



جامعة الجلفة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد

البشرية

دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل

- د. كاكي محمد - بالجلفة

مذكرة معدة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبان:

- حميدة سالم

- دروازي عبد الرحيم

السنة الجامعية: 2017/2016



جامعة الجلفة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد

البشرية

دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل

- د. كافي محمد - بالجلفة

مذكرة معدة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ :

بعيطيش يوسف

إعداد الطالبان :

- حميدة سالم

- دروازي عبد الرحيم

السنة الجامعية: 2017/2016



جامعة الجلفة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد

البشرية

دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل

- د. كافي محمد - بالجلفة

مذكرة معدة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذ :

بعيطيش يوسف

إعداد الطالبان:

- حميدة سالم

- دروازي عبد الرحيم

أعضاء لجنة المناقشة

أ. معمر محمد _____ رئيسا.

أ. بعيطيش يوسف _____ مشرفا و مقرا .

أ. رافع لمبارك _____ عضوا.

السنة الجامعية : 2017/2016

رَبِّهِمْ

بِاسْمِكَ اللَّهُمَّ نَفْتَحُ كُلَّ عَمَلٍ كَرِيمٍ ، وَبِنُورِكَ نَسْتَقْبِلُ كُلَّ تَسْهِيلٍ قَوِيمٍ وَ
بِفَضْلِكَ تَنْجِزُ كُلَّ خَيْرٍ عَمِيمٍ فَالْحَمْدُ لَكَ أَوَّلًا وَآخِرًا .

هَذَا الْعَمَلُ الْمَتَوَاضِعُ نَتَقَدَّمُهُ ، فَاللَّهُمَّ اجْعَلْهُ خَالِصًا لَوَجْهِكَ الْكَرِيمِ يَا رَبِّ
إِذَا أَعْطَيْتَنَا تَوَاضِعًا فَلَا تَأْخُذْ إِعْتِرَازَنَا بِأَنْفُسِنَا يَا رَبِّ إِذَا أَسَاءَ إِلَيْنَا فَامْنَحْنَا
شَجَاعَةَ الْعَفْوِ وَ إِذَا أَسَأْنَا يَا رَبِّ إِلَى النَّاسِ فَامْنَحْنَا شَجَاعَةَ الْإِعْتِذَارِ .

شكراً واحترافاً

نتقدم بالشكر و العرفان إلى أساتذتنا الفاضل : بعبطيش يوسف المشرف على هذه المذكرة المتواضعة و الذي حقا لمسنا فيه الأخ المعين الثاني و الموجه بنصائحه و إرشاداته كي يستوفي هذا العمل مكانة راقية و جيدة .

كما نشكر عمال و موظفي مستشفى الأم و الطفل لولاية الجلفة على التسهيلات في القيام بالجانب التطبيقي في أحسن الظروف .

Bstract :

Our study aims to identify the impact and use of information technology in the performance of human resources in specialized medical institution of mother and child and the impact on job performance and evaluation. And also on the knowledge and awareness of human resources systems used.

We introduced our study in its application to the possibilities and methods of evaluation in the use of information technology and its impact on job performance varies according to the aspirations of its results and its advantages. As well as the impact of the prevailing differences in the level of staff personal benefits of specialized medical institution every employees and workers of his rank and position, functions and this is what appears in the distinctive identities of a staff member to another.

It is in this spirit that we come to the impact of the use of information technology in the management of human resources allow us to good control between the two leaders, employees and workers in the system of the functioning of the enterprise and access to desired goals and planned in advance.

مقدمة

مقدمة:

تعد التكنولوجيا بأشكالها مطلباً أساسياً من مطالب العصر ولقد أصبح التقدم التكنولوجي يدخل في كل المجالات بغض النظر عن شكلها أو نوعها، فكان للصحة النصيب الوفير و الكبير في التطور و التقدم حيث الصحة نظام متكامل صُمم ليضع نقائص و عواقب الضرر للإنسان السوي فكان التفاعل كبيراً و في تحسين و تطور مستمرين. وتعدّ المعلوماتية ناتجا من نواتج التقدم العلمي و التقني المعاصر، كما تعدّ في الوقت ذاته إحدى الدعائم التي تقود هذا التقدم، ممّا جعلها في الآونة الأخيرة محور اهتمام الأطباء و الخبراء المهتمين بالعملية التعليمية و التعليمية بهذا القطاع الصحي الحساس، و قد اهتمت النظم التكوينية بهذا الجانب المعلوماتي المهم و قعت إلى استعماله سواء في الإدارة أو الأجهزة الكاشفة.

تعد هذه التحوّلات السريعة و القوى الرّاشدة التي عرفت بكونها تكنولوجيا جديدة جاهزة تساهم في أفضلية و لها دور كبير بإدارة الموارد البشرية و لها مؤهلات بشرية و أنظمة معلوماتية مهمّة سهّلت عدة أفضليات في تاريخ الإدارة و المعلوماتية و هذا ما تركنا اليوم نسير على خطى شاهدة على ذلك التميّز و هذا ما سندخل فيه التطرق له في هذا البحث الذي ركّز على مؤسسة من المؤسسات الجزائرية التي اعتمدت سياسات و برامج معلوماتية كان لها وقع كبير و حقيقي لدعم و دفع هذا القطاع إلى الازدهار و التطور نجد هذه المؤسسة الاستشفائية العمومية تسيير في خطى سابقاتها في العديد من المصحات الأخرى و فق عملها تحت سلطة وزارة الصحة ووفق قوانين جديدة تسمح بتسليط الضوء على مؤسسات كمثيل لها و البحث في معرفة هياكلها و تجهيزاتها المبنية بتكنولوجيا المعلومات لتمكينها من تبوّء مكانة مزدهرة و مرموقة بين نظيراتها في القطاع الذي تعمل فيه و لما أيضا تكون في كل القطاعات.

واستنادا للمعطيات المتحصل عليها و عملنا في الاجتهاد في هذا القطاع المهم و الحساس لكونه له علاقة وطيدة بالمواطن و أيضا لما قدمته و أجادت به هذه المؤسسة الاستشفائية الجزائرية للمجتمع من مزايا باستعانتها، بتكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ولقد تبلورت وكانت إشكالية الدراسة فيما يلي:

ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الأم و الطفل بالجلفة) ؟

ومنه تندرج التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية؟
- ما طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للموارد البشرية؟
- ما الدور المنتظر من المؤسسة الاستشفائية للطفل و الأم (الدكتور كاكي) فيما يرتبط بتطوير وازدهار استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأفق المستقبلية؟

فرضيات الدراسة:

- الفرضية العامة:

هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموارد البشرية من وجهة نظر الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية

- الفرضيات الفرعية:

1- تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاستشفائية الأمّ و الطّفل بولاية الجلفة.

2- طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للموارد البشرية العاملة في المؤسسة الاستشفائية الأمّ و الطّفل بولاية الجلفة.

3- الدور المنتظر من المؤسسة الاستشفائية للطفل و الأم بولاية الجلفة فيما يرتبط بتطوير و ازدهار استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأفق المستقبلية الراهنة.

أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة بالغة الأهمية في كونها تتناول مؤسسة صحية مهمّة نظرا لبعدها المهم للمواطن والمريض وكما تعد مصدرا للكفاءات المهنية والاستعجالات أيضا التي تفيد المجتمع بالعديد من الفوائد.

2- الاستفادة العلمية و التطبيقية من فروع و مناحي التكنولوجيا الحديثة في مجالات الصحة و البحث العلمي و إدارة الموارد البشرية في مستشفى الأم و الطفولة لتكوين

جودة نوعية من الموارد البشرية ذات قدرات و كفاءات قادرة على التصدي لتحديات و القوى التكنولوجية و العملية وحتى الطبية.

3- إعطاء الأهمية الحقيقية لمصطلح تكنولوجيا المعلومات في تطويره و تأثيره على أداء القدرات و الكفاءات في المؤسسة أو المنظمة و البحث في محاولة ازدهارها و رقيها بشكل لافت لأهمية أي شكل عام سواء في القطاع الخاص أو العام.

4- توضيح الرؤى و كل الاستفسارات و الأسئلة التي تراود المواطن أو المريض كي يعرف هذا القطاع و المصحة و يتوغل في فهم هياكلها المحيطة من الخارج أو الداخل.

5- أهمية الوقوف على عينة من عينات هذا القطاع المهم في الجزائر و معرفة كيفية و مدى طريقة تسييره من قدرات بشرية و مدى التطلعات المستقبلية للنهوض بهذا القطاع الحساس و الهام بالنسبة للمريض و المواطن.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تبيان و إظهار الأثر المترتب عن تكنولوجيا المعلومات، و على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية الاستشفائية للأُمّ و الطّفّل بمدينة الجلفة، سلفاً أن نظهر المكانة الحقيقية لتكنولوجيا المعلومات و مدى علاقتها و دورها القادم و المنتظر من ذلك، و هذا يعتبر قياساً حياً على مدى قدرات هذه الأخيرة على المنافسة بوجود المعلومات المهمة لاتخاذ الإجراءات و القرارات المنوطة لذلك، و بناءً على الآفاق و الخطط المستقبلية إلى جانب العلاقة التحصيلية بين العمل على الرسكلة و التدريب لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مع رقي الأداء كسيرورة حتمية في التأقلم مع متطلبات العصر و ظروفه.

إلى محاولة الكشف عن الفوارق الموجودة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء وفق للمستوى العلمي، الدرجة الوظيفية و الأقدمية و لمتغيّرات الجنس مثلاً.

مبررات اختيار الموضوع:

في الحقيقة إنّ التطوّر التكنولوجي الحديث والذي أصبح يواكب متطلّبات العصر الحالي جعل من عالم الإلكترونيك مكانة و طابع عقلائي مادي مهم أصبحت جلّ العلاقات لا تتمّ إلاّ به، ممّا وسّع حيّز الانتشار المذهل لاستعمال تكنولوجيا المعلومات، في أغلب مؤسّسات الدولة وأصبح هذا الأخير من أهم متطلّبات اختيار الموضوع إلى جانب التغيّر المفاجئ في الإدارات القديمة التقليدية والتي أصبحت في مستوى التطلع لهذه التكنولوجية والمعلوماتية المهمة والتي غيّرت نمطها بالطبع إلى الأحسن، إلى جانب الرغبة الداخلية و الذاتية في اختيار معالجة هذا الموضوع المهم واختيار هذه المؤسّسة الاستشفائية بالذات وأيضا لمحاولة التعرف على مختلف الجوانب المتعلقة بها وكذا قلة أو عدم وجود دراسات متعدّدة تمسّ هذا القطاع الصحيّ الهام، علما أنّ هذا القطاع بدأ ينهض ويشهد تطوّرات ملحوظة وتكنولوجيا متطورة في تسييرها و في هيكل إدارتها نوعا ما.

لقد شهدت في الآونة الأخيرة إدارة الموارد البشرية تطورات سريعة في وقت قياسي على مستوى مختلف نواحي الحياة ومن أهم هذه التطورات التي ظهرت في هذه الآونة: الديناميكية التي شغلها المجال التكنولوجي حاليا وخاصة المرتبطة بمعالجة المعلومات أو ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، والاعتماد السريع على توظيفها في مختلف المجالات.

ومع ظهور الأنترنت وتطوّر تكنولوجيا المعلومات وأساليب التّواصل وتحويل المعاملات بمختلف صيغها مثل المحاسبة والتّجارة والتسويق إلى معاملات إلكترونية ومع هذا التطوّر الكبير صار من الضّروري الانتقال من المعاملات الإدارية كوثائق ورقية إلى معاملات إدارية إلكترونية سريعة وتوسعت هذه العمليات بين المنظمات الحكومية وغيرها والعاملين عن طريق شبكات داخلية وخارجية عبر الإنترنت.

وأدى ذلك لظهور العديد من المفاتيح الإصلاحية مثل الأعمال الإلكترونية -E-Busines، التسويق الإلكتروني E-Marketing، إدارة الموارد البشرية إلكترونيا، E-HRM و هناك العديد من هذه المفاتيح والمصطلحات الجديدة التي ترتبط كلها بهذا التطور.

المنهج المستخدم في الدراسة:

بما أنّ هذه الدراسة تعود في واقعتها في الكشف عن الآثار المرتبة عن تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية، فيعد المنهج الوصفي والتحليلي هو الأنسب لدراسة حالة مؤسسة جزائرية في قطاع الصحة العمومية مستشفى الأمّ والطفّل، حيث يلتزم ويهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة والكشف عن كل جوانبها بغيت التعبير عنها كما وكيفا وهذا ما يأخذنا إلى إدراك العلاقة وفهم هذه الظاهرة بالنسبة لغيرها من الدراسات.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: تم اختيار هذه الدراسة على المؤسسة وهي مؤسسة تابعة لقطاع الصحة العمومية و باعتبارها أحد أهم المؤسسات العمومية على المستوى الوطني توفّر وتسهر على شفاء المواطن والتي تستعين بتكنولوجيا المعلومات في هياكلها المهمة.

- المجال الزمّني: لقد تزامن إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية الحالية (الفترة الدّراسية) 2016/2017 .

- المجال البشري: المجتمع الذي تمت دراسته في هذه الفترة هو عمال و موظفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأمّ والطفل بمختلف مستوياتهم الإدارية والعلمية.

الدراسات السابقة:

- إنّ دراسة وإثراء أي بحث من البحوث العلمية يتطلّب الاستناد إلى دراسات وبحوث سابقة والتطرّق إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات وأثر استخدامها على الموارد البشرية ليس من الدراسات التي يمكن اعتبارها أنها جديدة وحديثة الدراسة بل قد تم دراستها والتطرّق لها ولأهميتها وذلك حسب العديد من الباحثين من بينهم:

1- دراسة عزيزة عبد الرحمن العتيبي (2010) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا على أداء الموارد البشرية

ومعرفة مختلف أنظمة الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية المطبقة على 72 موظفاً، معتمد على المنهج التحليلي الوصفي، توصلت الدراسة في نهاية إلى استخدام واضح لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، وإدراك تام لفوائدها المتعددة ومدى تأثيرها على وظائف هذه الإدارة خاصة إذا تعلق الأمر بالتدريب، التطوير، الاتصال والتعلم الإلكتروني.

2- دراسة مراد ريس (2006): أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط، هدفت الدراسة إلى بحث أهم آثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية داخل المؤسسة الجزائرية، أثبتت نتائج الدراسة أنه ليس هناك أي أثر واضح على الموارد البشرية ويرجع ذلك إلى: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا توال في مراحلها الأولى وكذلك إلى ضعف التأهيل لدى الموارد البشرية في استخدام هذه التكنولوجيا وقله البرامج التكوينية.

3- دراسة عبد الرحمن القرى (2007) تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، هدفت الدراسة إلى تحديد الأثر الذي تتركه تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية كأحد أهم الوظائف في المؤسسة الجزائرية، توصلت الدراسة إلى ضرورة تفعيل جانبيين هما: أولاً الاهتمام بالموارد البشرية في المؤسسة وترقية هذه الوظيفة حسب استخدام تكنولوجيا المعلومات.

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

5- دراسة محمد جاب الله (2012) أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل تنمية الخدمات المالية (دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني) تهدف الدراسة إلى الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعاليات و تنمية الخدمات في هذه الشركات، بيّنت النتائج أنه توجد وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات على مستوى الشركات لكن دون الاستغلال الأمثل: كالوصول للمزايا التي تمكّن المؤسسة من زيادة منافساتها وانتشارها بزيادة استثماراتها والجديد في

الموضوع في التطرق إلى ما تخلفه تكنولوجيا المعلومات على الأداء من فعالية وكفاءة للموارد البشرية في مؤسسة جزائرية والتي لا تزال تخطو خطوات خجولة ويضع عليها طالع التردد في تبنيها كونها غير قادرة على إنتاجها وتسعى إلى التجاوب.

هيكل الدراسة:

لإعطاء هيكل الدراسة و الإجابة عن الإشكالية التي هي محل دراسة التأكد من صحة الفرضيات ذهبنا إلى تقييم هذا البحث إلى ثلاث فصول:

- التأسيس للنظري والمنهجي والمفاهيم للدراسة

- الفصل الأول:: ماهية عصرنة تكنولوجيا المعلومات وواقعه

- الفصل الثاني: سنتظر دور نظام المعلومات و أثره في تطور إدارة الموارد البشرية

- الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكبي محمد)-

التأصيل النظري و المنهجي و
المفاهيمي للدراسة

التأصيل النظري و المنهجي و المفاهيمي للدراسة

الفرع الأول : أهم النظريات المعتمدة

وتتناول هذه النظرية ظواهر العلاقات الدولية وموضوعات السياسة الخارجية ، من منظور صانع القرار وكل مدخلاته السيكلوجية والبيئة ، بمعنى أنها تبني تحليلاتها للعلاقات الدولية على افتراض أن العلاقات الدولية هي نتاج لفعل صانع القرار المعبر عن بلورة لمجموعة العوامل الذاتية والموضوعة التي يصنع في ظلها القرار في السياسة الخارجية ، حيث تدرس العلاقات الدولية ليس على أساس الدول بصورتها المجردة وإنما على أساس دراسة الدولة من خلال صناع قراراتها ، وكما قلنا سابقاً فإنها تتشابه نوعاً ما مع النظرية الواقعية في من يمثل الوحدة الأساسية في العلاقات الدولية وهي الدولة ولكن الواقعيون يركزون على الدولة كوحدة واحدة ولكن نظرية صناع القرار تعتبر الأفراد الذين يعملون في النظام السياسي هم الذين يعملون في صناعة القرار والدولة هي التي تتخذ القرار

نظرية إتخاذ القرار :

هي الاختيار بين عدد من البدائل المتاحة التي تتسم بعدم اليقين في نتائجها ، ولكن لا يجب أن يعني ذلك أن من يتخذ القرار توضع أمامه سلسلة من البدائل إذ أنه في السياسة الخارجية يكون عدد البدائل محدوداً . وبذلك فجوهر نظرية اتخاذ القرار هو " الاختيار بين عدد من الممكنات لا على أساس تجريدي ولكن على أساس عملي مرتبط بالظروف القائمة"

خطوات التي تسير فيها عملية اتخاذ القرار هي :

- تحديد المعيار الرئيسي
- تحديد المتغيرات المرتبطة بالموضوع
- قياس المتغيرات بالمعيار الرئيسي
- اختار الهدف
- رسم استراتيجيات تحقيق الهدف
- اتخاذ القرار بانتهاج سلوك معين
- انتهاج السلوك فعلاً
- تقويم نتائج السلوك قياساً على المعيار الرئيسي.

أهم رواد نظرية اتخاذ القرار :

غراهام أليسون : من مواليد 23 مارس 1940 وهو باحث سياسي أمريكي ، واشتهر في نهاية الستينيات وبداية السبعينيات لدراسته البيروقراطية وصناعة القرار خصوصاً أوقات الأزمات ، وهو منذ السبعينات رائد من رواد تحليل السياسية الخارجية في الولايات المتحدة الأمريكية ، مع اهتمام خاص بالأسلحة النووية والإرهاب

ريتشارد سنايدر : أستاذ العلوم السياسية بجامعة براون ، وهو مؤلف كتاب السياسة النيوليبرالية ، ومثله مثل زميله أليسون اهتم بصناعة القرار ونماذجه وكذلك القرارات أثناء الأزمات.

نظرية المبادئ العلمية :

هنري فايول (1841 - 1925) هو مؤلف كتاب "النظرية الكلاسيكية للإدارة"، وعرف الوظائف الأساسية الخمس للإدارة (التخطيط، التنظيم، التوظيف، التوجيه، والرقابة)، كما طوّر الأصول الأساسية الأربعة عشر للإدارة والتي تتضمن كل المهام الإدارية.

وكمشرف أو مدير، سيكون عمك عبارة عن مباشرة تنفيذ الوظائف الإدارية، ولذلك فإن من المهم جداً مراجعة الأصول الأربعة عشر للإدارة والتي جاء بها فايول . استخدام هذه الأصول الإدارية سيساعدك على أن تكون مشرفاً أكثر فعالية وكفاءة، وهذه الأصول تعرف ب"أصول الإدارة" وهي ملائمة للتطبيق على مستويات الإدارة الدنيا والوسطى والعليا على حد سواء¹.

*الأصول العامة للإدارة كما يراها هنري فايول:

- 1- مبدأ التخصص: تجميع الوظائف المرتبطة مع بعضها البعض.
- 2- مبدأ السلطة والمسؤولية: أوضح فايول، الارتباط الوثيق بين السلطة والمسؤولية، وأن هذه الأخيرة موازية للسابقة ومنبثقة عنها . ويرى فايول أن السلطة هي مزيج مكون من السلطة الرسمية المستمدة من المنصب الرسمي واختصاصاته، والسلطة الشخصية التي قوامها الذكاء والخبرات والخلق القويم والقدرة على القيادة.
- 3- مبدأ الانضباط: وهو في نظر فايول احترام الالتزامات الهادفة إلى تحقيق الطاعة والتنفيذ ومظاهر الاحترام . ويقرر فايول أن تحقيق النظام يرتبط بوجود مديرين على درجة عالية من الكفاءة في جميع المستويات.

¹ مطاوع إبراهيم ، عصمت و حسن ، أمينة أحمد ، الأصول الإدارية للتربية ، جدة - دار الشروق للنشر ، 1416 هـ

4- مبدأ وحدة القيادة: هذا يعني أن يكون لكل موظف رئيس واحد يتلقى منه الأوامر والتوجيهات ويرفع له التقارير.

5- مبدأ وحدة التوجيه: ويقضي هذا المبدأ بأن كل مجموعة تعمل لتحقيق هدف واحد، ويجب أن يكون لها رئيس واحد وخطة واحدة وهذا المبدأ يهتم بالنشاط للأفراد.

6- مبدأ سيادة المصلحة العامة على المصلحة الفردية: وهذا المبدأ يتطلب من الإدارة التدخل حينما تتعارض مصالح العاملين مع المصلحة العامة أو الأهداف العامة للمنظمة، وذلك من أجل المحافظة على استقرار التنظيم واستمراره.

7- مبدأ الأجر العادل: يقضي هذا المبدأ بأن تكون الرواتب والمكافآت عادلة ومجزية لجميع العاملين في جميع المستويات.

8- مبدأ المركزية أو تفويض السلطة: ويقصد به مدى تركيز السلطة أو توزيعها، وهذا المدى يختلف من منظمة إلى أخرى، وتحكمه ظروف وعوامل متداخلة في الموقف الإداري

9- مبدأ التسلسل والتدرج بالمرتبة: يرى فايول تدرج مستويات القيادة في التنظيم بشكل هرمي، ويعني تسلسل الرؤساء من أعلى إلى أسفل، وتوضيح هذا التدرج الرئاسي لجميع مستويات الإدارة.

10- مبدأ الترتيب: ويقصد به فايول وضع كل شيء وكل شخص في مكانه، ويقسمه فايول إلى قسمين: نظام مادي يعنى بوضع الآلات والأدوات والمعدات في مكانها المناسب لمصلحة العمل، ونظام اجتماعي يهتم بوضع كل شخص في المكان المناسب، كما يهتم بتنسيق الجهود وتحقيق الانسجام بين نشاطات الوحدات المختلفة في التنظيم.

11- مبدأ العدل والمساواة في معاملة الأفراد: يجب أن يعامل جميع العاملين معاملة واحدة بهدف الحصول على ولائهم وانتمائهم وأن يلتزم كل منهم بواجباته كافة.

12- مبدأ استقرار الأفراد: ينص هذا المبدأ على أهمية استقرار الموظف في عمله، كما يؤكد أن المنظمات الناجحة هي المنظمات المستقرة.

13- مبدأ حرية المبادرة: المبادرة عند فايول، إعداد الخطط وكيفية تنفيذها، ويطلب فايول الرؤساء بإعطاء الفرصة للمرؤوسين لممارسة المبادرة في العمل وإعداد المقترحات وتنمية روح الابتكار.

14- مبدأ وحدة الأفراد: بما أن الوحدة تولد قوة، فعلى المدير وفق هذا المبدأ، تجنب العمل بمقولة فرق تسد، وتجنب التعسف في الاتصال بالمرؤوسين بطرق رسمية¹.

نظرية العلاقات الإنسانية في الإدارة:

لا تختلف القيادة الإدارية التي يتطلبها نجاح عمل المؤسسة عن تلك التي يتطلبها نجاح مصنع أو عمل. إذ يعتمد النجاح فيها على نوع العلاقات الإنسانية التي يمارسها مدير المؤسسة ولا شك أن بعض الأشخاص يولدون ولديهم المقدرة وحساسية عظيمة للعلاقات الإنسانية. كما أن بعض المديرين يجهلون أهمية التعامل الطيب مع الموظفين ولا يعرفون أن في إمكانهم تحسين قدراتهم في هذه الناحية إذا بذلوا جهداً صادقاً لذلك. وهذا يعني أن مدير المؤسسة في إدارته أن لا ينحاز إلى آراء أو مذاهب فكرية أو تنظيمية قد تسيء إلى العمل الإداري لسبب أو لآخر بل ينبغي أن تتصف إدارته بالمرونة دون إفراط وبالتحديد دون إغراق وبالجدية دون تزمّت وبالتقدمية دون غرور وهذه من المعايير التي ينبغي أن تتوفر في الإدارة المؤسساتية حتى تتمكن من تأدية مهمتها بكفاءة ونجاح.²

وهناك أمر أساسي تقوم عليه الإدارة الناجحة وهو الإيمان بكرامة الفرد كشخص. وهناك شرط خاص يجب توافره في مدير المؤسسة وهي مقدرته على ممارسة العلاقات الإنسانية فهو مسؤول بصفة خاصة عن نمو موظفيه وطلابه ونضجهم. وعلى مدير المؤسسة أن يكون دائم الإحساس بضرورة خلق بيئة طيبة وأن يفطن بأنه لن يحصل على نتائج

مشجعه لعمله إلا عن طريق تعامله مع الناس وأنه في رفعه لشأنهم رفع لشأنه. كما يجب ألا يغيب عن ذهنه أن نجاح مؤسسته يتوقف على نجاح هيئة إدارية تنظيمية في تأدية أعمالهم، وأن الموظف هو محور كل تنظيم وأن هدف المؤسسة تشجيع عمل العامل والمسؤول.

ومن هنا يتبين لنا أن الإدارة إذا كانت مطلوبة في المصانع والمؤسسات ولها تأثير في إنتاجية العمل فإن الإدارة العملية ممثلة في المؤسسة والمؤسسات الإدارية بشتى أنواعها لها إدارات متنوعة. فإنها هي بصفة خاصة لا تسير ولا تستطيع الإنجاز ما لم يوجد

¹<http://www.alkhaleej.ae/economics/page/b4916437-4b8d-427d-8170-28d1d4424b76#sthash.XvyT2qPD.dpuf>

تاريخ الإطلاع 2017/04/14 ساعة : 20:20

²-جيمس هارولد فوكس؛ وآخرون، الإدارة المدرسية: مبادئها وعملياتها؛ ترجمة. وهيب ابراهيم سمعان، القاهرة: مكتبة النهضة

الحديثة، 1983، ص 110، 111

علاقات تحكم الأفراد ومعايير تضبطهم إلا عن طريق مراعاة اتجاهات الفرد وقيمه وميوله وأهدافه . فالإنسانية بعدها أعمق ولن تتأني الإنسانية لأولئك المديرين الذين يرون في الإدارة تسلط ويدير الأفراد بطريقة عشوائية وديكتاتورية ولكن توجد العلاقات الإنسانية مع أولئك المديرين الذين تربوا على القيم الإسلامية ومجتمع نظيف واتجاهات طيبة سوف يكون لها المردود في اعمل بصورة أكبر.¹

الفرع الثاني : أهم المناهج المستخدمة

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

1- المنهج التاريخي :

أ. **المنهج التاريخي** : وهو الأسلوب والطريق المؤدي لمعرفة الحقائق أو الغرض المطلوب، كذلك نطلق عليه الوسيلة المؤدية إلى اكتشاف الحقائق و المعرفة العلمية².

ب. **تعريف التاريخ لغة**: أرخ، تأريخ، تسجيل حادثة ما في مكان ما وزمان ما.
ت. تعريف التاريخ اصطلاحاً: عرفه ابن خلدون على أنه: " إن فن التاريخ ... لا يزيد على أخبار عن الأيام والدول، و السوابق من القرون الأولى، تنمى فيها الأقوال، و تضرب فيها الأمثال...وفي باطنه نظروتحقيق وتعليل للكائنات ومبادئها دقيق، وعلم بكيفيات الوقائع وأسبابها عميق". وهو تأريخ لماضي الإنسانية والحضارات وما تركه الإنسان من آثار مادية وثقافية من خلال الكتابة والتدوين، وهو ذاكرة الشعوب ومرآة للأمة تعكس لنا حوادث الماضي وحقبات من الزمن والتي كانت نتيجة تفاعل بين الأفراد في مكان ما و زمان ما.

وسمي المنهج التاريخي كذلك بالمنهج الاستردادي لأنه عملية استرداد وعملية استرجاع للماضي، وهو منهج علمي مرتبط بمختلف العلوم الأخرى، حيث يساعد

¹ أحمد إبراهيم أحمد: نحو تطوير الإدارة المدرسية :دراسات نظرية وميدانية،(د.م):دار المطبوعات الجديدة،1985،ص12

2 - عبد الرحمن ابن خلدون ، مقدمة ابن خلدون ، دار الهيثم ، القاهرة ، ط1 ، 2005

الباحث الاجتماعي خصوصا عند دراسته للتغيرات التي تطرأ على البنى الاجتماعية وتطور النظم الاجتماعية في التعرف على ماضي الظاهرة وتحليلها وتفسيرها علميا، في ضوء الزمان والمكان الذي حدثت فيه، ومدى ارتباطها بظواهر أخرى ومدى تأثيرها في الظاهرة الحالية محل الدراسة ومن ثم الوصول إلى تعميمات و التنبؤ بالمستقبل.

