

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس



دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية

دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم
تخصص تسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

د/ بن تونس الطاهر

من إعداد الطالبتين:

عبيش حميدة

أودلحة راضية

السنة الجامعية : 2016/2015

ملخص الدراسة:

1- الملخص باللغة العربية:

لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة دورا رئيسيا في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري للمؤسسات، حيث ساهمت في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليبه و توفير المعلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة، ما يعطي صبغة الجودة و الارتقاء بأعمال و نشاطات المؤسسات المختلفة.

و في هذا المجال هدفت دراستنا إلى التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

و لقد تم طرح الإشكال التالي:

هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو؟

و لتحقيق ذلك تم صياغة ثلاثة فرضيات جزئية التي هي عبارة عن إجابة مؤقتة لتساؤل البحث و هي كالتالي:

1- تستخدم إدارة الموارد البشرية وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المتنوعة في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

2- تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

3- يتقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العملية التسييرية.

حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه الملائم لدراسة و وصف الظواهر الاجتماعية و الإنسانية وصفا دقيقا كما هي موجودة في الواقع، كما يمكن من التحليل و التفسير بشكل علمي منظم، و تحديد أبعاد الدراسة، و استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة المتمثلة في عمال إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو، البالغ عددها 60 عاملا من المدير إلى الموظف الإداري، بذلك نكون قد اعتمدنا على المجتمع الأصلي و أخذته كله في الدراسة.

و قد اختبرت فرضيات دراستنا بواسطة مجموعة من الوسائل الإحصائية المتمثلة في النسب المئوية لحساب خصائص العينة و كذا تفسير النتائج، و اختبار كاي² لإيجاد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية و لقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أن إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي-وزو تستخدم وسائل متنوعة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

- أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساهم في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

- أن العاملون بإدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو يتقبلون التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في عملية التسيير.

و بالتالي نستنتج أن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال دورا كبيرا و مساهمة فعالة في تحسين إدارة الموارد البشرية في كل من المؤسسات الاستشفائية العمومية التالية:

"ندير محمد" بنيزي وزو، مستشفى "ياسف عمر" بذراع بن خدة و مستشفى "منغم لونس" بعزازفة، ذلك من خلال تحقيق عملية تطوير و تنمية الموارد البشرية بصفة دائمة و مستمرة، و ما ينتج عنها من أنماط جديدة من الفكر و الممارسة الإدارية التي تتبنى عصر المتغيرات السريعة و تستوعب تقنياته و تطبق آلياته الفاعلة، هذا ما يعرف بإدارة الموارد البشرية الإلكترونية التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها و وظائفها الإدارية المختلفة كما تؤدي إلى التغلب على المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل كعامل الوقت و أمن المعلومات.

2- Résumé en français:

La nouvelle technologie d'information et de la communication joue un rôle primordial dans le travail administratif, et des entreprises en contribuant dans le développement de beaucoup d'étapes du travail administratif, en améliorant ses méthodes et en fournissant des informations au moment opportun autant de caractéristiques qui donnent un caractère qualitatif aux différentes activités d'entreprise.

Dans cette optique, notre étude s'inscrit et se base sur l'identification du rôle que joue la technologie d'information et de la communication dans l'amélioration de la gestion des ressources humaines dans les établissements publics hospitaliers et nous avons soulevé la problématique suivante :

La technologie d'information et de la communication contribue -t- elle au développement et l'amélioration de la gestion des ressources humaines dans quelques établissements publics hospitaliers de la wilaya de Tizi- ousou ?

Pour atteindre notre objectif, nous avons formulé trois (03) hypothèses qui constituent des réponses provisoires à la problématique, et qui sont :

- 1- La gestion de ressources humaines utilise les différents moyens de la technologie d'information et de la communication dans quelques établissements publics hospitaliers de la wilaya de Tizi-ousou.
- 2- La technologie d'information et de la communication contribue à l'amélioration du niveau cognitif des ressources humaines dans quelques établissements publics hospitaliers de la wilaya de Tizi-ousou.
- 3- Les fonctionnaires dans la gestion des ressources humaines acceptent tous les changements que connaît la technologie d'information et de la communication dans le processus de la gestion dans quelques établissements publics hospitaliers de la wilaya de Tizi-ousou.

Nous avons opté dans notre recherche pour la méthode descriptive analytique, qui est la plus adéquate pour étudier et décrire les phénomènes sociaux et humains méticuleusement tels qu'ils se manifestent réellement.

Cette méthode nous permet aussi d'analyser et d'expliquer le sujet en question d'une manière scientifique et systématique, tout en identifiant les dimensions de notre étude.

Il est à signaler que nous avons établi un questionnaire comme moyen d'investigation, pour rassembler les informations auprès des fonctionnaires de la gestion des ressources humaines dans quelques établissements publics hospitaliers de la wilaya de Tizi-ousou, que nous avons pris comme échantillon.

Cet échantillon comprend soixante (60) fonctionnaires, des directeurs et des administrateurs, pour que notre recherche englobe tous les dispositifs en la matière.

Nous avons examiné nos hypothèses à travers différents moyens statistiques, notamment les taux du pourcentage pour calculer les traits de l'échantillon tout en expliquant les résultats.

Nous avons également examiné k^2 pour définir le rôle que joue la technologie d'information et de la communication dans la gestion des ressources humaines dans ces établissements hospitaliers.

