

ايجانب النظرى

الفصل الأول : المقاربة المنهجية

1. أسباب اختيار الموضوع
2. الإشكالية
3. الفرضيات
4. تحديد المفاهيم
5. الاقتراب النظري
6. الأسس المنهجية للدراسة
7. صعوبات البحث
8. الدراسات السابقة

1. أسباب اختيار الموضوع:

1.1 الأسباب الموضوعية:

تتجلى أهمية الموضوع في كونه يتطرق الى تكنولوجيايات الحديثة وأثرها على إدارة الموارد البشرية.

- أثر البحث العلمي في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- تحتل إدارة الموارد البشرية مكانة مهمة بين وظائف المؤسسة وتعتبر تكنولوجيا الاتصال مميزات العصر وزاد اعتماد على هذه التكنولوجيا في أداء وظائفها.

2-1 الأسباب الذاتية :

✓ اختيار معالجة هذا الموضوع المهم واختيار بالتحديد هذه المؤسسة الاستشفائية بالذات وأيضا لمحاولة التعرف على مختلف الجوانب المتعلقة بها وكذا قلة عدم وجود دراسات متعددة تمس هذا القطاع الصحي الهام علما ان هذا القطاع بدأ ينهض ويشهد تطورات ملحوظا وتكنولوجيا متطورة في تسييرها وفي هيكل ادارتها نوعا ما.

- ✓ الرغبة في معرفة كيف يمكن لتكنولوجيا الاتصال خدمة وظيفة إدارة الموارد البشرية.
- ✓ ميلي الشخصي والمتزايد بموضوع تكنولوجيا المعلومات.

1-3 الهدف من الدراسة:

تهدف الدراسة الى تباين واظهار الأثر المترتب عن تكنولوجيا المعلومات, وعلى أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية الاستشفائية للأمة الطفل بمدينة الجلفة , سلفا ان نظهر المكانة الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات ومدى علاقتها ودورها القادم والمنتظر من ذلك, وهذا يعتبر قياسا حيا على مدى قدرات هذه الأخيرة على المنافسة بوجود المعلومات المهمة لاتخاذ الإجراءات والقرارات المنوطة لذلك, وبناء على الافاق والخطط المستقبلية الى جانب العلاقة التحصيلية بين العمل وتدريب لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مع رقي الأداء كسيرورة حتمية في التأقلم مع متطلبات العصر وظروفه.

إلى محاولة الكشف عن الفوارق الموجودة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء وفق للمستوى العلمي، الدرجة الوظيفية والاقدمية ولمتغيرات الجنس مثلا.

1-4 أهمية الدراسة :

1. تعتبر هذه الدراسة بالغة الأهمية في كونها تتناول مؤسسة صحية مهمة نظرا لبعدها المهم للمواطن والمريض وكما تعد مصدرا للكفاءات المهنية والاستعدادات أيضا التي تفيد المجتمع بالعديد من الفوائد.
2. الاستفادة العلمية والتطبيقية من فروع ومناحي التكنولوجيا الحديثة في مجالات الصحة والبحث العلمي وإدارة الموارد البشرية في مستشفى الام والطفولة لتكوين جودة نوعية من الموارد البشرية ذات قدرات وكفاءات قادرة على التصدي لتحديات والقوى التكنولوجية والعلمية وحتى الطبية.
3. إعطاء الأهمية الحقيقية لمصطلح تكنولوجيا المعلومات في تطويره وتأثيره على أداء القدرات والكفاءات في المؤسسة او المنظمة والبحث في محاولة ازدهارها ورقبها بشكل لافت أي شكل عام سواء في القطاع الخاص او العام.
4. توضيح الرؤى وكل الاستفسارات والأسئلة التي تراود المواطن او المريض كي يعرف هذا القطاع والمصحة ويتوغل في فهم هياكلها المحيطة من الخارج او الداخل.
5. أهمية الوقوف على عينة من العينات هذا القطاع المهم في الجزائر ومعرفة كيفية ومدى طريقة تسييره من قدرات بشرية ومدى التطلعات المستقبلية لنهوض بهذا القطاع الحساس والمهام بالنسبة للمريض والمواطن.

2 - الإشكالية :

نظرا لتطور التكنولوجيا واستعمالها في كل المجالات الحياتية الاجتماعية وانتشارها في كل الادارات واقطاعات والتنظيمات الرسمية وغير الرسمية ورقمنة المنظمات الخدمائية والادارية استجابة لمتطلبات العولمة ، وككل مؤسسات المجتمع بادر القطاع الصحة بإدراج تكنولوجيا الاعلام والاتصال في مصالحه الادارية لاسيما مستشفى الام والطفل ..

انتشار تكنولوجيا المعلومات في كل المؤسسات العالمية والوطنية وذلك استجابة لمتطلبات العولمة وككل مؤسسا المجتمع المحلي بادر قطاع الصحة بإدماج تكنولوجيا الاعلام والاتصال وقد يشمل هذا الادماج كل مصالح الإدارية لمستشفى الأم والطفل وقد لاحظنا ذلك عند زيارتنا الاستطلاعية وقد تبين أن هناك نوع من التغير على كل المستويات سواء تعلق الأمر بمصلحة الاستقبال أو الأرشيف الأمر الذي لم نلاحظه من قبل مثل ما كان من تهاون داخل المؤسسة والفوضى وسوء التسيير والاستقبال كما كانت تظهر على العمال نوع من التعب والإرهاق بينما أصبح يعم الهدوء والنظام وسرعة معالجة الملفات حتى الاستقبال الذي لم تعود عنه من قبل ادماج تكنولوجيا الاتصال.

أصبحت الخدمات الإدارية والصحية أحسن مستوى وأفضل تكفل بالمرضى في ظل استخدام وادماج تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الاستشفائية ولقد تبلورت وكانت إشكالية الدراسة فيما يلي:

هل هذا يعني ان تكنولوجيا المعلومات أثر على أداء الموارد البشرية ؟

و منه نتدرج الى التساؤلات الفرعية التالية:

هل لتكنولوجيا المعلومات دور في ترتيب وتنظيم ملفات المرضى؟

هل لتكنولوجيا المعلومات دور في تسهيل معالجة ملفات المرضى؟

☑ هل لتكنولوجيا المعلومات دور في متابعة المرضى؟.

3 - الفرضيات :

الفرضية العامة :

☞ لتكنولوجيا المعلومات أثر حاسم على أداء الموارد البشرية

الفرضيات الفرعية :

- ✓ لتكنولوجيا المعلومات دور إيجابي في ترتيب وتنظيم ملفات المرضى .
- ✓ تساعد تكنولوجيا المعلومات معالجة ملفات المرضى .
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات من متابعة وضع المرضى .

4 - تحديد المفاهيم :

التكنولوجيا : كلمة يونانية في الأصل تتكون من مقطعين ، المقطع الأول : "تكنو" ويعني حرفه أو مهارة أو فن ن أما الثاني : " لوجيا" فيعني علم أو دراسة ، ومن هنا فان كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق وقد أورد الكثير من العلماء تعريفات أخرى عديدة لكلمة التكنولوجيا تتقارب من بعضها أكثر مما تتباعد .

التكنولوجيا مصدر المعرفة التي تركز من أجل صناعة الأدوات ومعالجة الأنشطة واستخراج المواد، حيث يمكن وصف التكنولوجيا على أنها المنتجات والمعالجات والتنظيمات فهي تستخدم من قبل الانسان من أجل زيادة قدراته وامكانياته لذلك فان الانسان يعتبر أهم عامل في أي نظام تكنولوجي .

المعلومات : بالغة الإنجليزية بمصطلح (Informatiques)، وهو مصطلح مستحدث ومشتق من كلمة معلومات ، والتي تعود للأصل الثلاثي (علم) ، وتعرف المعلوماتية بأنها مجموعة من المعلومات المتصلة مع بعضها البعض والتي تهدف الى توفير المعلومات

المرتبطة بمجالات الحياة المختلفة عن طريق توصيل صورة واضحة للأفراد حول طبيعة شيء ما وتعرف أيضا بأنها : الاستخدام السليم لتكنولوجيا المعلومات الحديثة من أجل التعرف على أفكار جديدة والاستفادة منها أثناء تطبيقها واقعيا .

نظم المعلومات 1 : هي الأنظمة التي تتكون من مجموعة من الأشخاص وسجلات والبيانات وبعض العمليات اليدوية وغير يدوية وتعالج هذه النظم بالعموم البيانات والمعلومات الخاصة بكل منظومة ، كما يمكن تعريفه بأنه مجموعة من العناصر التي تتداخل فيها بينها لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات عن موضوع معين بشكل منهجي وذلك لإسناد والتحكم به والتحليل وتشكيل تصور حالي ومستقبلي واضح عن الموضوع قيد البحث .

نظم المعلومات 2: هي مجموعة من البرامج التي تستخدم لأرشفة وإدارة وتنظيم البيانات ومعالجتها بإجراءاتها معينة أنشئت حسب آلية سير العمل في المؤسسة وذلك للحصول على المخرجات النهائية ويشار الى أن نظم المعلومات تختلف اختلافا كليا عن تكنولوجيا المعلومات حيث أن نظم المعلومات تستخدم تقنيات تكنولوجيا المعلومات التي ابتكرت لخدمة أعمالها القائمة عليها .

الموارد البشرية: هي عبارة عن أنشطة وفعاليات لتحفيز الموظفين ، تقوم على أعلى مستوى من الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الإنتاج ومهارات الموظفين ، تقوم على التخطيط والتنظيم والقيادة والجمع والتأكيد على العمل بين الشركة والموظف لتحقيق الأهداف التي تهتم الشركة للوصول إليها من زيادة حصة الشركة في السوق والمحافظة عليها والجزء الأهم من عملية التخطيط في الموارد البشرية هو إدارة الموارد البشرية بحيث تكون مسؤولة بشكل رئيسي عن وضع الأشخاص المناسبين في الوقت والمكان المناسب ليحقق الأهداف التي تعنيها الشركة من زيادة حصة الشركة وغيرها من الأهداف.

العنصرية: انه لأمر مشين ألا تلاحظ المعاجم العربية الحديثة كلمة (عنصرية) والأنكر من ذلك كله ألا تلاحظ المعنى الجوهرى العميق والمعاصر الذى تتضمنه هذه الكلمة الهامة فمفهوم كلمة (عصر) مازال منحصرا عند الغالبية العظمى من العرب في حدود الآية الكريمة « وَالْعَصْرِ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ » [سورة العصر : الآية 01] أو في حدود صلاة العصر أو في حدود الحديث عن الماضي في عبارات مثل عصر الظلمات ...عصر النهضة ...العصور الخوالي ..الخ.

أما العصر كمفهوم جدلي بمعنى مواكبة الراهن والتعامل مع معطياته والتكيف مع شروطه فهو شبه غائب عن الذهن وعن الثقافة والوعي الجمعي لا بل الأدهى هو أن مفهوم العصرية والعنصرية انقلب الى نوع من الرجس لارتباطه في أذهان غالبية الناس بالخلاعة والتحلل الأخلاقي والفجور الذى يتهم به الغرب دونما تفكير بالجانب الفلسفي والأخلاقي والإبداعي والاقتصادي والاجتماعي لهذا المفهوم

ربما ولهذا السبب تحول مفهوم (المحافظة) من الحفاظ على التقاليد والأخلاق الى نوع من الجمود الفكرى ، وتحول الحجاب الذى هو من مظاهر الحشمة الى نوع من تحجيب العقل ، وهكذا انطلقت أفواج من المتحجرين عقليا بإشهار سيف البدعة على كل ما هو عصري مع تتعمهم بأخر منتجات العصر من سيارات وطائرات وتلفزيونات وموبايلاتالخ ، ولو أنهم استمرو بركوب الخيل وامتطاء الابل والتسلح بالسيوف والرماح والعيش على السراج والقنديل لهان الأمر لكنهم يحللون ويحرمون على أمزجتهم ووقف مصالحتهم ويطلقون صفة البدعة حسب ما يحلو ويروق لهم.

ولقد توهمنا بعد استخدامنا عربا مسلمين للكهرباء أننا دخلنا عصر الكهرباء وأننا بعد ركوبنا للطائرات دخلنا عصر الطيران دون أن نعني أنه حين يستخدم أحدنا كلمة

(حُرنت) على السيارة التي لا تقع فانه مازال يعتبر السيارة دابة تطيع وتحرن ما جعله يحرم على النساء قيادتها لأن النساء خلقن لركوب الهودج.

5 - الاقتراب النظري :

أ/- نظرية المبادئ الإدارية:

و تتمثل هذه النظرية في أعمال كل من هنري فايول وجيليك وبيرويك وغيرهم من الذين ركزوا في تحليلاتهم على الأسس العلمية الإدارية داخل التنظيمات وطبيعة مبدأ تقسيم العمل كخاصية هامة داخل مجال العمل التنظيمي ولكن لهذه النظرية كانت جذورها العميقة والمبكرة في كتاب آدم سميث ثروة الأمم وتركيزه بالذات على أهمية تقسيم العمل بشكل خاص.

ولقد وضع فايول عدة مبادئ يمكن من خلالها الاضطلاع بأنشطة الإدارة وهي :

1. تقسيم العمل.
2. السلطة المسؤولة : السلطة في حق اصدار الأوامر وتلقي الطاعة مع الاخرين أما المسؤولية فهي مقدار المساءلة الناجمة عن التمتع بحق اصدار الأوامر .
3. النظام : الالتزام بالأنظمة التنظيمية وعدم الاخلال الأوامر.
4. وحدة الأمر : يعني أن يتلقى الفرد الأوامر من رئيس واحد.

و من الواضح أن نظرية المبادئ الإدارية متشابهة الى حد كبير مع نظرية الإدارة العلمية في تركيزها على عدة خصائص داخل بناء التنظيمات مثل: التخصص , تقسيم العمل , الإنجاز والفعالية , الضبط والاشراف.

ب/- نظرية الإدارة العلمية :

نشأت حركة الإدارة العلمية وتطورت في الولايات المتحدة الأمريكية في فترة ما بين 1900 - 1920 , وذلك تلبية للحاجة الشديدة اليها فقد شهدت هذه الحقبة تطورا اقتصاديا أساسيا شاملة التوسع في طرق ووسائل المواصلات الحديثة وزيادة وتركيز عدد السكان في المدن وتوسع في التصنيع واستخدام الآلات الباهظة وكان فريدريك تايلور (1856 - 1915) الرائد الأول للإدارة العلمية أو أب الإدارة العلمية نشر في عام 1911 كتابه الشهير مبادئ الإدارة العلمية باكرا فيه أن الهدف الأساسي للإدارة هو ضمان تحقيق أعلى الأرباح لها وللعاملين ,

وكان يرى أن أغلب العاملين يؤدون أعمالهم بدون موصفات واضحة ومحددة أمر الذي جعلهم يفقدون كفاءتهم في العمل.

ولقد استخدم تايلور الوقت لقياس الحركات والمهام المطلوبة في أي عمل من أجل تشديد أقل وقت لأكثر الحركات ملائمة للعمل والعامل كما استخدم تايلور دراسة الحركة من أجل اختيار أقل حركات جهدا وأكثرها إنتاجية لكي يستخدمها العامل في أداء العمل , أي أنه يسعى للوصول لأحسن طريقة في أداء العمل كل ذلك من أجل تحقق المنظمة أهدافها بفاعلية أفضل.

• مبادئ الإدارة العلمية:

لقد تطورت حركة إدارة العلمية على يد تلاميذ تايلور وقد تبلورت مبادئها كالتالي:

- العمل
- التخصص وتقسيم العمل.
- الرشد في العمال والإدارة.

- هيكل تنظيم وتسلسل الرئاسي.
- استخدام الحوافز الاقتصادية لتشجيع الأفراد على العمل.

وغير خافي أن الإدارة العلمية واجهت مجموعة من الانتقادات من بينها أنها توصف بنظرية الآلة وذلك لإغفالها الجوانب الإنسانية للفرد أو العامل الإنساني داخل التنظيم باعتباره آلة من منظور اقتصادي يقوم على استغلال طاقات الفرد الفيزيائية في العمل متناسية عواطفه والفروق الفردية الموجودة بين الناس لذلك اهتم تايلور وأتباعه من المهندسين الصناعيين بدراسة الوقت والحركة ووضع أفضل فنون الحرة الفيزيائية للآلة ذاتها وليس للفرد .

