



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية و التجارية

المرجع : / 2015

ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: بنوك

مذكرة بعنة وان:

تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و دورها في تنمية الموارد البشرية
دراسة حالة : المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية (ل.م.د)

تخصص: " بنوك "

إشراف الأستاذ (ة):

نعمون إيمان

إعداد الطلبة:

- توازيت شريف
- زيان أسامة

السنة الجامعية: 2014 / 2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ تَعَالَى: ﴿يَمَعَشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ إِنِ اسْتَطَعْتُمْ
أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانفُذُوا لَا

تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ ﴿٣٣﴾ الرحمن: ٣٣

الهدايا عاشق

نشكر المولى تعالى الذي أنعم علينا بفضله و منحنا القوة و الصبر لإنجاز هذه
المذكرة البسيطة ...

كما نتقدم بخالص شكرنا لأستاذتنا الفاضلة المشرفة على المذكرة "نعمون إيمان
" و ذلك على طول صبرها و رحابة صدرها و حسن معاملتها، فجزاها الله عنا كل
خير ...

إلى الوالدين الكريمين و إلى : سمير و زوجته فيروز و أولاده ، منذر رنيم،
بيان ، سلاف و زوجها حسين بفرنسا و أولادهم ضحى ، شمس ، ملاك ، حمزة و
زوجته و لينا و ابنها حبيب ، نذيرة و ابنتها بتول ، احلام و اسمهان و إيمان ، كل
التقدير و الاحترام و لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى معهد العلوم الإقتصادية بالمركز
الجامعي بميلة من أساتذة ، طلبة و إدارة ...

و أخيرا نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد، و
أسدى لنا نصيحة أو منحنا كتابا أو وجهنا و لو بكلمة تفيدنا في إعداد المذكرة.

نقدم لكم جميعا امتناننا و خالص شكرنا.

أساتذة
عاشق

الهدايا عاشرة

نشكر المولى تعالى الذي أنعم علينا بفضله و منحنا القوة و الصبر لإنجاز هذه
المذكرة البسيطة ...

كما نتقدم بخالص شكرنا لأستاذتنا الفاضلة المشرفة على المذكرة "نعمون إيمان
" و ذلك على طول صبرها و رحابة صدرها و حسن معاملتها، فجزاها الله عنا كل
خير ...

إلى أمي العزيزة و و أبي الكريم و إلى : أخي تقي الدين ، و أختاي بسملة و
لميس ، أخوالي و خالاتي و جدتي و جدي مسعود رحمه الله و كل أفراد فوج
الرجاء للكشافة الإسلامية و أصدقائي ، كل التقدير و الإحترام و لا يفوتنا أن
نتقدم بالشكر إلى معهد العلوم الإقتصادية بالمركز الجامعي بميلة من أساتذة ، طلبة
و إدارة ...

و أخيرا نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد، و
أسدى لنا نصيحة أو منحنا كتابا أو وجهنا و لو بكلمة تفيدنا في إعداد المذكرة.

نقدم لكم جميعا امتناننا و خالص شكرنا.

شكر
عاشرة

مقدمة :

مقدمة عامة

مقدمة :

يعيش العالم اليوم طفرة تكنولوجية هائلة نتجت عن ضخامة الأعمال الفكرية والإبداعية التي توصل إليها الإنسان، أين تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى الدعائم الأساسية، فالمعلومات التي تنتج عن الأعمال الفكرية والإبداعية للإنسان تحتاج إلى تخزينها معالجتها ونشرها بين أطراف العملية الاتصالية، مما يستدعي تطوير الوسائل المعلوماتية والاتصالية اللازمة، فمنذ اختراع جهاز الكمبيوتر إلى اليوم نكون قد مررنا بأجيال من الاختراعات والابتكارات التي غيرت وطورت مفاهيم عدة في إدارة الأعمال.

وتعد المعالجة الآلية للمعلومات اليوم في ظل التغيرات التكنولوجية أساس وعماد الإدارة الحديثة وهذا ما يفرض نوعاً جديداً من الموارد البشرية المعرفية، فالأمر يتطلب البحث في إدارة الموارد البشرية، والموارد البشرية في حد ذاتها لتعظيم الاستفادة من هذه الموارد وكيفية إدارتها من جهة أخرى وخلق المناخ المناسب لها للإبداع والابتكار وتعظيم الاستفادة لإدارة الموارد البشرية من التأثيرات الإيجابية لهذا الجيل من التكنولوجيا، بمعنى كيف يمكن مساعدة إدارة الموارد البشرية في ملاحقة التطورات التكنولوجية والاستفادة منها من خلال إعادة هندسة نظم الموارد البشرية في ضوء الظروف التي أوجدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الإشكالية:

لم ينحصر دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وسائل وطرق الإنتاج في المنظمة، بل تعدتها إلى الأفراد في المواقع العليا واتخاذ القرارات أو المستويات الدنيا في إدارة أعمال المنظمة وتسيير عملها باستحداث وسائل جديدة للتكوين، وفلسفة جديدة لتسيير الموارد البشرية. على ضوء ماسبق وجب طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية؟

الأسئلة الفرعية:

من خلال الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- على ماذا يتوقف نجاح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
- مامدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين وظائف إدارة الموارد البشرية؟

مقدمة عامة

- ما أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية وممارساتها؟

الفرضيات:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية؛
- لتكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار إيجابية على إدارة الموارد البشرية؛

أهمية الدراسة:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من التطورات التكنولوجية والتقنية التي تعرفها بيئة الأعمال المعاصرة ويمكن إدراج أهمية هذه الدراسة فيما يلي:
- تكمن أهمية الموضوع في كونه يتحدث عن جانب مهم من جوانب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو إدارة الموارد البشرية التي تعتبر شريان المنظمات المعاصرة؛
- زيادة كفاءة وفاعلية المؤسسات الجامعية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة وظائفها، مما يعود بالنفع على الجامعة والمجتمع؛
- الاستفادة العلمية والتطبيقية من مجالات التكنولوجيا الحديثة في مجالات التعليم والتدريب وإدارة الموارد البشرية في الجامعة، لإعداد نوعية من الموارد البشرية ذات مهارات وقدرات وابتكارات قادرة على مواجهة تحديات الثورة العلمية التكنولوجية؛
- معرفة مدى اعتماد الجامعات الجزائرية على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز مهامها.

أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال هذا البحث إلى الوصول إلى الأهداف التالية:
- استجلاء الغموض، وتوضيح الرؤى تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كالإنترنت والإنترنت والاكسترنانت؛
- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجامعية وأثرها على أداء الأفراد العاملين داخلها؛
- إبراز دور نظم معلومات الموارد البشرية في أداء إدارة الموارد البشرية في المنظمة؛

مقدمة عامة

- إبراز الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية؛
- معرفة آثار التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية.

المنهج المتبع:

إن الموضوع الذي نود معالجته وطبيعته ونوع المعلومات المتوفرة عنه وطريقة تحليلها، تفرض علينا استخدام منهج معين لمثل هذه الدراسات، ويتمثل في المنهج الوصفي التحليلي، الذي يناسب طبيعة ونوع موضوع الدراسة خاصة في جانبه النظري، للكشف عن مختلف جوانب الدراسة وتحديد العلاقة بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى مختلفة، كما يمكن من خلال هذا المنهج تحليل الواقع وتشخيص المتغيرات للوصول إلى تفسيرات ونتائج دقيقة، بالإضافة إلى ذلك تم استخدام مدخل دراسة الحالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية.

هيكل البحث:

من أجل الوصول إلى غاية هذه الدراسة ارتأينا إلى تقسيم موضوع الدراسة إلى ثلاثة فصول علي النحو التالي:

دراسة نظرية مقسمة إلى فصلين، حيث تضمن الفصل الأول مفاهيم عامة حول التكنولوجيا والمعلومات والاتصال متطرقين إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها ثم البنية التحتية لهذه التكنولوجيا ثم جاء الفصل الثاني ليتضمن علاقة إدارة الموارد البشرية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطرق إلى مفاهيم إدارة الموارد البشرية ونظم معلومات الموارد البشرية والوظائف الالكترونية لإدارة الموارد البشرية.

أما الدراسة التطبيقية فقد تضمنت التعريف بجامعة ميلة وأهم أهدافها بالإضافة إلى التعريف بمديرية المستخدمين بالجامعة محل الدراسة، وذلك من خلال الاعتماد على الوثائق والتقارير وإجراء مقابلات بهدف الحصول على المعلومات اللازمة حول الاعتماد على سياسات وإستراتيجيات تسيير الموارد البشرية بالجامعة بالإضافة إلى الاعتماد على استقصاء عينة من الموظفين باعتبارهم أساس مصلحة المستخدمين بجامعة ميلة لتوضح اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية بالجامعة.

الفصل الأول :

الإطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات و الإتصال

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تمهيد

تتميز المرحلة الحالية بانتشار كبير وواسع للمعارف في مختلف مجالات الحياة خاصة مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما توفره من إمكانيات في مجال التخزين والاسترجاع، هذا ما جعل المؤسسة تدرك أهميتها في تحصيل المعرفة. فالتكنولوجيا هي الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات المختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة فامتلاك تكنولوجيا المعلومات أمر لا بد منه، ولكن عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها، لان هدف أي مسير هي المعلومة في وقتها وكذا مدى دقتها وصدقها، فإذا اختلف شرط من شروطها افقدها معناها.

وإذا أتينا إلى قطاع الاتصالات فنجد انه شهد في مدة قصيرة تحولا كبيرا بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم بها، حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم باقتصاد المعرفة الذي يعتمد على المعلومات و إيصالها في اقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة.

وللإمام بالموضوع قسمنا فصلنا هذا إلى أربعة مباحث على النحو التالي:

- المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا؛
- المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات؛
- المبحث الثالث: عموميات حول الاتصال؛
- المبحث الرابع: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا

شهد العالم في بداية الألفية الثالثة تحولات وتطورات هائلة وسريعة جعلت من التكنولوجيا الحديثة وإدارتها وشبكات الاتصالات، والتقنيات الجديدة مفاتيح رئيسية ومداخل منهجية لعصر المعلوماتية والمعارف الشاملة التي تتيح فرص استجابة المنظمات لتحسين وتحديث مواردها من خلال تطبيق نظم تساهم في تحقيق أدائها المتميز وتعزيز ميزتها التنافسية وديمومة بقائها ونجاحها في ميادين العمل.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

تعد التكنولوجيا ذات أهمية بالغة بسبب إسهامها في نشر المعرفة الفنية وبما تعود به من مكاسب اقتصادية للمنظمة التي تحوزها وللدولة التي تنتمي إليها.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا:

التكنولوجيا كلمة مكونة من مقطعين، الأول Techno بمعنى فن، صناعة، أما المقطع الثاني فهو logy أي مذهب، علم، نظرية، فإذا اجتمع اللفظان بكلمة واحدة، سنجد أن كل فن أو صناعة لابد أن يؤطرها العلم أو نظرية علمية معينة، فالتكنولوجيا هي العلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض علمي، أو هي جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.⁽¹⁾ وقد اختلفت الآراء في تحديد مفهوم التكنولوجيا ومن بين أهم التعارف نذكر:

- تعريف تشارلز بيرو: "التكنولوجيا هي الوسيلة التي يتم من خلالها تحويل المواد الخام إلى سلع وخدمات فرغم أهمية الآلات والمعدات كمكونات للتكنولوجيا إلا أن العامل هو الأهم في تلك المعرفة".⁽²⁾

- وتعرف التكنولوجيا على أنها مجموعة من المهارات الكامنة في الجسم والعقل وما يواكب ذلك من إجراءات فنية وإدارية والتي تقوم على وصل الإنسان بما يحيط به من عالم خارجي، وبالتالي فهي تطبيق للمعرفة العلمية المتاحة من أجل تحقيق رغبات الإنسان وحاجاته.

مما سبق يمكن استخلاص تعريف للتكنولوجيا على أنها: مجموعة من التقنيات الإنتاجية التي تفضي إلى تحسين ملموس، سواء قياس ذلك بمعيار زيادة الإنتاجية أو تخفيض تكلفة الإنتاج. كما أنها علم

(1) مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص95.

(2) محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص201.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الصناعة الذي لا يشمل فقط العتاد والتجهيزات والتقنيات التي يستخدمها الإنسان خدمة لأغراضه وتحقيق مستلزماته وقضاء حاجاته داخل المصنع أو المجتمع.⁽¹⁾

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا:

للتكنولوجيا عدة سمات نلخصها في ما يلي:

- 1- التكنولوجيا علم مستقل، له أصوله وأهدافه ونظرياته؛
 - 2- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة؛
 - 3- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس؛
 - 4- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛
 - 5- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة؛
 - 6- التكنولوجيا عملية ديناميكية؛
 - 7- التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات؛
 - 8- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات؛
 - 9- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.²
- ومن خلال تحليل تعريفات التكنولوجيا التي أشرنا إليها فيما سبق، يمكن أن تستخلص مجموعة من الخصائص التي تتميز بها التكنولوجيا وهي على النحو التالي:

- أ- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة بشكل منظم؛
- ب- التكنولوجيا هادفة أي تهدف إلى حل المشكلات والتي تمس حياة الإنسان؛
- ج- ترتبط التكنولوجيا بالنظام أو أسلوب النظم، وهذا يعني لها مدخلات ومخرجات؛

⁽¹⁾ جاسم مجيد، التطورات التكنولوجية والإدارة الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 2001، ص13.
² - التكنولوجيا وتطبيقاتها، على الرابط التالي:

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

د- التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانيات المتاحة مادية وغير مادية بأسلوب فعال لإنجاز المطلوب بدرجة عالية من الإتقان والكفاءة.¹

الفرع الثالث: أهمية التكنولوجيا:

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المنظمات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، وتحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة التغييرات التكنولوجية السريعة والهائلة في ميادين العمليات، وقد حققت التكنولوجيا فوائد لعدد كبير من الشركات منها:

- 1- تقليل تكاليف العمل المباشرة، وزيادة المبيعات؛
- 2- المساهمة الكبيرة في تحسين الجودة؛
- 3- سرعة تسليم المنتجات من خلال تقليل الأخطاء في العمل والتأخيرات في العمل؛
- 4- يمثل التطور التكنولوجي ظاهرة اجتماعية باعتبارها تعني مجموعة الوسائل التي يستخدمها الأفراد للسيطرة على المتغيرات البيئية؛
- 5- يتجلى دور التكنولوجيا باعتبارها إحدى التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة العمليات في مختلف المنظمات مما يستوجب ضرورة الاستغلال الكفاء والفعال لأساليب التكنولوجيا الحديثة ليس لتحقيق الميزة التنافسية فحسب وإنما للمحافظة على بقائها واستمرارها؛
- 6- تبرز أهمية التكنولوجيا عدة عوامل منها الإبداع التكنولوجي، طبيعة المنافسة العالمية والتحول من الإنتاج الواسع إلى منتجات وفقا لطلبات الزبائن؛
- 7- تعد التكنولوجيا موردا ونشاطا مهما مكملًا لإستراتيجية المنظمة إذ يظهر من خلال مفهوم سلسلة القيمة بأن تطوير التكنولوجيا إحدى النشاطات المساندة إلى جانب البنية الأساسية للمنظمة وإدارة الموارد البشرية، حيث تساعد النشاطات الأساسية المتمثلة في خلق مادي للمنتج أو الخدمة.⁽²⁾

¹ - (التكنولوجيا وخصائصها، على الرابط التالي:

[http:// www. Teck 17. blo gspot. com](http://www.Teck17.blogspot.com) 14/03/2015 9 :10

⁽²⁾ أعراب سعيد، التكنولوجيا وتغير القيم الثقافية والاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 2006، ص41.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المطلب الثاني: مراحل التطور التكنولوجي

يمكن إيجاز المراحل التي مر بها التطور التكنولوجي بما يلي:

1- مرحلة النواة:

تعتبر هذه المرحلة الأساس الأولي للمراحل التي تلت بعد ذلك حيث أن هذه المرحلة تمثل ما مر به الإنسان في العصور الحجرية حيث كانت حياتهم بسيطة وبداية اعتمادهم على آلات ومعدات بسيطة جدا تتمثل بما يحتاجون إليه في أعمالهم البسيطة، حيث أنهم قاموا بتصنيع ما يحتاجون له من عصي وسهم وغيرها من الأدوات.

بالرغم من بساطتها فإنها سهلت الحياة لهم في تلك الفترة، وعليه اعتبرت هذه المرحلة بمرحلة النواة لأن ما عمل الأفراد على إيجاده في تلك الفترة يعتبر العنصر الأساسي في الانطلاق نحو الأحسن.

2- مرحلة التنوع:

في هذه المرحلة عمل الأفراد على إجراء بعض التحسينات وإيجاد سلع ومعدات أخرى ولو كانت بسيطة مثل: صناعة أدوات الصيد بشكل أكثر تطور مما سبق حيث قاموا بإيجاد آلات بسيطة تساعد على تشكيل الأخشاب على شكل أقواس وإيجاد الأواني الفخارية للطهي، أي التركيز على تأمين مستلزمات العيش والحماية من الخطر والعيش على شكل مجاميع والشعور بالانتماء إلى مجموعة.

3- مرحلة التطوير البسيط:

إن تركيز المجموعات البشرية في هذه المرحلة كان على الصيد والزراعة من أجل توفير احتياجاتهم. وكذلك دفع الأفراد إلى إجراء تطوير على ما هو موجود من آلات ومعدات. وكذا توجه الأفراد إلى التخصص بإنتاج السلع بين الأفراد، وبالتالي فإن ما تحقق في هذه المرحلة هو تحقيق المنفعة الحيازية من خلال عملية التبادل وإقناع المقابل على إجراء عملية المبادلة.⁽¹⁾

4- مرحلة ظهور النقود:

يمثل ظهور النقود عملية تحول وانتقال كبير تساهم وبشكل أساسي في النهضة الصناعية وظهور المصانع كما ساهم في نمو رأس المال وأصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات كبيرة قاموا بإيداعها لدى الصياغ

(1) ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص ص16، 17.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

مما ساهم في تراكم رأس المال وازدياد الثروات. كما شهدت الأنشطة التسويقية تطور ملحوظ في تلك الفترة حيث تم البحث عن رجال بيع لتصريف السلع وتحديد سياسة سعريه يتم على ضوئها إتمام عملية البيع وبالتالي التركيز على زيادة الإنتاج.

5- مرحلة بداية النهضة التكنولوجية:

إن ظهور النقود ساهم في إيجاد فئة في المجتمع تمتلك ثروات مالية كبيرة حيث قام أصحاب تلك الثروات في استثمار أموالهم في الصناعة مما شجع على ظهور المصانع التي مثلت بداية النهضة التكنولوجية وقد تميزت تلك المرحلة بازدياد التخصص السلبي وتطور الآلات والمعدات والتي ساهمت في زيادة الإنتاج والإبداع من أجل التميز وقد اتصفت التكنولوجيا في هذه المرحلة بالتوجه لاكتساب المعرفة من أجل التصنع.

6- التطور التكنولوجي:

شهد العالم ومنذ نهاية الحرب العالمية الثانية وظهور الثروة الصناعية في أوروبا تطوير المجتمعات وتسهيل عملية الاتصال، بشكل عام تميزت هذه المرحلة بتطوير الآلات والمكائن والمعدات المستخدمة في عملية الإنتاج أي تسارع خطى التطور التكنولوجي وظهور مصانع ذات طاقات إنتاجية كبيرة وظهور نشاط التصدير والاستيراد والبحث عن أسواق لتصريف المنتجات، وقد شهدت هذه الفترة أيضا اهتمام كبير بالأنشطة البيعية واعتبرت وظيفة البيع جوهر وأساس أعمال المشاريع.

7- الثورة التكنولوجية:

منذ الثورة الصناعية سعى المختصون إلى الاختراع والابتكار والتطوير مما أدى إلى ظهور منافسة شديدة وازدياد أعداد السلع المقدمة للسوق والاهتمام والتركيز على الأنشطة التسويقية والترويجية بالإضافة إلى تحديد الفرص السوقية والاهتمام بنظام المعلومات التسويقية وبحوث التسويق، حيث أصبح الإنسان يعمل إلى جانب الآلة وبدأت الآلة تحل تدريجيا محل الأفراد. مما دفع بالمنظمات إلى الانتقال من التكنولوجيا البسيطة إلى التكنولوجيا المعقدة والتي ساهمت بشكل كبير في مضاعفة كمية الإنتاج وتنوعه وتحسين جودته.

8- التكنولوجيا وثورة المعلومات:

نتيجة للتنافس والطموح في اختراق الأسواق وتقديم أفضل ما يمكن من منتجات دفع المختصون في البحث والتطوير إلى إيجاد التقنيات الحديثة الأكثر تطورا في الإنتاج والاتصال وفي تقديم الخدمات وتسهيل أمور الحياة هذا ما يسمى بالثورة الصناعية الثالثة والتي أدت إلى إيجاد تلاحم ما بين الأفراد والآلة والذي

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

أدى إلى حدوث ما يسمى بثورة الاتصالات والمعلومات من خلال إدخال الحاسوب واستخدامه في الموازنات الإنتاجية والتجارية والخدمية، ونتيجة لتزايد حجم المعلومات أصبح من الصعب السيطرة عليها وتحليلها مما دفع ذوي الاختصاص إلى السعي وراء إيجاد وسائل تكنولوجياية تساعد على مواكبة ثورة المعلومات والاستفادة منها الأمر الذي ساعد على تخزين المعلومات وبالكميات المطلوبة ومعالجتها والحصول على النتائج المطلوبة.

المطلب الثالث: أصناف وأنواع التكنولوجيا

اختلفت الدراسات التي تناولت تحديد أصناف وأنواع التكنولوجيا كل حسب المجالات المستخدم فيها وهنا يعني أن لكل منها أسس تقوم عليها لا بد من توفرها.

الفرع الأول: أصناف التكنولوجيا:

أسهمت الكثير من الأبحاث والدراسات في مجال دراسة المنظمة والسلوك التنظيمي للوصول إلى نتائج ومعطيات هامة شخّصت على أساسها عدة أصناف للتكنولوجيا ومنها:

أولاً: تصنيف وود وورد Woodward: استندت هذه الدراسة على تصنيف التكنولوجيا على أساس درجة التعقيد الفني للعمليات الإنتاجية المستخدمة في المنظمات الصناعية، وقد قامت الباحثة باعتماد التكنولوجيا على أنها متغير مستقل يؤثر بشكل كبير في الهيكل التنظيمي للمنظمات، ويلعب دوراً مساوياً من دور العمليات، وقامت الباحثة بتطبيق فرضية البحث على (100) شركة صناعية تقع في جنوب مدينة اسكسفي المملكة المتحدة واستغرقت هذه الدراسة ما يقارب خمس سنوات،⁽¹⁾ وكانت أبرز نتائجها تصنيف التكنولوجيا إلى ثلاث أنواع رئيسية هي:

أ- إنتاج الوحدة أو الدفعة الصغيرة: يعد من أقدم أنواع التكنولوجيا وأبسطها التي تستخدمها المنظمات وتسمى أحياناً بإنتاج حسب الطلب وتشمل أغلب الصناعات الحرفية وورشات التجارة والحدادة والخياطة.

ب- إنتاج الواسع أو الدفعات الكبيرة: ويقصد به الإنتاج النمطي المكون من عدة مراحل تؤدي إلى خطوط تجميعية مثل صناعة السيارات، وأجهزة التلفزيون وغيرها من السلع الاستهلاكية ذات الطلب الكبير.⁽²⁾

(1) خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود، مرجع سبق ذكره، ص342.
(2) غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص30.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ج- الإنتاج المستمر: ويقصد بهذا النوع سلسلة العمليات أو المعالجات للمواد الأولية التي يمر بها المنتج ليصبح سلعة تامة الصنع، ويستخدم في الصناعات التحويلية كما في النفط وصناعة الغاز والصناعات الكيماوية والبلاستيكية.

ثانيا: تصنيف بيرو Perrow: اهتمت بدراسة تكنولوجيا المعرفة وأعتبرتها أكثر أهمية من تكنولوجيا الإنتاج وأنها تعتمد على بعدين أساسين هما:

البعد الأول: مدى تغيير المهام أي عدد الاستثناءات التي تواجه العامل أو الشك في عمله.

البعد الثاني: قابلية تحليل المشكلة أي نوع طرق البحث المتبعة في إيجاد حل للمشكلة أو الاستثناء الذي يواجهه الفرد في عمله.(1)

وقد استخدم هذين البعدين وتوصل إلى تقسيم التكنولوجيا وفقااستخداماتها فيالمنظمات إلى أربعة أصناف كما يوضحه الشكل الآتي:

الشكل رقم(01): تصنيف بيرو للتكنولوجيا

	قليل	كثير
رديء	يدوية (حرفية) (3)	(4) غير روتينية
أسلوب تحليل المشكلة	(1) روتينية	(2) هندسية
جيد		

المصدر: مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص101.

يشير الشكل إلى الأصناف الأربعة للتكنولوجيا حسب بيرو وهي:

1- التكنولوجيا الروتينية: وتتعامل مع استثناءات قليلة ودرجة عالية من مستوى تحليل المشاكل التي تواجهها مثل شركات تجميع السيارات والأقسام المصرفية في البنوك.

2- التكنولوجيا الهندسية: وتتصف باستثناءات كثيرة ولكن يمكن أن تحل مشاكلها وتتعامل مع استثناءاتها بطرق عقلانية ونظامية كما في المصانع الخاصة بنماذج الطائرات والسفن.(2)

(1) مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة، 2000، مرجع سبق ذكره، ص100.

(2) غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص32.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

3- التكنولوجيا الحديثة: تتعامل مع مشكلات صعبة نسبيا وعدد محدود أو قليل من الاستثناءات مثل التكنولوجيا المستخدمة في شركات صناعة الزجاج والأعمال المعدنية.

4- التكنولوجيا غير الروتينية: تتعامل مع الاستثناءات الكبيرة بسبب تغييرات في أداء مهماتها

وبسبب مواجهتها لصعوبات في القدرة على تحليل المشاكل كما هو الحال في أبحاث الفضاء والطاقة النووية.(1)

ثالثا: تصنيف تومبسون **Thompson**: يرى تومبسون أن التكنولوجيا تحدد اختيار الإستراتيجية الخاصة بعدم التأكد وأنه يمكن من خلال إجراء تعديلات معينة في هيكل المنظمة تسهل عليه تحليل حالة عدم التأكد وقد حدد تكنولوجيا المنظمات بثلاثة أنواع وفق طبيعة المهام المنجزة من قبل الوحدات التنظيمية هي:

أ- تكنولوجيا طويلة مترابطة: وتتمثل بوجود اعتماد متبادل متتابعي بين المهام أو العمليات، وتتصف بتسلسل ثابت للخطوات المتكررة، حيث يكون وجوبا إنجاز النشاط (A) قبل النشاط (B) قبل النشاط (C) وهكذا. ومن أمثلتها خطوط التجميع في الإنتاج الواسع، وتقع حالة عدم التأكد الرئيسية فيها على جانبي المدخلات والمخرجات في المنظمة.(2)

ب- تكنولوجيا وسيطة: وهي التكنولوجيا التي تربط بين الزبائن في كلا الجانبين، المدخلات والمخرجات. ومن أمثلتها خدمات الهاتف، والمصارف ومكاتب البريد.

ج- تكنولوجيا كثيفة: وهي استجابة موحدة أو متماثلة لمجموعة من المواقف المختلفة، وتعتمد الاستجابة الصحيحة على طبيعة المشكلة ومدى تنوعها والتي لا يمكن التنبؤ بها أو توقعها بدقة كالتكنولوجيا المستخدمة في المستشفيات والجامعات ومختبرات البحوث.

رابعا: تصنيف هيكسون وزملائه: تعد دراسة هيكسون وزملائه من أكثر الدراسات شيوعا وانتشارا في مجال تحليل أثر التكنولوجيا في الجوانب التنظيمية في المنظمة. حيث ركزوا على تكنولوجيا العمليات أو تدفق العمل، وبذلك اعتمد هذا التصنيف على ثلاثة أنواع للتكنولوجيا هي:

(1) نفس المرجع، ص33.

(2) مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة، 2000، مرجع سبق ذكره، ص104.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

أ- تكنولوجيا المعلومات: ويقصد بها تجهيز وتسلسل الأنشطة في تدفق العمل لإنتاج وتوزيع المخرجات، ويستخدم هذا النوع من التكنولوجيا في المنظمات الصناعية والخدمية.

ب-تكنولوجيا المواد: وتشمل خصائص المواد المستخدمة في الإنتاج لتدفق العمل من حيث انتظام واستقرار المواد الخام.

ج- تكنولوجيا المعرفة: تشمل مستويات مختلفة من التعقيد للمعارف المستعملة في الإنتاج.(1)

الفرع الثاني: أنواع التكنولوجيا

يتم تقسيم التكنولوجيا على عدة أوجه منها:

أولاً: على أساس درجة التحكم: وتنقسم إلى:

أ- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريباً، وتشكلها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جداً.

ب-تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية المنافسين.(2)

ثانياً: على أساس موضوعها:

وهناك:

أ- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.

ب-تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك التكنولوجيا المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.

ج- تكنولوجيا التسيير: وهي مستخدمة في معالجة مشاكل التنظيم وتسيير تدفقات الموارد.

د-تكنولوجيا التصميم: تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة.

(1) غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص36.

(2) عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، الإسكندرية، 1997، ص80.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

هـ-تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وتستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة المعلومات.

ثالثا: على أساس محل استخدامها: وتنقسم إلى:

أ- تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

ب-تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو لأخرى يجعلها ترتبط بالتبعية بمحيطها الخارجي من موردين أو مقدمي تراخيص لإستغلالها.

رابعا: على أساس كثافة رأس المال: حيث نجد:

أ- تكنولوجيا كثيفة رأس المال: وهي تكنولوجيا التي تستخدم أسلوب إنتاجي يستخدم رأس المال بكمية أكبر نسبيا من كمية العمل، وتعمل هذه التكنولوجيا على زيادة الإنتاجية الحدية لرأس المال بمعدل أكبر من معدل زيادة الإنتاجية الحدية للعمل.

ب-تكنولوجيا كثيفة العمالة: هي التكنولوجيا التي تستخدم أسلوب إنتاجي متميز باستخدام كمية عمل أكبر نسبيا من كمية رأس المال وتعمل على زيادتها لرأس المال.

ج- التكنولوجيا المحايدة: هي التكنولوجيا التي تستخدم أساليب إنتاج مصممة لتشغيل أعداد كبيرة من العمل واستخدام كمية أقل من رأس المال كما تستخدمه التكنولوجيا كثيفة رأس المال وتمثل مركزا وسطيا بين وسائل الإنتاج كثيفة رأس المال وكثيفة العمل⁽¹⁾

خامسا: على أساس درجة التعقيد: وتنقسم إلى:

أ- التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد، ومن الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

ب-التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والخبراء المحليين في الدول النامية على استيعابها.⁽²⁾

(1) محمد بن أحمد الفزاري، أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) جامعة تشرين، سوريا، 2009، ص29.

(2) عبد الحميد بهجت فايد، مرجع سبق ذكره، ص81.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المطلب الرابع: نقل التكنولوجيا

إن عملية نقل التكنولوجيا على درجة بالغة من التعقيد، وتحيط بها العديد من الأبعاد والمخاطر يعمل بعضها مقابل البعض الآخر فعلى سبيل المثال ربما تؤدي التطورات الاقتصادية إلى إنتاج تكنولوجيا جديدة قد يعارض الأفراد استخدامها بشدة فاتجاهات الأفراد وثقافتهم قد تقف حجرة عثرة أمام التطورات الاقتصادية للبلاد. ويرتبط التعقيد في عملية نقل التكنولوجيا بالنموذج المرغوب فيه.

الفرع الأول: تعريف نقل التكنولوجيا:

يقصد بنقل التكنولوجيا: استعارة الأساليب الفنية والاجتماعية المطبقة في البلاد الصناعية المتقدمة لتوظيفها بما يخدم النمو والتقدم في البلاد النامية، أو التي دخلت حديثا في ميدان الصناعة والتقدم.¹

كما عرف مصطلح نقل التكنولوجيا: بتلك العملية التي يتم بموجبها نقل المعرفة بأبعادها المتشعبة سواء أكانت المعرفة علمية أم تقنية وصولا إلى الصورة المتكاملة لإنبات العلوم وتقنياتها في المجتمع والنقل يجب أن يوصل المجتمع إلى مستوى علم التقنيات وليس الهدف هنا هو الحصول على التقنية بمعنى معرفة تشغيل وإدارة الأجهزة والآلات التي تستورد لغرض المؤسسات الإنتاجية ولغرض إيجاد صناعة تقليدية هدفها فقط الإنتاج والربح.

الفرع الثاني: أنواع نقل التكنولوجيا:

لابد لنا عند التحدث عن التكنولوجيا من التقييم بين الجانب الملموس من هذه الظاهرة كالمكانات والمنتجات التقنية، والجانب غير الملموس منها كالمعارف والخبرات والمهارات والأساليب الصناعية وكذلك الأمر عند التحدث عن نقل التكنولوجيا فإنه لابد من التمييز بين النقل الأفقي والنقل الرأسي للتكنولوجيا حيث أن كثير من المنشغلين بالموضوع يأخذون أمر النقل باعتباره قاصرا على استيراد الآلات وجلب الخبراء وهذا ما يغطي النقل من دولة إلى أخرى ويعمل تماما النقل الرأسي للتكنولوجيا.

أ- النقل الرأسي للتكنولوجيا:

ويقصد به نقل التكنولوجيا على المستوى الوطني والمحلي بمعنى تحويل خلاصات البحوث والدراسات العلمية إلى خدمات ومنتجات وطرق جديدة للإنتاج. ويلعب عامل الزمن دورا مهما في النقل الرأسي للتكنولوجيا، ومع تطور الثورة العلمية التكنولوجية قصرت الفترة الزمنية ما بين اكتشاف الحقائق

¹ - محمود حواس، التكنولوجيا والعولمة الثقافية، دار المنارة للنشر، بيروت، 2003، ص15.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

العلمية وابتكار وسائل تقنية جديدة، وبين تطبيقاتها العملية، وعلى سبيل المثال فإن الفترة الزمنية بين اكتشاف طرق ووسائل التطوير وبدء تطبيقها العلمية، استغرق 112 سنة، الهاتف 50 سنة، المذياع 35 سنة، الراديو 15 سنة، التلفاز 12 سنة، القنبلة الذرية 6 سنوات، أما الاكتشافات الحديثة وخاصة في ميدان الالكترونيات فهي تستغرق فترة لا تزيد عن 3 سنوات بمعنى أن نقل التكنولوجيا الرأسي يقصد به نقل التكنولوجيا على المستوى الوطني الداخلي أو المحلي بمعنى تحويل خلاصات البحوث والدراسات العلمية إلى خدمات ومنتجات وطرق جديدة.¹

ب- النقل الأفقي للتكنولوجيا:

يقصد به النقل المادي (آلات ومعدات وخبرات... إلخ) من الدول المتقدمة القادرة على تحقيق النقل الرأسي إلى دول أخرى أقل تقدماً، أو لم تتجح في تحقيق وانجاز النقل الرأسي، ولا يمكن اعتبار نقل التكنولوجيا عملية ناجحة إلا بقدر ما يتحول النقل الأفقي إلى نقل رأسي يرتبط عضويًا وديناميكيًا بهياكل المجتمع المحلي والبيئة التي تحيط بها.

الفرع الثالث: آثار نقل التكنولوجيا:

لقد أصبحت التكنولوجيا جزء من البناء الاجتماعي والثقافي والاقتصادي للمجتمع الحديث، بل أصبح التطور التكنولوجي مقياس التقدم لأي بلد، وهناك اعتقاد ساد بأن التكنولوجيا تحمل معها دائماً الفوائد واليجابيات، وتقدم الحلول لجميع مشاكل المجتمع، وبالتالي فهي خالية من أي آثار سلبية، لذلك أصبح من الواجب النظر إلى التكنولوجيا وتحليل آثارها في المجتمع.

أولاً: الآثار الإيجابية: وتتمثل فيما يلي:

1- إن استخدام التكنولوجيا في التصنيع يمكن من التمتع بميزات وفورات الحجم الكبير في الإنتاج سواء بشراء كميات كبيرة من المواد الخام أو الوقود أو مواد التغليف مما يمنح أسعاراً منخفضة جداً للحجم الكبير في المواد الخام وغيرها وهي مدخلات الإنتاج مما يؤدي إلى نقص التكلفة للوحدة وجعل سعرها منخفضاً ومنافساً.