Notre investigation a abouti aux résultats ci-après :

- 1- La gestion des ressources humaines dans certains établissements publics hospitaliers de la wilaya Tizi-ouzou utilise les différents moyens de la technologie d'information et de la communication.
- 2- La technologie d'information et de la communication contribue au développement du niveau de connaissances (cognitif) des ressources humaines dans certains établissements publics hospitaliers de la wilaya de Tizi-ouzou.
- 3- Les fonctionnaires dans la gestion des ressources humaines dans certains établissements publics hospitaliers de la wilaya de Tizi-ouzou acceptent les développements que traverse la technologie d'information et de la communication dans le processus de gestion.

Ainsi donc, pouvons-nous conclure que la technologie d'information et de la communication a un rôle indispensable, et une contribution efficace dans l'amélioration de la gestion de ressources humaines dans les établissements publics hospitaliers suivants :

« Nedir Mouhammed » de Tizi-ouzou, l'hôpital « Yacef Omar » de Draa Ben Khada et l'hôpital « Meghnem lounes » d'Azazga, et ce après avoir réalisé un processus de développement et de promotion des ressources humaines d'une manière permanente et continue, ainsi que ce qu'il pourrait engendrer comme nouveaux modes de pensées et de pratiques administratives en adoptant des variables, et en assimilant et en appliquant les mécanismes efficaces.

Cette nouvelle approche est connue sous le nom de « la gestion électronique des ressources humaines » qui permet à l'établissement d'accomplir ses différentes tâches et fonctions administratives, et dépasse les contraintes et les difficultés qui empêchaient le processus du travail, tels que le facteur du temps et la sûreté des données et informations.

كلمة شكر و تقدير

نشكر الله و نحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة و النافعة، نعمة العلم و البصيرة الذي أعطانا الصبر و الجهد و وفقنا في إتمام هذا العمل و لولاه لما كان ليكون و أمدنا بعونه و هو ولي التوفيق.

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير الخالص إلى الأستاذ المشرف «الطاهر بن تونس» الذي لم يبخل علينا بنصائحه القيمة و قدم لنا إرشادات سديدة و آراء قيمة و أثرى دراستنا بكل ما هو مفيد و جديد، فله منا عظيم الشكر، التقدير و الاحترام.

و الشكر موصول للأساتذة الكرام، أساتذة قسم علم النفس، و نخص بالشكر أساتذة (علم النفس العمل و التنظيم)

و نشكر كل المشرفين و عمال إدارة الموارد البشرية في كل من المؤسسات الإستشفائية العمومية التالية:

ندير محمد بتيزي وزو، ياسف عمر بدراع بن خدة و مغنم لونس بعزازقة لتعاونهم معنا لإنجاح هذا العمل.

شكرا

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي ثمرة عملي هذا إلى أغلى و أعز ما لدي في هذه الدنيا أُمي و أبي حفظهما الله وأطال
الله عمرهما.

إلى قرة عيني و من ملأ حياتي بالفرح و السعادة ابني الغالي ماسيل حفظه الله لوالديه

و إلى إخوتي الأعزاء: جعفر، مولود و طاهر

و أختي نعيمة و زوجها سعيد و أبنائها

و زوجة أخي ديهية و ابنتها

إلى زوجي و رفيق دربي لياس و كل عائلته المحترمة

و إلى جدتي يمينة و كل أعمامي و أخوالي

و إلى كل الصديقات و الأصدقاء و كل الزملاء الذين عرفتهم طيلة مشواري الدراسي.

و إلى من شاركتني هذه المذكرة الأخت راضية.

حميدة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي ثمرة عملي هذا إلى أغلى و أعز ما لدي في هذه الدنيا أمي و أبي حفظهما اللهو أطال
الله عمرهما.

و إلى إخوتي الأعزاء: محند و جمال

و أختي ليلي و زوجها شكيب و ابنها الكتكوت الصغير العزيز الغالي محند إلياس.

و إلى جدي فاطمة و خلوجة أطال الله عمرهما و إلى كل أعمامي و أخوالي.

و إلى كل الصديقات و الأصدقاء و كل الزملاء الذين عرفتهم طيلة مشواري الدراسي.

و إلى من شاركتني هذه المذكرة الأخت حميدة.

راضية

فهرس المحتويات

ا	- الملخص .باللغة العربية و الفرنسية.....
هـ	- كلمة شكر.....
و	- الإهداء.....
ل	- فهرس الجداول.....
م	- فهرس الأشكال.....
1	- مقدمة.....
الفصل التمهيدي: الإطار العام للإشكالية.	
6	1- تحديد الاشكالية.....
10	2- تحديد الفرضيات.....
11	3- أسباب اختيار الموضوع.....
12	4- أهمية الدراسة.....
13	5- أهداف الدراسة.....
13	6- تحديد المفاهيم.....
19	7- الدراسات السابقة.....
الجانب النظري	
الفصل الأول: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.	
28	تمهيد.....
28	1- تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....