2- بعض أعلام المنهج التاريخي:

- العلامة ابن خلدون: واستخدم المنهج التاريخي في دراسته للعمران البشري في تحليله لمراحل تطور الدولة وهرمها.

- ماكس فيبر: كذلك استخدم المنهج التاريخي في دراسته لبعض الفرق الدينية البروتستنتية وتأثيرها في المجتمع آنذاك.

- كارل ماركس: أيضا هو استخدم المنهج التاريخي في دراسته لصراع الإنسان مع الطبيعة و تطور النظم في المجتمع عبر مراحلها التاريخية.

بعض الصفات التي يجب أن يتحلى بها الباحث التاريخي:

1. أن تكون للباحث ثقافة واسعة في اللغات ولا سيما لغة البحث.
2. أن يكون قادرا على فهم وتحليل القضايا.
3. أن تكون له خلفية تاريخية على موضوع البحث وخاصة المصطلحات الخاصة بوثائق البحث.
4. كذلك يجب أن تكون له معرفة بالعلوم الأخرى كالأختام والنقود والجغرافيا وذلك لأنه لا يمكننا دراسة الحادثة التاريخية بمعزل عن العلوم الأخرى.

3- خصائص المنهج التاريخي:

- 1) يعتمد على ملاحظات الباحث و ملاحظات الآخرين.
- 2) لا يقف عند مجرد الوصف بل يحلل و يفسر.
- 3) عامل الزمن، حيث تتم دراسة المجتمع في فترة زمنية معينة.
- 4) أكثر شمولا وعمقا لأنه دراسة للماضي والحاضر.

4- أهمية المنهج التاريخي:

1. يساعدنا في التعرف على البحوث السابقة.
2. يساعدنا على معرفة تطور المشاكل وحلولها السابقة، ودراسة سلبيات وإيجابيات هذه الحلول.
3. يساعد في التعرف تاريخ وتطور النظم وعلاقتها بالنظم الأخرى والبيئة التي نشأت فيها.
4. يمكننا هذا المنهج من حل مشاكل معاصرة على ضوء خبرات الماضي.

5. لا يقتصر المنهج التاريخي على التاريخ والعلوم الاجتماعية فقط بل يتعدى استخدامه إلى العلوم الطبيعية، الاقتصادية، العسكرية... إلخ.
6. يمثل تكامل بينه وبين المنهج المقارن.

5- أهداف المنهج التاريخي:

- 1) التأكد من صحة حوادث الماضي بوسائل علمية.
- 2) الكشف عن أسباب الظاهرة بموضوعية على ضوء ارتباطها بما قبلها أو بما عاصرها من حوادث.
- 3) ربط الظاهرة التاريخية بالظواهر الأخرى الموائية لها والمتفاعلة معها.
- 4) -إمكانية التنبؤ بالمستقبل من خلال دراستنا للماضي.
- 5) التعرف على نشأة الظاهرة.

منهج تحليل المضمون:

يقصد بتحليل المضمون (L'analyse de contenu)، أو التحليل الكيفي (Recherches qualitatives -Qualitative research)، القيام بدراسة موضوعاتية كيفية كمية للمحتويات أو المضامين، مع تصنيف الدلالات الموضوعاتية ضمن فئات رئيسة أو فرعية، أو ضمن مقولات تصنيفية، وتجميعها تحت تيمة أو فكرة معينة. وهناك من يعرف تحليل المضمون بأنه منهج يتيح: " بصفة عامة تحليل سلوك الأفراد والشخصيات، ومواقفهم من خلال المواد التي يكتبونها أو يقولونها. كما يتيح دراسة موقف وسلوك الهيئات والمؤسسات، كتحليل توجهات ومواقف حزب سياسي - مثلا - من خلال افتتاحية الجريدة التابعة له¹. وهكذا، يعد تحليل المضمون أداة وصفية لدراسة محتويات الإرساليات والخطابات والنصوص والملفوظات الشفوية والمكتوبة، إما بطريقة كيفية، وإما بطريقة كمية رمزية. بمعنى أن تحليل المضمون يهدف إلى اختيار عيناته من المحتويات الدلالية الإعلامية أو السياسية أو الاجتماعية أو القانونية أو الأدبية أو التربوية، بغية تصنيفها إلى تيمات رئيسة، وتفريعها إلى فئات أساسية وثنائية. ومن ثم، يأتي دور المعالجة الإحصائية عن طريق استخدام القياس والترميز الرياضي، وتحليل المعطيات المضمونية دلالة وشكلا ومقصدية، ثم استخلاص النتائج وتأويلها، ثم تقديم التوصيات والاقتراحات.

ومن جهة أخرى، هناك من يعرف تحليل المضمون بأنه دراسة إحصائية وكمية ورمزية للمعاني والمضامين التي تتضمنها المادة الأساسية. ويمكن القول: إن تحليل

¹ - د. لؤي عبد الفتاح و د. زين العابدين حمزاوي، "أساسيات في تقنيات و مناهج البحث"، منشورات عالم التربية، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء، المغرب، الطبعة الأولى، سنة 2012، ص 227.

المضمون هو تصنيف المحتويات والمواد الدلالية ضمن فئات وتيمات مقولاتية، بل إنه بمثابة تحليل علمي دقيق وممنهج للمادة المضمونية في مختلف الحقول والمعارف والعلوم. وقد ارتبط تحليل المضمون في البداية بعلوم الإعلام والسياسة والإشهار. ويمكن القول أيضا: إن تحليل المضمون هو الذي يهتم بدراسة الرسائل الإعلامية والخطابات الاجتماعية، وتحويلها إلى فئات وعينات قابلة للتلخيص، والمقارنة، والتحليل، والمعالجة، والاستنتاج، والتأويل، مع استخلاص العلاقات الارتباطية بين الخصائص المعبر عنها في أي مادة اتصالية. ويعني هذا أن تحليل المضمون يعمل على استكشاف المميزات التي تتميز بها المواد الإعلامية، مع تبيان خصائصها الموضوعية والشكلية والسياقية. وينضاف إلى هذا، أن تحليل المضمون يدرس الإرساليات الإعلامية في سياقها الزماني والمكاني. ومن ثم، فتحليل المضمون هو وصف علمي لما يقال في موضوع معين، وفي زمان ومكان معينين. أي: تسعى هذه الأداة والتقنية إلى وصف المحتوى الظاهري للإرسالية، مع استكشاف مضمورها النصي والسياقي. كما أنها أداة ناجعة وصالحة للملاحظة غير المباشرة، والوصف، والتحليل، والفهم، والتفسير، والترميز، والتأويل. علاوة على ذلك، يعمل تحليل المضمون على تحويل المادة الإعلامية أو غيرها من المواد إلى مفهوم كمي، بغية فهمها، وتفسيرها، وتأويلها.

منهج دراسة الحالة:

دراسة الحالة عند ريفلين:

دراسة الحالة عند رفلين تتناول الشكوى، بيان أسباب إحالة الطلب إلى الموجه، أو العيادة النفسية، والتاريخ التطوري للطالب، والمظهر الجسمي، والسمات الشخصية، والدراسة والتحصيل، ونتائج الفحص الطبي، والبيئة الأسرية، والاجتماعية، للطالب أو العميل.

دراسة الحالة عند جونز:

تشتمل عنده على الفحص الطبي النفسي، والصحة العامة، والنواحي الدراسية، والنواحي العقلية، والصحة والتطور الصحي للحالة، والتاريخ الأسري، والتاريخ الاجتماعي للحالة، والتشخيص، والعلاج، والمتابعة.

دراسة الحالة عند سترانج:

تشتمل على تاريخ الأسرة، وتاريخ تطور الحالة، والبيئة المحلية، والتطور الدراسي، والخطة الدراسية والمهنية، ونتائج الاختبارات والمقاييس الموضوعية، والتقارير الشخصية أو الذاتية.

تعريف منهج دراسة الحالة:

هو المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما اجتماعيا، وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المتشابهة¹.

خطوات دراسة الحالة:

يتضمن أسلوب دراسة الحالة لظاهرة ما مجموعة من الخطوات بعد تحديد المشكلة وهي:

1. تحديد أهدافا لدراسة:

تتطلب هذه الخطوة تحديد موضوع الدراسة و تحديد وحدة الدراسة وخصائصها، وذلك باختيار الحالات التي تمثل المشكلة المدروسة، وهذه الخطوة تقتضي التركيز على حالات نموذجية أو عينات عشوائية، كما يجب أن تكون العينة كافية، وأن يقتصر الباحث على حالات قليلة ودقيقة، وذلك من أجل الدقة والشمول.

2. جمع المعلومات وتدقيقها:

يتم جمعها على ضوء فرضية أولية، وبعد أن تجمع لبد من التأكد من صحتها وصدقها، ثم بعد ذلك يتم تنظيمها والتنسيق بين عناصرها. أما ادوات جمع المعلومات في دراسة الحالة هي:

-الملاحظة المتعمقة.

- المقابلات الشخصية.

- الوثائق والسجلات المختلفة.

3. وضع الفرضيات أو التشخيص الأولي لعوامل المشكلة:

وهذه الفرضيات تأتي نتيجة التشخيص الأولي للعوامل التي تسبب المشكلة المدروسة.

4. اقتراح نوع المعاملة أو العلاج:

يجب أن يفكر الباحث فينوع المعالجة أو المعاملة في ضوء شدة الحالة وقسوتها على ضوء ظروف بيئية تساعد على نجاح العلاج.

¹ دمج الصغير ك، محاضرات مقياس المنهجية لطلبة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة زيان عاشور-الجلفة.

5. المتابعة والاستمرار:

وهو أن يراقب الباحث استجابة الفرد للعلاج.

6. النتائج والتوصيات:

وهو إبراز النتائج التي تم التوصل إليها وأهميتها، وإمكانية الاستفادة منها في دراسات أخرى.

استخدام دراسة الحالة:

يستخدم في المواقف اليومية وفي الحياة العلمية:

- فالإنسان عندما يريد أن يختار صديقا فإنه يدرس سلوكه الحالي والسابق.
 - الطبيب يقوم بدراسة حالة المريض ليتعرف على تطور حالته الصحية السابقة والحالية.
 - الباحث الاجتماعي يقوم بدراسة حالة الأسرة الفقيرة والتي تحتاج إلى مساعدة.
 - الطفل المنحرف الذي يحتاج إلى رعاية.
- واستخدام منهج دراسة الحالة في علم النفس الاجتماعي يهدف إلى تحقيق ثلاثة أغراض:
1. تشكيل النظرية أو الأفكار النظرية وإنشائها.
 2. فحص النظرية أو الأفكار النظرية ودعمها.
 3. اشتقاق الفرضيات، ومن ثمة فحصها بمناهج أخرى غير دراسة الحالة.
- ### خصائص منهج دراسة الحالة:

يمكن تحديد خصائص منهج دراسة الحالة بما يلي:

1. ليس من الضروري أن تكون الحالة جماعة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا أو فردا.
2. طالما أن منهج دراسة الحالة ينصب على الوحدات الاجتماعية سواء كانت كبيرة أو صغيرة، فإن الوحدة الصغيرة قد تكون جزءا من دراسة إحدى الحالات، بينما تكون حالة قائمة بحد ذاتها في دراسة أخرى.
3. يقوم المنهج على أساس التعمق في دراسة الوحدات المختلفة وعدم الاكتفاء بالوصف الخارجي أو الظاهري.
4. يهدف المنهج إلى تحديد مختلف العوامل التي تؤثر في الوحدة، أو الكشف عن العلاقات السببية بين أجزاء الظاهرة.

إيجابيات وسلبيات منهج دراسة الحالة:

الإيجابيات:

1. توفير معلومات تفصيلية وشاملة ومتعمقة عن الظاهرة المدروسة.
2. يساعد في تكوين واشتقاق فرضيات جديدة وبالتالي إمكانية إجراء دراسات أخرى
3. يمكن من الوصول إلى نتائج دقيقة وتفصيلية حول وضع الظاهرة المدروسة.

السلبيات:

- 1- صعوبة تعميم نتائج أسلوب دراسة الحالة على حالات أخرى مشابهة للظاهرة المدروسة خصوصاً إذا ما كانت العينة غير ممثلة لمجتمع الدراسة.
- 2- تحيز الباحث في بعض الأحيان عند تحليل وتفسير نتائج الظاهرة المدروسة، وبالتالي تبتعد النتائج عن الموضوعية .

المنهج الوصفي التحليلي :

يحظى المنهج الوصفي بمكانة خاصة في مجال البحوث التربوية، حيث أن نسبة كبيرة من الدراسات التربوية المنشورة هي وصفية في طبيعتها، وأن المنهج الوصفي يلائم العديد من المشكلات التربوية أكثر من غيره. فالدراسات التي تعنى بتقييم الاتجاهات، أو تسعى للوقوف على وجهات النظر، أو تهدف إلى جمع البيانات الديمغرافية عن الأفراد، أو ترمي إلى التعرف على ظروف العمل ووسائله، كلها أمور يحسن معالجتها من خلال المنهج الوصفي. والمنهج الوصفي ليس سهلاً، كما قد يبدو، فهو يتطلب أكثر من مجرد عملية وصف القائم للأشياء. إنه ككل مناهج البحث الأخرى يتطلب اختيار أدوات البحث المناسبة والتأكد من صلاحيتها، وكذلك الحرص في اختيار العينة والدقة في تحليل البيانات والخروج منها بالاستنتاجات المناسبة. ومع ذلك فإن للمنهج الوصفي عدداً من المشكلات الخاصة به دون سواه. فدراسات تقرير الحالة التي تلجأ إلى استخدام الاستبيانات أو المقابلات كوسائل لجمع البيانات تعاني من نقص في الاستجابة لها. فالكثير من الاستبيانات المرسلة للأفراد قد لا تعود لسبب أو لآخر. كما أن الأشخاص الذين يطلبون للمقابلة قد لا يفون بالتزاماتهم، وبذلك يفقد الباحث الكثير من البيانات التي يمكن أن تأتي منهم، الأمر الذي يحتمل أن يؤثر على مصداقية النتائج¹.

¹ عبدالرحمن عدس، أساسيات البحث التربوي، عمان: دار الفرقان، ط3، 1999م، ص 101.

هدف المنهج الوصفي:

تهدف البحوث الوصفية إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع. وتشمل البحوث الوصفية أنواعاً فرعية متعددة تشمل الدراسات المسحية ودراسات الحالة ودراسات النمو أو الدراسات التطويرية. وفي كثير من الحالات لا تقف البحوث الوصفية عند حد الوصف أو التشخيص الوصفي، وتهتم أيضاً بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الأشياء والظواهر التي يتناولها البحث وذلك في ضوء قيم أو معايير معينة واقتراح الخطوات أو الأساليب التي يمكن أن تتبع للوصول بها إلى الصورة التي ينبغي أن تكون عليه في ضوء هذه المعايير أو القيم. وهذه البحوث تسمى بالبحوث الوصفية المعيارية أو التقييمية Normative or Evaluative Research، ويستخدم لجميع البيانات والمعلومات في أنواع البحوث الوصفية أساليب ووسائل متعددة مثل الملاحظة، المقابلة، الاختبارات، الاستفتاءات، المقاييس المتدرجة.

ويسهل فهم طبيعة البحوث الوصفية إذا حصل الفرد أولاً على بعض المعلومات عن خطوات البحث المختلفة، والطرق المتباينة المستخدمة في جمع البيانات والتعبير عنها، والأنواع العامة التي يمكن أن تصنف تحتها الدراسات.

لا يقدم الباحثون في الدراسات الوصفية مجرد اعتقادات خاصة، أو بيانات مستمدة من ملاحظات عرضية أو سطحية. ولكن كما هو الحال في أي بحث يقومون بعناية بـ:

1. فحص الموقف المشكل
 2. تحديد مشكلتهم ووضع فروضهم
 3. تسجيل الافتراضات التي بنيت عليها فروضهم وإجراءاتهم
 4. اختيار المفحوصين المناسبين والمواد المصدرية الملائمة
 5. اختيار أساليب جمع البيانات أو أعدادها
 6. وضع قواعد لتصنيف البيانات تتسم بعدم الغموض، وملاءمة الغرض من الدراسة، والقدرة على إبراز أوجه التشابه أو الاختلاف أو العلاقات ذات المغزى
 7. تقنين أساليب جمع البيانات
 8. القيام بملاحظات موضوعية منتقاة بطريقة منظمة ومميزة بشكل دقيق
 9. وصف نتائجهم وتحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة محددة.
- ويسعى الباحثون إلى أكثر من مجرد الوصف فهم ليسوا ، أو ينبغي ألا يكونوا ، مجرد مبوبين أو مجدولين. يجمع الباحثون الأكفاء الأدلة على أساس فرض أو نظرية ما، ويقومون بتبويب البيانات وتلخيصها بعناية، ثم يطلونها بعمق، في محاولة لاستخلاص تعميمات ذات مغزى تؤدي إلى تقدم المعرفة.¹

خصائص الأسلوب الوصفي في البحث ومرتكزاته:

يتميز الأسلوب الوصفي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- أنه يقدم معلومات وحقائق عن واقع الظاهرة الحالية.

¹ فان دالين، "مناهج البحث في التربية وعلم النفس"، ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية (ط5)، 1994م، ص 292-293.

- يوضح العلاقة بين الظواهر المختلفة والعلاقة في الظاهرة نفسها.
- يساعد في التنبؤ بمستقبل الظاهرة نفسها.

ويرى الباحثون أن البحوث الوصفية تركز على خمسة أسس رئيسة تتمثل في الآتي:

- أنه يمكن الاستعانة بمختلف الأدوات المستخدمة للحصول على البيانات بشكل دقيق وواضح كاستخدام الملاحظة والمقابلة والاستبانة وتحليل الوثائق والسجلات، بصورة منفردة أو من خلال استخدام أدوات أخرى مرافقة.
- تهدف البحوث الوصفية أساساً إلى وصف وتحديد كمي لخصائص الظواهر موضوع البحث، فإنه لا بد من أن يكون هناك اختلاف في مستوى عمل تلك الدراسات. بينما يسعى البعض منها إلى مجرد وصف الظاهرة وصفاً كمياً أو كيفياً دون دراسة الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة أو الظاهرة موضوع البحث.
- تعتمد الدراسات الوصفية على اختيار عينات ممثلة للمجتمع الذي تؤخذ منه، وذلك توفيراً للجهد والوقت ولغيرها من تكاليف البحث.
- لا بد من اصطناع التجريد خلال البحوث الوصفية حتى يمكن تمييز سمات الظاهرة موضوع البحث وخصائصها، خاصة وأن الظواهر في مجال العلوم الاجتماعية تتسم بالتداخل والتعقيد الشديدين.
- ولما كان التعميم مطلباً ضرورياً للدراسات الوصفية حتى يمكن من خلاله استخلاص أحكام تصدق على مختلف الفئات المكونة للظاهرة موضوع البحث، فإنه لا بد من تصنيف الأشياء أو الوقائع أو الظواهر على أساس معيار محدد.¹

خطوات الأسلوب الوصفي في البحث:

يسير الأسلوب الوصفي باعتباره أحد أساليب البحث العلمي وفق الخطوات الرئيسية للبحث العلمي من الشعور بمشكلة، وتحديدتها، وضع فروض أو مجموعة فروض كحلول ميدانية لمشكلة البحث، وضع الافتراضات أو المسلمات التي سوف يبني الباحث عليها دراساته، اختيار العينة التي ستجرى عليها الدراسة، اختيار أدوات البحث، جمع البيانات والمعلومات المطلوبة بطريقة دقيقة منظمة وواضحة، الوصول إلى النتائج وتحليلها، صياغة توصيات البحث.²

¹ سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع (ط2)، 2002م، ص 353.

² سامي محمد ملحم، المرجع السابق، ص 355.

أنماط الدراسات الوصفية:

لا يوجد اتفاق بين الكتاب حول كيفية تصنيف الدراسات الوصفية، وبالرغم من عدم اتفاق الباحثين على أشكال ونماذج محددة للدراسات الوصفية، إلا أنه يمكن تحديد بعض الأنماط التالية للدراسات الوصفية.¹

الفرع الثالث : أهم المفاهيم

التكنولوجيا : كلمة يونانية في الأصل، تتكوّن من مقطعين؛ المقطع الأوّل: تكنو، ويعني حرفه، أو مهارة، أو فن، أما الثاني: لوجيا، فيعني علم أو دراسة، ومن هنا فإنّ كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق. وقد أورد الكثير من العلماء تعريفات أخرى عديدة لكلمة التكنولوجيا تتقارب من بعضها أكثر ممّا تتباعد. التكنولوجيا مصدر المعرفة التي تُكرّس من أجل صناعة الأدوات، ومُعالجة الأنشطة، واستخراج الموادّ، حيثُ يمكن وصف التكنولوجيا على أنّها المُنتجات، والمعالجات، والتنظيمات، فهي تُستخدَم من قِبَل الإنسان من أجل زيادة قُدراته وإمكانيّاته، لذلك، فإنّ الإنسان يُعتبر أهمّ عامل في أيّ نظامٍ تكنولوجيّ.

المعلومات : باللغة الإنجليزية بمصطلح (Informatics)، وهي مصطلح مستحدث، ومشتق من كلمة معلومات، والتي تعود للأصل الثلاثي (عَلَم)، وتعرف المعلوماتية بأنها: مجموعة من المعلومات المتصلة مع بعضها البعض، والتي تهدف إلى توفير المعلومات المرتبطة بمجالات الحياة المختلفة، عن طريق توصيل صورة واضحة للأفراد حول طبيعة شيء ما، وتعرف أيضاً، بأنها: الاستخدام السليم لتكنولوجيا المعلومات الحديثة، من أجل التعرف على أفكار جديدة، والاستفادة منها أثناء تطبيقها واقعياً.

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

نظم المعلومات 2: هي مجموعة من البرامج التي تستخدم لأرشفة وإدارة وتنظيم البيانات، ومعالجتها بإجراءات معيّنة أنشئت حسب آلية سير العمل في المؤسسة، وذلك للحصول على المخرجات النهائية، ويشار إلى أنّ نظم المعلومات تختلف اختلافاً كلياً عن

¹.سامي محمد ملحم، مرجع سابق، ص 355.

تكنولوجيا المعلومات، حيث إن نظم المعلومات تستخدم تقنيات تكنولوجيا المعلومات التي ابتكرت لخدمة أعمالها القائمة عليها.

الموارد البشرية : هي عبارة عن أنشطة وفعاليات لتحفيز الموظفين للحصول على أعلى مستوى من الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية 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.

العصرنة : إنه لأمر مشين ألا تلاحظ المعاجم العربية الحديثة كلمة (عصرنة) والأنكى من ذلك كله ألا تلاحظ المعنى الجوهرى العميق والمعاصر الذي تتضمنه هذه الكلمة الهامة فمفهوم كلمة (عصر) ما زال منحصراً عند الغالبية العظمى من العرب في حدود الآية الكريمة "والعصر إن الإنسان لفي خسر" 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 والعصرنة انقلب إلى نوع من الرجس لارتباطه في أذهان غالبية الناس بالخلاعة والتحلل الأخلاقي والفجور الذي يتهم به الغرب, دونما أدنى تفكير بالجانب الفلسفي والأخلاقي والإبداعي والاقتصادي والاجتماعي لهذا المفهوم.

ربما ولهذا السبب تحول مفهوم (المحافظة) من الحفاظ على التقاليد والأخلاق إلى نوع من الجمود الفكري, وتحول الحجاب الذي هو من مظاهر الحشمة إلى نوع من تحجيب العقل, وهكذا انطلقت أفواج من المتحجرين عقلياً بإشهار سيف البدعة على كل ما هو عصري مع تنعمهم بأخر منتجات العصر من سيارات وطائرات وتلفزيونات وموبايلات و..و.. ولو أنهم استمروا بركوب الخيل وامتطاء الأبل والتسلح بالسيوف والرماح والعيش على السراج والقنديل لهان الأمر, لكنهم يحللون ويحرمون على أمزجتهم ووفق مصالحهم ويطلقون صفة البدعة حسب ما يحلو ويروق لهم

ولقد توهمنا بعد استخدامنا -عرباً ومسلمين- للكهرباء أننا دخلنا عصر الكهرباء وأنا بعد ركوبنا للطائرات دخلنا عصر الطيران, دون أن نعي أنه حين يستخدم أحدنا كلمة

(حرنت) على السيارة التي لا تقلع فإنه ما زال يعتبر السيارة دابة تطيع وتحرن, ما جعله
يحرم على النساء قيادتها لأن النساء خلقن لركوب الهودج

الفصل الأول
ماهية عصرنة تكنولوجيا
المعلومات و واقعها

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات

تمهيد :

التكنولوجيا من المصطلحات الشائعة والتي تحمل أكثر من معنى؛ حيثُ يمكن اختصار تعريفها بأنها تطبيق العلم، وقد أورد الكثير من العلماء تعريفات عديدة وكثيرة لكلمة التكنولوجيا، وتُعرّف التكنولوجيا بالإنجليزية Technology: بأنها عملية 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 الإنسان وزيادة قدرته، والتكنولوجيا كلمة يونانية الأصل، وتتكوّن من مقطعين؛ المقطع الأول: تكنو ويعني الفن والصناعة، والمقطع الثاني: لوجيا وتعني علم أو دراسة.

تتكوّن التكنولوجيا من ثلاثة عناصر أساسية: المدخلات، والعمليات، والمخرجات، وتشمل التكنولوجيا جميع العمليات الخاصة بالتصميم وتطوير الإدارة؛ حيثُ أصبح العالم الآن يعتمد اعتماداً كلياً على التكنولوجيا، وهي من العمليات التي تمس حياة الناس حتى أصبحت في الوقت الراهن جزء لا يمكن الاستغناء عنه بشكل يوميّ سواء للمنظمات، أو الشركات الكبرى، أو الأشخاص العاديين وبهذا ماهو تعريف تكنولوجيا المعلومات ؟

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات وفوائدها

إنّ المعلومات الأولية أساسها الإنسان، وكان لا بدّ من جمع المعلومات، ونشر المعرفة، وسهولة التواصل، فاستطاع البشر تطوير علم جديد، فبفضل تكنولوجيا المعلومات تمكّن الإنسان من التواصل بسهولة؛ حيث أعطت التكنولوجيا الجميع حق النشر والتواصل، ممّا أثر على حياة الإنسان بشكل كبير، وأحدث تغييراً جذرياً فيها، وتكنولوجيا المعلومات مصطلح يتكرّر بشدة في كافة المستويات، وهي مظهر من مظاهر الاستثمار العام والخاص في مجال العلوم والهندسة والتي تُمكن الإنسان من خلالها من إجراء تغييرات واسعة وهامة في المجتمع، وتُعتبر تطبيقاً لحلّ المشكلات التي يواجهها الإنسان.

تعرّف تكنولوجيا المعلومات بالإنجليزية Information Technology: بأنها دراسة وتصميم وتطوير أنظمة المعلومات خصوصاً المرتبطة بعلوم الحاسوب؛ بحيث تُستخدم أحدث التقنيات في تحويل وتخزين وحماية ومعالجة ونقل واستعادة البيانات، وتوفير مستوى جيّد لأمان المعلومات والشبكات، وإنشاء الحلول للشركات المرتبطة بكافة نواحي الحياة؛ سواء أكانت سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو غير ذلك.¹

تكنولوجيا المعلومات علم يهتم بالتقنية واستخدامها في علوم الحاسب، خاصة في المنظمات الكبيرة، يعبر عن الاختصار الخاص بتكنولوجيا المعلومات IT (بالإنجليزية Information Technology) ، وتكنولوجيا المعلومات 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.² (IS)

فوائد تكنولوجيا المعلومات :

إنّ لتكنولوجيا المعلومات فوائد عديدة لا يمكن حصرها، ولكن ليست كل نتائجها تعود بالفائدة؛ فيمكن القول بأنّها سلاح ذو حدين، فهي تتكوّن من مزيج من الفوائد والمضار؛ إذ يتمّ تحديد نتائجها من قِبَل الشخص في كيفية استخدامها للحصول على النتائج؛ إما الجيدة التي تساهم في تطوير الشخص والمجتمع، وإما السيئة التي تكون

¹ - عبد الهادي ، محمد فتحي ، المعلومات و تكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد ، مكتبة دار العربية للكتاب ، القاهرة ، مصر ، 200 م

² - michelpaquin , management of information technology , agencyedition , canada , 1990 p.17 .

وَبِأَلَّا عَلَيْهِ، وقد ساعدت التكنولوجيا على إيجاد أسلوب متحضّر للحياة، فلا يمكن لأحد إنكار فوائد تكنولوجيا المعلومات ، ومن هذه الفوائد:

ادّخار الوقت، وتأتي هذه الميزة في مقدّمة المزايا؛ فنقل المعلومة من خلال جهاز يُمثّل البديل الفعّال عن تقديم المعلومات بالطرق التقليدية باستخدام الورقة والقلم، أو الاتصال بالشخص عن طريق الهاتف، فالمعلومة متوقّرة طوال الوقت أمام مستخدميها ويمكن استرجاعها وقتما شاء .

زيادة إنتاجيّة السلع وتوفير الخدمات، والتقليل من الأعمال الشاقة والخّطرة على حياة الإنسان.

تطوير حياتنا في جميع المجالات سواء أكانت في التعليم، أو الطب، أو الفضاء، أو الهندسة، أو التشييد والبناء، أو الحاسبات وأجهزه المحمول، أو البحث والإستكشاف، وغيرها .

تنمية قدرات التعلم الذاتي، فلكي يصبح الفرد مُتطوّراً ومُنجزاً لا بدّ أن يتعلّم ويحاول ويجرّب .

تسهيل مهام البحث العلمي والوصول إلى المعلومة بأقصر وقت وأقلّ تكلفة من السابق؛ حيث توفّر شبكة الإنترنت على سبيل المثال للجميع إمكانيّة الحصول على المعلومة التي يرغبون بمعرفتها دون أي صعوبة¹.