¹ - جاسم مجيد، مرجع سبق ذكره، ص 25.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

- 2- تصنيع المنتجات المطلوبة في البلد النامي نفسه، بدل أن يتم استيرادها من الشركة الأم. وبهذه الحالة يكون التصنيع محليا فيزيد الاستثمار ويشغل يدا عاملة ويحرك السوق الداخلية عن طريق الحصول على المحتوى المطلوب للتصنيع محليا.
- 3- إن التكنولوجيا ونقلها يعدان حلا ضمن باقي الحلول المتعلقة بمشاكل التخلف والتنمية للبلدان النامية إذ إن هدف نقل التكنولوجيا هو التنمية الاقتصادية(تلبية الحاجات الأساسية المتزايدة للإنسان) وهذا يؤكد أن نقل التكنولوجيا يعني التقدم الاقتصادي والتقني عن طريق استخدام العلم كأداة هامة في هذا التقدم.
- 4- إن التكنولوجيا تسمح بنمو أكبر للصناعات المحلية وباستغلال أفضل للموارد المحلية، البشرية والمادية.
- 5- إن استخدام التكنولوجيا في الإنتاج يؤدي إلى زيادة وتحسين الكفاءة الإنتاجية ويوفر الوقت والجهد والمال مما يقلل من تكلفة السلع ويؤدي إلى تقليل سعرها وإلى تحسين السلع المنتجة وزيادة تنوعها ويجعل السلعة المنتجة أكثر كفاءة ومنفعة مما يثبتها في المنافسة مع غيرها من السلع وبالتالي فإن وجود منتجات من نوعية جيدة في السوق المحلي من شأنها أن تخلق منافسة وتحفيز للمنتجين الآخرين لتحسين نوعية منتجاتهم.(1)
- 6- إغناء البنى التكنولوجية المحلية بمدخلات تكنولوجية أكثر تقدما.
- 7- إشباع الطلب الداخلي على طائفة من السلع الضرورية في سوق الدولة المعنية، أو تكثيف صادرات الدولة بسلع مختلفة تعتمد في جزء من إنتاجها الكبير أوالصغير على التكنولوجيا المستوردة.
- 8- إن نقل التكنولوجيا يساعد على تحسين القطاع الزراعي من خلال استخدام التقنية المعاصرة والحديثة لزيادة الإنتاج، واستخدام البذور المحسنة، والتحول نحو المحاصيل ذات القيمة العالية واستخدام الأسمدة الكيميائية التي تساهم بشكل كبير في زيادة الإنتاج.
- 9- ترشيد استخدام المياه وزيادة مصادرها من خلال التقنيات المعاصرة والحديثة كتحلية مياه البحر ومعالجة مياه الفضلات...إلخ

(1) عباس صلاح، العولمة وأثارها في البطالة والفقر في العالم الثالث، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 2004، ص98.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

10- إن استخدام التكنولوجيا المتطورة سوف يؤدي إلى خلق عمال ومهندسين مهرة يساعدون في تطوير وتحديث التكنولوجيا أو قد يساعدون في خلق التكنولوجيا الحديثة.

11- إن إدخال التكنولوجيا في إنتاج وتصنيع السلع يوفر ويقلل العمالة ذات المهارات التي تكلف كثيرا ويكفي العمالة اللازمة لتشغيل الماكينات وهي أقل كفاءة وأقل أجرا كما أن الآلات تقوم بتوظيف العديد من العمال ذوي الأجور المرتفعة مما يقلل من تكلفة الأجور والمرتبات التي تشكل رقما كبيرا في التكلفة للسلع وبذلك تنخفض تكلفة المنتج النهائي مما يمكن من تخفيض سعره في الأسواق فيعطيه ميزة تنافسية أمام منتجات الدول الأخرى.

12- إن استخدام التكنولوجيا في الإنتاج يقلل إن لم يكن يمنع الفاقد والتالف من المواد والضائع من الوقت والجهد وهي بنود مكلفة جدا وبذلك توفر التكنولوجيا أو تمنع جزءا هاما من تكلفة المنتج مما ينعكس على سعره في السوق التنافسية، مما سبق يتضح أن أهمية التكنولوجيا تبرز في تحقيق التنمية المنشودة وفي تصنيع سلع ذات مواصفات قياسية وأسعار تنافسية وهذا يساعد الدول التي تعتمد على التكنولوجيا في ثباتها أمام المنافسة العالمية.

ثانيا: الآثار السلبية: ويمكن إجمالها فيما يلي:

1- إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في الصناعات، سوف يؤدي إلى زيادة نسبة العاطلين عن العمل في مجتمعنا الذي يتصف أصلا بأنه مجتمع تكثر فيه البطالة وخاصة إذا تم التوجه نحو التكنولوجيا كثيفة رأس المال.

2- يترتب على التكنولوجيا مضار وآثار سلبية للإنسان والبيئة على حد سواء. إذ تؤدي إلى ارتفاع خطير في نسبة التلوث الصناعي مثل: الأحماض والكيماويات التي تفرزها المصانع وتؤدي إلى تلوث البحيرات والأنهار وكذلك التسربات من المصانع النووية والأهم من ذلك مشكلة تصريف النفايات النووية والكيماوية.(1)

(1) ، مرجع سبق ذكره .عباس صلاح، ص99.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات

أصبحت المعلومات إحدى أهم موارد المنظمات في العصر الحالي، مثلها كمثل الموارد الطبيعية الأخرى للمنظمة، وبالتالي فإذا أرادت هذه الأخيرة أن تبقى فعليها أن تجمع وتخزن وتعالج كما هائلا من المعلومات. أما إذا أرادت التفوق فعليها أن تكون سباقة في الحصول على المعلومات التي تساعد في تحقيق الأهداف المتوخاة.

المطلب الأول: مفهوم المعلومات

المعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير، بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض.

الفرع الأول: تعريف المعلومات:

تعددت التعاريف حول المعلومات وأهمها ما يلي:

- "المعلومات عبارة عن بيانات ولكن تمت معالجتها لكي يستفاد منها في عملية اتخاذ القرار، أي أنها البيانات التي خضعت للتحليل والتفسير والمقارنة"⁽¹⁾;
- "المعلومة هي نتاج عملية معالجة البيانات، حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى، والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة والمشكلة"⁽²⁾;
- "يقصد بالمعلومات الأرقام التي تساعد الإدارة على تصور ما يحيط به من مواقف وتفسير ما يحدث من ظواهر وأحداث وصولا إلى التنبأ الدقيق لما يقع في المستقبل"⁽³⁾;
- ويعرف Christel المعلومات "بأنها حقائق وبيانات منظمة تشخص موقفا محددًا أو ظرفا محددًا أو تشخيص تهديدا ما أو فرصة محددة، وتبعًا لذلك فإن المعلومات هي نتيجة البيانات".

(1) محمد دباس الحميد، ماركو ابراهيم نينو، حماية أنظمة المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 17.

(2) سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 18.

(3) فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 20.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف المعلومات بأنها: البيانات المعالجة التي تتصف بأنها واضحة وكاملة وتقدم للشخص المختص في التوقيت المناسب، وخالية من الأخطاء والإغفالات وتقدم لصانع القرارات بالتردد المناسب.

الفرع الثاني: خصائص المعلومات:

حتى يتسنى للمديرين استخدام المعلومات، يجب أن تتميز بالخصائص التالية :

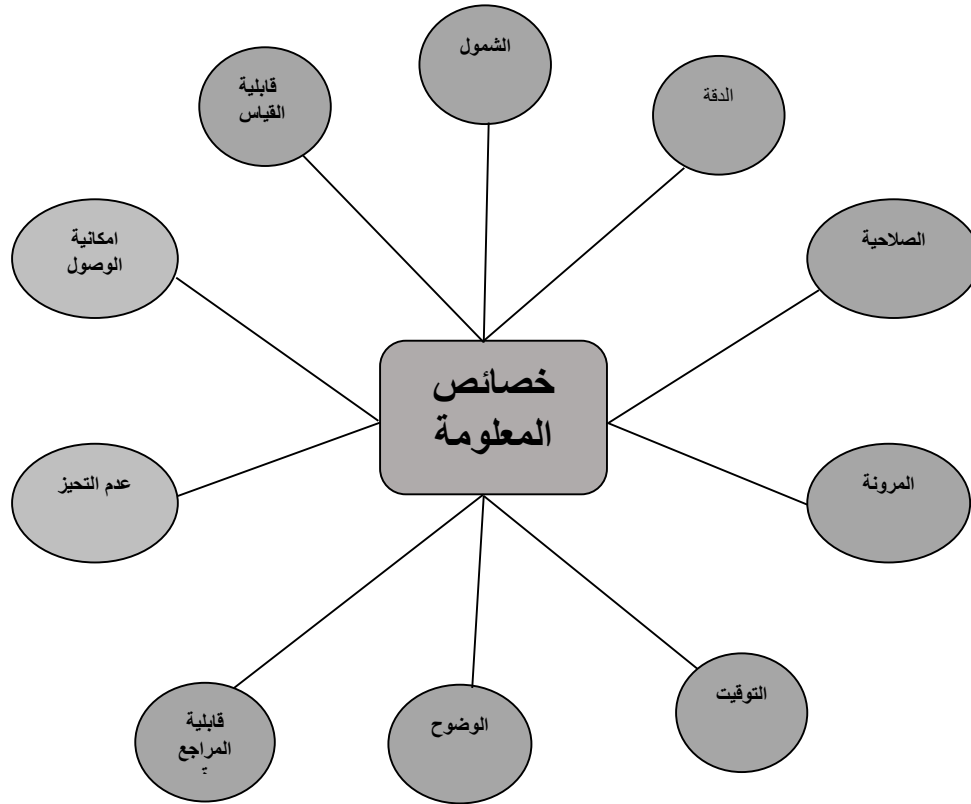
- **الوضوح:** فالمعلومات الواضحة تعني السهولة، أي إن متلقي المعلومات يحصل على المعلومات التي يسهل فهمها واستيعابها.
- **الدقة:** وتعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.(1)
- **التوقيت:** التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستخدمين خلال دورة معالجتها والحصول عليها وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال عمليات المعالجة، وإعداد التقارير عن المخرجات للمستخدمين)، ومن أجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة وملائمة.(2)
- **الصلاحية:** صلاحية المعلومة هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين بصورة جيدة.
- **المرونة:** هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.
- **قابلية المراجعة:** وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة وفحص المعلومات.

(1) ربيحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، صص 30، 31.
(2) نجم عبد الله أحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية "مدخل معاصر"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، صص 42.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

- **عدم التحيز:** هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر في المستخدمين وبمعنى آخر فإن تغيير محتوى المعلومات يصبح مؤثرا على المستخدمين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستخدمين.(1)
- **إمكانية الوصول:** إمكانية الوصول هي سهولة وسرعة الحصول على المعلومات.
- **قابلية القياس:** وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي وتستبعد من هذه الخاصية نظام المعلومات غير الرسمية.
- **الشمول:** الشمول هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستخدمين بحيث تكون بصورة كاملة ذو تفصيل زائد ودون ايجاز يفقدها معناها. ويتحول الشمول أيضا إلى متغيرات اقتصادية حيث أن المعلومات الكاملة أكثر قيمة وفائدة من المعلومات غير الكاملة.

الشكل رقم(02): خصائص المعلومة



المصدر: ربيحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، دار صفاء للنشر، عمان، 2010، ص31.

(1) غالب النوايسة، خدمات المستخدمين في المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص146.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الفرع الثالث: أهمية المعلومات:

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع لارتباطها بكل المجالات والنشاطات البشرية وتعتبر المعلومات من المصادر القومية المؤثرة في تطوير الدول ونمو المجتمعات حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل القومي لأي بلد ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات بالنقاط التالية:(1)

- 1- تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات؛
 - 2- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا؛
 - 3- لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية والثقافية والصحية؛
 - 4- تساهم في بناء استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني أو العالمي؛
- كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية والاقتصادية يمكن أن تؤدي إلى تحقيق المكاسب التالية:(2)

- 1- تنمية قدرة المجتمع على الإستفادة من المعلومات المتاحة؛
- 2- ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات؛
- 3- ضمان مقومات القرارات السليمة في جميع القطاعات؛
- 4- الإرتفاع بمستوى كفاءة وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات.

المطلب الثاني: الفرق بين البيانات والمعلومات

نتيجة للتقارب بين المصطلحين فإنه كثيرا ما يحدث الخلط بين البيانات والمعلومات رغم الاختلاف في المفهوم ومعنى كل منها.

(1) ربحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، 2010، مرجع سبق ذكره، ص30.

(2) غالب النوايسة، مرجع سبق ذكره، ص29.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

- **فاليبيانات:** هي الحقائق الأولية الخاصة بأشياء أو أحداث أو أنشطة ويتم تصنيف هذه الحقائق وتسجيلها، دون تنظيمها، وذلك لنقل مدلول محدد، وقد تتخذ البيانات شكل النص أو الأرقام، أو أشكال أو أصوات أو صور.⁽¹⁾

يمكن تعريف البيانات بأنها "مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير المنظمة، وقد تكون أرقاماً أو كلمات أو رموز أو حروف".⁽²⁾

- **أما المعلومات:** هي بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها أي أنها بيانات معالجة.

نلاحظ من خلال التعاريف أنها مفاهيم نسبية، فما يعد معلومات لشخص معين قد يعتبره شخص آخر بيانات لا يمكن الاستفادة منها، ويستخدم معيار واحد للتمييز بين المعلومات والبيانات يتمثل في تحقيق الغرض من الاستخدام. والجدول التالي يوضح الفروق الأساسية بين البيانات والمعلومات.

جدول رقم(01): الفرق بين البيانات والمعلومات

مجال الفروق	البيانات	المعلومات
الترتيب	1-غير منتظمة في هيكل تنظيمي	1-منتظمة ضمن هيكل تنظيمي
القيمة	2-غير محددة القيمة	2- محددة القيمة بتحديد عوامل القيمة
الاستعمال	3-لا تستعمل على الصعيد الرسمي	والتأثير على قيمة المعلومات .
المصدر	4-عديدة المصادر	3- تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
الدقة	5-منخفضة	4-محددة المصادر
موقعها في النظام	6-مدخلات	5-عالية
الحجم	7-كبير جدا	6-مخرجات
		7-صغيرة نسبياً مقارنة بحجم البيانات

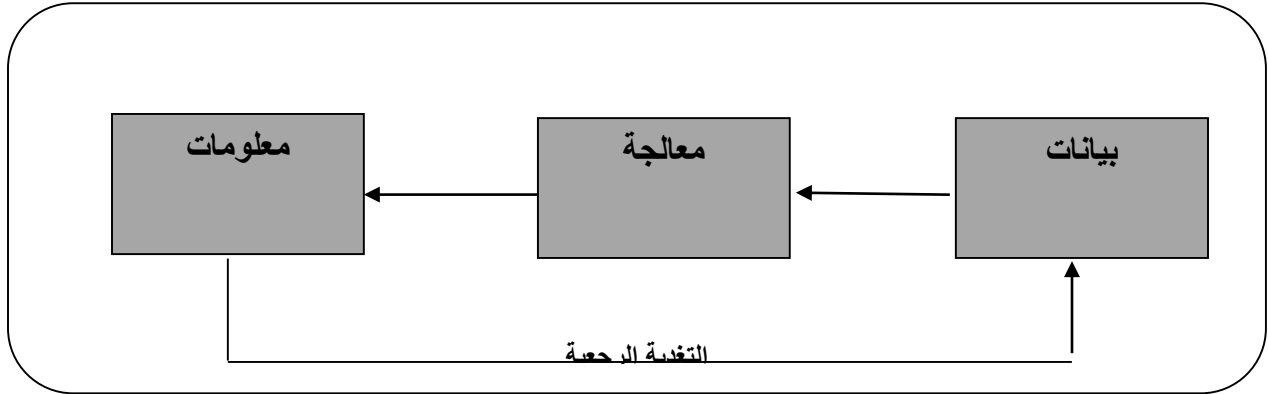
المصدر: ربيحي مصطفى عليان، خدمات المعلومات، دار صفاء للنشر، عمان، 2010، ص26.

(1) عزة العطار، نظم المعلومات الإدارية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص3.
(2) نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص35.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ومنه فالبيانات هي الخام من الحقائق التي تم جمعها وتسجيلها بشتى الطرق، وهي غير مرتبطة ببعضها البعض ولا يمكن استخدامها مباشرة في اتخاذ القرارات أما المعلومات فالعكس من ذلك، وهي كنتاج أو مخرج من معالجة البيانات، أي أن البيانات تمثل مدخلات تمت معالجتها للحصول على معلومات يوضح الشكل التالي هذه الفكرة.

الشكل رقم(03): نظام معالجة البيانات



المصدر: عزة العطار، نظم المعلومات الإدارية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا للنشر، القاهرة 2005، ص4.

من خلال الشكل نستنتج أن البيانات في هذا النظام تمثل حقائق خاصة بالأحداث التي تتم داخل المنظمة أو خارجها، أما معالجة البيانات فهي ترتيب لتلك البيانات بطريقة معينة بحيث تتحول إلى شكل يمكن استخدامه والاستفادة منه. وتتطلب عملية معالجة البيانات توافر عناصر معينة كالآلات والمعدات والأفراد الذين يقومون بتلك العملية، بالإضافة إلى الإجراءات المتبعة في المعالجة.⁽¹⁾

المطلب الثالث: جودة المعلومات

هناك ثلاث عوامل تحدد جودة المعلومات هي: منفعة المعلومات ودرجة الرضا عن المعلومات ودرجة الأخطاء والتحيز فيها وسيتم التفصيل في ذلك على النحو التالي:

(1) نجم عبد الله الحميدي، مرجع سبق ذكره، ص36.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الفرع الأول: منفعة المعلومات:

أي أن أي معلومة يمكن أن تقيم من زاوية المنفعة المستمدة منها. وتتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما صحة المعلومات وسهولة استخدامها. وهناك أربع منافع للمعلومات:

أ- **منفعة شكلية:** كلما تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار، كلما كانت قيمة هذه المعلومات عالية.

ب- **منفعة زمنية:** يكون للمعلومات قيمة كبيرة جدا إذا توافرت لدى متخذ القرار في الوقت الذي يحتاج فيها إليها.

ج- **منفعة مكانية:** تكون للمعلومات قيمة كبيرة إذا أمكن الوصول إليها أو الحصول عليها بسهولة ولذا فإن طريقة الاتصال المباشر بالحاسب الآلي تعظم كلا من المنفعة الزمنية والمكانية

د- **منفعة تملك:** يؤثر معد المعلومات في قيمة هذه المعلومات من خلال الرقابة التي يمارسها على عملية توزيع ونشر هذه المعلومات في أرجاء المؤسسة.

- حيث أن الحصول على المعلومات يحتاج إلى تكلفة ولذا عندما تزيد تكلفة الحصول على المعلومات عن قيمة هذه المعلومات فإنه يكون أمام المؤسسة بديلين:

❖ تستطيع المؤسسة زيادة قيمة المعلومات من خلال زيادة درجة صحتها أو من خلال زيادة المنافع المتحصل عليها من المعلومات.

❖ تقليل التكلفة من خلال تخفيض درجة صحة المعلومات أو من خلال التقليل من المنافع المستمدة من هذه المعلومات.(1)

الفرع الثاني: الأخطاء والتحيز:

كثيرا من المديرين يفضلون جودة المعلومات على كمية المعلومات المتاحة فالجودة أهم من كم المعلومات، ولا شك أن جودة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجودة في هذه المعلومات ويمكن القول أن التحيز في البيانات والمعلومات من السهل علاجه إذا تم إدراكه ومعرفته.

(1) لمين علوي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الاداء الاقتصادي للمؤسسة، رسالة ماجستير(غير منشورة) كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004، ص49.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

على الجانب الآخر فإن الأخطاء تمثل مشكلة هامة لأنه لا توجد طريقة سهلة لعلاج هذه الأخطاء وعادة ما يوجد الخطأ في المعلومة نتيجة لما يلي:

- ❖ عملية قياس غير دقيقة للبيانات واستخدام طريقة غير دقيقة في جمع هذه البيانات؛
- ❖ الفشل في إتباع طريقة سليمة لإعداد البيانات في صورة معلومات؛
- ❖ ترك بعض أجزاء البيانات دون تشغيل أو فقدان أجزاء منها؛
- ❖ استخدام الملف الخاطئ لحفظ المعلومات؛
- ❖ الخطأ في البرامج المستخدمة مع الحاسب لإعداد البيانات؛
- ❖ التزوير في البيانات.

المطلب الرابع: مصادر المعلومات

لقد اختلف الباحثون في تقسيمات مصادر المعلومات، ولعل أهمها التقسيمات المتداولة الآن هو تقسيم المصادر إلى فئتين: مصادر وثائقية، وأخرى غير وثائقية.

الفرع الأول: مصادر المعلومات الوثائقية:

هناك ثلاث أنواع من مصادر المعلومات الوثائقية وهي: مصادر المعلومات الأولية، مصادر المعلومات الثانوية ومصادر المعلومات من الدرجة الثالثة.

أولاً: مصادر المعلومات الأولية:

هي أول وثائق تنشر موضوعها، سواء كانت تقريراً عن بحث أو حدث أو وصفاً لأسلوب جديد لتطبيق فكرة أو كشف، أو تفسيراً جديداً لفكرة. وقد تكون غير منظمة أي تجعل من الصعب الاستفادة منها. إلا أنها مع هذا مفيدة للباحث عندما يحصل منها مباشرة على المعلومات التي يحتاجها وتأخذ أشكالاً مختلفة نردها فيما يلي:

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

أ. الدوريات: Periodicals

الدورية هي مطبوع يصدر على فترات محددة أو غير محددة، ولها عنوان واحد مميز ينظم جميع حلقاتها أو أعدادها ويشترك في تحريرها العديد من الكتاب. وهناك بعض الدوريات التي تشتمل على ملخصات أو عروض للبحوث الأصلية والبحوث الأصلية المبتكرة.

تعتبر الدوريات العلمية المتخصصة من أهم مصادر المعلومات الأولية في وقتنا الحاضر، وذلك لاشتمالها على المقالات والبحوث التي تقدم معلومات وأفكار أكثر حداثة.⁽¹⁾

ب- تقارير البحوث: Rese Archreport

إن تقرير البحث هو تقرير عن مشروع بحث أو خطة تنمية أو ما إلى ذلك وتعتبر التقارير الوسيلة المتبعة في العادة للبحث الأولى لنتائج أي دراسة أو بحث.

ج-المعايير الموحدة والمواصفات: Standards

المعايير الموحدة أو المواصفات القياسية في الأساس عبارة عن قواعد خاصة بنوعيات المنتجات الصناعية وأحجامها وأشكالها. إلا أنه من الممكن التوسع في هذا التعريف بحيث يشمل بعض مجالات النشاط الأخرى كالطرق والأساليب المتبعة في تجهيز سلعة معينة أو إعداد عمل معين، وتأتي أهميتها من أن تقدم المجتمع الحديث يصبح أمر بالغ الصعوبة بدونها فهي تساعد في عملية الإنتاج وتوزيع المواد التي ينتجها صانع ما. كما تكفل التوحيد والجودة بالنسبة للمستهلك.

د- الوثائق أو المواد الإعلامية التجارية: Trade Littérature

تهدف هذه الوثائق إلى وصف الأجهزة، والبضائع، والعمليات والخدمات التي يقدمها أو يقوم بها منتج ما. والغرض الأساسي بالطبع هو الترويج للمنتجات. إلا أنها تعتبر مصادر هامة للمعلومات. وعادة ما تصدر بواسطة المنتجين أو وكلاء البيع وتأتي الصعوبة بالنسبة لهذا النوع من المصادر من أن توزيعها له نظامه الخاص ومن ثم فقد لا يسهل الحصول عليها.

(1) طه جمال يوسف، إدارة المكتبات ومصادر المعلومات المتخصصة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص101.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

هـ- الرسائل الجامعية: Dissertation

تطلب الجامعات من المرشحين للحصول على درجات أكاديمية عليا(الماجستير، الدكتوراه) إعداد رسائل يشترط أن تكون تحت إشراف أستاذ متخصص وهي تشكل فئة هامة من المصادر التي تعني الباحثين في موضوعاته على اعتبار أن الرسائل تتناول في العادة موضوعات لم يسبق بحثها أو دراستها على مستوى أكاديمي جاد. ومن ثم فهي تعد إضافة حقيقية للمعرفة.(1)

ثانيا: مصادر المعلومات الثانوية:

المصادر الثانوية للمعلومات هي تلك التي تعد من المصادر الأولية أو تشير إليها، أي أنها تقدم عرضا لمعلومات منشورة، ولا تقدم معلومات جديدة في العادة، وهي تتضمن معلومات ترتب وتنظم وفق خطة معينة، أي تقدم المعلومات المتاحة في المصادر الأولية في صورة أكثر ملائمة للاستعمال ومن أهم أشكال المصادر الثانوية للمعلومات:

أ- الكشافات ونشرات المستخلصات: *abstracting ulbetins*

الكشاف هو تحليل لمحتويات مصادر المعلومات يقدم على هيئة مداخل ببلوجرافية ترتب وفقا لنظام عن نظم الترتيب المعروفة مثل: الترتيب الهجائي أو الزمني أو الموضوعي... إلخ وعادة ما يتم التحليل لمقالات الدوريات أو للبحوث الموجودة في أعمال المؤتمرات وما إلى ذلك.

أما نشرة الاستخلاص فهي تتفق مع الكشاف في أنها تقدم البيانات الببلوجرافية المعتادة عن مصادر المعلومات التي تسجلها، كما تعطي ملخصات أو تعاريف بمحتوى هذه المصادر أو موضوعاتها.

ب- الببلوجرافيات: *Bibliographies*

وتشمل القائمة الببلوجرافية في العادة على حصر شامل أو غير شامل به بيانات ببلوجرافية عن مصادر المعلومات المستقلة مثل: الكتب أو الدوريات أو الرسائل الجامعية أو ما إلى ذلك.

وقد تقتصر الببلوجرافية على نوع واحد من الكتب، وتغطي نوعين أو أكثر من أنواع مصادر المعلومات الأولية أو الثانوية.(2)

(1) ربيحي مصطفى عليان، إدارة المكتبات، دار الفكر، عمان، 2001، ص ص20،21.

(2) طه جمال يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 108، 109.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ج- العروض أو المراجعات: Reviews

العروض أو المراجعة هو تقرير حالة الفن لمجال موضوعي معين، أو مشكلة معينة عن طريق تقييم الإنتاج الفكري لفترة معينة.

وهي عبارة عن مسح للمصادر الأولية للمعلومات، ويهدف إلى تقديم موجز يربط بين عناصر الإنتاج الفكري خلال فترة معينة، وقد يأخذ صورة مجموعة من المقالات تصدر بشكل منتظم (سنوية، أو ربع سنوية أو شهرية) أو صورة مقال في دورية.

د- مرصد المعلومات البيبلوجرافية: Bibliographical Data Bases

تعتبر مرصد المعلومات المقروءة آليا والتي تتكون من إشارات ببلوجرافية من أحدث أشكال المصادر الثانوية للمعلومات.

وتتميز المرصد عموما بالسرعة الهائلة في توصيل المعلومات إلى الباحث وفي اتساع التغطية. وفي الإجابة على الأسئلة والاستفسارات الصعبة والمعقدة.

هـ- الكتب المرجعية: Reference Books

الكتاب المرجعي هو الكتاب الذي بطبيعة تنظيمية وبطبيعة المعلومات الموجودة فيه لم يوضع لكي يقرأ من أوله إلى آخره قراءة تتابعية مستمرة، ولكنه وضع لكي تؤخذ منه معلومة أو معلومات معينة استجابة لمشكلة أو موقف يتطلب تلك المعلومة ومن أهم أنواعها:

1- دوائر المعارف: وهي التي تقدم المعلومات الأساسية أو المعلومات والحقائق الثابتة والمنتكاملة حول الأشياء والأمور سواء في المعرفة البشرية ككل أو في موضوع واحد من الموضوعات.

2- القواميس أو المعاجم: وهي تشمل في العادة على كلمات اللغة أو المصطلحات في موضوع ما.

3- مختصرات الحقائق والموجزات الإرشادية: مختصرات الحقائق هي تجميع لمعلومات مختلفة بطريقة مختصرة ميسرة للاستعمال، وهي تتضمن حقائق وإجراءات ومبادئ وغيرها.

أما الموجزات الإرشادية فهي التي ترشد الناس إلى الطريقة التي يتبعونها في أمور حياتهم وألوان نشاطهم، أو هي التي تشير إلى طرق انجاز أعمال معينة.⁽¹⁾

(1) طه جمال يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 111، 112.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ز- الأعمال الشاملة: Treatises

العمل الشامل هو استعراض شامل أو تلخيص للمعلومات في موضوع ما. والعمل الشامل يوفر من المعلومات عن الموضوع ما يكفي للإمام به حيث يقدم حقائق ويضيف في بعض الأحيان مناقشات لها. كما أنه يتعلق في العادة بموضوع واسع.

و- الكتب الدراسية: Text books

يشمل الكتاب الدراسي على الحقائق الأساسية والحقائق والمعلومات والنظريات التي استقرت في مجالاتها والتي ينبغي أن يلم بها من يهتم بهذا الجانب، والهدف من هذه الكتب تعليمي أساسا إلا أنه من الممكن أن يستفيد منها المتخصصون في المجال للإطلاع على وجهات النظر المختلفة في تقسيم المجال وما إلى ذلك.

ي- الأدلة:

الدليل هو قائمة بالأفراد أو الهيئات على اختلاف أشكالها، ترتب نسقيا أو هجائيا، وتعطي بعض البيانات عن كل وحدة مفردة مثل: العناوين...إلخ .

ثالثا: المصادر من الدرجة الثالثة:

تتركز وظيفة هذا النوع من مصادر المعلومات الذي يزداد أهمية سنة بعد سنة نتيجة للنمو المطرد من الإنتاج الفكري في مساعدة الباحث للوصول إلى المصادر الأولية والثانوية والاستفادة منها واستخدامها.

أ- ببليوجرافيات الببليوجرافيات: Bibliography of Bibliographies

إنبليوجرافية الببليوجرافيات هي قائمة تعين الباحث في الوصول إلى أفضل الببليوجرافيات على أساس الموضوع أو المؤلف أو المكان أو غير ذلك، وقد تكون الببليوجرافيات التي تغطيها القائمة في صورة كتب مستقلة أو أجزاء من كتب أو مقالات...إلخ.⁽¹⁾

ب- المرشد إلى أدب الموضوع: Guide to the literature

وهي عبارة عن دليل بمصادر المعلومات الأساسية الخاصة بموضوع من المواضيع وهي في الأغلب كتب المراجع والببليوجرافيات والكشافات...إلخ

(1) ريحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره، ص24.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الفرع الثاني: مصادر المعلومات غير الوثائقية:

تشير دراسات المستفيدين إلى أن المصادر غير الوثائقية تمثل جانبا هاما من مصادر المعلومات وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا، فقد تبين أن التحدث والاستماع أكثر ملائمة لطبيعة البشر من القراءة والكتابة ولذلك فإن المصادر غير الوثائقية تشكل قطاعا لا يستهان به في نظام الاتصال.

أ- المصادر الرسمية: ومن أمثلتها:

1- الأجهزة الحكومية؛

2- هيئات البحوث؛

3- الجمعيات العلمية والاتحادات المهنية؛

4- المؤسسات الصناعية العامة والخاصة؛

5- الجمعيات والكليات؛

6- المكتب الاستشاري.

ب- المصادر غير الرسمية: ومن أمثلتها:

1- المناقشات بين الزملاء والزوار... إلخ

2- اللقاءات الجانبية بالمؤتمرات والندوات... إلخ

3- المحادثات العرضية والتجمعات الاجتماعية... إلخ

وغالبا ما يكون الاتصال الشفهي أكثر تركزا وأكثر حداثة وأكثر ضيقا وتحديدا ومع هذا فإن إمكانية الاعتماد على المصادر الشفهية تتفاوت من مجال لآخر⁽¹⁾.

⁽¹⁾ طه جمال يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 114.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المبحث الثالث: عموميات حول الاتصال

يعد الاتصال ظاهرة اجتماعية ترتبط بطبيعة الإنسان من منطلق كونه كائن اجتماعي بطبعه لا يستطيع الحياة بمعزل عن الآخرين، فالإتصال يساعد الإنسان في كل شيء ابتداء من تبادل المنافع إلى المشاركة الوجدانية. كما أصبح الإتصال ضرورة حيوية تزداد يوما بعد يوم في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات وذلك نظرا للدور الذي تلعبه هذه الوظيفة من كافة المستويات ونتيجة كذلك للتطور المذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة ومردودية المنظمة.

المطلب الأول: مفهوم الإتصال

يعد الإتصال مهما لنجاح المجموعة، وتحقيق التفاهم والتعاون بين المتصلين من أفراد وجماعات، إذ تمثل عملية الإتصال لأحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني. وسيتم التفصيل في مفهوم الإتصال على النحو التالي:

الفرع الأول: تعريف الإتصال:

لقد ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الإتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الإعلام والاتصال، عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية، ومن هذه التعريفات:

- "الإتصال هو فن استخدام المعلومة من قبل المرسل لغرض إيصالها إلى عقل الطرف الآخر وهو المستلم لإحداث استجابة"⁽¹⁾
- الإتصال: "عملية نقل وتسليم الرسائل اللفظية وغير اللفظية بهدف إحداث استجابة"
- الإتصال: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر"⁽²⁾
- يعرفه هنري Henry بأنه: "نقل المعنى من شخص لآخر، من خلال العلامات أو الإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا"⁽³⁾

(1) تأمر البكري، الإتصالات التسويقية والترويج، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 34، 35.

(2) أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك في الإتصال، دار الجامعة للنشر، القاهرة، 2000، ص 352.

(3) تناصر دادى عدون، الإتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 13.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

- ويعرفه ميلر G.Miller: "الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما، أو لدى شخص ما ويريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر"؛⁽¹⁾
- ويمكن إعطاء تعريف شامل ومختصر للاتصال بأنه عملية نقل أو تبادل للمعلومات، تتكون هذه العملية من المرسل، المستقبل، الرسالة المراد نقلها، الوسيلة، الرد أو المعلومات المرتدة وبيئة الاتصال.

الفرع الثاني: خصائص الاتصال:

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل والمستقبل، ولذلك لا بد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيتها أو حركته النشطة التفاعلية الدائبة.

❖ **الاتصال عملية مستمرة:** نظرا لأن الاتصال يشمل سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة فإنها دائمة التغيير والحركة.

❖ **الاتصال تفاعلي وأني ومتغير:** الاتصال نشاط يبني على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه، ولا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر الآخر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة إليه أو يستجيب لرسالته.

❖ **الاتصال غير قابل للتراجع أو التفادي غالبا:** إذا ما قدر لشخص أن يرغب في التراجع عن الاتصال بعد حدوثه، فإنه لا يمكنه ذلك، قد يستطيع التأسف أو الاعتذار أو إصلاح ما أفسده الاتصال أو حتى نسيان الاتصال، ولكن لا يمكن مسحه أو الظن بأنه لم يحدث، هناك بعض الاستثناءات مما يكون قد أعد للاتصال كرسالة كتبت، وقبل إرسالها إلى المرسل إليه يمكن إبقاؤها ولكن في حالات قليلة ومحدودة.⁽²⁾

❖ **الاتصال قد يكون قصديا وقد لا يكون:** وهذا يتمثل في أربع حالات:

- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد، وبالتالي فإن الاتصال يكون غالبا مؤثرا؛

(1) ثامر البكري ، مرجع سبق ذكره. ص13.

(2) شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 22، 21.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

- وقد يرسل شخص رسالة بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كي يتتصت على محادثته خاصة بين اثنين؛
- وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها؛
- وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرها العام وملامحنا.

❖ **تحقيق التكامل:** حيث يقوم الاتصال على التفاهم والتكامل بين المتصلين وهي من بين المهام ذات الاعتبار في المجتمعات الحديثة وخاصة في المنظمة الاقتصادية.(1)

❖ **الاتصال ذو أبعاد متعددة:** برغم من أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بغفوية إلى أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني، كل الرسائل على الأقل لها بعدان من المعاني: معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة، ومعنى باطن آخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات.

الفرع الثالث: عناصر الاتصال:

تعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات، ولقد اتفق الباحثون والمختصون في مجال الاتصال على أربع عناصر أساسية هي : المرسل، الرسالة، الوسيلة، المستقبل.

أولاً: المرسل: هو شخص لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود نقلها إلى الطرف الآخر، وهو متأثر بطريقة فهمه وتفسيره، وحكمه على هذه الأفكار، كما أنه يتأثر بخبرته وتتاثر الأفكار والمعلومات التي لدى المرسل، وأيضاً القيم والنمط الحماسي وما لديه من طموحات.(2)

ثانياً: الرسالة: الرسالة هي مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع الذي يعطيه الإنسان عن نفسه وأسلوبه في التعبير، وبذلك فالرسالة أساس عملية الاتصال لا بل هي قلب عملية الاتصال.(3)

(1)ناصر داديعدون،مرجع سبق ذكره، ص15.

(2)أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص27.

(3)محمد حسن محمد حمدات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في مؤسسات التربية، دار الحامد للنشر، عمان2007، ص285.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ثالثا: التشويش على الرسالة: كل ما يغير المعنى المراد في أية رسالة يسمى تشويشا عليها، وقد يكون مصدر التشويش خارجيا ماديا كأصوات السيارات أو صوت المذياع المرتفع، وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية. كما أن هناك مصدر آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن المتحدث بصوت منخفض جدا أو مرتفع قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

رابعا: الوسيلة: الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل، والقنوات الطبيعية لنقل الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجالات والأفلام والبرق الإذاعي والتلفزيوني والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.⁽¹⁾

خامسا: المستقبل: المستقبل هو الطرف المستهدف بعملية الاتصال ويعتبر أهم حلقة فيها فقد يكون فردا أو جماعة.⁽²⁾ يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة، وقد يكون المستقبل حتى في منظمة كبرى، والمستقبل كما سبق التوضيح قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد، ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور: استقبال الرسالة وفك الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة، وهنا لا بد من شرح معنى فك رموز الرسائل من قبل المستقبلين لها.

سادسا: التغذية الرجعية: رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر، وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو، ولإعطاء المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من رسائل إليه. إن رجع الصدى عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل، وهذا يعطينا قدرة على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين.

(1) شعبان فرج، مرجع سبق ذكره، ص12.