30	2- التطور التاريخي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
32	3- ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال عالميا.....
39	4- أهم تطورات نظم تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
42	5- عناصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
43	6- شروط تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.....
46	7- استخدامات نظم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة.....
48	8- خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
51	9- أهمية تكنولوجيا الإعلام (المعلومات) والاتصال في المؤسسة.....
54	10- العوامل النفسية التي لها دور في نجاح أو فشل نظام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة.....
58	11- تطبيقات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.....
62	12- مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
64	13- سلبيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.....
66	خلاصة.....
الفصل الثاني: إدارة الموارد البشرية.	
68	تمهيد.....
68	1- مفهوم إدارة الموارد البشرية.....
71	2- التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية.....
76	3- أهمية إدارة الموارد البشرية.....
77	4- أهداف إدارة الموارد البشرية.....
80	5- عناصر الإدارة الاستراتيجية للمواد البشرية.....
86	6- خصائص إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة.....

87	7- الأبعاد التكنولوجية والعلمية الهامة التي تتأثر بها إدارة الموارد البشرية.....
88	8- المبادئ الإستراتيجية لمفهوم إدارة الموارد البشرية.....
91	9- وظائف إدارة الموارد البشرية.
95	10- إدارة الموارد البشرية الالكترونية: مدخل للتعامل مع متطلبات التقنية الحديثة.....
99	11- أهم التحولات ذات التأثير على إدارة الموارد البشرية.....
102	12- تحديات إدارة الموارد البشرية.....
109	خلاصة.....

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة.

111	- تمهيد.....
111	1- المنهج المتبع.....
112	2- ميدان البحث.....
114	3- الدراسة الاستطلاعية.....
116	4- المعاينة.....
116	5- خصائص عينة البحث.....
120	6- أدوات جمع البيانات.....
125	7- الوسائل الإحصائية المستعملة.....
125	خلاصة.....

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج.

127	تمهيد.....
127	1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.....

130	2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
134	3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....
140	الاستنتاج العام.....
143	خلاصة البحث.....
145	الاقتراحات.....
	قائمة المراجع.
	الملاحق.

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	61
02	توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الجنس	116
03	توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن	117
04	توزيع أفراد عينة البحث حسب الأقدمية	118
05	توزيع أفراد عينة البحث حسب الشهادة	119
06	توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى الوظيفي	120
07	معامل الثبات الخاص بمحاور الاستبيان	124
08	معامل ثبات الاستبيان ككل	125
09	عرض نتائج اختبار كا ² للفرضية الأولى	127
10	عرض نتائج اختبار كا ² للفرضية الثانية	130
11	عرض نتائج اختبار كا ² للفرضية الثالثة	134

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
96	أبعاد إدارة المعرفة	01

مقدمة:

لقد مرت البشرية بمراحل تاريخية تركت كل واحدة منها بصمات واضحة على مسيرتها منذ آلاف السنين، فإذا كان اكتشاف كل من الكتابة، الطباعة، الثورة الصناعية و التكنولوجيا محطات سابقة، فالمحطة التي يحياها المجتمع المعاصر اليوم هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي هي عملية حياتية ديناميكية تمس كل قطاعات المجتمع المتمثلة في نقل و استقبال، معالجة و إرسال المعلومات و تدفقها، ذلك باستخدام الشبكات المختلفة كالأنترنت، الأنترنت، الاستخدام المتزايد للحاسوب الآلي. بحيث أضحت هذه التكنولوجيا ضرورة ملحة من ضروريات العصر خاصة بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية و الثقافية ، فكلما زادت حاجة الإنسان و المؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت استمراريتهما بالتالي تطويرها، و مع تطوير الوسائل الإلكترونية أصبحنا اليوم نعيش ثورة من التغيرات التقنية، الاقتصادية و العلمية بشكل متسارع.

هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسة تحديات جديدة في مختلف أجهزتها، وسائلها و التطور في الفكر الإداري، فهي تختلف شكلا و مضمونا عن الفترات السابقة بحيث تزداد شدتها في الدول النامية أكثر من الدول المتطورة نظرا للتأخر المسجل في الميدان التكنولوجي عموما و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال موضوع بحثنا خصوصا و التي غزت مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات.

إذ لا نجد أي مؤسسة تخلو من تكنولوجيا الوظائف الإدارية المختلفة التي تعتبر من ضروريات المؤسسة العصرية، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر الذي ينبغي التعامل معه و توظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية، و هذا لا يعني أن هذه الدول بما فيها الجزائر لم تتأثر بما أفرزته هذه التكنولوجيا خاصة في عالم الأعمال. فعالم اليوم و بفضل التسهيلات و المزايا التي منحها للبشرية أصبح قرية صغيرة، إذن فالمؤسسة الجزائرية بالتحديد المؤسسات الاستشفائية العمومية التابعة للقطاع الخدماتي مطالبة بمسايرة هذه التطورات و التأقلم معها لكسب تحديات العصر، التي تسمح باستيعاب التغيرات الحاصلة في هذا المجال و تقديم خدمات ضخمة ناجحة للمنتفعين، كما تسمح بتأهيل الموارد البشرية و جعلها قادرة على التكيف مع الوضع الجديد للبقاء و التفوق في عصر التكنولوجيا.