الازدياد الملحوظ في طرق التواصل الاجتماعي بين الناس؛ حيث أدّى ظهور الوسائل الحديثة من أنظمة التكنولوجيا العالمية؛ والاهتمام الكبير بوسائل التواصل الاجتماعي إلى حدوث هذا التواصل بأسهل ما يمكن².

توفير آلاف فرص العمل للعديد من مستخدميها؛ حيثُ فتحت المجال لهم لإنشاء شركاتهم الخاصة، واستُحدث مفهوم التجارة الإلكترونية.

¹- محمد محمد ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، دار الشروق ، د.ن ، 1989 م .

²- جميلة بدريسي، تكنولوجيات المعلومات، وأثرها على الشغل ، رسالة ماجستير، معهد العلوم الإقتصادية جامعة الجزائر، مايو 1994، ص 5- 6

المطلب الثاني : مفهوم الشبكات المعلوماتية و خصائصها

شبكات المعلومات هي خليط من الأجهزة والمعدات والمؤسسات المختلطة والمتراصة مع بعضها البعض , بحيث تشكل نسيج يدعى بالشبكات , هذه الشبكات قد مرت عبر العصور بعدة مراحل حولت هذه الدراسة التترق إليها ببعض من التفصيل وهي الدراسة الأولى تقريبا التي فصلت في هذا الموضوع واعطته حقه , فتاريخ الشبكات وجب دراسته لا لشيئ إلا لمعرفة نقاط الضعف التي عرفتها الشبكات خلال مسيرتها التاريخية , ومحاولة النهوض بالشبكات في المستقبل , فكما نعلم ان مجتمع 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.

مفهوم شبكات المعلومات Information networks:

يمكن تعريف الشبكة على أنها عدد من الوحدات Nodes المرابطة فيما بينها من خلال وسائل الاتصال المختلفة , وتقوم هذه الشبكة بتبادل المعلومات فيما بينها والاشتراك بالمصادر عبر هذه الشبكة.¹

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

" تجميع متداخل لمجموعة من الحاسبات الالية عن طريق وسيلة اتصال كالكابلات و لا يوجد حاسب الي منها مهيمن كليا على الحاسبات الاخرى بل ان كل حاسب يعمل بحرية و استقلالية مطلقة.و قد ارتبط ذلك التعريف بالشكل الطبولوجي للشبكة. "

" دخول اكثر من مؤسستين في نمط عام لتبادل المعلومات على ان تكون المؤسسات الداخلية في نطاق الشبكة مرتبطة بقنوات اتصال. "

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

¹ - حسن محمد العفسي و مها أحمد غنيم ، شبكة الإنترنت العالمية و إستخداماتها في المكتبات و مراكز المعلومات ، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات ، 1-4 نوفمبر 1999 ، القاهرة ، ص 416 .

جعل المستخدمين المتعددين يستخدمون هذه المعلومات من خلال ربط أجهزة الحواسيب فيما بينها لتكوين شبكة معلومات ¹ .

و " تعني مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير المتجانسة، تتفق فيما بينها على تشاطر المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الإتصال الحديثة، فهي إذن مشروعات تعاونية توفر فرص لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات عن طيق التوزيع أو البث ، من خلال وسائل الإتصال عن بعد لخدمات المعلومات " .

وهناك من يذهب إلى أنها " عبارة عن شبكة كونية للمعلومات تضم حزم كبيرة من الشبكات المحوسبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة، وهي شبكة الشبكات المحوسبة في العالم الذي يربط بها عشرات الملايين من البشر" ² .

يبقى التعريف شبكات المعلومات يختلف باختلاف التخصصات عموماً تتفق على التعريف الأتي الذي يقترب نسبياً من مجال المكتبات : تعني مجموعة من مراكز ومؤسسات المعلومات المتجانسة أو غير المتجانسة ، تتفق فيما بينها على تشاطر المصادر مستخدمة في ذلك الحواسيب ووسائل الإتصال الحديثة ، فهي إذن مشروعات تعاونية توفر فرص لكافة المشاركين فيها للحصول على المعلومات عن طيق التوزيع أو البث ، من خلال وسائل الإتصال عن بعد لخدمات المعلومات .

خصائص شبكات المعلومات :

لشبكة المعلومات مجموعة من الخصائص يميزها عن باقي الشبكات أهمها : ³

- المشاركة في الموارد: حيث يمكن توفير خدمات عن الموارد المتاحة في تطبيقات و مهام معينة الى نوعيات مختلفة من المستخدمين.
- التحميل المشترك: يؤدي ذلك الى توفير قدرات تكنولوجية متقدمة تخدم احتياجات المستخدمين و تعمل على توازن الاحمال الزائدة بين مختلف المحاور المشتركة في الشبكة, مما يؤدي الى التكامل في البيانات و البرامج.

¹ - BenotAubect , **the information technology and organization** ; goetan, Québec ; Canada , 1997 , P 47 .

² - بومايلة ، سعاد و بوباكور ، فارس ، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجالات الاقتصاد ، العدد 3 ، مارس 2004 م .

³ - هشام بن عبد الله عباس ، المكتبات في عصر الإنترنت تحديات و مواجهة ، مجلة العربي 3000 ، العدد 2 ، 2001 ، دمشق ، ص 98 – 100 .

- توفير امكانية تبادل المعلومات : تبادل المعلومات و الملفات الخاصة بالتطبيقات على خطوط الشبكة في وقت سريع بتكاليف قليلة و بدرجة كبيرة من الامن.
- امكانية الاتصال عن بعد: اصبح بإمكان افراد و مؤسسات الاتصال ببعضهم من خلال الشبكات عن طريق:
 - * الاتصال على الخط المباشر on line .
 - * البريد الالكتروني electronic mail .
 - * المشاركة في الوقت time sharing .
 - * التحويل على دفعات packetswitching .

المطلب الثالث : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات :

في الحقيقة و بالرغم من ما تزخر به و تقدمه تكنولوجيا المعلومات من فوائد و إيجابيات إلا أن هذا الأخير لا يمكن التسليم بها على عكس ذلك في كثير من العناصر ، و هذا ما سوف يظهر لنا جليا من خلال ما سنتطرق له من ذكر أهم الآثار الإيجابية و السلبية لإستخدامها .¹

أولا : جانب الآثار الإيجابية :

(1) الخدمات المقدمة من طرف شبكة الإنترنت في التعليم ، الطب ، التجارة ، الإتصالات إلخ ، لقد زادت من شعور الفرد بالحرية و نزعت عن كاهله قيود إيقاع الزمن .

(2) توفر تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية و مهمة كما توفر المعلومات في شتى مجالات الحياة كالسفر و السياحة و اللهو و فصلا عن منتديات النقاش و الحوار الإلكترونية التي تساهم في الإرتقاء و التفاعل و التواصل بين البشر .

(3) تساعد القوى المعارضة في التواصل و تنظيم نفسها و تساهم في مساعدة الإنترنت الأنظمة و الحكومات و التنظيمات التابعة لها .

¹ - أنظر تفاصيل ذلك : بخيت مجد ، نفمة ثورة المعلومات ، مجلة العرب العدد 468 ، نوفمبر 1998 ، ص 144-145 وانظر ، شاهر أحمد نصر ، عصر المعلوماتية (1-2)

(4) تساهم شبكة الإنترنت على الترويج و بيع مختلف أنواع الكتب ، وتساعد في الإطلاع على الأدبيات التي تحظرها بعض الحكومات .

(5) تلعب الصحافة الإلكترونية في عصر المعلوماتية دورا مهما في نشر المعلومات و التنوير و التواصل بين الشعوب .

(6) من مزاياها كان لها أثر كبير على الأنشطة التجارية لمختلف الشركات و المؤسسات التجارية ، فطورت التجارة الإلكترونية كما وفرت إتاحة الخدمات و السلع للمستهلك

ثانيا : جانب الآثار السلبية :

(1) تأثير شبكة الإنترنت على الأطفال و نشأتهم ، بل و حتى على الكبار أيضا فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت و الانتقال و التصفح من موقع لآخر يأخذنا بعيدا عن العالم الواقعي الذي نعيش فيه ، و الكومة الكبيرة و الهائلة من المعلومات التي نتحصلوا عليها تؤثر في نفسيتنا مما تفرز ضغوطات عصبية و نفسية بالغة .

(2) إقتحام تكنولوجيا المعلومات حياتنا و أصبح هذا الواقع الافتراضي يسيطر على أفكارنا و ذواتنا و فتح مجالا كبيرا لتلاعب في حقائق تاريخية عديدة .

(3) يرى الكثر منا ومن المفكرين أنها تهدد المجتمعات و حتى الأمن فصلا على أنها تشكل نوع و سلاح جديد يعد من الحروب المعلوماتية حيث ظهر نوع جديد من الجرائم و هو جرائم المعلوماتية .

(4) إختراقات عديدة و خطيرة من أهمها دخول ملفات خاصة لأصحابها و لتنظيمات و الكشف و معرفة أسرار دقيقة و تفاصيل مهمة و هذه الإختراقات قد تطل في بعض الأحيان حتى الرؤساء و الشخصيات البارزة في المجتمعات .

(5) شجعت على ظهور إنتشار ما يعرف بالنشاطات السلبية و الهدامة مثل تجارة الممنوعات و المخدرات و تجارة ما يعرف بالجنس و إستدراج الأطفال إلى عالم الجنس و الجريمة إلخ

(6) تفشي ظاهرة السرقات الجاهزة مما سهل عملية النسخ و التقليد .

المبحث الثاني : ماهية عصر المعلومات :**تمهيد:**

إن المجتمع المعاصر الذي نعيشه اليوم يتسم 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 أساسا على نظم المعلومات بتكنولوجياتها المتقدمة .

المطلب الأول : نبذة تاريخية لعصر المعلومات

المعلومات المنتجة في الحقبة المعاصرة تعد أكثر أهمية مما انتج 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 المال¹ .

1- زيادة أهمية المعلومات مدخلا في النظم وموردا أساسا:

لا يوجد أي نشاط يواجه الإنسان بدون مدخل معلومات بل أنها حلت محل الأرض والعمالة ورأس المال والمواد 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) او صناعة المعرفة , فما هو متوافر من إمكانات او أشياء يمكن أن يصبح أكثر فائدة وأهمية عن طريق إضافة المعلومات اليه فالصحراء القاحلة تصبح أرضا منتجة للغلات والمحاصيل نتيجة إضافة المعلومات . كما أن العمالة غير الفنية عند تعليمها وامتلاكها المعلومات المناسبة تصبح عمالة ماهرة ومنتجة إلى حد كبير نتيجة لكل ذلك أصبح ينظر للمعلومات على أنها مورد أساس يمكن أن يباع ويشترى كما في قواعد البيانات الإلكترونية او التقارير . وهنا يمكن القول أن للمعلومات أهمية وقيمة كبيرة حيث انه يمكن استثمارها فهي ثروة في حد ذاتها.

¹ - محمد فتحي عبد الهادي ، معلومات و تكنولوجيات المعلومات على أعتاب قرن جديد ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة ، مصر ، 200 . ص 19 .

2- بزوغ المبتكرات التكنولوجية في معالجة المعلومات:
تتضمن التطورات المعاصرة في تقنيات المعلومات على الصور الفوتوغرافية والأفلام المتحركة والراديو والتلفزيون والتلفون حيث كانت هي الوسائل المتاحة لتخزين وإرسال وعرض المعلومات ألا انه أضيفت إليها وسيلة أخرى أكثر تطوراً وتتمثل في الحاسوب الذي يختلف عن الوسائل 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 , ويعد الحاسوب الأداة الوحيدة التي في إمكانها تمثيل نموذج لعملية الفكر البشري.

3- نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة كلياً على المعلومات:
أن 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 أو تضخم هذه المنظمات قد بدأ في الظهور في نفس الوقت الذي شهد فيه بدايات الثورة المعلوماتية المعاصرة . قبل إدخال تكنولوجيا معالجة المعلومات في هذه المنظمات كانت معالجة بياناتها ذات طبيعة يدوية أو عقلية بحتة ألا انه 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 معالجة تستخدم الآلات لمعالجة العمليات الروتينية وتتطلب الدقة والسرعة والاستقرار.

4- ظهور نظم معالجة المعلومات البشرية والآلية:
بمراعاة الإمكانيات اللانهائية للعقل البشري والتطورات في سعة وقدرة أجهزة الحواسيب بدأت في الظهور نظم معالجة المعلومات البشرية والآلية أي تعتمد على الإنسان والآلة على حد سواء على أساس أن كلا منهما يعد معالجا للمعلومات أيضاً والذي أمكن التوصل إلى تكاملها معا في إطار نظام معالجة المعلومات التي أصبحت مخرجاتها معارف وقرارات مفيدة يمكن تطبيقها مباشرة.

وقد أمكن الوصول إلى ذلك عن طريق التطورات الحديثة في:
أ-تكنولوجيا الحاسوب : فمن المعروف أن أجهزة الحواسيب الحديثة أصبحت قليلة

التكاليف إلى حد كبير وذات سرعات وقدرات متزايدة بصفة مطردة لاداء مجموعات من العمليات في وقت واحد ولها ذاكرات تتسم بالكفاءة لآزن كميات كبيرة من البيانات بكلفة متناقصة على الدوام.

ب-منهجية نظم المعلومات والمعرفة التي تتمثل في : تنفيذ عمليات معالجة المعلومات الميكانيكية المعتمدة على معرفة مفصلة وأساليب مبنية على استخدام الحاسوب لتكامل أساليب معالجة المعلومات الميكانيكية مع العنصر البشري في نظم المعلومات تجمع بين الإنسان والآلة

5- تعدد فئات المتعاملين مع المعلومات:

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

أ.فئة صغيرة نسبياً تعمل في خلق معلومات جديدة وتتضمن العلماء والأدباء والمفكرين وغيرهم.

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

ج.الفئة العاملة في تخزين المعلومات واسترجاعها

د.اختصاصي المعلومات وأمناء المكتبات والموثقين ومبرمجي الحاسوب وغيرهم.

هـ.فئة المهنيين من محامين وأطباء ومهندسين , الذين يقومون بتقديم خبراتهم وحصيلة المعلومات التي اكتسبوها لعملائهم نظير مقابل مادي.

و.فئة الطلبة التي لا تدخل ضمن القوى العاملة وهم يقضون معظم أوقاتهم في استقبال المعلومات والتزود بها أي انهم متفرغون لتلقي المعلومات.

ز.فئة المديرين أصحاب الخبرات التي تشتغل في الأمور المالية والمحاسبية والتخطيطية والتسويقية والإدارية.

6- تزايد كميات المعلومات المعروضة في أوعية لا ورقية او غير المطبوعة:

تتزايد على نحو مطرد كميات المعلومات المنتجة على شكل أوعية لا ورقية

كالأشرطة والأقراص الممغنطة 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 او المكتبة

التقليدية ذات المساحات او السعات الكبيرة التي تضم مقاعد ومناضد اطلاق داخلي التي لن يحتاج إليها في عالم الغد.

المطلب الثاني : مفهوم مجتمع المعلومات و خصائصه :

أن 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 وإتاحة عادلة للوصول إلى المعلومات هي تنمية الإدراك البشري ومهارة استخدام تكنولوجيا المعلومات.

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

مجتمع المعلومات :

من الممكن أن ندرك المقصود بمصطلح مجتمع المعلومات إذا ما حللنا مدلول اللفظتين¹

المجتمع : جماعة البشر عموماً والتي تنظم نفسها تقليدياً 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 أو اثنية .
الأسرة : هي أصغر وأهم وحدة في المجتمع . وهي تختلف اختلافاً كبيراً في أشكالها² باختلاف بيئاتها وثقافتها . وهي المؤسسة الأساسية التي ينشأ فيها الطفل وتتشكل شخصيته ويتم إعداده لدور مستقل في الحياة . وتعد المدرسة من أهم الوحدات الاجتماعية الأساسية والأكثر فاعلية في التنشئة والتعليم .

¹ - اليسار فرحات فرحات ، المعلومات و أهميتها ، www.Arab youth forum.com 2017/4/8 الساعة :

15:21 .

² - نقلاً 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 .

ويمكن تحليل مدلول لفظ المعلومات بدراسة مكوناتها وهي : البيانات والمعالجة والمخرجات.

البيانات : هي المادة الخام التي تُجمع بناء على ما يحصل من اتصال وأحداث في العالم بصورة مجردة ، وتتضمن هذه البيانات أرقاماً ، أسماء ، صوراً ، أصواتاً ورسومات.

المعالجة : تتم معالجة البيانات من خلال إيجاد علاقة تربط بعضها ببعض . وتتضمن المعالجة عمليات وأساليب التفكير والعمل التي تؤدي إلى الحصول على معلومات معينة من هذه البيانات.

المعلومات : هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدوياً أو حاسوبياً أو بالحالتين معاً ، ويكون لها سياق محدد ومستوى عالٍ من الموثوقية.

تختلف المعلومات عن البيانات في أن المعلومات تعطي الفرصة لأصحاب القرار اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب ، بما يتوفر لديهم من تحليل كامل للبيانات ومن نتائج لهذا التحليل . غير أن البيانات تبقى مجرد معطيات غامضة مجردة لا يمكن الحصول على جملة مفيدة منها بدون أن نخضعها للمعالجة، سواء كانت هذه المعالجة يدوية أم باستخدام الكمبيوتر.

ومن هنا نطلق على مجتمع ما أنه مجتمع المعلومات إذا تميز بوسائل اتصال تفاعلية مع انتشار غير محدود . إنه ذلك المجتمع الذي يتعامل مع المعلومات بأسلوب مستمر ، متطور وفعال. ولا شك أن هذا المجتمعات هي التي تبقى وتزدهر وتحقق نتائج إيجابية لمواطنيها ذلك أنها تبقّهم على اتصال مستمر بكل ما هو جديد في العالم بما يحويه من ثورات علمية واجتماعية وثقافية وسياسية . ونتيجة لزيادة 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 إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية.

التكنولوجيا الجديدة : الكمبيوتر وما يتصل به من معدات اتصال وبرامجيات تمكن الكمبيوتر من التخاطب (في إطار شبكي) مع أجهزة أخرى.

خصائص مجتمع المعلومات

حينما يشعر الطالب أو الباحث في الجامعة بأنه استطاع ان ينجز بحثه في الاجال المحددة دون أن يتكلف مشقة وعناء التقل بين مختلف المصالح الحكومية بحثا عن

هذه المعلومة أو تلك و حين يدرك أن من كان قبله كان يقضى أياما و ربما شهورا قبل أن يحصل على نفس المعلومة ، و حينما يشعر المواطن انه بإمكانه اليوم أن يستخرج الوثائق الادارية التي يحتاجها دون عناء التنقل و قطع المسافات أو الانتظار لساعات امام المصالح الادارية

من الامثلة الحية على انعكاس الايجابي لاستخدام الشبكات المعلوماتية على حياة الفرد في المجتمع إقدام 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 اية محكمة شاء و في ظرف زمني قياسي و دون اية مشقة و عناء

هناك ثلاث خصائص رئيسة أساسية تتحكم في مجتمع المعلومات ¹:

الخاصية الأولى : استخدام المعلومات كمورد اقتصادي حيث تعمل المؤسسات والشركات على استغلال

المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها وهناك اتجاه متزايد نحو شركات المعلومات لتعمل على تحسين

الاقتصاد الكلي للدولة.

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

الخاصية الثالثة : هي ظهور قطاع المعلومات، كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد. إذ كان الاقتصاديون يقسمون النشاط الاقتصادي تقليدياً إلى ثلاثة قطاعات هي: الزراعة، الصناعة، الخدمات .

وعلماء الاقتصاد والمعلومات يُضيفون إليها منذ الستينيات من القرن الماضي قطاعاً رابعاً وهو قطاع

المعلومات، حيث أصبح إنتاج المعلومات، وتجهيزها وتوزيعها (معالجتها) نشاطاً اقتصادياً رئيسياً في العديد من الدول.

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

المطلب الثالث : مفهوم قطاع المعلومات و مكوناته

قطاعات مجتمع المعلومات:

يمكن تقسيم قطاع المعلومات إلى ثلاث قطاعات رئيسية على النحو التالي¹:

- القسم الأول:صناعة المحتوى المعلوماتي

تتم هذه الصناعة عن طريق المؤسسات في القطاعين العام والخاص التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق الكتاب والملحنين، والفنانين والمصورين بمساعدة المحررين والمخرجين. و هؤلاء يبيعون عملهم للناشرين والإذاعات و الموزعين وشركات الإنتاج التي تأخذ الملكية الفكرية الخام وتجهزها بطرق مختلفة ثم توزعها وتبيعها لمستهلكي المعلومات.

وبالإضافة إلى عملية إبداع المعلومات هناك جزءا كبيرا من هذا القسم لا يركز على أبداع المعلومات وإنما يهتم بجمع المعلومات مثل جمع الأعمال المرجعية وقواعد البيانات والسلاسل الإحصائية.

- القسم الثاني صناعة و تسليم أو بث المعلومات-information

delivery:

إن القسم الثاني من صناعة المعلومات هو المعني بالتسليم، أي إنشاء 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 و معالجة المعلومات:

تقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة ومنتجي البرمجيات. ويتولى منتجي الأجهزة تصميم وصناعة وتسويق الحواسيب وتجهيزات الاتصالات بعيدة المدى والالكترونيات.وهم يتمركزون في الولايات المتحدة وشرق آسيا.أما فئة منتجي

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

البرمجيات فهي تقدم لنا نظام التشغيل Windows .Dos. Unix كما تقدم لنا نظم حزم التطبيقات مثل معالجة الكلمات وألعاب الحاسوب.

مكونات قطاع المعلومات:

يتكون قطاع المعلومات من ثلاث مجالات اساسية هي :¹

- علاقة المعلومات بكل مجتمع من المجتمعات :

أولاً : المجتمع الزراعى :

يمكن ان يُرى دور الوسائط المعلوماتية فى المجتمع الزراعى الحقيقى بأنه دور ضعيف أو بلا دلالة , وفى الاحوال القليلة جدا التى يستطيع فيها الانسان أن يقرأ فمن العسير ان يجد الوقت بعد العمل للقراءة , وإذا قرأ فإنه يقرأ لفترات قصيرة على ضوء النار أو الشمعة وذلك قبل ان يحل عليه التعب قبل النوم .

ثانياً : المجتمع الصناعى :

أما فى المجتمع الصناعى فالأمر يختلف تماما ، فنفترض ان فرد يعيش فى المراحل الاخيرة للمجتمع الصناعى (أى فى القرن التاسع عشر) ففى هذه الحالة الفرد أمام اختلاف كبير فى الوسائط القرائية (المواد القرائية) مثل الصحف , النشرات , الكتب , الإعلانات فالحياة غنية بالكلمة فى منزله وفى مصنعه , وبالتالي فالعصر الصناعى يعتبر عصر الاتصال الجماهيري وأصبح الفرد جزءاً من جماهير المستمعين الذين قد يشاهدون أو يقرأون أو ينصتون الى الوسائط التى يختارونها.

ثالثاً : مجتمع المعلومات :

مايميز هذا المجتمع انك يمكنك القيام بعمل البحوث التى تضيف شئ جديداً , اقرب مثال لهذا هو (القطن والفرق بين بيعه خام وبيعه بعد التصنيع) وعلى هذا فمجتمع المعلومات يتميز بالاضافة , ومن الاهمية بمكان ان نعرف بأن المجتمعات المعلوماتية تختلف كثيراً عن المجتمعات الصناعية لا فى الكم وحده (حاسبات اكثر) ولكنها تختلف جزريا أيضا فى النواحي النوعية فهناك بنية اساسية مختلفة وطرق اداء مختلفة .

¹ - الهوش ، أبو بكر محمود ، تقنية المعلومات و مكتبة المستقبل ، عصى للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، ج 2 ، 1999 م .

ما يميز كل مجتمع عن الآخر :

المجتمع الزراعى: ما يميزه هو العضلات.

المجتمع الصناعى: ما يميزه هو الآلات .

المجتمع المعلوماتى: ما يميزه هو الحاسبات والاتصالات.

مقارنة بين الصفات المفتاحية التى تميز كلاً من قطاعات الزراعة والصناعة والمعلومات .

المميزات القطاع الزراعى

(الزراعة) القطاع الصناعى

(الصناعة) قطاع المعلومات

(المعلومات)

الفترة الزمنية منذ حوالى 10000 سنة بدأت (واستمرت حتى اليوم فى بعض الدول النامية) أى ان قطاع الزراعة فى السودان حوالى 95% حتى اليوم. منذ حوالى 200 عام (بدأت مع الثورة الصناعية عام 1750م فى بريطانيا) منذ حوالى 50 عام (حوالى منتصف الخمسينات فى الولايات المتحدة)

العنصر المفتاحى العنصر الاساسى فى الزراعة هو العضلات, الطعام هو المصدر الاساسى, فالطعام هو الذى يفعل الطاقة . الطاقة المعلومات

القوى العاملة الرئيسة الفلاحين العمال عمال الشركات والمصانع معلومات, عمال معرفة المؤسسات الاجتماعية المفتاحية المزرعة المصنع الجامعات البحثية التكنولوجية الأساسية العمل اليدوى Manual Labor الآلات البخارية الحاسبات والالكتروني التطبيقية الاتصال(الجمعى) أوعية طباعة ذات اتجاه واحد Print One Way أي أوعية مطبوعة تأتي إليك. أوعية الكترونية ذات اتجاه واحد (راديو - سينما - تلفزيون - الى جانب الأوعية المطبوعة). أوعية تفاعلية Interactive ذات الطبيعة الفردية أساساً.

خلاصة :

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات المتقدمة و المتطورة تؤدي دورا متميزا في تعبئة موارد مراكز المعلومات و دارتها بفاعلية و كفاءة لتحقيق الأهداف المرجوة و التي من أجلها أنشئت ، و هي توفير حاجيات و متطلبات الموارد البشرية المستخدمين للمعلومات أثر بارز في تحسين أداء الإنتاجية و القوى العاملة في المنظمة .

هكذا نكون قد تطرقنا لمفاهيم تحليلية تركز على ماهية تكنولوجيا المعلومات و واقعها و أسدل لنا الستار على جوانب عديدة من تاريخ تكنولوجيا المعلومات و أهم الآثار المترتبة على إستخدامها و مدى إرتباط عصر المعلومات بهذه التكنولوجيا .

الفصل الثاني

دور نظام المعلومات وأثره في
تطور إدارة الموارد البشرية

المبحث الأول : ماهية إدارة الموارد البشرية

تمهيد :

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري و الذي يعتبر أثنم مورد لدى الإدارة و الأكثر تأثيرا في الإنتاجية على الإطلاق ، و إن إدارة و تنمية الموارد البشرية و تعتبر كذا أساسا في غالبية المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية و تمكين الشركات من إستقطاب و تأهيل الكفاءات اللازمة و القدرة على مواكبة التحديات الحالية و المستقبلية و على ضوء هذا التمهيد فما هي هذه الإدارة ؟ و ماهي أهميتها و دورها داخل التنظيم ؟ و ماهي أهم الوظائف الأساسية فيها ؟

المطلب الأول : مفهوم إدارة الموارد البشرية .

أولاً : تعريف إدارة الموارد البشرية :

التعريف الأول : "تنطوي إدارة العنصر البشري على تلك النشاطات المصممة لتوفير القوى العاملة حسب التخصصات المطلوبة في المنشآت ، وكذلك المحافظة على تلك الكفاءات و تنميتها و تحفيزها بما يمكن المنظمة من بلوغ أهدافها بكفاءة و فعالية " ¹

التعريف الثاني : "هي تلك الوظيفة التي تهتم بكيفية إعداد القدرات اللازمة للمنظمة و طيفية توزيعها على مختلف المناصب داخل هذه الأخيرة و من ثم الإشراف و التوجيه لهذه القدرات و تعويضها بما تستحقه جراء قيامها بما أنيط إليها من واجبات ووظائف" ²

التعريف الثالث : "تختص إدارة الموارد البشرية بشؤون الإستخدام الأمثل و الفعال للموارد البشرية بجميع المستويات التنظيمية للمنظمة حتى تحقق هذه الأخيرة أهدافها ، كما أنها نشاط إداري يمثل أحد فروع إدارة الأعمال أما في معناها الضيق فهي تهتم بتوفير إحتياجات المنظمة من القوى العاملة و المحافظة عليها و تنمية قدراتها و رغبتها على العمل ، بمايساعد على تدريب قوة عمل راضية و منتجة" ³

- وبهذا من خلال التعاريف المهمة السابقة يمكن أن نتسنتج مجموعة مهمة من المهام الموكلة ، إلى إدارة الموارد البشرية ويمكن تقديمها في شكل عناصر كالآتي :

(1) العمل على إكتشاف و إجتذاب القدرات و الخبرات بين القادرين على العمل و الراغبين فيه مع العناية بإختيارهم و تعيين المناسبين منهم في الأعمال المناسبة لهم .

(2) توفير ظروف العمل الملائمة من أجل تحقيق أعلى درجات الإستثمار المجزي للموارد البشرية .

(3) توفير الرعاية الضرورية و الخدمات العمالية اللازمة بهدف تشجيع العاملين على تحقيق تقدمهم و رفع مستوى كفاءاتهم الإنتاجية .

(4) الإحتفاظ بسجلات العمال منظمة وجاهزة و تحت الطلب .

(5) القيام بالبحوث المفيدة في شؤون العمال للنهوض بهم فنيا ، معنوياً ، مع فتح مجال الترقية أمامهم

¹ - حنا نصر الله ، إدارة الموارد البشرية ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان الأردن (2001 ، ص 03)

² - محمد بوزهرة ، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الإقتصادية : حالة المؤسسات الجزائرية ، المرجع السابق ، ص 28 .

