة في مجال عملهم تتميز بسهولة إستخدامها وتقلل من الوقت المطلوب ويطمحون لتطوير مهامهم للحفاظ على وظيفتهم .

## المحور الثالث : عرض وتحليل الفرضية الثانية

"إستخدام العمال البرمجيات الحديثة لرفع من مستوى أداءهم "

جدول رقم (12) : إعتقاد المؤسسة على البرمجيات الحديثة في عملية التسيير

النسبة	التكرار	
100%	40	نعم
00%	00	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ نسبة 100% ممثلة بـ 40 موظف صرحوا أن المؤسسة تعتمد على البرمجيات الحديثة في عملية التسيير ، أما الدراسات السابقة لـ يوسف محمد عفيف (التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية )، جامعة العربي تبسي ،نسبة ،تخصص تنمية موارد بشرية ،دفعة 2016 فعند مقارنة نتائج تحصلنا على نسبة 83% صرحوا بـ " نعم " و نسبة 16.46% صرحوا بـ "لا"

فهذا يفسر أن المؤسسات تعتمد على البرمجيات الحديثة في تنسيق فروعها وتسييرها ،وضبط علاقتها داخليا وخارجيا للأداء وظيفتها ،فمن البرمجيات :برنامج الجدول ومعالج النصوص و تسيير الأجور .....

يعني أن المؤسسة تستخدم البرمجيات الحديثة نظرا لنشاط عملها

جدول رقم (13) : إذا كانت تعتمد على البرمجيات هل تتعاملون معها بسهولة أو تلقيتم تدريب

النسبة	التكرار	
7.5%	03	سهولة نظرا لمستواهم
92.5%	37.5	تلقينهم تدريب على البرمجيات
100%	40	المجموع

من خلا الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 92.5 % ممثلة ب 37 موظف صرحوا أنهم تم تلقينهم تدريب على البرمجيات بنسبة 92.5% ونسبة 7.5 % ممثلة ب 03 موظفين صرحوا بأنهم يتعاملون بسهولة نظرا لمستواهم ، وهذا يفسر أن المؤسسة تعتمد دورات لتلقينهم تدريبات على البرمجيات المقترحة ، و لتنسيق مع الأدوات والبرامج التكنولوجيا المتوفرة لإتمام الوظيفة

جدول رقم (14) : يوضح صعوبة إستخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة

النسبة	التكرار	
10%	04	نعم
90%	36	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 90% ممثلة بـ 36 عامل صرحوا بـ "لا" أنه لا توجد صعوبة في استخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة بينما نسبة 10% ضعيفة صرحوا أنه توجد صعوبة في استخدام التطبيقات، وأما فيما يخص نتائج الدراسة السابقة فقد صرحوا بـ "لا" بنسبة 80.10%، أما نسبة 10.90%

### صرحوا بـ "لا"

وهذا يعني أن المؤسسات عن قيامها بدورات تدريبية لإستخدام هذه التطبيقات والبرمجيات فيكون هناك تنسيق بين مختلف أنساق المؤسسة، وبسهولة وفي وقت وجيز ويتكون ترابط بين مختلف الفروع، ولا يجدون صعوبة في استخدام تلك البرمجيات للإتمام وظيفتهم

### جدول رقم (15) : يتم استخدام البرمجيات وتطبيقات الحديثة في عملهم و أداء كافة مهامهم

النسبة	التكرار	
100%	40	نعم
00%	00	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن نسبة 100% ممثلة بـ 40 عامل يصرحون أنه يتم استخدام البرمجيات وتطبيقات الحديثة في عملهم وأداء كافة مهامهم، أما دراسات سابقة فقد صرحوا بنسبة 25.40% بـ "نعم"، ونسبة 74.60% بـ "لا"

وهذا يعني ان المؤسسة إتصالات الجزائر توفر البرمجيات وتطبيقات الحديثة في تسيير وظيفتها وأداء مهامها وتنسيق بين مختلف فروعها، على عكس مؤسسة مناجم الحديد الجزائرية فهذا قد يرجع لعدة أسباب فمنها: عدم تمكن افراد العينة من



إستخدام تلك البرمجيات وتطبيقات لعدم معرفة كيفية إستخدام وعدم توفر كم معرفي أو عدم وجود مهام تتطلب تلك التطبيقات الحديثة والبرمجيات .