فمقياس التقدم في أي مؤسسة أصبح لا يعتمد على ما يتوفر فيها من موارد طبيعية و مالية فحسب، لكنه يعتمد على ما يتوفر لديها من موارد بشرية قادرة على تحقيق الأهداف بفعالية، فالسياسات الناجحة تتحدد إلى حد كبير بكفاءة و فعالية موادها البشرية، حيث تعد إدارة الموارد البشرية إدارة محورية دائمة و استراتيجية تقوم على التخطيط، التنظيم، التوجيه و مراقبة كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة، كما تعتبر بأنها إدارة منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي لتقنيات الإعلام و الاتصال في مجال ممارسة وظائفها المستمرة.

و مع التطور الكبير الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و ارتباطها المطلق باستمرارية نشاطات المؤسسات و توظيفها في مجال تحسين الإدارة العامة للمؤسسة و إدارة الموارد البشرية. انصب اهتمامنا من خلال هذه الدراسة بمتغيري البحث و هما تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو، و استجابة لمتطلبات هذا الموضوع قسمنا البحث إلى فصل تمهيدي، جانب نظري و جانب تطبيقي، حيث يتضمن الفصل التمهيدي كل من إشكالية البحث، تحديد الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية و أهداف الموضوع، تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة.

كما قسمنا الجانب النظري إلى فصلين، حيث يشمل الفصل الأول موضوع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الذي يتضمن التمهد، التعريف، التطور التاريخي لها، ظهورها عالميا و أهم تطوراتها، عناصرها، شروط تطبيقها في المؤسسة، استخدامات نظم هذه التكنولوجيا في الإدارة، خصائصها، أهميتها، العوامل النفسية التي لها دور في نجاح أو فشل نظامها في المؤسسة، تطبيقاتها، مزاياها، سلبياتها و خلاصة الفصل.

أما الفصل الثاني تناولنا فيه موضوع إدارة الموارد البشرية و يتضمن التمهد، مفهومها التطور التاريخي لها، أهميتها، أهدافها، عناصر إدارتها الاستراتيجية، خصائصها في ظل العولمة، الأبعاد التكنولوجية و العلمية التي تتأثر بها إدارة الموارد البشرية، مبادئها، وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية، أهم التحولات ذات التأثير على إدارة الموارد البشرية، الدور الاستراتيجي لها، تحدياتها و خلاصة الفصل.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي قسمناه إلى فصلين:

الفصل الثالث يحتوي على المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية و المتضمنة المنهج المتبع، ميدان الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، المعاينة، خصائص العينة، أدوات البحث و الوسائل الإحصائية المستعملة، أما فيما يخص الفصل الرابع و الأخير فيتضمن عرض النتائج و مناقشتها على ضوء الدراسات السابقة و ختمنا دراستنا باستنتاج عام و خلاصة مع تقديم الاقتراحات التي نراها مفيدة لموضوع دراستنا.

الفصل التمهيدي

الإطار العام للإشكالية

1- تحديد الإشكالية

2- تحديد الفرضيات

3- أسباب اختيار الموضوع

4- أهمية الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- تحديد المفاهيم

7- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

إن ظهور و تطور التكنولوجيا يعتبر منعرجا حاسما في حياة الإنسانية، بحيث أقحمتها في مرحلة جديدة تختلف اختلافا ملحوظا عن المرحلة السالفة من مراحل تطور البشرية القائمة أساسا على العلاقة المباشرة، لتأتي الاختراعات و الاكتشافات، فتدخل الآلة في مجالات عدة لتصبح شريكا للإنسان، تتنازع عمله و حتى علاقاته الإنسانية معلنة بذلك مرحلة التصنيع.

و لقد شهد القرن العشرين العديد من مراحل التحول التكنولوجي الذي شمل مختلف الميادين العلمية، بصفة خاصة في مجال الإعلام و الاتصال، هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال إلى نشاط المؤسسة كشكل من أشكال التجديد لغرض الاستفادة من الفرص التي تتيحها في ميدان التسيير و التنظيم.

حيث أشارت الدراسات و البحوث حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال أنها تمثل عصب الحياة للمؤسسات و العمود الفقري الذي تستند إليه لتقديم خدماتها للمنتفعين كافة التي يعتمد أساس بقائها على قدرتها في الإعلام و الاتصال مع مختلف القطاعات العريضة. (بشير العلق، 2009، ص 06).

و عليه تحتاج المؤسسات سواء كانت إنتاجية أو خدمانية إلى التطوير و التغيير بشكل يواكب التغيرات المستمرة و المتسارعة في بيئة الأعمال، الأمر الذي جعلها أكثر حاجة إلى توظيف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين أداء الموارد البشرية، ذلك لما لها من مزايا

إيجابية و فعالة التي تتعكس على المؤسسة و تميزها من خلال تسخير الإمكانيات العقلية و المهارات السلوكية في حل المشكلات، كما تمكن الأفراد من المشاركة و تقاسم المعارف فيما بينهم و تبادل التجارب و الخبرات ليكونوا أكثر قدرة على اتخاذ القرار الصائب و على الاستجابة لتحدي المنافسة، حيث يشير (بختي، 2008) في دراسته أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعد قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات، ذلك لما لها من مميزات عديدة على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، تحسين أداء المؤسسات و توسيع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات. (عبد الله محمد الزهراني، 2010-2011، ص 02-50).