³ - صلاح مفتاح ، إدارة الموارد البشرية و تسيير المعارف في خدمة الكفاءات ، المهارات الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية و فرض الإندماج في إقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية ، كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية ، جامعة و رقلة ، 10/9 مارس 2004 ، ص 12 .

- (6) تكتمل هذه الجهود و الأعمال بجهود أخرى في مجال المقابضة الجماعية و تسيير الأجور و كذا مجال الخدمات الإجتماعية .
- (7) الإهتمام بالإتصال و توفير المعطيات و المعلومات المفيدة ، ووسائل إتصال تمكن العمال من إيصال آرائهم و إنشغالاتهم و هي أعمال تتطلبها شروط عمل المؤسسات الكبرى الحديثة و تعتبر هذه الأعمال في الواقع مساهمة في دعم الإدارة عامة في المؤسسة .

ثانيا : أهداف إدارة الموارد البشرية :

تعددت أهداف إدارة الموارد البشرية و لكنها تصب في إناء واحد و وحيد فقط وهو تنمية قدرات الأفراد و تطويرهم بإستمرار حيث تلبي إحتياجاتهم و رغباتهم و كذلك إحتياجات المنظمة و عموما تقديم أهم هذه الأهداف في العناصر التالية :

وهي في محتواها تهدف إلى أهداف العاملين و للمجتمع و للمنظمة .

- (1) رفع الكفاءة الإنتاجية و التي تحقق أهداف المنظمة و أهداف العاملين .
- (2) خفض تكلفة العمل من خلال تخفيض معدل دورانه و الغياب عنه و ذلك لتحقيق أهداف المنظمة و ضمان إستمرارية نشاطها .
- (3) تحقيق أهداف العاملين و إشباع رغباتهم و حاجاتهم و جعلهم سعداء في عملهم بالمنظمة و خلق الرغبة في العمل و بذل الجهود في سبيل تحقيق إدارة الأفراد ، الأهداف المنشودة التي تعود بالنفع عليهم و على المنظمة أيضا .
- (4) جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة و ذلك عن طريق الإختبار اليقيني حسب المعايير الموضوعية .
- (5) العمل على تقديم و ترقية الأفراد في إطار عمل منشطة تحفزهم على أداء العمل بإتقان و فعالية و هذا ما يرفع من دخلهم .
- (6) الإستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها و تطويرها بإجراء فترات تدريبية و ذلك لتجديد الخبرة و المعرفة التي تتماشى مع تطور نظام المؤسسة .
- (7) العمل على زيادة رغبة العاملين على بذل الجهد و التفاني و إدماج أهدافها مع أهدافهم لخلق تعاون مشترك .

ثالثا : أهمية إدارة الموارد البشرية :

لدينا مجموعة من الأسباب ساهمت في ظهور الأهمية الكبيرة للعنصر البشري في داخل المنظمة و بالتالي توفير له الجهاز الإداري المتخصص قصد تلبية ضرورياته و متطلباته و تحقيق أهم متطلباته بمخا يساعد على تطوير فوائد كل من الإدارة و الفرد على سواء واحد و أهم هذه الأسباب مايلي :¹

(1) التطور الصناعي الذي شهد العصر الحديث و بالتالي أدى إلى كبر حجم المعاملة الصناعية بما يشترط فيها من مواصفات و ما تحتاجه من تدريب و إعداد .

(2) إرتفاع مستوى التعليم و الثقافة بين العاملين مما أدى إلى تغير خصائص القوى العاملة حيث أصبحت أكثر وعيا من ذي قبل ، مما يتطلب وجود خبراء و متخصصين في إدارة القوى العاملة ، ووسائل حديثة لأكثر مناسبة للتعامل مه هذه النوعية من العاملين

(3) إتساعالاتجاه المتزايد نحو كبر حجم المنظمات و إستخدامها لعمال مختلفين في ثقافتهم ، كفاءاتهم و كذلك جنسياتهم مما حتم وجود إدارة متخصصة بهذا المورد

(4) زيادة دور و أهمية دول المنظمات العالمية و النقابات في الدفاع عن حقوق العمال و زيادة حد صراع بين الإدارة و العاملين .

(5) إتساع نطاق التدخل الحكومي في مجال أعمال و العلاقات العالمية ، هذا التخل فرض على التنظيمات بمختلف أشكالها و أحجامها ، توفير إدارة فعالة تعمل على تطبيق مختلف اللوائح و التشريعات المتعلقة بالأفراد.

(6) إرتفاع مستوى تطلعات العاملين نتيجة إرتفاع مستوى معيشتهم و وعيهم و ثقافتهم بحث لم يصبح العمال يطلعون للحصول على الأجور و كفى بل أكثر من ذلك .

في الحقيقة إن كل هذه العوامل و التحولات أدت إلى تغيير النظرة تجاه المورد البشري خاصة في هذه الأونة – عصر المعلومات – حيث أصبحت المؤسسات تقاس في تطورها بما تملكه من أفراد مبدعين و مبتكرين قادرين على خلق التميز و على هذا فقط أصبحت الرؤى المستقبلية الحديثة إتجاه الموارد البشرية تقوم على عدة مفاهيم و أطراف جديدة أهميتها :²

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

²- علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2001 . ص 299 .

- (1) يبقى الفكر البشري المحرك و الطاقة الذهنية الفريدة للتفكير و الإبداع و مصدر طاقته معرفية و أساس قدراته الإبتكارية دائما .
- (2) إعطاء الفرص للعقل المفكر البشري كي يفرض نفسه على كل أصعدة هذا هو في حد ذاته مصدر و أساس الأداء في تغيير التحديات النظرية إلى قدرات تنافسية واقعية .
- (3) إن أهم العناصر العنصر الحاسم في تطوير و إرتفاع الأداء و هو إستثمار و تنمية لقدرات الأفراد في المجتمع .
- (4) إن كل النتائج الإيجابية المترتبة عن نجاح لا يمكن أن تكون محل إسناد إلى الواقع إلا إذا توفرت على محرك بشري مميز و فعال يقودها إلى الإبداع و الابتكار .

المطلب الثاني : وظائف إدارة الموارد البشرية :

تضم إدارة الموارد البشرية العديد من الوظائف المتفاعلة و المتكاملة فيما بينها ضمن العملية الإدارية الكلية و التي تتماشى مع رسالة المنظمة ، و ذلك بغية تهيئة قوة عمل مؤهلة و مدربة و محفزة جدا ، و من بين هذه الوظائف ما يلي:

أ. وظائف خاصة باجتذاب الموارد البشرية :

لقد صار رهان كل مؤسسة أمام نظيراتها ، هو قدرتها على جذب العنصر البشري الكفاء و ترقيته على مستواها ، كأهم مؤشر في بيئة محركها العنصر البشري المؤهل و المتشعب بثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، وهذه الوظيفة بدورها تتكون من أنشطة فرعية مترابطة فيما بينها ، تسعى إلى توفير احتياجات المنظمة من الموارد البشرية على اختلاف أنواعها ، ووفقا لمقاييس محددة لتشغل الوظائف الموجودة فيها و من بين هذه الفروع ما يلي :

1- تصميم و تحليل و توصيف العمل :

إن أي منظمة تعجز عن الاستثمار الأمثل لمواردها البشرية ، إذا كانت تجهل طبيعة الوظائف التي يشغلها كافة العاملين ، مما يدعو بالضرورة وضع وصف لها و تحديد مواصفاتها ثم تحليلها و لا يتم ذلك إلا من خلال البيانات و المعلومات الأساسية التي تسهم في زيادة فعالية أدائها . لذا يمكن القول عن هذه الوظيفة "أنها تلك العملية النظامية لجمع المعلومات و إصدار الحكم بأهميتها ، و مدارتها بطبيعة الوظيفة و متطلباتها ، و كذا مواصفاتها حيث تتضمن تحليل الوظائف نشاطين أساسيين هما : الوصف الوظيفي ويعني بمختلف الواجبات و المسؤوليات

خاصة بالعمل و علاقته بالأعمال الأخرى ، و المواصفات الوظيفية :
فتشمل المؤهلات المطلوبة في المرشح لشغل المنصب من خبرات ،
مهارات ، قدرات ، وسلوكيات¹ "

و لضمان نجاح برنامج التحليل و التوظيف الوظيفي يجب مواكبة التغيير
في محتوى و نوعية الوظائف بمقتضى التطورات الحاصلة في الجوانب
التكنولوجية و التنمية للمؤسسة² .

2- تخطيطي الموارد البشرية :

"عادة ما يسبق التخطيط كل فعل مهما كانت طبيعته نظرا لطابعه
الحدسي ، إذ يجب التخطيط عموما لأجل الحصول على نتائج و أهداف
مرغوبة تنطوي على جملة من القرارات المرتبطة فيما بينها ، إذ أثر كل
نتيجة قرار على الأقل له علاقة بقرار آخر ، و التي تتميز في الغالب
بالتعقيد الناتج عن الارتباط بين القرارات فيما يخص التخطيط³ "

"وتعد وظيفة تخطيط الموارد البشرية في مقدمة الوظائف العلمية في
إدارة الموارد البشرية ، نظرا للارتباط الوثيق بينه و بين 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 الفعالة⁴ "

ويضيف باري كشواي أن تخطيط الموارد البشرية "يعني ضمان وجود
الأعداد المناسبة من العاملين الذين تتوفر فيهم المهارات و المعرفة و
الخبرة المطلوبة ، في المكان المناسب و التوقيت الصحيح⁵ " .
انطلاقا من التعريفين يمكن القول أنه : ذلك النشاط الذي يحدد مدى
الحاجة إلى العنصر البشري بالعدد و النوع المناسبين ، وفي الوقت و
المكان الملائمين ، كأهم خطوة في تعزيز أهداف مؤسسة و خططها
انطلاقا من النتائج تصميم و تحليل العمل .

¹ - علي بن راشد بن سالم اليعقوبي ، المرجع السابق ، ص 30 .

² - بن عيسى ق ، دور الموارد البشرية في تحقيق أهداف مؤسسة ، جامعة المدينة ، 2007 ، ص 37
³ - RUSSELE L.ACKOFF , **méthodes de planification dans l'entreprise** , les
éditions d'organisation , paris , 1973, p 15 .

⁴ - محمد عثمان حميد ، حمدي مصطفى المغاز ، المدخل الحديث في إدارة الأفراد ، دار النهضة العربية ، القاهرة ،
1986 ، ص 52 .

⁵ - باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، ط2 ، القاهرة ، 2006 ، ص 43 .

ويمكن طرح مفهوم بشكل أدق على أنه الموازنة بين الطلب و العرض على الموارد البشرية انطلاقاً من نتائج تصميم و تحليل العمل .
و يمكن طرح المفهوم بشكل أدق على أنه الموازنة بين الطلب و العرض على الموارد البشرية انطلاقاً من تنبؤات نظامية ، كرد فعل ضروري على حاجة المنظمة من العنصر البشري كماً و نوعاً خلال فترة زمنية مستقبلية .

3- التوظيف (الاستقطاب ، الاختيار، التعيين) :

إن الخطوة التي تلي عملية تخطيط الموارد البشرية هي البحث عن أنسب الأشخاص للوظائف المطلوبة ، ومحاولة استقطاب و اختبار و تعيين أفضل الأشخاص للعمل بالمنشأة
إذ يشير لفظا الاستقطاب و الاختيار إلى تلك العمليات المتكاملة في اختيار و تعيين الأفراد باستخدام الطرق الفعالة و المناسبة "كطلبات التوظيف ، الاختبارات ، المقابلات الشخصية وغيرها ، وذلك بغية اختيار أنسب المرشحين للوظائف ¹ "
إذن يمكن تعريف التوظيف على أنه : "تلك العمليات الإدارية التي تبرمج على مستوى المنظمة الإعلان و ترغيب الموارد البشرية المؤهلة بالعمل فيها ، ومن ثمة اختيار و تعيين أكفأ العناصر المتقدمة للعمل إسهماً في تحقيق أهدافها ."²

ب. الوظائف الخاصة بتنمية و تطوير الموارد البشرية:

تعد وظيفة تنمية و تطوير الموارد البشرية أهم الوظائف، و أول خطوة لتحقيق مبتغى المنظمة، لذا فهي تسعى إلى صرف أموال باهظة في مجال التطوير للموارد البشرية و تنميتها³، أملاً في جعل هذه الأخيرة قوة عمل ذات كفاءة و أداء عالي المستوى و متميز وهي تتكيف على:

1) قياس و تقييم الأداء:

إنّ قياس و تقييم الأداء هو ذلك الأسلوب العلمي الحديث الذي يعد الحجر الأساس لنجاح المنظمة ونجاح مواردها البشرية وأداة لخلق الثقة المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها، ويمكننا القول:

1- محمد بوزهرة، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية: حالة المؤسسات الجزائرية ، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية و فرص الاندماج في اقتصاد المعرفة و الكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، 09 و 10 مارس، 004 ، ص 29

2- عبد البارئ إبراهيم درة ، المرجع السابق ، ص 214 .

3 - عزيزة عبد الرحمن العتيبي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، دراسة حالة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية ، رسالة ماجستير . 2010 . ص 45 -50.

أنه يهدف إلى الحكم على منجزات الأفراد بطريقة موضوعية، بالإضافة إلى تقييم سلوك العمال أثناء العمل، وكذا مقدار التحسن في الأداء، ومعاملتهم لزملائهم، وعلاقتهم بمرؤوسيه¹.

و هذا يؤكد على أن معايير تقييم الأداء لها وجهان موضوعي و آخر سلوكي، ما يجعله يواجه صعوبات كونه يعتمد على تصورات و أحكام المدرب.

"إلا أن هذا لا يمنع من القول أن تقييم الأداء ينتج عنه جملة من القرارات حول أوضاع الموظفين كاحتفاظ بهم أو إنهاء عملهم أو حتى نقلهم، أو تعويضهم من خلال الترقيات و زيادة الأجور، و هذا ما يخص الجانب المادي أما من الناحية الذاتية للعامل فيدفع إلى الحرص على إرشادهم و تنمية قدراتهم عن طريق تدريبهم²."

(2) يقول "ألفريد مارشال": إن فئة متعلمة و مدربة من الناس لا يمكن أن تعيش فقيرة ، وذلك لأن الناس بالعلم و المعرفة و الطموح و القدرة على العمل و الإنتاج يستطيعون استثمار كل قوى الطبيعة و مصادرها لصالحهم³.

انطلاقاً من هذه المقولة نستطيع أن نقول: إن وظيفتي التدريب و التطوير من أهم مقومات التنمية، وكفاءة الأداء التنظيمي التي تعتمد عليها المنظمات في مواجهة الضغوطات و التحديات الإنسانية و التقنية ، أننا نجد اليوم عديد المؤسسات تعتمد مبدأ: من لا يتقدم يتقدم، فهي تضع نصب أعين قادتها تدريب و تنمية موارد البشرية، من خلال نقل المهارات اليدوية ثم تطوير هذه المهارات لجعل اليد العاملة مؤهلة و قادرة على ممارسة وظائف أعلى مستوى... كأبسط خطوة للتكيف و التقدم.

"هذا لا يعني الاقتصار على المعلومات فقط و إنما إلى جانب الممارسة الفعلية لأساليب الأداء المختلفة، ومحاولة منها في تغيير سلوك الأفراد بما يتماشى و الجودة و يختلف عن الممارسات الإدارية السابقة⁴."

و خلاصة ما سبق ذكره يمكن اعتبار التدريب و التنمية تلك الخطة المنظمة لإبقاء الطاقم الإداري من الموارد البشرية بمختلف المعارف و الرفع من كفاءتهم و مهارتهم من الناحية الوظيفية و التحكم في الجوانب النفسية و كذا إتجاهاتهم بطريقة فاعلة و إيجابية .

¹- زويلف الهدى حسن، إدارة الأفراد، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط ، ص 188.

²- عبد الباري إبراهيم درة، المرجع السابق، ص 72.

³- طاهر محمود الكلالدة، الاتجاهات الحديثة في الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، ب ط، الأردن،

2011 ، ص 100 .

⁴- كامل بربر ، غدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي ، دار المجد للنشر و التوزيع ، ط 1 ، بيروت ،

1997 ، ص 161 .

3) نظم الترقيات : تعد الترقيات وظيفة هامة و أهم عامل لإستقرار المورد البشري على مستوى المنظمات أو إنتقالهم عنها أو تسريحهم منها ، عادة ما تشير الترقيات إلى الإنتقال لمركز أفضل بالنسبة للعامل ، فهي الوجه اللآخر لتحفيز العاملين على العلم ، التعلم ، إكتساب المهارات.¹ بمعنى أن المنظمة تسعى إلى ترقية المسار الوظيفي لعمالها إعتقادا على نقاط عدة منها خبرة الفرد و إحاطته بكل ما يوكل إليه من عمل داخل المنظمة ، ما يؤدي بالضرورة إلى إرتقائهم إلى مراكز وظيفية أفضل خلال حياتهم الوظيفية .

ت. الوظائف الخاصة بالحفاظ على الموارد البشرية :

تعد هذه الوظائف الرئيسية و الأساسية لإدارة الموارد البشرية ، لأنها تؤدي إلى وجود روح الإلتزام و زيادة درجات الولاء للمنظمة ، ومن أهم هذه النظم .²

ث. الحوافز و التعويضات المباشرة :

هذه الوظيفة هي أكثر محرض على مزاوله الفرد لنشاطه اليومي داخل المؤسسة برضي مطلق ، إذ تعتبر ذلك المزيج بين : الحافز و التعويض فأولهما يهتم بالجانب النفسي للأفراد "بتشجيعهم و إستنهاض همهم في أعمالهم لتحقيق أهداف المؤسسة ، و إرساء المنافسة بينهم و تشجيع العمل المتميز ، و تبدأ العملية بالتأثير الخارجي على الأفراد كأن يعرض عليهم أجرا أعلى من أجل القيام بعمل أكثر".³

أما عن ثانيهما فهي نتيجة الخلطة التي تجمع بين "نظم تقييم الوظيفة لتحديد الأجر العادل لكل وظيفة و هيكل الرواتب و الأجور التي يحكمها سلم رواتب ويكون الأجر مقابل تنفيذ ما يكلف به العامل، وكذا نظم المكافآت ثم نظم المزايا الوظيفية في شكل تعويضات غير مباشرة يصعب على أغلبها طابع الخدمات : كالتأمين و عادة ما توضع هذه التعويضات وفقا لأسس عادلة موضوعية ."⁴ و إذا خصت هذه العلاقة في الموارد البشرية سيضيق إهتمامها على التنظيمات العمالية ، ويشمل الموضوعات المتعلقة بالشكاوى ، النزاعات ، التأديب و

¹ - مصطفى نجيب شاويش ، إدارة الموارد البشرية ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، ط 3 ، الأردن ، 2005 ، ص 79 .

² - سمير مطر المسعود ، مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية - الجامعة الافتراضية الدولية - المملكة المتحدة ، ص 68 .

³ - الداوي الشيخ ، تحليل أثر التدريب و التحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث ، العدد 06 . جامعة الجزائر ، 2008 ، ص 13.

⁴ - عمر وصفي العقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، دار وائل للنشر ، ط 2 ، الأردن ، 2009 ، ص 17 .

الفصل في الخدمة و لعل هذه الموضوعات تجعل من الوظيفة تنقسم إلى فرعين :

الموارد البشرية : من خلال تفعيل المشاركة في العمل و إتخاذ القرار و حل الصراعات التنظيمية الناشئة بين فرق العمل و بين إدارة المنظمة .
علاقة العمل : تمثل بعلاقة المنظمة مع النقابات فيما يتعلق بشؤون العمل و التوظيف .¹

ج. برامج الصحة و السلامة المهنية :

"هذا المكون يهتم بالمحافظة على أصول المنظمة من الموارد البشرية من ناحية ، و بعد محفز و مصدر لإجتئاب و إغراء الكفاءات البشرية من ناحية أخرى ، من خلال تحسين بيئة العمل الإجتماعية و الصحية ، المادية و النفسية للعامل ، وكذا تطوير نوعية العمل و توفير عامل الأمن و السلامة على مستوى المنظمة"².

المطلب الثالث: أهم العراقيل و التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية اليوم من أهم الموارد التي تستعملها الشركات الحديثة، و بغض النظر عن بروز عدّة تحدّيات تواجه إدارة الموارد البشرية ، إلا أنّ إدارة الموارد البشرية ما زالت هي الغاية والوسيلة من خطوات الانتاج والخدمات كافة ، وذلك من مبدأ أنّ الانسان هو المنطلق لهذه الخدمات، وهو العنصر الأوّل والفعال فيها.

كما أنّ الموظّف يعتبر قلب الشركة النّابض و احساسها لما يجري من أمور و مجريات من حولها . ولا عجب أن تكون الموارد البشرية بلغة اقتصادي اليوم هي الرأس المال البشري ، أو البعض يفضّل تسميتهم بالأموال البشرية ، أو رأس المال الفكري كما يجب الإداريين أن يطلقوا عليهم ، لكن مع هذا التقدّم الكبير في صياغة إدارة الموارد البشرية ، برزت عدّة تطورات اعتبرت بمثابة تحديات تواجه إدارة الموارد البشرية ، اذن فما هي هذه التحديات يا ترى؟³

¹فاروق حريزي ، المرجع السابق ، ص 82 .

² - سمير مطر المسعود ، المرجع السابق ، ص 67 .

³صلاح الدّين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع بدون مكان، بدون بلد النّشر، 1999، صص103-108.

1- الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة:

ان الاستخدام لما يعرف بتكنولوجيا المعلومات داخل التنظيم، قد غير جذريا في كلّ أنواع المهارات والأعمال التي تريدها، وعلى هذا سوف يكون هناك الأهمية لعدد من الأنشطة مثل: التنظيم والتنمية والتدريب 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 التغيير في تركيبة القوى العاملة داخل التنظيم ، فأصبحت المرأة تنافس 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 الادارة إعداد خطط خاصة لهن (رعاية صحية، الأمومة...). لذا ينبغي على ادارة الموارد البشرية أن تكون مستعدة للتجاوب مع عمالة خاصة من الجنس الآخر.

3- نظام معلومات ادارة الموارد البشرية: يعد هذا العنصر من أهم التحديات الأساسية في عصر المعلومات، فالإدارة تحتاج حاليا الى نظم معلومات حديثة تشمل كلّ بيانات وخطط ادارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصح للإدارة. لذلك يجب أن تتوفر للإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتمادا على خدمات الحاسوب الآلي، 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 ادارة الموارد البشرية العمل بها، كما أنّ هذا يفرض تحديا على ادارة الموارد البشرية في كيفية صياغة استراتيجية خاصة بها دون تحدي أو تجاوز هذه الحدود المنوطة والمفروضة، وبما يسمح بتحقيق الأهداف المنشودة.

5- زيادة حجم القوى العاملة: زيادة حجم القوى العاملة لعاملين أساسيين هما:

أ- ارتفاع وتحسين المستوى الصحي للأفراد.

ب- ارتفاع مستوى التعليم بين الأفراد، وهذا ما من شأنه توفير أفراد متخصصين ذوي كفاءات عالية في سوق العمل وهذا يحتم على ادارة الموارد البشرية وضع خطط جيّدة 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: إنّ القيم والاتجاهات لها دورا تّؤديه مهما بالنسبة لإدارة الموارد البشرية، فالنجاحات الكبيرة والمتعددة التي حققتها الشركات الكبرى كانت بأثر مباشر بمدى اهتمام الادارة بهذه القيم، لذا فانه يقع على عاتق ادارة الموارد البشرية كيفية وضع خطة قادرة.

المبحث الثاني : النظم المعلوماتية للموارد البشرية

المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات في الموارد البشرية

لقد تعددت مفاهيم نظام المعلومات و من أهم هذه المفاهيم ما يلي¹ :

وفقا لما يقوله (GARA) إن الهدف الأساسي لنظم المعلومات البشرية هو الإحتفاظ بقاعدة بيانات دقيقة و كاملة و متجددة يمكن إستخدامها عند الحاجة للتقارير و السجلات و آلية المهام و الإجراءات مثل : تتبع طلب توظيف .

في الحقيقة لقد تعددت التعاريف لمصطلح نظم المعلومات للموارد البشرية و من بينها :

يرى Cascio إلى نظم معلومات الموارد البشرية بأنها "قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة و وضع الأهداف للأنشطة الملائمة للموارد و تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة ووضع الأهداف الملائمة للموارد البشرية و تقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل" .

ويعرف Walker نظم المعلومات للموارد البشرية بأنها "إجراء منظم لجمع و تخزين وصيانة الأفراد و سمات الوحدات التنظيمية التي تتعامل معها" .

¹- عزيزة عبد الرحمن العتيبي ، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية ، مرجع سبق ذكره .

ويرى Mathis & Jackson أن نظم معلومات الموارد البشرية "نظم متكامل يصمم لغرض إمداد المعلومات للمستفيدين بما يسهم في إتخاذ القرارات للموارد البشرية بالمنظمة".

ويرى Ldudon أن نظم معلومات الموارد البشرية "ذلك النظام الذي يحتفظ بسجل المواظف (تتبع مهارات الموظف ، و أداء العمل و التدريب) ويدعم التخطيط لتعويضات الموظف و التطور الوظيفي".

و من هذه التعريفات يظهر لنا الآتي :

- 1/ يهدف نظام المعلومات الموارد البشرية إلى توفير المعلومات التي يردها المسيرون لإتخاذ القرار الذي يتم من خلال إستخدام العامل بروح وفعالية من أجل أداء دوره في تقديم الأهداف التنظيمية .
- 2/ من مهام هذا النظام المعلوماتي تشغيل البيانات و جمعها وتخزينها و إستنتاج أهم النتائج المعلوماتية و أهم التقارير وتقديمها .

المطلب الثاني : دور ومكانة نظام المعلومات في المنظمة :

يعتبر نظام المعلومات لبنة أساسية و مهمة في المؤسسة و ذلك من خلال الموارد البشرية مما يتضح جليا لما يقدمه هذا الأخير للمؤسسة وهذه المعلومات تصاغ في صياغة مفيدة في إتخاذ القرار و الرؤي الإستراتيجية و على ضوء ذلك سيظهر ذلك من خلال أن يسלט الضوء على هذه الأهمية و المكانة من خلال تبيان العلاقة الكبيرة و الوطيدة بين مختلف الوظائف لإدارة الموارد البشرية¹.

أولا : التخطيط

يعتبر التخطيط في نظام معلومات الموارد البشرية دورا هاما نظرا لما يتسم ذلك من سهولات في إعداد الخطط التنبؤية بإعتماد على الحاسوب و البرامج التي هي مبرمجة إحصائيا فيه و هذا ما يظهر من خلال إنفتاح السوق على ذلك ، حيث يوجد في الأسواق الكثير من البرامج المعلوماتية التي تساعد في تحليل البيانات الإحصائية كنظام SPSS².

¹- J.M.PERETTI.HUMAN ?reasources management computer,p 78.

²- S.L.Doland&autres ,OP .CIT ,pp 606 -615 .

ثانيا : عملية التوظيف :

إن نظام المعلومات بالنسبة لتنمية التوظيف الجديدة أصبح يستغني عن معالجتها بالطرق التقليدية القديمة لأن هذا من نشأته يخلق صعوبات في الإختيار ، فنظم المعلومات اليوم أصبحت تسمح بمعالجة و متابعة هذه الطلبات بشكل منظم مع إحترام المعايير المتعلقة بالتوظيف ، كما تسمح هذه النظم بإحصاء و جرد كل الكفاءات و المناصب المتوفرة داخل التنظيم .

أما بالنسبة لعملية الإختيار فهناك ترتيبات متعددة في مجال المعلوماتية لإختيار و تضيف الأفراد و إجراء الإختبارات لتعيين الأفراد الذين تتوفر فيهم الشروط القانونية الملزمة لهذا المنصب ، فالحاسوب لا يتعامل بالمشاعر و الأحاسيس و هذا ما سيعطي لعملية الإختيار للكفاءات مصداقية كبيرة و إرتياح لدى الأفراد و المترشحين .

و في الحقيقة إن إستعمال و إستخدام نظم المعلومات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات سهل من هذه العملية مصداقية بدون تحيز فألب الطرق المستخدمة في التوظيف هي مدونة بقواعد و بيانات تسمح بتعديل المعلومات بصفة مستمرة ، وهذا ما يجعلنا أن نغير المعلومات دوريا من عملية توظيف إلى أخرى و هذا التعديل بأداء بشري طبعاً ما يظهر ما يعرف بالقرارات الراشدة .

ثالثا : تطوير الكفاءات

يعتبر عنصر تطوير الكفاءات من أهم القواعد التي تساهم في مسؤوليات إدارة الموارد البشرية و تظهر الأهمية جلية أن هناك من يرى أن عنصر عمل إدارة الموارد البشرية هو تفجير الطاقات البشرية الكامنة داخل التنظيم .

و برامج التدريب تعد أهم مدخل مستعمل في هذا الكجال كما أن عملية التدريب قد أستفادت من التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية فهناك العديد من البرامج و التطبيقات المتوفرة الآن الغرض منها هو تطوير و تنمية قدرات العاملين كنظام القيادة و التحفيز و تحديد الأهداف و إدارة الوقت المرتبط بجوانب متعددة في إدارة الموارد البشرية ، و برنامج Decide لتطوير مهارات إتخاذ القرارات¹ .

كما تسمح الشبكات المعلوماتية بالعمل الجماعي و تجاوزت العقبات المكانية و الزمانية ، وهذا من شأنه توسيع دارة المعارف و الخبرات و الإستفادة منها بين العمال كما أن الشبكات المعلوماتية اليوم تسمح بإستقبال برامج و دروس تدريبية عن بعد و الإستفادة من خبرات الآخرين .

¹ -S.L.Doland&autres ,OP .CIT ,p 611.