6- الأسس المنهجية للدراسة :

يستخدم علماء الاجتماع والباحثين في العلوم الأخرى المنهج التاريخي ، عند دراستهم للتغير الذي يطرأ على شبكة العلاقات الاجتماعية وتطور النظم الاجتماعية ، والتحول في المفاهيم والقيم الاجتماعية ، كذلك عند دراستهم لأصول الثقافات وتطورها وانتشارها وعند المقارنات المختلفة بين النظم والثقافات بل أن معرفة تاريخ المجتمع ضرورية لفهم واقعه ، ولأهمية المنهج التاريخي في مثل هذه الدراسات سوف نتعرف على خصائص وأهميته وخطوات هذا المنهج من خلال بحثنا هذا.

6-1 منهج الدراسة:

اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب للموضوع فهو يهتم بدقة ذكر الخصائص والمميزات للشيء الموصوف معبرا عنها بصورة كمية وكيفية .

و المنهج الوصفي هو من أكثر المناهج شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات التربوية والنفسية وهو عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي تتكامل لوصف الظاهرة أو

الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول الى نتائج وتعميمات على الظاهرة أو الموضوع محل البحث .

و المنهج الوصفي يعتمد على دراستنا الوقائع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كفيماً أو تعبيراً كمياً فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة.

6-2 مجتمع البحث :

المجتمع الذي تمت دراسته في هذه الفترة هو عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الام والطفل بمختلف مستوياتهم الإدارية والعلمية.

6-3 المعاينة :

تم اختيار هذه الدراسة على المؤسسة وهي المؤسسة تابعة لقطاع الصحة العمومية وباعتبارها احد اهم المؤسسات العمومية على مستوى الوطني توفر وتسهر على شفاء المواطن والتي تستعين بتكنولوجيا المعلومات في هياكلها المهمة.

6-4 مجالات الدراسة :

- **المجال المكاني:** فضلنا أن تكون دراستنا الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية الجلفة الأم والطفل وهي مؤسسة ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وهي تحت وصاية السيد الوالي يديرها مجلس إدارة ويسيرها مدير معين من طرف وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات حيث سابقا كانت تسمى القطاع الصحي بالجلفة الذي كان يغطي احتياجات السكان في مجال الوقاية والعلاج عن طريق

وحداته الصحية القاعدية المتمثلة في مجموع قاعات ومراكز الصحة ومراكز الأمومة والطفولة المنتشرة عبر ثلاثة دوائر هي: الجلفة, الأدرسية , الشارف بتعداد سكاني يتقارب 500 ألف نسمة توزع على 07 بلديات هي الجلفة , الأدرسية , القديد , بن يعقوب , الدوبس , عين الشهداء,

و تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية من مستشفى مركزي ومستشفى فرعي يتكفل بالأمراض الصدرية ووحدة الاستعجالات الطبية الجراحية.

ان مستشفى الجلفة الذي يقع في حي 05 جويلية يتكون من أربع طوابق تشتمل على 386 سرير تتوزع على عدة مصالح.

كما أن للمؤسسة العمومية الاستشفائية أهداف ومهام تمثل في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجيات الصحية للسكان.

• **المجال البشري:** شملت دراستنا على العينة من سلك شبه الطبيين والإداريين من المؤسسة العمومية الاستشفائية بالجلفة الأم والطفل البالغ عددهم 380 شبه طبي اختصاص (علاج عام , الأشعة , المخبر , التخدير والإنعاش , مساعدين اجتماعيين , التغذية , رعاية المواليد , والأمانة الطبية).

• **المجال الزمني :** لقد تزامن اجراء هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الحالية (الفترة الدراسية) 2019/2018 حيث استغرقت مدة قصيرة جدا بالنسبة لدراسة بهذه الأهمية .

5-6 التقنيات والأدوات المستعملة :

نظرا لطبيعة الموضوع وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة الاجراء هذه الدراسة هي تقنية استمارة الاستبيان وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع , يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص معينين بالبريد أو باليد للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها , كما قمنا بالاستعانة بالإحصاء التحليلي في تحليل المعطيات .

7- صعوبات البحث:

من جملة الصعوبات التي وجهتها في اعداد هذا البحث هي:

- عدم توفير مراجع حديثة وجديدة تتعلق بالموضوع.
- أغلب المراجع تناولت الموضوع من جانبه القانوني.
- نقص في المراجع والمعلومات الميدانية.

8 - الدراسات السابقة: إن دراسة واثراء أي بحث من البحوث العلمية يتطلب الاستناد الى دراسات وبحوث سابقة والتطرق الى موضوع تكنولوجيا المعلومات واثر استخدامها على الموارد البشرية ليس من الدراسات التي يمكن اعتبارها انها جديدة وحديثة الدراسة بل قد تم دراستها والتطرق لها ولأهميتها .

1 - الدراسات العربية :

دراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي (2010) : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية ، تهدف الدراسة الى التعرف على اثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفا ، معتمد على المنهج التحليلي الوصفي ، توصلت الدراسة في نهاية الى استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وادراك تام لفوائدها المتعددة ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة اذا تعلق الامر بالتدريب ، التطوير، الاتصال والتعلم الالكتروني.

2 - الدراسات الجزائرية :

1. دراسة مراد رايس (2006) : اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط ، هدفت الدراسة الى بحث اهم اثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية داخل المؤسسة الجزائرية ، اثبتت نتائج الدراسة انه ليس هناك أي اثر واضح على الموارد البشرية ويرجع ذلك تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا توال في مراحلها الاولى وكذلك الى ضعف التأهيل لدى الموارد البشرية في استخدام هذه التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية.

2. دراسة عبد الرحمان القرى (2007) : تكنولوجيا المعلومات واثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، هدفت الدراسة الى تحديد الأثر الذي تركته تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد اهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة الى ضرورة تفعيل جانبيين هما : أولا الاهتمام بالموارد البشرية في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات.

3. دراسة بعنوان " الثروة التكنولوجية ودورها في تطوير العلاقات الاقتصادية والدولية " : تناولت الثروة التكنولوجية من حيث تعريفها ودورها في التطور الاقتصادي والعلاقة بين التنمية البشرية ومؤشرات الفجوة التقنية في البلدان العربية.

4. دراسة محمد جاب الله (2012) : اثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة حول كفاءة شركات التأمين وأفاق استثمارها الالكتروني) تهدف الدراسة الى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر ، وادراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعالية وتنمية الخدمات في هذه الشركات ، بينت النتائج انه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول للمزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافستها وانتشارها بزيادة استثمارها والجديد في الموضوع للتطرق الى ما تخلفه تكنولوجيا

المعلومات على الأداء من فعالية وكفاءة للموارد البشرية في مؤسسة جزائرية والتي لاتزال تخطو خطوات خجولة ويضع عليها طالع التردد في تبينها كونها غير قادرة على انتاجها وتوسعي الى التجاوب.

أما فيما يخص الدراسات الأجنبية فنذكر منها:

Influence of internet and information technology on work and human resource management * peter bolo , peter Truman , www.informingscience.org.2003.

تناولت هذه الدراسة التي أجريت في سلوفينيا أثر الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات في حياتنا كيفية الاتصال والتعلم والعمل كيفية تغيير الانترنت وتكنولوجيا المعلومات لنمط حياة الانسان الاجتماعية وطريقة تفكيره وأثر ذلك التغيير على العمل وإدارة الموارد البشرية , وتوصلت الدراسة الى أن الانترنت وتكنولوجيا المعلومات يستخدمان بشكل كبير في المجالات التالية:

1. أنماط عمل جديدة نشأت بفعل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ict مثل العمل من خلال المنزل (عن بعد teleworking) والمشاريع الموجهة .
2. استخدام ict لتدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم .
3. تغيير بيئة عمل المنظمات وتوجهها نحو العولمة .
4. تغيير نمط القيادة في المنظمات وزيادة التفويض.
5. تغيير هيكله المنظمات نتيجة التوجه نحو تخفيض حجم القوى العاملة والتسطح الهيكلي.

ملخص :

تناولت هذه الدراسة قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في كفاءة أداء الموارد البشرية وتوصلت هذه الدراسة الى أن التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية مرتبطة بكفاءة أداء الموارد البشرية واوصت الدراسة بإجراء المزيد من البحوث الكمية المتعلقة بقياس كفاءة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات وفوائدها

2. تكنولوجيا المعلومات ودورها في تسيير المؤسسات

تمهيد :

التكنولوجيا من المصطلحات الشائعة والتي تحمل أكثر من معنى، حيث يمكن اختصار تعريفها بأنها تطبيق العلم، وقد أورد الكثير من العلماء تعريفات عديدة وكثيرة لكلمة التكنولوجيا، وتعرف التكنولوجيا بالإنجليزية، Technologies، بأنها عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم من خلال الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم من خلال الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية، وهي الوسيلة أو أسلوب التفكير في كيفية استخدام المهارات والمعلومات بهدف الحصول على نتيجة معينة لإشباع حاجة الانسان وزيادة قدرته، والتكنولوجيا كلمة يونانية الأصل وتتكون من مقطعين المقطع الأول : تكنو ويعني الفن والصناعة، والمقطع الثاني: لوجيا وتعني علم أو دراسة.

تتكون التكنولوجيا من ثلاثة عناصر أساسية : المدخلات والعمليات والخرجات وتشمل التكنولوجيا جميع العمليات الخاصة بالتصميم وتطوير الإدارة حيث أصبح العالم الآن يعتمد اعتمادا كليا على التكنولوجيا وهي من العمليات التي تمس حياة الناس التي أصبحت في الوقت الراهن جزء لا يمكن الاستغناء عنه بشكل يومي سواء للمنظمات أو الشركات الكبرى أو الأشخاص العاديين وبهذا ما هو تعريف تكنولوجيا المعلومات ؟ .

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات وفوائدها :

ان المعلومات الأولية أساسها الانسان وكان لا بد من جمع المعلومات ونشر المعرفة وسهولة التواصل فاستطاع البشر تطوير علم جديد فيفضل تكنولوجيا المعلومات تمكن الانسان من التواصل بسهولة حيث أعطيت التكنولوجيا جميع حق النشر والتواصل مما أثر على حياة الانسان بشكل كبير وأحدث تغييرا جذريا فيها، وتكنولوجيا المعلومات مصطلح يتكرر بشدة في كافة المستويات وهي مظهر من مظاهر الاستثمار العام والخاص في مجال العلوم والهندسة والتي تمكن الانسان من خلالها من اجراء تغييرات واسعة وهامة في المجتمع وتعتبر تطبيقا لحل المشكلات التي يوجهها الانسان

تعرف تكنولوجيا المعلومات بالإنجليزية information technologies بأنها دراسة وتصميم وتطوير أنظمة المعلومات خصوصا المرتبطة بعلوم الحاسوب بحيث تستخدم أحدث التقنيات في تحويل وتخزين وحماية ومعالجة ونقل واستعادة البيانات وتوفير مستوى جيد لأمان المعلومات والشبكات وانشاء الحلول للشركات المرتبطة بكافة نواحي الحياة سواء كانت سياسية اقتصادية أو اجتماعية أو غير ذلك¹.

تكنولوجيا المعلومات علم يهتم بالتقنية واستخدامها في علوم الحاسب خاصة في المنظمات الكبيرة يعبر عن اختصار الخاص بتكنولوجيا المعلومات فهي تتعامل مع الأجهزة التقنية وبالأخص الحاسوب والبرمجيات وفي الوقت الحاضر لا تستغني أي مؤسسة عن تكنولوجيا المعلومات فهناك بكل مؤسسة قسم لتكنولوجيا المعلومات وهو من أهم الأقسام ومن الأسماء التي تطلق على هذا القسم في الشركات مزود الخدمة المنظمة "MSP" أو قسم خدمة المعلومات "IS".

¹ - عبد الهادي، محمد فتحي " المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد " مكتبة دار العربية للكتاب، القاهرة، مصر 2000 ، ص 56 .

1-1 فوائد تكنولوجيا المعلومات:

ان تكنولوجيا المعلومات فوائد عديدة لا يمكن حصرها ولكن ليست كل نتائجها تعود بالفائدة فيمكن القول بأنها سلاح ذو حدين فهي تتكون من مزيج من الفوائد والمضار اذا يتم تحديد نتائجها من قبل الشخص في كيفية استخدامها للحصول على نتائج اما الجيدة التي تساهم في تطوير الشخص والمجتمع واما السيئة التي تكون ¹ .

وقد ساعدت التكنولوجيا على إيجاد أسلوب محتضر للحياة فلا يمكن لأحد انكار فوائد تكنولوجيا المعلومات ومن هذه الفوائد:

- ادخار الوقت وتأتي هذه الميزة في مقدمة المزايا فنقل المعلومة من خلال جهاز يمثل البديل الفعال عن تقديم المعلومات بالطرق التقليدية باستخدام الورقة والقلم أو الاتصال بالشخص عن طريق الهاتف فالمعلومة متوفرة طوال الوقت أمام مستخدميها ويمكن استرجاعها وقت ما شاء.

- زيادة إنتاجية السلع وتوفير الخدمات والتقليل من الأعمال الشاقة والخطيرة على حياة الانسان.

- تطوير حياتنا في جميع المجالات سواء أكانت في التعليم أو الطب أو الفضاء أو الهندسة أو التشييد والبناء أو الحاسبات وأجهزة المحمول أو البحث والاستكشاف وغيرها.

تنمية قدرات التعلم الذاتي فلكي يصبح الفرد متطورا ومنجزا لا بد أن يتعلم ويحاول ويجرب.

¹ - Michel Paquin management of information technology . agence Edition . canada .1990 p . 17.

- تسهيل مهام البحث العلمي والوصول الى المعلومة بأقصر وقت وأقل تكلفة من السابق، حيث توفر شبكة الانترنت على سبيل المثال للجميع إمكانية الحصول على المعلومة التي يرغبون بمعرفتها دون أي صعوبة¹.

- الازدياد الملحوظ في طرق التواصل الاجتماعي بين الناس حيث أدى ظهور الوسائل الحديثة من أنظمة التكنولوجيا العالمية والاهتمام الكبير بوسائل التواصل الاجتماعي الى حدوث هذا التواصل بأسهل ما يمكن .

- توفير آلاف فرص العمل للعديد من مستخدميها حيث فتحت المجال لهم لإنشاء شركاتهم واستحدثت مفهوم التجارة الالكترونية².

1-2 مفهوم الشبكات المعلوماتية :

شبكات المعلومات هي خليط من الأجهزة والمعدات والمؤسسات المختلطة والمتراصة مع بعضها البعض، بحيث تشكيل نسيج يدعى بالشبكات هذه الشبكات قد مرت عبر العصور بعدة مراحل حولت هذه الدراسة التطرق اليها ببعض من التفصيل وهذه الدراسة الأولى تقريبا التي فصلت في هذا الموضوع وأعطته حقه فتاريخ الشبكات وجب دراسته لا لشيء الا لمعرفة نقاط الضعف التي عرفتتها الشبكات خلال مسيرتها التاريخية ومحاولة النهوض بالشبكات المكتبات في المستقبل فكما نعلم أن المجتمع اليوم كله تشابك وذلك من خلال شبكات المكتبات وشبكات الأقمار الصناعية والحواسيب والشبكات الاجتماعية وغير ذلك فقد ظهرت الشبكات قبل سنة 1900 ثم بدأت بالتطور حتى أصبحت ما عليه الآن.

¹ - محمد محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، دن، 1989م ، ص 96.

² - جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، مايو 1995 ص 5-6.

❖ شبكات المعلومات Information networks :

يمكن تعريف الشبكة على أنها عدد من الوحدات Nodus المرابطة فيما بينها من خلال وسائل الاتصال المختلفة وتقوم هذه الشبكة بتبادل المعلومات فيما بينها والاشتراك بالمصادر عبر هذه الشبكة.

ويقصد بالوحدات في هذا التعريف بأنها المعدات والتجهيزات الالكترونية ذات المقدرة على ارسال واستقبال المعلومات.