كما نجد دراسة "طراد خوجة سميرة" التي أثبتت أن الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث له دور في ترقية العمل الإداري للمؤسسات، و مساهمته الفعلية في تبسيط الأعمال و الإجراءات الإدارية، ذلك بقياس ما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز. (حورية بولعويديات 2007-2008، ص 15)

و حتى يتحقق كل ذلك لابد من الاعتماد على الإدارة الإلكترونية التي يتزايد تسابق المؤسسات من أجل مسايرة و اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في المجال الإداري بوجه عام و إدارة الموارد البشرية بوجه خاص، التي لم تظهر في الهيكل التنظيمي إلا مع معالم القرن العشرين نتيجة الفكر الكلاسيكي الذي أكد على أهمية تطوير أساليب العمل، حيث

ظهرت مبادئ و نظريات الإدارة كاستجابة لكبر حجم المؤسسات التي أصبحت تتطلب تنظيما أكثر كفاءة و فعالية لمواردها.

و مع مطلع القرن الواحد و العشرين بدأ يظهر بشكل جلي الاهتمام المتزايد بالموارد البشرية و إدارتها خاصة مع زيادة الاتجاه نحو توسع حجم الأجهزة الإدارية، و ازدياد عدد العاملين فيها و كذا تطور الأساليب المستخدمة في إدارة هذه الموارد.

فلم تعد إدارة الموارد البشرية مجرد فن يعتمد على المهارات و الخبرات فحسب، بل أصبحت عنصرا جوهريا في العملية الإدارية تجمع بين العلم و الفن، و لم يعد ينظر إليها على أنها مسؤولة عن أداء بعض الوظائف الرقابية التقليدية بل أصبح يتوقع منها القيام بدور التخطيط الاستراتيجي، اتخاذ القرار على أعلى المستويات التنظيمية و كذا مواجهة تحديات التنمية خاصة في ضوء التغيرات التكنولوجية السريعة. (فايز عبد الله حسين، 2008

ص02)

و لهذا فإن المؤسسات الجزائرية و بالتحديد المؤسسات العمومية الاستشفائية التابعة للقطاع الخدماتي تسعى إلى تنمية مواردها البشرية عن طريق استخدامها لوسائل التكنولوجيا و الاتصال في العملية التسييرية، و الرفع من مستواهم المعرفي ذلك حتى تكون قادرة على التكيف مع التطورات و التغيرات التكنولوجية الذي أصبح واقعا مفروضا على المؤسسة الجزائرية.

كما أنها مطالبة بتطوير قدرة المؤسسة عن طريق الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال الحصول على المعلومات الأكثر حداثة و نوعية، بسرعة و بشكل مناسب و تحسين خدماتها المقدمة للمنتفعين.

و في هذا الصدد نجد دراسة (التمايط، 2007) التي أثبتت وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات مع فعالية إدارة الموارد البشرية، ذلك باستخدام كل من (الأجهزة البرمجيات، قواعد البيانات، شبكات الأنترنت، نظم المعلومات الإدارية) و كذا التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات الذي له علاقة مع فعالية إدارة الموارد البشرية.

نجد أيضا الباحث (رايس، 2009) الذي توصل في دراسته إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت في رفع الأداء البشري ذلك بالسرعة و الدقة في أداء الأعمال، و التقليل من التكاليف و القضاء على ضغوطات العمل و تقادي بعض المشاكل و الصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الورق، الإجراءات البيروقراطية، الغموض في تأدية بعض المهام و ضيق المكان بسبب كثرة الرفوف، كما أدى العمل عبر الشبكات إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم و أداء أعمالهم في وقت قصير دون الحاجة إلى التنقل. (عبد الله محمد الزهراني، 2010-2011، ص ص46-50)

و من خلال كل ما سبق ذكره يمكن طرح التساؤل التالي:

- هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو؟

و يتفرع عن هذا السؤال العام للتساؤلات الجزئية التالية:

✓ هل تستخدم إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو لوسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المتنوعة؟

✓ هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو؟

✓ هل يتقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العملية

التسييرية؟

2- تحديد الفرضيات :

و للإجابة عن التساؤلات السابقة طرحنا الفرضية العامة و الفرضيات الجزئية التالية:

1-2 الفرضية العامة:

✓ تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

2-2 الفرضيات الجزئية:

1-2-2 تستخدم إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو لوسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المتنوعة.

2-2-2 تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

2-2-3 يتقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في العملية التسييرية.

3-أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار الموضوع إلى:

- ✓ معرفة مدى استخدام المؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية لوسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المتنوعة و بالتحديد في إدارة الموارد البشرية.
- ✓ معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين معارف، مهارات و قدرات الموارد البشرية.
- ✓ معرفة إذا ما كانت إدارة الموارد البشرية تواكب التطورات و التغيرات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
- ✓ دراسة وضع إدارة الموارد البشرية في ظل تسييرها وفقا لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
- ✓ التعرف على الدور الذي تقدمه تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المؤسسات الاستشفائية الجزائرية.

✓ محاولة إضافة جديد للمواضيع السابقة من خلال تشخيص وضع إدارة الموارد البشرية

في ظل مجال التكنولوجيا الحديثة.

✓ إثراء المكتبة الجامعية التي تفتقر إلى مثل هذه المواضيع المتخصصة.

4-أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة في:

✓ معرفة مدى استفادة إدارة الموارد البشرية في بعض المستشفيات العمومية بولاية

تيزي وزو من تحسين مستوى معارف و قدرات العمال عند استخدامها لوسائل تكنولوجيا

الإعلام و الاتصال.