رابعاً : المسار المهني

تسمح اليوم نظم المعلومات المتابعة الفعلية للمسار المهني للعامل بطريقة منتظمة و تسهله و بدون تكاليف عالية عن طريق الولوج إلكترونيا من الحاسوب إلى قاعدة البيانات المتاحة حول الأفراد و العاملين و بحيث يتضح معرفة قدرات و كفاءات كل عامل و مامدى تحسنه في أدائه و عمله و وظيفته و ماهي كل المناصب ، الأدوار التي تقلدها داخل التنظيم طوال مشواره العملي و الوظيفي .

كما أن هناك بعض التطبيقات المعلوماتية للتقييم الذاتي التي تساعد الأفراد و الموظفين بصياغة مسارهم المهني و الحكم عليه ، حيث توفر مجموعة من البرامج في هذا المجال مثل :¹

Career planning center ، وكذلك هناك بعض التطبيقات لأنظمة خبيرة في هذا المجال مثل Miram للتدقيق في دارة الموارد البشرية ، ونظام Parys للتسيير و التنبؤ للأفراد .

خامساً : الأجور : (المكافأة)

بفضل الحاسوب و نظام المعلومات أصبح اليوم من السهل إعداد قوائم الأجور و المكافآت ، و عملية حسابها و ترتيبها في ظرف قياسي بعدما كان يتطلب ذلك وقتاً و مدة زمنية طويلة ، فالبرنامج و التطبيقات المعلوماتية المتوفرة اليوم تساعد على التسريع في عملية التقييم و جودته ، و حالياً يوجد الكثير من البرامج المهيئة لحساب الأجور و تقييم أداء الأفراد خاصة بالنسبة للمؤسسات و المنظمات العملاقة .

سادساً : العلاقات العمالية :

من الأمور التي ساهمت و ساعدت تكنولوجيا المعلومات في العلاقات العمالية فيما بين الأفراد و الموظفين ما يعرف (الهواتف النقالة ، شبكات التواصل المعلوماتية، و الحواسيب المجهزة) مما أدت إلى سرعة التواصل و التفاعل و بقاء العلاقات بين أفراد المهنة الواحدة داخل المؤسسة و خارجها متحدية عامل الزمن و البعد المكاني وحتى إختلاف اللغات و الأديان و الثقافات و اللهجات و المفارقات في مستوى التحصيل العلمي ، فبفضل طرق تكنولوجيا المعلومات اليوم بإمكان أي شخص كان التواصل مع من يريد

¹ -J.M.PERETTI(C) , Op .Cit , pp 75-80 .

دون الحاجة إلى التنقل إليه فمدير المؤسسة يمكنه تلقي الأخبار من الموظفين دون التنقل إنطلاقاً من التواصل من هاتفه أو حاسوبه المتنقل .

و في الأخير هذه التكنولوجيا المعلوماتية مما جعلت من الأفراد التماسك في عملهم و عدم الشعور بالوحدة بينهم و العزلة أيضاً و هذا مما يؤدي إلى تعزيز و ربط المتانة في العلاقات العمالية بين أفراد العمل الواحد .

المطلب الثالث : مميزات نظام معلومات في الموارد البشرية .

لقد كان لاستعمال تكنولوجيا المعلومات و تطبيقها في أنظمة المعلومات داخل المؤسسة و التنظيم مزايا إيجابية تتركز على مختلف مناحي العمل ، و خاصة المتعلقة بوظائف الموارد البشرية ، فقد كان لنظم معلومات الموارد البشرية دوراً في التوجيه و الترشيد في تدفق المعلومات ، و يمكن اعتبار هذا ما سيكون له أثر إيجابياً و تنافسياً على مستوى التنظيم ، و بهذا يمكن أن نبرز أهم المزايا و المميزات الإيجابية في ما يلي :

1- تقليص المدة الزمنية للوقت :

و هذا يعود إلى السرعة التي يتم من خلالها معالجة المعلومات عن طريق الحاسوب حيث من الممكن أن نقوم بالآف من العمليات في فترات وجيزة جداً ، عوض المعالجة السابقة التقليدية التي كانت تأخذ مدة زمنية طويلة ، حيث أنه من الممكن اليوم الاطلاع و إجراء العديد من العمليات فيما يخص ملفات الموظفين و تحرير التقارير و جداول الإرسال في وقت قصير جداً .

2- العمل الجماعي :

لقد ظهر هذا المصطلح حديثاً خاصة مع بزوغ تكنولوجيا المعلومات و سيطرة نظم المعلومات على مختلف المجالات داخل التنظيم ، و هذا دليل على أن وجود مجموعة من الأفراد في مكان واحد و إجتماعهم في عمل جماعي في مشروع ما هذا في الضرورة لا يعني أنهم ينتمون إلى مجموعة واحدة ، قد يكون وجودهم من أجل القيام حقيقة بعمل ما ولكن ما تجمعهم مجموعة من الآليات المتفق عليها لتسيير العمل و هذا ما يؤكد أن العمل الجماعي هو في نهاية المطاف تحسين الأداء و رفع الإنتاجية ، وهو بحد ذاته الهدف الحقيقي و الرئيسي للعمل الجماعي¹.

¹- أنظر : [http:// search.suhuf.sa.magazine/2207003/aj11.htm](http://search.suhuf.sa.magazine/2207003/aj11.htm) ، أمجد الجباس ، العمل الجماعي و نجاح المؤسسات : تحديات .. وإشكاليات ، مجلة الجزيرة ، الرياض ، العدد 43 ، 2003/7/22

3- جودة القرارات :

من بين المساهمات التي ساعدت نظم المعلومات البشرية في هذه الآونة على جودة و سرعة ظهور المعلومات بين الأفراد ما يعرف بإتخاذ القرارات الصائبة و الفعالة خاصة تلك المرتبطة بالعنصر البشري العامل داخل المنظمة . في المعطيات و المعلومات الصحيحة هي التي تظهر في الوقت و المكان المناسب و عند الفرد المناسب ، وهذا دليل و مؤشر على جودة القرار و فعاليته داخل التنظيم

4- التحكم في التكاليف :

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إدخال ما يعرف بالنظام الإلكتروني في الأعمال الإدارية ، وذلك ما يبين أن أغلب الأنشطة الإدارية و المعاملات و غيرها أصبحت تتم عبر الشبكة دون العودة إلى تكاليف الطبع و الحفظ وهذا ما جعل المساهمة المباشرة في السيطرة و التحكم في تكاليف و التقليل من إستعمال الحبر و الأوراق و غيرها من ذلك .

5- تثمين رأس المال البشري :

لقد كشفت و أظهرت نظم المعلومات بالنسبة للأفراد في مجال التنمية ما يعرف بظهور الكفاءات الفكرية و البشرية و تثمينها فلقد كشفت خدمات متعددة منها التدريب و التعلم و الدراسة عن بعد ، و بطبيعة الحال يتم ذلك عن طريق الشبكات المعلوماتية و هذا ما يساعد في تحسين و إنتشار المعرفة و المعلومات للأفراد العاملين .

كما كشفت هذه التطبيقات إلى ظهور ما يعرف بإدارة علاقات العمال * ، و الذي يبين أن العامل هو زبون داخلي ينبغي تتبع رغباته و حاجاته بأنجح الطرق حتى يستطيع هذا العامل الإستجابة لرغبات الزبائن الخارجين أكثر و بشغف كبير . كما يمكن من خلال هذه الشبكات الداخلية إسناد بعض المهام الإدارية إلى الموظف حيث يستطيع أن يتابع ملفه و مساره المهني بنفسه وهذا ما يؤدي إلى تمكين العاملين أكثر و شعورهم بالمسؤولية أكثر كما يساعد على قلة التكاليف .

* ERM = Employee relation ship management : وهو مفهوم جديد مأخوذ من المفهوم التسويقي إدارة علاقات الزبائن "CRM" ، حيث يضع العامل محور النظام بحيث يعمل على رفع أدائه و تثمين الرأس المال البشري أنظر : www.guideinformatique.com يوم 2017/05/22 على الساعة 10:00 .

خلاصة :

لقد تناولنا في دراستنا في الفصل الثاني نظرة شاملة حول إدارة الموارد البشرية آفاق في رؤى المعلومات و ركزنا على ماهية إدارة الموارد البشرية و أهم الوظائف و العراقيل و التحديات المدونة و المجسدة التي تواجهها و تناول ما يعرف بنظم المعلوماتية و دورها و أهم مكوناتها حيث كانت الدراسة و التحليل في مستوى راقى من التطلع لذلك و أخيرا دعم ذلك ما يعرف بمزايا نظام المعلومات في الموارد البشرية .

الفصل الثالث

دراسة تطبيقية

واقع تكنولوجيا المعلومات وأثر استخدامها على
أداء الموارد البشرية – دراسة حالة المؤسسة
الاستشفائية المخصصة الأم والطفل (الدكتور
- كاي محمد) - بالجلفة

**الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المختصة الأم و الطفل (الدكتور كاي محمد)-
بالجلفة -**

تمهيد :

من خلال دراستنا السابقة لأهم المفاهيم التحليلية لتكنولوجيا المعلومات وأثر استخدامها على الموارد البشرية سنشرع في هذا الفصل الثالث بدراسة حالة مستشفى الأم والطفّل بمدينة الجلفة و من خلال ذلك يتم التطرق إلى ماهية هذه المؤسسة الاستشفائية وتقديم و تحليل أهم هياكلها و دراسة تطبيقية لهذه الحالة المهمة في الوسط الاجتماعي.

ومن خلال هذا سنشرع في تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

- المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل بالجلفة.
- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة و عرض تحليل النتائج.

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاي محمد)-
بالجلفة -

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل بالجلفة

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل

أنشأت مؤسسة الأم و الكفل بالجلفة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 149/10 المؤرخ في 14 جمادى الثانية عام 1431 هـ الموافق لـ 28 ماي 2010م والمتضمن بتعيين أعضاء الحكومة.

تقع مؤسسة مستشفى الأم و الطفل بعاصمة الولاية بحي العقيد محمد شعباني بمحاذاة مركز المؤسسة العمومية الاستشفائية ومديرية الصحة ومقر الولاية بحيث تقدر المساحة المبنية بـ 315م² و المساحة غير مبنية بـ 156.03م²

(1) مهام المؤسسة :

تهتم المؤسسة بصفة أساسية في التوليد و رعاية المواليد الجدد بالإضافة إلى الخدمات الصحية للنساء المتمثلة في تقديم مختلف الفحوصات و التحاليل الطبية و الأشعة .

(2) مكونات المؤسسة :

أ. التنظيم الإداري للمؤسسة :

تتكون المؤسسة مستشفى الأم و الطفل لولاية الجلفة من أربعة مديريات فرعية :

المديرية الفرعية للمصالح الصحية .

المديرية الفرعية المالية و السائل .

المديرية الفرعية للموارد البشرية .

ب. التنظيم الإستشفائي للمؤسسة :

تتكون المؤسسة مستشفى الأم و الطفل بالجلفة من 17 مصلحة إستشفائية :

- مصلحة الولادة

- مصلحة رعاية المواليد الجدد

- الأشعة المركزية

- مصلحة أمراض النساء

- مصلحة التموين

- المخبر المركزي

- مكتب التنظيم و الإتصال

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاي محمد)-
بالجلفة -

- مصلحة الأجور و المرتبات
- مكتب القبول
- مصلحة حقن الدم
- مصلحة أمراض النساء
- مصلحة غرفة العمليات
- مصلحة الصيدلية
- مصلحة التنقلات
- مصلحة المخزن
- مصلحة الفحص الطبي
- الإستجالات

المطلب الثاني: الوظيفة المعلوماتية في المؤسسة:

إن الإعلام الآلي يصعب الإستغناء عنه في المؤسسات سواء ذات النشاط الإقتصادي أو الإداري أو الإستشفائي وهذه النظرية بتعريضها التطور التكنولوجي المعاصر حيث أن المؤسسة لا تخفى بمكانتها عندما تكون بدائية.

1- خدمات الإعلام الآلي في المؤسسة: الإعلام الآلي يخص جميع الخدمات الإدارية والاستشفائية:

- الإدارية: كل ما يتعلق بالمراسلات الداخلية و الخارجية.
- الاستشفائية: كتابة التقارير الشهرية و السنوية كما يوجد بالمؤسسة برامج خاصة بالتسيير منشأة من طرف الوزارة المعينة و من بينها:
- برنامج **PATIENT**: هذا البرنامج خاص بمكتب القبول حيث يعمل إحصاء الأشخاص الذين قدم لهم العلاج بالمستشفى من يوم دخولهم إلى غاية خروجهم .
- برنامج **INFORMET**: يقوم هذا البرنامج بإحصاء كل أجهزة الإعلام المتواجدة بالمؤسسة.
- برنامج **IDAAS**: هذا البرنامج موصل مع مؤسسة التأمينات الاجتماعية ويوقوم بمعرفة إن كان المريض مؤمن أو غير مؤمن.

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

- برنامج **EPISTAT**: من مهام هذا البرنامج إحصاء للمستخدمين والأطباء الإحصائيين.

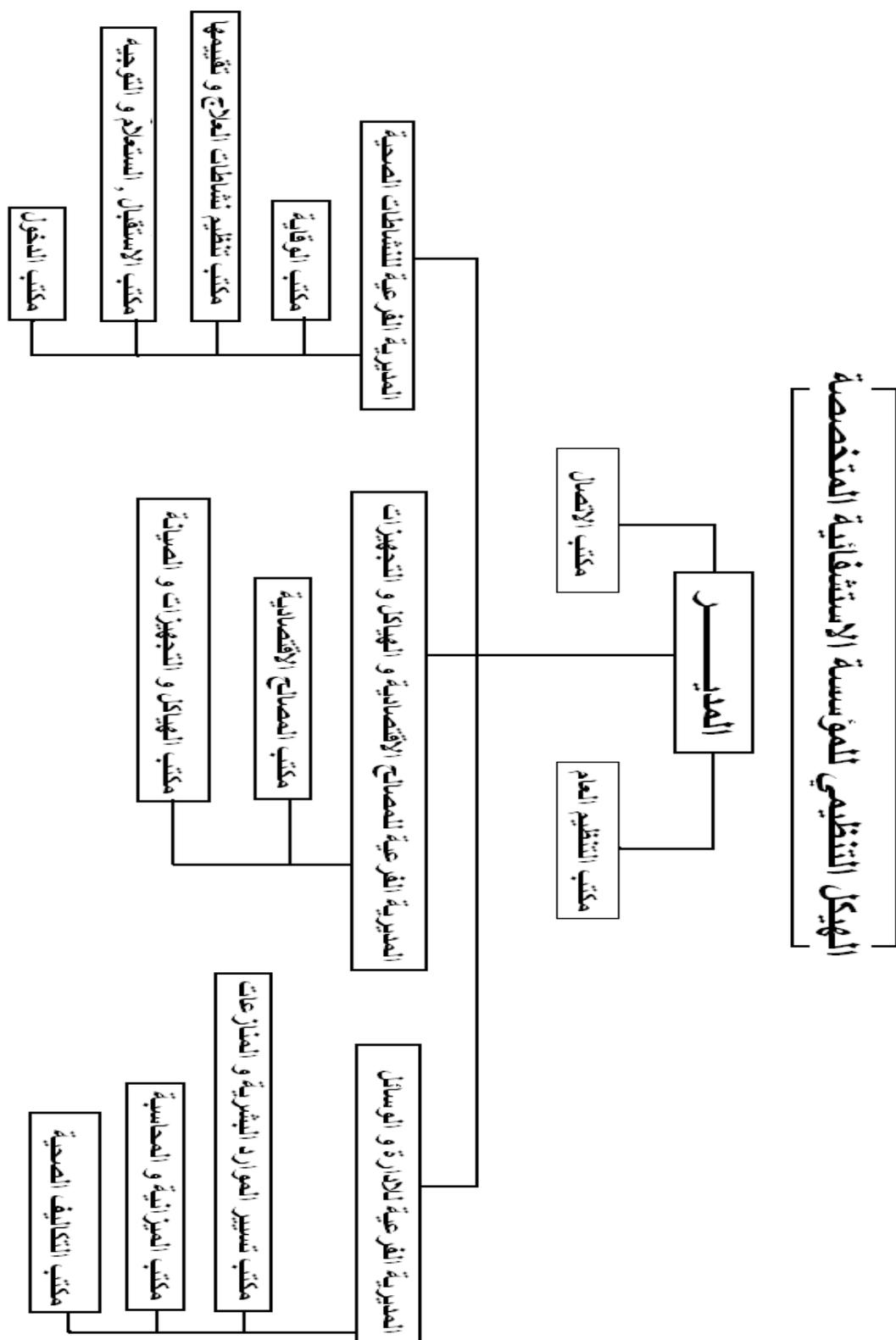
- برنامج **EPIMAT**: ومن مهام هذا البرنامج يقود بجرد العتاد و التجهيزات.

- برنامج **EPAIE**: هذا البرنامج خاص بمصلحة الأجور و الرواتب.

2- أنواع أجهزة الإعلام داخل المؤسسة

N °	Pc et Imprimant
01	"Pentium 04 RAM 1G ECRAN LCD 19"
02	HP Compaq Dual core RAM 1G ECRAN HP " "19
03	"Dual core RAM 2G ECRAN LCD 22"
04	"Dual core RAM 1G ECRAN LCD 19"
05	"IMPRIMENT CANON LAZER 2900"
06	"IMPRIMENT SAMSUNG LAZER 3010"
07	" IMPRIMENT CANON LAZER 1120 "
08	" IMPRIMENT EPSON 2090 matriciel "
09	" IMPRIIMENT CANON LAZER 1120 "

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاي محمد)-
بالجلفة -



القرار الوزاري المشترك المورخ في 26 أفريل 1998 المحدد للهيكل التنظيمي للمؤسسات الاستشفائية المتخصصة

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

3- دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

- التنظيم الإداري للمؤسسة : تتكون المؤسسة مستشفى الأم و الطفل لولاية الجلفة من أربعة مديريات فرعية :

. المديرية الفرعية للمصالح الصحية
. المديرية الفرعية للمالية و الوسائل
. المديرية الفرعية للموارد البشرية
. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة
وسوف نلخص مهام المديريات و المكاتب المكونة لها:

1. المديرية الفرعية للمصالح الصحية: حسب المادة: 04 من القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 20/12/2011 الذي يحدد الهيكل التنظيمي الداخلي للمؤسسة فإن تنظيم المديرية الصحية للمصالح الصحية تشمل على ثلاث مكاتب تتمثل في:
. مكتب القبول.

. مكتب التقاعد وحساب التكاليف.
. مكتب تنظيم و متابعة النشاطات الصحية و تقييمها.
أهم المهام والنشاطات التي تقوم بها المديرية الصحية للمصالح الصحية:

تتمثل أهم النشاطات التي تقوم بها المديرية الصحية للمصالح الصحية في إعداد جداول المناوبة على ذلك يتم إعداد جداول خاصة بالمناوبة التي هي عبارة عن جدول إداري يسجل فيه التاريخ وتوقيت المناوبة، بالإضافة إلى اسم ولقب الأشخاص المعنيون بالمناوبة (الليلية، العطل الأسبوعية، المناسبات).

2. المديرية الفرعية للمالية والوسائل: المديرية الصحية للمالية والوسائل تعتبر من المديريات الفرعية في المؤسسة داخل الهيكل التنظيمي الداخلي ، فهي تختص بإدارة الشؤون المالية و الإقتصادية، كما تسطر و تحضر برامج عمل ذات الصلة بالتسيير و التجهيز كما تقوم بإعداد الميزانية و تحصيل الإيرادات و صرف النفقات...إلخ.
تتكون المديرية الفرعية للمالية و الوسائل من:

1/ مكتب الميزانية و المحاسبة.

2/ مكتب النفقات العمومية.

**الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -**

- 3/ مكتب الوسائل العامة و الهياكل.
- أهم المهام و النشاطات التي تقوم بها المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:
- 1/ إعداد وتنفيذ الميزانية.
 - 2/ إجراءات الصفقة العمومية و الاستثمار.
 - 3/ إجراءات الاقتناء و الجرد.
3. المديرية الفرعية للموارد البشرية:
- المديرية الفرعية للموارد البشرية تعتبر من بين المديريات الفرعية في المؤسسة داخل الهيكل التنظيمي الداخلي، و التي تقوم بتسيير و تنظيم الموارد البشرية للمؤسسة، وهذا بالإستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر و المتوقع لبلوغ أهداف المؤسسة.
- في إطار هيكله و تنظيم هذه المديرية الفرعية، حيث تتم متابعة الحياة المهنية للموظف، اعتبارا من تنصيه و تثبيته حتى مغادرته المؤسسة، كما تسهر على أوضاعه المهنية المتعلقة بمجالات التقييم و التكوين، الانتداب، الإحالة على الاستيداع، التقاعد....إلخ.
- وتتكون هذه المديرية تشمل مكتبين هما:
- مكتب تسيير المواء البشرية و المنازعات.
 - مكتب التكوين .
- أهم المهام و النشاطات التي تقوم بها المديرية الفرعية للموارد البشرية :
- . إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية.
 - . التوظيف و شروطه في المؤسسة.
 - . الترقية في المؤسسة.

- تقديم مجال الدراسة:

كما ذكرنا سابقا (في تقديم الموضوع) فإنّ ستكون في المديرية الفرعية للمالية و الوسائل بالخصوص المخزن.

1. المديرية الفرعية للمالية و الوسائل : المديرية الفرعية للمالية و الوسائل تعتبر من المديريات الفرعية في المؤسسة داخل الهيكل التنظيمي الداخلي فهي تختص بإدارة الشؤون المالية و الاقتصادية ، كما تسطر و تحضر برامج عمل ذات

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

الصلة بالتسيير والتجهيز كما تقوم بإعداد الميزانية و تحصيل الإيرادات و صرف النفقات... إلخ.

وحسب المادة 04 من القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 2009/12/20 الذي يحدد الهيكل التنظيمي الداخلي للمؤسسة فإن المديرية الفرعية للمالية والوسائل تتكون من:

1. مكتب الميزانية و المحاسبة.

2. مكتب الصفقات العمومية.

3. مكتب الوسائل العامة والهيكل.

المكاتب التابعة المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:

1/ مكتب الميزانية و المحاسبة: لهذا المكتب أهمية كبيرة داخل المديرية الفرعية للمالية والوسائل إذ يقدم للمدير الفرعي إقتراحات في مشروع الميزانية سواء الأولية أو الإضافية من أجل تقسيم العناوين، كذلك قديم الوضعية المالية للمؤسسة، كما له صلة مباشرة مع أمين الخزينة والمراقب المالي وله مجموعة من المهام أهمها: إعداد الميزانية الأولية والإضافية، إعداد الوضعية المالية للمؤسسة، إعداد الحساب الإداري... إلخ.

2/ مكتب النفقات العمومية: حيث يقوم بمتابعة جميع إجراءات النفقات العمومية و الاستثمارات، و تتمثل مهامه الرئيسية في:
. تحضير دفاتر الشروط التقنية والمالية، إعداد مختلف إعلانات الاستثمارات أو المناقصات.

. تحضير السجلات الخاصة بمتابعة إجراءات الاستثمار و المناقصات
. التحضير لاجتماعات لجنة الفتح و التقييم للعروض المالية و التنقية و ترتيب العروض حسب تاريخ وصولها .

. تحضير محاضر فتح الأظرفة وتقييم العروض التقنية و المالية... إلخ.
3/ مكتب الوسائل العامة و الهيكل : يقوم هذا المكتب بمتابعة جميع وسائل و هياكل المؤسسة و تتمثل مهامه الرئيسية في متابعة مختلف الفواتير المقدمة من مصالح المختلفة، القيام بعملية الجرد، متابعة الموردين، تسيير المخازن... إلخ

**الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -**

2. تعريف المخزن: هو عبارة عن مكان توضع فيه البضائع والسلع المشتراة أو المنتجة بشكل منظم ومرتب، بحيث تكون جاهزة للاستعمال كلما استدعت الضرورة والمخازن بصفة عامة تكون جزء من المؤسسة سواء كانت إنتاجية أو تسويقية.

وهو عبارة عن مدخلات وتنخفض بالمخرجات، فالمدخلات هي عبارة عن مجموعة من البضائع أو العناصر المختلطة و المنظمة داخله وهي موجهة للاستخدام في وقت لاحق أي تقوم بتقديمها إلى مستخدميها على حسب احتياجاتهم.

ويتضمن المخزن مجموعة من السلع المستثمرة أو المصنوعة من قبل المؤسسة الموجهة للبيع أو الأداء أو الاستهلاك من أجل حاجات الصنع أو الاستغلال.

3. لمحة عن مخزن لوازم المكتب:

إنّ هذا المخزن ضروري جدا بالنسبة للمؤسسة لاحتوائه على اللوازم الضرورية لسير المؤسسة من لوازم المكتب مثل: الأوراق، السجلات، أنواع الأقلام... إلخ. فيقوم هذا المخزن باستلام السلع من الممون الخاص بلوازم الكتب ووضعها داخل المخزن إلى حين استهلاكها.

4. دور و أهمية المخزن داخل المؤسسة:

5. إن دور و أهمية المخزن يكمن في المحافظة على السير الحسن للمؤسسة و التي نلخصها فيما يلي:

. ضمان استمرار نشاط المؤسسة، حيث يسمح بإشباع طلبات المستخدمين.

. يساهم المخزون في مواجهة النقص الذي يحدث في التمويل ، ويعمل على

تجنب كل الاختلالات، ففي التأخر عن التمويل ، تلجأ المؤسسة إلى إخراج

المخزون لإتمام نشاطها الحفاظ على المواد

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة و أدواتها :

تفرض علينا طبيعة الموضوع إختيار منهج و أدوات تساعد على تحقيق هدفنا و سنتطرق في هذا المطلب إلى المنهج المتبع و الأدوات المستعملة في تحليلنا .

أولا : منهج الدراسة :

من خلال هذه الدراسة التي تهدف من خلالها إيجاد التأثير بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء الوظيفي للموارد البشرية ، ولذلك إستخدمنا المنهج الوصفي الذي يقوم أساسا على

**الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -**

دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ، فالمتغير الكيفي يحق لنا الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما المتغير الكمي فيعطي وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة .

ثانيا : أدوات جمع البيانات

بإستخدام المنهج الوصفي يمكن له أن يستعمل أدوات عدة للوصول إلى تحقيق أهدافه من بينها :

المقابلة : هي وسيلة لتقصي الحقائق و المعلومات بإستخدام طريقة منظمة تقوم على حوار أو حديث نقطي (شفوي) مباشرة بين الباحث و المبحوث المستجيب ، وهي محادثة موجهة يقوم بها الفرد مع آخر .

الملاحظة : تعرف على أنها توجه الحواس و الإنتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول (إلى كشف معرفة عن تلك الظواهر)¹ .

الإستبيان : هو عبارة عن إستمارة تحتوي على مجموعة من الأسئلة المترابطة و المتسلسلة و التي يتم الإجابة عليها و تعبئتها من قبل المبحوث لجمع المعلومات و البيانات حول الظاهرة .

وجاء الإستبيان في دراستنا هذه في جزئين أساسين هما :

الجزء الأول : يتضمن متغيرات تتعلق بالخصائص الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة و المتمثلة في الجنس و المستوى التعليمي و الخبرة الوظيفية ، ملكية المؤسسة .

الجزء الثاني : يتضمن 26 فقرة تتعلق بالموضوع الدراسة من خلال أربعة أبعاد :

البعد الأول : تكنولوجيا المعلومات وله من 1 إلى 6 عبارات

البعد الثاني : الإداء الوظيفي للموارد البشرية و له من 7 إلى 29 عبارة

البعد الثالث : النمط القيادي و له من 29 عبارة له 14 إلى 20 عبارة

البعد الرابع : التدريب و له من 21 عبارة إلى 26 عبارة

1- مسعود بيطام ، الملاحظة و المقابلة في البحوث السوسيوولوجي، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة قسنطينة ، عدد 11 ، جوان 1999 ، ص 122 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)- بالجلفة -

وقد صممت أسئلة الإستبيان وفقا لمقياس ليكارت الخماسي الذي يعد الأنسب لهذه الدراسة ، حيث تم تحديد الخيارات كالتالي : موافق تماما ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق تماما .

ثالثا : مجتمع وعينة الدراسة :

فيما يلي يتم عرض مجتمع الدراسة كخطوات أول عرض و تحليل المعطيات إشتهل مجتمع الدراسة على عمال المستشفى (الأم و الطفل بالجلفة) الموزعين على مختلف مصالح المؤسسة .

عينة الدراسة :

تعريف العينة : هي عبارة عن جزء من المجتمع ، أي هي جزء من لكل و يقصد بها ذلك الجزء الصغير من مجتمع البحث محل الدراسة ¹ .

نظرا لوجود عدد كبير من العمال ، لذلك إقتصرت دراستنا على جزء أو ما سمي بالعينة حيث قدرة بـ 32 عامل يتوزعون على مختلف الوظائف .

وقد تم توزيع 41 إستبانة بقدر عدد العينة المدروسة تم إسترجاع 32 إستبانة و فقدان 9 إستبانات و بالتالي كان عدد الاستبانات التي تخضع للتحليل 32 إستبانة .

المبحث الثاني : الإطار التنظيمي للدراسة و أدواتها

المطلب الأول : عرض و تحليل بيانات و نتائج الدراسة

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى نتائج التي توصلنا إليها عن طريق الدراسة الميدانية مع القيام بتحليلها و تغييرها و ذلك للتعرف على التأثير القائم بين تكنولوجيا المعلومات و أثر إستخدامها على الأداء الوظيفي للموارد البشرية و تقييمه و كذا النمط القيادي و كذلك التدريب .