" تجميع متداخل لمجموعة من الحاسبات الآلية عن طريق وسيلة اتصال وسيلة اتصال كالكابلات ولا يوجد حاسب الي منها مهمين كلياً على الحاسبات الأخرى بل أن كل حاسب يعمل بحرية واستقلالية مطلقة، وقد ارتبط ذلك التعريف بالشكل الطوبولوجي للشبكة."

" دخول أكثر من مؤسستين في نمط عام لتبادل المعلومات على أن تكون المؤسسات الداخلية في نطاق الشبكة مرتبطة اتصال"¹.

ويعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات " شبكة معلومات تحتوي على معلومات في مختلف المجالات العلمية والهندسية والطبية... الخ.

الهدف منها جعل المستخدمين المتعددين يستخدمون هذه المعلومات من خلال ربط أجهزة الحواسيب فيما بينها لتكوين شبكة معلومات .

¹ - حسن محمد العفسي أحمد غنيم، شبكة الانترنت العالمية واستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر 1999، القاهرة ص 416.

وتعني مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير متجانسة، تتفق فيما بينها على تشاطر المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الاتصال حديثة فهي اذن مشروعات تعاونية توفر الفرص لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات عن طيق التوزيع أو البث من خلال وسائل الاتصال عن بعد لخدمات المعلومات¹.

وهناك من يذهب الى أنها عبارة عن شبكة كونية للمعلومات تضم حزم كبيرة من الشبكات المحسوبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة وهي شبكة الشبكات المحسوبة في العالم الذي يربط بها عشرات الملايين من البشر .

يبقى التعريف شبكات المعلومات يختلف باختلاف التخصيصات عموما نتفق على التعريف الاتي الذي يقتررب نسبيا من مجال المكتبات تعني مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير متجانسة، تتفق فيما بينها على تشاطر المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الاتصال الحديثة فهي اذن مشروعات تعاونية توفر فرص لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات عن طيق التوزيع أو البث من خلال وسائل الاتصال عن بعد لخدمات المعلومات.

❖ خصائص شبكات المعلومات:

- لشبكة المعلومات مجموعة من الخصائص يميزها عن باقي الشبكات أهمها :
 - المشاركة في الموارد حيث يمكن توفير خدمات عن الموارد المتاحة في تطبيقات ومهام معينة الى نوعيات مختلفة من المستخدمين².

¹- Bento aubect .the information technology and organization .goetan Quebec Canada .1997.p 47

² - بومالية، سعاد وبوباكرو، فارس " أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية " مجالات الاقتصاد، العدد 3، مارس 2004م، ص 77.

- التحميل المشترك يؤدي الى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة تخدم احتياجات المستفيدين وتعمل على توازن الاحمال الزائدة بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة مما يؤدي الى التكامل في البيانات والبرامج.
- توفير إمكانية تبادل المعلومات تبادل المعلومات والملفات الخاصة بالتطبيقات على خطوط الشبكة في وقت سريع بتكاليف قليلة وبدرجة كبيرة من الأمن.
- إمكانية الاتصال عن بعد أصبح بإمكان أفراد ومؤسسات الاتصال ببعضهم من خلال الشبكات عن طريق:

- الاتصال على الخط المباشر on line.

- البريد الالكتروني Email.

- المشاركة في الوقت time sharing.

- التحويل على دفعات¹ conversion par lots.

2- تكنولوجيا المعلومات ودورها في تسيير المؤسسات :

في الحقيقة وبالرغم من ما تزخر به وتقدمه تكنولوجيا المعلومات من فوائد وإيجابيات الا ان هذا الأخير لا يمكن التسليم بها على عكس ذلك في كثير من العناصر وهذا ما سوف يظهر لنا جليا من خلال ما سنتطرق له من ذكر أهم الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها.

¹ - هشام بن عبد الله عباس "المكتبات في عصر الانترنت تحديات ومواجهة" مجلة العربي 2003، العدد 2، 2002 دمشق ، ص 98-100.

2-1: الآثار الإيجابية¹:

- 1) الخدمات المقدمة من طرف شبكة الانترنت في التعليم، الطلب، التجارة، الاتصالات... الخ، لقد زادت من شعور الفرد بالحرية ونزعت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.
- 2) توفر تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية ومهمة كما توفر المعلومات في شتى مجالات الحياة كالسفر والسياحة واللهو وفصلا عن منتديات النقاش والحوار لإلكترونية التي تساهم في الارتقاء والتفاعل والتواصل بين البشر.
- 3) تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها وتساهم في المساعدة الانترنت الأنظمة والحكومات والتنظيمات التابعة لها.
- 4) تساهم شبكة الانترنت على الترويج وبيع مختلف أنواع الكتب، وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها بعض الحكومات.
- 5) تلعب الصحافة الالكترونية في عصر المعلوماتية دورا مهما في نشر المعلومات والتنوير والتواصل بين الشعوب .
- 6) من مزاياها كان لها أثر كبير على الأنشطة التجارية لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية فطورت التجارة الالكترونية كما وفرت اتاحة الخدمات والسلع المستهلكة.

¹ - بخيت محمد " نقمة ثورة المعلومات " مجلة العرب العدد 468، نوفمبر 1998، ص 144-145، شاهر أحمد نصر، عصر المعلوماتية، ص 1 - 2 .

2-2: الآثار السلبية:

- 1) تأثير شبكة الانترنت على الأطفال ونشأتهم بل وحتى على الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت والانتقال والتصفح من موقع لآخر يأخذنا بعيدا عن العالم الواقعي الذي نعيش فيه والكومة الكبيرة والهائلة من المعلومات التي نتحصل عليها تؤثر في نفسيتنا مما تفوز ضغوطات عصبية ونفسية بالغة.
- 2) اقتحام تكنولوجيا المعلومات حياتنا وأصبح هذا الواقع الافتراضي يسيطر على أفكارنا وذواتنا وفتح مجالا كبيرا لتلاعب في حقائق تاريخية عديدة.
- 3) يرى الكثير منا ومن المفكرين أنها تهدد المجتمعات وحتى الأمن فصلا على أنها تشكل نوع وسلاح جديد يعد من الحروب المعلوماتية حيث ظهر عل أنها تشكل نوع وسلاح جديد من الجرائم وهي جرائم المعلوماتية.
- 4) اختراقات عديدة وخطيرة من أهمها دخول ملفات خاصة لأصحاب ولتنظيمات والكشف ومعرفة أسرار دقيقة وتفاصيل مهمة وهذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة في المجتمعات .
- 5) شجعت على ظهور انتشار ما يعرف بالنشاطات السلبية والهدامة مثل تجارة الممنوعات والمخدرات وتجارة ما يعرف بالجنس واستدراج الأطفال الى عالم الجنس والجريمة....الخ.
- 6) تفشي ظاهرة السرقات الجاهزة مما سهل عملية النسخ والتقليد.

الملخص:

تكنولوجيا المعلومات سلاح ذو حدين ان أحسن استخدامها خفقت الفائدة والتطور للمجتمع وان ساء المجتمع استخدامها أصبحت مرضا وأذى يلحق الضرر به فعلىنا أن نحسن استخدامها فيما هو مقيد لنا والاستفادة عن استخدامها في المجالات السيئة.

الفصل الثالث

مجتمع المعلومات

1. نبذة تاريخية لعصر المعلومات

2. مفهوم مجتمع المعلومات وخصائصه

3. مفهوم قطاع المعلومات ومكوناته

تمهيد:

إن المجتمع المعاصر الذي نعيشه اليوم بأنه عصر المعلومات وهو ما يلي "العصر الصناعي" الذي ميز تطور المجتمع في النصف الأول من هذا القرن وخاصة في الدول المتقدمة وهذه المرحلة المتطورة للتغيير الاجتماعي تتصف بتغيير في الأساليب والأنماط المؤثرة على النمو الاقتصادي، فالمجتمع في الحقبة التي تلي المرحلة الصناعية يتصف بأن النمو الاقتصادي فيه يعتمد على التوسع في اقتصاد الخدمات المبنية أساساً على نظم المعلومات بتكنولوجياتها المتقدمة.

1-:- نبذة تاريخية لعصر المعلومات :

المعلومات المنتجة في الحقبة المعاصرة تعد أكثر أهمية مما أنتج في كل تاريخ البشرية كما أن المعلومات تتزايد بمعدلات كبيرة نتيجة التطورات الحديثة التي يشهدها العالم وبزوغ التخصصات الجديدة وتداخل المعارف البشرية ونمو القوى المنتجة والمستهلكة والمستفيدة من المعلومات، كما أن رصيد المعلومات لا يتناقص بل أن المعلومات تتراكم معا مكونة ظاهرة انفجارها التي توضح معالم الحقبة المعاصرة كما أن تراكمها أصبح مهما في حد ذاته مثل تراكم رأس المال.¹

❖ زيادة أهمية المعلومات مدخلا في مدخلا في النظم وموردا أساسا:

لا يوجد أي نشاط يواجه الانسان بدون مدخل معلومات بل أنها حلت محل الأرض والعمالة ورأس المال والموارد الخام والطاقة أصبحت تتخلل في كل الأنشطة والصناعات كما تمثل المادة الخام لقطاعات كبيرة من قطاعات المجتمع المعاصر مكونة ما يمكن أن تطلق عليه صناعة المعلومات أو صناعة المعرفة فما هو متوافر من إمكانيات أو أشياء يمكن أن يصبح أكثر فائدة وأهمية عن طريق إضافة المعلومات آلية فالصحراء القاحلة تصبح أرضا منتجة للغلات والمحاصيل نتيجة إضافة المعلومات كما أن العمالة غير الفنية عند تعليمها وإمكانية المعلومات المناسبة لتصبح عمالة ماهرة ومنتجة الى حد كبير نتيجة لكل ذلك أصبح ينظر للمعلومات على أنها مورد أساسي يمكن أن يباع ويشترى كما في قواعد البيانات الالكترونية أو التقارير، وهنا يمكن القول أن للمعلومات أهمية وقيمة كبيرة حيث أنه يمكن استمرارها فهي ثروة في حد ذاتها.

¹ - محمد فتحي " معلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد" مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر 2000، ص 19.

❖ بزوغ المبتكرات التكنولوجية في معالجة المعلومات:

تشمل التطورات المعاصرة في تقنيات المعلومات على الصور الفتوغرافية والأفلام المتحركة والراديو والتلفزيون والتلفون حيث كانت هي الوسائل المتاحة لتخزين وارسال وعرض المعلومات ألا أنه أضيفت اليها وسيلة أخرى أكثر تطورا وتتمثل في الحاسوب الذي يختلف عن وسائل الأخرى في وظائفه الرئيسية في تحويل المعلومات وتداولها وتخزينها وعرضها وهذه الخاصية تعطي الحاسوب أهمية خاصة عندما تتحقق من أن عملية التفكير البشري تتضمن عنصر تحويل المعلومات، وبعد الحاسوب الأداة الوحيدة التي في إمكانها تمثيل نموذج لعملية الفكر البشري .

❖ نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات:

إن ظهور المنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات التي تمثل معالجات لها أصبحت ظاهرة يتسم بها المجتمع المعاصر والأمثلة التي يمكن توضيحها لهذه المنظمات تتمثل في مؤسسات الجرائد والأخبار والاستعلامات والبنوك وشركات التأمين والمصالح الحكومية المتنوعة وغيرها، يلاحظ أن انفجار هذه المنظمات قد بدأ في الظهور في نفس الوقت الذي شهد فيه بدايات الثورة المعلوماتية المعاصرة قبل ادخال تكنولوجيا معالجة المعلومات في هذه المنظمات كانت معالجة بياناتها ذات طبيعة يدوية أو عقلية بحتة ألا أنه وبظهور تكنولوجيا المعلومات أصبحت هذه المنظمات تعتمد عليها الى حد كبير بل أنها أصبحت تشبه بالنظم الآلية البشرية بما يتصل بكل من معالجة المواد ومعالجة المعلومات، فهي تستخدم الات لمعالجة العمليات الروتينية وتتطلب الدقة والسرعة والاستقرار.

❖ ظهور نظم معالجة المعلومات البشرية والآلية:

بمراعاة الإمكانيات اللانهائية للعقل البشري والتطورات في سعة وقدرة أجهزة الحواسيب بدأت في ظهور نظم ومعالجة المعلومات البشرية والآلية أي تعتمد على الانسان والآلة على حد سواء على أساس أن كلا منهما يعد لمعالجة للمعلومات أيضا والذي أمكن التوصل الى تكاملها معا في اطار نظام معالجة المعلومات التي أصبحت مخرجاتها معارف وقرارات مفيدة يمكن تطبيقها مباشرة. وقد أمكن الوصول الى ذلك عن طريق التطورات الحديثة في:

﴿ **تكنولوجيا الحاسوب** : فمن المعروف أن أجهزة الحواسيب الحديثة أصبحت قليلة التكاليف الى حد كبير وذات سرعات وقدرات متزايدة بصفة مطردة لأداء مجموعات من العمليات في وقت واحد ولها ذاكرت تتسم بالكفاءة لخرن كميات كبيرة من البيانات بكلفة متناقصة على الدوام.

﴿ **منهجية نظم المعلومات والمعرفة** التي تتمثل في : تنفيذ عمليات معالجة المعلومات المعتمدة على معرفة مفصلة وأساليب مبنية على استخدام الحاسوب لتكامل أساليب معالجة المعلومات الميكنة مع العنصر البشري في نظم المعلومات تجمع بين الانسان والآلة .

﴿ **تعدد فئات المتعاملين مع المعلومات**: يتميز عصر المعلومات الحالي بوجود فئات كبيرة تتعامل مع المعلومات يمكن أن نميز منها الفئات التالية:

- فئة صغيرة نسبيا تعمل في خلق معلومات جديدة وتتضمن العلماء والأدباء والمفكرين وغيرهم.

- فئة كبيرة من البشر تعمل في نقل وتوصيل المعلومات والمعارف وتتمثل في العاملين في البريد والبرق والهاتف... الخ.

- الفئة العاملة في تخزين المعلومات واسترجاعها كاختصاصي المعلومات وأمناء المكتبات والموثقين ومبرمجي الحاسوب وغيرهم.
- فئة المهنيين من محامين وأطباء ومهندسين الذين يقومون بتقديم خبراتهم وحصيلة المعلومات التي اكتسبوها لعملائهم نظير مقابل مادي.
- فئة الطلبة التي لا تدخل ضمن القوى العاملة وهم يقضون معظم أوقاتهم في استقبال المعلومات والتزويد بها في أي أنهم متفرغون لتلقي المعلومات.
- فئة المديرين أصحاب الخبرات التي تشتغل في الأمور المالية والمحاسبية والتخطيطية والتسويقية والإدارية.

❖ تزايد كميات المعلومات المعروضة في أوعية لا ورقية أو غير المطبوعة:

تتزايد على نحو مطرد كميات المعلومات المنتجة على شكل أوعية لا ورقية كالأشرطة والأقراص المغنطة وأفلام الفيديو والأقراص الضوئية وغيرها من الأشكال غير التقليدية التي تتوافر عن طريق الوصول المباشر Online ويتنبأ الكثيرون بأن مراكز المعلومات والتوثيق والمكتبات سوف تصبح مستقبلاً مستودعات لا ورقية للمعلومات، فانتشار أجهزة الحواسيب الشخصية والنهيات الطرفية في المكتبات والمنازل سوف يقلل المساحات المخصصة لمركز المعلومات أو المكتبة التقليدية ذات المساحات أو السعات الكبيرة التي تضم مقاعد ومناضد اطلاع داخلي التي لن يحتاج إليها في عالم الغد.

2_ مفهوم مجتمع المعلومات وخصائصه :

إن مجتمع المعلومات يتركز أساساً على إنتاج المعلومة والحصول عليها واستغلالها في خدمة أهداف التنمية والتطوير من خلال وضع آليات وإدارة انسيابها بواسطة بنية تحتية للمعلومات وشبكات الاتصال ويمكن القول أن أهم عناصر قيام مجتمع معلومات مبني على قيمة المعرفة و إتاحة عادلة للوصول الى المعلومات هي تنمية الادراك البشري ومهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات.