✓ تكمن الأهمية في دعوة إدارة الموارد البشرية للمؤسسات الاستشفائية إلى استخدام

وسائل و أساليب فعالة تجعلها تستجيب لنظام اليقظة، مواكبة التطورات التي تحدث في

المحيط و خاصة التطورات التكنولوجية.

✓ من ناحية أخرى تظهر أهمية الدراسة في أن هناك توجه عالمي لتطبيق تكنولوجيا

الإعلام و الاتصال الإدارية في كافة الميادين، و التي تعد من المواضيع المهمة في الفكر

الإداري الحديث، كونها مصدرا هاما من مصادر بقاء المؤسسة و ديمومتها، خاصة في

المؤسسات التي تسعى إلى تبني استراتيجية الإدارة الحديثة.

✓ تظهر أيضا الأهمية في وضع اقتراحات للعمال و المسؤولين في إدارة الموارد

البشرية لعلاج أوجه القصور التي تواجه تطبيقات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الإدارية

كونها تساعد في تحسين مستوى أداء الموارد البشرية.

✓ جاءت هذه الدراسة بمثابة دعوة إلى التقدم و التطور، كذلك الاستمرارية و التفاعل مع المستجدات.

5- أهداف الدراسة:

تتمثل الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال الدراسة فيما يلي:

- ✓ تسعى هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في بعض المستشفيات العمومية بولاية تيزي- وزو.
- ✓ تقديم توصيات استنادا إلى نتائج الدراسة التي تساعد الموارد البشرية على تبني استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمنهج يسهم في نجاح المؤسسة، ذلك لتحسين مستواهم المعرفي و مستوى المؤسسة بصفة عامة.
- ✓ التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و كيفية بناء هيكل معلوماتي خاص بالموارد البشرية بطريقة تسمح لهذه الأخيرة بلعب دور استراتيجي.
- ✓ محاولة دراسة المواضيع الحينية التي تخص مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وكيفية الاستفادة منها في إدارة الموارد البشرية.

6- تحديد المفاهيم:

6-1- التكنولوجيا:

عبارة عن مفهوم إغريقي يجمع بين مصطلحين (Techno) و تعني تقنية أو فن و(logos) تعني العلم أو الدراسة.

حيث عرف قاموس الجريد للطلاب (1991) التكنولوجيا أنها دراسة الوسائل الفنية التي تشمل موضوعات الثقافة المادية جميعها (محمد المسعودي، 1991، ص 02-14)

6-2- التكنولوجيا الجديدة:

عبارة عن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و استخدام كل من الإنسان الآلي و الحاسوب الآلي. (إبراهيم شوقي عبد الحميد، 1998، ص 250)

6-3- الإعلام:

عملية نشر و تقديم معلومات صحيحة، حقائق واضحة، أخبار صادقة، وقائع محددة و أفكار منطقية. (حسن محمد عبد الرحمان، 2006، ص 53)

6-4- الاتصال:

هو وضع الأفكار في صياغات (رسالة) و في وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يفهمها الطرف الآخر و يتصرف بالشكل المطلوب. (زلمات مريم، 2009-2010، ص 15)

6-5- تكنولوجيا الإعلام:

تعرف بأنها المكونات المادية، البرمجيات، وسائل الاتصال عن بعد، إدارة قواعد البيانات و تقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الكمبيوتر. (أمين عقيل يوثيل، عبد الستار محمد علي، 1998، ص 417)

كما يشير مفهوم تكنولوجيا الإعلام إلى مدى واسع من القدرات التي تستخدم لإنتاج خزن، نشر (بث) و إرجاع المعلومات. (ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي

(2004، ص 20)

6-6- تكنولوجيا الاتصال:

هي الحصول، معالجة، تخزين، نشر المعلومات الرقمية و النصية اللاسلكية و الصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية و أجهزة الاتصال السلكية، اللاسلكية و الكمبيوتر، بالتالي يمكن القول أن لتكنولوجيا الاتصال جانبين هما:

6-6-1- جانب فكري أو معرفي:

يتمثل في علم الاتصال، ذلك العلم الذي يعني بدراسة وسائل الاتصال و مجالاتها.

6-6-2- جانب مادي أو تقني:

يتمثل في التطبيق العلمي للاكتشافات، الخبرات و التجارب في مجال المعلومات نقلها و تبادلها كالتصوير الفوتوغرافي، الطباعة، أساليب معالجة النصوص، الإرسال و الاتصالات السلكية و اللاسلكية بكل أشكالها. (محمد منير حجاب، 2003، ص ص 800-802)

6-7- الأنترنت:

هي شبكة خاصة بالمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة، بحيث لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة من الاستفادة منها. و الأنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الأنترنت تعمل داخل مؤسسة ويستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها. (سلوى محمد الشرف، 2008، ص 64)

هي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال، تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة و تهم عمالها.

6-8- الإكستانت:

هي شبكة تسمح بالاتصال بالمتعاملين في أقرب وقت و أقل تكلفة، بدون التنقل من المؤسسة إلى أخرى لقضاء الشؤون العلمية.