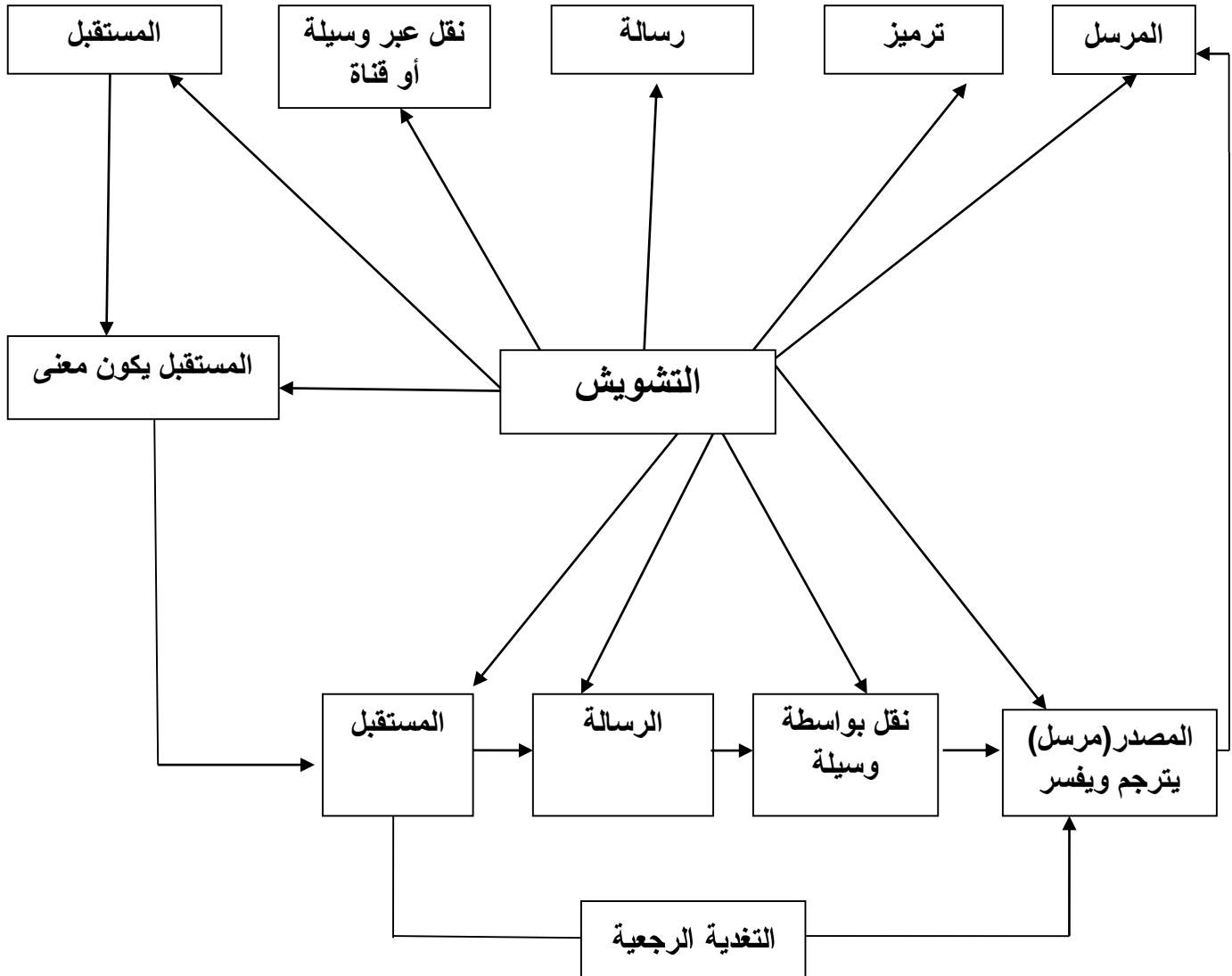
(2) ثابت عبد الرحمان إدريس، جمال الدين محمد المرسي، مرجع سبق ذكره، ص606.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

سابعاً: بيئة الاتصال: يحيط عملية الاتصال بيئة غزيرة في مكوناتها فهناك آخرون محيطون بكل من المرسل والمستقبل، وهناك أحداث ووقائع تتم أثناء الاتصال وأصوات ورموز وأماكن وعلاقات كل هذا ييسر أو يعيق أو يسهل أو يشوش عملية الاتصال.⁽¹⁾

ويمكن توضيح عناصر عملية الاتصال في الشكل التالي:

الشكل رقم(04): عناصر عملية الاتصال



المصدر: حسن مريم، السلوك التنظيمي والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2004 ص266.

(1) أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص30.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الفرع الرابع: أهمية الاتصال:

تكمن أهمية الاتصال فيما يلي:

- الاتصال نشاط يساهم في نقل المفاهيم والآراء عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المؤسسة وبالتالي تحقيق جميع أهدافها الإستراتيجية؛
- تعد عملية الاتصال بين الأفراد ضرورة أساسية في توجيهه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين بالمنظمة؛
- الاتصال وسيلة مناسبة لإنجاز الأعمال والمهام والفعاليات المختلفة في المنظمة.(1)؛
- تدريب وتعليم وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة، وتطوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية(2).

المطلب الثاني: أنواع الاتصال

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وبتجاهات شتى حيث تعددت أنواعها وتصنيفاتها ولم يتفق الباحثون على تصنيف واحد للاتصال بل هناك عدة تصنيفات نذكر منها ما يلي:

أولاً: الاتصال من حيث اللغة المستخدمة:

يقسم الاتصال حسب هذا النوع إلى:

- أ. **الاتصال اللفظي:** وهو ذلك الاتصال الذي يستخدم الألفاظ المنطوقة المشتملة على كلمات أو جمل أو عبارات دالة على معنى مفيد وتتكون منها الفكرة والموضوع الذي يريد المدير نقله للسامعين، ومن صور هذا الاتصال المحادثات والندوات والاجتماعات والمقابلات والبرامج التدريبية، ويشمل أيضا هذا النوع من الاتصال استخدام الهاتف في المنظمات. وتلجأ المنظمات إلى هذا النوع من الاتصال الذي يتسم بالسرعة عندما تتطلب الرسالة توضيحا خاصا للتأكد من إيصال المعنى الصحيح، ونرى أن فائدة هذا النوع من الاتصال أنه يعطي ردود فعل مباشرة ويسهل التفاعل الذي يسمح بتبادل جيد للأفكار وبالتالي اتصال فعال.(3)

(1) خليل محمد الشماخ، نضير كاظم محمد، نظرية المنظمة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص204.

(2) ناصر دادي عدون، مرجع سابق ذكره، ص283.

(3) شعبان فرج، مرجع سابق ذكره، ص123.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ب. الاتصال الكتابي:

هو الاتصال الذي يستخدم لكتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز وتوزيعها للعاملين في المنظمة، والاتصال الكتابي سلاح ذو حدين فقد يكون ايجابيا إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح وبالتالي يمكن اعتماده كوثيقة رسمية قانونية، وقد يكون سلبيا إذا لم يكن بالدقة المطلوبة، ويكون عبئا على المنظمة لحفظه وتكديسه في المخزن.

ومن صور هذا النوع من الاتصال التقارير، الأوامر، التعليمات، السياسات، لوائح المنظمة، دليل قوانين العاملين وغيرها من الأنواع.

ج. الاتصال غير اللفظي:

الاتصال غير اللفظي هو الذي تستخدم فيه بدائل أخرى للفظ المكتوب والمنطوق وتعتمد لغته على الإشارة غير اللفظية التي تؤدي دورا متميزا في الاتصالات والعلاقات الاجتماعية، فعلى الرغم من أننا لا نتقوه بكلمة واحدة في بعض المواقف، إلا أن أشياء كثيرة تعطي عنا معلومات للآخرين. ومن تلك الأشياء المظهر العام، الأفعال، اللباس والحركات وأوضاع الجسم، وهي حين تفعل ذلك يكون لها تأثيرها على سلوك الآخرين ومواقفهم. وهذا الأسلوب لا يمكن تجاهل أهميته خلال عملية التفاعل في علاقات العاملين بالمؤسسة مع بعضهم البعض وفي علاقاتهم واتصالاتهم بمحيط المؤسسة الخارجي لكونه مفيدا في فهم سلوك الطرف الآخر في مختلف المواقف كالرضا والغضب.(1)

ثانيا: الاتصال من حيث المشاركين في العملية الاتصالية:

يمكن تصنيف الاتصالات من حيث حجم المشاركين في عملية الاتصال إلى ما يلي:

أ. **الاتصال الذاتي:** يحدث هذا النوع من الاتصال داخل الفرد ويلعب فيه الجهاز العصبي الدور الأساسي في نقل حسيلة الإدراك الذي يحدث عن طريق إحدى الحواس الخمسة إلى العقل الذي يختار من مجموعة من المدركات ما يفضله، ثم يبدأ الفرد بعد ذلك في التصرف وفقا لمقتضيات الاستجابة.(2)

حيث يؤكد جورج ميد على أن إمكانية نشوء مفهوم الذات تبرز من خلال تبني مواقف الآخرين تجاه الذات فجوهر العملية الاجتماعية للاتصال قد يتطلب من الفرد تبني أدوار وأفكار الآخرين كمحاولة منه لإظهار الانسجام معهم، لأن مفهوم الفرد لذاته يولد من خلال الاستجابة للذات انطلاقا من وجهة نظر الآخرين

(1) فضيل دليبو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون المطبعية، الجزائر، 2003، ص16.

(2) علي محمد شمو، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، 2002، ص46.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

له. ونجد أن عنصر التقييم المرتد من الآخرين يرتبط بعنصر الذات المتصورة حسب رؤية عالم الاجتماع الأمريكي كولي **cooly** في عبارته المشهورة "الذات الرئيسية" والمقصود بها هو القدرة على تخيل كيف يبدو للآخرين.

ب. **الاتصال الشخصي**: يعتبر الاتصال الشخصي أكثر مناسبة للموضوعات المعقدة والمثيرة للجدل وهذا النوع من الاتصال هو إحدى أقرب الأنواع إلى النفس وأكثرها فائدة لصالح العمل. ويعرف بعض الباحثين الاتصال الشخصي بأنه اتصال وجها لوجه وتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وهو أقوى أقرب وسائل الاتصال في تغيير اتجاهات الناس ومفاهيمهم،⁽¹⁾ ونظرا لهذه الخاصية يعتبر الاتصال الشخصي أقدر أنواع الاتصال، الأمر الذي شجع على استخدامه في مختلف أنواع الحملات الإعلامية كالحملات الدعائية والانتخابية، وفي وقت الأزمات حيث يكشف أغراض الاتصال للقاءات والاجتماعات وإصدار المنشورات والملحقات في عملية تنافسية لكسب المواقف وكسب التأييد.⁽²⁾

ج. **الاتصال الجماعي**: يحدث بين مجموعة من الأفراد، حيث تتاح الفرصة للجميع والمشاركة في الموقف الاتصالي.

د. **الاتصال العام**: ويعني وجود فرد في مجموعة كبيرة من الأفراد، كما هو الحال في المحاضرات والندوات وعروض المسرح، ويتميز هذا النوع بأنه مرتفع التكاليف كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.

هـ. **الاتصال الجماهيري**: هو ذلك الاتصال الذي يتم عادة من خلال وسيلة اتصال جماهيرية، حيث يتميز بقدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات والأفراد غير المعروفين للقاءم بالاتصال، كما أن الاتصال الجماهيري يختلف عن أنواع الاتصال الأخرى من عدة نواحي منها: أنه يعتمد على تكنولوجيا ووسائط النقل سواء كانت ميكانيكية أو إلكترونية بهدف نشر الرسائل على نطاق واسع بسرعة كبيرة إلى الجمهور. كما أنه من المستويات الهامة جدا في دراسة الاتصال نظرا لما يكشفه من تعقيدات في مراحل بدء برسالة ثم اختيار الوسيلة المناسبة وبحث الأثر الناتج من الرسالة كتغيير السلوك الاجتماعي للفرد المستهدف بالرسالة.⁽³⁾

(1) شعبان فرج، مرجع سبق ذكره، ص122.

(2) فضيل دليو وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص19.

(3) علي محمد شمو، مرجع سبق ذكره، ص48.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ثالثاً: الإتصال الرسمي وغير الرسمي:

أ. الإتصال الرسمي: وهو ذلك الإتصال الذي ينساب عبر القنوات الرسمية والمتوافقة مع الهيكل التنظيمي للمنظمة وحدود الصلاحية والسلطة المفردة وعلى وفق التسلسل الوظيفي داخل المنظمة.⁽¹⁾ وتأخذ شبكة الاتصالات الرسمية في المنظمة اتجاهات مختلفة تتوافق وتبرز أهمية ودور كل واحد منها حسب طبيعة ومهام عمل المنظمة ولكن في الغالب تأخذ الاتجاهات التالية:

1. الإتصال النازل: وهو اتصال أكثر شيوعاً في المنظمات والذي يبدأ من المواقع الإدارية العليا في المنظمة وصولاً إلى المستويات الأدنى، وتأخذ هذه الاتصالات في الغالب صيغة الأوامر والتعليمات والطلبات المحددة لإنجاز أعمال معينة من قبل المستويات التشغيلية وبما يتوافق مع الأهداف أو الخطط الموضوعية من قبل الإدارة العليا.

2. الإتصال الصاعد: وهو الإتصال المتمثل بالمعلومات المستخلصة من المستويات الدنيا في المنظمة إلى الإدارة العليا، وذلك لحاجتها إلى البيانات والمعلومات لمعرفة مستوى الإنجاز المتحقق، وذلك لمعرفة الإدارة العليا ما تحقق من أهداف أو ماهي المعوقات التي حالت دون ذلك، ويمكن أن تكون هذه الاتصالات بشكل شفهي أو تحريري لمختلف مجالات العمل في المنظمة.

3. الإتصال الأفقي: وهي تلك الاتصالات التي تقود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري، كأن يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق، ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري. وتسمى الأفقية أو المتوازنة تمييزاً لها عن الاتصالات الصاعدة أو الهابطة، هذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة.⁽²⁾

ب. الإتصال غير الرسمي: وهو الإتصال الذي لا يتقيد بخطوط السلطة الرسمية ويتم خارج إطار الهيكل الوظيفي الذي ترسمه الخريطة التنظيمية للمنظمة.⁽³⁾

وتوجد عدة أنماط للاتصالات غير الرسمية أهمها ما يلي:

⁽¹⁾ ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 44-45.

⁽²⁾ خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم جمود، مرجع سبق ذكره، ص 209.

⁽³⁾ ثامر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 47.

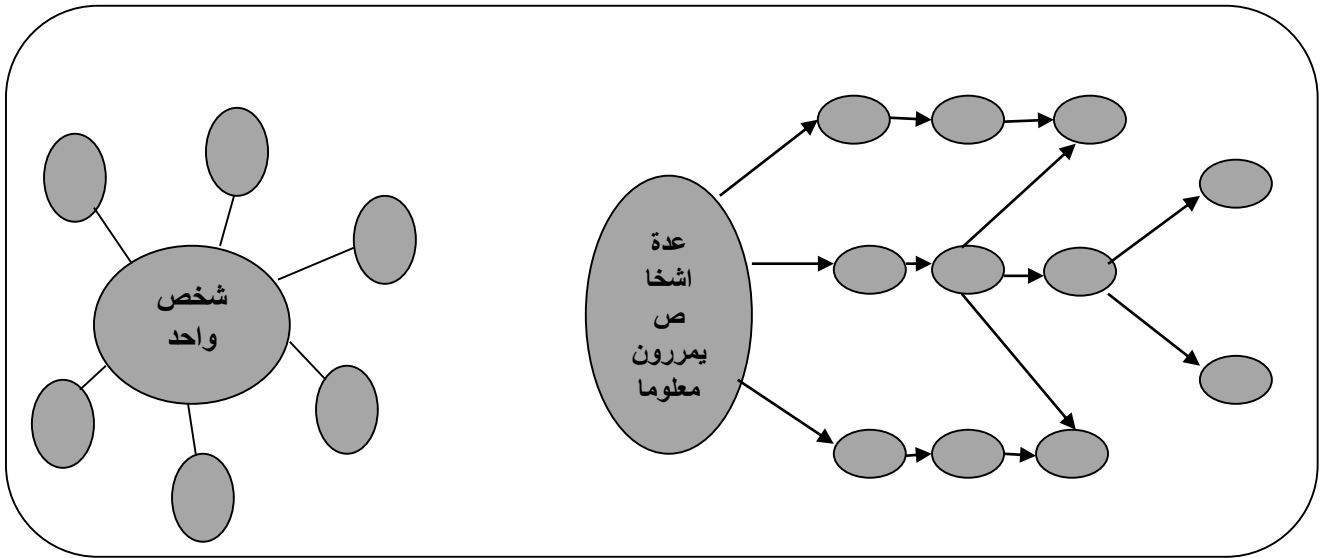
الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

1. الاتصالات العنقودية: وتعد من أكثر الاتصالات غير الرسمية شيوعا واستخداما، وتأخذ شكلا يشبه إلى حد كبير عنقود العنب، وتشمل المنظمة برمتها، وهي موجودة في جميع المنظمات. وقد تأخذ هذه الاتصالات عدة أشكال أو أنماط، إلا أن بإمكان التمييز بين نمطين هما:

❖ سلسلة النميمة والغيبية: يتم فيها نقل المعلومات والأخبار ولكن ببطء شديد وفي هذا النوع من الاتصالات العنقودية يتولى شخص واحد مهام بث الرسالة إلى أشخاص آخرين، وأن بعض هؤلاء قد يحفظ السر، في حين قد يفشيهِ الآخرون وسرعان ما تنتشر المعلومات. وفي الغالب تحتوي هذه الاتصالات على معلومات شخصية، ذات خصوصية عن الآخرين، وتتميز هذه السلسلة بأن مرسل الرسالة يبلغ الآخرين كل على حدا، وليس جميعهم في آن واحد.

❖ السلسلة العنقودية: يتم نقل المعلومات من شخص إلى آخر بشكل انتقائي، حيث يمرر الشخص معلومات إلى عدد قليل من الأشخاص الذين بدورهم جميعا أو بعضهم، يقومون بتمرير المعلومات إلى الآخرين وهكذا.⁽¹⁾ويمكن استعراض هاتين الفكرتين في الشكل التالي:

الشكل رقم(05): أنواع الاتصالات العنقودية



المصدر: بشير العلق، الإتصال في المنظمات العامة، دار اليازوي للنشر، عمان، 2009، ص106.

⁽¹⁾بشير العلق، الإتصال في المنظمات العامة، دار اليازوي للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص106، 105.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

2. الإدارة بالتجوال: يعد هذا الأسلوب شائعا بشكل خاص في المنظمات الصغيرة جدا، إلا انه يستخدم أيضا في المنظمات الخدمية حيث تتجلى أهمية هذا النوع من الاتصالات في المناسبات واحتفالات التي تجرى خارج بيئة العمل الرسمية.

3. السلسلة الاجتماعية: حيث لا يوجد لهذه السلسلة أي نمط محدد للاتصال حيث ينقل (A) إلى (B) بيانات ومعلومات وأخبار معينة، ثم يقوم (B) بدوره بنقلها إلى الآخرين، وذلك فإن بعض الأشخاص يكونون قد سمعوا أو اطلعوا فعلا على هذه المعلومات، بينما قد يكون آخرون لم يطلعوا عليها أبدا.

رابعاً: اتصال داخلي واتصال خارجي:

وتتمثل هذه الاتصالات فيما يلي:

أ. **الاتصال الداخلي:** يقصد به ذلك الاتصال الذي يتم من داخل المنظمة ويهتم بتوفير المعلومات المساعدة على اتخاذ القرارات وتبادلها بين الأطراف الداخلية المكونة للمنظمة كالرؤساء والأفراد والعاملين والطاقم الإداري وتتضمن فعاليات الاتصالات الجارية داخل المنظمة أنواعا متعددة تعكس طبيعة التفاعلات الرسمية وغير الرسمية السائدة فيها، والتي تشمل على الاتصالات الصاعدة والنازلة والأفقية، بالإضافة إلى الاتصال الشخصي والذي يركز على اتصال وجهها لوجه سواء بين فرد أو آخر، بين فرد وجماعة أخرى.⁽¹⁾

ب. **الاتصال الخارجي:** يتمثل الاتصال الخارجي في تبادل البيانات والمعلومات والتغذية العكسية بين المنظمة وذوي المصالح الذين ترتبط بهم المنظمة بعلاقات متبادلة مثل العملاء، الموردون والموزعين والهيئات الرسمية وغير الرسمية مثل الوزارات، دوائر الدولة المختلفة والمصارف فالمنظمة لا تعمل في فراغ وإنما تتأثر وتتأثر بحلقات كثيرة جدا، أهمها سلسلة قيمة الصناعة التي تعمل فيها، ومن المؤكد أن هذه الاتصالات الخارجية والتي تتم عبر قنوات رسمية وأخرى غير رسمية، سواء التقليدية منها أو الالكترونية الشفهية تستهدف بالدرجة الأولى تحقيق الآتي:⁽²⁾

❖ إشباع حاجات العملاء ورغباتهم من خلال توفير سلع وخدمات.

❖ توطيد العلاقات مع مختلف الأطراف لبلوغ أهداف مشتركة.

(1) أبو بكر جيملي، جوانب من إشكالية الاتصال المساعد في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون الطبيعية، الجزائر، 2003، ص146.
(2) بشير العلق، مرجع سبق ذكره، ص111.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

❖ تزويد الجمهور بالحقائق حول أنشطتها وفعاليتها، والحصول على تغذية عكسية منها.

المطلب الثالث: شبكات الاتصال

شبكة الاتصالات أو المعلومات عبارة عن شبكة من الحواسيب تسمح بالوصول إلى قواعد البيانات وتبادل محتوياتها، حيث لا يمكن الحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون ذكر شبكات الاتصال.

الفرع الأول: الشبكة: وفي هذا الفرع سنتطرق الى تعريف و أهداف و عناصر الشبكات .

أولاً: تعريف الشبكة:

توجد تعريفات متعددة ومتشابهة إلى حد ما لمفهوم الشبكات سواء في مجال الاتصالات أو المعلومات أو غيرها من المجالات، وهذه التعريفات هي:

- الشبكة: " نظام للعلاقات الترابطية داخل المنظمة أو فيما بين المنظمات".
- الشبكة: " منطمتان أو أكثر تشتركان في عمليات تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات وذلك خدمة لأهداف مشتركة".⁽¹⁾

ومنه فالشبكة هي تنظيم منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر.

ثانياً: أهداف الشبكات:

تسعى الشبكات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

❖ تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات.

❖ تقديم خدمات اتصال أفضل:

- بالمقاييس الكمية من خلال خدمة أكبر عدد من المستخدمين.
- بالمقاييس النوعية من خلال تقديم خدمات اتصال متعددة.
- الإفادة القصوى من تكنولوجيا الاتصالات المتاحة حالياً.

⁽¹⁾مفتاح محمد دياب، معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الجامعية للنشر، القاهرة، 1995، ص120.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

- زيادة إنتاجية وسائل وقنوات الاتصال والقوى العاملة.

ثالثا: عناصر الشبكات:

حيث يلخص سام ويلسن Sam Wilson العوامل والعناصر التي تحتاجها الشركات وتؤثر على كمية ونوعية وجودة خواصها في سبعة عناصر تبدأ بحرف M وهي على النحو التالي:(1)

- (Men) أي الإنسان والقوى البشرية؛

- (Machine) أي أجهزة وتقنيات الاتصال؛

- (Materials) أي المواد الخام التي تحتاجها الشبكة؛

- (Money) أي الأموال المخصصة والتمويل؛

- (Message) أي الرسائل التي ستنقل عبر الشبكة؛

- (Methods) أي الإجراءات والخبرة وأساليب التشغيل؛

- (Measurement) أي أساليب الاختبار والتقييم للشبكة.

وتحتاج شبكات الاتصال لكي تحقق أهدافها بفعالية وتقوم بتوصيل الرسائل بين الأطراف المختلفة المشاركة فيها إلى أجهزة اتصال أو تقنيات اتصال مناسبة من بينها:

- أجهزة الهاتف؛

- أجهزة التلكس؛

- أجهزة الفاكسميلي؛

- الأقمار الصناعية؛

- البريد الإلكتروني؛

(1) أمين علوي، مرجع سبق ذكره، ص21.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

الفرع الثاني: شبكات الاتصال: وسنتطرق في هذا الفرع الى تعريف وأهداف و متطلبات شبكات الاتصال
أولاً: تعريف شبكات الاتصال: شبكات الاتصالات أو المعلومات هي عبارة عن شبكة من الحواسيب تسمح
بالوصول إلى قواعد البيانات وتبادل محتوياتها.

ثانياً: أهداف شبكات الاتصال:

تهدف شبكات الاتصال إلى تحقيق الأغراض التالية:

- تسهيل وصول المستخدمين إلى المعلومات والاستفادة منها بأقل وقت، جهد وتكلفة ممكنة.
- تقديم خدمات معلوماتية أفضل من الناحيتين الكمية والنوعية.
- الاستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الموجودة والمتوفرة حالياً.
- زيادة إنتاجية القوى العاملة في مجال المعلومات وخدماتها.(1)

ثالثاً: متطلبات شبكات الاتصال:

تحتاج شبكات المعلومات بأشكالها المختلفة إلى عدة متطلبات أساسية هي:

- توفير مصادر معلومات بمختلف أشكالها التقليدية، وغير التقليدية من قواعد وبنوك معلومات؛
- توفير الأجهزة المناسبة للشبكة من حواسيب وغيرها؛
- توفير البرمجيات المناسبة لمعالجة المعلومات واسترجاعها، ويمكن تطوير هذه البرمجيات أو
الاستعانة ببرمجيات جاهزة؛
- توفير نظام مناسب للاتصالات تجعل الشبكة قادرة على تبادل المعلومات بين الجهات المشاركة في
الشبكة؛
- توفير المتطلبات البشرية والخبرات الأزمة والمؤهلات من مبرمجين مشغولين و خبراء إداريون.

(1) مفتاح محمد دياب. مرجع سبق ذكره. ص22.

المبحث الرابع: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة في كافة نواحي الحياة أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي، هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبنها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاعتماد المتزايد والمكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة في جل الأنشطة البشرية.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة، لذلك نقدم هنا بعض أهم التعاريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهم خصائصها وأهميتها.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

_ يعرفها العجلوني: "بأنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى، المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب".⁽¹⁾

-تعرف على أنها: جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، مثل الحاسبات الآلية وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعلومات التي تستخدم الاتصالات.⁽²⁾

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيا، بمجموعة من الخصائص أهمها:

1. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

(1) وصفي الكساسبية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع عمان، 2011، ص34.
(2) داودي الطيب، محبوب مراد، إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات واتصال في منظمات الأعمال، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول تسيير المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010، ص6.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

2. تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متقاربة.
3. الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
4. اللامهائية: بمعنى أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة التحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.
5. اللاتزامنية: حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال الرسالة واستقبال الرسائل في أي وقت مناسب وهو غير مطالب باستخدام النظام في الوقت نفسه.(1)
6. قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس.
7. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعه كبرى من أجهزة أخرى بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.
8. قابلية التحرك: فهناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان في أثناء حركته مثل الهاتف النقال.
9. الشبوع والانتشار: ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة من طبقات المجتمع.(2)

الفرع الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- ❖ تعزيز الميزة التنافسية باستخدام استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال العمليات والأعمال والأنشطة المختلفة التي تنجز عبر المعلومات والاتصال.
- ❖ المساهمة في خلق فرص عمل وتشغيل جديدة لأفراد المجتمع.

(1) تقرورت محمد، طرشي محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزى الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي لرأس المال الفكري، كلية علوم الاقتصادية، جامعة الشلف، 2011، ص4.

(2) عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدامتكنولوجيا الاتصال في الإنتاج، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2005 ص ص 262، 263.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

❖ تحمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعدا استراتيجيا وتساعد صانع القرارات في تحليل القطاع وتحديد حدة المنافسة.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مكونات كثيرة يكمل كل منها الآخر حيث ساهم في تطورها حدوث تحولات اجتماعية واقتصادية قوية وفيما يلي استعراض لأهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

الفرع الأول: المكونات المادية:وتتمثل أساسا في:

أولا: الحاسوب: يعرف الحاسوب بأنه جهاز أو آلة تتكون من عدد من الوحدات المستقلة يطلق عليها المكونات الصلبة حيث يقوم كل منها بمهمة مختلفة، والجزء الآخر يطلق عليه المكونات اللينة حيث تتكون من برمجيات مختلفة منها ما هو لتشغيل الجهاز ومنها ما هو لتطبيق الجهاز.⁽¹⁾

- مكونات الحاسوب: يتكون جهاز الحاسوب من المكونات التالية:

1-المكونات الصلبة: وهي عبارة عن مكونات مادية ملموسة يمكن لمسها باليد ورؤيتها بالعين المجردة وتتألف من:

-وحدات الإدخال: حيث يتم عن طريقها إدخال البيانات والمعلومات إلى جهاز الحاسوب وتقوم بإصدار أوامر للحاسوب ومن أهمها: لوحة المفاتيح، الفأرة، الكاميرا، القلم الضوئي والماسح الضوئي وغيرها.

-وحدات الإخراج: حيث يتم عن طريقها عرض البيانات والمعلومات على الشاشة أو طباعتها أو إخراجها على شكل صوت ومن أهمها: الشاشة، الطابعات، ومكبرات الصوت.

- وحدات التخزين: وهي الوحدات التي تحتفظ بالمعلومات لعرضها عند استرجاعها ومن أهمها: القرص الصلب، محرك الأقراص المرنة، ومحرك الاسطوانات المدمجة.

- وحدة المعالجة المركزية: حيث تقوم بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية مع الإشراف على تشغيل النظام.

(1) عبد الناصر أحمد جرادات وآخرون، تطبيقات الحاسوب في إدارة التسويق، دار البازاوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009ص15.

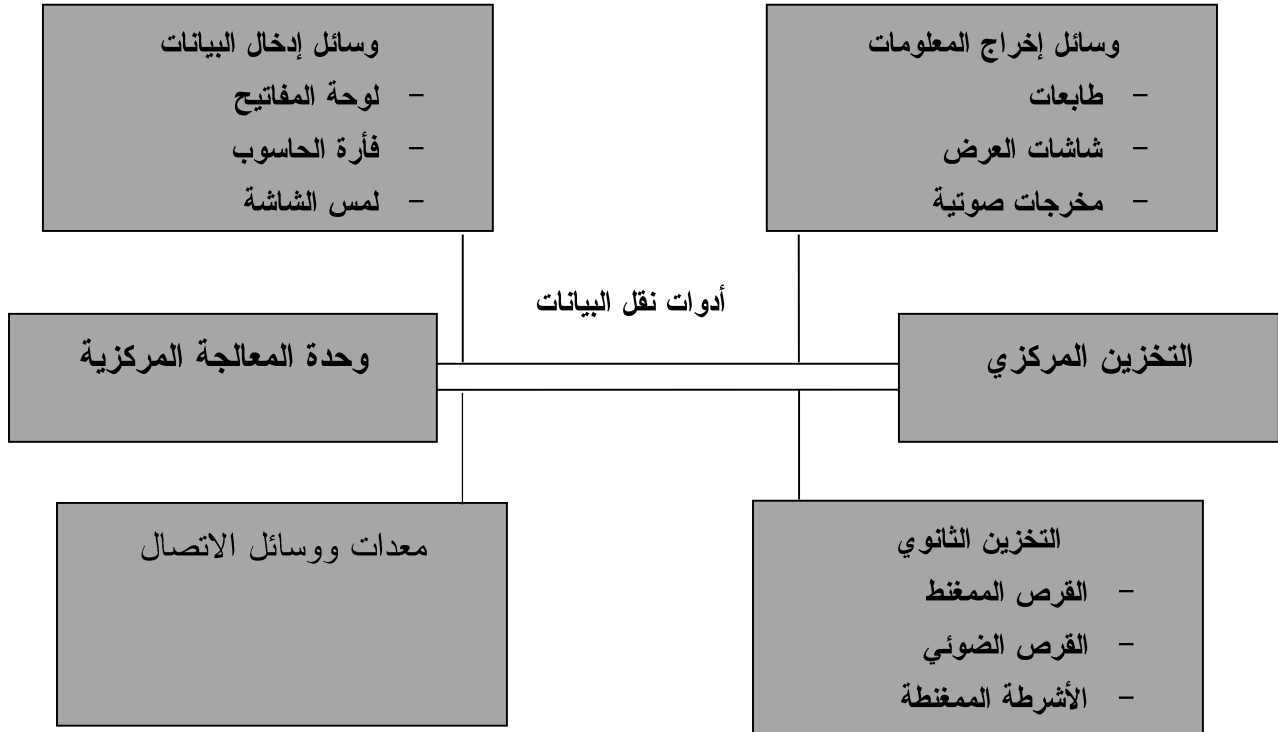
الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

2- البرمجيات والنظم: وهي المكونات اللينة وهي عبارة عن مجموعة من الأوامر الموضوعية بلغة يفهمها الحاسوب حيث تقوم بالتنسيق بين وحدات الحاسوب المختلفة، ويوجد نوعان من البرمجيات هما: برمجيات نظم التشغيل، وبرمجيات التطبيقات:

برمجيات نظم التشغيل: تعتبر نظم التشغيل برمجيات تساعد في إدارة وتشغيل الوظائف المختلفة لأجهزة الكمبيوتر، ولا يستطيع الكمبيوتر العمل بدونها. ويقرر نظام التشغيل المستخدم ماهي برمجيات التطبيقات التي يمكن أن تستخدم معه (1) .

برمجيات التطبيقات العامة: تمثل البرامج التي تسمح باستخدام الكمبيوتر لوظائف أو مهام معينة، وتوجد كثير من الوظائف والمهام المختلفة في المكتبات ومراكز المعلومات التي يمكن أن يضطلع بها الكمبيوتر، وسوف تتطلب كل وظيفة أو مهمة محددة برنامجا أو حزمة برمجيات مشغلة تشمل على مجموعة برامج والشكل التالي يعكس تصورا للمكونات المادية و العناصر والأجهزة المختلفة التي يتكون منها الحاسوب:

الشكل رقم(06): العناصر التي يتكون منها الحاسوب



المصدر: علاء عبد القادر الجنادي، عامر إبراهيم قنديلجي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الميسرة

(1) للنشر عمان، 2007 ص 243.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

ب- مميزات الحواسيب: هناك مجموعة كبيرة من المميزات والخصائص المعروفة للحواسيب نذكر:

ثانيا: الهاتف: تم اكتشاف الهاتف على يد غراهام بل سنة 1875 حيث كان له أثر عظيم على جميع جوانب الحياة اليومية للأفراد بصفة عامة و على الجانب التجاري بصفة خاصة، فقد أعطى هذا الاختراع بعدا جديدا للاتصالات و سمح للأفراد القاطنين في أماكن مختلفة من إجراء الاتصالات دون الحاجة إلى التنقل، كما سهل وسرع أيضا إقامة علاقات بين البائعين والمشتريين.⁽¹⁾ وقد احتل الهاتف هذه الأهمية المتزايدة بفضل خصائصه المتميزة، والمتمثلة في:

- ❖ ألغت الاتصالات الهاتفية مفهوم المسافات وسمحت بإقامة علاقات تجارية عن بعد.
- ❖ أن الهاتف أداة جد ملائمة لعمل الإنسان، حيث أنه لا يحتاج سوى مجموعة من الخطوط والأسلاك لإجراء اتصالات مما يخفض من تكلفته ويسهل من استعماله.
- ❖ يسمح للزبائن بالتعرف على السلع والخدمات والحصول على معلومات دقيقة حول هذه المنتجات.
- ❖ تسهيل أنشطة المؤسسة كتقديم طلبيات المواد الأولية عبر الهاتف.
- ❖ يساعد الهاتف المؤسسة على إجراء إشهار حول منتجاتها وخدماتها والتفاوض حولها.
- ❖ يساعد على التعاقد الفوري والمباشر، فالإيجاب يعقبه جواب مباشر من الطرف الآخر سواء بالقبول أو بالرفض.

ثالثا: الفاكس: إن كلمة فاكس مشتقة من كلمة "FACSIMILE" أي عمل نسخة عن مستند وإرساله عبر خطوط الهاتف إلى مكان آخر أي أن هذا الجهاز هو جهاز استنساخ موصول بالهاتف يسمح بإرسال الوثائق والمستندات بكل أنواعها ومهما كانت طبيعتها وإلى أي جهاز فاكس آخر عبر العالم وفي وقت قياسي. وقد تم اختراع جهاز الفاكس بهدف تجاوز عقبة عدم قدرة التلكس على إرسال الصور واكتفائه بالنصوص المكتوبة فقط.

رابعا: التلكس: التلكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء، ومعظم رسائل المبرقة كان يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق المبرقة بتحويل النقط والشركات الخاصة بالشفرة إلى نبضات

(1) سمية ديمش، التجارة الالكترونية " حتميتها وواقعها في الجزائر"، رسالة ماجستير (غير مستوردة)، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2011، ص8.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق، وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة شفرة موريس. حيث أسهم التلكس في نقل الرسائل والأنباء الصحفية وكان لأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي وأعمال الحكومية والأعمال الحربية.(1)

الفرع الثاني: المكونات غير المادية:

الانترنت: تعد الانترنت إحدى أهم الانجازات التكنولوجية بشبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر، فقد بات أي شخص يستخدم الانترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الانترنت إلى أقطابه كلها.

أ- مفهوم الانترنت:

1- تعريف الانترنت: الانترنت هي شبكة عملاقة تضم عشرات الألوف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها في مئات من الدول، وتستخدم هذه الحواسيب والشبكات بروتوكول النقل والسيطرة لتأمين الاتصالات الشبكية.(2)

❖ كما تعرف على أنها مجموعة من الحاسبات الآلية تتحدث عبر الألياف الضوئية وخطوط التلفون ووصلات الأقمار الصناعية وغيرها من الوسائل.(3)

2- نشأة الانترنت: ترجع نشأة الانترنت مع التجارب الأولى لوكالة مشروعات البحوث المتقدمة بوزارة الدفاع الأمريكية(ARPA) في عام 1966 كنتيجة لهذه التجارب ظهرت شبكة (ARPANET) في عام 1969 والتي خصصت لتداول المعلومات المرتبطة بوزارة الدفاع الأمريكية، طورت هذه الشبكة مجموعة بروتوكولات، وفي عام 1973 أطلق بروتوكول الرقابة على الإرسال وبروتوكول الانترنت للسماح للشبكات باتصال فيما بينها، أنشأت في عام 1986 مؤسسة العلوم الوطنية في الولايات المتحدة، وضعت أول أساس لشبكة الانترنت وأطلق عليها شبكة مؤسسة العلوم الوطنية NSFNET، وفي شهر مارس عام 1989 أعد المعمل الأوروبي(CERN) بمدينة جنيف السويسرية مشروعا لخدمات الويب العالمية الواسعة(WWW) على الانترنت (World Wide Web) وفي عام 1990 شهر نوفمبر أنشئ أول متصفح ويب.(4)

(1) محمد عبد الدبس، ربحي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء، عمان، 1995، ص106.