كما اعتبر العديد من الباحثين مجتمع المعلومات كوسط اجتماعي أفضل للمعلومات وهو مجرد مجتمع رأسمالي تعتبر المعلومات فيه سلعة أكثر منها موردا عاما أي أن المعلومات التي كانت أساسا متاحة بالمجان من المكتبات العامة والوثائق الحكومية أصبحت أكثر تكلفة عند الحصول عليها خصوصا بعد اختزالها في النظم المعتمدة على الحواسيب وهذه النظم مملوكة في معظمها للقطاع الخاص ويتم التعامل معها على أساس تجاري من أجل الربح.

3- مفهوم مجتمع المعلومات :

من الممكن أن ندرك المقصود بمصطلح مجتمع المعلومات اذا ما حللنا مدلول اللفظتين:¹

- **المجتمع:** جماعة البشر عموما والتي تنظم نفسها تقليديا في دولة قومية ويتكون المجتمع من وحدات أصغر هي الجماعات والأسر .
- **الجماعة :** يتألف المجتمع من كيانات صغرى تعرف باسم الجماعات التي قد تكون جماعات جغرافية أو دينية .
- **الأسرة :** هي أصغر وأهم وحدة في المجتمع وهي تختلف اختلافا كبيرا في أشكالها باختلاف بيئاتها وثقافتها وهي المؤسسة الأساسية التي ينشأ فيها الطفل وتتشكل شخصيته ويتم اعداده لدور مستقل في الحياة وتعد المدرسة من أهم الوحدات الاجتماعية الأساسية والأكثر فعالية في التنشئة والتعليم، ويمكن تحليل مدلول لفظ المعلومات بدراسة مكوناتها وهي : البيانات والمعالجة والمخرجات.²

¹- اليسار فرحات " المعلومات وأهميتها " www.Arabyouthforum.com 8/4/2017 الساعة 21:15.

²نقلا عن أبو بكر محمود الهوش " العرب أما تحديات مجتمع المعلومات " وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، من 1 - 4 نوفمبر 1997 ،الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1997 ص 22.

- **البيانات :** هي مادة الخام التي تجمع بناء على ما يحصل من اتصال وأحداث في العالم بصورة مجردة وتتضمن هذه البيانات أرقاما، أسماء، صور، أصواتا ورسومات.
- **المعالجة :** تتم معالجة البيانات من خلال إيجاد علاقة تربط بعضها ببعض وتتضمن المعالجة عمليات وأساليب التفكير والعمل التي تؤدي الى الحصول على معلومات معينة من هذه البيانات .
- **المعلومات:** هي المعطيات الناتجة عم معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من الموثوقية .

و من هنا نطلق على المجتمع ما أنه مجتمع المعلومات اذا تميز بوسائل اتصال تفاعلية مع انتشار غير محدود انه ذلك المجتمع الذي يتعامل مع المعلومات بأسلوب مستمر متطور وفعال ولاشك أن هذه المجتمعات هي التي تبقى وتزدهر وتحقق نتائج إيجابية لمواطنيها ذلك أنها تقيهم علي اتصال مستمر بكل ما هو جديد في العالم بما يوحيه من ثورات علمية واجتماعية وثقافية وسياسية، ونتيجة لازدياد الحديث عن المعلومات أصبح يطلق على مجتمعنا المعاصر مجتمع المعلومات وعصرنا الحاضر بعصر المعلوماتية ومما يتضمنه مدلول لفظ المعلوماتية هنا :

- **التكنولوجيا :** الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بعد ترتيبها وتنظيمها في نظام خاص بهدف الوصول الى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية.
- **التكنولوجيا الجديدة :** الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرمجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب في اطار شبكي مع أجهزة أخرى.

1_2_ خصائص مجتمع المعلومات :

حينما يشعر الطالب أو الباحث في الجامعة بأنه استطاع ان ينجز بحثه في الآجال المحددة دون أن يتكفل مشقة وعناء التنقل بين مختلف المصالح الحكومية بحثا عن هذه

المعلومة أو تلك وحين يدرك أن من كان قبله كان يقضي أياما وربما شهورا قبل أن يحصل على نفس المعلومة وحينما يشعر المواطن أنه بإمكانه اليوم أن يستخرج الوثائق الإدارية التي يحتاجها دون عناء التنقل وقطع المسافات أو الانتظار لساعات أمام المصالح الإدارية .

من الأمثلة الحية على انعكاس الإيجابي لاستخدام الشبكات المعلوماتية على حياة الفرد في المجتمع اقدام وزارة العدل في الجزائر على ربط مختلف المحاكم من خلال شبكة معلوماتية وطنية وقد مكن ذلك المواطن من استخراج ما يسمى بصفيحة السوابق القضائية من أية محكمة شاء وفي ظرف زمني قياسي ودون أية مشقة وعناء .

هناك ثلاث خصائص رئيسية أساسية تتحكم في مجتمع المعلومات:¹

الخاصية الأولى: استخدام المعلومات كمورد اقتصادي حيث تعمل المؤسسات والشركات على استغلال المعلومات والانتفاع في زيادة كفاءتها وهناك اتجاه متزايد نحو شركات المعلومات لتعمل على تحسين الاقتصاد الكلي للدولة.

الخاصية الثانية : هي استخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام، يستخدم الناس المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين وهم يستخدمون المعلومات أيضا كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم فضلا عن انشاء نظم المعلومات التي توسع من اتاحة التعليم والثقافة لأفراد المجتمع كافة، وبهذا فان المعلومات عنصر لا غنى عنه في الحياة اليومية لأي فرد.

الخاصية الثالثة : هي ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد اذ كان الاقتصاديون يقسمون النشاط الاقتصادي تقليديا الى ثلاثة قطاعات : الزراعة، الصناعة، الخدمات.

¹ - محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 20 - 21 .

وعلماء الاقتصاد والمعلومات يضيفون إليها منذ الستينيات من القرن الماضي قطاعا رابعا وهو قطاع المعلومات حيث أصبح انتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها ومعالجتها نشاطا اقتصاديا رئيسيا في العديد من الدول.¹

4- مفهوم قطاع المعلومات

يمكن تقسيم قطاع المعلومات الى ثلاثة قطاعات رئيسية على النحو التالي:

❖ **القسم الأول : صناعة المحتوى المعلوماتي :** تتم هذه الصناعة عن طريق المؤسسات في القطاعين العام والخاص التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق الكتاب والملحنين والفنانين والصورين بمساعدة المحررين والمخرجين وهؤلاء يبيعون عملهم للناشرين والإذاعات والموزعين وشركات الإنتاج التي تأخذ الملكية الفكرية الخام وتجهيزها بطرق مختلفة ثم توزيعها وتبيعها لمستهلكي المعلومات، وبالإضافة الى عملية ابداع المعلومات هناك جزءا كبيرا من هذا القسم لا يركز على ابداع المعلومات وانما يهتم بجمع المعلومات مثل جمع الأعمال المرجعية وقواعد البيانات والسلاسل الإحصائية .

❖ **القسم الثاني: صناعة وتسليم أو بث المعلومات information délivre :** إن القسم الثاني من صناعة المعلومات هو المعنى بالتسليم أي انشاء وإدارة شركات الاتصال والبث التي يتم من خلالها توصيل المعلومات وهي تشمل شركات الاتصال بعيدة المدى والشركات التي تدير شبكات التلفزيون الكابلي وشركات البث بالأقمار الصناعية ومحطات الراديو والتلفزيون، وهناك مجموعة أخرى من المؤسسات التي تتولى استخدام هذه القنوات وغيرها لتوزيع المحتوى وهذا مثل بائعي الكتب والمكتبات وشركات الإذاعة .

❖ **القسم الثالث : صناعة ومعالجة المعلومات :** تقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة ومنتجاتي البرمجيات ويتولى منتجي الأجهزة تصميم وصناعة وتسويق الحواسيب

¹ - محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 21.

وتجهيزات الاتصالات بعيدة المدى والالكترونيات وهم يتمركزون في الولايات المتحدة وشرق آسيا أما فئة منتجي البرمجيات فهي تقدم لنا نظام التشغيل Windows Dos.Unix. كما تقدم لنا نظم حزم التطبيقات مثل معالجة الكلمات وألعاب الحاسوب.¹

مكونات قطاع المعلومات:

يتكون قطاع المعلومات من ثلاثة مجالات أساسية هي: علاقة المعلومات بكل مجتمع من المجتمعات.

أولاً: المجتمع الزراعي : يمكن أن يرى دور الوسائط المعلوماتية في المجتمع الزراعي الحقيقي بأنه دور ضعيف أو بلا دلالة وفي الأحوال القليلة جدا التي يستطيع فيها الانسان أن يقرأ فمن العسير أن يجد وقت بعد العمل للقراءة وإذا قرأ فإنه يقرأ لفترات قصيرة على ضوء النار أو الشمعة وذلك قبل أن يحل عليه التعب قبل النوم.

ثانياً : المجتمع الصناعي : أما في المجتمع الصناعي فلأمر يختلف تماما فنفترض أن فرد يعيش في المراحل الأخيرة للمجتمع الصناعي أي في القرن التاسع عشر ففي هذه الحالة الفرد أمام اختلاف كبير في الوسائط القرائية (الواد القرائية) مثل الصحف، النشرات، الكتب، الإعلانات فالحياة غنية بالكلمة في منزله وفي مصنعه وبالتالي فالعصر الصناعي يعتبر عصر الاتصال الجماهيري وأصبح للفرد جزءا من جماهير المستمعين الذين قد يشاهدون أو يقرأون أو ينصتون الى الوسائط التي يختارونها .

ثالثاً : مجتمع المعلومات: ما يميز هذا المجتمع أنك يمكنك القيام بعمل البحوث التي تضيف شيء جديدا أقرب مثال لهذا هو القطن والفرق بين بيعه بعد التصنيع وعلى هذا فمجتمع المعلومات يتميز بالإضافة ومن الأهمية بمكان أن نعرف بأن المجتمعات

¹ - الهوش، أبو بكر محمود، " تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل " عصمي للنشر والتوزيع، القاهرة مصر ج 2،

المعلوماتية تختلف كثيرا عن المجتمعات الصناعية لا في الكم وحده (حاسبات أكثر) ولكنها تختلف جزريا أيضا في النواحي النوعية فهناك بنية أساسية مختلفة وطرق أداء مختلفة .

- ما يميز كل مجتمع عن الآخر:

المجتمع الزراعي: ما يميزه هو العضلات.

المجتمع الصناعي : ما يميزه هو الآلات.

المجتمع المعلوماتي : ما يميزه هو الحاسبات والاتصالات.

مقارنة بين الصفات المفتاحية التي تميز كلا من قطاعات الزراعة والصناعة والمعلومات.

الفترة الزمنية منذ حوالي 10000 سنة بدأت واستمرت حتى يوم في بعض الدول النامية أي أن قطاع الزراعة في السودان حوالي 95% حتى اليوم منذ حوالي 200 عام بدأت مع ثروة الصناعة عام 1750م في بريطانيا منذ حوالي 50 عام حوالي منتصف الخمسينات في الولايات المتحدة . العنصر الأساسي في الزراعة هو العضلات ،الطعام هو مصدر الأساسي فالطعام هو الذي يفعل الطاقة، القوى العاملة الرئيسية الفلاحين العمال عمال الشركات والمصانع عمال معرفة المؤسسات الاجتماعية المفتاحية المزرعة المصنع الجماعات البحثية التكنولوجية الأساسية العمل اليدوي Manuel Labor الآلات البخارية الحاسبات الالكترونية .

ملخص:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات المتقدمة والمتطورة تؤدي دورا متميزا في تعبئة موارد ومراكز المعلومات ودارتها بفعالية وكفاءة لتحقيق الأهداف المرجوة والتي من أجلها أنشئت، وهي توفير حاجيات ومتطلبات الموارد البشرية المستخدمين للمعلومات أثر بارز في تحسين أداء الإنتاجية والقوى العاملة في المنظمة .

هكذا نكون قد تطرقنا لمفاهيم تحليلية تركز على ماهية تكنولوجيا المعلومات وواقعها وأسدل لنا الستار على جوانب عديدة من تاريخ تكنولوجيا المعلومات وأهم الآثار المترتبة على استخدامها ومدى ارتباط عصر المعلومات بهذه التكنولوجيا.

ايجانب التطبيقى

الفصل الرابع

دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

1. مفهوم إدارة موارد البشرية

2. النظم المعلوماتية لموارد البشرية

1- مفهوم إدارة الموارد البشرية:

1-1 تعريف إدارة الموارد البشرية:

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

التعريف الثاني: « هي تلك الوظيفة التي تهتم بكيفية اعداد الدرات الازمة للمنظمة وكيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الأخيرة ومن ثم الاشراف والتوجه لهذه القدرات وتعويضها بما تستحقه جراء قيامها بما أنيط اليها من واجبات ووظائف ». ²

التعريف الثالث: « تختص إدارة الموارد البشرية بشؤون الاستخدام الأمثل والفعال للموارد البشرية بجميع المستويات التنظيمية للمنظمة حتى تحقيق هذه الأخيرة أهدافها كما انها نشاط اداري يمثل أحد الفروع إدارة الأعمال أما في معناها الضيق فهي تهتم بتوفير احتياجات المنظمة من القوى العاملة والمحافظة عليها وتنمية قدراتها ورغبتها على العمل بما يساعد على تدريب قوة عمل راضية ومنتجة ». ³

- و بهذا من خلال التعاريف المهمة السابقة يمكن أن نستنتج مجموعة مهمة من المهام الموكلة الى إدارة الموارد البشرية ويمكن تقديمها في شكل عناصر كالآتي:

¹ -حنا نصر الله ' إدارة الموارد البشرية ' دار زهران للنشر والتوزيع عمان الأردن (2001 , ص 03).

² - محمد بو زهرة ' تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية ' حالة المؤسسات الجزائرية , مرجع سابق ص 28.

³ - صلاح مفتاح ' إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات والمهارات' الملتقى الدولي الأول حول تنمية البشرية وفرض الادمج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية ,كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية جامعة ورقلة 9/10 مارس 2004,ص 12.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

- 1) العمل على اكتشاف واجتذاب القدرات والخبرات بين القادرين على العمل والراغبين فيه مع العناية باختيارهم وتعيين المناسبين منهم في الأعمال المناسبة لهم .
- 2) توفير ظروف العمل الملائمة من أجل تحقيق أعلى درجات الاستثمار المجزي للموارد البشرية .
- 3) توفير الرعاية الضرورية والخدمات العمالية اللازمة بهدف تشجيع العاملين على تحقيق تقدمهم ورفع مستوى كفاءاتهم الإنتاجية.
- 4) الاحتفاظ بسجلات العمال منظمة وجاهزة وتحت الطلب .
- 5) القيام بالبحوث المفيدة في شؤون العمال للنهوض بهم فنيا ومعنويا مع فتح مجال الترقية أمامهم.
- 6) تكتمل هذه الجهود والأعمال بجهود أخرى في مجال المفاوضة الجماعية وتسيير الأجور وكذا مجال الخدمات الاجتماعية .
- 7) الاهتمام بالاتصال وتوفير المعطيات والمعلومات المفيدة ووسائل اتصال تمكن العمال من إيصال آراءهم وانشغالاتهم وهي أعمال تطلبها شروط عمل المؤسسات الكبرى الحديثة وتعتبر هذه الأعمال في الواقع مساهمة في دعم الإدارة العامة في المؤسسة .