1 - ناجي عبد النور ، منهجية البحث السياسي ، الطبعة العربية ، عمان ، 2011 ، ص 66-87

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

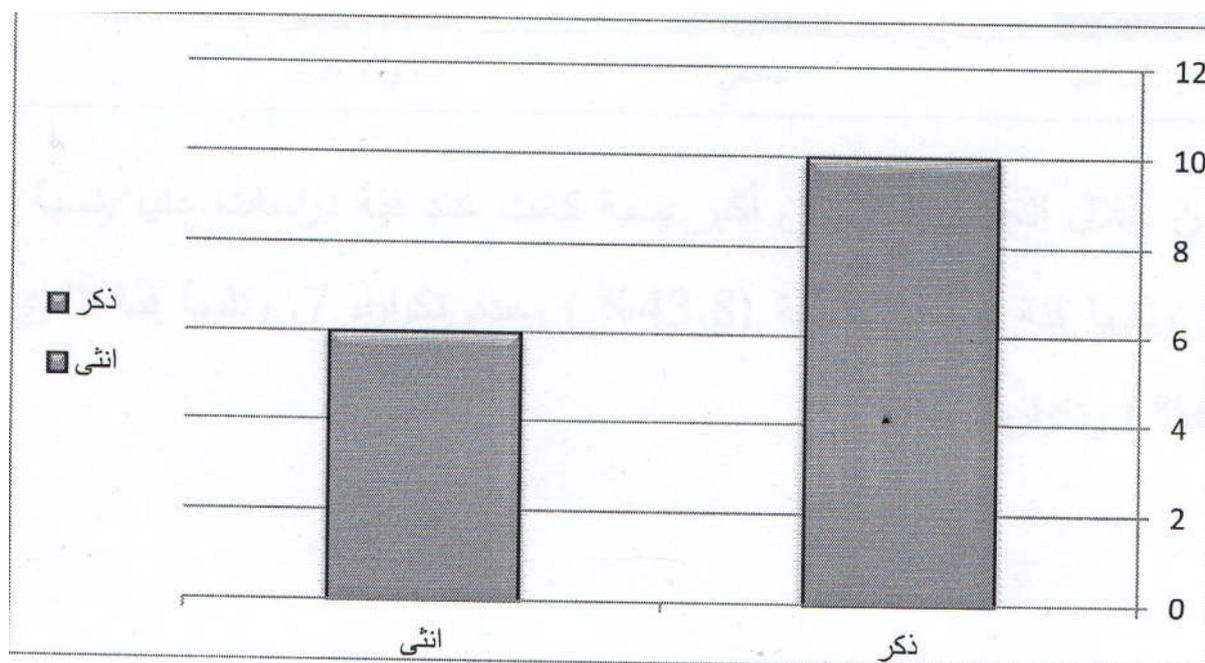
المطلب الثاني : عرض و تحليل البيانات الشخصية و الوظيفية

يمكن عرض نتائج الدراسة الميدانية التي توصلنا إليها فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس في الجدول التالي :

جدول رقم 01 : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس .

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
62.5%	20	ذكر
37.5%	12	أنثى
100%	32	المجموع

الشكل رقم (01) توزيع عينة الدراسة :

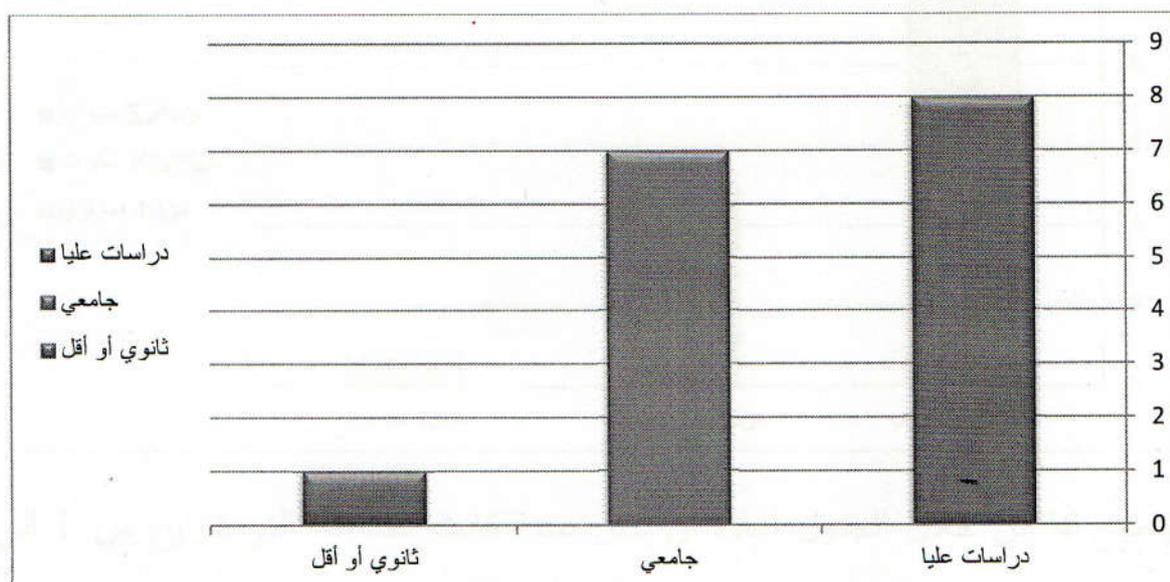


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة عند فئة الذكور بنسبة (62.5%) و تكرارهم 20 ، أما فئة الإناث فكانت نسبتهم (37.5%) و تكرارهم 12.

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (02) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
50.0%	16	دراسات عليا
43.8%	14	جامعي
6.3%	2	ثانوي أو أقل
100%	32	المجموع

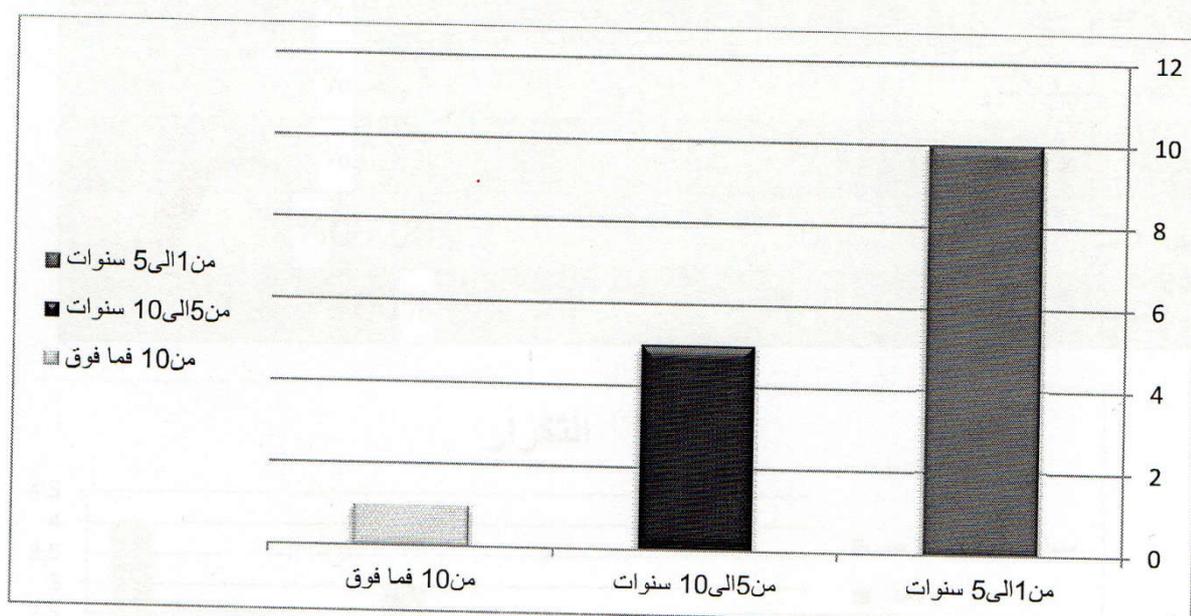


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند فئة دراسات العليا بنسبة (50%) و تكرارهم 16 ، وتليها فئة جامعي (43.8%) وعدد تكراره 14 ، وتليها فئة ثانوي أو أقل بنسبة (6.3%) و تكرارهم 2 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (03) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في المنصب

الخبرة في المنصب	التكرار	النسبة المئوية
من 1 إلى 5 سنوات	20	62.5%
من 5 إلى 10 سنوات	10	31.3%
من 10 فما فوق	2	6.3%
المجموع	32	100%

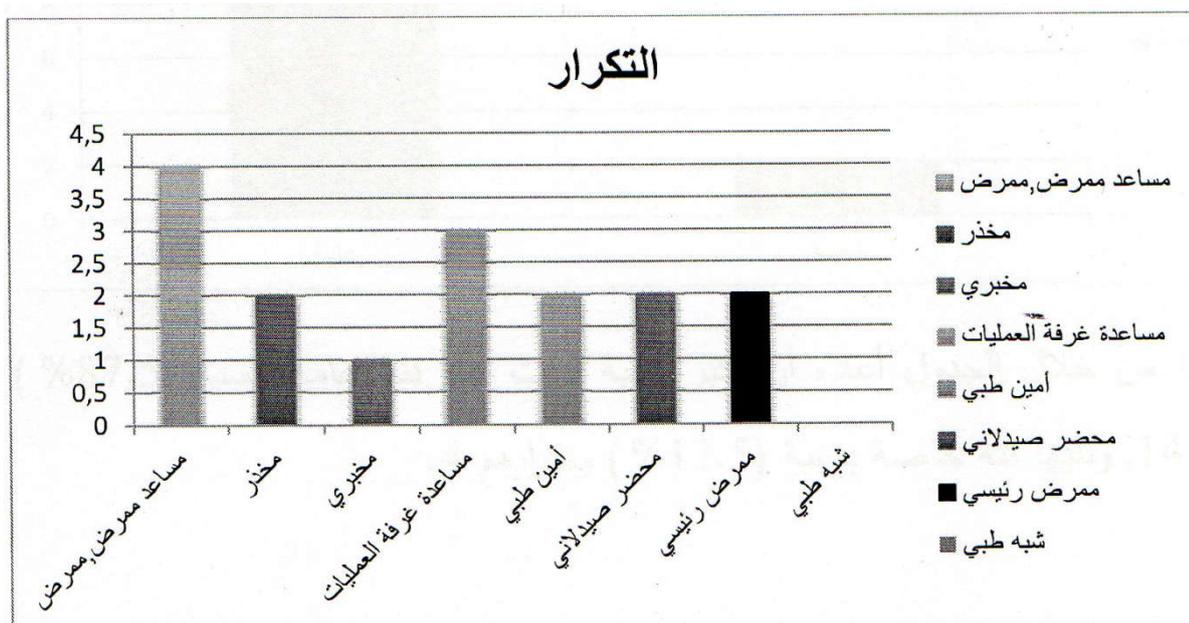


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند فئة التي تتراوح من 1 إلى 5 سنوات بنسبة (62.5%) و تكرارهم 20 ، و تليها فئة التي تتراوح من 5 إلى 10 سنوات بنسبة (31.3%) وتكرارهم 10، وتليها فئة التي تتراوح من 10 فما فوق بنسبة (6.3%) وتكرارهم 2 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (04) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب توظيفه

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
25.0%	8	مساعد ممرض، ممرض
12.5%	4	مخدر
6.3%	2	مخبري
18.8%	6	مساعدة غرفة العمليات
12.5%	4	أمين طبي
12.5%	4	محضر صيدلاني
12.5%	4	ممرض رئيسي
00%	0	شبه طبي
100%	32	المجموع

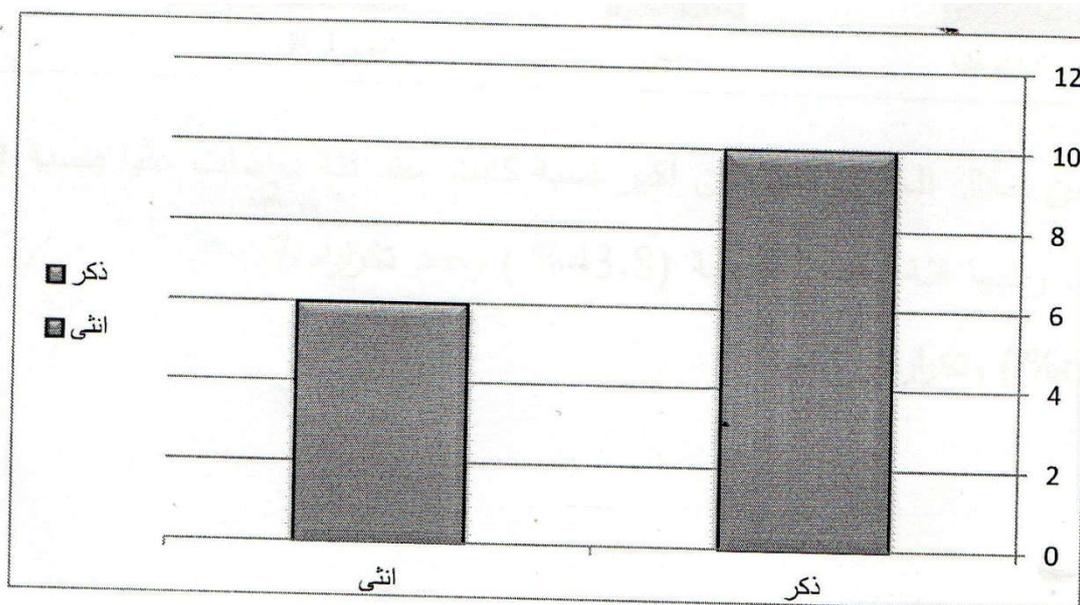


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند فئة مساعد ممرض ، ممرض ، بنسبة (25%) و تكرارهم 8. وتليها فئة مساعد غرفة العمليات بنسبة (18.8%) و تكرارهم 6. وتليها كل من فئة مخدر و أمين طبي و محضر صيدلاني بنسبة (12.5%) و تكرارهم 4 ، وتليها مخبري بنسبة (6.3%) و تكرارهم 2 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (05) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب ملكية المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	ملكية المؤسسة
87.5%	28	عامة
12.5%	4	خاصة
100%	32	المجموع



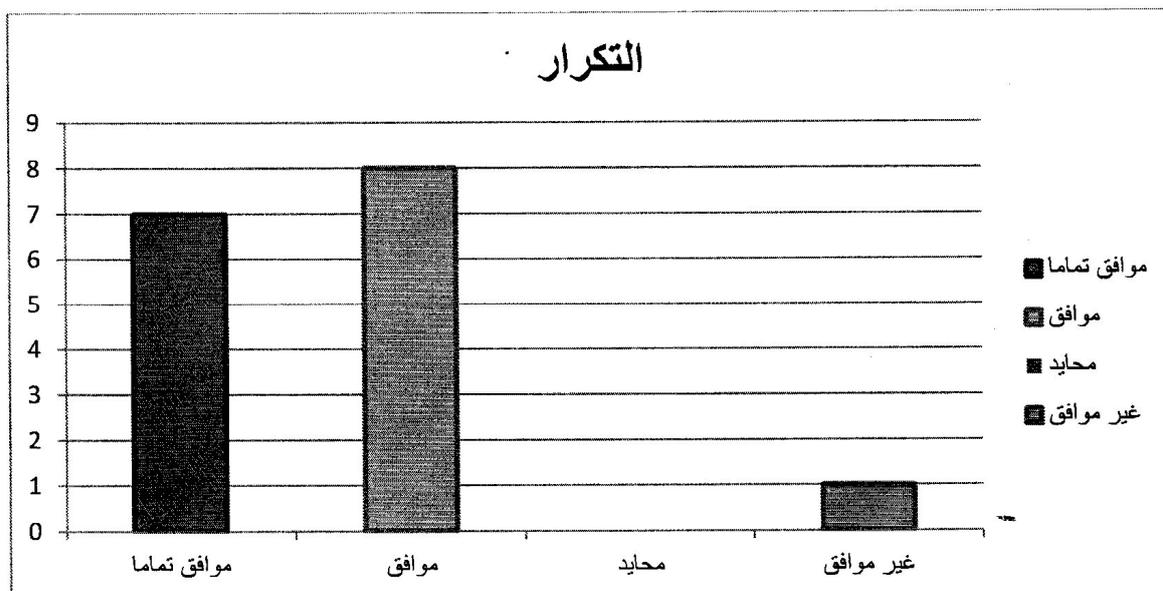
يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند فئة عامة بنسبة (87.5%) و تكرارهم 28 ، وتليها فئة خاصة بنسبة (12.5%) و تكرارهم 4 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

تحليل جداول الخاصة بفرضية الأولى : (تكنولوجيا المعلومات)

جدول رقم (01) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب قواعد العمل واضحة و صريحة .

النسبة المئوية	التكرار	قواعد العمل
13.8%	14	موافق تماما
50%	16	موافق
00%	0	محايد
6.3%	2	غير موافق
00%	0	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

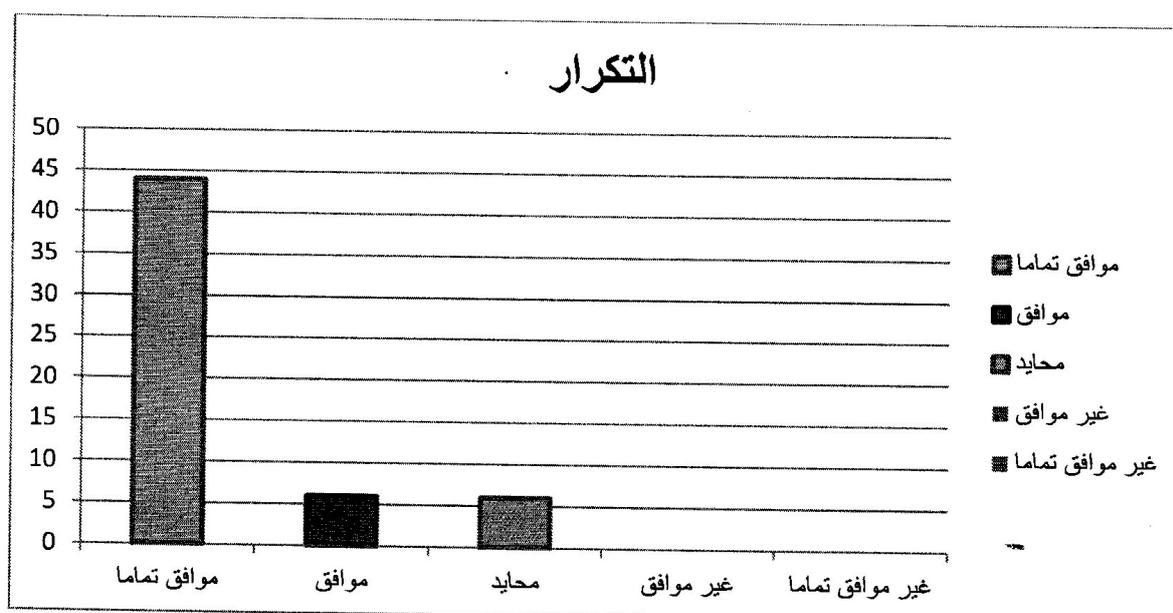


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة بموافق بنسبة (50%) و تكرارهم 16 ، و تليها الإجابة موافق تماما بنسبة (43.8%) و تكرارهم 14 ، و تليها غير موافق بنسبة (6.3%) و تكرارهم 2 ، أما كل من الإجابة محايد و غير موافق تماما فكانت نسبتهم منعدمة لديهم .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (02) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب يتم التحكم على العامل من خلال نتائج تقييم عمله

النسبة المئوية	التكرار	الحكم على العامل
25.0%	8	موافق تماما
37.5%	12	موافق
37.5%	12	محايد
00%	0	غير موافق
00%	0	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

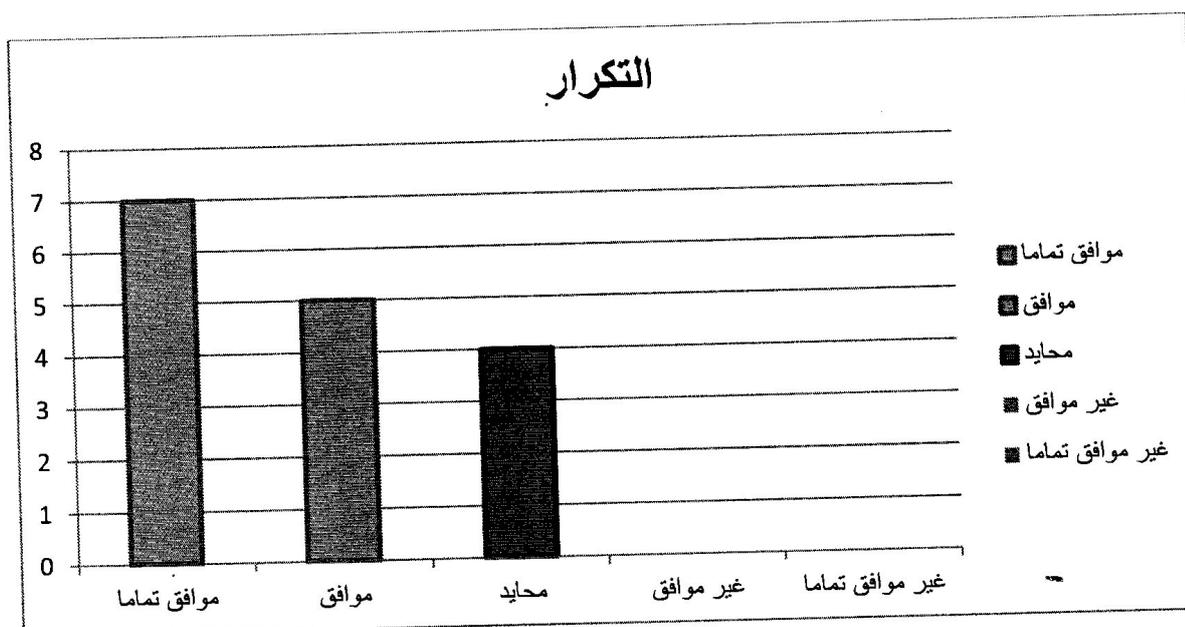


تضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة محايد و موافق بنسبة (37.5%) و تكرارهم 12 ، وتليها الإجابة موافق تماما بنسبة (25%) و تكرارهم 8 ، أما كل من الإجابة غير موافق ، وغير موافق تماما فكانت النسبة معدومة لديهم .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (03) : يوضح لنا توزيع أفراد العينة حسب يسود الإحترام بين العاملين
الإنسجام المتبادل بينهم .

النسبة المئوية	التكرار	الإحترام بين العاملين
%43.8	14	موافق تماما
%31.1	10	موافق
%25.0	8	محايد
%00	0	غير موافق
%00	0	غير موافق تماما
%100	32	المجموع

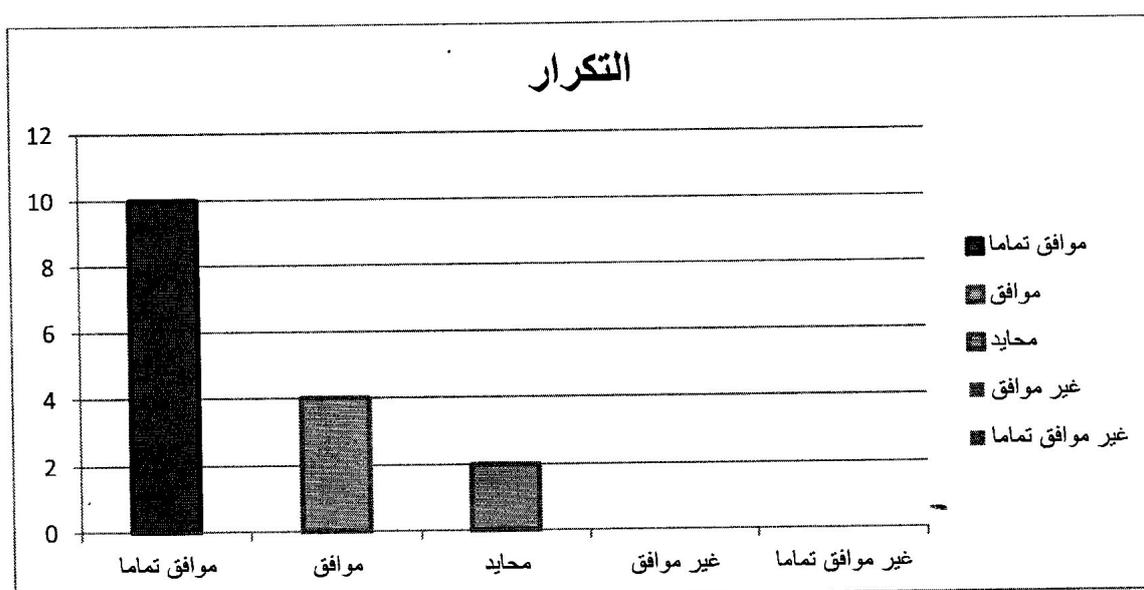


تضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (43.8%) وتكرارهم 14 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (31.3%) وتكرارهم 10 ، وتليها الإجابة محايد بنسبة (25%) وتكرارهم 8 ، أما كل من الإجابة غير موافق تماما فكانت نسبتهم منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (04) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب عنصر مهم ولا ينبغي
إضاعته

النسبة المئوية	التكرار	عنصر الوقت
62.5%	20	موافق تماما
25.0%	8	موافق
12.5%	4	محايد
00%	0	غير موافق
00%	0	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

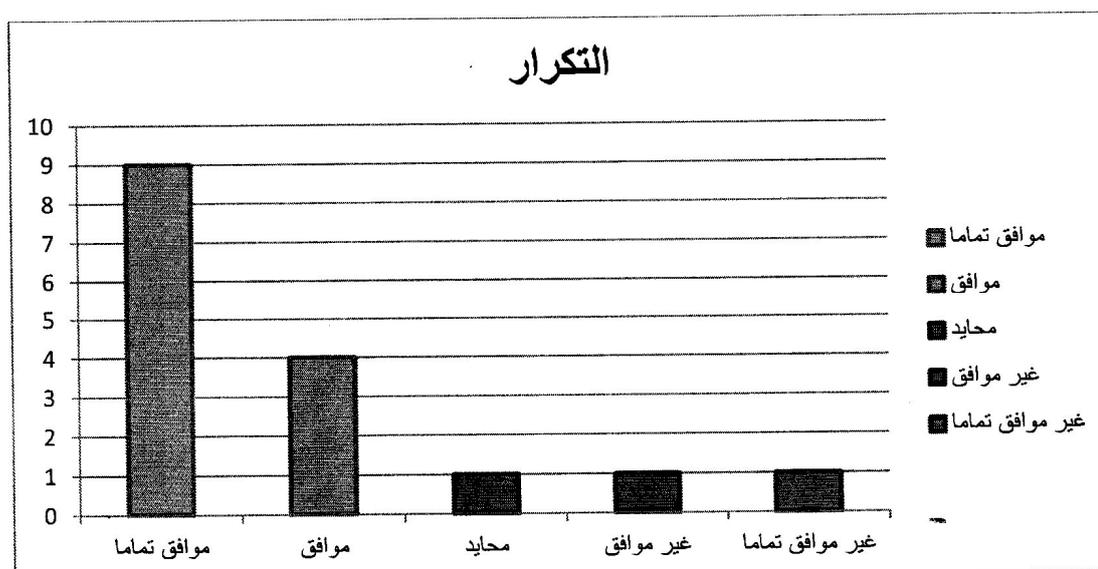


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (62.5%) وتكرارهم 20 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (25%) وتكرارهم 8 ، وتليها الإجابة محايد بنسبة (12.5%) وتكرارهم 4 ، أما كل من الإجابة غير موافق و غير موافق تماما فكانت نسبتهم منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (05) : يوضح الجدول توزيع أفرادالعينة حسب أساس السلوك بين العاملين وهو القيم

النسبة المئوية	التكرار	أساس السلوك
56.3%	18	موافق تماما
25.0%	8	موافق
6.3%	2	محايد
6.3%	2	غير موافق
6.3%	2	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

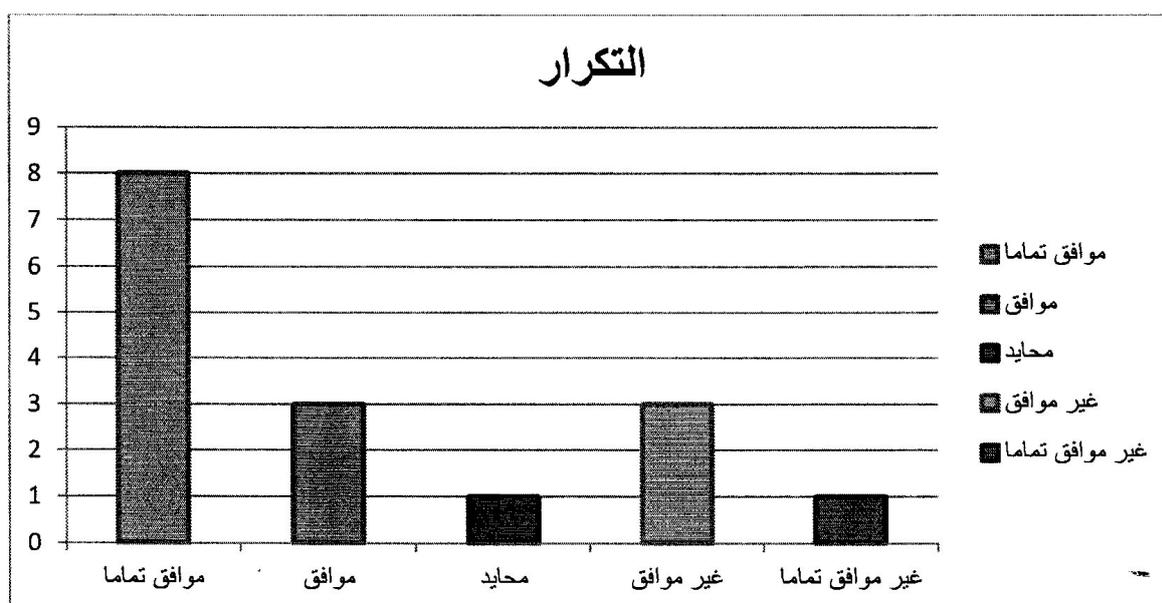


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عدد الإجابة موافق تماما بنسبة (56.3%) و تكرارهم 18 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (25%) و تكرارهم 8 ، و تليها كل من الإجابة محايد و غير موافق و غير موافق تماما بنسبة (6.3%) و تكرارهم 2 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (06) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسبديكم برامج خاصة بالعمال و الإهتمام بهم تحفيزهم

النسبة المئوية	التكرار	برامج خاصة بالعمال
50.0%	16	موافق تماما
18.8%	6	موافق
6.3%	2	محايد
18.8%	6	غير موافق
6.3%	2	غير موافق تماما
100%	32	المجموع



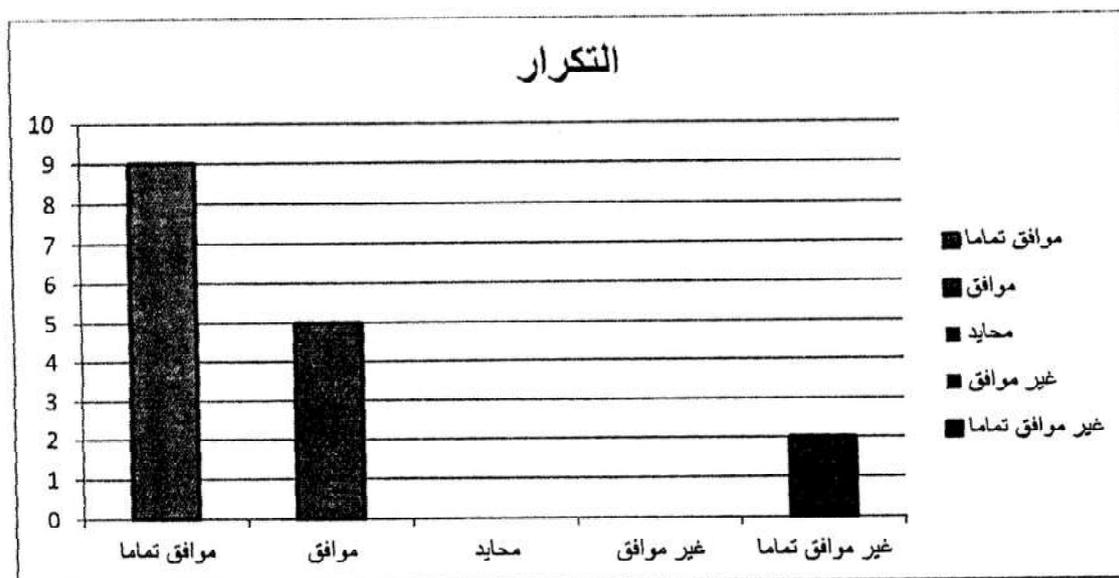
يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (50%) و تكرارهم 16 ، و تليها الإجابة موافق بنسبة (18.8%) و تكرارهم 6 ، و تليها الإجابة محايد و غير موافق بنسبة (6.3%) و تكرارهم 2.