فهي زواج بين كل من الأنترنت و الأنتانت، فهي شبكة أنتانت مفتوحة على المحيط الخارجي للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها. (مراد رايس، 2005-2006، ص 47)

6-9- تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

6-9-1- اصطلاحا:

هو مجموعة تقنيات و خدمات عامة، تركز على استعمال الحاسوب ذي الوسائط المتعددة و على تكنولوجيات منها " الأنترنت" و تجسدت في آخر التطورات التي حققتها البشرية بظهور الإعلام الآلي الذي وسع مجال استخدامه، إما في التواصل أو في الحصول على مختلف المعلومات التي نحتاج إليها. (محمد شطاح، 1997، ص 156)

6-9-2- إجرائيا:

هي آخر ما توصلت إليه الابتكارات من تقنيات و أساليب حديثة و رقمية في مجال التواصل، نقل المعلومات و ما يحسن العمليات الإدارية و يطورها في إدارة الموارد البشرية ذلك من خلال الاستخدام الأمثل و الواسع لكل من الحواسيب الآلية و شبكات الأنترنت

الإكسبانت، الأنتانت، الفاكس، الهاتف النقال و البرمجيات المتنوعة في عملية التسيير في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

6-10- الإدارة:

هي عبارة عن مجموعة من الأعمال، النشاطات و القواعد التي تهدف إلى الحصول على الغايات، الأهداف المطلوبة و المخطط لها من خلال العمل و الجهد الجماعي للقوى العاملة ضمن الوظائف الإدارية التي تضمن تحقيق الأهداف، التي تلبي رغبة الإدارة في الإنتاجية الفعالة و الاستمرارية، فنعني بها التخطيط، التنظيم، التنسيق، التوجيه و الرقابة. حيث يعرفها فريديك تايلور أنها "المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال أن يعملوه، ثم التأكد من أنهم يقومون به بأحسن طريقة".

أما كيميول و كيمول: فيعرفان الإدارة بأنها كل الواجبات و الوظائف التي تتعلق بإنشاء منشأة من حيث تمويلها و وضع السياسات الرئيسية لها، و توفير كل المعدات الضرورية اللازمة و رسم الشكل العام للتنظيم الذي ستعمل فيه المنشأة و اختيار الرؤساء الرئيسيين.

(Legge, 1979, p10)

6-11- الإدارة الإلكترونية:

هي الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل الاستخدام الأمثل للوقت و المال و الجهد. هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب، ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في

اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل تكلفة، و بالاعتماد على شبكات الحاسوب:

الأنترنت، الأنترنت، الإكسپرانت. (كلثم محمد الكبيسي، 2007-2008، ص 29)

6-12- الموارد البشرية:

لها عدة مصطلحات أخرى أهمها رأس المال البشري، الموجودات الفكرية حيث كلها

تتشترك في فكرة واحدة و هي أنها عبارة عن الأفراد العاملين في المؤسسة حيث يتمتعون

بكفاءات و مؤهلات تؤدي إلى إنجاز الأداء التنظيمي. (Legge, 1979, p11)

6-13- إدارة الموارد البشرية:

6-13-1 اصطلاحا:

هي عملية تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة عمليات الاختيار، تعيين و تنمية، تكامل

ورعاية الأفراد لغرض الإسهام في تحقيق الأهداف التنظيمية المقررة و المحددة في المؤسسة.

(محمد حافظ حجازي، 2007، ص 28)

6-13-2 إجرائيا:

هي الإدارة التي تعني بكل المهام و النشاطات التي تتعلق بالموارد البشري من تقييم

و تخطيط، تكوين، تسيير المسارات المهنية و تسيير الكفاءات بهدف الوصول إلى أعلى

مستوى من الفعالية و الكفاءة في العمل في ظل التغيرات و التطورات التكنولوجية، و التدريب

عليها في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات العربية:

7-1-1- الدراسة الأولى:

تتمثل في الدراسة التي قام بها " مراد رايس " عام 2004-2005، تهدف إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، تناول فيها تحليل مفهوم أدوات عصر المعلومات، و تطرق أيضا إلى مرتكزات الأعمال في عصر تكنولوجيا المعلومات و متطلباته من الموارد البشرية، التي أجراها على عينة من العمال (المدراء و الإطارات) الذين يبلغ عددهم 40 إطارا، انتهى بدراسة حالة الموارد البشرية لمديرية الصيانة لمؤسسة "سوناطراك"، و توصلت الدراسة إلى أنه تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة. (مراد رايس، 2004-2005)

تتشابه هذه الدراسة مع داستنا كونها تبحث على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، ذلك من خلال تحليل مفهوم أدوات عصر المعلومات و مرتكزات الأعمال في عصر تكنولوجيا المعلومات و متطلباته من الموارد البشرية، بينما تركز داستنا على معرفة دور و مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو من خلال معرفة الوسائل التكنولوجية المستخدمة فيها، و كذا مساهمة هذه الوسائل في تحسين مستوى معارف الموارد البشرية المتعاملين معها و مدى تقبل الموارد البشرية لهذه التكنولوجيا الحديثة و كل التطورات التي تطرأ عليها في عملية التسيير.