1-2 أهداف إدارة الموارد البشرية:

- تعددت أهداف إدارة الموارد البشرية ولكنها تصب في اناء واحد ووحيد فقط وهو تنمية قدرات الافراد وتطويرهم باستمرار حيث تلبي احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك احتياجات المنظمة وعموما تقديم أهم هذه الأهداف في العناصر التالية:
- و هي في محتواها تهدف إلى أهداف العاملين وللمجتمع المنظمة.
- 1) رفع الكفاءة الإنتاجية والتي تحقق أهداف المنظمة وأهداف العاملين.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

- (2) خفض تكلفة العمل من خلال تخفيض معدل دورانها والغياب عنه وذلك لتحقيق أهداف المنظمة وضمان استمرارية نشاطها.
- (3) تحقيق أهداف العاملين واشباع رغباتهم وحاجاتهم وجعلهم سعداء في عملهم بالمنظمة وخلق الرغبة في العمل وبذل الجهود في سبيل تحقيق إدارة الأفراد والأهداف المنشودة التي تعود بالنفع عليهم وعلى المنظمة أيضا.
- (4) جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة وذلك عن طريق الاختبار اليقيني حسب المعايير الموضوعية.
- (5) العمل على تقديم وترقية الأفراد في اطار عمل منشطة تحفزهم على أداء العمل بإتقان وفعالية وهذا ما يرفع من دخلهم.
- (6) الاستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها وتطويرها بإجراء فترات تدريبية وذلك لتجديد الخبرة والمعرفة التي تتماشى مع تطور نظام المؤسسة.
- (7) العمل على زيادة رغبة العاملين على بذل الجهد والتفاني وادماج أهدافها مع أهدافهم لخلق تعاون مشترك.

1-3 أهمية إدارة الموارد البشرية :

لدينا مجموعة من الأسباب ساهمت في ظهور الأهمية الكبيرة للعنصر البشري في داخل المنظمة وبالتالي توفير له الجهاز الإداري المتخصص قصد تلبية ضرورياته ومتطلباته وتحقيق أهم متطلباته بما يساعد على تطوير فوائد كل من الإدارة والفرد على سواء واحد وأهم هذه الأسباب ما يلي:¹

¹ - محمد سعيد سلطان ' إدارة الموارد البشرية ' الدار الجامعية الإسكندرية مصر ص 31.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

- 1) التطور الصناعي الذي شهد العصر الحديث وبالتالي أدى الى كبر حجم المعاملة الصناعية بما يشترط فيها من مواصفات وما تحتاجه من تدريب واعداد.
- 2) ارتفاع مستوى التعليم والثقافة بين العاملين مما أدى الى تغيير خصائص القوى العاملة حيث أصبحت أكثر وعيا من ذي قبل مما يتطلب وجود خبراء ومتخصصين في إدارة القوى العاملة ووسائل حديثة لأكثر مناسبة للتعامل مع هذه النوعية من العاملين.
- 3) اتساع الاتجاه المتزايد نحو حجم المنظمات واستخدامها لعمال مختلفين في ثقافتهم وكفاءاتهم وكذلك جنسياتهم مما حتم وجود إدارة متخصصة بهذا المورد.
- 4) زيادة دور وأهمية دول المنظمات العالمية والنقابات في الدفاع عن حقوق العمال وزيادة حد صراع بين الإدارة والعاملين.¹
- 5) اتساع نطاق التدخل الحكومي في مجال أعمال والعلاقات العالمية هذا التخلق فرص على التنظيمات بمختلف أشكالها وأحجامها توفير إدارة فعالة تعمل على تطبيق مختلف اللوائح والتشريعات المتعلقة بالأفراد .
- 6) ارتفاع مستوى تطلعات العاملين نتيجة ارتفاع مستوى معيشتهم ووعيهم وثقافتهم بحيث لم يصبح العمال يطلعون للحصول على الأجور وكفى بل أكثر من ذلك، في الحقيقة ان كل هذه العوامل والتحويلات أدت الى تغيير النظرة تجاه المورد البشري خاصة في هذه الآونة ' عصر المعلومات ' حيث أصبحت المؤسسات تقاس في تطورها بما تملكه من أفراد مبدعين ومبتكرين قادرين على خلق التميز وعلى هذا فقط أصبحت الرؤى المستقبلية الحديثة اتجاء الموارد البشرية تقوم على عدة مفاهيم وأطراف جديدة أهميتها:
 1. يبقى الفكر البشري المحرك والطاقة الذهنية الفريدة للتفكير والابداع ومصدر طاقته معرفية وأساس قدراته الابتكارية دائما.

¹ - علي السلمي ' إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية ' دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة مصر 2001.ص 299.

2. إعطاء الفرص للعقل المفكر البشري كي يفرض نفسه على كل أصعدة هذا هو في حد ذاته مصدر أساس الأداء في تغيير التحديات النظرية الى قدرات تنافسية واقعية.
3. ان أهم العناصر العنصر الحاسم في تطوير وارتفاع الأداء وهو استثمار وتنمية لقدرات الأفراد في المجتمع .
4. ان كل النتائج الإيجابية المترتبة عن نجاح لا يمكن أن تكون محل اسناد الى الواقع الا اذا توفرت على محرك بشري مميز وفعال يقودها الى الابداع والابتكار.

1-4 وظائف إدارة الموارد البشرية:

تنظيم إدارة الموارد البشرية العديد من الوظائف المتفاعلة والمتكاملة فيما بينها ضمن العملية الإدارية الكلية والتي تتماشى مع رسالة المنظمة وذلك بغية تهيئة قوة عمل مؤهلة ومدربة ومحفزة جدا ومن بين هذه الوظائف ما يلي:

1. **وظائف خاصة باجتذاب الموارد البشرية :** لقد صار رهان كل مؤسسة أمام نظيرتها هو قدرتها على جذب العنصر البشري الكفاء وترقية على مستواها كأهم مؤشر في بيئة محركها العنصر البشري المؤهل والمتشعب بثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذه الوظيفة بدورها تتكون من أنشطة فرعية مترابطة فيما بينها تسعى الى توفير احتياجات المنظمة من موارد بشرية على اختلاف أنواعها ووفقا لمقاييس محددة لتشغل الوظائف الموجودة فيها ومن بين هذه الفروع ما يلي:¹

• **تصميم وتحليل وتوصيف العمل:** ان أي منظمة تعجز عن الاستثمار الأمثل لمواردها البشرية اذا كانت تجهل طبيعة الوظائف التي يشغلها كافة العاملين مما يدعو بالضرورة وضع وصف لها وتحديد مواصفاتها ثم تحليلها ولا يتم ذلك الا من خلال البيانات

¹ - علي بن راشد بن سالم اليعقوبي مرجع سابق ص 30.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

والمعلومات الأساسية¹ التي تسهم في زيادة فعالية أدائها ، لذا يمكن القول عن هذه الوظيفة ' أنها تلك العملية النظامية لجمع المعلومات واصدار الحكم بأهميتها ومدى ارتباطها بطبيعة الوظيفة ومتطلباتها وكذا مواصفاتها حيث تتضمن تحليل الوظائف نشاطين أساسين هما : الوصفي الوظيفي² ، ويعني بمختلف الواجبات والمسؤوليات خاصة بالعمل وعلاقته بالأعمال الأخرى والموصفات الوظيفية فتشمل المؤهلات المطلوبة في المرشح لشغل المنصب من خبرات مهارات قدرات وسلوكيات. ولضمان مجاز³ برنامج التحليل والتوظيف الوظيفي يجب مواكبة التغيير في محتوى ونوعية الوظائف بمقتضى التطورات الحاصلة في الجوانب التكنولوجية والتنمية للمؤسسة.

• **تخطيطي الموارد البشرية** : عادة ما يسبق التخطيط عموما لأجل الحصول على نتائج وأهداف مرغوبة تنطوي على جملة من القرارات المرتبطة فيها بينها اذا أثر كل نتيجة قرار على الأقل له علاقة بقرار آخر والتي تتميز في الغالب بالتعقيد الناتج عن الارتباط بين الارتباط بين القرارات فيما يخص التخطيط ، وتعد وظيفة تخطيط الموارد البشرية في مقدمة الوظائف العلمية في إدارة الموارد البشرية نظرا للارتباط الوثيق بينه وبين ترشيد استخدام باقي الموارد كونه يركز على تحديد احتياجات المنظمة في المستقبل من الموارد البشرية اللازمة لتحقيق أهدافها من خلال توفير المعلومات الكاملة واتخاذ القرارات الفعالة.

و يضيف باري كشواي أن تخطيط الموارد البشرية يعني ضمان وجود الأعداد المناسبة من العاملين الذين تتوفر فيهم المهارات والمعرفة والخبرة المطلوبة في المكان المناسب والتوقيت الصحيح ، انطلاقا من التعريفين يمكن القول أنه ذلك النشاط الذي

¹ - بن عيسى ق ' دور الموارد البشرية في تحقيق أهداف مؤسسة جامعة المدينة 2007 ص 37.

² Ruiselé I. AC off ' méthodes de panification dans l'entreprise les édition d'organisation paris 1973 p 15.

³ - محمد عثمان حميد ، حمدي مصطفى المغاز ' المدخل الحديث في إدارة الأفراد' دار النهضة العربية القاهرة 1986 ص 52.

يحدد مدى الحاجة الى العنصر البشري بالعدد والنوع المناسب وفي الوقت والمكان الملائمين كأهم خطوة في تعزيز أهداف مؤسسة وخططها انطلاقا من النتائج تصميم وتحليل العمل ويمكن طرح مفهوم بشكل أدق على أنه الموازنة بين الطلب والعرض على الموارد البشرية انطلاقا من نتائج تصميم وتحليل العمل .

• **التوظيف (الاستقطاب ، الاختيار ، التعيين)**¹: ان الخطوة التي تلي عملية تخطيط الموارد البشرية هي البحث عن أنسب الأشخاص للوظائف المطلوبة ومحاولة استقطاب واختبار وتعيين أفضل الأشخاص للعمل بالمنشأة ، اذ يشير لفظا الاستقطاب والاختيار الى تلك العمليات المتكاملة في اختيار وتعيين الأفراد باستخدام الطرق الفعالة والمناسبة كطلبات التوظيف الاختبارات المقابلات الشخصية وغيرها وذلك بغية اختيار أنسب المرشحين للوظائف ،اذن يمكن تعريف التوظيف على أنه تلك العمليات الإدارية التي تبرمج على مستوى المنظمة الإعلان وترغيب الموارد البشرية المؤهلة بالعمل فيها ومن ثمة اختيار وتعيين أكفأ العناصر المتقدمة للعمل اسهامها في تحقيق أهدافها.

2- الوظائف الخاصة بتنمية وتطوير الموارد البشرية:² تعد وظيفة تنمية وتطوير الموارد البشرية أهم الوظائف وأول خطوة لتحقيق مبتغى المنظمة لذا فهي تسعى الى صرف أموال باهظة في مجال التطوير للموارد البشرية وتنميتها أملا في جعل هذه الأخيرة قوة عمل ذات كفاءة وأداء عالي المستوى ومتميز وهي تتكيف على:³

¹ - محمد بوزهرة تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية حالة المؤسسات الجزائرية الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في الاقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية جامعة ورقلة 09 و 10 مارس 2004 ص 29.

² - عبد البارئ إبراهيم درة مرجع سابق ص 214.

³ - باري كشواي ' إدارة الموارد البشرية ' دار الفاروق للنشر والتوزيع ط 2 القاهرة 2006 ص 43.

- قياس وتقييم الأداء : ان قياس وتقييم الأداء هو ذلك الأسلوب العلمي الذي يعد الحجر الأساس لنجاح المنظمة ونجاح مواردها البشرية وأداء لخلق الثقة المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها ويمكننا القول :

أنه يهدف الى الحكم على منجزات الأفراد بطريقة موضوعية بالإضافة الى تقييم سلوك العمال أثناء العمل وكذا مقدار التحسن في الأداء ومعاملتهم لزملائهم وعلاقاتهم بمرؤوسيههم.

و هذا يؤكد على أن معايير تقييم الأداء لها ، أنه يهدف الى الحكم على منجزات الأفراد بطريقة موضوعية بالإضافة الى تقييم سلوك العمال أثناء العمل وكذا مقدار التحسن في الأداء ومعاملتهم لزملائهم وعلاقاتهم بمرؤوسيههم.

و هذا يؤكد على أن معايير تقييم الأداء لها وجهان موضوعي وآخر سلوكي ما يجعله يعن¹ واجه صعوبات كونه يعتمد على تصورات وأحكام المدرب الا أن هذا لا يمنع من القول أن تقييم الأداء ينتج عنه جملة القرارات حول أوضاع الموظفين كالاحتفاظ بهم أو انهاء عملهم أو حتى نقلهم أو تعويضهم من خلال الترقيات وزيادة الأجور وهذا ما يخص الجانب المادي أما من الناحية الذاتية للعمال فيدفع الى الحرص على ارشادهم وتنمية قدراتهم عن طريق تدريبهم²

2 - يقول الفريد مارشال³ : ان فئة متعلمة ومدربة من الناس لا يمكن أن تعيش فقيرة وذلك لان الناس بالعلم والمعرفة والطموح والقدرة على العمل والإنتاج يستطيعون استثمار كل قوى الطبيعة ومصادرهما لصالحهم ، انطلاقا من هذه المقولة نستطيع أن نقول ان وظيفة التدريب والتطوير من أهم مقومات التنمية وكفاءة الأداء التنظيمي التي تعتمد عليها

¹ - زويلت الهدى حسن ' إدارة الأفراد ' دار صفاء للنشر والتوزيع ص 188.

² - عبد الباري إبراهيم درة مرجع سابق ص 72.

³ - طاهر محمود الكلاله ' الاتجاهات الحديثة في الموارد البشرية ' دار اليازوري للنشر والتوزيع ب ط الأردن 2011 ص 100.

المنظمات في مواجهة الضغوطات والتحديات الإنسانية والتقنية أننا نجد اليم العديد من المؤسسات تعتمد على مبدأ من لا يتقدم يتقدم فهي تضع نصب أعين قاداتها تدريب وتنمية الموارد البشرية من خلال نقل المهارات اليدوية ثم تطوير هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة وقادرة على ممارسة وظائف أعلى مستوى كأبسط خطوة للتكيف والتقدم. هذا لا يعني الاقتصار على المعلومات فقط وإنما الى جانب الممارسة الفعلية لأساليب الأداء المختلفة ومحاولة منها في تغيير سلوك الأفراد بما يتماشى والجدة ويختلف عن الممارسات الإدارية السابقة. وخلاصة ما سبق ذكره يمكن اعتبار التدريب والتنمية تلك الخطة المنظمة للإبقاء الطاقم الإداري من الموارد البشرية بمختلف المعارف والرفع من كفاءتهم ومهارتهم من الناحية الوظيفية والتحكم في الجوانب النفسية وكذا اتجاهاتهم بطريقة فاعلة وإيجابية.

3- نظم الترقيات¹: تعد الترقيات وظيفة هامة وأهم عامل لاستقرار المورد البشري على مستوى المنظمات أو انتقالهم عنها أو تسريحهم منها عادة ما تشير الترقيات الى الانتقال لمركز أفضل بالنسبة للعامل فهي الوجه الآخر لتحفيز العاملين على العلم والتعلم اكتساب المهارات ، بمعنى أن المنظمة تسعى الى ترقية المسار الوظيفي لعمالها اعتمادا على نقاط عدة منها خبرة الفرد واحاطته بكل ما يوكل اليه من عمل داخل المنظمة ما يؤدي بالضرورة الى ارتقائهم الى مراكز وظيفية أفضل خلال حياتهم الوظيفية .

¹ - كامل بربر ' غدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ' دار المجد للنشر والتوزيع ط 1 بيروت 1997 ص 161.

- **الوظائف الخاصة بالحفاظ على الموارد البشرية :** تعد هذه الوظائف الرئيسية والأساسية لإدارة المواد البشرية لأنها تؤدي الى وجود روح الائتمان وزيادة درجات الولاء للمنظمة ومن أهم هذه النظم.
 - **الحوافز والتعويضات المباشرة :** هذه الوظيفة هي أكثر محرض على مزاوله الفرد لنشاطه اليومي داخل المؤسسة برضى مطلق اذ تعتبر ذلك المزيج بين الحافز والتعويض فأولهما يهتم بالجانب النفسي للأفراد بتشجيعهم واستنهاض مهم في أعمالهم لتحقيق أهداف المؤسسة وإرساء المنافسة بينهم وتشجيع العمل المتميز وتبدأ العملية بالتأثير الخارجي على الأفراد كأن يعرض عليهم أجرا أعلى من أجل القيام بعمل أكثر¹ .
- أما عن ثانيهما فهي نتيجة الخلطة التي تجمع بين نظم تقييم الوظيفة لتحديد الأجر العادل لكل وظيفة وهيكل الرواتب والأجور التي يحكمها سلم رواتب ويكون الأجر مقابل تنفيذ ما يكاف به العامل وكذا نظم المكافآت ثم نظم المزايا الوظيفية في شكل تعويضات غير مباشرة يصعب على الأغلب طابع الخدمات كالتأمين وعادة ما توضع هذه التعويضات وفقا لأسس عادلة موضوعية واذا خصت هذه العلاقة في الموارد البشرية سيضيق اهتمامها على التنظيمات العالمية وسيشمل الموضوعات المتعلقة بالشكاوي النزاعات التأديب والفصل في الخدمة ولعل هذه الموضوعات تجعل من الوظيفة تنقسم الى فرعين: الموارد البشرية من خلال تفعيل المشاركة في العمل واتخاذ القرار وحل الصراعات التنظيمية الناشئة بين فرق العمل وبين إدارة المنظمة ، علاقة العمل تمثل بعلاقة المنظمة مع النقابات فيها يتعلق بشؤون العمل والتوظيف² .