(2) إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص180.

(3) علي محمد سمو، الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية للنشر والتوزيع، القاهرة 2002، ص228.

(4) منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة، الشخصية الإدارية ونظم المعلومات، بدون دار نشر، بدون بلد، بدون سنة نشر، ص228.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

المطلب الثالث: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لا يكاد يخلو مجال من مجالات الحياة الاجتماعية أو الثقافية أو الاقتصادية والسياسية من أثر التطبيقات والاستخدامات المتعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهذه التكنولوجيا ليست محدودة بل شملت حتى الميادين التي عجز الإنسان من اقتحامها، وفتحت بذلك آفاق جديدة وستعرض هنا على أهم مجالات استخدامها.

1- التواصل عن بعد: يتمثل التواصل عن بعد في قدرة المستخدم على الاستفادة من الخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة وهذا من خلال استعمال مختلف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن بعد التي ألقت الحاجة إلى السفر من أجل الحصول على خدمات ومعلومات معينة، حيث كان لهذه التكنولوجيا الفضل في جعل العالم قرية صغيرة، وجعل الأفراد فيها على اطلاع تام بكل المعلومات حيث يعتبر الانترنت الوسيلة الأكثر استخداما في هذا المجال⁽¹⁾.

2- التجارة الالكترونية: يتم تنفيذ نشاط التجارة الالكترونية باستخدام نظم تبادل البيانات الكترونيا باستعمال برمجيات وأجهزة حاسبات آلية وتنفذ بطريقتين هما شبكة القيمة المضافة وهي شبكة حاسب تقوم بتشغيلها شبكة خاصة تقوم بإنشائها شركتان ترغبان في تبادل البيانات الكترونيا لتنفيذ التجارة الالكترونية. وإما باستخدام نظم التجارة عبر الانترنت التي لها عدة أشكال فنجد أن الشركات الكبرى لها مواقع على شبكة الويب، بحيث تستخدم لبيع منتجاتها للعملاء، حيث أن هناك عدة أنماط لتنفيذ التجارة الالكترونية من خلال واجهات أعمال على الانترنت وهي عبارة عن منشأة تجزئة تستخدم صفة الويب في بيع منتجاتها⁽²⁾.

3- الاقتصاد الرقمي: إن الأهمية المتزايدة للخدمات عبر الشبكة، وخاصة منها تلك المرتبطة بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أدت ببعض الاقتصاديين إلى الكلام عن اقتصاد الشبكات وهو اقتصاد يضم فروع الالكترونيات والاتصالات عن بعد والمعلوماتية، فاققتصاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي بلغت قيمة سوقه العالمية أزيد من بلوني دولار عام 2002، يتكون أساسا من ثلاث قطاعات: المعدات، البرمجيات، الخدمات، خدمات الاتصالات عن بعد، وبذلك لقد أصبحت المؤسسات الصناعية تعالج وتخزن وتنقل المعلومات بحجم ووتيرة متزايدين⁽³⁾.

(1) منى محمد إبراهيم البطل، مرجع سبق ذكره، ص218.

(2) سراج الدين محمد، التجارة الالكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر والتوزيع، القاهرة، بدون سنة نشر ص31.

(3) فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص131.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

4- العمل عن بعد: تعمل التكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعديل علاقات العمل فالمحيط غير المستقر والمنافسة الدولية تجعلان المؤسسات بحاجة إلى مزيد من المرونة المهنية، ويعتبر العمل عن بعد أحد أشكال هذه المرونة. فمن المؤكد أن تطوير العمل عن بعد يقلل من التنقلات، من مساحات المكاتب ومن التلوث، كما أنه يزيد من جهة أخرى من الراحة في العمل، إلا أنه يواجه عدة تحديات أهمها العوائق المادية في الدول الفقيرة، والعوائق الثقافية وتنظيمية وكما أن الاستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يجعل العمل أكثر تجريدية ومرتبطة أكثر فأكثر بالآلات والشاشات⁽¹⁾.

المطلب الرابع: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد احدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر كبير وتغيرات عميقة المستويات خاصة فيما يتعلق بتنظيم المؤسسات وطرق الانتاج وكذا الموارد البشرية ويمكن حصد هذه الاثار فيمايلي:

الفرع الأول: الآثار الإيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

- 1- العمل على محو الأمية بتقديم وسائل تكنولوجية لرفع المستوى التعليمي لدى المتلقين؛
- 2- أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين الزمن الإعلامي والزمن الواقعي حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية؛
- 3- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إزاحة الحواجز التقنية أمام الاتصال العالمي⁽²⁾؛

الفرع الثاني: الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

كما لا يخلو أي عمل من مزايا وعيوب وسلبيات وإيجابيات، كذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تخلو من آثار سلبية أهمها ما يلي:

- 1- ازدياد الفجوة بين الدول المتقدمة والدول المتخلفة في مجال التقنيات والبرامج والاستعمال على حد سواء⁽³⁾.

2- تفاقم ظاهرة السلعوية والنفعية المادية وآثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية.

(1) منى محمد إبراهيم البطل. مرجع سبق ذكره ص136.

(2) فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص115.

(3) منى محمد إبراهيم البطل. مرجع سبق ذكره ، ص116.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

3- تدني مستوى البرامج بسبب التعدد الهائل في قنوات الاتصال الذي أتاحتها التكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي أدى إلى التنافس الحاد بينهما للحصول على أكبر نصيب من جمهور⁽¹⁾.

4- جلب عديد من المخاطر الصحية، ولعل أهم هذه المخاطر على الإطلاق هو ما يسمى الإصابة بالتعب المتكرر عن تعامل مع شاشات وحدات العرض المرئي عبر العالم⁽²⁾.

(1) عبد الباسط محمد عبد الرهاب، مرجع سبق ذكره، ص279.
(2) شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال "المخاطر والتحديات"، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة 2005، ص25.

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

خلاصة :

ان التطور السريع في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات بأشكالها المختلفة جعلت عملية نقل وتبادل المعلومات والبيانات والخبرات من أي مكان في العالم إلى مكان آخر عملية سهلة وتتم بسرعة وفعالية وأصبحت التكنولوجيا الجديدة وسيلة هامة لتخفيض التكاليف وزيادة السرعة في المعالجة وتحسين الجودة في أنشطة المؤسسات، وتعتبر الوسائل الإلكترونية الحديثة التي تشمل على المحطات الطرفية للحواسيب والناسخ، والبريد الإلكتروني، وبنوك الاتصال المتلفزة أو ما شابه ذلك من الوسائل و القنوات الإلكترونية الحديثة كالانترنت من أهم وسائل الاتصال المستخدمة وتوفقت في أهميتها على الوسائل المكتوبة من كتب وصحف ومجلات ونشرات ووثائق إدارية ووسائل شفوية مباشرة كالمحاضرات والوسائل المسموعة والمرئية.

وتلعب تكنولوجيا المعلومات الاتصال دورا هاما في المنظمة حيث تؤدي إلى:

- تعزيز الميزة التنافسية باستخدام استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال العمليات والأعمال والأنشطة المختلفة التي تنجز عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تساعد تكنولوجيا المعلومات واتصالات المنظمة في معالجة أعمالها الادارية وأعمالها الأخرى بفاعلية أكبر، وخاصة العمليات الصناعية مثل صناعة السيارات وصناعة الساعات اليدوية.

الفصل الثاني :

استخدام تكنولوجيا المعلومات و

الإتصال في إدارة الموارد

البشرية

تمهيد

ترتبط إدارة الموارد البشرية بمجموعة من السياسات والممارسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة التي تحتاج إليها منظمات الأعمال لممارسة وظائفها في ظل البيئة المتغيرة للمنظمات والأعمال. وهي النشاط الإداري المتعلق بتحديد احتياجات المشروع من الموارد العاملة، والعمل على توفيرها بالأعداد والكفاية التي تتناسب مع احتياجات المنظمة، وتوجه إدارة الموارد البشرية سواء في القطاع العام أو القطاع الخاص في العالم ككل تحديات هائلة وهي على مشارف القرن الحادي والعشرين، الذي يعج بالتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية، وهي تغيرات سريعة ومعقدة.

وقد أدى ظهور الانترنت وتطور تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصال، وتحويل وظائف التسويق والمحاسبة والعمليات المختلفة إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي للمنظمات، أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الحكومة ومنظمات الأعمال والزبائن تتم عن طريق الشبكات الداخلية والخارجية والانترنت.

وللإلمام بالموضوع قسمنا فصلنا هذا إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

- المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية.
- المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية.
- المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية

تعتمد كفاءة المنظمات على حسن استثمار مواردها، وعلى الأخص الموارد البشرية، التي تتحكم في باقي الموارد وفي طريقة استخدامها، ولهذا ظهر الاحتياج إلى إدارة مستقلة تخص الموارد البشرية، فقد بدأت المنظمة في السنوات الأخيرة تنظر لممارسات إدارة الموارد البشرية على أنها الوسيلة المباشرة لتحقيق أهداف المنظمة، حيث تحتل هذه الممارسات دورا مهما في تحقيق نجاح المنظمة وتوفير المزايا التنافسية.

المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية هي إدارة مختصة بكل الأمور المرتبطة بالعنصر البشري في المنظمات. وسنحاول من خلال هذا المطلب إعطاء بعض التعاريف المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وأهميتها.

الفرع الأول: تعريف إدارة الموارد البشرية:

لقد تعددت تعاريف إدارة الموارد البشرية من باحث إلى آخر، حسب وجهة نظر كل واحد منهم، ومن بين هذه التعاريف:

- تعرف إدارة الموارد البشرية على أنها: " عملية الاهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشرية التي تحتاجها أية منظمة لتحقيق أهدافها وهذا يشمل اقتناء هذه الموارد، والإشراف على استخدامها، وصيانتها والحفاظ عليها، وتوجيهها لتحقيق أهداف المنظمة وتطويرها".⁽¹⁾
- "إدارة الموارد البشرية هي مجموعة وظائف وأنشطة تستخدم بطريقة بعيدة عن التحيز وبشكل فعال لخدمة الفرد والمنظمة والمجتمع في بيئة معينة".⁽²⁾
- أما فرانش (French) فقد عرفها على أنها: "عملية اختيار واستخدام وتنمية وتعويض الموارد البشرية بالمنظمة".⁽³⁾
- كما أن إدارة المواد البشرية هي: " قانون يحدد طرق وتنظيم معاملة الأفراد العاملين، حتى يمكنهم من تحقيق إرادتهم في إبراز قدراتهم وإمكاناتهم، محققين الكفاءة الفردية والجماعية".⁽⁴⁾

(1) سعد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية " إدارة الأفراد"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص18.
(2) سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، الطبعة الأولى، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص19.
(3) فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص6.
(4) محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار وفاء للطباعة والنشر، القاهرة، 2007، ص30.

الفصل الثاني : إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

يتضح من التعريفات السابقة أن إدارة الموارد البشرية تمثل إحدى الوظائف الهامة في المنشآت الحديثة التي تختص باستخدام العنصر البشري بكفاءة في المنشآت، حيث نرى أنها سلسلة من الإجراءات والأسس تهدف إلى تنظيم الأفراد للحصول على أقصى فائدة ممكنة من الكفاءات البشرية واستخراج أفضل طاقاتهم من خلال وظائف التخطيط والاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب والتقييم والحوافز المادية والمعنوية.

الفرع الثاني: أهمية إدارة الموارد البشرية:

إدارة الموارد البشرية وظيفة من وظائف المنظمة تعمل وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، ولذلك فإنها تحتل أهمية كبيرة في المنظمة ويرجع سبب هذه الأهمية إلى مجموعة من العوامل هي كالآتي:

- 1- إن إدارة الموارد البشرية تختلف عن بقية الإدارات الأخرى في المنظمة بكونها تتعامل مع أهم الموجودات فيها وهو الموجود الوحيد الذي لا يمكن تقليده أو إيجاد مثله من قبل المنظمات الأخرى.
- 2- أن إدارة الموارد البشرية تستطيع أن توفر للمنظمة موارد بشرية مؤهلة ومتخصصة وذو إمكانيات وقدرات ومهارات عالية تساهم في تقديم مخرجات للمنظمة تفوق قيمتها كلفة المدخلات وبذلك تحقق الكفاءة والفاعلية للمنظمة.
- 3- إدارة الموارد البشرية تستطيع من خلال وظائفها أن تشكل مركز للجذب الأساسي والمهم والرئيسي في المنظمة حيث تساهم في تحديد كم ونوع الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمة في تحقيق أهدافها.¹
- 4- ارتفاع مستويات التعليم وزيادة فرص الثقافة العاملة أمام العاملين، حيث أدى ذلك إلى تغيير خصائص القوى العاملة، ولذلك يتطلب هذا الوضع الجديد وجود خبراء ومتخصصين في إدارة القوى العاملة.
- 5- ارتفاع تكلفة العمل الإنساني، حيث تمثل الأجور نسبة عالية ومتزايدة من تكاليف الإنتاج في جميع المنظمات، الأمر الذي حتم الاهتمام بضغط كلفة العمل وزيادة إنتاجية العاملين من خلال البحث والدراسة والإدارة الجيدة التي يقوم بها جهاز متخصص في شؤون العاملين.²

1 - عبد العزيز بدر النداوي، عولمة إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص39.

2 - محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص29.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية

مرت إدارة الموارد البشرية بعدة مراحل نوجزها فيما يلي:

أولاً: مرحلة ما قبل الثورة الصناعية:

تتميز هذه الحقبة التاريخية بطرق الإنتاج اليدوية حيث كانت معظم السلع تصنع في مصانع صغيرة وفي بيت صاحب العمل، ففي مرحلة العبودية اعتبر العامل عبداً كأي من ممتلكات صاحب العمل يبيعه ويشتره شأنه شأن كل السلع، فلا حقوق قانونية أو إنسانية له وكانت السلطة مطلقة بيد صاحب العمل. ثم يلي هذا النظام نظام الصناعة اليدوية وفيه برزت فئة تملك الخبرة، بدأت تعمل مقابل أجر الذي يعرف أجر كفاف.¹

ثانياً: مرحلة الثورة الصناعية:

لقد شهد النصف الثاني من القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين تحولات ملموسة في الصناعة والتصنيع، فقد استبدلت الآلة بالأيدي العاملة، وقام نظام المصانع بدل الصناعة في البيوت، وتجميع العمال في أماكن مكتظة لا تتوفر فيها الشروط الصحية في الغالب، وظهر نظام تقسيم العمل والتخصص والإنتاج بالجملة وقد سهل تجمع عدد من العمال في مكان واحد مهمة الإشراف عليهم ومراقبتهم.

وفي نفس الوقت فقد نتج عن الثورة الصناعية سلبيات منها: ظهور مشكلات نفسية واجتماعية معقدة وغلبت الروح المعادية، وكذا زاد الشعور بالملل والاعتراب، وضعف العلاقات الودية بين الموظفين والعمال ولاشك أن لهذه المظاهر انعكاسات على إدارة شؤون الموارد البشرية، فقد كان من الضروري أن تقوم إدارات تحمل اسم إدارة العمال أو إدارة الموظفين لتشرف على الموظفين والعمال وتنظيم علاقاتهم مع الإدارة العليا وتعالج مشاكلهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية.²

ثالثاً: مرحلة الإدارة العلمية:

يعد فريدريك تايلور Frederick Tayler الأب الحقيقي والقوة الدافعة باتجاه حركة الإدارة العلمية حيث ساهم وزملائه من الباحثين في تطوير الفكر الإداري على صعيد العالم، وقد ركز على التعاون ما بين الإدارة والعمال ويعتقد بأن القياس العلمي للعمل وتحديد أفضل الأساليب في الأداء والاختيار والتعيين

¹ - أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الخامسة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص34.

² - عبد الباري إبراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، صص37،38.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

للأفراد العاملين المناسبين في الأعمال التي تتناسب ومؤهلاتهم ووضع الأجور المناسبة وإزالة مصادر الصراع بين الإدارة والعاملين يمكن أن يقود إلى زيادة الإنتاجية وزيادة الأجور من خلال زيادة الأرباح.¹

رابعاً: مرحلة حركة العلاقات الإنسانية:

ركزت حركة العلاقات الإنسانية على الموازنة بين الفرد والجماعة والمنظمة إضافة إلى المواءمات التي ركزت عليها حركة الإدارة العلمية وكذا التنظيم غير الرسمي ومعايير وخطوط الجماعة وبرامج المشاركة والأخذ بعين الاعتبار الخاصة المعقدة للإنسان، انعكس التركيز في توجهات المدرسين إلى ظهور نظرية X و Y التي اعتمدت مبادئ الحركتين، وتوجب بظهور نظرية Z من خلال دراسة تجارب الإدارة اليابانية التي قامت أساساً على المزج ما بين مبادئ تمثلت في أجور عادلة ليوم عمل عادل، علاوة على أن هذه الحركة نظرت إلى المورد البشري باعتباره إنسان أولاً وفرد عامل ثانياً، وبناءً على هذه النظرة فقد ربطت الحركة بين الحاجات الإنسانية وخصائص الفرد العامل من خلال النظريتين X و Y.

خامساً: مرحلة إدارة الموارد البشرية:

ظهرت هذه المرحلة كنتيجة لقصور مناهج الإدارة العلمية والعلاقات الإنسانية في الاهتمام بقضايا الأفراد وتحقيق أقصى إنتاجية ممكنة في المناهج السابقة الخاصة بالتعامل مع الأفكار في المنظمة، وتوافقاً مع التطورات المتواصلة للفكر الإداري المعاصر والمتمثلة في الإبداع والابتكار، وإبراز قدرات ومواهب الأفراد واستثمار طاقاتهم الفكرية،² وظهر خلال سبعينات القرن الماضي مصطلح جديد لإدارة الأفراد وهو إدارة الموارد البشرية حيث يقوم على:

- عمل المنظمة في بيئة تعتمد عليها في الحصول على مواردها ومنها الموارد البشرية.
- تحقيق التكيف مع التغييرات البيئية على الإدارة المتخصصة بالموارد البشرية أن تركز على التلاؤم الداخلي وكيفية تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية في المنظمة.
- تخضع حركة الفرد من البيئة إلى المنظمة وداخل المنظمة ومنها إلى البيئة لإشراف ومتابعة إدارة متخصصة تعرف بإدارة الموارد البشرية، وتمكين تلك الإدارة من ممارسة عملها بكفاءة من الواجب أن تعطي الاهتمام الوظيفي والتنظيمي من قبل إدارة المنظمة.³

1 - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 25.
2 - عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي"، الطبعة الثانية، دار الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة 2006، ص 9.
3 - خالد عبد الرحيم الهيتي، مرجع سبق ذكره، ص ص 27، 28.

سادسا: مرحلة القرن الحادي والعشرين:

لقد شهد العالم في بدايات القرن الحادي والعشرين مجموعة من التطورات العلمية التي كان لها انعكاس كبير على مختلف العلوم والإدارات والمنظمات ومن أبرز هذه التطورات ظهور مجموعة من التحديات التي تتطلب من منظمات الأعمال العمل على اتخاذ مجموعة من الإجراءات في مواجهة هذه التحديات ومن أبرز التحديات هي:¹

- تحدي العولمة أو العالمية.
- تحدي النوعية والجودة.
- تحدي المتغيرات التكنولوجية.
- تحدي المنافسة.

هذه التحديات شكلت ظواهر سياسية واقتصادية وثقافية واجتماعية انعكست على مختلف المجالات وقد كان لنصيب إدارة الموارد البشرية الأثر الكبير الذي انعكس على ما يلي:

- الانتقال بإدارة الموارد البشرية وممارستها من المحلية إلى العالمية.
- لم تعد إدارة الموارد البشرية المحلية مستوعبة للمتطلبات التي أفرزتها هذه التحديات.
- ضرورة الأخذ بممارسات إدارة الموارد البشرية العالمية وتطبيقها على المنظمات المحلية.

المطلب الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

تختلف أنشطة إدارة الموارد البشرية من منظمة لأخرى، لأن وظيفة الموارد البشرية من الوظائف المرتبطة بالمنظمة ذاتها وظروفها، وتشير وظائف الموارد البشرية لتلك المهام والواجبات التي تؤدي سواء في المنظمات صغيرة أو كبيرة الحجم لتتسق الموارد البشرية.

الفرع الأول: وظائف الحصول على الموارد البشرية:

ويمكن حصرها فيما يلي:

أولا: تخطيط الموارد البشرية:

1 - عبد العزيز بدر النداوي، مرجع سبق ذكره، ص 30، 31.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

إن حسن تحديد النوعيات والأعداد المناسبة من العمالة يكفل القيام بالأنشطة على خير وجه وبأقل تكلفة.

أ- تعريف تخطيط الموارد البشرية: إن تخطيط الموارد البشرية هي العملية التي تتأكد المنظمة من خلالها أن لديها الأعداد والأنواع المناسبة، والقادرين على القيام بكفاءة وبفعالية بتلك المهام التي تسمح للمنظمة بتغطية احتياجات أهدافها الكلية.(2)

ب- أهمية تخطيط الموارد البشرية:

- يمكن تلخيص أهمية عملية تخطيط الموارد البشرية في أنها تساعد على:
- تزويد المنظمة بالمعلومات الخاصة بالموارد البشرية، بالمناصب الشاغرة وعلى معرفة مخزونها من الكفاءات في كل وقت.
- كشف احتياجات المنظمة الفجائية والتعرف على عرض وطلب العمالة.
- ترشيد استخدام الموارد البشرية وعلى تقليل تكاليفها.
- القيام بمختلف الوظائف المتعلقة بالموارد البشرية(التوظيف، التكوين...الخ).
- تغطية احتياجات المنظمة التنظيمية من وظائف وهياكل.(1)

ج- خطوات تخطيط الموارد البشرية:

- تحديد أنواع الوظائف ونوعيات الأفراد المطلوبين مستقبلا.
 - تحديد عدد الأفراد اللازمين من كل نوعية.
 - تحديد الفائض أو العجز في كل مجموعة من الأفراد.
 - تحديد أساليب معالجة الفائض أو العجز.(2)
- ثانيا: الاستقطاب: سنحاول التعرف على عملية الاستقطاب و أهميتها و مصادر الاستقطاب فيمايلي :

(2) محمد سعيد أنور السلطان، مرجع سبق ذكره، ص60.

(1) يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص178.

(2) حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2004، ص68.

أ- تعريف عملية الاستقطاب:

الاستقطاب هو عملية اكتشاف مرشحين محتملين للوظائف الحالية أو المتوقعة في المنظمة، أي أنه نشاط يقوم على الوصل بين من يبحثون عن وظائف ومن يعرضون وظائف⁽¹⁾. ويمكن تعريف الاستقطاب بأنه: عملية تشير إلى ذلك النشاط الذي ينطوي على إيجاد عدد من المتقدمين المؤهلين ليتم الاختيار من بينهم الأفضل لشغل الوظائف.

ب- أهمية الاستقطاب:

إن عملية الاستقطاب تمثل حلقة الوصل بين تخطيط الموارد البشرية وعملية الاختيار، وتبرز أهمية الاستقطاب من خلال مايلي:

- ❖ استمرار عمليات الإنتاج عن طريق ضمان وجود قوى عاملة ذات تأهيل وكفاءة عالية في المنظمات التي يعملون فيها.
- ❖ إن نجاح عملية الاستقطاب يعني نجاح عملية الاختيار وبذلك استبعاد الأفراد غير المؤهلين وجذب الأفراد المؤهلين ذات المهارات العالية لشغل الوظائف.
- ❖ توفير المعلومات اللازمة عن الأفراد المتقدمين للعمل.
- ❖ يمكن من خلال عملية الاستقطاب معرفة أي الوسائل التي يمكن استخدامها للحصول على أفضل الموارد البشرية⁽²⁾.

ج- مصادر الاستقطاب:

تنقسم مصادر الاستقطاب إلى مصدرين أساسيين: الداخلية والخارجية.

1- المصادر الداخلية:

وهي المصادر المتاحة داخل المنظمة ويمكن اللجوء إليها على الخصوص في حالة الوظائف التي تحتاج إلى خبرات لا تتوافر خارج المنظمة أو في حالة الوظائف الإشرافية ويكون ذلك عن طريق⁽³⁾:

(1) محمد سعيد أنور، مرجع سبق ذكره، ص 114.

(2) يوسف حليم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 183، 184.

(3) حمداوي وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 89.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

- ❖ **النقل والتحويل:** يعني النقل تحويل الفرد من وظيفة إلى وظيفة أخرى أو من قسم إلى آخر أو من إدارة إلى أخرى، وتستعمل هذه الطريقة عندما تكون سياسات المنظمة قائمة على تشجيع تنويع خبرات العاملين، والتمكين من اكتساب خبرات متعددة ومتنوعة.
- ❖ **الموظفون السابقون:** تلجأ المنظمات إلى استقطاب وتوظيف الموظفين السابقين وإتاحة الفرصة أمامهم للعودة خاصة الراغبين منهم، هذه الطريقة تتيح للمنظمة اختصار المسافات في استقطاب وتوظيف الموارد التي تحتاجها من المصادر الخارجية. (1)
- ❖ **الإعلان الداخلي:** عادة ما تقوم المنظمة بوضع إعلان في لوحة الإعلانات المتعلقة بخصائص الوظيفة في داخل المنظمة لتحديد عدد الوظائف الشاغرة ونوعها من خلال التعاليم الإدارية وتوزيعها على العاملين.
- ❖ **قاعدة المعلومات:** من المعروف لدى الجميع بأن في كل منظمة نظام معلوماتي ومن أحد هذه الأنظمة هو نظام المعلومات البشري، حيث تستطيع هذه المنظمة من خلال قاعدة المعلومات المتوفرة لديها في الحاسوب من التعرف على المهارات وقابليات الأفراد سواء الذين كانوا قد قدموا طلباً لتعيين أسمائهم في قوائم محددة حسب التخصص...الخ. (2)

2- المصادر الخارجية:

- تعتمد المنظمة مجموعة من المصادر الخارجية لاستقطاب العاملين في حالة عدم وجود مؤهلين في المنظمة مؤهلين لشغل الوظائف الشاغرة، فإن على المنظمة البحث عن أشخاص من الخارج ويتم ذلك كمايلي:
- ❖ **الإعلان:** ويعتبر من أهم المصادر الخارجية للحصول على الأفراد اللازمين لشغل الوظائف الخالية في حالة عدم إمكان شغلها من العاملين داخل المنشأة، حيث تختار المنشأة وسيلة الإعلان التي تناسب الوظيفة الشاغرة مثل: التلفزة ، الصحف، المجالات، أو الراديو...الخ.
 - ❖ **المدارس والجامعات:** وتعتبر من المصادر المباشرة، لأنها تعتمد على الاتصال المباشر بالمدارس الفنية أو الجامعات التي تخرج الأفراد بمواصفات معينة تحتاج إليها المنشأة، وهي تستخدم بصفة خاصة في حالة نقص في سوق العمل والندرة في تخصصات معينة.

(1) كامل بربر، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2005، ص ص114، 115.

(2) يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 196.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

❖ المنظمات العمالية والمهنية: تلعب الاتحادات المهنية والنقابات العمالية دورا هاما كمصدر للقوى العاملة فهي تؤدي خدمات لكل من أصحاب الأعمال والأفراد الباحثين عن العمل، وذلك لترشيح من يصلح من الأفراد لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة. (1)

❖ الأنترنت: يعتبر الأنترنت من المصادر الحديثة نسبيا في عمليات استقطاب الموارد البشرية ولكن بالرغم من هذه الحداثة هناك اتجاهات متزايدة في نسبة المؤسسات التي تعتمد على شبكة الإنترنت في استقطاب ما يلزمها من الموارد البشرية ذات الكفاءات ويعتبر هذا المصدر أقل تكلفة قياسا بمصادر الاستقطاب الأخرى. (2)

ثالثا: اختيار وتعيين الموارد البشرية: و فيما يلي سنتحدث عن مفهوم وأهمية ومراحل عملية الاختيار والتعيين .

أ- مفهوم الاختيار والتعيين:

يعتبر موضوع الاختيار والتعيين من المواضيع المهمة في عملية إدارة الموارد البشرية، وعملية الاختيار هي عملية تقليل عدد الموظفين واختيار ذوي الكفاءات المناسبة والعالية من بين الموظفين.

❖ تعريف عملية الاختيار والتعيين: قد عرف Goder الاختيار على أنه: العملية التي تقوم بها الإدارة لتقسيم المترشحين إلى فئتين أحدهما تضم الذين يقبل توظيفهم أي انتقائهم وتعيينهم والأخرى تضم المرفوضين.

ب- أهمية الاختيار والتعيين: ينبغي أن تركز جهود الإدارة على عملية الاختيار وإعطائها الأهمية المناسبة للأسباب التالية:

❖ إن الاختيار الخاطئ يفسر على أنه مضيعة للوقت والمال الذي صرف في عملية الاستقطاب.

❖ إن اختيار الشخص غير المناسب من شأنه إلحاق الضرر بمصالح المنشأة.

❖ إن تطبيق سياسة تنوحي العدالة والمساواة في التعيين يحقق للمنظمة السمعة الجيدة في المجتمع. ويوفر لها مستويات من الكفاءات المتخصصة.

(1) محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 122، 123.

(2) كامل بربر، مرجع سبق ذكره، ص 124.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

❖ إن إتباع أساليب اختيار فاعلة من شأنها توفير فريق عمل مميز ينعكس على قدرة المنظمة وتحقيق إنجازات مميزة.(1)

ج- مراحل عملية الاختيار والتعيين:

1- **مقابلة مبدئية:** تجرى مقابلات تمهيدية للمتقدمين للتعيين بهدف تصفية بعض الأفراد غير المناسبين وتحديد تلك العناصر التي تبدو للوهلة الأولى على أنها أكثر مناسبة لأداء الوظائف الشاغرة، وقد تطرح عدة أسئلة على المرشحين لمعرفة سبب رغبتهم في العمل ضمن المنظمة، وللتعرف على بعض البيانات الشخصية المتعلقة بالفرد كالمؤهلات العلمية والخبرات... الخ

2- **ملاً طلب التوظيف:** وتتمثل هذه الخطوات في جمع معلومات متكاملة عن الأفراد المتقدمين للعمل ويكون ذلك بملاً طلبات التوظيف تقدم لهذا الغرض وهذا الطلب يتضمن الإجابة على تساؤلات تتعلق بالإسم، الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية.

3- **الاختبارات:** تقوم إدارة الموارد البشرية بإعداد اختبارات للأفراد العاملين المتقدمين للتعيين في المنظمة لأجل معرفة مؤهلاتهم وقدراتهم والكشف عن مواطن الضعف والقوة لديهم، وللتأكد على مدى القدرة على القيام بالأعمال التي سيكلفون لأدائها بنجاح، وهناك عدة أنواع من الاختبارات التي يمكن استخدامها

4- في هذا الخصوص وأبرزها: اختبارات الذكاء، اختبارات القدرة، اختبارات الأداء، الاختبارات النفسية اختبارات الميول.

5- **المقابلات:** إن المقابلات واحدة من أهم أدوات اختبار العاملين وإنها أكثر إنتاجية عندما يحضر المقابل لها بكفاية، والهدف الأساسي من المقابلة هو الحصول على المعلومات حول الشخص المتقدم للعمل لمساعدة الإدارة في اتخاذ قرار الاختيار.

6- **الترشح للتعيين:** بعد انتهاء جميع هذه المراحل يتم اختيار المرشحين للعمل مبدئياً، و ذلك عند اتخاذ القرار النهائيوموافقة الإدارة العليا، فقد تكون هناك قوانين أو تصرفات مالية تعيق عملية توظيف المترشحين.

(1) محمد سعيد أنور سلطان مرجع سبق ذكره، ص124.

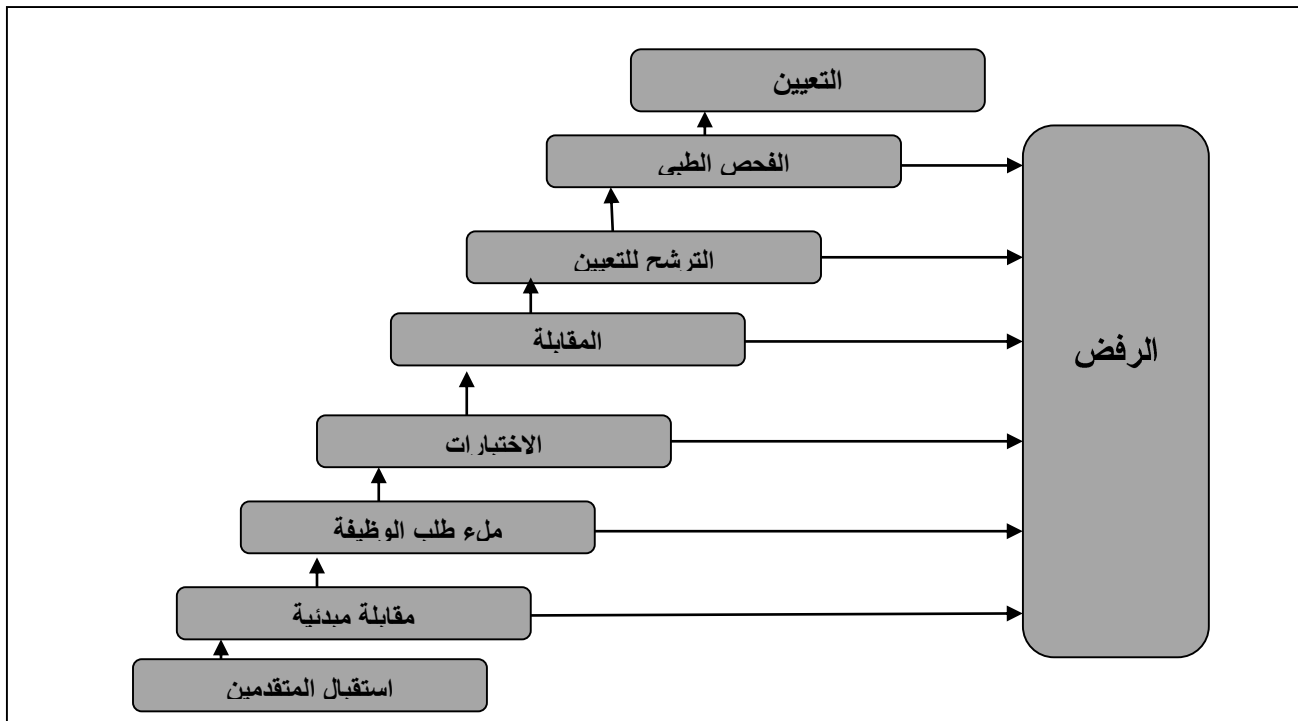
الفصل الثاني : إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

7- **الفحص الطبي:** يعتبر الكشف الطبي آخر مرحلة من مراحل الاختيار حيث يجرى الكشف على جميع الأفراد الذين اتخذوا القرار من الإدارة العليا بتوظيفهم ويهدف الفحص الطبي إلى الكشف عن بعض الأعراض أو الأمراض الجسمية أو قدرات عضلية غير كافية لشغل الوظيفة التي تمنع الشخص من العمل داخل المنظمة.

8- **قرار التعيين النهائي:** بعد انتهاء الكشف الطبي وتبيان أن الفرد قادر على العمل، فإنه يتم تعيينه تحت الاختبار والتجربة قبل صدور قرار تعيينه النهائي فيتم تدريبه وتوجيهه ومراقبة أدائه فإذا أظهر أن الفرد منسجم مع عمله، يتم اتخاذ قرار التعيين النهائي.

والشكل التالي يوضح هذه المراحل كما يلي:

الشكل رقم(07): مراحل عملية التعيين



المصدر: عمر نبيه، إدارة الموارد البشرية ودورها في تحسين الإنتاجية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، المعهد الوطني للتخطيط والإحصاء، الجزائر 2006، ص113.

حتى يتم تعيين الفرد لابد أن يجتاز جميع هذه المراحل بنجاح، وهذه الأخيرة هي بمثابة حواجز حيث أن عدم النجاح في مرحلة يمنع المرشح للمرور إلى المرحلة الموالية ويطلق على هذا النظام في اختيار

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

العاملين بنظام الحوافز المتتالية، في حين أن هناك شكل آخر للتعيين يعتمد على الإجراءات السابقة وبموجبه لا يتم تعيين الفرد إلا بعد القيام بجميع الإجراءات ثم اتخاذ القرار النهائي ويطلق على هذا النظام اسم "الاختبار التعويضي" حيث يتم تعويض النقص في إجراء معين بإجراء آخر.

الفرع الثاني: كيفية الحفاظ على الموارد البشرية

إن طبيعة الأجور والحوافز تعتبر من أهم العوامل التي تساعد إدارة الموارد البشرية على تكوين وإيجاد علاقة حسنة وجيدة بين الأفراد العاملين في منظمة ما والإدارة التي يعملون معها.

أولاً: نظام الأجور والرواتب: سنتطرق إلى :

أ- مفهوم الأجور والرواتب: الشائع هو استخدام مفهوم الأجور عند التعويض على أساس الجهد وكم الإنتاج وهذه طريقة شائعة لتعويض العمال، حيث يشكل مقدار الجهد والإنتاج الذي يحققونه الأساس في تعويضهم.

أما مفهوم الرواتب: فهو يستخدم عند تعويض العاملين على أساس الوقت، أي تعويض العامل عن وضعية نفسه بتصرف المنظمة لفترة معينة، شهر مثلاً. لذلك غالباً ما يستخدم المفهوم لتعويض الموظفين والذين تدفع لهم رواتب على أساس مدة الخدمة، والمهم هو أن في الخطوة الأولى في تصميم النظام هي تحديد أساس التعويض وبالتالي فيما إذا سيكون نظاماً للأجور أو نظاماً للرواتب.⁽¹⁾

ب-أنواع الأجور:

1-الأجر النقدي: ويطلق عليه أحياناً الأجر الاسمي والذي هو عبارة عن مقدار ما يحصل عليه العاملون من مبالغ نقدية والتي تشمل العلاوات التي تحدد لهم ما يقومون به من بدل مجهود معين في أعمالهم.