**جدول رقم (16) : تقوم المؤسسة بتوفير دورات تدريبية بخصوص برمجيات الحديثة والأنظمة المتطورة**

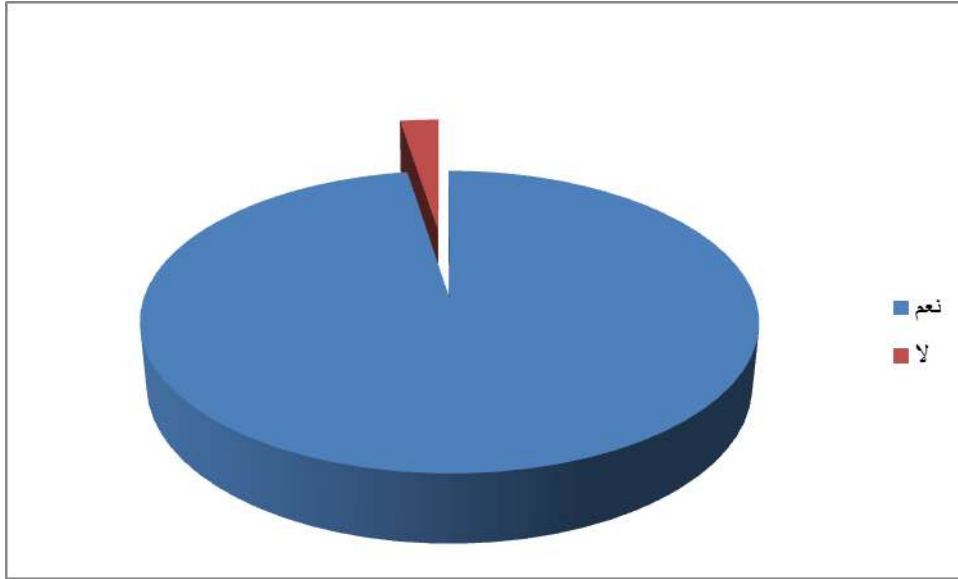
النسبة	التكرار	
100%	40	نعم
00%	00	لا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة 100% ممثلة ب 40 عامل صرحوا أن المؤسسة توفر دورات تدريبية بخصوص الحديثة والأنظمة المتطورة ، ونتائج الدراسات كانت بنسبة 87.30% صرحوا ب "نعم" ونسبة 74.60% وصرحوا ب "لا" يعني أن مؤسستان تقوم بتدريب العمال الجدد خلال دورات معينة ، لتسهيل وظيفتهم الموكلة لهم ، وزيادة كفاءتهم لأداء مهامهم وتفاذي الوقوع في أخطاء.

**جدول رقم (17) : تقوم المؤسسة بتوفير كل انواع البرمجيات التي يحتاجونها في عملهم**

النسبة	التكرار	
97.5%	39	نعم
2.5%	01	لا
100%	40	المجموع

شكل رقم (09)



من خلال الجدول أعلاه نلاحظ نسبة 97.5% ممثلة بـ 39 عامل صرحوا أن المؤسسة توفر كل أنواع البرمجيات التي يحتاجونها في عملهم ، أما نسبة 2.5% ممثلة بـ 01 عامل صرح بعدم توفير البرمجيات في عمله، أما نتائج الدراسات السابقة فقد كانت بنسبة 65.45% أكدوا بـ "نعم" ، أما نسبة 34.55% أكدوا بـ "لا"