¹ - مصطفى نجيب شاويش ' إدارة الموارد البشرية ' دار الشروق للنشر والتوزيع ط3 الأردن 2005 ص 79.

² - سمير مطر المسعود ' مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي للموارد البشرية الجامعة الافتراضية الدولية المملكة المتحدة ص 68.

• برامج الصحة والسلامة المهنية: هذا المكون يهتم بالمحافظة على أصول المنظمة من الموارد البشرية من ناحية وبعد محفز ومصدر لاجتتاب واغراء الكفاءات البشرية من ناحية أخرى من خلال تحسين بيئة العمل الاجتماعية والصحية المادية والنفسية للعامل وكذا تطويع نوعية العمل وتوفير عامل الأمن والسلامة على مستوى المنظمة .

5-1 أهم العراقيل والتحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية :

تعتبر الموارد البشرية اليوم من أهم الموارد التي تستعملها الشركات الحديثة وبغض النظر عن بروز عدة تحديات تواجه إدارة الموارد البشرية إلا أن إدارة الموارد البشرية مازالت هي الغاية والوسيلة من خطوات الإنتاج والخدمات كافة وذلك من مبدأ النسان هو المنطلق لهذه الخدمات وهو العنصر الأول والفعال فيها.

كما أن الموظف يعتبر قلب الشركة النابض واحساسها لما يجري من أمور ومجريات من حولها ولا عجب أن تكون الموارد البشرية بلغة اقتصادي اليوم هي الرأس المال البشري أو بعض يفضل تسميتهم بالأموال البشرية أو راس المال الفكري كما يجب الإداريين أن يطلقوا عليهم لكن مع هذا التقدم الكبير في صياغة إدارة الموارد البشرية برزت عدة تطورات اعتبرت بمثابة تحديات تواجه إدارة الموارد البشرية اذن فما هي هذه التحديات يا ترى؟¹.

1- الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة : ان الاستخدام لما يعرف بتكنولوجيا الحديثة المعلومات داخل التنظيم قد غير جذريا في كل أنواع المهارات والأعمال التي تريدها وعلى هذا سوف يكون هناك الأهمية لعدد من الأنشطة مثل التنظيم والتنمية والتدريب

¹ - فاروق حريزي مرجع سابق ص82.

المقصود من وراء التأقلم مع هذه التغيرات الحاصلة في حين أنه يمكن الاستغناء عن بعض النشاطات والعاملين خاصة من لهم مهارات بسيطة وأعمال روتينية.

2- التغيرات الحاصلة في تركيب القوى العاملة : نظرا لما تركته تكنولوجيا المعلومات من تسهيلات في إدارة الأعمال لقد أدى هذا التغير في تركيبة القوى العاملة داخل التنظيم فأصبحت المرأة تنافست الرجل في العديد من الوظائف وهذا سيلقي عبئا جديدا على إدارة الموارد البشرية نتيجة المطالبة بتحقيق المساواة بين الجنسين كما يسمح هذا الاندماج الكبير للعنصر النسوي بتقلد مناصب كبرى داخل التنظيم وهذا ما يتطلب من الإدارة اعداد خطط خاصة لهن (رعاية صحية ، الأمومة.....) لذا ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تكون مستعدة للتجاوب مع عمالة خاصة من الجنس الأخر.¹

3- نظام المعلومات إدارة الموارد البشرية: يعد هذا العنصر من أهم التحديات الأساسية في عصر المعلومات فالإدارة تحتاج حاليا الى نظم معلومات حديثة تشمل كل البيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة لذلك يجب أن تتوفر لإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتمادا على خدمات الحاسوب الالي فالتحدي الذي يواجه معظم التنظيمات الكبيرة في الوقت الحاضر هو قدرتها على الرقي والتقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساهم على اتخاذ القرارات الرشيدة تجاه الموارد البشرية.

4- التشريعات واللوائح الحكومية: ليست لإدارة الموارد البشرية حرية تامة في وضع سياستها وخططها فيما يخص الافراد العاملين لكن هناك بنود وقيود معينة تفرضها الحكومة يجب التقيد والالتزام بها فهذه القيود هي اللوائح والتشريعات التي تمثل القوانين والأطر التي يفترض على إدارة الموارد البشرية العمل بها كما أن هذا يفرض تحديا على

¹ - سمير مطر المسعود مرجع سابق ص 67.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية في كيفية صياغة استراتيجية خاصة بها دون تحدي أو تجاوز هذه الحدود المنوطة والمفروضة وبما يسمح بتحقيق الأهداف المنشودة.¹

5- زيادة حجم القوى العاملة لعاملين أساسيين هما : ارتفاع وتحسين المستوى الصحي للأفراد، وارتفاع مستوى التعليم بين الأفراد وهذا ما من شأنه توفير أفراد متخصصين ذوي كفاءات عالية في سوق العمل وهذا يحتم على إدارة الموارد البشرية وضع خطط جيدة قصد استقطاب الأفراد المناسبين وتعيينهم في المكان المناسب لهم وكذا الرفع من قدرات الأفراد العاملين بإدارة الموارد البشرية حتى يمكنهم التعامل مع عمال متخصصين ومتعلمين .

6- تغيير القيم والاتجاهات: ان القيم والاتجاهات لها دورا تؤديه مهما بالنسبة لإدارة الموارد البشرية فالنجاحات الكبيرة والمتعددة التي حققتها الشركات الكبرى كانت بأثر مباشر بمدى اهتمام الإدارة بهذه القيم لذا فانه يقع على عائق ادره الموارد البشرية كيفية وضع خطة قادرة .

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي ' إدارة الموارد البشرية ' الدار الجامعية طبع نشر توزيع بدون مكان بدون بلد النشر 1999 ص 103-108.

2/- النظم المعلوماتية للموارد البشرية :

1-2 مفهوم نظام المعلومات في الموارد البشرية: لقد تعددت مفاهيم نظام المعلومات من أهم هذه المفاهيم ما يلي¹:

وفقا لما يقوله (GARA) ان الهدف الأساسي لنظم المعلومات البشرية هو الاحتفاظ بقاعدة بيانات دقيقة وكاملة ومتجددة يمكن استخدامها عند الحاجة للتقارير والسجلات والية المهام والإجراءات مثل تتبع طلب توظيف . في الحقيقة تعددت التعاريف لمصطلح نظم المعلومات للموارد البشرية ومن بينها:

يرى Cascio الى نظم معلومات الموارد البشرية بأنها قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة ووضع الأهداف للأنشطة الملائمة للموارد وتقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة ووضع الأهداف الملائمة للموارد البشرية وتقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل ، ويعرف Walker نظم المعلومات الموارد البشرية بأنها اجراء منظم لجمع وتخزين وصيانة الأفراد وسمات الوحدات التنظيمية التي تتعامل معها، ويرى Mathis et Jackson أن نظم المعلومات الموارد البشرية نظم متكامل يصمم لغرض امداد المعلومات للمستفيدين بما يسهم في اتخاذ القرارات للموارد البشرية بالمنظمة . ويرى Ldudon لأنظم المعلومات الموارد البشرية ذلك النظام الذي يحتفظ بسجل الموظف تتبع مهارات الموظف وأداء العمل والتدريب ويدعم التخطيط لتعويضات الموظف والتطور الوظيفي. ومن هذه التعريفات يظهر لنا الآتي:

¹ - عزيزة عبد الرحمن العتيبي أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية! دراسة حالة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية رسالة ماجستير 2010.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

1- يهدف نظام المعلومات الموارد البشرية الى توفير المعلومات التي يردها المسيريون لاتخاذ القرار الذي يتم من خلال استخدام العامل بروح وفعالية من أجل أداء دوره في تقديم الأهداف التنظيمية.

2- من مهام هذا النظام المعلوماتي تشغيل البيانات وجمعها وتخزينها واستنتاج أهم النتائج المعلوماتية وأهم التقارير وتقديمها.¹

2-2 دور ومكانة نظام المعلومات في المنظمة:

يعتبر نظام المعلومات لبنة أساسية ومهمة في المؤسسة وذلك من خلال الموارد البشرية مما يتضح جليا لما يقدمه هذا الأخير للمؤسسة وهذه المعلومات تصاغ في صياغة مفيدة في اتخاذ القرار والرؤي الاستراتيجية وعلى ضوء ذلك سيظهر من خلال أن يسلط الضوء على هذه الأهمية والمكانة من خلال تبيان العلاقة الكبيرة والوطيدة بين مختلف الوظائف لإدارة الموارد البشرية.

أولا: التخطيط

يعتبر التخطيط في النظام معلومات الموارد البشرية دورا هاما نظرا لما يتسم ذلك من سهولة في اعداد الخطط التنبئية بالاعتماد على الحاسوب والبرامج التي هي مبرمجة احصائيا فيه وهذا ما يظهر من خلال انفتاح السوق على ذلك حيث يوجد في الأسواق الكثير من البرامج المعلوماتية التي تساعد في تحليل البيانات الإحصائية كنظام spss.²

ثانيا : عملية التوظيف

ان نظام المعلومات بالنسبة لتنمية التوظيف الجديد أصبح يستغني عن معالجتها بالطرق التقليدية القديمة لأن هذا من نشأته يخلق صعوبات في الاختيار فنظم المعلومات

¹ J .m. peretti .human reasources management computer p 78

² S .I. doland et autres op cite pp 606 – 615.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

اليوم أصبحت تسمح بمعالجة ومتابعة هذه الطلبات بشكل منظم مع احترام المعايير المتعلقة بالتوظيف كما تسمح هذه النظم بإحصاء وجرد كل الكفاءات والمناصب المتوفرة داخل التنظيم.

أما بالنسبة لعملية الاختيار فهناك ترتيبات متعددة في مجال المعلوماتية لاختيار وتوظيف الأفراد وإجراء الاختبارات لتعيين الأفراد الذين تتوفر فيهم الشروط القانونية الملزمة لهذا المنصب فالحاسوب لا يتعامل بالمشاعر والأحاسيس وهذا ما سيعطي لعملية الاختبار للكفاءات مصداقية كبيرة وارتياح لدى الأفراد والمترشحين، وفي الحقيقة إن استعمال واستخدام نظم المعلومات المعتمدة على التكنولوجيا معلومات سهل من هذه العملية مصداقية بدون تحيز فإن طرق المستخدمة في التوظيف هي مدونة بقواعد وبيانات تسمح بتعديل المعلومات بصفة مستمرة وهذا ما يجعلها أن نغير المعلومات دوريا من عملية توظيف الى أخرى وهذا التعديل بأداء بشري طبعاً ما يظهر ما يعرف بالقرارات الراشدة.

ثالثاً: تطوير الكفاءات

يعتبر عنصر تطوير الكفاءات من أهم القواعد التي تساهم في مسؤوليات إدارة الموارد البشرية وتظهر الأهمية جلية أن هناك من يرى أن عنصر عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم وبرامج التدريب تعد أهم مدخل مستعمل في هذا المجال كما أن عملية التدريب قد استفادت من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية فهناك العديد من البرامج والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت المرتبط بجوانب متعددة في إدارة الموارد البشرية وبرنامج Decide لتطوير مهارات اتخاذ القرارات كما تسمح الشبكات المعلوماتية بالعمل الجماعي وتجاوزت العقبات المكانية والزمانية وهذا من شأنه توسيع دارة المعارف والخبرات والاستفادة منها بين العمل كما أن الشبكات

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

المعلوماتية اليوم تسمح باستقبال برامج ودروس تدريبية عن بعد والاستفادة من خبرات الآخرين .

رابعاً: المسار المهني

تسمح اليوم نظم المعلومات المتابعة الفعلية للمسار المهني للعامل بطريقة منتظمة تسهله وبدون تكاليف عالية عن طريق الولوج الكترونياً من الحاسوب الى قاعدة البيانات المتاحة حول الأفراد والعاملين وبحيث يتضح معرفة قدرات وكفاءات كل عامل وما مدى تحسنه في أدائه وعمله ووظيفته وماهي كل المناصب الأدوار التي تقلدها داخل التنظيم طوال مشواره العلمي والوظيفي كما أن هناك بعض التطبيقات المعلوماتية للتقييم الذاتي الذي يساعد الأفراد والموظفين بصياغة مسارهم المهني والحكم عليه حيث توفر مجموعة من البرامج في هذا المجال ، وكذلك هناك بعض التطبيقات لأنظمة خبيرة في هذا المجال مثل Carrer planning centre للتدقيق في إدارة الموارد البشرية ونظام برايس للتسيير والتنبؤ للأفراد.

خامساً : الأجر (المكافأة)

بفضل الحاسوب ونظام المعلومات أصبح اليوم من السهل اعداد قوائم الأجر والمكافأة وعملية حسابها وترتيبها في ظرف قياسي بعدما مان يتطلب ذلك وقتاً ومدة زمنية طويلة فالبرنامج والتطبيقات المعلوماتية المتوفرة اليوم تساعد على تسريع في عملية التقييم وجودته وحالياً يوجد الكثير من البرامج التهيئة لحساب الأجر وتقييم أداء الأفراد خاصة بالنسبة للمؤسسات والمنظمات العملاقة .

سادسا: العلاقات العمالية¹ :

من الأمور التي ساهمت وساعدت تكنولوجيا المعلومات في العلاقات العمالية فيما بين الأفراد والموظفين ما يعرف (الهواتف النقالة ، شبكات التواصل المعلوماتية ، والحواسب المجمة) مما أدت الى سرعة التواصل والتفاعل وبقاء العلاقات بين الأفراد المهنة الواحدة داخل المؤسسة وخارجها متحدية عامل الزمن والبعد المكاني وحتى اختلاف اللغات والأديان والثقافات واللهجات والمفارقات في مستوى التحصيل العلمي ففضل طرق تكنولوجيا المعلومات اليوم بإمكان أي شخص كان التواصل مع من يريد دون الحاجة الى التنقل اليه فمدير المؤسسة يمكنه تلقي الأخبار من الموظفين دون التنقل انطلاقا من التواصل من هاتفه أو حاسوبه المتنقل، وفي الأخير هذه التكنولوجيا المعلوماتية مما جعلت من الأفراد التماسك في عملهم وعدم الشعور بالوحدة بينهم والعزلة أيضا وهذا مما يؤدي الى تعزيز وربط المتانة في العلاقات العمالية بين أفراد العمل الواحد.

2-3 مميزات نظام معلومات في الموارد البشرية :

لقد كان لاستعمال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في أنظمة المعلومات داخل المؤسسة والتنظيم مزايا إيجابية تتركز على مختلف مناحي العمل وخاصة المتعلقة بوظائف الموارد البشرية فقد كان لنظم معلومات الموارد البشرية دورا في التوجيه والترشيد في تدقيق المعلومات ويمكن اعتبار هذا ما سيكون له أثر إيجابيا وتنافسيا على مستوى التنظيم وبهذا يمكن أن نبرز أهم المزايا والمميزات الإيجابية في ما يلي :

¹J m Peretti (c) op cite pp 80.

• **تقليص المدة الزمنية للوقت :** وهذا يعود الى سرعة التي يتم من خلالها معالجة المعلومات عن طريق الحاسوب حيث من الممكن أن نقوم بالآف من العمليات في فترات وجيزة جدا عوض المعالجة السابقة التقليدية التي كانت تأخذ مدة زمنية طويلة حيث أنه من الممكن اليوم الاطلاع واجراء العديد من العمليات فيما يخص ملفات الموظفين وتحضير التقارير وجداول الارسال في وقت قصير جدا .