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الثانية : (الأداء الوظيفي للموارد البشرية و تقييمها)

جدول رقم (07) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب تقوم بالإلتزامبالوائح و التعليمات عن تنفيذك لعمالك

النسبة المئوية	التكرار	الإلتزامبالوائح
56.3%	18	موافق تماما
31.3%	10	موافق
00%	0	محايد
00%	0	غير موافق
12.5%	4	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

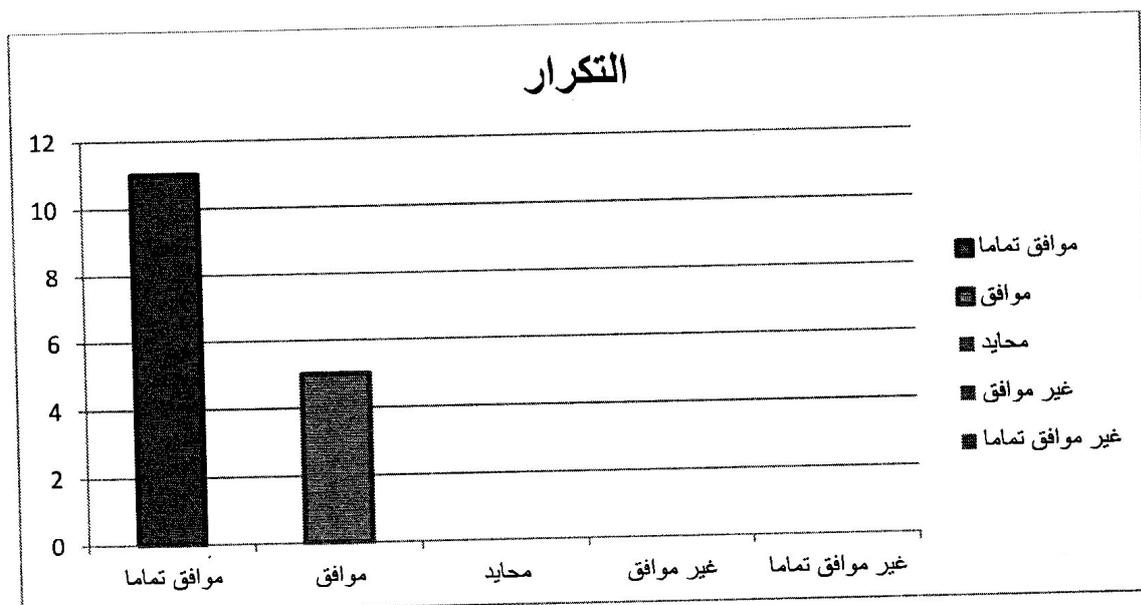


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (56.3%) و تكرارهم 18 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (31.3%) و تكرارهم 10 ، و تليها الإجابة غير موافق تماما بنسبة (12.5%) و تكرارهم 4 ، أما كل من الإجابة محايد و غير موافق و غير موافق كانت نسبة لديهم منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (08) : يوضح لنا الجدول توزيع أفراد العينة حسب نظام تقييم الأداء يشكل حافظ مهم لتطوير و تحسين العمال أدائهم .

النسبة المئوية	التكرار	تقييم الأداء
68.8%	22	موافق تماما
31.3%	10	موافق
00%	0	محايد
00%	0	غير موافق
00%	0	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

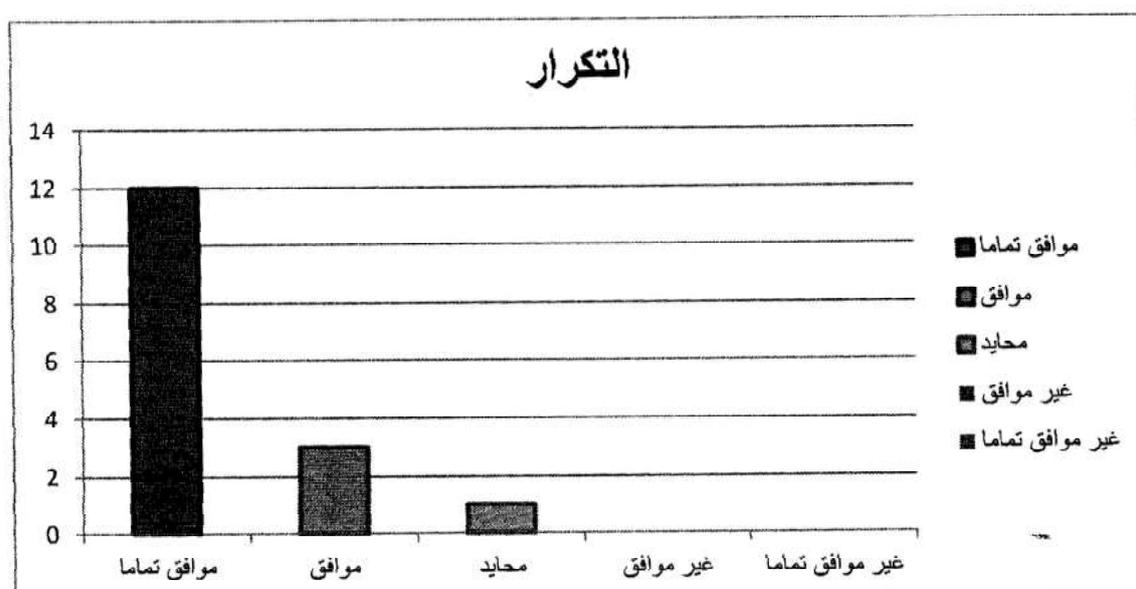


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (68.8%) و تكرارهم 22 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (31.1%) و تكرارهم 10 ، أما كل من الإجابة محايد و غير موافق و غير موافق تماما كانت نسبة لديهم منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (09) :يوضح الجدول توزيع أفراد العينة سحب العمل الجماعي له دور في
رفع مستوى الأداء

النسبة المئوية	التكرار	العمل الجماعي
75.0%	24	موافق تماما
18.8%	6	موافق
6.3%	2	محايد
00%	0	غير موافق
00%	0	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

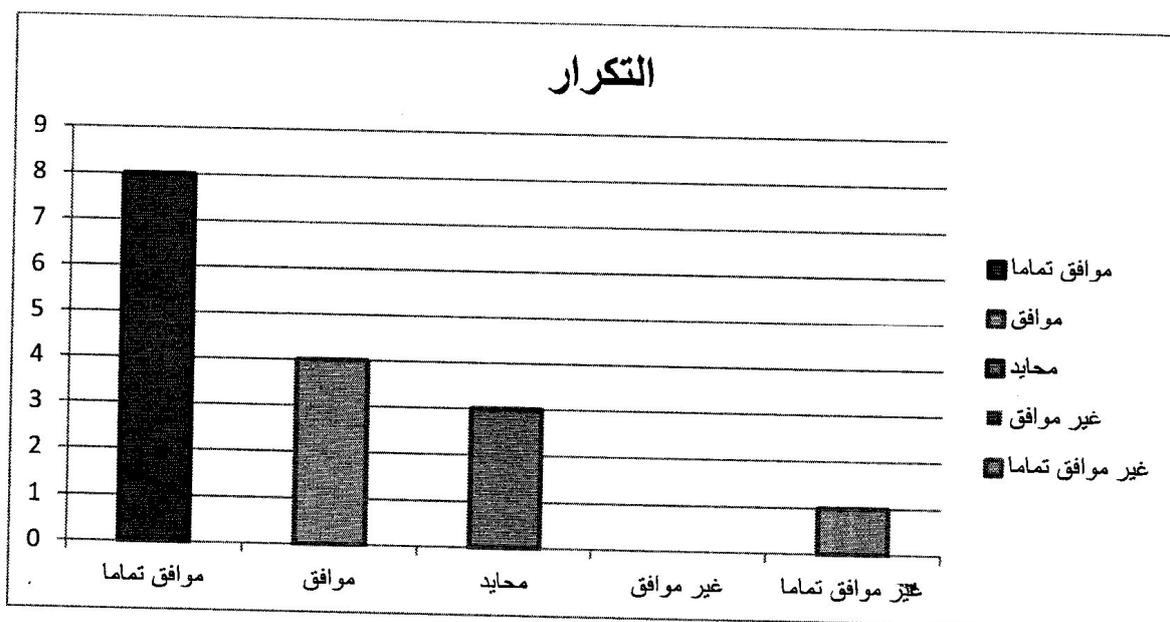


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (75%) وتكرارهم 24 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (18.8%) وتكرارهم 6 ، و تليها الإجابة محايد بنسبة (6.3%) وتكرارهم 2 ، أما كل من الإجابة غير موافق و غير موافق تماما كانت نسبة لديهم منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (10) : يوضح لنا الجدول توزيع أفراد العينة حسب نظام العقوبات في
تحسين أداء العاملين بالمؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	نظام العقوبات
50.0%	16	موافق تماما
25.0%	8	موافق
18.8%	6	محايد
00%	0	غير موافق
6.3%	2	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

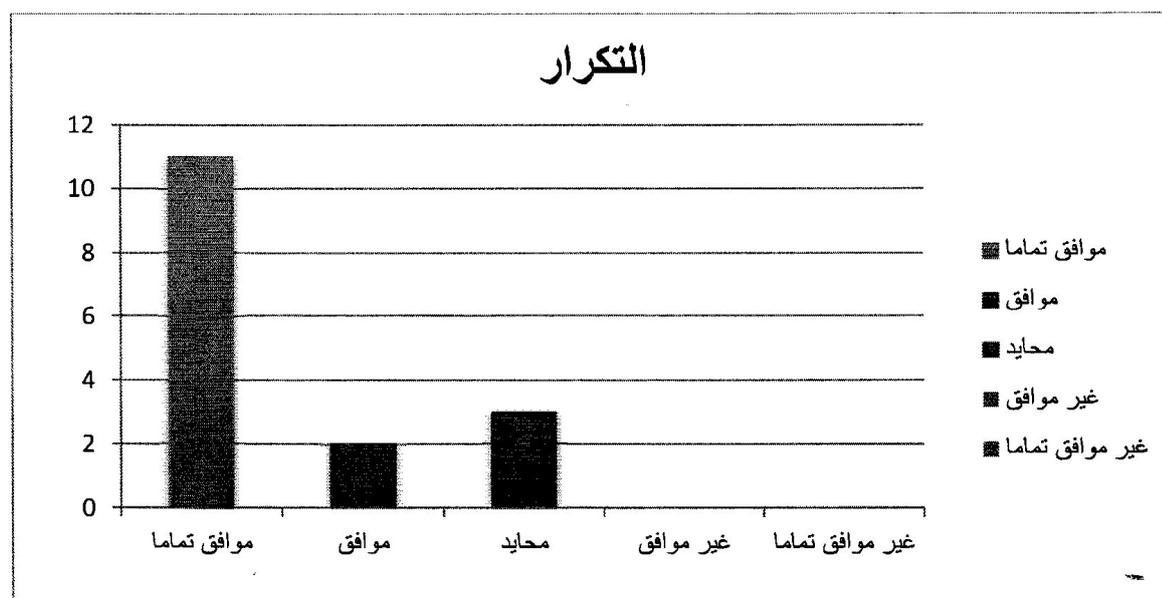


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (75%) وتكرارهم 24 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (25%) وتكرارهم 8 ، وتليها الإجابة محايد بنسبة (18.8%) وتكرارهم 6 ، وتليها الإجابة غير موافق تماما بنسبة (6.3%) وتكرارهم 2 ، أما إجابة غير موافق فكانت نسبة منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (11) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأفكار الإبداعية و إقتراحك لفكرة جديدة تساعد في تطوير العمل ورفع الأداء

النسبة المئوية	التكرار	الأفكار الإبداعية
68.8%	22	موافق تماما
12.5%	4	موافق
18.8%	6	محايد
00%	0	غير موافق
6.3%	0	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

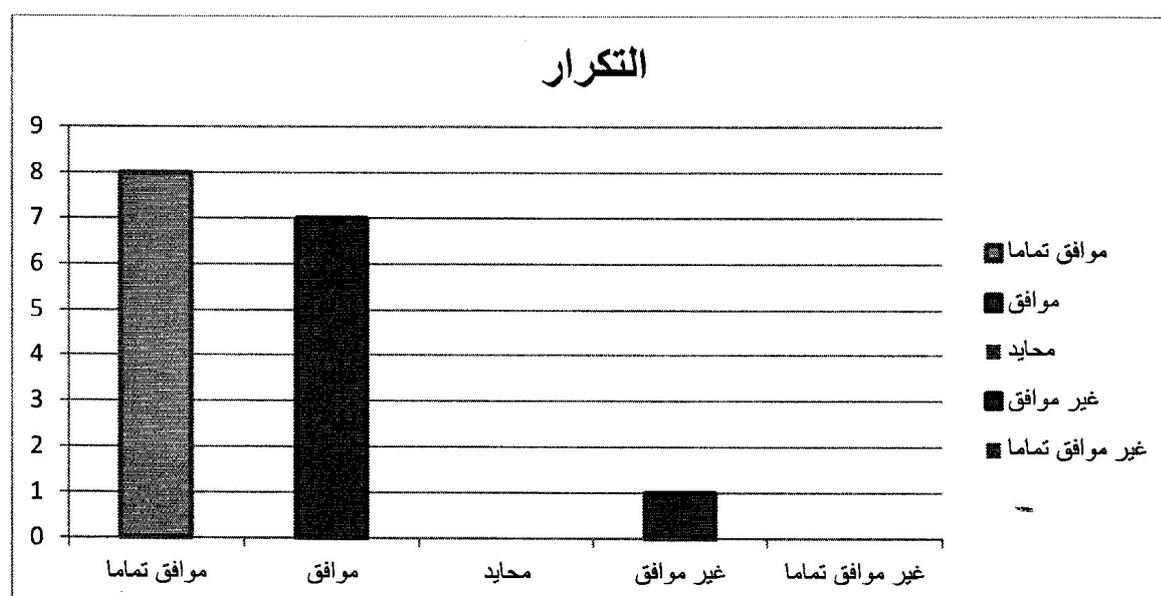


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (68.8%) و تتكررهم 22 ، و تليها الإجابة محايد بنسبة (18.8%) وتكررهم 6 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (12.5%) 4 ، أما كل من إجابة غير موافق و غير موافق تماما كانت نسبة منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (12) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب المتابعة المستمرة من قبل الرؤساء تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي للموارد البشرية

المتابعة المستمرة	التكرار	النسبة المئوية
موافق تماما	16	50.0%
موافق	14	43.8%
محايد	0	00%
غير موافق	2	6.3%
غير موافق تماما	0	6.3%
المجموع	32	100%

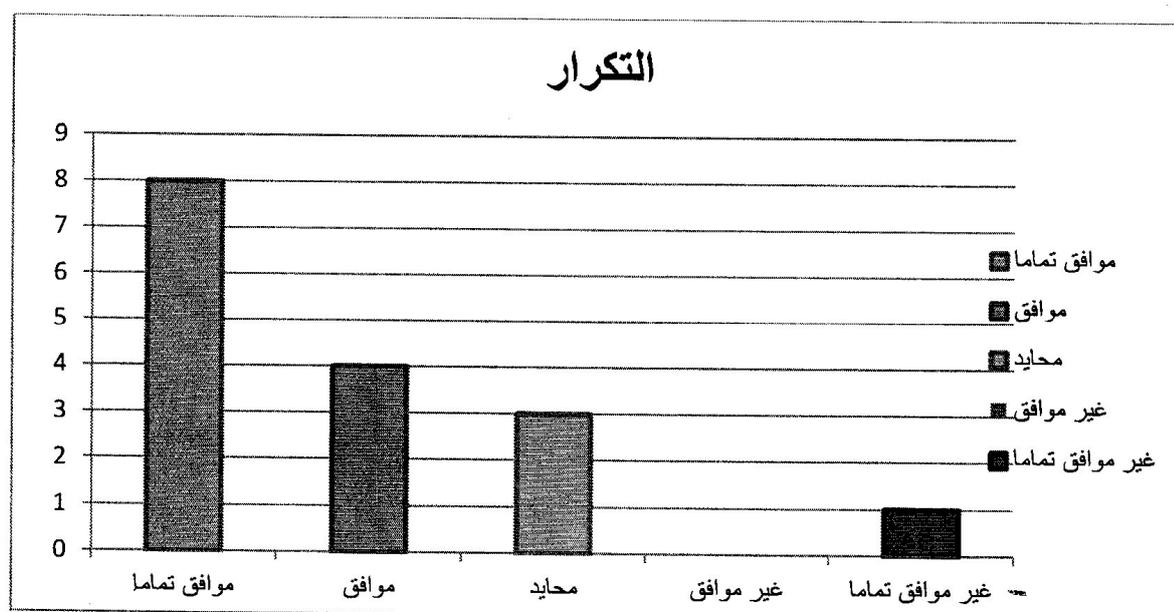


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة عند الإجابة موافق تماما بنسبة (50%) و تكرارهم 16 ، وتليها الإجابة موافق (43.8%) وتكرارهم 14 ، و تليها الإجابة غير موافق بنسبة (6.3%) و تكرارهم 2 ، أما الإجابة غير موافق تماما ومحايد كانت نسبة منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (13) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب الأخطاء الناجمة من طرفك من خلال أداء العمل .

الأخطاء الناجمة	التكرار	النسبة المئوية
موافق تماما	16	50.0%
موافق	8	25.0%
محايد	6	18.8%
غير موافق	0	00%
غير موافق تماما	2	6.3%
المجموع	32	100%

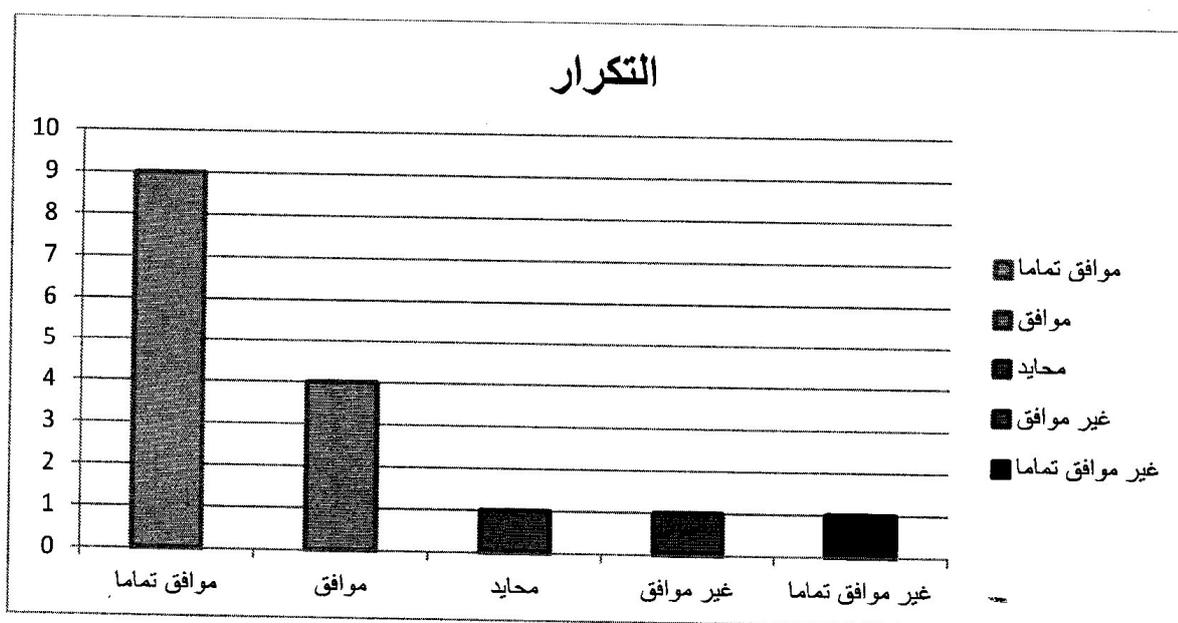


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (50%) و تكرارهم 14 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (25%) و تكرارهم 8 ، وتليها الإجابة محايد بنسبة (18.8%) و تكرارهم 6 ، وتليها الإجابة غير موافق تماما بنسبة (6.3%) و تكرارهم 2 ، أما إجابة غير موافق تماما كانت نسبة معدومة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (14) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب يتم النظر في آراء العاملين من خلال إتخاذ القرار

النسبة المئوية	التكرار	النظر في آراء العاملين
56.3%	18	موافق تماما
25.0%	8	موافق
6.3%	2	محايد
6.3%	2	غير موافق
6.3%	2	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

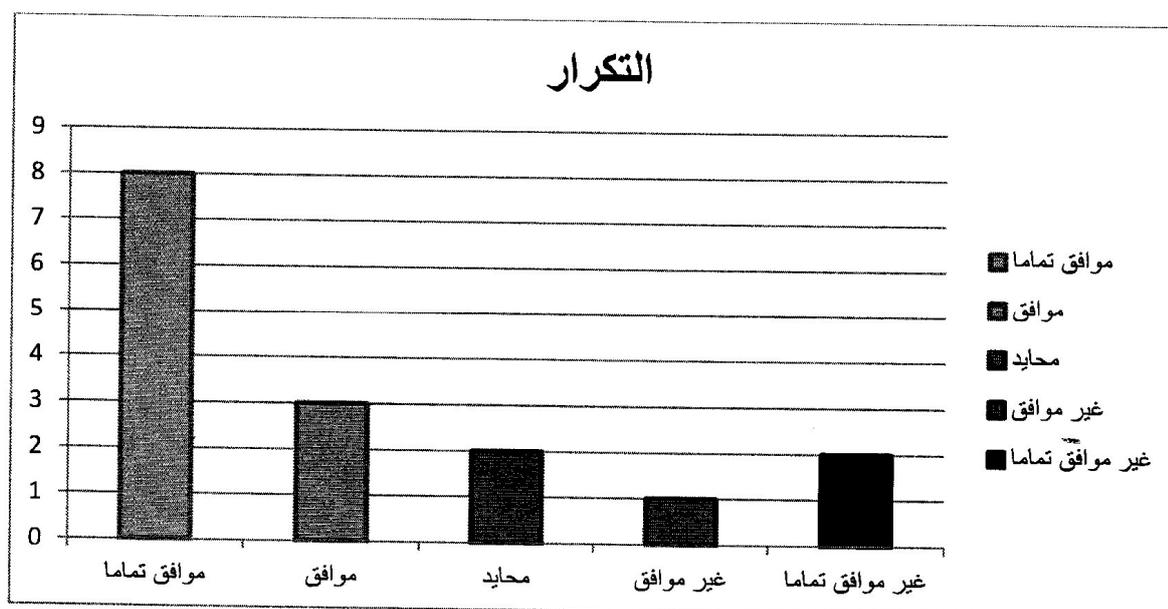


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (56.3%) و تكرارهم 16 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (25%) وتكرارهم 8 ، وتليها كل من الإجابة محايد و غير موافق تماما بنسبة (6.3%) وتكرارهم 2 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (15) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب المشاركة في إتخاذ الفرار
تزيدك حالات من الإبداع و الابتكار في الأداء الوظيفي للموارد البشرية

النسبة المئوية	التكرار	المشاركة تزيدك حالات من الإبداع و الابتكار
50.0%	16	موافق تماما
18.8%	6	موافق
12.5%	4	محايد
6.3%	2	غير موافق
12.5%	4	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

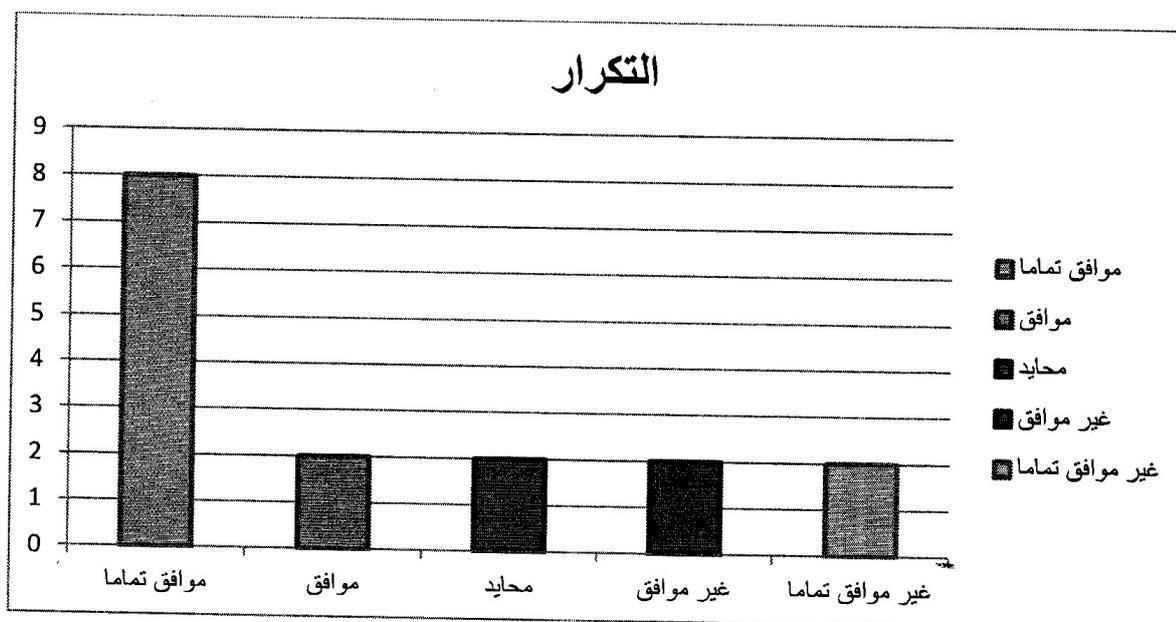


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (50%) وتكرارهم 16 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (18.8%) وتكرارهم 6 ، وتليها الإجابة محايد و غير موافق تماما بنسبة (12.5%) وتكرارهم 4 ، وتليها لإجابة غير موافق بنسبة (6.3%) وتكرارهم 2 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (16) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب مشكلات العمل تختفي عند إعطاء كل عامل فرصة في إبداء رأيه

النسبة المئوية	التكرار	مشكلات العمل
50.0%	16	موافق تماما
12.5%	4	موافق
12.5%	4	محايد
12.5%	4	غير موافق
12.5%	4	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

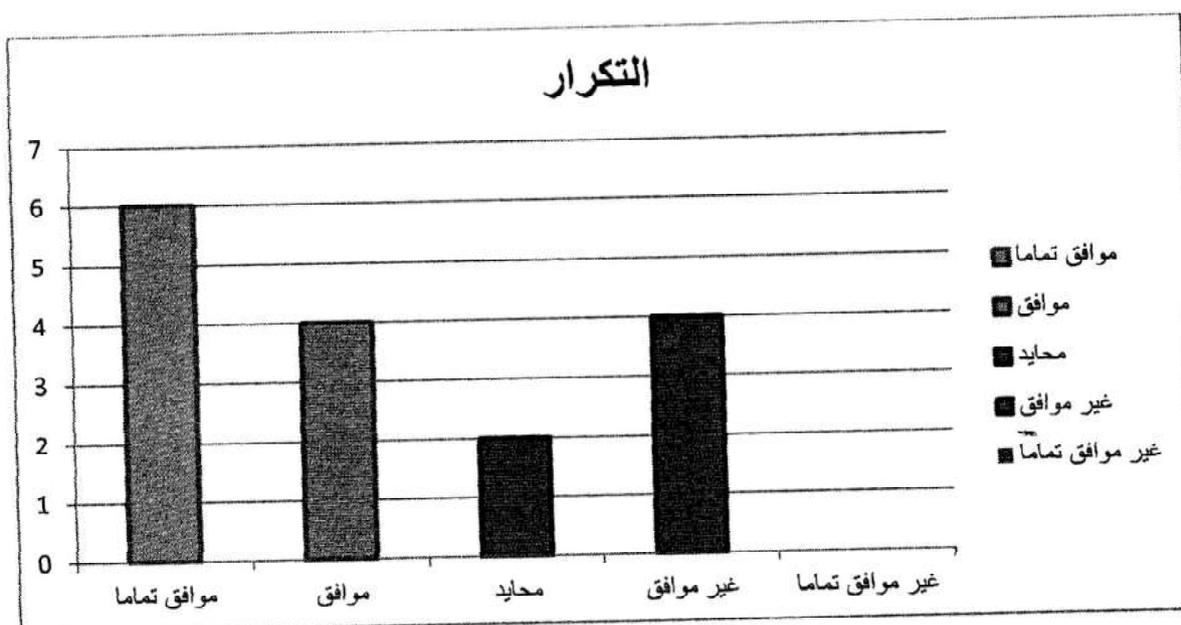


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (50%) و تكرارهم 16 ، وتليها الإجابة موافق و محايد و غير موافق و غير موافق تماما بنسبة (12.5%) وتكرارهم 4 .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم 17 : يوضح لنا الجدول توزيع أفراد العينة حسب يعمل المدير على توجيهي و إرشادي باستمرار .