يعنى أن المؤسستين تعي مدى أهمية البرمجيات التي يجب ان تتوفر لتأدية الوظائف التي وجدت من أجلها المؤسسة ،فهذه البرمجيات توفر المعلومات بسهولة من حفظها وإطلاع عليها مرة أخرى وطباعتها وإرسالها ،وفهذه الاخيرة تسهل مهام لتسيير شؤون الموارد البشرية وتسيير الاجور وتنسيق العلاقات مع المتعاملين

## ثالثا :مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات

## 1. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى "تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة

## الموارد البشرية"

من خلال تحليلنا وعرض نتائج الفرضية الأولى توصلنا إلى مايلي :

✓ أن المؤسسة تعتمد في تسييرها وتعزيز التواصل والترابط بين مختلف وظائف تكنولوجيا المعلومات وهذا ما

يؤكداه المبحوثين في جدول رقم (01) بنسبة 97.5 %

✓ من خلال نتائج جدول رقم (06) يتضح أن المؤسسة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات للإستغلال مزاياها في

مجال العمل وتسهل عملية تسيير شؤون العمل وتقليل كثيرا من الوقت بما أنها أصبحت من متطلبات العصر

✓ تأكيد المبحوثين بنسبة 40% في جدول رقم 08 - 09 على مضاعفة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة لزيادة

خبرتهم وكفاءتهم

✓ من خلال الجدول رقم (10) صرح المبحوثين أن المؤسسة تستخدم في تنفيذ عملياتها ومهامها الإدارية

وتوظيف على شبكة الأنترنت

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد ان المؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير

إدارة الموارد البشرية والمتمثل في إستخدامها في مهامها الإدارية والتواصل بين مختلف أقسامها حيث أن مورد البشري

يتعامل معها بسهولة ، كما تقوم المؤسسة بتوفير مختلف التكنولوجيا المعلومات لمواردها البشرية

ومنه إن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت.

## 2. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

"إستخدام العمال البرمجيات الحديثة لرفع من مستوى أداءهم"

من خلال تحليل وعرض نتائج فرضية الثانية توصلنا إلى مايلي :

- ✓ تعتمد المؤسسة على البرمجيات الحديثة في عملية تسييرها وهذا ما يوضحه جدول رقم 12 بنسبة 100%
- ✓ من خلال الجدول رقم 13 نجد أن المؤسسة تقوم بدورات تدريبية لمواردها البشرية مما ساعدهم على تعامل مع البرمجيات
- ✓ عدم وجود صعوبات في إستخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة لتلقيهم تدريبات (تربصات ) تسهل عليهم استخدامها هذا ما يوضحه جدول 14 - 16
- ✓ نسبة 100 % من أفراد العينة صرحوا في جدول رقم (15) أنه يتم إستخدام البرمجيات والتطبيقات الحديثة في عملهم وهذا راجع لدور الفعال في تسهيل وتحسين أداء مورد البشري والقيام بمختلف النشاطات بدقة وكفاءة مما يرفع مكانة المؤسسة
- ✓ نجد نسبة 97.5% من أفراد العينة صرحوا أن المؤسسة تقوم بتوفير كل أنواع البرمجيات التي يحتاجونها في عملهم وهذا راجع لحرص المؤسسة على توفير مختلف إحتياجات تسيير العمل بشكل حسن ورغبتها في تحقيق الإكتفاء من هذه البرمجيات

من خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن إستخدام العمال البرمجيات الحديثة لرفع من مستوى أداءهم من خلال إستغلال التطبيقات والبرامج التي توفرها المؤسسة في عملية تسييرها والإستفادة من دورات التدريبية لزيادة أداءهم لتفادي الوقوع في أخطاء

وأخيرا وصول المؤسسة إلى توفير خدمات زبائنها من أي مكان وفي أي زمان يستطيع الإستفادة منها