• **العمل الجماعي:** لقد ظهر هذا المصطلح حديثا خاصة بعد بروغ تكنولوجيا المعلومات وسيطرة نظم المعلومات على مختلف المجالات داخل التنظيم وهذا دليل على أن وجود مجموعة من الأفراد في مكان واحد واجتماعهم في عمل جماعي في مشروع ما هذا في الضرورة لا يعني أنهم ينتمون الى مجموعة واحدة قد يكون وجودهم من أجل القيام حقيقة بعمل ما ولكن ما تجمعهم مجموعة من الآليات المتفق عليها لتسيير العمل وهذا ما يؤكد أن العمل الجماعي هو نهاية المطاف تحسين الأداء ورفع الإنتاجية وهو بحد ذاته الهدف الحقيقي والرئيسي للعمل الجماعي¹.

• **جودة القرارات:** من بين المساهمات التي تساعد نظم المعلومات البشرية في هذه الآونة على جودة وسرعة ظهور المعلومات بين الأفراد ما يعرف باتخاذ القرارات الصائبة والفعالة خاصة تلك المرتبطة بالعنصر البشري العامل داخل المنظمة في المعطيات والمعلومات الصحيحة هي التي تظهر في الوقت والمكان المناسب وعند الفرد المناسب وهذا دليل مؤشر على جودة القرار وفعاليتها داخل التنظيم .

• **التحكم في التكاليف :** لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في ادخال ما يعرف بالنظام الالكتروني في الأعمال الإدارية وذلك ما بين أن أغلب الأنشطة الإدارية والمعاملات وغيرها أصبحت تتم عبر شبكة دون العودة الى تكاليف الطبع والحفظ وهذا ما جعل

¹ - أنظر <http://search.suhuf.sa.magazine/2207003/aj11.htm> أمجد الجباس , العمل الجماعي ونجاح المؤسسات تحديات وإشكاليات مجلة الجزيرة الرياض العدد 43 , 2003.7.22.

الفصل الرابع دور نظام المعلومات وأثرها في تطوير إدارة الموارد البشرية

المساهمة المباشرة في السيطرة والتحكم في التكاليف والتقليل من استعمال الحبر والأوراق وغيرها من ذلك.

• **تثمين رأس المال البشري:** لقد كشفت وأظهرت نظم المعلومات بالنسبة للأفراد في مجال التنمية ما يعرف بظهور الكفاءات الفكرية والبشرية وتثمينها فلقد كشفت خدمات متعددة منها التدريب والتعلم والدراسة عن بعد وبطبيعة الحال يتم ذلك عن طريق الشبكات المعلوماتية وهذا ما يساعد في تحسين وانتشار المعرفة والمعلومات للأفراد العاملين. كما كشفت هذه التطبيقات الى ظهور ما يعرف بإدارة علاقات العمال والذي يبين أن العامل هو الزبون داخلي ينبغي تتبع رغباته وحاجاته بأنجح الطرق حتى يستطيع هذا العامل الاستجابة لرغبات الزبائن الخارجيين أكثر ويشغف كبير كما يمكن من خلال هذه الشبكات الداخلية اسناد بعض المهام الإدارية الى الموظف حيث يستطيع أن يتابع ملفه ومساره المهني بنفسه وهذا ما يؤدي الى تمكين العاملين أكثر وشعورهم بالمسؤولية أكثر كما يساعد على قلة التكاليف.

ملخص:

لقد تناولت في دراستنا في الفصل الخامس نظرة شاملة حول إدارة الموارد البشرية أفاق في رؤى المعلومات وركزنا على ماهية إدارة الموارد البشرية وأهم الوظائف والعراقيل والتحديات المدونة والمجسدة التي تواجهها وتناول ما يعرف بنظم المعلوماتية ودورها وأهم مكوناتها حيث كانت الدراسة والتحليل في مستوى راقى من التطلع لذلك وأخيرا دعم ذلك ما يعرف بمزايا نظام المعلومات في الموارد البشرية.

الفصل الخامس

المقارنة الميدانية

1. عرض خصائص مجتمع البحث
2. عرض نتائج الفرضية الأولى
3. عرض نتائج الفرضية الثانية
4. عرض نتائج الفرضية الثالثة

تمهيد:

نتناول في هذا الفصل الإجراءات المتبعة لتطبيق الدراسة الأساسية بالتطرق الى عينة الدراسة الأساسية وكذا خصائصها ومختلف الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج وفيما يلي وصف لهذه الجوانب .

الجدول رقم 01: توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

السنة	التكرار	العينة
%60	15	ذكر
%40	10	أنثى
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال جدول رقم 01 تبيننا لنا أن الاتجاه العام بالنسبة 60% من أفراد المجتمع الذي يمثل فئة الذكور بالنسبة 40% من أفراد المجتمع اناث.

التعليق:

ينصح لنا أن أغلب الأفراد المجتمع من جنس ذكور وهذا راجع الى طبيعة عمل النسبة الطبي داخل المؤسسة الاستشفائية العمومية اذ يستوجب عله العمل ليلا ونهارا.

الجدول رقم 02 يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب النسبة

النسبة	التكرار	العينة
%32	08	30 - 20
%40	10	40 - 30
%28	07	50 - 40
%100	25	المجموع

التحليل الإحصائي :

من خلال الجدول 2 نسبة أكبر نسبة تقدر ب 40 % للعمال تتراوح أعمارهم بين (30 - 40) تليها 32 % للأعمار تتراوح بين (20 - 30) تليها 28 % للعمال تتراوح أعمارهم ما بين (40 - 50) من خلال القراءة الإحصائية نلاحظ القيمة الغالبة هي الوسطى تليها فئة الشباب وبعدها الكهول.

التعليق : يمثل الجدول رقم 2 توزيع أفراد المجتمع حسب الفئة العمرية :

يرجع ذلك الى أن الفئة الوسيطة بين (20 - 30) من الموظفين الجدد والفئة الكهولية (40 - 50) قد يكون استفادوا من التقاعد.

الجدول رقم 03: تمثل المستوى الدراسي لأفراد المجتمع

النسبة	التكرار	العينة
%60	15	تكوين المهني
%40	10	جامعة
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول رقم 3 نجد أن غالبية أفراد المجتمع نسبة 60 %مستواهم الدراسي تكوين مهني تليها نسبة 40 %مستواهم جامعي.

التعليق :

جدول رقم 3 يعني أن القطاع يستقطب موظفين مكونين في المجال الطبي أو الإداري وذلك لحرصه على التسيير الجيد.

الجدول رقم 04 : تمثل مراكز أفراد المجتمع.

النسبة	التكرار	العينة
%32	08	عامل
%40	10	شبه اطار
%28	07	اطار مسير
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول 4 نجد أن الأغلبية موظفين مهامهم شبه اطار ويحتلون %40 أفراد المجتمع.

التعليق:

يؤكد أن الموظفين هم من خريجي معهد شبه الطبي بمدينة الجلفة وبالتالي هذا يعني اهتمام هذا القطاع بهذه الفئة.

الجدول رقم 05: تمثيل أقدمية أفراد المجتمع .

النسبة	التكرار	العينة
%8	02	5 سنوات
%52	13	10 - 5
%28	07	20 - 10
%10	03	20
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول 5 نجد أن الاتجاه العام الغالب في أقدمية أفراد المجتمع بنسبة 52 %أقدمية من 5 الى 10 سنوات تليها نسبة 28 بالمئة من 10 الى 20 سنة أقدمية وتليها 12 %أكثر من 20 في الأخير نسبة 8 %للأفراد المجتمع الذين لديهم 5 سنوات أقدمية.

التعليق:

يعني هذا أن أكثر من نصف عمال المؤسسة ذو ميزة معتبرة نفسر ذلك قابليتهم للعمل واستقرارهم المهني واستمرارهم في العمل رغم كل ذلك كل الظروف المحيطة والمتغيرة.

استنتاج حول خصائص العينة:

تم استخدام المعالجات الإحصائية التي تمثلت في تكرارات والنسب المئوية وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة وتحديد الفروق بين المستويات العلمية والدرجة الوظيفية من ثم اختيار الفرضية الخاصة بالجنس والأقدمية.

المحور رقم 02: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الإداريين

الجدول رقم 01: يمثل تلقي أثر العمال للتكوين في المعلومات.

النسبة	التكرار	العينة
%92	23	نعم
%8	02	لا
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن أغلب أفراد المجتمع بنسبة 92 % يتلقون تكويناً في المعلوماتية تليها نسبة 8 % لم يتلقوا تكويناً في المعلوماتية.

التعليق:

يتضح أن أغلبية العمال تلقوا تكويناً في المعلوماتية وذلك راجع لتلبيتهم لطلب المؤسسة لتكوين في المعلوماتية وباقي أفراد المجتمع لم يتلقوا تكويناً في المعلوماتية وذلك لامتناعهم لحضور التكوين.

الجدول رقم 02: ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على العمل اليومي.

النسبة	التكرار	العينة
60%	15	تسهيل
32%	08	تسريع
8%	02	بدون تغيير

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن أغلب أفراد المجتمع بنسبة 60% نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات تسهل في العمل اليومي تليها 32% نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات تسهل في العمل اليومي تليها 8% نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات لا يوجد تغيير.

التعليق:

يتضح لنا أن معظم العمال أصبح عماهم سهلا جراء استخدام تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم 03: استخدام تكنولوجيا المعلومات على العمل اليدوي.

النسبة	التكرار	العينة
%16	04	نهائي
%76	19	أحيانا
%8	02	أبدا
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أغلب الأفراد المجتمع بنسبة % استخدامهم لتكنولوجيا تنقص أحيانا من العمل اليدوي يليها نسبة 16 % استخدامهم لتكنولوجيا تنقص نهائيا من العمل اليدوي تليها نسبة 8 % استخدامهم لتكنولوجيا لا تنقص ابدا بالعمل اليدوي.

التعليق:

يتضح أن أغلب العمال لم يستغنوا على العمل اليدوي وذلك يغير الأرشيف وتنظيمه وجمع المعلومات واحصائها قبل استخدام تكنولوجيا المعلومات يعتبر عمل يدوي.

الجدول رقم 04: هل انتم مع تسير المعلوماتي للملفات أو لا.

النسبة	التكرار	العينة
%100	25	نعم
/	00	لا
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن كل أفراد المجتمع بنسبة 100 % مع تسير الملفات بالمعلوماتية.

التعليق:

هذا راجع الى أن كل العمال يسيرون الملفات معلوماتية .

الجدول رقم 05: مدى تحفيز العمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

النسبة	التكرار	العينة
100	25	نعم
/	00	لا
100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

تبين لنا أعلى نسبة هي النسبة الكلية المتمثلة للمجتمع (عينة الدراسة) بتعداد 25 عامل وهي 10 %.

التعليق:

هذا راجع الى أن كل العمال محفزين لاستخدام تكنولوجيا المعلوماتية.

استنتاج الفرضية 01:

اقد أظهرت أن التكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي في الموارد البشرية في مستشفى الأم والطفل بالجلفة قد يكون الظاهرة السائدة كان إيجابيا والمستوى كان متوسط ولهذا أظهرت الدراسة أن مستوى الفعل السلوكي الإبداعي لدى العاملين هو أعلى من المتوسط ولهذا المحاييد وأظهرت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين النظام التكنولوجي المعلوماتي بأبعاده المختلفة مجتمعة والسلوك الإبداعي وهذا ما يعني أن النظام التكنولوجي المعلوماتي الملائم يؤثر بشكل إيجابي في اظهار وتبني العمل الإبداعي لدى العاملين كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة دالة احصائيا بين كل بند من بنود أبعاد النظام التكنولوجي المعلوماتي منفردا .

المحور رقم 03: أثار أداء تكنولوجيا المعلومات على أداء الأطباء

الجدول رقم 01: مدى استعمال الأطباء لتكنولوجيا المعلومات.

النسبة	تكرار	العينة
96%	24	الرضا
4%	01	الرفض
100%	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن أغلب أفراد المجتمع بنسبة 96% كانوا راضيين على استعمال تكنولوجيا المعلومات تليها نسبة 4% لم يكونوا راضيين على استعمال تكنولوجيا المعلومات.

التعليق:

يتضح لنا أن أغلب الأطباء لديهم الرضا التام لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وهذا راجع الى معرفتهم التامة بالمجال التكنولوجي بالإضافة الى تسهيل عملهم

الجدول رقم 02: ما هو أثر تكنولوجيا العمال على الأطباء.

النسبة	تكرار	العينة
%100	25	ايجابي
0	0	سلبي
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن كل أفراد المجتمع بنسبة 100 % لهم أثر إيجابي على الأطباء.

التعليق:

نلاحظ أن النسبة الكلية الممثلة للمجتمع (عينة الدراسة) بتعداد 25 عامل 100 % ويرجع هذا الأثر الإيجابي على الأطباء.

الجدول رقم 03: هل يجب طلب المعلومات حول المريض.

النسبة	تكرار	العينة
100%	25	نعم
00	00	لا
100%	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن كل أفراد المجتمع بنسبة 100 % يطلبون معلومات حول المريض باستعمال تكنولوجيا المعلومات.

التعليق:

يتبين لنا أن أعلى نسبة هي النسبة الكلية الممثلة بالمجتمع (عينة الدراسة) بتعداد 25 عامل هي 100 % تطالب معلومات المريض باستخدام المعلوماتية

استنتاج الفرضية 2:

يستخدم الأطباء تكنولوجيا المعلومات عن بعد لنقل المعلومات الطبية اللازمة لتشخيص والعلاج والتنوعية الصحية وتضم الصورة الطبية للملفات والسجلات الطبية للمرضى بالإضافة إلى إرسال البيانات مراقبة المرضى من المنزل إلى المستشفى وتتيح التطبيقات الحديثة وإمكانية الاتصال المباشر بين المريض ومقدم خدمات الاتصال.

المحور 04: أثار التكنولوجيا المعلومات على الوضع الصحي للمرضى

الجدول رقم 01: ما رضا المرضى اتجاه تكنولوجيا العمليات .

النسبة	التكرار	العينة
%100	25	راضي
00	00	غير راضي
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن كل أفراد المجتمع بنسبة 100 % لهم شعور الرضا على استعمال تكنولوجيا المعلومات .

التعليق:

نلاحظ أن أعلى نسبة هي النسبة الكلية الممثلة للمجتمع (عينة الدراسة) بتعداد 25 عامل وهي 100 % راضيين

الجدول 02: ما فوائد التسجيل عبر البريد الإلكتروني.

النسبة	التكرار	العينة
%32	08	نعم
%68	16	لا
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن أغلب الافراد المجتمع نسبة 68 %يعبرون بعدم وجود فائدة في السجل الالكتروني وتليها نسبة 32 %يعبرون بوجود فائدة في السجل الالكتروني.

التعليق:

يتضح أن أغلب المجتمع لا يسجلون عبر البريد الالكتروني لانهم لا يكسبون بريد الكتروني وعدم معرفتهم بالتسجيل الالكتروني.

الجدول رقم 03: هل يمكن الاتصال بالايمل.

النسبة	التكرار	العينة
%36	9	نعم
%64	16	لا
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجد أن أغلب أفراد المجتمع بنسبة 64% لا يستعملون الايميل بالاتصال تليها نسبة 36% يستعملون الايميل للاتصال.

التعليق:

نلاحظ أن أفراد المجتمع لا يتصلون بالاميل وهذا راجع لعدم وجود ايميلات وعدم معرفتهم لاستخدامه

الجدول رقم 04: هل يمكن الحصول على موعد بدون تنقل الى المستشفى.

النسبة	التكرار	العينة
%32	08	نعم
%68	17	لا
%100	25	المجموع

القراءة الإحصائية:

من خلال الجدول نجن أن أكبر عدد أفراد المجتمع نسبة 68% لا يحصلون على موعد مسبق بنسبة 32% يحصلون على موعد مسبق.

التعليق:

يتضح أن الجانب الاجتماعي أو المحسوبة والكفاءة الاجتماعية أثرت على عدم حصولهم على مواعيد مسبقة .

الجدول رقم 05: هل يمكن الحصول على موعد بدون انتظار.