عمل المدير على توجيهه و الإرشاد	التكرار	النسبة المئوية
موافق تماما	12	37.5%
موافق	8	25.5%
محايد	4	12.5%
غير موافق	8	25.5%
غير موافق تماما	0	00%
المجموع	32	100%

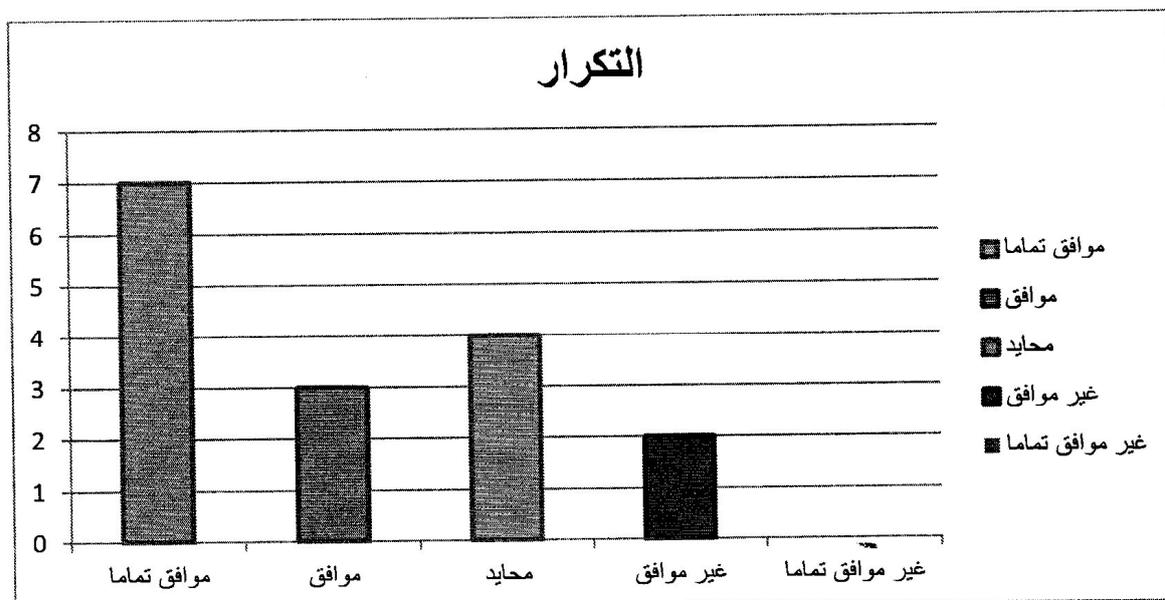


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (37.5%) و تكرارهم 12 ، وتليها الإجابة موافق و غير موافق بنسبة (25.5%) و تكرارهم 8 ، وتليها الإجابة محايد بنسبة (12.5%) و تكرارهم 4 ، أما إجابة غير موافق تماما كانت نسبة منعدمة ..

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة للأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (18) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب المدير ديمقراطي في قراراته مبنية على الحوار و المناقشة .

النسبة المئوية	التكرار	المدير ديمقراطي
43.8%	14	موافق تماما
18.8%	6	موافق
25.5%	8	محايد
12.5%	4	غير موافق
00%	0	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

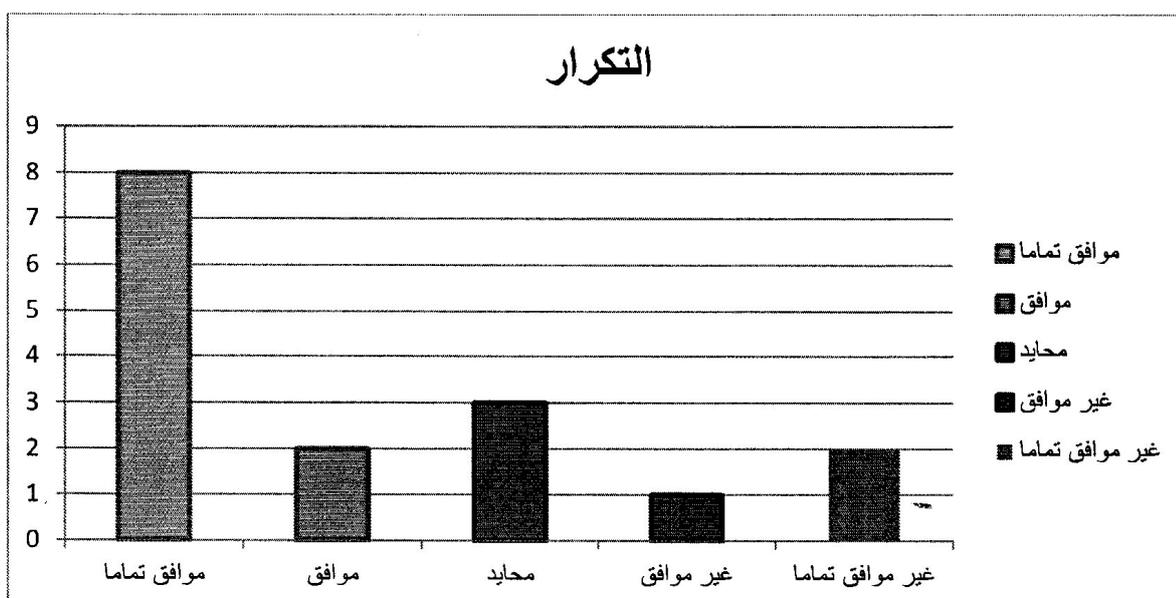


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (43.8%) و تكرارهم 14 ، وتليها الإجابة محايد بنسبة (25.5%) وتكرارهم 8 ، و تليها الإجابة موافق بنسبة (18.8%) وتكرارهم 6 ، وتليها الإجابة غير موافق تماما بنسبة (12.5%) و تكرارهم 4 ، أما إجابة غير موافق كانت نسبة منعدمة .

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (19) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب يشجع المدير العاملين على الإبداع و الجماعية في أسلوب العمل .

النسبة المئوية	التكرار	تشجيع العاملين
50.0%	16	موافق تماما
12.5%	4	موافق
18.8%	6	محايد
6.3%	2	غير موافق
12.5%	4	غير موافق تماما
100%	32	المجموع

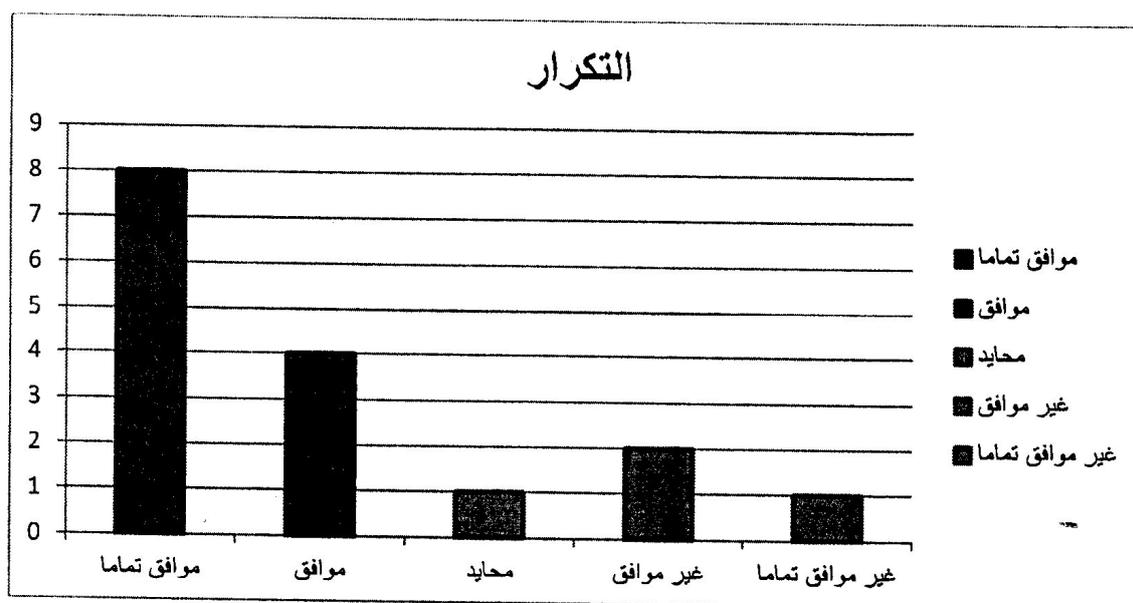


يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (50%) وتكرارهم 16 ، وتليها الإجابة محايد بنسبة (18.8%) وتكرارهم 6 ، و تليها الإجابة موافق و غير موافق تماما بنسبة (12.5%) وتكرارهم 4 ، و تليها الإجابة غير موافق بنسبة (6.3%) وتكرارهم 2.

الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كاكي محمد)-
بالجلفة -

جدول رقم (20) : يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب يوزع الفائد الواجبات على
العاملين دون مراعاة قدراتهم

النسبة المئوية	التكرار	حسب توزيع الواجبات
50.0%	16	موافق تماما
25.0%	8	موافق
6.3%	2	محايد
12.5%	4	غير موافق
6.3%	2	غير موافق تماما
100%	32	المجموع



يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة كانت عند الإجابة موافق تماما بنسبة (50%) و تكرارهم 16 ، وتليها الإجابة موافق بنسبة (25%) وتكرارهم 8 ، وتليها الإجابة غير موافق بنسبة (12.5%) وتكرارهم 4 ، و تليها الإجابة محايد و غير موافق تماما بنسبة (6.3%) وتكرارهم 2 .

**الفصل الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر استخدامها على أداء الموارد البشرية -
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية المخصصة الأم و الطفل (الدكتور كافي محمد)-
بالجلفة -**

خلاصة :

في الحقيقة كان المبتغى و الهدف من الدراسة في هذا الفصل الأخير معرفة الوصول إلى التأثير الفعلي لتكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية عامة وفي المؤسسة الإستشفائية خاصة و تسجيل ذلك من الدراسة النظرية إلى الدراسة الفعلية التطبيقية من خلال المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل (الدكتور كافي محمد) و ظهور على أرض الواقع إعتمادها على المجال الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية مما يظهر إيجابيا على أداء المورد البشري من الإرتقاء الفعلي لكفاءته و هذا يعتبر دافعا تنافسيا لرقى تكنولوجيا المعلومات و مدى بوز الإظافات التي تعتليها .

إستنتاج الفرضية 1 :

لقد أظهرت أن التكنولوجيا المعلومات و أثرها على الأداء الوظيفي في الموارد البشرية في مستشفى الأم و الطفل بالجلفة قد يكون الظاهر و السائد كان إيجابيا و المستوى كان متوسط و لهذا أظهرت الدراسة أن مستوى الفعل السلوكي الإبداعي لدى العاملين هو أعلى من المتوسط و لهذا المحايد و أظهرت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائيا بين النظام التكنولوجي المعلوماتي بأبعاده المختلفة مجتمعة و السلوك الإبداعي و هذا ما يعني أن النظام التكنولوجي المعلوماتي الملائم يؤثر بشكل إيجابي في إظهار و تبني العمل الإبداعي لدى العاملين ، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائيا بين كل بند من بنود أبعاد النظام التكنولوجي المعلوماتي متفردا.

إستنتاج الفرضية 2 :

كشفت الدراسة عن عدم وجود إختلافات و فروق دالة إحصائيا بين الخبرة الوظيفية و السلوك الإبداعي ما يظهر ويبين أن السلوكات الإبداعية للموارد البشرية لا تتأثر بالجنس فهو ليس مقصورا على الإناث دون الذكور أو الذكور دون الإناث ، كما أن الفعل السلوكي الإبداعي لا يتأثر و لا يرتبط بطول أو قصر سنوات خبرة العاملين ، و أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية و مستوى السلوك الإبداعي مما يدل بشكل واضح على أن السلوك الإبداعي و الوظيفي للموارد البشرية يتأثر بأعمارهم و مؤهلاتهم العملية و المستوى الإداري لوظائفهم .

التوصيات و الإقتراحات :

نقدم فيما يلي جملة من التوصيات و الإقتراحات التي نرى من خلال نتائج الدراسة أنها تساهم في تطوير و تحسين الأداء و التوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية :

- قيام إدارة المؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم و الطفل الدكتور (كاكي محمد) بالتوجه العملي و الرسمي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .
- السهر على تقديم الإمكانيات المادية و المالية لمراكز تكنولوجيا المعلومات لأهميتها في هذا المجال المهم في إدارة الموارد البشرية .
- مواكبة التكنولوجيا الحديثة في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .
- السهر على توفير المعلومات من أجل الأداء الأمثل و معاملة جميع العاملين باحترافية و صدق .
- المساهمة و إشراك الجميع من أجل اتخاذ القرارات من قبل العاملين و توعية بأهمية و قيمة الأداء الوظيفي لهم و تحسين أسلوبهم من أجل الارتقاء بنوعية الوظيفة الناجحة .

خاتمة

خاتمة :

لقد لعبت التكنولوجيا الحديثة دورا فعال في كل منظمة من أجل الرقي و النهوض بمعلوماتها و طريقة إستخدامها و توظيفها بشكل وظيفي في المؤسسة و هذا ما رفع مستويات الأداء الوظيفي للأفراد العاملين من عنصر بشري خاصة و لا سيما أن تم إستغلال تكنولوجيا المعلومات و توجيهها توجيها فعليا صحيح في إطار التسيير المعلوماتي و كسب من وراءه أهم الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة إذ أصبح من الضروريات التماشي و مجريات العصر إستعمال تكنولوجيا المعلومات و دورها في القدرة على بناء قاعدة تحقق التأهل الجاد للمورد البشري و العاملين من أجل البحث صرامة التكوين القاعدي على إستخدام المعلومات و مدى تكنولوجيتها و حتى البحث على طريقة إتصال جادة بين المؤسسة و الموظف إستعمال كفاءة و بطريقة إلكترونية تضمن الصدق و الأمن و الجودة في المعلومات و تتعدى المعاملات الورقية و كسب الوقت و المحافظة عليه لأهميته .

من خلال الدراسة التطبيقية أن هذه المؤسسة الإستشفائية تتمتع بعدد كبير من المؤهلات و الخصائص المميزة الأدائية و الوظيفية من خلالها أن يكون لها شأن مهم و ذلك يظهر في الروح الجماعية في الأداء و التعاون و روح العمل الجماعي السائدين بين العاملين من خلال الانضباط في الأداء و العمل و إحترام مواقيت العمل ، غير أن هناك الكثير من الممارسات و السلوكات التي تعتبر معوقات أساسية نحو تحقيق النجاح و التطور مثل : قلة الإهتمام بالأفراد و عدم توفير الجو الملائم للعمل و البحث عن إختيار خطط عمل جديدة تساهم في إتخاذ القرارات المناسبة ، بالإضافة إلى محاولة توفير محفزات للعاملين كي يضمن ذلك إتقانهم و إخلاصهم في خدمة المؤسسة كل هذه القيم و الإمكانيات و الممارسات إذ توفرت تعتبر إنطلاقة نجاح وقوة للمؤسسة و العاملين أيضا .

و من هنا من الضروري الإهتمام بالأداء البشري للعاملين و تهيئة الواجهة و البساط من أجل أن يقدم كل من إبداعاته و قدراته ومهاراته الفكرية و الفنية و كذلك إستثمارية في تحسين مستوى المعلوماتي و التسيير للمؤسسة و هذا ما يجعله يدركه أنه جزء مهم لا يتجزأ عن هذه المؤسسة و نجاحها مرتبط بنجاحه و العكس الصحيح ، دون أن ننسى التحفيزات و المكافآت لما يقدمه العامل كدليل على عربون وفاء و تحفيز له ، وهذا ما يغرس فيه حب العمل و إشراكه في المسؤولية إتجاه مؤسسته .

المراجع

أولا :الكتب:

- 1- بوقحف عبدالسلام ، أساسيات الادارة، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الاسكندرية مصر، 1995م.
- 2- الهادي محمد محمد، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، دن، 1989م.
- 3- الهوش، أبوبكر محمود، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، عصمي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1996م.
- 4- برهان ،محمد نور ، ورحو، غازي ابراهيم ،نظم المعلومات المحسوبة ، دار المناهج ، عمان ، الأردن، 1998م.
- 5- جيمس هارولد فوكس، وآخرون الإدارة المدرسية مبادئها وعملياتها، ترجمة وهيب ابراهيم سمعان، القاهرة، مكتبة النهضة الحديثة، 1983.
- 6- د .لؤي عبدالفتاح ود . زين العابدين حمزاوي ، أساسيات في تقنيات ومناهج البحث، منشورات عالم التربية ، مطبعة النجاح الجديدة، الدار البيضاء المغرب ، الطبعة الأولى ، سنة 2012 .
- 7- سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع (ط2)، 2002م.
- 8- عبدالباقي صلاح الدين، ادارة الموارد البشرية ،الدار الجامعية طبع، نشر، توزيع، الاسكندرية ، مصر، 1999م.
- 9- عبدالرحمن ابن خلدون، مقدمة ابن خلدون ، دار الهيثم ، القاهرة ، ط1 ، 2005.
- 10- عبدالهادي، محمد فتحي ،المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة ، مصر، 2000م.
- 11- عبدالرحمن عدس، أساسيات البحث التربوي، عمان: دار الفرقان ، ط3، 1999م .
- 12- فان دالين ،مناهج البحث في التربية وعلم النفس ،ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية (ط5)، 1994م .
- 13- محمد، محمد الفيومي، وكامل سمير، الحاسب الآلي في المجال التجاري، دن، 1999م.
- 14- مطاوع إبراهيم، عصمت وحسن، أمينة أحمد ، الأصول الإدارية للتربية ،جدة دار النشر، 1416 هـ .
- 15- ناجي عبدالنور، منهجية البحث السياسي، الطبعة العربية ، عمان ، 2011م.
- 16- نصرالله، حنا ،ادارة الموارد البشرية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2001م .

- 17- عبد الهادي ،محمد فتحي ،المعلومات وتكنولوجيات المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة دار العربية للكتاب، القاهرة،مصر، 2000 م.
- 18- محمد محمد ، تكنولوجيات المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق ،د.ن، 1989 م .
- 19- الهوش، أبوبكر محمود ، تقنية المعلومات ومكتبة المستقبل، عصمى للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ج 2 ، 1999 م .
- 20- بومائلة ،سعاد و بوباكور ،فارس ،أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجالات الإقتصاد، العدد 3 ،مارس 2004 م.
- 21- محمد فتحي عبدالهادي، معلومات وتكنولوجيات المعلومات على أعتاب قرن جديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر.

ثانيا : أطروحات التخرج :

- 1- دراسة عزيزة عبدالرحمن العتيبي أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية . 2010 .
- 2- دراسة مراد راييس أثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط . 2006 .
- 3- دراسة عبدالرحمن القرى تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إدارة الموارد البشرية دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2007 .
- 4- دراسة بعنوان الثورة التكنولوجية ودورها في تطوير العلاقات الاقتصادية والدولية تناولت الثورة التكنولوجية من حيث تعريفها ودورها في التطور الاقتصادي والعلاقة بين التنمية البشرية ومؤشرات الفجوة التقنية في البلدان العربية.
- 5- دراسة محمد جاب الله أثار تكنولوجيا المعلومات على تفعيل تنمية الخدمات المالية دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني 2012 .
- 6- جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات، وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، مايو 1994.
- 7- بن عيسى ق، دور الموارد البشرية في تحقيق أهداف مؤسسة، جامعة المدينة، 2007 .
- 8- سمير مطر المسعود ،مذكرة بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية – الجامعة الافتراضية الدولية – المملكة المتحدة .

ثالثا : الدوريات و المؤتمرات و التقارير :

- 1- بوزهرة محمد، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي الأول حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 10/9 مارس 2004 .
- 2- دمج الصغيرك، محاضرات مقياس المنهجية لطلبة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة زيان عاشور -الجلفة.
- 3- حسن محمد العفسي و مها أحمد غنيم، شبكة الإنترنت العالمية وإستخداماتها في المكتبات ومراكز المعلومات، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات، 1-4 نوفمبر 1999، القاهرة .
- 4- صلاح مفتاح، إدارة الموارد البشرية وتسيير المعارف في خدمة الكفاءات، المهارات الملتقى الدولي الأول حولاً لتنمية البشرية وفرض الإندماج في إقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة، 10/9 مارس 2004، ص 12.
- 5- محمد بوزهرة، تطور دور الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية : حالة المؤسسات الجزائرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة .
- 6- نقلا عن أبوبكر محمود الهوش، "العرب أمام تحديات مجتمع المعلومات"، وقائع 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 العدد 468، نوفمبر 1998، ص 144-145 وانظر، شاهر أحمد نصر، عصر المعلوماتية .
- 2- بومايلة، سعاد و بوباكور، فارس، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الإقتصاد، العدد 3، مارس 2004 م .
- 3- هشام بن عبد الله عباس، المكتبات في عصر الإنترنت تحديات ومواجهة، مجلة العربي 3000، العدد 2، 2001، دمشق .
- 4- الداوي الشيخ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث، العدد 06، جامعة الجزائر، 2008 .

خامسا : باللغة الأجنبية :

- 1- michelpaquin , management of information technology , agencyedition , canada , 1990.
- 2- BenotAubect , the information technology and organization ; goetan, Québec ; Canada , 1997.
- 3- J.M.PERETTI.HUMAN ?reasources management computer.
- 4- S.L.Doland& autres ,OP .CIT.
- 5- RUSSELE L.ACKOFF , **méthodes de planification dans l'entreprise** , les éditions d'organisation ,paris , 1973

سادسا : المواقع الإلكترونية :

- 1- اليسار فرحات فرحات ، المعلومات و أهميتها ، www.Arab youthforum.com 2017/4/8 الساعة : 15:21 .
- 2- الجياس ، العمل الجماعي و نجاح المؤسسات : تحديات .. وإشكاليات ، مجلة الجزيرة ، الرياض ، العدد 43 ، 2003/7/22 .
- 3- www.guideinformatique.com يوم 2017/05/22 على الساعة 10:00 .

الملاحق

جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم العلوم السياسية
تخصص : إدارة الموارد البشرية

أخي العامل أختي العاملة في جميع المراكز و مسؤوليات العمل نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز بحث علمي بغرض الحصول على درجة الماستر في العلوم السياسية تخصص : إدارة الموارد البشرية .

حول موضوع : تكنولوجيا المعلومات و أثر إستخدامها على أداء الموارد البشرية

و نظرا لأهمية مؤسستكم في الولاية قمنا باختياركم كعينة لدراستنا الميدانية راجين منكم أن أن تفضلوا بالإجابة عن هذا الاستبيان أي عن الأسئلة المطروحة فيه عليكم و نحن على ثقة أن إجابتكم تخدم الهدف الأساسي من هذه الدراسة .

تقبلوا منا فائق الشكر و التقدير

الأستاذ :

بعيطيش يوسف

الطالبان :

- حميدة سالم
- دروازي عبد الرحيم

القسم الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس :

ذكر أنثى

2- المستوى التعليمي

دراسات عليا جامعي ثانوي أو أقل

3- الخبرة في المنصب

من 1 إلى 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 فما فوق

4- الوظيفة

مساعد ممرض ، ممرض محذر مخبري
مساعد غرفة العمليات أمين طبي محضر صيدلاني
ممرض رئيسي شبه طبي

5- ملكية المؤسسة

عامة خاصة

القسم الثاني : واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر إستخدامها على أداء الموارد البشرية
من وجهة نظر العاملين في مستشفى الأم و الطفل بالجلفة

ملاحظة : يكفي الإجابة عن الأسئلة بالتأشير في الخانة أو الخانات المناسبة فقط

العبارة	الإستجابة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الثقافة التنظيمية						
01	قواعد العمل واضحة وصريحة					
02	يتم الحكم على العامل من خلال نتائج تقييم عمله					
03	يسود الإحترام بين العاملين الانسجام المتبادل بينهم					
04	عنصر الوقت عنصر مهم و لا ينبغي إضاعته					
05	أساس السلوك بين العاملين هو القيم					
06	لديكم برامج خاصة بالعمال و الإهتمام بهم و تحفيزهم					
الإدارة الوظيفي و تقييمه						
07	تقوم بالالتزام بالوائح و التعليمات عن تنفيذ عملك					
08	نظام تقييم الأداء يشكل حافز مهم لتطوير و تحسين العمال أدائهم					
09	العمل الجماعي له دور في رفع مستوى الأداء					
10	نظام العقوبات يؤثر في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة					
11	الأفكار الإبداعية و إقتراحك لفكرة جديدة تساعد في تطوير العمل ورفع الأداء					

					12	المتابعة المستمرة من قبل الرؤساء تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الوظيفي
					13	الأخطاء الناجمة من طرفك من خلال أداء العمل
النظ القيادي						
					14	يتم النظر في آراء العاملين من خلا اتخاذ القرار
					15	المشاركة في اتخاذ القرار تزيدك حالات من الإبداع و الابتكار في الأداء
					16	مشكلات العمل تختفي عند إعطاء كل عامل فرصة في إبداء رأيه
					17	يعمل المدير على توجيهي و إرشادي باستمرار
					18	المدير ديمقراطي في قراراته مبينه على الحوار و المناقشة
					19	يشجع المدير العاملين على الإبداع و الجماعية في أسلوب العمل
					20	يوزع القائد الواجبات على العاملين دون مراعاة قدراتهم
التدريب						
					21	أهداف البرنامج التدريبي واضحة بالنسبة للعاملين
					22	البرنامج التدريبي يتوفر فيه موضوعات جديدة تزيد من الخبرة
					23	موضوع التدريب مهم لأداء عملك
					24	مكان التدريب ملائم لعملك
					25	وسائل التدريب متوفرة
					26	مدة البرنامج التدريبي متلائمة محتوى التدريب

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
7 -1	مقدمة
24 -8	التأصيل النظري و المنهجي و المفاهيمي للدراسة
25	الفصل الأول : ماهية عصرنة تكنولوجيا المعلومات وواقعها
26	المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
27	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات و فوائدها
29	المطلب الثاني : مفهوم الشبكات المعلوماتية و خصائصها
31	المطلب الثالث : أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات
33	المبحث الثاني : ماهية عصر المعلومات
33	المطلب الأول : نبذة تاريخية لعصر المعلومات
35	المطلب الثاني : مفهوم مجتمع المعلومات و خصائصه
38	المطلب الثالث : مفهوم قطاع المعلومات و مكوناته
42	خلاصة الفصل :
43	الفصل الثاني : دور نظام المعلومات و أثره في تطور إدارة الموارد البشرية
44	المبحث الأول : ماهية إدارة الموارد البشرية
45	المطلب الأول : ماهية إدارة الموارد البشرية
48	المطلب الثاني : وظائف إدارة الموارد البشرية
53	المطلب الثالث : أهم العراقيل و التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية

الصفحة	الموضوع
55	المبحث الثاني : النظم المعلوماتية للموارد البشرية
55	المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات في الموارد البشرية
56	المطلب الثاني : دور و مكانة نظام المعلومات في المنظمة
59	المطلب الثالث : مميزات نظام معلومات الموارد البشرية
61 خلاصة
62	الفصل الثالث : واقع تكنولوجيا المعلومات و أثر إستخدامها على أداء الموارد البشرية مستشفى الأم و الطفل بالجلفة
64	المبحث الأول : ماهية المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل بالجلفة ...
64	المطلب الأول : التعريف بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل
65	المطلب الثاني : الوظيفة المعلوماتية في المؤسسة
72	المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة و أدواتها
74	المطلب الأول : عرض و تحليل بيانات نتائج الدراسة
74	المطلب الثاني : عرض و تحليل البيانات الشخصية و الوظيفية
102 خاتمة :
104 قائمة المراجع :
 الملاحق :
109 الفهرس :