ومنه أن الفرضية الثانية قد تحققت

#### رابعاً :النتائج العامة للدراسة

من خلال النتائج متحصل عليها يمكن الإجابة على التساؤل الرئيسي بأن دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية "بمؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية"، يكون اولا بتوفير متطلبات إدارة الموارد البشرية من المعدات والأجهزة والعتاد وشبكات والبرمجيات ..وأیضا المورد البشري الذي يلعب الدور الاساسي في الإدارة ويعد من ذوى الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق التكنولوجيا كونه العنصر القادر على تشغيل والمعالجة وتحكم المكونات بكونه يتلقى تدريبات على إستخدامها في عملهم وأداء كافة مهامهم ،فبتطوره وتحسنه تتطور إدارة الموارد البشرية

**الخلاصة:**

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض و مناقشة البيانات التي جمعت بواسطة الاستبيان و إعتدنا في ذلك في على عرض البيانات و تحليلها و تفسيرها عن طريق التكرارات و النسب المئوية، ثم بعد ذلك عرضنا النتائج الجزئية و مناقشتها و توصلنا في الأخير إلى النتيجة العامة للدراسة.

# خاتمة

## خاتمة:

من خلال بحثنا تبين أن جل المؤسسات الناجحة، قد ركزت إهتمامها على مواردها البشرية التي تعتبر المورد الرئيسي لتسيير وظائفها، بإعتباره مصدرا لتطور والإبداع إذا وفرت له الجو المناسب ومختلف الإمكانيات لأداء مهامهم .

ومع التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا، جعل المؤسسات تتبنى تكنولوجيا المعلومات في تسيير وظائفها وضمن مكانتها وإستمراريتها لتحقيق أهدافها .

ولقد حاولنا في دراستنا هذه الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، حيث توصلنا أن عند إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة إتصالات الجزائر ببلدية المنيعية إلى :

- إعتقاد المؤسسة بدرجة عالية على تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطتها .
- يسهل من نقل المعلومات بين مختلف الأقسام وبسهولة ودقة .
- تقليل من الجهد والوقت عند القيام بالموارد بمهامها المطلوبة وتوفير الأجهزة المتطورة .
- محافظة المؤسسة على مكانتها بين مختلف المؤسسات وتحقيق ميزة التنافسية.
- تحقيق علاقة جيدة و الرضى عند زبائنها .

وفي هذا المقام العلمي، من المناسب أن نختم هذه الدراسة بالقول: أن تكنولوجيا المعلومات اهم عنصر في إدارة الموارد البشرية ولا يمكن الإستغناء لما تلعبه من دور في تحسينها و تطويرها وتنسيق وظائفها ، هذا ما أدى بها أن تولي إهتمام بالغ لدى مختلف المؤسسات التي تسعى للإستمرار ومحافظة على مكانتها وتحقيق أهدافه



---

# المراجع

## قائمة المراجع

- (1) ابو شيخي نادر أحمد، إدارة الموارد البشرية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- (2) حسن، إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- (3) حسن جعفر الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار البدر للنشر والتوزيع، ط2013، 1.
- (4) خضر مصباح إسماعيل طيبي، أساسيات إدارة المشاريع و تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار حامد، الأردن 2010
- (5) خضر مصباح الطيبي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- (6) راوية حسن، مدخل لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، القاهرة، 2003
- (7) شاويش محمد نجيب، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- (8) الشايب عبد الحافظ، أسس البحث التربوي، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 70.
- (9) عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على إدارة الموارد البشرية، ط1، دار جليس للزمان لنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- (10) عبد الرحمان عدس وآخرون، البحث العلمي (مفهومه، أدواته و أساليبه)، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 1992.
- (11) عبد الرزاق جليبي وآخرون، البحث العلمي والإجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- (12) عبد الله، فرغلي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تسويق التقليدي والإلكتروني، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- (13) عبد الوهاب حفيان، دور إدارة الموارد البشرية لتحقيق الميزة التنافسية في المنظمات، طبعة العربية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- (14) عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، ط1، دار وائل، عمان، 2005.
- (15) غسان قاسم اللامي، إدارة تكنولوجيا مفاهيم ومدخيل تقنيات عملية، دار المنهج، ط1، عمان، 2006.
- (16) محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- (17) محمد على محمد، علم الإجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة (مصر)، ط1، 1980.