النسبة	تكرار	العينة
20%	05	نعم
80%	20	لا
100 %	07	المجموع

القراءة الإحصائية:

نجد من خلال الجدول أن أغلب أفراد المجتمع بنسبة 80 % لا يحصلون على موعد بدون انتظار يليها نسبة % يحصلون على موعد انتظار.

التعليق:

أغلب أفراد المجتمع 80 % اذا حصلوا على موعد لابد من الانتظار الا اذا كان هناك دافع المكانة الاجتماعية.

استنتاج الفرضية 03:

سهلت تكنولوجيا المعلومات على المرضى تسجيلهم وحفظ بياناتهم بنظام واحد مواعد بدون شكل مما يمنحهم الشعور بالعافية ووفرت لهم الاتصالات المباشرة بين الممارس العام للمستشفيات.

استنتاج عام حول الدراسة:

لقد لعبت التكنولوجيا الحديثة دورا فعال في كل منظمة من أجل الرقي والنهوض بمعلوماتها وطريقة استخدامها وتوظيفها بشكل وظيفي في المؤسسة وهذا من رفع مستويات الأداء الوظيفي للأفراد العاملين من عنصر بشري خاصة ولا سيما أن تم استغلال تكنولوجيا المعلومات وتوجيهها وتوجيهها فعليا صحيح في اطار التسيير المعلوماتي وكسب من وراءه أهم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة اذا أصبح من الضرورييات المتماشي ومجريات العصر استعمال تكنولوجيا المعلومات ودورها في القدرة على بناء قاعدة تحقق التأهل الجاد للموارد البشري والعاملين من أجل البحث صرامة التكوين القاعدي على استخدام المعلومات ومدى تكنولوجيتها وحتى البحث على طريقة اتصال جادة بين المؤسسة والموظف باستعمال وتتعدى المعلومات الورقية وكسب الوقت والمحافظة عليه لأهميته.

من خلال الدراسة التطبيقية أن هذه المؤسسة الاستشفائية تتمتع بعدد كبير من المؤهلات والخصائص المميزة الدائمة والوظيفية من خلالها أن يكون لها شأن مهم وذلك يظهر في الروح الجماعية في الأداء والتعاون وروح العمل الجماعي السائدين بين العاملين من خلال الانضباط في الأداء والعمل واحترام مواقيت العمل غير أن هناك الكثير من الممارسات والسلوكيات التي تعتبر معوقات أساسية نحو تحقيق النجاح والتطور الأمثل قلة الاهتمام بالأفراد وعدم توفير الجو الملائم للعمل والبحث عن اختيار خطط عمل جديدة تساهم في اتخاذ القرارات المناسبة بالإضافة الى محاولة توفير محفزات للعاملين كي يضمن ذلك اتقانهم واخلاصهم في خدمة المؤسسة كل هذه القيم والإمكانيات والممارسات اذ توفرت تعتبر انطلاقا نجاح وقوة المؤسسة والعاملين أيضا.

و من هنا من الضروري الاهتمام بالأداء البشري للعاملين وتهيئة الواجهة والبساط من أجل أن يقدم كل من ابداعاته وقدراته ومهاراته الفكرية والفنية وكذلك استثمارية في تحسين مستوى المعلوماتي والتسيير للمؤسسة وهذا ما يجعله يدركه أنه جزء مهم لا يتجزأ عن هذه المؤسسة ونجاحها مرتبطة بنجاحه والعكس صحيح دون أن ننسى التحفيزات والمكافآت لما يقدمه العامل كدليل على العيون وفاء وتحفيز له وهذا ما يغرس فيه حب العمل وإشراكه في المسؤولية اتجاه مؤسسته.

ملخص:

في الحقيقة كان المبتغى والهدف من الدراسة في هذا الفصل الأخير معرفة الوصول الى التأثير الفعلي لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية عامة وفي المؤسسة الاستشفائية خاصة وتجسيد ذلك من الدراسة النظرية الى الدراسة الفعلية التطبيقية من خلال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل وظهور على أرض الواقع اعتمادها على المجال الالكتروني في تسيير ادارتها للموارد البشرية من الرتقاء الفعلي لكفاءة الفعلي لكفاءته وهذا يعتبر دافعا تنافسيا لرقى تكنولوجيا المعلومات ومدى بوز الإضافات التي تعتمليها.

خاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا أن المنظمات الناجحة هي التي تولي اهتماما بالغا بموردها البشري باعتباره مصدرا للتطور و الإبداع وهذا إذا وفرت له الجو المناسب للعمل وذلك من خلال ما تقدمه له من تسهيلات و خدمات لتحقيق أداء وظيفي جيد. فالمؤسسات اليوم تشهد تغيرات و تطورات هائلة أدت بها إلى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لضمان بقاءها و استمراريتها بحيث أعطت هذه الأخيرة أهمية كبيرة لمواجهة هذه التغيرات الحاصلة.

ولقد حاولنا من خلال دراستنا هذه الكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية ، وذلك بمستشفى الأم والطفل بالجلفة وكان الهدف من دراستنا هذه هو الوصول الى الحقيقة من خلال الإجابة على اسئلة الفرضيات المقترحة ومطابقة للجانب النظري على ما قمنا به من بحث ميداني وذلك لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية داخل القطاعات الادارية الخدماتية ، حيث توصلنا من خلالها إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم بشكل كبير في تقليل الجهد والوقت المطلوب للعمل وبالتالي تسهيل العمل و إنجاز مختلف المهام بدقة و كفاءة عالية مما يساهم في الرفع من أداء العاملين و ذلك عن طريق توفير الوسائل والأجهزة المتطورة باعتبارها وسيلة و أداة فعالة و ضرورية لنجاح أي مؤسسة .

وأخيرا فإننا نجد أن تكنولوجيا المعلومات جزء مهم في إدارة الموارد البشرية لا يمكن الاستغناء عنه للدور الذي تلعبه في تحسينها و تطويرها هذا ما أدى بها أن تولي اهتمام بالغ لها ما إذا أرادت النجاح و التطور.

خاتمة

التوصيات :

خلصت الدراسة إلى بعض التوصيات و هي كالاتي :

- إدماج تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة أصبح من الضروريات لمواكبة التطورات والتغيرات التكنولوجية السريعة التي يشهدها العصر الحالي.
- العمل على إدخال تكنولوجيا المعلومات بمختلف مكوناتها و الموارد البشرية ذوي الكفاءات في جميع ممارسات المؤسسة لما لها من أهمية في رفع وتحسين مستوى الأداء.
- ضرورة إجراء دورات تكوينية بهدف زيادة مهارات وخبرات الموارد البشرية بما يمكنهم من التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ومواكبة تطورها السريع.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب :

1. الهادي محمد محمد ' تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ' دار الشروق ، 1989م.
2. الهوش أبو بكر محمود ' تقنية المعلومات و مكتبة المستقبل ' عصمي للنشر و التوزيع القاهرة مصر 1996م.
3. برهان محمد نور و رحو غازي براهيم ' نظم المعلومات المحسوبة ' دار المناهج عمان الأردن 1998م.
4. بو قحف عبد السلام ' اساسيات الإدارة ' دار الجامعة للطباعة و النشر الإسكندرية مصر 1995م.
5. جيمس هارولد فوكس و آخرون ' الإدارة المدرسية مبادئها و عملياتها ' ترجمة و هيب إبراهيم سمعان مكتبة النهضة الحديثة القاهرة 1983م.
6. د. لؤي عبد الفاتح و د. زين العابدين حمزاوي ' أساسيات في التقنيات و مناهج البحث ' منشورات عالم التربية مطبعة النجاح الجديدة الدار البيضاء المغرب الطبعة الأولى 2012.
7. سامي محمد ملحم ' مناهج البحث في التربية و علم النفس ' دار المسيرة للنشر و التوزيع ط 2 . 2002م.
8. عبد الباقي صلاح الدين ' إدارة الموارد البشرية ' الدار الجامعية طبع نشر توزيع الإسكندرية مصر 1999م.
9. عبد الرحمان ابن خلدون ' مقدمة ابن خلدون ' دار الهيثم القاهرة ط 1 . 2005م.
- 10 . عبد الرحمان عدس ' أساسيات البحث التربوي ' دار الفرقان عمان ط 3 . 1999م.
- 11 . عبد الهادي محمد فتحي ' المعلومات و تكنولوجيا المعلومات على لأعتاب قرن جديد ' مكتبة الدار للكتاب القاهرة مصر 2000م.
- 12 . محمد محمد فتحي و كامل سمير ' الحساب الألي في مجال التجاري ، 1999م .

- 13 . مطاوع إبراهيم ، عصمت و حسن و أمينة أحمد ' الأصول الدارية للتربية ' دار الشروق للنشر حيدة 1416م .
- 14 . فان دالين ' مناهج البحث في التربية و علم النفس ' ترجمة محمد نبيل بوفل و آخرون . مكتبة الانجلو المصرية ط 5 . 1994م .
- 15 . ناجي عبد النور ' منهجية البحث السياسي ' الطبعة العربية عمان 2011م .
- 16 . صر الله حنا ' إدارة الموارد البشرية ' دار زهران للنشر و التوزيع عمان الأردن 2001م .
- 17 . عبد الهادي . محمد فتحي ' المعلومات و تكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد ' مكتبة دار العربية للكتاب . القاهرة . مصر 2000م .
- 18 . محمد محمد ' تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ' دار الشروق دن 1989م .
- 19 . الهوش . أبو بكر محمود ' تقنية المعلومات و مكتبة المستقبل ' عصمي للنشر و التوزيع القاهرة مصر ج 2 . 1999م .
- 20 . ويمائلة . سعاد و ويباكور . فارس ' أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ' مجالات الاقتصاد العدد 3 مارس 2004 م .
- 21 . محمد فتحي عبد الهادي ' معلومات و تكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد ' مكتبة الدار العربية للكتاب القاهرة مصر .

ثانيا : أطروحات التخرج

- 1.دراسة عزيزة عبد الرحمان العتيبي ' أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ' دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية 2010.
- 2.دراسة مراد رايس ' أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة – دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط 2006.
- 3.دراسة عبد الرحمان القرى ' تكنولوجيا المعلومات و أثرها على إدارة الموارد البشرية – دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة 2007.
- 4.دراسة بعنوان الثروة التكنولوجية و دورها في تطوير العلاقات الاقتصادية و الدولية – تناولت الثروة التكنولوجية من حيث تعريفها و دورها في التطور الاقتصادية و العلاقة بين التنمية البشرية و مؤشرات الفجوة التقنية في البلدان العربية.
- 5.دراسة محمد جاب الله ' أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل تنمية الخدمات المالية – دراسة حول كفاءة شركات التأمين و أفاق استثمارها الالكتروني 2012.
- 6.دراسة جميلة بدريسي ' تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الشغل رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر مايو 1994.
- 7.بن عيسى ق ' دور الموارد البشرية في تحقيق أهداف مؤسسة ' جامعة المدية 2007.
- 8.سمير مطر المسعود ' مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية – الجامعة الافتراضية الدولية – المملكة المتحدة.

ثالثا : الدوريات و المؤتمرات و التقارير :

1. بو زهرة محمد ' تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية ' حالة المؤسسات الجزائرية الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة الجزائر . 9 / 10 مارس 2009م.
2. د محمد الصغير ك ' محاضرات مقياس المنهجية لطلبة العلوم الاجتماعية و الإنسانية ' جامعة زيان عاشور الجلفة .
3. حسن محمد العفسي و مها أحمد غنيم ' شبكة الانترنت العالمية و استخداماتها في المكتبات و مراكز المعلومات ' وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات . 1 - 4 نوفمبر 1999 القاهرة.
4. صلاح مفتاح ' إدارة الموارد البشرية و تسيير المعارف في خدمة الكفاءات و المهارات ' الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية . كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية جامعة ورقلة 9/10 مارس 2004 ص 12.
5. نقلا عن أبو بكر محمود الهوش ' العرب أما تحديات مجتمع المعلومات ' و قائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات من 1 - 4 نوفمبر 1997 الدار المصرية اللبنانية القاهرة مصر 1997.

رابعا : المجلات :

1. بخيت محمد ' نقمة ثورة المعلومات ' مجلة العرب عدد 468 . نوفمبر 1998 ص 144 - 145 و أنظر . شاهر أحمد نصر . عصر المعلوماتية .
2. بو مايلة . سعاد و بو باكور . فارس ' أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية العدد 3 مارس 2004م.
3. هشام بن عبد الله عباس ' المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهة ' مجلة العربي 3000. العدد 2 . 2001 دمشق.
4. الداوي الشيخ ' تحليل أثر التدريب و التحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية ' مجلة الباحث العدد 06 جامعة الجزائر 2008.

خامسا : باللغة الأجنبية :

1. Michel Paquin ' mangement of information technologies agence Edition' canada 1990 .
2. bento abject ' the information technology and organization . go tan. Quebec . Canada 1997.
3. J. m. pretty human resources management computer .
4. S. I. dolant et autres . op . cité .
5. Russel I. AC off ' méthodes de planification dans l'entreprise' les édition d'organisation . paris 1973.

سادسا : المواقع الإلكترونية:

1. اليسار فرحات فرحات ' المعلومات و أهميتها ' ,
www.arabyouthforum.com 2017/4/8 الساعة 15:21.
2. http // sérac .sa .magazine/2207003/aj11.htm أمجد الجباس العمل الجماعي و نجاح المؤسسات , تحديات و إشكاليات , مجلة الجزيرة الرياض العدد 43 , 2003/07/22
3. www.guideinformatique.com يوم 2017/05/22 على الساعة 10:00 ,

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

استمارة استبائييه

نطلب من سيادتكم المحترمة الإجابة على الأسئلة التي نضعها بين أيديكم من خلال هذه الاستمارة الاستبائية وذلك لمساعدتنا على انجاز دراسة عملية حول أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية.

ملاحظة شكرا على مساعدتكم ونعدكم بحفظ السرية لكل المعلومات التي تفيدوننا بها.

من اعداد الطالبتين

- بن لحرش فريال مريم

- خوني مريم

تحت اشراف الأستاذة :

براهيمي أم السعود

السنة الجامعية: 2018 / 2019

1/ المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس ذكر أنثى

2. السن

3. الشهادة المهنية تكوين مهني جامعي، تخصص.....

4. المهام عامل شبه إطار طار مسير

5. الأقدمية

أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات من 10 الى 20 من 20 سنة

المحور الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الإداريين.

6. هل تلقيت تكويناً في المعلوماتية؟

نعم لا

7. ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على عملك اليومي؟

تسهيل تسريع بدون تغيير

8. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يقضي تماماً على العمل اليدوي؟

نهائياً أحياناً أبداً

10. هل أنتم مع تسيير المعلوماتي للملفات؟

نعم لا

11. لماذا في كلتا الحالتين؟

.....

12. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يحفزكم على العمل؟

نعم لا

13. لماذا في الحالتين؟

.....

المحور الثالث: أثار تكنولوجيا المعلومات على أداء الأطباء

13. كيف استقبل الأطباء ادماج تكنولوجيا المعلومات داخل المستشفى؟

برفض بالرضا

14. ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على عمل الأطباء؟

إيجابي سلبي

15. كيف ذلك في كلتا الحالتين؟

16. المعلومات حول المريض؟

نعم لا

17. هل الأطباء هم الذين يشرفون على تدوين هذه المعلومات؟

نعم لا

18. هل هذا الأثر يتعلق بي:

معالجة سريعة منتظمة جاهزية المعلومات تنظيم المعلومات

المحور الرابع: أثار تكنولوجيا المعلومات على الوضع الصحي للمرضى

19. ما هو شعور المرضى بعد اندماج تكنولوجيا المعلومات؟

راضي غير راضي

20. عند الحاجة الى المعلومات تخص المريض هل يستطيع معرفة فوائد عبر التسجيل الالكتروني:

نعم لا

21. هل يمكن للمريض الاتصال بالطبيب عن طريق email؟

نعم لا

22. هل يمكن الحصول على موعد بدون التنقل الى المستشفى؟

يمكن لا يمكن

23. هل يمكنه الحصول على موعد بدون الانتظار؟

ينعم لا