2-الأجر الحقيقي: هو عبارة عن القوة الشرائية للأجر النقدي، والذي يستطيع الفرد من خلاله أن يحصل على مقدار السلع والخدمات التي يمكن شرائها بالأجر النقدي.

(1) عمر نبيبة، مرجع سبق ذكره، ص121.

ج- تصميم نظام الأجور:

في سبيل تصميم هيكل الأجور تجري المنظمة دراسة مسحية للوظائف المشابهة لدى المنظمات المنافسة، لتتعرف على مستوى الأجور والمكافآت التي تمنحها.

وتشمل برامج تصميم نظام الأجور على ثلاث خطوات كالتالي:

❖ تحديد المسؤوليات.

❖ تحليل المعلومات والبيانات.

❖ تصميم هيكل الأجور.

ثانيا: نظام الحوافز:

هي عبارة عن مجموعة العوامل والأساليب التي تستخدمها منظمة ما للتأثير في سلوك الأفراد العاملين لديها، مما يجعلهم يبذلون المزيد من اهتماماتهم بعملهم وأدائهم كما ونوعا، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وبالتالي إلى خفض تكاليف العمل، ورفع الروح المعنوية، عند الأفراد العاملين وإشباع حاجاتهم ، و يمكن تقسيمها الى نوعين :

الحوافز المادية:

تتمثل هذه الحوافز في المكافآت المادية، ويعتبر الحافز النقدي المادي من أهم طرق الحوافز، لأن النقود تشبع كل حاجات الإنسان تقريبا، ويتمثل المال في الأجر الذي يتقاضاه الفرد مما يقوم به من عمل، والذي يوزع بطرق متعددة، كالأجر باليومية، والأجر بالقطعة والأجر حسب احتياجات الفرد.

و أخرى معنوية:

تتمثل في الحوافز التي تثير قدرات العامل وترتبط بعمله وهي الحوافز المعنوية والتي تتمثل في والتشجيع ووضع أسماء المجددين في لوحات الشرف، أو إعطائهم الأوسمة والمكافآت بالإضافة إلى الحق في الترقية.... الخ.

المطلب الرابع: تحديات إدارة الموارد البشرية

لقد وقعت كثير من التغيرات في مجالات العمل المختلفة في وقتنا الحاضر، وقد صاحبت هذه التغيرات كثير من التحديات والعقبات أمام إدارة الموارد البشرية لتحقيق أهدافها تجاه العاملين من ناحية

الفصل الثاني : إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

وتجاه المنشأة من ناحية أخرى، وسوف نذكر فيما يلي بعض من هذه التحديات، التي واجهتها إدارة الموارد البشرية.

أولاً: تحدي العولمة أو العالمية:

يرتبط هذا النوع من التحديات بشكل رئيسي في المنظمات التي أخذت في السنوات الأخيرة بتجاوز الحدود الإقليمية، والاتجاه إلى العالمية، وكذلك المنظمات التي ليست لها نشاط أو عمليات دولية حيث يتطلب من منظمات الأعمال أن تأخذ القضايا العالمية ضمن إستراتيجيتها المستقبلية لأجل أن تتمكن هذه المنظمات من تحقيق عملية النمو والتطور وتوجيه فرص الأعمال والتوسع في أحد أهم المتطلبات للنجاح ولذلك فإن تحقيق هذه العمليات وتقليص الحدود التجارية وانفتاح الأسواق العالمية لأجل تحقيق انسيابية للموارد المختلفة والبضائع والخدمات والتي تتطلب أن تكون المنظمة قد امتلكت مدراء جيدين بشكل عام ومدراء لإدارة الموارد البشرية فيها بشكل خاص وأن يكونوا على اطلاع واسع بالمتغيرات الدولية التي تؤثر سلباً وإيجاباً في أعمال منظماتهم ولذلك يتطلب منهم أن يعملوا على خلق الموازنة بين مجموعة من المتغيرات والأفكار والقضايا المرتبطة بنشاطات الموارد البشرية وكذلك المرتبطة بالخبرات الجغرافية والثقافات والقوانين والأنشطة، لذلك ومن أجل تهيئة هؤلاء المدراء وخاصة المدراء الدوليين الذين يصلحون للعمل في بيئة الأعمال الدولية التي تتصف بمجموعة من الصفات المتمثلة في:

- عولمة الأسواق المحلية والوطنية.
- عولمة المعلومات والبيانات.
- عولمة المالية.
- عولمة الموارد البشرية واختلاف ثقافتهم ورفيهم.

ثانياً: تحدي التكنولوجيا:

لقد أدى التطور التكنولوجي واستخدام الحاسبات الآلية الإلكترونية وثورة المعلومات والاتصالات إلى تغييرات جذرية في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها المنشآت، وسوف تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل التدريب والتنمية والتخطيط للمستقبل الوظيفي بما يتناسب مع تلبية احتياجات هذه التغيرات.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

كما ينتج عن التوسع في استخدام التكنولوجيا الاستغناء عن بعض العاملين، والبحث عن فرص عمل أخرى لهم، لذا ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تعدل من سياستها تجاه العمالة لتتلاءم وتتكيف وفقا للمتغيرات التكنولوجية.(1)

ثالثا: تحدي المنافسة:

أصبحت المنظمات الكبيرة والمتوسطة الحجم لا تنافس داخليا بل دخلت حلبة التنافس العالمي، أحد أبرز الوسائل المستخدمة في التنافس العالمي.

فالدول التي تتوافر فيها الموارد العاملة الماهرة، وذات الإستخدامية غير المرتفعة هي الأكثر قدرة على تصديرها إلى كافة أرجاء العالم وبالتالي فإن بدخول هذه الأخيرة إلى الأسواق العاملة تتسارع الحاجة إلى زيادة دورها وفاعلية إدارة الموارد البشرية، إذ أصبح يتطلب منها مزيد من التنسيق والعمل مع باقي الإدارات العمالية.(2)

رابعا: تحدي إدارة الجودة الشاملة:

لقد أصبح لإدارة الجودة الشاملة الأهمية الأولى في الإستراتيجيات التنظيمية وهدف رئيسي لمنظمة الأعمال وبدت إدارة المنظمة أن تكون حريصة في الحصول على معايير الجودة والنوعية من خلال الالتزام بالمعايير التي تصدرها منظمة المعايير الدولية وبالنظر لأن الجودة ترتبط مع متغيرات عديدة على مستوى العمليات الداخلية والتنافس ورضا الزبون لذلك نجد سلطات اليوم تتنافس على أساسها.

وتجسد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تعتمد على مجموعة من الممارسات أو العناصر المتكاملة مع بعضها والتي يوضحها الجدول التالي:

(1)صلاح الدين عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة،2000، ص103.
(2)حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية "من المنظور الإستراتيجي"، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع،لبنان، 2002، ص 56.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

الجدول رقم (02): العناصر الأساسية في إدارة الجودة الشاملة

العناصر	البيان
التركيز على المستهلك	المستهلك نوعان: نوع خارجي وهو الذي يشتري منتجات الشركة والمستهلك الداخلي الذي يأخذ خدمات من الأقسام الأخرى في المنظمة
التحسين المتواصل للجودة	الالتزام بالتطوير المستمر للجودة وعدم الاقتناع بالوضع الراهن Very good is not good enough
تحسين وتطوير كل شيء	كل أنشطة ووظائف المنظمة تخضع للتحسين المتواصل، ولا يقتصر الأمر على جودة السلعة أو الخدمة فقط.
المقاييس الدقيقة والتغذية العكسية	إيجاد المقاييس الدقيقة واستخدام الأساليب الإحصائية لقياس مختلف العمليات في المنطقة والعمل على مقارنتها مع معايير Benchmarks لتحديد المشاكل وإتباعها بالعمل على استبعاد أسبابها.
دعم وتشجيع العاملين على تكوين فرق العمل	كما يشمل التحسين المتواصل الأفراد أيضا، والعمل على استخدام فرق العمل لتحقيق عملية التحسين المتواصل

المصدر: مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 67.

وتعتبر الجودة الشاملة عملية مكثفة تحتاج لجهود جميع العاملين من أجل تطوير الطاقات الكامنة لدى جميع الأفراد بهدف إشباع حاجات المستهلكين وتوقعاتهم، والعمل على تحسين السلع والخدمات بصورة متواصلة من أجل إشباع هذه الحاجات.

لذلك يستوجب على إدارة الموارد البشرية بذل الجهد المتواصل لتفعيل ركائز الجودة الشاملة بما يضمن إقبال المواطنين العاملين على تطوير الجودة باستمرار وأن تهيئ العاملين لتقبل التغيير في مختلف المجالات ذات العلاقة بالعمل والمستهلك.

خامسا: تحدي نظم المعلومات:

لكي تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المنشآت بطريقة أفضل، فإنها تحتاج إلى نظم معلومات حديثة تشتمل على كل بيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة، ولذلك ينبغي أن تتوافر للإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتمادا على خدمات الحاسب الآلي وحتى المنشآت المتوسطة الحجم يمكنها الاستفادة من خدمات الحاسب الآلي الصغيرة الحجم فالتحدي الذي يواجه معظم المنشآت الكبيرة الحجم في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على اتخاذ قرارات رشيدة تجاه الموارد البشرية.(1)

سادسا: التحدي الاجتماعي:

يلعب الجانب الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة المنظمات فلا شك أن الجانب الاجتماعي يرتبط في تطوير مجموعة من المهارات بالقراءة والكتابة والرياضيات هذا من جانب ومن جانب آخر يرتبط في دوافع وسلوك العاملين في المنظمات ومن جانب ثالث يرتبط في عملية إدارة الاختلاف الثقافي الموجود بين الدول التي تعيش فيها المنظمات وارتباط هذه الثقافات المختلفة بالوسائل والأساليب المتبعة.

لذلك فإن دراسة البيئة الاجتماعية والثقافية تعتبر من الأمور المهمة في سبيل نجاح عمل المنظمات وبذلك فإن المدراء في المنظمات يتطلب منهم الاهتمام بمجموعة من المتغيرات وكيفية التفاعل معها ومنها:

- التنوع الثقافي بين الدول المختلفة.
- التنوع بين المعتقدات والقيم والأفكار السائدة في المجتمع.
- التنوع في الخبرات ومستوى التعليم.
- التنوع اللغوي واختلاف اللغة.
- التنوع والاختلاف في القدرات على الاتصال.(1)

(1) صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص104.

المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية

يعيش العالم اليوم عصر تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة، ونظم معالجة المعلومات المعتمدة على الحاسوب، هذا وتعد نظم المعلومات هي الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات، إلا أنها تختلف عن تكنولوجيا المعلومات حيث تعد هذه الأخيرة من مكونات نظم المعلومات. وحتى تؤدي إدارة الموارد البشرية أنشطتها المختلفة بكفاءة لابد من وجود نظام معلومات فعال لإدارة الموارد البشرية، وقبل التطرق إليها يجب ابتداء توضيح المقصود بالنظام ونظم المعلومات باعتبارها المرتكز الأساسي في نظم معلومات الموارد البشرية.

المطلب الأول: مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية

يعد نظام معلومات الموارد البشرية انعكاسا واضحا لاهتمام منظمات الأعمال بالموارد البشري وتميمته واستخدامه، وذلك من خلال توفير البيانات والحقائق المتعلقة بالعاملين والوظائف والأنشطة وسياسات الأفراد.

الفرع الأول: مفهوم النظام:

يعتبر مفهوم النظام مدخلا علميا سليما وصالحا لدراسة وتفسير الكثير من الظواهر المادية والإنسانية، فهو يساعد القائمين على نشاط معين من بلوغ الغايات بشكل أكثر فاعلية اعتمادا على النظرة الشمولية أو الكلية للموضوعات ومن ثم الانحدار في عملية التحليل إلى الجزئيات المكونة للنشاط.

أولا: تعريف النظام:

مصطلح النظام له تعاريف عديدة نذكر منها:

- النظام هو مجموعة من العناصر التي تتكامل مع غرض مشترك لتحقيق أحد الأهداف التي يحددها ملاكها، وتحددها إدارتها.(1)
- النظام هو مجموعة متشابهة من العناصر الدائمة التفاعل وللنظام مبادئ عامة حاکمة، بصرف النظر عن طبيعة عناصر المكونات أو العلاقات بينها.(2)

(1) منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعة للنشر والتوزيع، القاهرة 2003، ص21.
(2) يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين الشمس للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص18.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

- النظام هو مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر والأفراد والتجهيزات، الآلات، الأموال السجلات، التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئة المحيطة.(1)

ثانيا: مكونات النظام:

تكون النظام من العناصر الأربعة التالية:

أ- المدخلات: هي مجموعة من المفردات التي يتكون منها النظام ويعتمد عليها بشكل أساسي، وتتعدد مدخلات النظام وتتنوع على ضوء الأهداف التي يسعى التنظيم لتحقيقها.

ب- العمليات: هي آليات العمل الدقيقة التي تحكم التفاعلات الداخلية المنظمة لعناصر النظام، وهي جميع العلاقات المبرمجة والأنشطة التحويلية التي تقوم بمعالجتها وتحويلها إلى مخرجات.

ج- المخرجات: وهي منتجات النظام أو مخرجات الأنشطة والعمليات التحويلية، ويقدم النظام المخرجات للمستفيدين على شكل منتجات جاهزة للاستخدام.

د- التغذية العكسية: هي تأثير البيئة الخارجية على النظام والتي تحدد مدى ملائمة وصلاحيه النظام وكفاءته في تحقيق الأهداف المطلوبة، وتقديم الملاحظات للكشف عن أي قصور أو عيب في التطبيق ومعالجته وتفاذي تكرراه مستقبلا.(2)

والشكل التالي يبين مكونات أو عناصر النظام:

الشكل رقم(08): مكونات النظام



المصدر: محمد عبد حسن، فرج الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص19.

(1) أحمد حسين علي حسين، نظام المعلومات، الطبعة الثانية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص13.

(2) محمد عبد حسن، فرج الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص18.

الفرع الثاني: مفهوم نظام المعلومات

يعتبر نظام المعلومات وسيلة مساعدة في عملية اتخاذ القرارات وليس هدفا لها، حيث أن مهمته تقتصر على توفير المعلومات للجهات التي يمكن أن تستفيد منها في اتخاذ القرارات، وبما يعني أنه نظام خدمة يعمل على تأمين العلاقة بين مصادر المعلومات ومستخدميها بالصيغة التي تساعدهم في اتخاذ القرارات المختلفة.

أولاً: تعريف نظام المعلومات

توجد عدة تعاريف لنظام المعلومات نذكر منها:

- يعرف نظام المعلومات: "على أنه مجموعة من الإجراءات التي تتفاعل مع بعضها البعض بغرض معالجة البيانات، وتحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرارات".⁽¹⁾
- يعرف نظام المعلومات على أنه: "بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا وإنتاج وبث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات".⁽²⁾
- كما تم تعريف نظام المعلومات على أنه: "تركيب مكون من الأفراد، الإجراءات، الأدوات، المهام لتسهيل تدفق وتخزين كافة البيانات والمعلومات من مختلف مصادرهما وتحليلها وصياغتها بشكل ذا معنى وفائدة لمتخذ القرارات وذلك بإتباع أدوات تحليلية متقدمة".⁽³⁾

ثانياً: سمات نظام المعلومات:

باستعراض التعاريف السابقة لنظم المعلومات أمكن التوصل إلى عدد من الملامح والسمات الأساسية التي تميز نظام المعلومات:

- أ- أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الإجراءات الموضوعية للتأكد من أن المعلومات المناسبة قد وصلت للفرد المناسب في الوقت المناسب، كما أن هذه الإجراءات هي التي تحدد ما الذي يجب عمله في البيانات عبر المراحل المختلفة لمعالجتها منذ لحظة تجميعها وإدخالها للنظام حتى يتم تحويلها إلى معلومات مناسبة لصنع القرار.

(1) محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2006، ص9.

(2) عماد الصباغ، نظم المعلومات، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص11.

(3) سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوي للنشر والتوزيع، عمان، 1998، ص20.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

ب- أن العنصر البشري يعتبر أحد المكونات الأساسية في نظام المعلومات، فالمعلومات تنتج وتستخدم بواسطة أفراد في المنظمات، وهم أيضا يقومون بصنع القرار وممارسة أنشطة العمل اليومية بناء على المعلومات التي تتوافر لديهم من هذه النظم.

ج- أن هناك فرقا بين نظام المعلومات والحاسب الآلي، فالحاسب الآلي والبرمجيات المرتبطة به تعتبر أدوات ووسائل في نظم المعلومات الحديثة.

د- أن الغرض من نظم المعلومات هو تحسين عمليات صنع القرار في المنظمة.

هـ- أن نظام المعلومات هو أحد النظم الفرعية في المنظمات، ويستمد نظام المعلومات مدخلاته من البيانات ومصادر داخلية وخارجية عديدة، كما أن مخرجات نظام المعلومات تستخدم في عمليات صنع القرارات وعمليات الرقابة التي تمارس في المنظمات سواء من أطراف داخلية أو خارجية.(1)

الفرع الثالث: مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية:

تمثل نظم معلومات الموارد البشرية نظام يعمل على توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الموارد البشرية بفعالية، بما يؤدي لرفع مستوى أدائها وتحقيق الأهداف التنظيمية.

أولا: تعريف نظم معلومات الموارد البشرية:

تعددت التعريفات التي اقترحها الكتاب والباحثون لنظم معلومات الموارد البشرية ومن بينها:

- يعرف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه: "تركيبية من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة بغرض تجميع وتحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض المتابعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في المنظمة.(2)

- وعند الحديث عن نظام معلومات الموارد البشرية نقول أنه: "نظام آلي يقوم بجمع وتخزين واستخراج المعلومات الخاصة بالموارد البشرية".(3)

- ويعرف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه: "النظام الذي يقوم بتجميع وحفظ البيانات الخاصة بالموارد البشرية في المنشأة على اختلاف أنواعها ومستوياتها، وتحويل هذه البيانات إلى معلومات

(1) محمد عبد العليم صاير، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، القاهرة، 2007، ص ص 10،11.
(2) جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 530.
(3) مؤيد سعيد سالم، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي"، الطبعة الثانية، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع عمان، 2009، ص 267.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

بعد تشغيلها والاحتفاظ بها في قاعدة بيانات النظام واستدعائها وقت الحاجة إليها لإعداد التقارير اللازمة بناء على المعلومات وتقديمها إلى المسؤولين في المنشأة".(1)

- كما يعرف على أنه: "إجراء منظم لجمع وتخزين وصيانة واستخراج البيانات عن الموارد البشرية في المنظمة وشؤون الأفراد وسمات الوحدات التنظيمية التي تتعامل معها".

من خلال هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف شامل لنظام معلومات الموارد البشرية بأنه: مجموعة المكونات التي تعمل بصورة منظمة ومتفاعلة لجمع وتخزين واستخلاص البيانات المرتبطة بالموارد البشرية وتيسيرها أمام المستفيدين منها مديرين بالمنظمة وغيرهم لاتخاذ القرارات بغية رفع كفاءة وفعالية الأفراد والوظائف والمنظمة ككل.

ثانيا: أهمية نظام معلومات الموارد البشرية:

تحقق نظم معلومات الموارد البشرية للمنظمات العديد من المزايا من أهمها:

- خزن واسترجاع المعلومات بالسرعة الممكنة، وتجميع البيانات اللازمة لإدارة النظام وصيانتها وحفظها وإدخال عمليات التحويل والتشغيل عليها بهدف تقديمها للمستفيدين منها.

- تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.

- السرعة في انجاز عمليات التخزين والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة عملية صنع القرارات.

المطلب الثاني: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

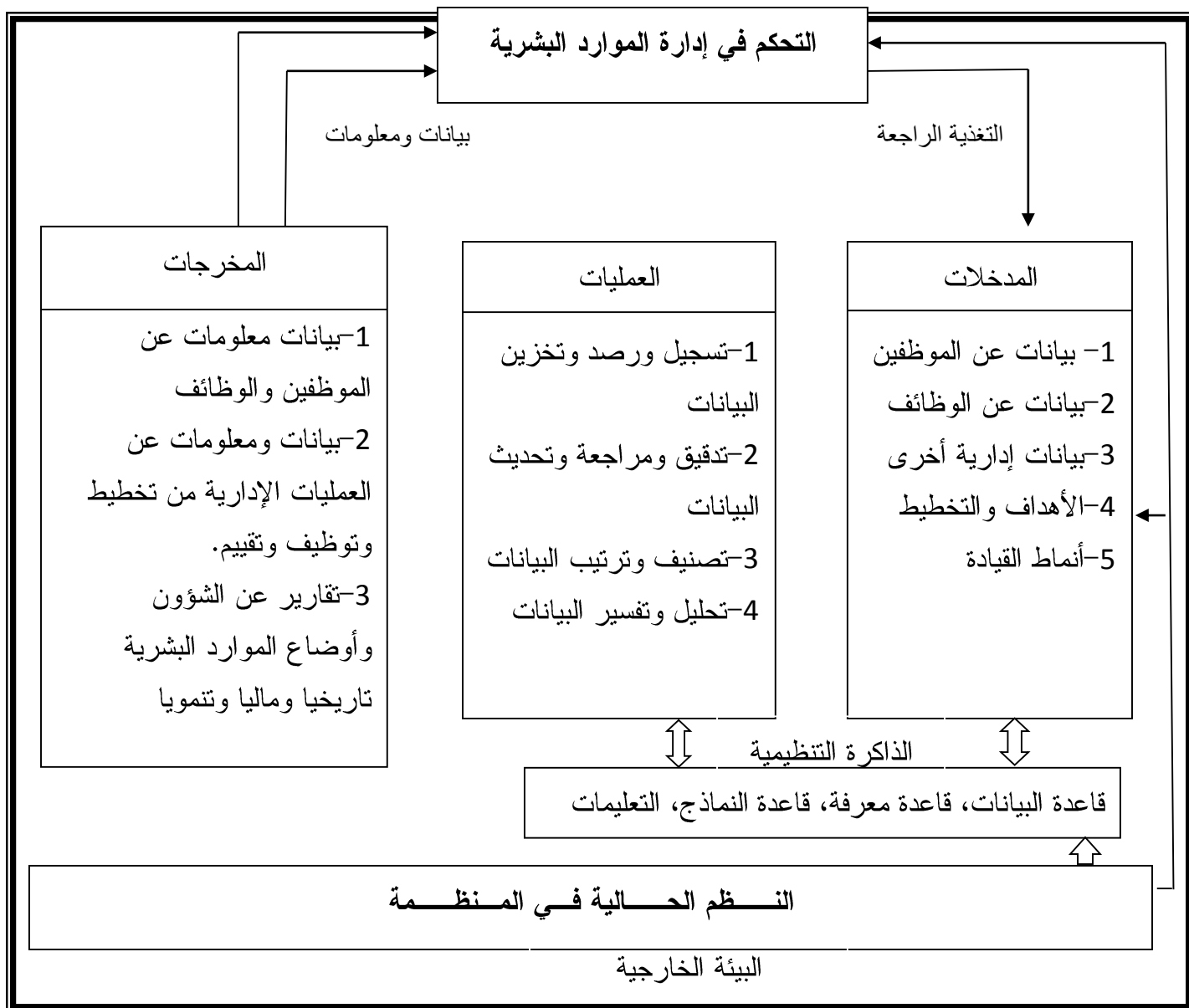
يتكون نظام معلومات الموارد البشرية من وجهة نظر آلية عمل النظام من ستة عناصر هي: المدخلات، العمليات والمخرجات والتحكم والتغذية العكسية والذاكرة التنظيمية(2). والشكل التالي يبين ذلك:

(1) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية، كلية التجارة، جامعة منصور، بدون سنة نشر، ص327.

(2) مؤيد سعيد السالم، ادارة الموارد البشرية، 2009، مرجع سبق ذكره، ص382.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

شكل رقم(09): مكونات نظام معلومات الموارد البشرية



المصدر: مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص383.
وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

1- المدخلات: مدخلات نظم معلومات الموارد البشرية عبارة عن البيانات المتعلقة بالموظفين والوظائف والبيانات ذات العلاقة، وبإمكان تقسيم هذه البيانات إلى أربعة أنواع هي:

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

- ❖ البيانات المتعلقة بالموظفين: وتشمل البيانات الشخصية والبيانات الخاصة بالخبرات العلمية والعملية للموظف، والبيانات الخاصة بالحياة الوظيفية كاسم الوظيفة ورقمها وتاريخ التحاق الموظف بها والتدرج الوظيفي وتقييم الأداء والإعارة والإنجازات والعقوبات؛
- ❖ البيانات المتعلقة بالوظائف: وتحتوي على مسميات الوظائف وأرقامها ومواقعها التنظيمية والتعديلات التي تطرأ عليها⁽¹⁾.
- ❖ بيانات إدارية: وهي بيانات تتعلق بسياسات التوظيف وتتضمن القوانين والتعليمات والقرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.
- ❖ بيانات متعلقة بسوق العمل: مثل البيانات عن المنظمات المنافسة في الحصول على ذوي الخبرات والمؤهلات المهمة بالنسبة للمنظمة وكذلك البيانات الخاصة بسوق العمالة وإعداد الكفاءات.

2- العمليات: وهي الأنشطة التشغيلية التي تتم على المدخلات والمتمثلة في العمليات التحليلية والحسابية والإحصائية بهدف تحويلها إلى صورة واضحة وسهلة حتى يمكن الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية بالشكل الجيد، وتشمل العمليات الخطوات الآتية:

- ❖ تسجيل و رصد وتخزين البيانات؛
 - ❖ تدقيق ومراجعة وتحديث البيانات؛
 - ❖ تحليل وتفسير البيانات.
- 3- المخرجات:** وهي الحصول على المعلومات بعد إجراء العمليات التحويلية عليها وعادة تشمل مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية على ما يلي:
- ❖ بيانات ومعلومات عن الموظفين؛
 - ❖ بيانات ومعلومات عن العمليات الإدارية من تخطيط وتوظيف؛
 - ❖ بيانات عن أوضاع العاملين، سابقا وحاليا، ومستقبلا.

⁽¹⁾ مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص ص 384،385.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

4- التغذية الراجعة: هي معلومات تحمل رسائل وإشارات عن كيفية سير العمليات وفيه توضح كيفية سير النظام ومدى تطابق انجازاته ومخرجاته مع الخطط، وتلعب هذه المعلومات الراجعة دوراً أساسياً في نظم معلومات الموارد البشرية في إطار أهميتها للنظام الكلي لإدارة الموارد البشرية حيث تدعم المعلومات المرتدة الرقابة على العنصر البشري وهي في الوقت نفسه تتيح متابعة التغييرات في سياسات وإجراءات شؤون الموظفين وتمكن من معالجة المشكلات التي تعرقل فعالية استخدام النظام⁽¹⁾.

5- التحكم: وهو الجزء الخاص بالتحكم والسيطرة على سير الخطوات كما هو مرسوم لها ويبيئه عند حدوث أي عطل أو ثغرة أو خطأ في مجريات البرنامج أو في توظيف البيانات المدخلة.

6- الذاكرة التنظيمية: وهي الوعاء الذي تخزن فيه مخرجات ومدخلات النظام، وتختلف أشكال وأنواع ذاكرة أنظمة المعلومات فقد تكون:

❖ وعاء ورقي يتمثل في الملفات والمستندات الورقية أي استخدام الأوراق.

❖ الأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية التي تتيح مساحة كبيرة لتخزين عدد هائل في المستندات والوثائق.

كما يضم نظام معلومات الموارد البشرية مجموعة من النظم الفرعية التي تتعدد تطبيقاتها حتى يمكن لهذا النظام العمل بشكل أفضل، أهم هذه النظم الفرعية يمكن ذكرها كما يلي:

1- نظام معلومات التوظيف: ويقوم هذا النظام بـ:

❖ استقطاب ومتابعة المرشحين للوظائف من أجل تأمين المعلومات الضرورية عن شاغلي الوظائف وتحديد الأفراد المناسبين لشغلها.

❖ تكافؤ فرص العمل حيث تقوم الإدارة بإعداد تقارير عن العاملين تشمل بيانات عنهم تقدمها للأجهزة الحكومية المختصة لتحقيق فرص تكافؤ العمل أمام جميع الراغبين فيه.

❖ إنشاء قاعدة بيانات العاملين الأساسية.

(1) عبد الحميد عبد الفتاح ، مرجع سبق ذكره ، ص385.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

❖ استخدام بيانات التوظيف في اتخاذ القرارات(1).

2- نظام معلومات تخطيط الموارد البشرية: هناك استخدامان أساسيان للمعلومات في مجال تخطيط الموارد البشرية هما: تخطيط التوظيف والتنبؤ بالعمالة، حيث يتمثل الهدف من تخطيط التوظيف في ضمان توفير العاملين الذين يمكنهم شغل المراكز الشاغرة. أما التنبؤ فيتضمن تقدير عدد العاملين الذين تحتاج إليهم المؤسسة لشغل الوظائف الشاغرة بها مستقبلا.

3- نظام معلومات إدارة الأداء: حيث يتم تخزين بيانات تقييم أداء وإنتاجية العاملين وسلوكياتهم في قاعدة بيانات تساعد الإدارة على تحقيق الملائمة بين تقييم الأداء وطبيعة الوظائف والسمات المميزة لها وبالتالي تحديد ووضع حلول لمشاكل الأداء، كما تمكنها من تحديد الطريقة المناسبة للتقييم ومعرفة الفروقات بين الأداء المحقق والمعايير المحددة له.

4- نظام معلومات التدريب والتكوين: يستخدم نظام المعلومات بصفة أساسية في مجال التدريب للمساعدة في إدارته من خلال المعلومات التي تتضمنها قاعدة البيانات، كعدد المشاركين في التدريب، ومحتوى البرامج التدريبية وإعداد ميزانية العملية التدريبية والتكوينية؛ ويمكن استخدام قاعدة بيانات التدريب في اتخاذ قرارات رئيسية منها:

❖ تقييم فعالية العملية التدريبية؛

❖ تحديد الأفراد المؤهلين للترقية أو النقل؛

❖ تحديد نوع البرامج التدريبية وفرق العمل المؤهلة.

5- نظام معلومات التعويضات: تشمل أهم تطبيقات نظام معلومات الموارد البشرية في مجال التعويضات الجوانب التالية:(2)

❖ إعداد قوائم الأجور والمرتبات؛

❖ تقييم الوظائف وتحديد الأجور التي تناسبها؛

(1)تومي ميلود، زاوي صورية، دور نظام معلومات الموارد البشرية في تقييم أداء الموارد البشرية، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد السابع، 2010، ص7.
(2)تومي ميلود، زاوي صورية، مرجع سبق ذكره، ص9.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

❖ مسح الأجور للتعرف على الأجور والمكافآت بالمقارنة مع المنافسين لنفس الوظيفة في مؤسسات أخرى.

❖ تحديد التغيرات المتوقعة في الرواتب نتيجة للترقية أو التميز في الأداء.

المطلب الثالث: التطبيقات الحاسوبية في إدارة الموارد البشرية

إن التطبيقات الحاسوبية في إدارة الموارد البشرية تعتبر من الوسائل الأساسية الهادفة لتوفير المعلومات الدقيقة والسريعة في الوقت والمكان المناسبين، سيما وأن استخدامات الحاسوب من شأنه أن يسهم في عملية توفير الحقائق والمعلومات بصورة أكثر فاعلية وكفاءة من العمل اليدوي، ومن أهم التطبيقات الحاسوبية ما يلي:

أولاً: أنظمة التشغيل والمتابعة:

حيث تشير إلى العمليات الحسابية والاجتماعية المستخدمة في مراجعة وتوثيق قرارات وممارسات إدارة الموارد البشرية، وتتضمن هذه الأنظمة عمليات توثيق إعادة تخصيص العاملين لنفقات الأجور والمرتبات وبيانات البرامج التدريبية. مثل هذا النظام يساعد المنشأة في تحقيق التوافق مع التشريعات الحكومية الخاصة بالعمل وكذلك مدى الالتزام بسياسات المنظمة في هذا الصدد⁽¹⁾.

ثانياً: معالجة المعلومات والنصوص:

تتضمن جميع العمليات الحسابية والمعالجات الحاسوبية المستخدمة في مراجعة وتوثيق القرارات الخاصة بالموارد البشرية، إضافة إلى توثيق المعلومات الخاصة بالمواقع الوظيفية المختلفة في المنظمة واحتساب الرواتب والأجور وتكاليف التدريب، إن معالجة المعلومات والنصوص تساعد المنظمة في تلبية المتطلبات القانونية، وكذلك في إيجاد التوافق بين النشاطات بصورة عامة⁽²⁾.

ثالثاً: أنظمة دعم القرار: تصمم هذه النظم لمساعدة المديرين في اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي قد تواجههم وتستند هذه الأنظمة إلى التساؤل (ماذا- لو) والذي يسمح للمستخدمين بالتعرف على تغييرات الناتج في حالة تغيير نوعية البيانات المتاحة⁽³⁾.

ومن مجالات استخدامات أنظمة دعم القرار:

(1) جمال الدين محمد المرسي، مرجع سبق ذكره، ص 532.

(2) سهيلة محمد عباس، مرجع سبق ذكره، ص 325.

(3) مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص 387.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

أ- **ترشيد عملية صنع القرار:** إن معرفة هذه الأساليب وتطبيق نماذجها في حل المشكلات واستثمار الفرص المتاحة التي تواجه المنظمة بصورة عقلانية والتعامل مع كل حالة وفق معطياتها اعتمادا على التحليل والاستنتاج بدلا من استخدام سبل الحدس والتخمين، الأمر الذي يساعد بدوره القيادة الإدارية العليا في صنع القرارات وترشيدها.

ب- **تسهيل عملية صنع القرار:** وتتمثل هذه التسهيلات من خلال قيام النظام بتزويد القيادات الإدارية في المنظمة بالمعلومات التي يمكن استخدامها بالطريقة المناسبة عند صنع القرار، إذن نظام المعلومات يساعد في توفير المعلومات عن المنافسة، بحيث يسهل التعامل مع التهديدات والتحديات التي تواجه المنظمة من خلال توفير البدائل المختلفة وتقييم النتائج المتوخى الحصول عليها من مختلف البدائل ثم اختيار البديل الأفضل في ضوء المتاح من المعلومات إذ يتعذر على متخذي القرار القيام بتحديد البديل الأفضل بالطرق التقليدية لكثرة المعلومات ولذلك إن قاعدة المعلومات المتاحة للمنظمة من شأنها أن تيسر السبل المثلى في وضع القرار المناسب⁽¹⁾.

ج- **تتمة عملية صنع القرار:** وهذا يعني بأن النظام يمكن أن ينجز المهام التي كانت تتجز من قبل الفرد، إذ أن هذه الأساليب ساهمت في تمت عمليات صنع القرار وخاصة المشكلات المتكررة الحصول، إذ أن النظام يتعامل مع هذه الحالة بصورة أوتوماتيكية دون الحاجة لقرار من الشخص المعنى بالتشغيل سيما إذا توفرت البيانات التي تحدد الإطار العام للمعالجة المطلوبة وهكذا بالنسبة للعديد من الأنظمة التحكمية الأخرى، ولذا فإن نظام المعلومات من شأنه أن يخلق القدرة العالية في تحقيق الأهداف المطلوب تحقيقها للمنظمة بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية في ظل وفرة المعلومات التي تساهم دعم عملية صنع القرارات.

رابعا: قاعدة البيانات: تمثل قاعدة بيانات الموارد البشرية مجموعة من الملفات المرتبطة مع بعضها البعض بصورة منطقية ومخزونة بطريقة منتظمة تسهل الوصول إلى البرامج التطبيقية بهدف معالجة البيانات. ويمثل وجود قاعدة المعطيات والبيانات ضمن نظام معلومات الموارد البشرية أمرا هاما، حيث أن ذلك يساعد على تحقيق الفوائد التالية:⁽²⁾

❖ تحتوي قاعدة بيانات الموارد البشرية على كافة البيانات التي لها علاقة بكافة أنشطة المنظمة التي تقوم بها الإدارات والأقسام المختلفة فيها.

(1) خضير كاظم محمود، ياسين كاتب، إدارة الموارد البشرية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص ص248،249.
(2) يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي متكامل"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2006، ص581.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

❖ إن وجود البيانات ضمن قاعدة البيانات بصورة موحدة سوف يؤدي إلى تكرار عملية حفظ البيانات الأمر الذي يساهم في تخفيض تكاليف حفظ البيانات نظرا لعدم الحاجة إلى تكرار الملفات ذات البيانات المختلفة.

❖ المساهمة في تحقيق حالة التكامل بين الأنظمة الفرعية للمعلومات في المنظمة.

❖ سهولة تجميع البيانات ومعالجتها من قبل المستخدمين، الأمر الذي يساهم في تقييم المعلومات بسرعة، وبالتالي زيادة كفاءة القرارات التي يمكن أن تتخذ بناءا عليها.

خامسا: الأنظمة الخبيرة: هي أنظمة يتم تصميمها لمحاكاة عملية اتخاذ القرارات بواسطة الخبراء، ويقوم النظام بالتوصية بالتصرفات التي يمكن للمستخدم اتخاذها في ضوء المعلومات التي قدمها له حيث أن التصرفات المقترحة هي تلك التي يمكن للخبير أن يقدمها في مواقف متماثلة وتستند إلى ثلاثة عناصر هي:

❖ قاعدة معرفة خاصة بمواضيع معينة؛

❖ القدرة على اتخاذ قرارات تحاكي منطق الخبراء يمكنها التوصل إلى نتائج في ضوء الحقائق والأشكال المتاحة للمساعد في حل المشكلات والرد على الاستفسارات.