- 18) محمود جاسم الصميدعي، التسويق الإلكتروني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 19) محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، ط1، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015.
- 20) موريس انجرس: ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصة، الجزائر .
- 21) نادية سعيد عيشور مع مجموعة من الآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة (الجزائر) .
- 22) هيثم على حجاز يوشوقي ناجي جواد، وظائف المنظمات، دار الاهلية للنشر والتوزيع .

#### مجلات :

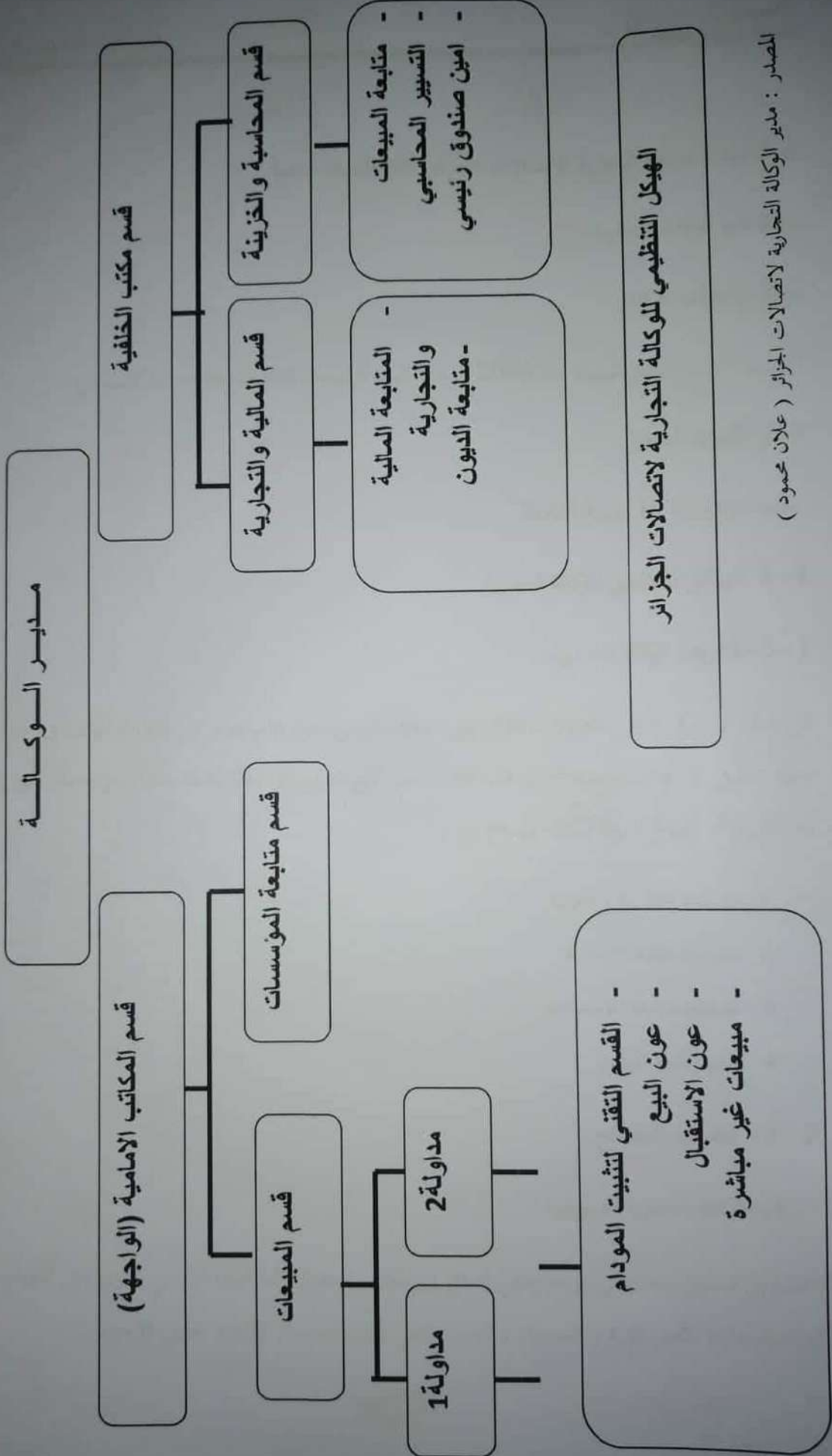
- 23) د/الهام باسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مصلحة الفارابي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، العدد 07، سبتمبر 2013 .