❖ المجاورة بين المستخدم والنظام من خلال تزويده بالمعلومات وحصوله على بدائل التصرفات المناسبة.⁽¹⁾

المطلب الرابع: تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية

تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية تعني جميع سبل التعاملات الجارية بمهام ومسؤوليات إدارة الموارد البشرية واعتماد الحاسوب في التعامل معها بدلا من الأساليب الشخصية في الاستقطاب والتعيين والترقية والمكافآت؛ حيث يتم ضخ جميع البيانات المتعلقة بالأفراد العاملين في المنظمة ثم القيام بإجراء كافة المعالجات لتلك البيانات عن طريق استخدام الحاسوب الإلكتروني من أجل توفير المعلومات لكي يتم اعتمادها في اتخاذ القرارات، وتوجد العديد من التطبيقات لنظم معلومات الموارد البشرية وأهم هذه التطبيقات هي:

أولا: تطبيقات التوظيف: تتضمن تطبيقات توظيف العاملين كل من عملية جذب واستقطاب العاملين والمساعدة في توفير فرص العمل المناسبة والحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بالعاملين.

(1) مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص 387.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

أ- جذب واستقطاب العاملين: يساعد نظام معلومات جذب واستقطاب العاملين في حفظ المعلومات الخاصة بالمرشحين للوظائف وتحديد المرشح المناسب لشغل الوظيفة، حيث أن نظام الاستقطاب الفعال يحقق للمنظمة ما يلي:

❖ استرجاع المعلومات الخاصة باسم العامل ورقم ضمانه الصحي ومؤشرات أخرى للمتقدم للوظيفة.

❖ توثيق جميع الإجراءات الخاصة بعملية الاستقطاب.

❖ توثيق جميع المعلومات الأساسية للقائمين بالمقابلة وإعداد التقارير الضرورية عن المرشحين للوظائف.

❖ توفير معلومات عن نتائج الاختبارات للمرشحين للوظائف.

❖ زيادة معايير الاختيار سواء أكانت تلك المعايير موضوعية مرتبطة بالعمل أم معايير ذاتية تحفظ البيانات الشخصية.(1)

ب- توفير قاعدة بيانات تدريبية للعاملين: تحتفظ المنظمة عادة ببيانات حول العاملين في ملف كبير هذه المعلومات يمكن استخدامها لعدة أغراض أهمها:

❖ إدارة الرواتب والأجور؛

❖ توثيق تكاليف الفوائد والحوافز؛

❖ التخطيط للموارد البشرية(2).

ثانيا: تطبيقات إدارة الأداء:

تعد عملية تطبيق وإدارة وتقييم الأداء من المهام الموكلة إلى إدارة الموارد البشرية والتي تتطلب سبل موضوعية في اعتماد تطبيق الحاسب الإلكتروني لها لكي تحقق معها كل سبل التقويم والإدارة الموضوعية والدقة العالية. ويمكن إيراد بعض الأمثلة من البيانات المراد توفيرها بغية التعرف على مستوى الأداء الذي

(1) سهيلة محمد عباس، مرجع سبق ذكره، ص229.

(2) نفس المرجع، ص330.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

يحقق على مستوى المنظمة وبالتالي إدارة الأداء العام للأفراد العاملين في المنظمة ومن هذه المعلومات ما يلي:

❖ الطاقات الإنتاجية التصميمية للمعدات والأجهزة؛

❖ الطاقات الإنتاجية المتاحة للمعدات والأجهزة؛

❖ الطاقات المخططة؛

❖ عدد أيام العمل في السنة؛

❖ عدد ساعات العمل في اليوم⁽¹⁾.

ثالثا: تطبيقات التدريب والتطوير:

تستخدم تطبيقات التدريب بشكل أساسي في توثيق المعلومات الخاصة بإدارة التدريب وهذه المعلومات تتضمن عدد المشاركين وخصائصهم، محتوى البرنامج، وكلفة التدريب، إضافة إلى ذلك معلومات حول مهارات العاملين والنشاطات التدريبية الضرورية، إن قاعدة البيانات الخاصة بإدارة التدريب تتضمن البيانات التدريبية، بالإضافة إلى شهادة المهارات والخبرة التعليمية، كما أنه بإمكان استخدام المعلومات الخاصة بالتكاليف لتحديد أي الأقسام تكون الموازنة التدريبية مرتفعة فيها، إذ أن هذه المعلومات يمكن استخدامها في إعادة تخفيض الموارد المالية في الخطط التدريبية المستقبلية. كما تعمل قاعدة البيانات على توفير معلومات حول البحوث والمجالات العلمية والمصادر المعرفية لمساعدة العاملين في تعلمهم واطلاعهم على أحدث المستجدات العلمية. كما أن نظام المعلومات قد يوفر خطط للتطوير المهني تحتوي على معلومات مهمة كنقاط القوة في المهارات المطلوبة والحاجات التدريبية والتطويرية⁽²⁾.

رابعا: تطبيقات التعويضات:

إن نظام قاعدة البيانات التي ينبغي أن يعتمد على نوع التعويضات المطلوبة وتوفير البيانات المتعلقة بها، إذ أن التعويضات قد تنطوي على الرواتب والأجور والمكافآت والحوافز والإعانات والخدمات النقدية والخدمات العامة والاجتماعية المقدمة للعاملين وغيرها من الجوانب بتعويضات العمل ولذا فإن قاعدة

(1) خضير كاظم محمود، ياسين كاتب، مرجع سبق ذكره، ص255.

(2) سهيلة محمد عباس، مرجع سبق ذكره، ص332.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

البيانات التي يجب أن تعتمد لفرض بناء تلك القاعدة تتطلب بيانات ومعلومات واسعة وشاملة وترتبط بالعديد من الأنشطة المؤداة في المنظمة، ومن الأمثلة على هذه البيانات ما يلي:

- ❖ عدد العاملين الكلي؛
- ❖ عدد العاملين في النشاط الفني؛
- ❖ عدد العاملين في النشاط الخدمي؛
- ❖ الرواتب والأجور الكلية وتفصيلات عن أنواعها؛
- ❖ أنواع الحوافز والمكافآت وتفصيلاتها؛
- ❖ الضمان الاجتماعي للعاملين؛
- ❖ الإعانات المالية للمحتاجين من العاملين⁽¹⁾.

إن جميع التطبيقات التي وردت تتطلب بناء قاعدة معطيات من البيانات والمعلومات الواسعة والتي ترتبط بجميع الحالات والأنشطة والمتغيرات المتعلقة بالمنظمة والأفراد العاملين بالنشاط المراد تطبيقه في إدارة الموارد البشرية بصورة موضوعية. ويتسم بالدقة والوضوح والسرعة في صنع القرار المراد اتخاذه بنشاط معين.

المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعد إدارة الموارد البشرية من أهم الأنشطة التي مستها موجة التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال كون الموارد البشرية محور العملية الإبداعية ومحرك التغيير ومستخدم التكنولوجيا، وعلى أساس قدرته على الاندماج والتفاعل مع التكنولوجيا تتحدد درجة نجاح المنظمة في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الاستعمال الرشيد لمعظم المعلومات يستوجب عدة متطلبات في إدارة الموارد البشرية يمكن إيجازها كالآتي:

(1) خضير كاظم محمود، ياسين كاتب، مرجع سبق ذكره، ص257.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

- ❖ **معرفة الميدان:** ويتم ذلك بالحصول على المعلومات العلمية والتقنية اللازمة باستعمال مصادر المعلومات المختلفة الداخلية منها والخارجية، الشفهية والمكتوبة، وتلك المتاحة في بنوك المعلومات باستعمال المعدات التقنية الضرورية.
- ❖ **القدرة على التقدير:** وتتمثل في القدرة على اكتشاف الفرص والتهديدات المتاحة في المحيط الخارجي وتحليلها وتقديرها من أجل معرفة أهداف إدارة الموارد البشرية.
- ❖ **معرفة الإمكانيات التكنولوجية الحديثة:** بمعنى التعرف على كل الإمكانيات التكنولوجية المتاحة في المحيط باستمرار ومراقبة التطورات في هذا الميدان من أجل رفع مستوى إدارة الموارد البشرية بهذه التكنولوجيا⁽¹⁾.
- ❖ **القدرة على إدماج عناصر المعرفة:** بمعنى القدرة على إدماج المعرفة المحصلة النظرية والتطبيقية ومختلف المواد التكنولوجية سواء كانت حاسبات آلية أو أجهزة كمبيوتر أو ما شابه ذلك لخلق شيء جديد تستفيد منه إدارة الموارد البشرية.
- ❖ **العمل والبحث:** حيث يتطلب تطور إدارة الموارد البشرية البحث والعمل عن تطور المعرفة والتكنولوجيا المعتمدة من طرفها، وهذا حتى تواكب التطورات الحاصلة لأن المنظمة تعد نظام مفتوح يعني أنها تعتمد على العناصر الموجودة في المحيط الخارجي، بهيكله المختلفة في مدخلاتها، هذا يستدعي الإدارات خصوصا إدارة الموارد البشرية أن تكون على علاقة مستمرة بالبيئة الخارجية وذلك للتكيف معها.
- ❖ **التقنية:** وهي مجموع الآلات، المعدات، الإجراءات، الطرق والعمليات التي تمكن إدارة الموارد البشرية من التفاعل والتكيف مع جميع المتغيرات، حيث أن إدخال التقنيات الحديثة يمكنها من الحصول على المعلومات بسرعة ومعالجتها بعمق⁽²⁾.
- ❖ **تطوير الكفاءات:** تتطلب التكنولوجيات الحديثة مثل النظم المعلوماتية ومختلف الحاسبات الآلية التي تساعد في الحصول على المعلومات استثمارات جديدة نظرا لاختلاف أساليب العمل، حيث يفرض التطور في تكنولوجيا المعلومات نوعا جديدا من الموارد البشرية، فاستعمال التقنيات الحديثة يستوجب استعمال كفاءات، خبرات ومهارات عالية، ويتطلب هذا الأمر من المنظمات الاستثمار في التكوين

(1) حمداوي وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 162.

(2) المرجع السابق ، ص 164-165.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

من ناحية، وفي التعليم والبحث العلمي لتطوير المعارف من ناحية أخرى. حيث يعتبر مايكل بورتر (m.Poreter) التطور في التكنولوجيات وتطور الموارد البشرية من بين العناصر الأساسية في إعطاء الميزة التنافسية للمنظمات الاقتصادية.

ويمكن القول أن إدخال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات يجب أن تكون مرفقة بتطوير الإمكانيات البشرية للكفاءات والمهارات والخبرات بواسطة المنظمات التعليمية والتكوينية المختلفة.

❖ **تكوين المستخدمين:** تزايد الحاجة إلى تكوين اليد العاملة على استعمال الأشكال المتقدمة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أنها تعرض عدة أعمال يدوية وبإمكانها إحداث تغييرات معتبرة على مجمل مسارات العمل، مما يستوجب تكوين المستعملين على استخدام أساليب العمل الجديدة حيث يعتبر التكوين عنصر هام في ظل التغييرات التكنولوجية من أجل تحقيق التوازن بين العناصر التقنية والبشرية لأن التكوين يعد استثمارا لا تكلفة على عاتق المنظمة⁽¹⁾.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية

لقد أصبحت التنمية البشرية وتطوير الأداء البشري يحظى بأهمية كبيرة في وقتنا الحالي خاصة مع المنافسة الحادة التي يعرفها قطاع الأعمال لذا فإن السبيل الوحيد لأي تنظيم هو العمل على تطوير كفاءته البشرية المتاحة والكامنة داخله.

الفرع الأول: مفهوم المهارات البشرية:

المهارات البشرية هي مجموع القدرات الفكرية والجسدية للفرد أو المجموعة، والتي تمكنهم من تأدية عملهم على أحسن وجه.

أولا: تعريف المهارات البشرية:

تعرف المهارات البشرية على أنها مجموعة المعارف، القدرات والاستعدادات لفرد أو لمجموعة والمكتسبة بالممارسة المهنية والأداء المكتسب.

⁽¹⁾BenFadel Offa, l'impact des NTIC sur l'organisation disponible sur le site suivante : www.Dauphine.fr/crepa/

Article hier Recherche/ agrh.date :21/03/2015.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

كما تعرف كذلك على انها:"قدرة الفرد لترجمة معرفة ما في عمله، بحيث تسمح بتحقيق النتائج المرغوبة أو المتوقعة"⁽¹⁾.

ثانيا: مميزات المهارات البشرية:

من مميزات المهارات البشرية مايلي:

- 1- أن المهارات ليست ملموسة ولكن لها نتائج ملموسة.
- 2- أنها تتعلق بالوضعية التي يوجد فيها الفرد، بمعنى أنها تختلف من وظيفة لأخرى ومن مستوى لآخر.
- 3- أنها نتيجة التفاعل بطريقة ديناميكية بين العلم والممارسة ونمط التفكير.
- 4- أنها قابلة للتحويل، فكما أمكن نقلها من أفكار إلى أساليب عمل فإنه يمكن نقلها من فرد لآخر عن طريق التكوين والممارسة.
- 5- إن المهارات تختلف من مستوى لآخر داخل التنظيم.

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في تنمية الكفاءات البشرية، إذا أصبحت تدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في نتيجة الموارد البشرية، كما تعتبر العملية التكوينية السبيل الأمثل لغرض رفع وتنمية قدرات الأفراد خاصة مع مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال مراحل هي:

أولاً: مرحلة التخطيط والإعداد للعملية التكوينية: لقد ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تفعيل وترشيد عملية التخطيط للعملية التكوينية، وذلك بتوفرها على معلومات حديثة في الوقت الحقيقي للمشرفين على هذه العملية وذلك فيما يخص:

1- قياس الاحتياجات: وذلك بتوفر معلومات عن:

- الأهداف والتوجهات والسياسات المتبعة وتحليل عناصر ومواطن الضعف.
- شبكة الانترنت وإمكانية معرفة عناصر التحليل الاستراتيجي بصورة يمكن من خلالها تحديد عناصر القوة ومواجهة مواطن الضعف عن طريق التكوين بما يستجيب للتوجهات الجديدة.

⁽¹⁾S.Schermehom, S.G Gunt f R.N Osborn, Human Behavior and organization, Canada, 2002, p15.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

- شبكة الانترنت وإمكانية تحديد التغييرات الخارجية والتعرف على الفرص والتهديدات التي تتعرض لها.

- شبكة الانترنت وإمكانية تتبع إجراءات العمليات المختلفة، وتحديد نقاط الإخفاق وأسبابها وهي ناتجة عن نقص الخبرة والمهارة، وهذا يمكن من التحديد الدقيق لهذه الاحتياجات⁽¹⁾.

2- التخطيط للاحتياجات: وتلعب هنا تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا حيويا من خلال:

- أن شبكة الانترنت تتيح للمسيرين المسؤولين عن العملية التكوينية معرفة برامج وخطط العمل لكافة الإدارات، وبهذا يمكن وضع خطط واقعية لتنفيذ هذه البرامج.

- تتيح بعض برامج الحاسبات في وضع خطط مثبتة للعملية التكوينية والمساعدة في ذلك حيث توجد بعض البرامج الإحصائية المساعدة في ذلك.

3- تحديد أسلوب ومتطلبات التنفيذ: حيث تتيح الشبكة العالمية للانترنت إمكانية التعرف على البرامج التدريبية المتاحة عالميا، وخطط تنفيذ هذه البرامج وأساليب تنفيذها وتكلفتها، بحيث يتمكن المسؤول من تحديد الأسلوب الأمثل للتنفيذ الداخلي والخارجي ومتطلبات تنفيذ هذه البرامج.

4- إعداد المحتوى: ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إعداد المحتوى من خلال:

- الشبكة العالمية التي سمحت بإثراء وإعداد المحتوى فهناك العديد من النماذج والبرامج التكوينية عبرها.

- تصميم البرامج وتوفير محتوى علمي أكاديمي يعمل على تنمية قدرات الأفراد العاملين سواء القيادية أو اتخاذ القرار.

ثانيا: مرحلة تنفيذ العملية التكوينية: أوجدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أنماط جديدة وسهلة في ممارسة العملية التكوينية في كافة مراحلها وذلك وفق ما يلي:

1- التكوين عن بعد: التكوين عن بعد طريقة لاكتساب المعرفة من خلال الآخرين، فالتكوين عن بعد ليس له حدود معينة أو وسيلة واحدة، ويتمثل الدور الأساسي له في تسهيل وتبسيط العملية التكوينية.

(1) خلفاوي شمس ضيات، متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في اقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، 2011، ص16.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

فاليوم عن طريق الشبكة أصبح بمقدرة أي شخص تطوير كفاءاته بمختلف أنواعها دون الحاجة للتواجد المكاني فالتكوين عن بعد عدة مزايا منها:

- ❖ أنه موجه للعمال في مكان إقامتهم أو في ترحالهم.
- ❖ أنه يسمح بمتابعة العملية التكوينية وفق أوقاتها المناسبة.
- ❖ يسمح بالقيام بالعملية التكوينية وفق الإمكانيات المالية واقتصادية⁽¹⁾.

2- التكوين بالمنزل: حيث سمحت هنا تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام الوسائط المتعددة إلى إمكانية تنمية المهارات باعتماد على النفس ودون الحاجة للاتصال بالشبكة المعلوماتية، فالآن توجد عدة برامج تساعد على التنمية الذاتية، كما أن هناك عدة برامج تكنولوجية وقنوات متخصصة في تنمية مهارات الأفراد في مختلف المجالات ومن طرف محاضرين عالميين⁽²⁾.

3- التكوين المستمر: لقد جعلت تكنولوجيا المعلومات من العملية التكوينية هواية يستطيع أي فرد ممارستها دون انقطاع على مدى حياته، فاليوم وعلى الشبكة هناك برامج وأقسام تكوينية مفتوحة 24 ساعة خلال أيام الأسبوع دون عطل وإجازات، فالعملية التكوينية اليوم على الشبكة لا تعترف بالحدود الزمنية والمكانية.

4- التكوين أثناء العمل: فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتيح اليوم إمكانية تنفيذ البرنامج التكويني بالموازاة مع العمل الحقيقي دون شعور الفرد بالفارق بين ما يقوم بتنفيذه فعلا للوظيفة وما يقوم بتنفيذه للتكوين حيث التفاعل بين المستخدم وقاعدة البيانات حقيقية في حالة العمل وبين المستخدم وقاعدة البيانات هيكلية عن التكوين.

5- التكوين وفق المستوى: حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات إمكانية تقديم برامج التكوين للتقدم تبعا لطبيعة وقدرات المتلقي، حيث يقوم البرنامج بالاستعانة على مجموعة اختبارات وتطبيقات الذكاء الصناعي والأنظمة الخبيرة في تحديد مستوى الطلب، ونقاط القوة والضعف فيه، وتقدم له المادة التكوينية بطريقة تناسب مستواه مع مراعاة تغير المستوى مع تقديم الدروس في البرنامج التكويني⁽³⁾.

(1) خلفاوي شمس ضيات ، مرجع سبق ذكره ، ص17.

(2) رأفت رضوان، ثورة المعلومات وانعكاساتها على التدريب و التكوين، وقائع ندوة آفاق جديدة للتنمية البشرية والتدريب، 1997 ص352.

(3) خلفاوي شمس ضيات، مرجع سبق ذكره، ص19.

ثالثا: مرحلة التقييم:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إثراء وتسهيل العملية التكوينية وفي تفسير عملية تقييم الموارد البشرية من خلال ثلاث نقاط مهمة:

❖ أتاحت إمكانية التقييم المستمر لفاعلية العملية التكوينية من خلال التفاعل بين المستخدم والبرنامج التكويني بصورة كاملة من خلالها تحديد نقاط القوة والضعف.

❖ تتيح برامج التكوين الذكية إمكانية تتبع المتكون في جميع حالات التكوين.

❖ تتيح شبكات العمل الداخلية الانترنت من خلال استخدام أساليب تدفق العمل إمكانية قياس تدفق العمل قبل العملية التكوينية وبعدها لمعرفة القيمة الفعلية للعملية وليس فقط النظرية⁽¹⁾.

المطلب الثالث: انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الفرد داخل

المؤسسة

يمكن تلخيص الآثار الايجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على المورد البشري داخل المنظمة فيما يلي:

الفرع الأول: الآثار الايجابية: تتمثل في⁽²⁾:

أ- زيادة الفرص التعليمية والتدريبية وتنوعها أمام الأفراد العاملين: إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المنظمة يولد الحاجة إلى تدريب الموارد البشرية على استخدامها وكيفية التعامل معها، هذا يؤدي إلى زيادة فرص للتدريب والتكوين لاكتساب خبرات جديدة، فقد ظهرت الحاجة إليها من وراء استخدام مثل هذه التكنولوجيات.

ب- توفير ظروف عمل صحية ملائمة: إن اعتماد الموارد البشرية على هذه التكنولوجيات قد سمح من تحسن ظروف العمل فبعد أن كانت الأعمال مجهدة أصبح من الممكن القيام بمختلف الأعمال دون مغادرة المكتب حتى لو كان الأمر يتعلق بمهام خارج البلد.

ج- سرعة الحصول على مختلف الخدمات الاجتماعية: إن ربط المنظمة بمختلف الهيئات والمراكز الاجتماعية كالضمان الاجتماعي، عن طريق الاكسترنات، وإرسال مختلف الوثائق والبيانات عن

(1) رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص354.

(2) سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص382.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

الموارد البشرية يسرع الحصول على مختلف الخدمات كالتعويضات من الضمان الاجتماعي والتأمينات... الخ

د- **الشعور بالرضا الوظيفي**: يزيد شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي وتعلقهم بالمنظمة ولوظيفية التي يشغلونها وهذا لما يتولد عندهم من فخر واعتزاز لما تتملكه من تكنولوجيات حديثة للمعلومات والاتصال، ولما يجدونه من راحة وانخفاض الجهد المبذول عند العمل.

بالإضافة إلى المزايا السابقة هناك مزايا أخرى:

- الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات... الخ، لقد زادت من شعور الإنسان بالحرية، ورمت عن كاهله قيود كثيرة.

الفرع الثاني: الآثار السلبية: وتتمثل في:

أ- **مقاومة التغيير من طرف الموارد البشرية**: من المعروف أن الإنسان بصفة عامة يكره التغيير ويفضل مواصلة ما اعتاد عليه سابقا وهذا ينطبق أيضا على إدارة الموارد البشرية، فإدخال تكنولوجيات جديدة لم يسبق التعامل معها يدفع بالموارد البشرية إلى مقاومتها وهذا ما ينعكس بالسلب على أداء المنظمة وبالتالي تعطل أعمالها⁽¹⁾.

ب- **تقليل جوانب الإبداع والابتكار لدى الموارد البشرية**: حيث يؤدي استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى زيادة روتين الأعمال التنفيذية بالأقسام مثل إجراءات حساب الأجور عن طريق استخدام برامج الكترونية، وهذا ما يؤدي بالموارد البشرية إلى التطبيق دون التفكير في طرق أخرى للإنجاز⁽²⁾.

ج- **تشكل نوع من الخوف والقلق لدى الموارد البشرية**: وهذا ناتج لشعورهم الداخلي بخطورة التطور التكنولوجي الذي تجسده تكنولوجيا المعلومات والاتصال إذ هي في حساباتهم بدائل تشغل مكانهم وبهذا أصبحت التكنولوجيا في نظرهم والبطالة وجهان لعملة واحدة⁽³⁾.

بالإضافة إلى هذه الآثار السلبية نذكر مايلي:

(1) محمد بن يوسف النمران ، إدارة التغيير والتحديات العصرية للمدير "رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ص88.

(2) سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، مرجع سبق ذكره، ص382.

(3) جاسم مجيد، التطورات التكنولوجية والإدارية الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، دون سنة النشر، ص56.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

- إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنتشرها هذه التكنولوجيات لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة...الخ.
- ساعدت أيضا على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية، مثل تجارة المخدرات واستدراج الأطفال إلى عالم الجريمة...الخ.

المطلب الرابع: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مصلحة إدارة المواد البشرية

يوجد أيضا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار على مصلحة إدارة الموارد البشرية وتتمثل فيما يلي:

الفرع الأول: الآثار الايجابية: يمكن تلخيصها فيما يلي:(1)

أ- **التقليل من استنساخ الوثائق والأرشيف وانخفاض تكاليف الإرسال:** إن استعمال الانترنت ومختلف وسائل التخزين الثانوية، يسمح بالاحتفاظ بالوثائق إلكترونيا دون الحاجة لاستنساخها وتحمل أعباء الطبع والنسخ والتصوير...الخ، كما أن إمكانية نقل الوثائق الإلكترونية ولمسافات بعيدة قلصت الحاجة للوثائق المكتوبة.

ب- **سرعة إنجاز الأعمال:** لقد ساعد استخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تسريع عمليات تبادل المعلومات، وإرسال التقارير إلكترونيا، وبهذا يتم تخفيض تكلفة الوقت والاستفادة من مزايا المعلومات والأحداث قبل تقديمها.

ج- **إنشاء قاعدة بيانات العمالة:** إن استخدام مصدر واحد يتوفر على مختلف المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية، قد ساعد كثيرا إدارة الموارد على تنفيذ مختلف وظائفها وبالذقة المطلوبة كتصميم هيكل الأجور داخل المنظمة، حيث أنتوافر نظام للمعلومات خاص بالأجور سهل المعالجة الآلية الإلكترونية للأجور وهذا من خلال توافر معلومات حول الزيادات والاستحقاقات والرواتب والعلاوات لكل فرد من أفراد المؤسسة.

د- **القدرة على التخطيط والتنبؤ للموارد البشرية:** تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتوفير مختلف البيانات الخاصة بحركة العاملين والتي يمكن استخدامها في التنبؤ لحاجيات المنظمة المستقبلية من الموارد البشرية، حيث بالمقارنة مع التخطيط التقليدي ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من

(1) فريد النجار، تكنولوجيا الإدارة في ظل العولمة ، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2007، ص307.

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

توفير المعلومات اللازمة التي تحتاجها المنظمة وأصبحت عملية تخطيط الموارد البشرية إلكترونيا توفر الخبرات والكفاءات والمهارات الجديدة التي تحتاجها المؤسسة.

هـ- **إعطاء صورة واضحة للموضع المالي لإدارة الموارد البشرية:** من بين ما تحتوي عليه قاعدة البيانات المستعملة في كل من التدريب الذي أصبح مستند على الحاسب الآلي والتدريب عبر شبكة الانترنت العالمية، والتكوين عن بعد والتوظيف عن بعد أيضا...الخ، معلومات خاصة بالتكاليف و يربط مختلف القواعد البيانية الموجودة في إدارة الموارد البشرية يمكن الحصول على صورة واضحة لوضعها المالي هذا ما يسمح باتخاذ الإجراءات المناسبة في حالة العجز أو الفائض.

و- **توثيق إجراءات جذب واستقطاب العاملين:** يساعد نظام معلومات جذب واستقطاب العاملين في حفظ المعلومات الخاصة بالمرشحين للوظائف وتحديد المرشح المناسب للمواقع الوظيفية، كما يمكن استرجاع مختلف المعلومات الخاصة بالعاملين في أي وقت كان، حيث بمقارنة الاستقطاب الإلكتروني مع التقليدي نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال سهلت وساعدت في البحث والاستقطاب الإلكتروني في أسواق العمل العالمية عبر شبكة الانترنت، حيث حولت اهتمام إدارة الموارد البشرية من مجرد توفير لليد العاملة لقطاعات المنظمة المختلفة إلى اهتمام أصيل بتشغيل الموارد البشرية لتحقيق النتائج المستهدفة من استقطابهم الإلكتروني واختيارهم حسب كفاءتهم⁽¹⁾.

الفرع الثاني: الآثار السلبية: يمكن حصرها فيما يلي: (2)

أ- **زيادة تكاليف إدخال الأجهزة الحديثة والبرامج:** فالحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المادية منها وغير المادية يكلف إدارة الموارد البشرية الكثير خصوصا إذا كانت تجهيزات وبرامج غير محلية الصنع.

ب- **ارتفاع تكاليف الصيانة والإحلال:** تتحمل إدارة الموارد البشرية بالإضافة إلى أعباء اقتناء هذه التكنولوجيا أعباء الصيانة والإصلاح، بالإضافة إلى أعباء إحلال تكنولوجيا مكان أخرى لتعذر إصلاحها أو استهلاكها.

ج- **ارتفاع التكاليف المرتبطة بالتدريب:** رغم ما يوفره التدريب من إيجابيات للمورد البشري بصفة خاصة والمنظمة بصفة عامة، فهو يمثل من جهة أخرى عبئا تتحمله المنظمة وتسعى لتقليل آثاره.

(1) سهيلة محمد عباس، مرجع سبق ذكره، ص332.

(2) فريد النجار، مرجع سبق ذكره، ص307.

الفصل الثاني : إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

د- خفض مؤقت لأداء إدارة الموارد البشرية: وهذا نتيجة للوقت الفاصل بين إدخال هذه التكنولوجيا وتدريب الموارد البشرية على استخدامها، حيث يتطلب الإلمام بكل ما يتعلق بها من طرق للاستعمال والتشغيل وقتا يؤثر سلبا على أداء إدارة الموارد البشرية وبالتالي يؤثر على أداء المنظمة ككل.

ه- تعرض المعلومات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية للقرصنة: تكون في بعض الأحيان المعلومات الخاصة بالموارد البشرية غير آمنة ما يعرضها للقرصنة، ولتسريب مضمونها ما يؤثر سلبا على المنظمة والأفراد على حد سواء.

و- تعرض المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية للضياع والتلف: من بين الأسباب التي تهدد ضياع البيانات وتلفها الانقطاعات المتكررة في التيار الكهربائي ولأن جل هذه التكنولوجيا تعتمد على الكهرباء فهي تعرض المنظمة للخطر خصوصا في حالة عدم توافر نسخ ووثائق ورقية عنها كما أن احتواء هذه التكنولوجيا على فيروسات الكترونية قد أو جب ضرورة عدم الاعتماد عليها كليا وإتاحة الفرصة للأوراق والقلم بالبقاء.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل نستنتج أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية قد أعطاه طابع جديد يتمثل في نوعية الخدمات التي تمارسها في ميدان عملها، حيث سمحت بإدخال تغييرات وتحسينات مستمرة لاسيما في مجال المعلومات والاتصال، وما وفرته من معلومات مناسبة في الوقت وبالذقة اللازمة لمختلف المستويات الإدارية التي تدعم جميع المهام والوظائف الإدارية من خلال نظام معلومات الموارد البشرية الذي يقوم بتجميع وحفظ البيانات الخاصة بالموارد البشرية في المنظمات من اختلاف أنواعها ومستوياتها، وتحويل هذه البيانات إلى معلومات بعد تشغيلها والاحتفاظ بها في قاعدة بيانات النظام واستدعائها وقت الحاجة إليها لإعداد التقارير اللازمة بناء على المعلومات وتقديمها إلى المسؤولين في المنظمة. بإضافة إلى تنمية وتطوير قدرات الأفراد التي تنعكس على جودة أدائهم، هذا ماسمح لوظيفة إدارة الموارد البشرية من أن تلعب دورا أساسيا في تحقيق أهداف المنظمة الإستراتيجية من خلال اللجوء إلى الوظائف الإلكترونية المتمثلة في: التسيير الإلكتروني، الاستقطاب الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني، التكوين الإلكتروني.

الفصل الثالث :

دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات
و الإتصال على إدارة الموارد
البشرية بالمركز الجامعي ميله

تمهيد

لقد عمدنا في الفصول النظرية السابقة إلى تسليط الضوء على أهم عناصر إشكاليتنا، كما حاولنا الربط فيما بينها في إطار علاقة تأثير مباشر وغير مباشر من أجل توضيح الدور الذي يمكن أن تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في ظل تحديات إدارة الأعمال، وسوف نلاحظ هذا التأثير على حالة خاصة في مؤسسة من مؤسسات الجزائر ألا وهي الجامعة وبالضبط في المركز الجامعي عبدالحفيظ بالصوف ميله وستكون دراستنا مركزة على مصلحة المستخدمين.

لدارسة هذا الجانب من البحث اعتمدنا على المعلومات المتوفرة في وثائق الجامعة، إضافة إلى المعلومات المقدمة من خلال القيام بمقابلات شخصية مع مجموعة من المسؤولين في إدارة المستخدمين للجامعة.

وعلى ضوء ما ذكر جاء تقسيم هذا الفصل إلى أربعة مباحث هي كالتالي:

- المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي عبدالحفيظ بالصوف ميله .
- المبحث الثاني: تقديم المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين محل الدراسة.
- المبحث الثالث: منهج الدراسة.
- المبحث الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة.

المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله

تطوي المؤسسة على دور بالغ الأهمية في المجتمع نظرا لما تقدمه من خدمات للأفراد، فتتوزع حاجات الأفراد نتج عنه تنوع الخدمات التي تقدمها وتتوزع خصائصها، فظهرت عدة مؤسسات في هذا القطاع مهمتها الأساسية تقديم خدمات التعليم العالي والبحث العلمي للمجتمع.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المركز الجامعي ميله

شهدت الجزائر منذ السبعينات ثورة عارمة في مجال التعليم العالي والبحث العلمي، حيث تجسدت هذه الثورة في بناء وإنشاء عدة جامعات، مراكز وملحقات جامعية لاستيعاب الكم الهائل والمتزايد من الطالبين

حاملية شهادة البكالوريا، وقد كان لولاية ميله في إنشاء مركز جامعي وكان ذلك سنة 2005 وذلك من خلال المادة 3 من المرسوم التنفيذي رقم 5 - 299 و المؤرخ في 11 رجب 1426 الموافق ل16 أوت سنة 2005 تنشأ بمدينة ميله مؤسسة عمومية ذات الطابع العلمي و الثقافي و المهني تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تدعى المركز الجامعي ميله

يحدد عدد المعاهد الذي يتكون منه المركز الجامعي لميله و اختصاصه .

- معهد العلوم والتكنولوجيا .

- معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير .

- معهد الآداب و اللغات .

و تنص المادة 9 من المرسوم التنفيذي رقم 5 - 299 المؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق ل16 أوت 2005 ، يتكون مجلس إدارة المركز الجامعي لميله بعنوان القطاعات المستعملة من:

- ممثل الوزير المكلف بالصناعة ،

- ممثل الوزير المكلف بالتجارة،

- ممثل الوزير المكلف بالثقافة ،

- ممثل الوزير المكلف بالموارد المائية ،

- ممثل الوزير المكلف بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة (1).

المطلب الثاني:تعريف المركز الجامعي لميلة

المركز الجامعي لميلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي تتمتع بالإستقلال المعنوي المالي ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة، تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 204-08 المؤرخ في 09 جويلية 2008 فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق لها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الولاية. يقع المركز الجامعي لميلة على بعد 5 كلم عن وسط المدينة على الطريق الرابط بين بلديتي ميلة وزغاية ويتربع على مساحة إجمالية قدرها 87 هكتار.

المطلب الثالث: أهداف ومهام المركز الجامعي

للجامعة العديد من المهام والأهداف نوجزها فيما يلي:

أولا: أهداف الجامعة:

- ❖ السهر على تطوير وتعميم التعليم؛
- ❖ توسيع الاختصاصات وذلك سعيا لإعطاء فرصة استيعاب أكبر عدد ممكن من حاملي شهادة البكالوريا في ولاية جيجل والولايات المجاورة؛
- ❖ دعم الدراسات ما بعد التدرج؛
- ❖ إنشاء مخابر بحث معتمدة؛
- ❖ اقتراح مشاريع بحث سعيا لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة على مستوى الجامعة؛
- ❖ تزويد مختلف القطاعات بالإطارات الجامعية الكفأة ذات تكوين عال في جميع التخصصات التي تساهم في تطوير الخدمات المقدمة على مستوى القطاعات التي تنشط فيها.²

(1) الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 39 الصادر في 13 يوليو 2008، المرسوم التنفيذي : رقم 5/ 299، المؤرخ في 16 / 08 / 2005 المحدد لإنشاء المركز الجامعي لميلة .

² - مرجع سبق ذكره .

ثانيا: مهام الجامعة:

- ❖ تتولى التعليم العالي والدراسات العليا؛
- ❖ تتولى نشر الدراسات ونتائج البحث العلمي في رحابها؛
- ❖ تساهم في ترقية الثقافة الوطنية؛
- ❖ تجديد المعلومات وتحسين المستوى؛
- ❖ تساهم في تكوين الإطارات اللازمة في تكوين البلاد في مختلف التخصصات؛
- ❖ تقوم بأي عمل في التكوين المتواصل؛
- ❖ تساهم في تعميم نشر المعارف وتطويرها.

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي ميلة

للمركز الجامعي هياكل وتنظيمات هي:

أولا: تنظيم المركز الجامعي لولاية ميلة:

1-المدير:

- ديوان المدير

- خلية الإحصاء و الإعلام و الإتصال

2- مساعدين المدير:

-المدير المساعد المكلف بالدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.

- المدير المساعد المكلف بالتنمية والإستشراف

- المدير المساعد المكلف بالدراسات مابعد التدرج و البحث العلمي والعلاقات الخارجية

- الأمين العام

-معهد العلوم الإقتصادية و التجارية و التسيير

- معهد الآداب و اللغات

- مدير المكتبة المركزية

- وحدة الطب

3-مكتب الأمين العام :ويمثل هذا المكتب إحدى الهياكل الأساسية التي تكون المركز الجامعي ويتكون من:

المديرية الفرعية للمستخدمين و النشاطات الثقافية والرياضية :تتكون من أربع مصالح هي:

-مصلحة النشاطات الثقافية والرياضية.

-مصلحة تكوين و تحسين المستوى¹.

-مصلحة المستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح².

-مصلحة المستخدمين الأساتذة.

المصالح التقنية المشتركة :تتكون من أربع مراكز هامة وهي:

-مركز الأنظمة وشبكة الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

-مركز الطبع والسمعي البصري.

-مركز التعليم المكثف للغات.

4-المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة والوسائل :تتكون من أربع مصالح هي:

-مصلحة النظافة والصيانة.

-مصلحة المحاسبة والجرد والأرشيف.

-مصلحة المحاسبة ومراقبة التسيير والصفقات.

-مصلحة الميزانية وتمويل نشاطات البحث.

5--المدير المساعد المكلف بالتنمية والإشراف :ينكون من ثلاث مصالح هي:

-مصلحة الإحصاء والاستشراف.

1 - مرجع سبق ذكره .

2 - مرجع سبق ذكره .

-مصلحة الإعلام والتوجيه.

-مصلحة متابعة برامج البناء والتجهيز

6-المدير المساعد المكلف بالدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات:

ويتكون بدوره من ثلاث مصالح هي:

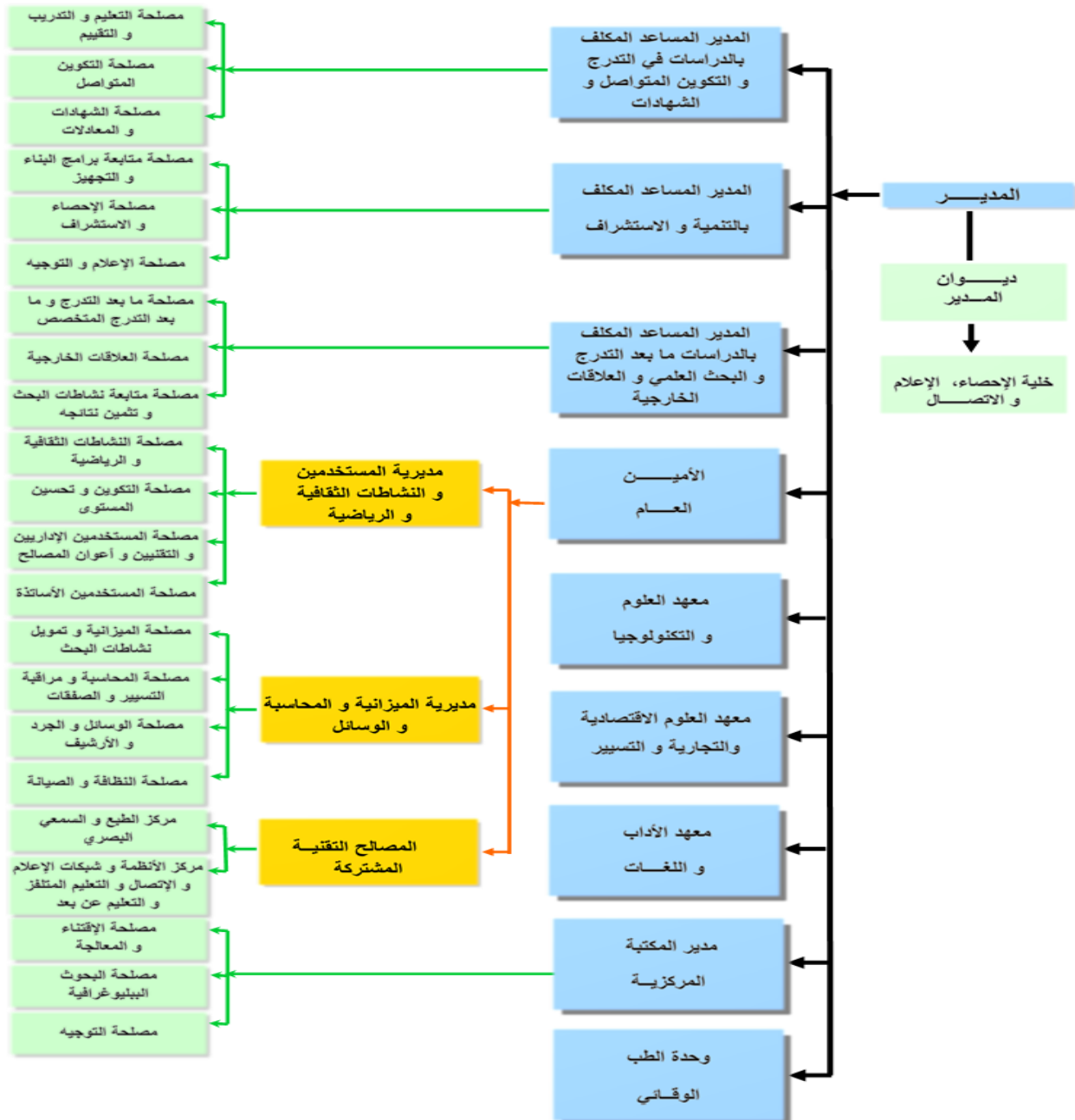
-مصلحة الشهادات والمعدلات.

-مصلحة التكوين المتواصل.

-مصلحة التعليم والتدابير والتقييم.

ثانيا : الهيكل الإداري :

الشكل (10) الهيكل الإداري للمركز الجامعي لميلة



المصدر : المديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية، المركز الجامعي لميلة

المبحث الثاني: تقديم مديرية فرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية

تعد مصلحة المستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية من أحد المصالح الفرعية الهامة إذ تتكفل بمتابعة

وتسيير المستخدمين وتقوم بتسيير المسار المهني للمستخدمين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة.

المطلب الأول: تعريف مديرية فرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية

تندرج المديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية و الرياضية ضمن مصالح الأمانة العامة للمركز الجامعي ميله حيث تقوم بإعداد وتنفيذ مخططات التنفيذ والتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف للمستخدمين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للجامعة، وضمان التوزيع المنسجم بين الكليات والمعاهد والملحقات وتشمل المصالح التالية:

❖ مصلحة المستخدمين والأساتذة؛

❖ مصلحة المستخدمين للنشاطات الثقافية و الرياضية؛

❖ مصلحة التكوين وتحسين المستوى .

❖ مصلحة المستخدمين الإداريين والتقنيين و أعوان المصالح.

المطلب الثاني: مهام مديرية فرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية

❖ تسيير المسار المهني للموظفين التابعين لمديرية الجامعة والمصالح المشتركة وكذا الذين يتولى مدير الجامعة تعيينهم؛

❖ إعداد وتنفيذ مخططات التكوين وتحسين المستوى وتجديد معلومات الموظفين الإداريين والتقنيين وأعوان المصالح للجامعة؛

❖ ضمان تسيير تعداد موظفي الجامعة مع ضمان التوزيع المنسجم بين الكليات؛

❖ تنسيق وإعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للجامعة.¹

1 - المديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية، المركز الجامعي لميله.

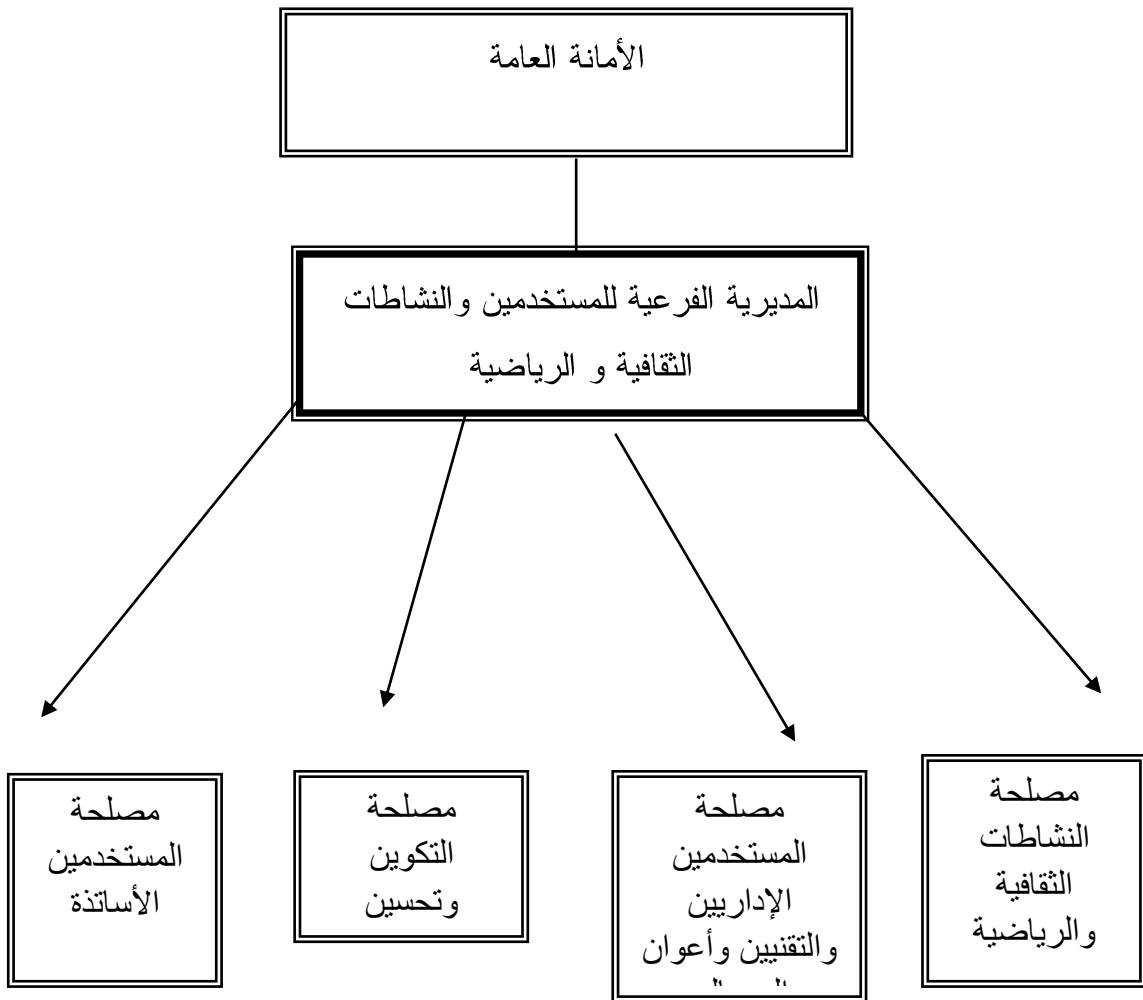
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية

والرياضية

دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية:

تشمل المديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية على أربعة هياكل ضمن مصالح الأمانة العامة للمركز الجامعي ميلة كما يلي:

الشكل رقم(11) تقديم الهيكل التنظيمي للمصلحة



المصدر: المديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية، المركز الجامعي لميلة.

المبحث الثالث:الإطار المنهجي للدراسة

نتطرق في هذا المبحث إلى المنهج العلمي المستخدم في الدراسة ومجالاتها ، وتوضيح التقنيات والأدوات المستخدمة وكذا الإجراءات المتبعة لتطبيق الدراسة ميدانيا والصعوبات التي واجهتنا في ذلك بإضافة إلى الأساليب الإحصائية كما تطرقنا إلى مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة .

المطلب الأول:منهج الدراسة

ارتبط تقدم البحث العلمي وتحصيل المعرفة بضرورة وجود منهج للبحث والتحصيل، فإن غاب المنهج خضع البحث للعشوائيه وأضحت المعرفة غير علمية ، فالمنهج يعني مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة ، وأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتساب الحقيقة. فطبيعة موضوع الدراسة هي التي تحدد أسس المناهج العلمية لها، وكيفية توظيفها لتحقيق أهداف الدراسة وكذا اختيار الأدوات المنهجية الأنسب لذلك.

ولمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية بالمركز الجامعي ميله ، وعلى ضوء التساؤلات التي نسعى للإجابة عليها، فإننا استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ، وذلك لأن طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها تتطلب ذلك. وقد تم اختيار هذا المنهج لوصف وتحليل الأثر والدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل إدارة المواد البشرية بالمركز الجامعي، من وجهة نظر الموظفين والرؤساء وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات المنهجية التي مكنتنا من جمع معلومات حول مشكلة البحث، والتي قمنا بتبويبها وتصنيفها وتحليل محتواها للخروج بمجموعة من النتائج.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة

تم استخدام مجموعة من الوسائل في جمع البيانات المستهدفة في هذه الدراسة في إطار المنهج الوصفي التحليلي، حيث تأتي في المرتبة الأولى الاستمارة التي تم استخدامها بشكل أساسي في عملية جمع المعلومات والبيانات مدعمة بمقابلة مباشرة مع المدير التنفيذي للمديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية نسعى من خلالها الحصول على معلومات أكثر دقة وتفصيل وقد تمت على عدة مراحل كان النقاش فيها مفتوحا بإضافة إلى المقابلة أين كانت الأسئلة مكتوبة وبطريقة منهجية مقننة، وكذلك استخدمت الملاحظة كوسيلة ثالثة ومكاملة لجمع مختلف البيانات والمعلومات.

أولاً: الاستبيان:

الاستبيان هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكيد من معلومات متعارف عليها لكن غير مدعمة بحقائق.

وقد تم بناء استمارة الأسئلة على أساس الفرضيات وأهداف البحث المحددة، معتمدين في ذلك على الأسئلة المغلقة كأن يكون الجواب بنعم أو لا، كما اعتمدنا أيضا على أسئلة تتضمن عدة خيارات وذلك لمعرفة مدى معرفة المبحوث لموضوع الدراسة ، وكذا الأسئلة المغلقة المفتوحة.

ثانياً: المقابلة:

المقابلة في البحث العلمي هي عبارة عن حوار ، أو محادثة أو مناقشة، موجهة، تكون بين الباحث عادة من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى ، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج البحث التوصل إليها والحصول عليها، في ضوء أهداف بحثه.

وقد استخدمنا المقابلة كون أن بعض الأسئلة لا يمكن الإجابة عنها بكفاية عن طريق الاستبيان، ونظر لأنها تحتاج إلى التعمق فيها، ولهذا اعتمدنا على الأسئلة المفتوحة كونها تمتاز بغزارة المعلومات والبيانات، مما يعطى لنا إمكانية تصنيف البيانات المجمعدة ومقارنتها مع الأسئلة الواردة في الاستبيان، ومعرفة صحة المعلومات الواردة من أفراد آخرين في نفس المؤسسة.

ثالثاً: الملاحظة:

تعد الملاحظة أحد وسائل جمع المعلومات المتصلة بسلوك الفرد الفعلي ومواقفه واتجاهاته ومشاعره وتيسير الحصول على كثير من البيانات والتي لا يمكن الحصول عليها باستخدام الطرق الأخرى كجمع المعلومات، وتفيد كذلك في الظروف التي يرفض فيها المستجيبون التعاون مع الباحث.

وهناك أسلوبان للملاحظة وهما:

- **الملاحظ المشارك** : ويكون ذلك في حالة ما إذا أراد الباحث أن يعرف الموقف جيدا وذلك بمشاركة في الأنشطة، أو في الموقف المراد بحثه، وهنا يعطيه فرصته جيدة ليرى الخبرات من وجهة نظر المشاركين.

- **الملاحظ غير المشارك:** وهو الذي يزور الموقع الذي تتم فيه الملاحظة ويسجل الملاحظات دون أن يشترك في الأنشطة.

وفي هذا الصدد اعتمدنا على أسلوب الملاحظ غير المشارك أثناء زيارتنا الاستطلاعية لمصلحة المستخدمين بالجامعة، بغرض تفحص الجوانب المبحوثة عن قرب.

رابعاً: التقنيات المستخدمة في التحليل:

لا بد و أن كل بيان أو معلومة تحتاج إلى تحليل، و يتوقف هذا التحليل على وجود أساليب تسمح بالوصول إلى حقائق تعكس موضوع الدراسة، و تكون معبرة، و بناءً على هذا فقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة و كذلك Microsoft Excel لعرض بعض الأشكال.

- فبالنسبة لعرض البيانات فقد استخدمنا الجداول الإحصائية بالإضافة إلى الدوائر لتسهيل عملية قراءة البيانات.

- أما فيما يخص التحليل و التفسير فاستخدمنا النسب المئوية، التكرارات

- التكرار: هو تعداد كل الإجابات المتكررة لأسئلة الاستمارة وتلخيصها بالجدول، وذلك عند عرض نتائج أفراد العينة على الاستمارة.

النسب المئوية: لمعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستمارة وهي الوسيلة الإحصائية التي اعتمدنا عليها لتفسير عرض النتائج المتوصل إليها وتحسب كالآتي:

تكرار العنصر (x) * 100

النسبة المئوية للعنصر (x) =

مجموع التكرارات

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة:

المقصود بمجتمع الدراسة كل العناصر المراد دراستها، ويتكون مجتمع دراستنا من المجال البشري والمتكون من الإطارات والموظفين لمصالح المستخدمين بالمركز الجامعي ميله.

ثانياً: المعاينة:

إن سحب جزء من مجتمع الدراسة يطلق عليه اسم العينة والعملية التي يتم بهذا الشكل يطلق عليها المعاينة، واستخدمنا المعاينة نظراً لصعوبة الاتصال بعدد كبير من المعنيين بالدراسة لكي يطرح عليهم الأسئلة، ولهذا حولنا معاينة أكبر عدد ممكن من الإطارات حتى نستطيع أن نأخذ صورة واضحة ومعبرة عن التفكير.

وأخذنا في كل ما سبق مسح شامل لمجتمع الدراسة، حيث ضمت العينة 10 أفراد من رؤساء وموظفين في مصالح المستخدمين للجامعة.

المبحث الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة

بعد تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية سنقوم في هذا المبحث بعرض و تحليل المقابلة التي تمت مع مسؤول الموارد البشرية ، بالإضافة إلى عرض و تحليل بيانات الاستبيان .

المطلب الأول: عرض وتحليل المقابلة التي تمت مع مسؤول مصلحة المستخدمين

سيتم عرض وتحليل المقابلة التي تمت مع رئيس مصلحة المستخدمين بالمركز الجامعي على النحو التالي:

س1: ما مستوى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية داخل الجامعة؟

- على مستوى المصلحة فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستعملة متوسطة تتمثل أساساً في:

❖ الهاتف.

❖ أجهزة الحاسوب.

❖ شبكة الانترنت.

❖ الطابعات.

س2: ما هي أسباب إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل داخل مصلحة الموارد البشرية؟

- من بين أسباب إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل: محاولة التغيير من طريقة عمل الأفراد التقليدية، ومحاولة تسهيل عملية تبادل المعلومات والحصول عليها، وكذا التخلص من الأرشيف الورقي.

س3: هل ترى أن الكفاءات الحالية الموجودة لديك قادرة على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أحسن وجه؟

- إن البعض من الموارد البشرية الموجودة في المصلحة قادرة على استغلال واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بنسبة متوسطة، ومع ذلك فهي مازالت تتطلب نوع من التكوين والتدريب في هذا المجال من أجل استغلالها على أحسن وجه.

س4: هل هناك نظام معلومات موارد بشرية تستند إليه الجامعة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية؟

- نعم هناك نظام معلومات موارد بشرية خاص بمصلحة المستخدمين تستند إليه في اتخاذ قرارات متعلقة بالموارد البشرية يتمثل في قاعدة معطيات تحتوي على معلومات عن الموظفين والأساتذة في الجامعة، تستعمل في نظام الترقيّة الآلية، متابعة المسار المهني للأساتذة، ونظام الأجور الخاص بالموظفين الإداريين في مختلف المصالح.

س5: ماذا أضافت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى وظائف إدارة الموارد البشرية داخل الجامعة؟

- لقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين جودة مخرجات الخدمات التي تقدمها المصلحة وكذا في وظائفها، فهذه التكنولوجيا سمحت بظهور الوظائف الالكترونية لإدارة الموارد البشرية، إلا أن نسبة استعمال أو اعتماد على هذه الوظائف ضئيلة جدا داخل الجامعة.

س6: هل توابك الجامعة التطورات الحاصلة في البيئة التكنولوجية؟

- إن مستوى التطورات التكنولوجية الموجودة داخل الجامعة لا يرقى إلى المستوى المطلوب ما عدا شبكة الانترنت وجهاز الحاسوب، وبالتالي فإن المصلحة ما زالت ناقصة من حيث الأجهزة التقنية مع العلم أنه بالرغم من أن طبيعة الجامعة التي تمتاز بالبحث العلمي والتعليم العالي عن بعد بين

الجامعات الأخرى فهي دائما تستدعي تحديث التكنولوجيا المعلوماتية في مجال عملها، إلا أنها لا تواكب هذه التطورات التكنولوجية بنسبة كبيرة.

س7: هل هناك تخصيص لبرامج تدريبية للموظفين من طرف الجامعة تتبع لهذه التكنولوجيا؟

- إن فرص الاستفادة من حصص تدريبية داخل الجامعة ضعيفة جدا، في هذا المجال، وذلك لأن الجامعة لا تخصص برامج تدريبية للموظفين لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي من شأنها أن تنمي وتطور الإمكانيات البشرية، الكفاءات، والمهارات والخبرات، حتى وإن وفرت دورات تكوينية فإنها تستهدف شخصين أو ثلاث فقط ذو المراتب العليا في المصلحة.

س8: كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ممارسات إدارة الموارد البشرية؟

- نعم هناك تأثير واضح لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ممارسات إدارة الموارد البشرية، سواء على جودة أداء الموارد البشرية أو على مستوى وظائف المصلحة، مثل التسيير الالكتروني، فهذه التكنولوجيا قد حسنت في مجال تسيير الموارد البشرية.

س9: ما هي انعكاسات إدخال هذه التكنولوجيا على أداء المصلحة داخل الجامعة؟

- لقد نجم عن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مصلحة المستخدمين آثار إيجابية تمثلت في: تسهيل العمليات الإدارية وتسهيل التسيير، وتسريع عملية تبادل المعلومات والحصول عليها، والتقليل من الملفات الورقية التي تعيق عمل المصلحة، بالإضافة إلى تثبيت البرمجيات الحاسوبية وتصميم نظام الأجور، نظام الترقية، والوظائف الالكترونية المختلفة.

كما أن لهذه التكنولوجيا آثار سلبية تعيق الأداء الكلي للمصلحة مثل: تعرض المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية للضياع والتلف بفعل القرصنة أو الفيروسات، الانقطاع في التيار الكهربائي من حين لآخر يؤدي إلى تأخر في إنجاز بعض الأمور المستعجلة، التكاليف الزائدة الناتجة عن برامج إضافية لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

➤ التعليق على المقابلة التي أجريت مع مسؤول مصلحة المستخدمين بالمركز الجامعي ميله:

❖ إن نوعية وكمية الأجهزة التقنية المستعملة في مجال العمل داخل المصلحة تعكس جودة أداء أو طريقة عمل الأفراد، وهذا ما يبرز أهمية هذه التقنيات في تحسين أو تقييم طريقة العمل.

- ❖ إن سلبيات استعمال الطرق التقليدية في الأداء داخل المصلحة فرضت على الجامعة ضرورة اعتماد وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل.
- ❖ إن كفاءة المورد البشري تعد المحور الرئيسي في حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مصلحة المستخدمين على أحسن وجه، والتي تنعكس على جودة أداءه في العمل.
- ❖ تمثل نظم المعلومات البشرية نظام يعمل على توفير المعلومات التي تحتاجها المصلحة لاتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الموارد البشرية بفعالية بما يؤدي لرفع مستوى أداءهم وتحقيق الأهداف التنظيمية.
- ❖ إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح ضروري في مجال عمل مصلحة المستخدمين بصفة خاصة، من أجل تحسين وظائفها، في الجامعة بصفة عامة.
- ❖ إن التغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية حتمت على الجامعة ضرورة وجود مثل هذه التكنولوجيا لمواكبتها.
- ❖ إن الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تستدعي تنمية وتطوير القدرات والمهارات البشرية، عن طريق التكوين المستمر الذي تخصصه الجامعة للأفراد

المطلب الثاني: عرض وتحليل أسئلة الاستبيان

أولاً: عرض وتحليل إجابات مفردات العينة حول البيانات الشخصية

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم، وكثيراً ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها.

ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية ضم خمسة (05) أسئلة تتعلق بالجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية والمنصب.

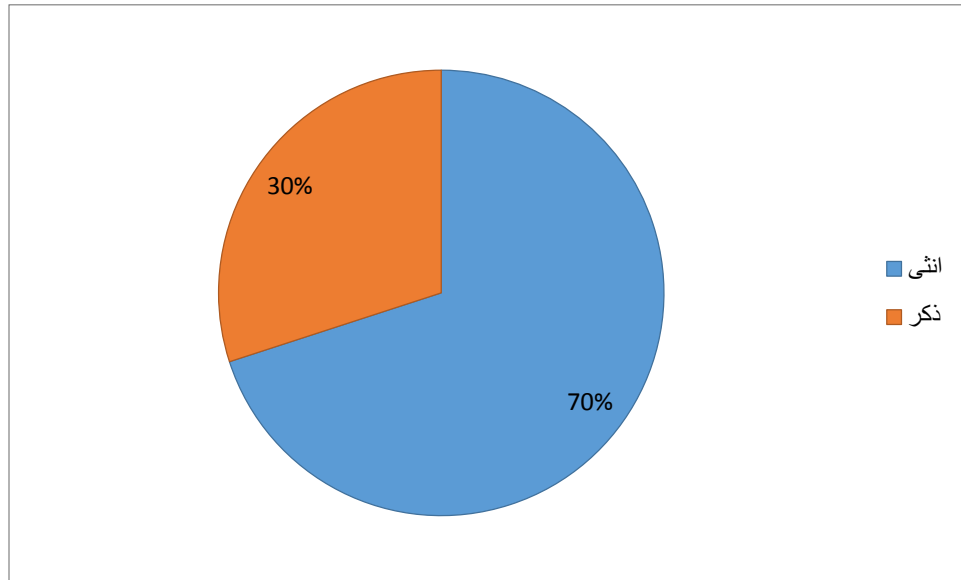
أ. الجنس: كانت إجابات أفراد العينة حسب الجنس كما يلي:

الجدول رقم (03): توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
30	3	ذكر
70	7	أنثى
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

الشكل رقم(12): توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج Excel

يبين الجدول رقم(3) والشكل رقم(12) أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور منهم 30% بينما قدرت نسبة الإناث 70% تعتبر هذه النسبة طبيعية وملائمة لطبيعة النشاطات التي تقوم بها الجامعة، حيث بإمكان كلا الجنسين القيام بها، علما أن العينة تم اختيارها من بين الأفراد العاملين بإدارة والمتواجدين في مصلحة المستخدمين للجامعة.

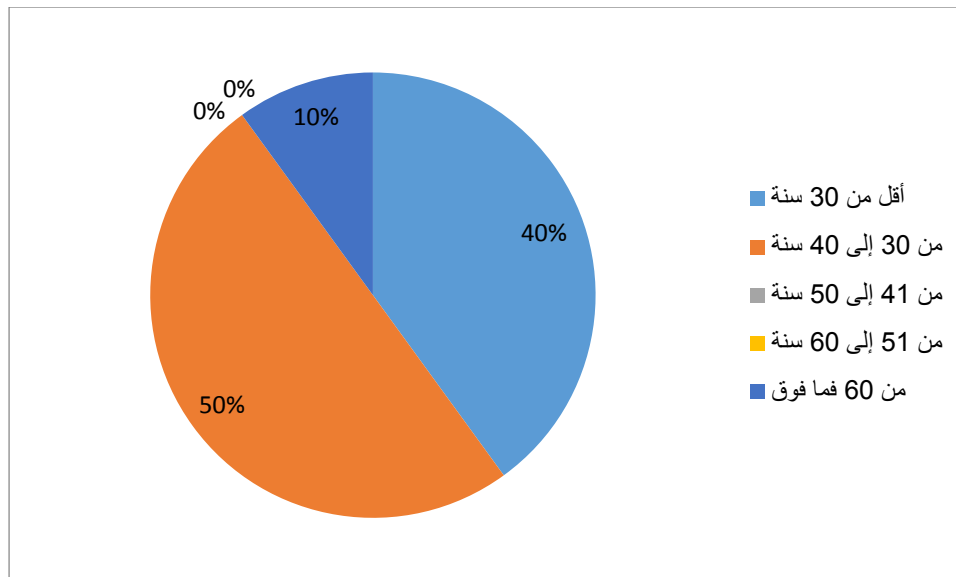
ب. السن: كانت إجابات أفراد العينة حسب السن كما يلي:

الجدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
40	4	أقل من 30 سنة
50	5	من 30 إلى 40 سنة
0	0	من 41 إلى 50 سنة
0	0	من 51 إلى 60 سنة
10	1	من 60 فما فوق
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

الشكل رقم(13): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج Excel

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة، وانطلاقاً من الجدول رقم(4) والشكل رقم(13) نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح

أعمارهم بين 30 و 40 سنة يحتلون أكبر نسبة، والمقدرة بـ 50%، وهذا ما أكده 5 مستجيبين، ويمكن تفسير ذلك أن هذه المرحلة هي مرحلة العطاء وبذل المجهودات، بينما يأتي في المرتبة الثانية الفئة أقل من 30 سنة بنسبة 40% وتضم طاقة شبابية تستوعب العمل في الجامعة في مصلحة المستخدمين، كما يلاحظ أن عدد الأفراد الذين يتجاوز سنهم الستين هو 1 أي بنسبة 10%، وهؤلاء الأفراد هم يمكن اعتبارهم كمرجع بحكم الأقدمية والخبرة التي يمتلكونها في العمل.

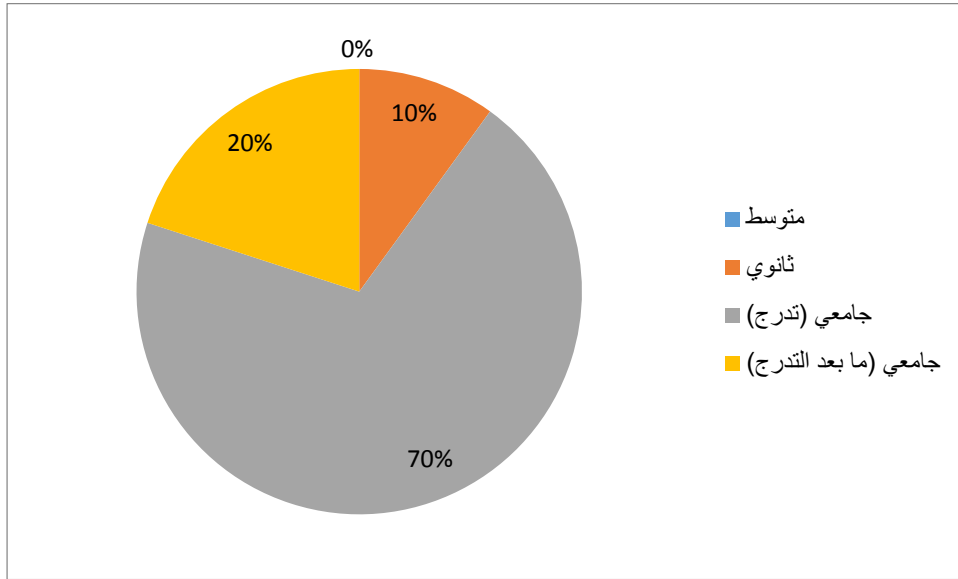
ج. المستوى التعليمي: كانت إجابات أفراد العينة حسب المستوى التعليمي كمايلي.

الجدول رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	متوسط
10	1	ثانوي
70	7	جامعي (تدرج)
20	2	جامعي (ما بعد التدرج)
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

الشكل رقم(14): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج Excel

يعتبر مؤشر المستوى التعليمي مهما جدا في التحليل في موضوعنا هذا وذلك لأن أهلية أي إدارة للتماشى مع التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال إنما تتحدد بشكل كبير بمدى قوة التكوين الذي يحظى به الأفراد داخل هذه الإدارة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(5) والشكل رقم(14) أن أفراد العينة يتوزعون حسب المستوى التعليمي إلى أربعة فئات رئيسية، يحتل فيها الجامعيون(تدرج)، المرتبة الأولى، بنسبة 70% وبالتالي فإن الجامعة تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها، كما أن العينة المدروسة كلها تعمل في المكاتب أي أن الأعمال تتطلب مجهودات فكرية وليست عضلية، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الجامعي (ما بعد التدرج) بـ 20%، وهذا نجده على مستوى المناصب العليا في الجامعة، و قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بنسبة 10% وهي تمثل موظفين لديهم خبرة طويلة في العمل.

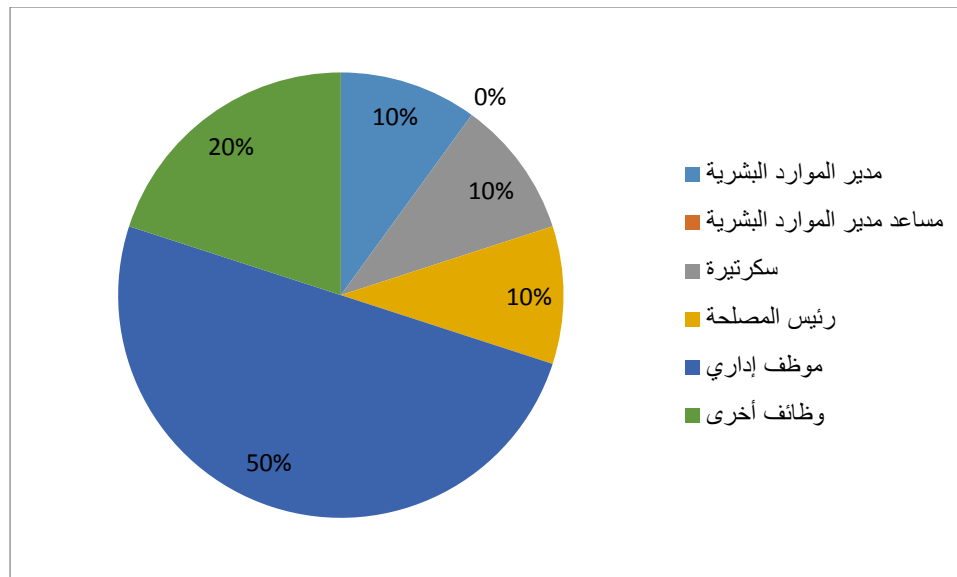
د. الوظيفة: تمثل التوزيع الطبقي لأفراد العينة على مصلحة المستخدمين.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

المنصب	التكرار	النسبة المئوية %
مدير الموارد البشرية	1	10
مساعد مدير الموارد البشرية	0	0
سكرتيرة	1	10
رئيس المصلحة	1	10
موظف إداري	5	50
وظائف أخرى	2	20
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

الشكل رقم (15): توزيع افراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج Excel

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول رقم (6) والشكل رقم (15) يتبين أن الموظفين الإداريين هم أكثر الأفراد، حيث سجلت نسبة هؤلاء 50% وهي أعلى نسبة في الجدول، ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل

الذي يتطلب عددا كبيرا من الموظفين الإداريين لإنجاز المهام الإدارية المختلفة للجامعة، وتليها نسبة الوظائف الأخرى بنسبة 20%، كما يلاحظ أن نسبة رئيس المصلحة قد بلغت 10% نظرا لكون هذه الفئة موصولة بالتكنولوجيات الاتصالية الحديثة، نظرا لمكانتها الوظيفية في الجامعة خاصة أنها تتولى عمليات التسيير والتي تتطلب اتصالا أكثر وأسرع.

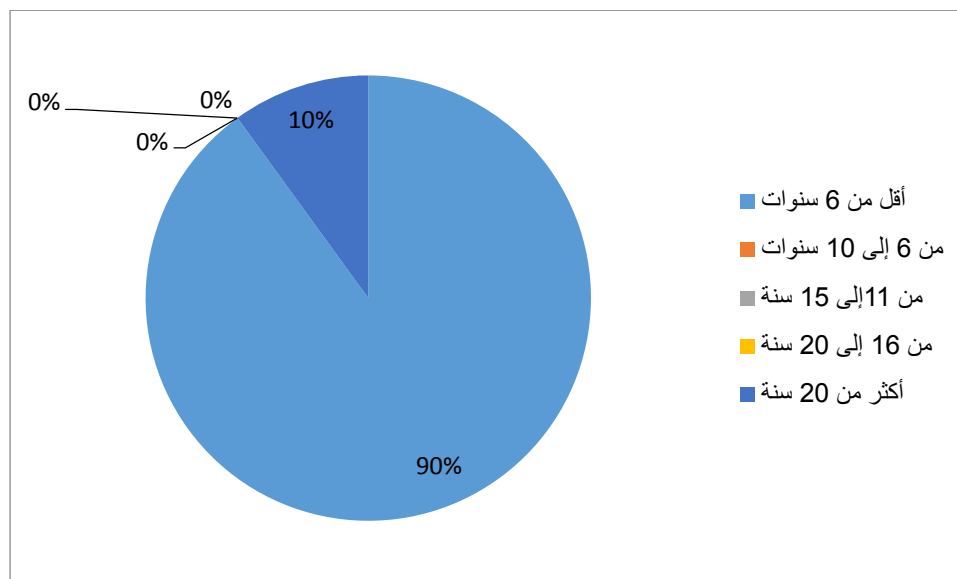
هـ. سنوات العمل: كانت إجابات أفراد العينة حسب سنوات العمل كمايلي:

الجدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 6 سنوات	9	90
من 6 إلى 10 سنوات	0	0
من 11 إلى 15 سنة	0	0
من 16 إلى 20 سنة	0	0
أكثر من 20 سنة	1	10
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

الشكل رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج Excel

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال، تعود على الجامعة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، ويبين الجدول رقم(7) والشكل رقم(16) أعلاه توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة فيه لموظفين ذوي أقدمية تتراوح من سنة إلى ستة سنوات والتي قدرت بـ90%، ويأتي في المرتبة الثانية الموظفون الأكثر من 20 سنة بنسبة 10% هم الأكثر نسبة، نظرا لكون المؤسسات الجزائرية تحاول التجديد في مواردها البشرية، للاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية والتي تكون أكثر قابلية للعمل وأكثر مسايرة للتطورات الحاصلة والمبتكرات الجديدة.

أولا: عرض وتحليل مفردات العينة حول مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة

الجدول رقم(08): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (1)

هل استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة أمر ضروري؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
100	10	نعم
0	0	لا
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع أفراد العينة يعتبرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمر ضروري لا بد منه في الجامعة، وهذا راجع لما لها من أهمية بالغة في تفعيل وتسهيل خدمات الجامعة.

الجدول رقم(9): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة(2)

- كيف يمكن تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في الجامعة؟

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
10	1	متطورة
90	9	متوسطة
0	0	سيئة
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

يظهر الجدول (9) أن ما نسبته 90% من أفراد العينة يرون أن ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعتمدة في الجامعة متوسطة، والمتمثلة في الوسائل المعلوماتية العادية مثل الحاسب الآلي الطابعة ، بينما 10% من أفراد العينة يعتبرون أنها متطورة، وهي منحصرة في مصلحة المستخدمين داخل رئاسة الجامعة التي تعد الخلية الرئيسية لباقي الكليات.