#### المذكرات:

- 24) سارة قادري، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة موارد بشرية: مذكرة ماستر، تخصص علم إجماع تنمية موارد بشرية، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2018/2017.
- 25) دروب وردة، قمودة وهيبة، استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة: مذكرة لسانس كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2013/2012.

---

الملاحق



الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

المصدر : مدير الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر ( علان محمود )



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وعمل



# الإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته :

تقوم الباحثة بإعداد مذكرة ماستر بعنوان : "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية" بمؤسسة إتصالات الجزائر ببلدية المنيعه ،يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لأغراض البحث العلمي ونرجوا منكم مساعدتنا من خلال الإجابة عن أسئلة الاستبيان ،ذلك بوضع (x) أمام الإجابة المناسبة

تقبلوا جزيل الشكر والامتنان على تعاونكم معنا

تحت إشراف الأستاذ:

بن داود العربي

من إعداد الطالبة:

بوعقارب الزهراء

الموسم الجامعي: 2020 / 2019

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس : ذكر  أنثى
- العمر : أقل من 30  31 إلى 40  4 إلى 50  أكثر من 51
- نوع الوظيفة :  
تقني  تقني سامي  جامعي   
الأقدمية من
- العمل :  
أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  من 11 سنوات إلى 15 سنة  من 16 سنة

## المحور الثاني: تساعد تكنولوجيا المعلومات في تطوير إدارة الموارد البشرية

- استخدام تكنولوجيا المعلومات يعمل على تعزيز التواصل بين وظائف المؤسسة : نعم  لا
  - مزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسة :  
السرعة  دقة  جودة  الفعالية  معا
  - تساهم تكنولوجيا المعلومات في تقليل الوقت المطلوب لتسيير العمل داخل مؤسستك :  
كثيرا  نوعا ما  قليلا
  - توافق على مضاعفة استعمال تكنولوجيا المعلومات في مؤسستك :  
موافق  معارض  غير مهتم
- لماذا.....

- توفر المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة كفاءة موظفيها : نعم  لا
- كيف يتم الاعلان عن التوظيف في مؤسستكم؟ التوظيف يتم عبر شبكة الأنترنت أو إعلان: نعم  لا
- استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات في مجال عملك :  
جيد  حسن  لم يتغير

## المحور الثالث : استخدام العمال البرمجيات الحديثة لرفع من مستوى أداءهم

---

• اعتماد المؤسسة على البرمجيات حديثة في عملية التسيير: نعم  لا

• إذا كانت تعتمد على برمجيات هل تتعاملون معها:

بسهولة نظرا لمستوياتكم

تلقينكم تدريب على هذه البرمجيات

أخرى تذكر.....

• صعوبة استخدام التطبيقات والبرمجيات الحديثة : نعم  لا

• يتم استخدام البرمجيات والتطبيقات الحديثة في عملهم وأداء كافة مهامهم: نعم  لا

• تقوم المؤسسة بتوفير دورات تدريبية بخصوص برمجيات الحديثة والأنظمة المتطورة : نعم  لا

• تقوم المؤسسة بتوفير كل أنواع البرمجيات التي تحتاجونها في عملكم : نعم  لا

شكرا على مساعدتنا