الجدول رقم(10): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة(3)

ما طبيعة الاتصالات التي تقوم بها داخل الجامعة؟

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
50	5	داخلية
10	1	خارجية
40	4	معا
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

استنادا على معطيات الجدول أعلاه تظهر أن نسبة ضئيلة جدا تقدر بـ 10% تقوم باتصالات خارجية في مجال عملها، في حين يقوم 40% من المبحوثين باتصالات داخلية وخارجية نظرا لأهمية الاتصال

بنوعيه، ذلك أنه يمثل همزة وصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، ويكتفي 50% من المبحوثين بالقيام بالاتصالات الداخلية فقط، وقد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الأمور الإدارية التي لا تخرج عن إطار الجامعة.

الجدول رقم(11): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة(4)

- ما هي وسائل الاتصال التي تستخدمها بكثرة في مجال تسيير الموارد البشرية داخل الجامعة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
الاتصال المباشر	6	60
لوحة الإعلانات	2	20
التقرير	4	40
الاجتماعات	1	10
الهاتف	8	80
الفاكس	4	40
جهاز الحاسوب	9	90

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

إن قراءة معطيات هذا الجدول تظهر تباينا في استخدام وسائل الاتصال، فالبعض منها يستخدمه تقريبا كل أفراد العينة كاتصال العينة المباشر، جهاز الحاسوب، والهاتف وهذه الثلاثية توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لم تقض على الوسائل الكلاسيكية، فما زال الاتصال المباشر يحتل مكانة هامة في سلم قنوات الاتصال، وكذلك الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الاتصال في مؤسستنا، والملاحظ أن جهاز الحاسوب يستخدم بنسبة 90% من طرف أفراد العينة وهو مؤشر إيجابي يوضح تبني استخدام هذا المبتكر، كما يأتي استخدام كل من التقارير، ولوحة الإعلانات والاجتماعات في المراتب الموالية من حيث الاستخدام، حيث يستخدم التقارير 40% من أفراد العينة، ثم تليها لوحة الإعلانات بنسبة 20%، وبعد ذلك الاجتماعات بنسبة 10% ، والملاحظ أن لكل وسيلة دورها على العمل، حيث تشير التجارب أن لكل فرد أو عامل لديه قنوات اتصالية مفضلة وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض أخرى.

الجدول رقم(12) استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة(5)

- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك، فيما تستخدمه؟

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
80	8	كتابة التقارير
70	7	حفظ المعلومات
50	5	تدوين جديد
30	3	القيام بإحصاءات
10	1	أخرى

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

ساهم إدخال الحاسوب إلى العمل المؤسسي في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية والتي أصبحت تنجز في وقت قصير، بعد أن كانت تستغرق وقت وجهد كبيرين، ككتابة التقارير، حفظ المعلومات تدوين جديد المؤسسة والقيام بإحصاءات.

ويوضح الجدول رقم(12) أن 80% تستخدم جهاز الحاسوب في كتابة التقارير، ومن جهة أخرى تستخدم 70% من أفراد العينة جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، كما تدون جديد المؤسسة 50% من العينة عن طريق الحاسوب، بينما تستخدمه 30% من المبحوثين للقيام بإحصاءات، و 10% من المبحوثين بوجود مهام أخرى تتمثل أساسا في برمجة برامج الإعلام الآلي وتحضير عروض ودراسات، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في الجامعة المدروسة متنوعة وواسعة.

الجدول رقم(13): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (6)

- هل تساعدك شبكة الانترنت والانترنت للإطلاع على المعلومات الإدارية المستعملة في أي وقت؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
90	9	نعم
10	1	لا
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

من خلال الجدول نلاحظ أن 90% من أفراد العينة يعتبرون أن شبكة الانترنت تساعدهم للإطلاع على المعلومات الإدارية المستعملة في أي وقت هذا ما يفسر سهولة التعامل مع هاتين الشبكتين في المعاملات الإدارية وسبب زيادة التعامل معها هو الرغبة في الحصول على المعلومة من جهة وتسهيل انتقالها بين العمال في جميع الأقسام من جهة أخرى، خاصة وأن شبكة الانترنت مستعملة وبكثرة من طرف العاملين في الجامعة، أي كل حاسوب يكاد يكون متصل بشبكة الانترنت في حين نجد 10% من أفراد العينة يعتبرون أن هذه الشبكة لا تساعدهم للإطلاع على المعلومات الإدارية المستعملة في أي وقت وهذا راجع إلى نقص الكفاءة لدى بعض العمال في تسخير الشبكة لتسهيل العمل، نتيجة غياب التكوين الشخصي، لأنه ليس هناك إلزام لاستعمال هذه الشبكة وكذا اعتمادهم في نقل واستقبال المعلومات على الوثائق الورقية والملفات.... الخ

الجدول رقم (14): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (7)

- هل توافق على مضاعفة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الجامعة؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
90	9	نعم
10	1	لا
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

يبين الجدول أعلاه أن ما نسبته 90% من أفراد العينة موافقون على مضاعفة وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الجامعة، وهذا راجع للأهمية التي توفرها للعامل من راحة وانخفاض في الجهد المبذول مع مراعاة تكوينهم على استخدامها، في حين نجد 10% من أفراد العينة غير موافقين على مضاعفتها وذلك لعدم تمكنهم من استخدامها على أكمل وجه، الأمر الذي يؤدي إلى البحث عن كفاءات مناسبة لاستخدام هذه التكنولوجيا، وبالتالي التخوف من إحلال الآلة محل العمالة، الأمر الذي يشجع ظاهرة البطالة بين العمال.

الجدول رقم(15): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (8)

- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجامعة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	3	30
لا	7	70
المجموع	10	100
في حالة الإجابة ب"نعم" هذه الصعوبات مرتبطة	لست متحكما في استخدام التكنولوجيا	2
	أفضل الطرق التقليدية	0
	التكنولوجيا الحديثة	1
المجموع	3	30

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

استنادا إلى نتائج الجدول أعلاه يتبين أن 70% من أفراد العينة لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وهذا راجع إلى المستوى التعليمي المرتفع كما بينه لنا الجدول رقم(5)، أن 70% من أفراد العينة هم جامعيون، في حين نجد 30% من أفراد العينة يواجهون صعوبات مرتفعة نوعا ما، وهذا ما يفسر الاستخدام المحدود لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد تبررت إجابات المعارضين على النحو التالي:

❖ أن 20% من المبحوثين المعرضين ينسبون هذه الصعوبات إلى عدم التحكم في استخدام التكنولوجيا المعلوماتية نتيجة عدم وجود دورات تكوينية التي تبقى العائق الأكبر أمام استخدام هذا النوع من التكنولوجيا.

❖ أما 10% فهم يرون أن التكنولوجيا الحديثة متعبة أكثر .

الجدول رقم(16): استجابة أفراد العينة لسؤال استمارة (9)

- هل تضمن لك الجامعة حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	3	30
لا	7	70
المجموع	10	100
في حالة الإجابة ب"نعم" كم عدد الدورات التي خضعت لها؟	دورة	2
	دورتين	1
	أكثر من دورتين	0
المجموع	3	30

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

الجدول المبين أعلاه يوضح أن 70% من أفراد العينة لم يستفيدوا من حصص تدريبية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الجامعة، وهذا راجع إلى عدم وجود نظام تقييم الأداء الذي يمكن الجامعة من معرفة نوعية الأداء المتميز والمنخفض الذي بناء عليه تستطيع إعداد البرامج التدريبية لاستعمال مثل هذه التكنولوجيا، خاصة وأن التدريب يعتبر عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة عن متغيرات التغيير في حين نجد 30% فقط من أفراد العينة استفادوا من حصص تدريبية، إلا أن عدد الدورات التكوينية التي خضع لها المتربصون في هذا المجال ضئيلة جدا، حيث 20%

من المبحوثين المتربصين خضعوا لدورة واحدة فقط، و10% من أفراد العينة التي تعادل متربص واحد خضع لدورتين. هذا ما يفسر عدد تخصيص الجامعة مبالغ مالية للقيام بالبرامج تدريبية مستمرة للعاملين في المصلحة لمواكبة مثل هذه التغيرات التكنولوجية المتسارعة.

ثالثا: عرض وتحليل إجابات العينة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في الجامعة

أ. قدرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين سيرورة العمل في إدارة الموارد البشرية :

الجدول رقم(17): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (10)

– هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال استطاعت التحسين من محيط عملك؟

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
50	5	كثيرا
30	3	قليلا
20	2	لم تحسن
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

ن دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى العمل المؤسسي غير من طريقة العمل وخاصة في ميدان الجامعة، مما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد، وبناء على رأي المبحوثين حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسن هذا المحيط، فإن النسبة الأكبر من المبحوثين 50% ترى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حسنت كثيرا من محيط العمل وأعطت للعمل اتجاه آخر متميز و30% يرون أنها حسنت قليلا، أما ما نسبته 20% منهم يرون أنها لم تحسن من محيط العمل ويمكن تفسير هذه النسبة الأخيرة بعدم تقبل هذه الفئة لفكرة التغيير والتجديد في الممارسات الإدارية في ظل التكنولوجيا المعلوماتية.

الجدول رقم(18): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (11)

- هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ستؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	6	60
لا	4	40
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما نسبته 60% يرون أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل سيؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية، وهذا راجع إلى ما توفره هذه التكنولوجيا من تسهيلات للعاملين في المهام والممارسات الموكلة إليهم التي تخص مجال تسيير الموارد البشرية على سبيل المثال وضع نظام ترقية آليا حسب الدرجات، في حين نجد 40% من أفراد العينة يرون أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية في العمل.

الجدول رقم(19): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (12)

هل أدى إدخال نظام معلومات الموارد البشرية في الجامعة إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	8	80
لا	2	20
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

حسب نتائج الجدول أعلاه نلاحظ ما نسبته 80% من أفراد العينة يعتبرون أن إدخال نظم المعلومات الموارد البشرية في الجامعة أعطى شكل أحسن للمعلومات وسهل التعامل معها، وذلك نتيجة لجوء المصلحة إلى تعميم نظام معلومات متعلق أساسا في توفير المعلومات عن بعض العمليات الإدارية على سبيل المثال

متابعة المسار الوظيفي أليا والتي كذلك تساعد مصلحة المستخدمين في اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الموارد البشرية.

في حين نجد 20% من أفراد العينة يرون أن إدخال نظم معلومات الموارد البشرية في الجامعة لم يعطي شكل أحسن للمعلومات ولم يسهل التعامل معها، ما يفسر ذلك هو مدى اعتماد هذه الفئة من الموظفين في الحصول على المعلومات بواسطة التقارير والمستندات والملفات الورقية.

ب. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية مهارات الموارد البشرية:

الجدول رقم(20): استجابة افراد العينة لسؤال الاستمارة (13)

- هل تعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسمح لك بتنمية مهارتك ومعارفك في مجال عملك؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	8	80
لا	2	20
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

انطلاقا من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن 80% من أفراد عينة البحث يعتبرون أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسمح لهم بتنمية وتطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال عملهم، وهذا يمكن إرجاعه إلى التحسن المستمر لأداء الفرد بفضل هذه التقنية نتيجة الممارسة والتطبيق على الوظيفة، مما يتطلب مضاعفة قدراته مهاراته عن طريق التكوين، والتدريب الفردي على استعمالها. في حين نجد 20% من أفراد العينة يعتبرون أن هذه التكنولوجيا لا تنمي مهاراتهم ومعارفهم في مجال عملهم، ويمكن تفسير ذلك إلى المستوى التعليمي الذي لا يؤهله لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظيفته وكذلك الافتقار إلى التدريب في هذا المجال أو إلى عدم وجود طموح على مواكبه مثل هذه التكنولوجيا في عمله.

ج. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف إدارة الموارد البشرية:

1- التوظيف الإلكتروني:

الجدول رقم(21): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (14)

هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية التوظيف إلى سوق العمل الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	4	40
لا	6	60
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

إن التوظيف الإلكتروني لدى مصلحة المستخدمين في الجامعة يتمثل في استخدام الأنترنت والتقنيات الحديثة لتسهيل كافة الإجراءات المتعلقة بالتوظيف، واستنادا إلى نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن 60% من أفراد العينة في مصلحة المستخدمين لا يقومون بالتوظيف عن طريق سوق العمل الإلكتروني، وهذا راجع لعدم انشغال المصلحة في وضع إعلانات التوظيف عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة، وكذا عدم الاطلاع على الموقع بصفة دورية من طرف أفراد المصلحة، في حين نجد 40% من أفراد العينة يعتبرون أن المصلحة تقوم بالتوظيف إلكترونيا وهذه النسبة ضئيلة جدا، التي تفسر إلى الفترات السابقة التي قامت بها المصلحة بالتوظيف الإلكتروني وذلك حسب ما أفاد به رئيس مصلحة المستخدمين في المقابلة .

2- الاستقطاب الإلكتروني:

الجدول رقم(22): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (15)

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

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	3	30
لا	7	70
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما نسبته 70% من أفراد العينة يرون أن مصلحة المستخدمين لا تلجأ في عملية استقطابها لمهارات جديدة إلى الاتصال الالكتروني، بالرغم من أن الاستقطاب الالكتروني وسيلة لتخفيف التكاليف وتقصير الوقت وكذا الوصول إلى الكفاءات المناسبة لشغل الوظائف مثل الأساتذة إلا أن هذه النسبة تعبر على أن الجامعة غير مهتمة بالاستقطاب الالكتروني مقارنة بالمؤسسات الأخرى.

في حين نجد 30% من أفراد العينة يعتبرون أن مصلحة المستخدمين تلجأ في عملية الاستقطاب إلى الاتصال الالكتروني، وهذا راجع إلى السنوات السابقة حيث قامت مصلحة المستخدمين باستقطاب العاملين بواسطة الشبكات الداخلية.

3- التكوين الالكتروني:

الجدول رقم (23): استجابة المبحوثين لسؤال الاستمارة (16)

– هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية تكوين موظفيها الى التكوين الالكتروني؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
0	0	نعم
100	10	لا
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

تؤكد نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة في المصلحة يرون أن الجامعة لا تلجأ في عملية تكوين الموظفين إلى التكوين الالكتروني والتي تقدر بـ 100%، وهذا ما تبين لنا حسب آراء أغلبية المبحوثين أنهم لم يستفيدوا من التكوين في هذا المجال ولكن تكوينهم ليس إلكترونيا، ما نفهم من هذا أن الجامعة لا تشجع على التكوين الالكتروني رغم ما يوفره من تطوير وزيادة في مهارات العاملين وفي تحسين قدراتهم على أداء الأعمال داخل المصلحة.

د. مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في الجامعة:

الجدول رقم(24): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (17)

- ما هي المزايا التي يقدمها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تسيير الموارد البشرية؟

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
80	8	سهولة الاتصال والتنسيق
60	6	ربح الوقت
40	4	الدقة
30	3	الجودة

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال له أثر كبير وتغيرات عميقة في مجال تسيير الموارد البشرية داخل الجامعة، والتي تعود بآثار ايجابية على مصلحة المستخدمين في سيرورة عملها. وبناءا على أجوبة أفراد العينة يتضح أن 80% يرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعدهم في تسهيل عملية الاتصال والتنسيق ما يسهل سهولة العمل، وكذا ربح الوقت في إتمام العمليات الإدارية بنسبة 60%، أما فيما يخص الدقة في العمل والأداء المنجز بواسطة هذه التقنية التكنولوجية فقد مثلت ما نسبته 40% من أداء أفراد العينة، في حين نجد مستوى جودة الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المصلحة بنسبة 30%، وهذا راجع إلى انتقال المصلحة إلى تكنولوجيا معلوماتية عالية وأكثر حداثة.

هـ. سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في الجامعة:

الجدول رقم(25): استجابة أفراد العينة لسؤال استمارة (18)

- هل ترى أن سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال عملك؟

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
10	1	كثيرة
60	6	قليلة
30	3	منعدمة
100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

رغم ما تحمله تكنولوجيا المعلومات والاتصال من ايجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلو من السلبيات وهذا ما تشير إليه البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن 60% من أفراد العينة يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها سلبيات قليلة في مجال العمل، وهذا نتيجة وجود بعض العوائق التي تهدد أنظمة المعلومات والبرامج التطبيقية المثبتة في الحاسوب مثل الفيروسات التي تجعل المعلومات عرضة للتشتت والضياع، وكذلك اختراق المواقع الالكترونية الخاصة بالجامعة عن طريق القرصنة وكل هذا كان نتيجة عدم تثبيت برامج أمن وحماية المعلومات ثم تليها ما نسبته 30% من أفراد العينة الذين يرون أن استخدامها في مجال العمل لا ينجر عنها أي سلبيات (منعدمة)، ثم تليها ما نسبته 10% من أفراد العينة الذين يرون أن استخدامها في مجال العمل لها سلبيات كثيرة.

الجدول رقم (26): استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة (19)

هل تؤدي الأعطاب في الأجهزة المعلوماتية إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية بشكل مؤثر؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	7	70
لا	3	30
المجموع	10	100

المصدر: من إعداد الطالبين استنادا لأجوبة الاستمارة.

حسب الجدول أعلاه يتبين أن ما نسبته 70% من أفراد العينة يرون أن الأعطاب في الأجهزة المعلوماتية سوف تؤدي إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية بشكل مؤثر، ويمكن اعتبار هذا العائق من بين سلبيات الاعتماد الكلي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل، لأن أي عطل أو عطب في الأجهزة المعلوماتية ينجر عنه عرقلة أو صعوبة في الحصول أو استقبال بعض المعلومات الضرورية المخزنة بنظام المعلومات في الحاسوب على سبيل المثال خاصة المتعلقة ببعض القرارات التي تخص تسيير الموارد البشرية، في حين نجد 30% من أفراد العينة يرون أن الأعطاب في الأجهزة المعلوماتية لا تؤدي إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية.

المطلب الثالث: مناقشة الفرضيات

سنحاول مناقشة الفرضيات المطروحة سابقا اعتمادا على النتائج الكمية التي تم التوصل إليها في جامعة ميله لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية.

أولا: مناقشة الفرضية الأولى:

وتتضمن ما يلي: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهم في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية.

نناقش هذه الفرضية ونحاول إثبات صحتها أو خطئها، إذ يتضح لنا من الدراسة التطبيقية وبعد الاطلاع على إجابات أفراد العينة المدونة في الاستمارة، يتبين لنا أن تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في طريقة العمل داخل مصلحة المستخدمين قد حسن من جودة أداء وظائفها ويتجلى لنا ذلك من خلال نتائج الجدول رقم(19) الذي يبين أن 80% من أفراد العينة يرون أن التكنولوجيا مكنتهم من الحصول على المعلومات الإدارية، كما يعتبرون أن إدخال نظام معلومات الموارد البشرية في المصلحة قد زاد من جودة المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية، الذي مكنها من تحقيق علاقة جيدة وفهم متبادل بين الإدارة والعاملين ومختلف المصالح الأخرى عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين.

بالإضافة إلى ما ساهمت به هذه التكنولوجيا في تحسين وظائف إدارة الموارد البشرية، وإعطاءها اتجاه آخر حيث أصبحت تمارس الوظائف الالكترونية لكن بنسبة ضئيلة، وبالرجوع إلى مقابلة التي أجريت مع رئيس مصلحة المستخدمين في السؤال رقم(05) الذي أفاد فيه، أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حسنت من جودة مخرجات الخدمات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية.

وبناء على هذه النتائج يمكن القول أنها تقترب مع نتائج الدراسة النظرية، وهذا ما يؤكد أن الفرضية الأولى مقبولة بناء على إجابات أفراد العينة.

ثانيا: مناقشة الفرضية الثانية:

وتتضمن مايلي:

– لتكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار ايجابية على إدارة الموارد البشرية.

نحاول إثبات هذه الفرضية من حيث صحتها أو خطئها، وبناءا على النتائج المتحصل عليها يتضح من الجدول رقم(24) أن أغلبية أفراد العين يرون أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال حققت مزايا متعددة لإدارة الموارد البشرية منها سهولة التنسيق والاتصال بنسبة 80% ، واقتصاد الوقت بنسبة 60% والدقة في العمل بنسبة 40%، كما أكدت نتائج الجدول رقم(18) أن 60% من أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أثرت ايجابا على طريقة تسيير الموارد البشرية، كما سمحت بتطوير وتنمية مهارات وقدرات الأفراد بنسبة 80% المبينة في الجدول رقم(20).

وبناء على الإجابة التي أفاد بها مسؤول مصلحة المستخدمين في السؤال رقم(08) الموجودة في المقابلة، أكد أن هناك تأثير إيجابي واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على ممارسات التي تقوم به إدارة الموارد البشرية.

وبناء على هذه النتائج يمكن القول أنها تقترب مع نتائج الدراسة النظرية، وهذا ما يؤكد أن الفرضية الثانية مقبولة بناء على إجابات أفراد العينة.

خلاصة:

من خلال دراستنا التطبيقية المتمثلة في تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على إدارة الموارد البشرية، ناقشنا واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في واحدة من المؤسسات الجزائرية و تحديدا ممارسات إدارة الموارد البشرية بمختلف جوانبها، حيث الممنا بجميع العناصر الأساسية لهما في مصلحة المستخدمين لجامعة ميله و من استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في أداء الوظائف مع إبراز الدور الفعال الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين أداء مواردها البشرية من خلال تطويرهم وتدريبهم و هذا من أجل تسريع أداء مهامهم ووظائفهم بالجرأة المطلوبة، أما فيما يخص التخلص من الأعمال الورقية فلا زالت هذه الجامعة تعتمد بشكل كبير على الورقية بالرغم من إستخدام هذه التكنولوجيا. كما انعكس أداء الموارد البشرية لهذه الجامعة على أداء هذه الأخيرة، حيث أدى ذلك إلى جودة ودقة خدماتها المقدمة.

خاتمة :

خاتمة :

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المنظمات، وبالأخص في إدارة الموارد البشرية كان له الأثر الكبير في تفعيل هذه الإدارة، وتنشيط العمليات التي تقوم بها، فهذه التكنولوجيا احتلت مكانة وأهمية كبيرة في الآونة الأخيرة خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، وذلك مع تنامي الكم الهائل من المعلومات وازدياد أهمية المعرفة وسرعة أداء الوظائف. لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها أصبح أمر ضروري، ومؤشرا هاما لمدى فعالية التنظيم وكفاءته. وهذا مانستخلصه في النتائج الخاصة بهذه الدراسة والتي تم تقسيمها إلى نتائج خاصة بالدراسة النظرية ونتائج خاصة بالدراسة التطبيقية.

نتائج الدراسة:

بعد معالجتنا لمختلف جوانب الدراسة النظرية والتطبيقية، توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات والإجابة على التساؤلات المطروحة في إطار إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات الموضوعية وعليه توصلنا إلى النتائج التالية:

نتائج الدراسة النظرية:

خلص الجانب النظري إلى النتائج الآتية:

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة البيانات الأخرى، المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب.
2. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساعد في دقة المعلومات، مما يسهل التعامل معها من طرف المسيرين، واستخدامها بشكل أفضل في أداء مهامهم.
3. إن إدارة المواد البشرية هي مجموعة وظائف وأنشطة تستخدم بطريقة بعيدة عن التحيز وبشكل فعال لخدمة الفرد والمنظمة والمجتمع في بيئة معينة.
4. تكتسي إدارة الموارد البشرية أهمية بالغة فيما يخص زيادة إنتاجية وتفجير طاقات الموارد البشرية.
5. تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية بالإيجاب والسلب.

نتائج الدراسة التطبيقية:

من خلال ماسبق ذكره من تحليل ونقاش للبيانات والمعلومات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية لمصلحة المستخدمين بجامعة ميله توصلنا الى النتائج التالية:

1. مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بجامعة ميله مقبول لكن الاستفادة من هذه الأخيرة لم يرقى إلى المستوى المطلوب.
2. ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسريع أداء المهام وزيادة الدقة فيها وذلك من خلال تقليل الحجم الساعي لتنفيذ المهام.
3. مازالت بعض الأنشطة الأساسية لإدارة الموارد البشرية لا تطبق الكترونيا كاختبارات التوظيف والتدريب عن بعد، تخطيط المسار المهني.
4. هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة.
5. أن أغلبية أفراد العينة لم يلتحقو بأية دورة تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا له أثر سلبي على إعداد الموارد البشرية في عصر المعلوماتية.

الاقتراحات:

نقدم في ما يلي جملة من الاقتراحات المعتمدة على نتائج الدراسة وذلك من اجل تعزيز التوجه إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وهذه الاقتراحات هي:

1. قيام إدارة الجامعة بالتوجه الرسمي والعملي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية
2. مواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية وإدخال برامج حديثة لتخطيط المسار الوظيفي.
3. الاستفادة من الخدمات الالكترونية في أنشطة ووظائف إدارة الموارد البشرية كالتدريب الالكتروني والتوظيف الالكتروني، حيث أن الإمكانيات متوفرة ولكن لا تستغل في هذا المجال بالنسبة للموظف.

4. إدراج التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال في وظيفة الاستقطاب، حيث أن الاعتماد على الاستقطاب الإلكتروني يعطي فرص أكبر لطالبي العمل كذلك الحصول على اكفئ المتقدمين لطلب الوظيفة.

5. استخدام الوسائل التكنولوجية للمعلومات والاتصال في تدريب الموظفين ومساعدتهم على تقبلها والسيطرة على المخاوف التي يشعرون بها من جراء استخدامها.

6. محاولة توظيف الطاقات الشابة كون الشباب لديهم طاقات كبيرة لاستغلال التغيرات والتطورات التكنولوجية.

7. ضرورة بناء نظام معلومات للموارد البشرية يعتمد أساسا على المعلوماتية ويسعى إلى اللامركزية في إدارة الموارد البشرية والتقليل من الأعمال الإدارية الروتينية.

قائمة المراجع

أ- الكتب:

1. أبو بكر جيملي، جوانب من إشكالية الاتصال الصاعد في المؤسسة، مؤسسة الزهراء للفنون الطبيعية، الجزائر، 2003.
2. أحمد حسين علي حسين، نظام المعلومات، الطبعة الثانية، الدار الجامعية، القاهرة، 2004.
3. أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الخامسة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
4. برايان هوبكنز، جيمس ماركهام، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
5. بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة، دار اليازوي للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
6. ثامر البكري، الاتصالات التسويقية والترويج، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2006.
7. جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع القاهرة، 2003.
8. حسن عماد مكاوي، محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الدار العربية للنشر، القاهرة، 2000.
9. خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2005.
10. ربيحي مصطفى عليان، إدارة المكتبات، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
11. ردينة عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
12. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

13. سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
14. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
15. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
16. شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
17. طه جمال يوسف، إدارة المكتبات ومصادر المعلومات المتخصصة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
18. عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي"، الطبعة الثانية دار الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
19. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في إنتاج، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2005.
20. عزة العطار، نظم المعلومات الإدارية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا للنشر والتوزيع، القاهرة 2005.
21. علاء عبد الرازق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
22. علي غربي، يمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة، مخبر علم اجتماع، جامعة قسنطينة، بدون سنة نشر.
23. غالب النوايسة، خدمات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، 2000.
24. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
25. فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، 2010.

26. فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
27. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
28. كامل بربر، إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2005.
29. محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، مؤسسة الفجر الدولية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008.
30. محمد حسن، محمد حمدات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في مؤسسات التربية ، دار الحامد للنشر، عمان، 2007.
31. محمد سعيد أنور السلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، القاهرة 2003.
32. محمد عبد حسن، فرج الطائي، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، 2003.
33. منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة "الشخصية الإدارية ونظم المعلومات" بدون دار نشر، بدون بلد نشر، بدون سنة نشر.
34. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية "مدخل إستراتيجي"، إثراء للنشر والتوزيع عمان، 2009.
35. مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
36. مؤيد سعيد السالم، عادل حرحوش، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي"، الطبعة الثانية، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع عمان، 2009.
37. نجم عبد الله أحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
38. وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال دار اليازوي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
39. يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس للنشر والتوزيع، القاهرة 2000.

40. يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي متكامل"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

41. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية، الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2006.

ب- الوثائق الرسمية:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية:

الجريدة الرسمية، العدد39، الصادر في9 يوليو 2008 المرسوم التنفيذي : رقم 08 / 204 المؤرخ في 16 / 08 / 2008 المحدد لإنشاء المركز الجامعي ميله.

ج: الانترنت:

1.المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية على الرابط التالي:

www. Abahe.co.uk29/03/2015 14 :06.

2.منتدى التصميم التعليمي للتدريب الالكتروني على الرابط التالي:

www. Elearning4id.com 29/03/2015 15 :17

د- الرسائل الجامعية:

1. أعراب سعيد، التكنولوجيا وتغير القيم الثقافية والاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2006.

2. بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2012.

3. سمية ديمش، التجارة الالكترونية حتميتها وواقعها في الجزائر، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة قسنطينة، 2011.

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	تصنيف بيرو للتكنولوجيا.	11
02	خصائص المعلومة.	21
03	نظام معالجة البيانات.	24
04	عناصر عملية الاتصال.	36
05	أنواع الاتصالات العنقودية.	41
06	العناصر التي يتكون منها الحاسوب.	49
07	مراحل عملية التعيين.	67
08	مكونات النظام.	75
09	مكونات نظام معلومات الموارد البشرية.	79
10	الهيكل التنظيمي لجامعة جيجل.	106
11	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية للمستخدمين.	108
12	ترتيب أفراد العينة حسب الجنس.	116
13	ترتيب أفراد العينة حسب السن.	117
14	ترتيب أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	119
15	ترتيب أفراد العينة حسب الوظيفة.	120
16	ترتيب أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل.	121

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين البيانات والمعلومات.	23
02	العناصر الأساسية في إدارة الجودة الشاملة.	72
03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	116
04	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.	117
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	118
06	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة.	120
07	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل.	121
08	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (01)	122
09	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (02)	123
10	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (03)	123
11	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (04)	124
12	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (05)	125
13	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (06)	126
14	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (07)	126
15	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (08)	127
16	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (09)	128
17	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (10)	129

130	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (11)	18
130	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (12)	19
131	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (13)	20
132	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (14)	21
132	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (15)	22
133	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (16)	23
134	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (17)	24
134	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (18)	25
135	استجابة أفراد العينة لسؤال الاستمارة رقم (19)	26

قائمة الملاحق :

1. إستبيان :

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن:
أقل من 30 من 30-40 41-50 51-60
3. المستوى التعليمي:
متوسط ثانوي جامعي (تدرج) جامعي (ما بعد التدرج)
4. المنصب :
مدير مصلحة مستخدمين رئيس مصلحة
مساعد مدير مصلحة موظف إداري
سكرتيرة وظائف أخرى
5. سنوات العمل:
أقل من 6 سنوات 10 إلى 6
من 6 إلى 10 15 إلى 20
6. كيف يمكن تقييم مستوى تكنولوجيا المعلومات والإتصال المعتمدة في الجامعة
متطورة متوسطة سيئة
7. ما طبيعة الإتصالات التي تقوم بها داخل المركز الجامعي
داخلية خارجية معا
8. ماهي وسائل الإتصال التي تستخدمها بكثرة في مجال تسيير الموارد البشرية داخل المركز الجامعي
الإتصال مباشر لووحة الإعلانات التقرير الإجتماعات الهاتف
9. إذا كانت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فيما تستخدمه
كتابة التقارير حفظ المعلومات تدوين جديد القيام بإحصاءات أخرى
10. هل استعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المركز الجامعي أمر ضروري
نعم لا
11. هل تساعدك شبكة الأنترنت للاطلاع على المعلومات الإدارية المستعملة في أي وقت
نعم لا
12. هل توافق على مضاعفة إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مركز جامعي
نعم لا
13. هل تواجه صعوبات أثناء إستخدامك لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المركز الجامعي
نعم لا
14. إذا كانت الإجابة ب نعم هذه الصعوبات مرتبطة بـ :
لست متحكما في إستخدام التكنولوجيا افضل الطرق التقليدية التكنولوجيا الحديثة متعبة أكثر
15. هل يضمن لك المركز الجامعي حاليا حصص تدريبية للتحكم في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال
نعم لا
16. في حالة الإجابة ب نعم كم عدد الدورات التي خضعت لها
دورة دورتين أكثر من دورتين

17. هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال إستطاعت التحسين من محيط عملك
كثيرا قليلا لم تحسن
18. هل تعتقد أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال ستؤثر على طريقة تسيير الموارد البشرية
نعم لا
19. هل أدى إدخال نظام معلومات الموارد البشرية في المركز الجامعي إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل
التعامل معها
نعم لا
20. هل تعتقد أن إستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تسمح لك بتنمية مهاراتك ومعارفك في مجال
عملك نعم
لا
21. هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية إستقطابها للتوظيف إلى سوق العمل الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت
نعم لا
22. هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية إستقطابها لمهارات جديدة إلى الإتصال الإلكتروني
نعم لا
23. هل تلجأ مصلحة الموارد البشرية في عملية تكوين موظفيها إلى تكوين الإلكتروني
نعم لا
24. ماهي المزايا التي يقدمها إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في مجال تسيير الموارد البشرية
سهولة الإتصال والتنسيق ربح الوقت الدقة الجودة
25. هل ترى سلبيات إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال عملك
كثيرة قليلة منعدمة
26. هل تؤدي الأعطاب في الأجهزة المعلوماتية إلى الإخلال بدور إدارة الموارد البشرية بشكل مؤثر
نعم لا

2. أسئلة المقابلة :

1. ما هو مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الموارد البشرية داخل الجامعة؟
2. ماهي أسباب إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل داخل مصلحة الموارد البشرية؟
3. هل ترى أن الكفاءات الحالية الموجودة لديك قادرة على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أحسن وجه؟
4. هل هناك نظام معلومات موارد البشرية تستند إليه الجامعة في اتخاذ قراراتها المتعلقة بالموارد البشرية؟
5. ماذا أضافت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى وظائف إدارة الموارد البشرية داخل الجامعة؟
6. هل تواكب الجامعة التطورات الحاصلة في البيئة التكنولوجية؟
7. هل هناك تخصيص لبرامج تدريبية للموظفين تتبعا لهذه التطورات التكنولوجية؟
8. كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ممارسات إدارة الموارد البشرية؟
9. ماهي انعكاسات ادخال هذه التكنولوجيا على أداء مصلحة الموارد البشرية؟

الفهرس :

1..... مقدمة :

الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

4..... تمهيد

5..... المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا

5..... المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا

8..... المطلب الثاني: مراحل التطور التكنولوجي

10..... المطلب الثالث: أصناف وأنواع التكنولوجيا

15..... المطلب الرابع: نقل التكنولوجيا

19..... المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات

19..... المطلب الأول: مفهوم المعلومات

22..... المطلب الثاني: الفرق بين البيانات والمعلومات

24..... المطلب الثالث: جودة المعلومات

26..... المطلب الرابع: مصادر المعلومات

32..... المبحث الثالث: عموميات حول الاتصال

32..... المطلب الأول: مفهوم الاتصال

37..... المطلب الثاني: أنواع الاتصال

43..... المطلب الثالث: شبكات الاتصال

46..... المبحث الرابع: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

46..... المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

48..... المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

52..... المطلب الثالث: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

53..... المطلب الرابع: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال

55..... خلاصة :

الفصل الثاني : استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في إدارة الموارد البشرية

56..... تمهيد

57..... المبحث الأول: ماهية إدارة الموارد البشرية

57..... المطلب الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية

59..... المطلب الثاني: التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية

61..... المطلب الثالث: وظائف إدارة الموارد البشرية

69..... المطلب الرابع: تحديات إدارة الموارد البشرية

74..... المبحث الثاني: نظم معلومات الموارد البشرية

74..... المطلب الأول: مفهوم نظم معلومات الموارد البشرية

78..... المطلب الثاني: مكونات نظام معلومات الموارد البشرية

83..... المطلب الثالث: التطبيقات الحاسوبية في إدارة الموارد البشرية

85..... المطلب الرابع: تطبيقات نظم معلومات الموارد البشرية

88..... المبحث الثالث: إدارة الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

88..... المطلب الأول: متطلبات إدارة الموارد البشرية في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال

90..... المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات البشرية

94..... المطلب الثالث: انعكاسات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الفرد داخل المؤسسة

96..... المطلب الرابع: انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مصلحة إدارة الموارد البشرية

99..... خلاصة:

الفصل الثالث : دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على إدارة الموارد البشرية للمركز الجامعي

ميلة.

100..... تمهيد

101..... المبحث الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة

101..... المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المركز الجامعي ميلة

102.....	المطلب الثاني:تعريف المركز الجامعي لميلة
102.....	المطلب الثالث: أهداف ومهام المركز الجامعي
103.....	المطلب الرابع:الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي لميلة
107.....	المطلب الأول:تعريف مديرية فرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية
107.....	المطلب الثاني: مهام مديرية فرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية
108.....	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية للمستخدمين والنشاطات الثقافية والرياضية
109.....	المبحث الثالث:الإطار المنهجي للدراسة
109.....	المطلب الأول:منهج الدراسة
109.....	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة
112.....	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
112.....	المبحث الرابع: عرض وتحليل بيانات الدراسة
112.....	المطلب الأول: عرض وتحليل المقابلة التي تمت مع مسؤول مصلحة المستخدمين
115.....	المطلب الثاني: عرض وتحليل أسئلة الاستبيان
136.....	المطلب الثالث: مناقشة الفرضيات
138.....	خلاصة:
139.....	خاتمة :
142.....	قائمة المراجع
146.....	قائمة الأشكال
147.....	قائمة الجداول
149.....	قائمة الملاحق :