7-1-2- الدراسة الثانية:

دراسة الباحث "دبون عبد القادر" عام 2008-2009 تحت عنوان "مساهمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة في التكيف مع التغير التكنولوجي، بحيث تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تبني أساليب و مداخل للتكيف الدائم و السريع، ذلك للتكيف مع التغير التكنولوجي، و التعرف على واقع مؤسسة الاتصالات من خلال استطلاع آراء بعض فئات أفرادها، بحيث يخص هذا الاستطلاع فئة الإطارات و المسيرين باعتبار هاتين الفئتين هما اللتان تستطيعان إدراك أهمية التغير التكنولوجي و مدى تأثيره على وظيفة الموارد البشرية و قدرة التكيف مع هذا التغير. بحيث تتكون هذه الفئة من 95 عاملا(إطارات و مسيرين) و التي توصلت إلى النتائج التالية:

- ✓ أن التغير التكنولوجي يعتبر تطورا هائلا و هذا دلالة على أهميته إذ نجده يشمل كل المجالات، و بظهور و تطور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال كشكل من أشكال التغير التكنولوجي يعد دليلا كافيا لأهمية هذا التغير.
- ✓ يحتم على المؤسسة الاعتماد على مخرجات التغير التكنولوجي، لأنه يساعدها في تحقيق أهدافها العلمية و الاستراتيجية و يمنحها في جانب كبير التميز في السوق.
- ✓ أن هناك تطور ملحوظ في مفهوم إدارة الموارد البشرية الذي يدل على مدى أهمية هذه الوظيفة في تسيير المؤسسة و تحقيق أهدافها.

✓ هناك تداخل و تفاعل إدارة الموارد البشرية مع الإدارة العليا في إدارة المؤسسة نظرا للدور الكبير الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في إدارة باقي الوظائف الأخرى في المؤسسة.

✓ تزداد أهمية إدارة المواد البشرية في مساهمتها في التكيف مع التغيرات التكنولوجية الصادرة من المحيط الخارجي للمؤسسة، كما تزداد أهمية المساهمة في تفعيل هذا التكيف من خلال معرفة الأساليب الناجحة في تحقيقه.

✓ يتوقف نجاح عملية التكيف التكنولوجي من خلال إدراك إدارة المؤسسة بضرورة القيام بالتحسين المستمر للعمليات، الأساليب و الموارد البشرية.(دبون عبد القادر 2008-2009)

نجد أن هذه الدراسة تعتبر فرعا من دراستنا، حيث تناولت مساهمة إدارة الموارد البشرية في التكيف مع التغير التكنولوجي، ذلك من خلال التعرف على واقع المؤسسة من خلال استطلاع آراء بعض فئات أفرادها، بينما تركز دراستنا على معرفة مدى تقبل الموارد البشرية للتطورات التي تطرأ على التكنولوجيا في عملية التسيير من خلال استطلاع آراءهم على التكنولوجيا المتطورة و عن استعداداتهم، دافعيتهم و سعيهم نحو تحديث الأجهزة المستخدمة من أجل مواكبة التطورات.

و بعض النظر عن الاختلافات فقد أفادتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بموضوع دراستنا، سواء من الناحية النظرية أو الميدانية.

7-1-3- الدراسة الثالثة:

تتمثل في الدراسة التي قامت بها الباحثة "زلمات مريم" 2009-2010" تحت عنوان دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية (سوناطراك) فرع STH، و هي دراسة أجريت على عينة من العمال (الرؤساء و المرؤوسين) البالغ عددهم 238 عاملا موزعين في مختلف الإدارات و مراكز المؤسسة، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة، ذلك بإثبات أن هذه التكنولوجيا و إدارة المعرفة تعتبر من أهم الأنشطة لأي مؤسسة و التي توصلت إلى النتائج التالية:

✓ أن مفتاح نجاح المؤسسة و فعاليتها مرتبط بشكل وثيق و مباشر بمدى معرفة العاملين فيها بكيفية انجاز أعمالهم.

✓ اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و إدارة المعرفة (زلمات مريم 2009-2010). تعتبر هذه الدراسة فرعا من دراستنا كونها تبحث عن دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية «سوناطراك»، بينما ارتكزت دراستنا على معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية. ذلك من خلال اعتبار تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مصدر معلوماتي ضخم.

7-1-4- الدراسة الرابعة:

دراسة "إلهام باسي" 2013، تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية" التي أجريت على عينة عمال في مؤسسة الفارابي البالغ عددهم (26) عاملا (مدراء و موظفين إداريين)، حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إضافة قيمة لإدارة الموارد البشرية عبر تحسينها، كذلك الكشف عن واقع تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات، بالتالي التعرف على مدى إدراك أهميتها، التي توصلت إلى أن تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية في عدة مجالات يؤدي إلى الاعتماد على عدة برمجيات و شبكات متنوعة. (إلهام باسي، 2013). تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناول موضوع التكنولوجيا و إدارة الموارد البشرية باعتبارها من أهم الأنشطة التي لا تستطيع مختلف المؤسسات الاستغناء عنها، إلا أن دراسة (إلهام باسي) اختصرت على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في مؤسسة الفارابي، بينما شملت دراستنا على موضوع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

7-2- الدراسات الأجنبية:

7-2-1- الدراسة الأولى:

دراسة "Price Water House Coper - برايس وترهاوس كوبرز" 2000، التي تناولت قياس التكنولوجيا ذلك من خلال الربط بين الأنترنت و الإنتاجية في المؤسسات التي

تستعمل الأنترنت في عملية التسيير، التي بلغ عددها 369 مؤسسة أمريكية، استنتجت من الدراسة أن 69 % من المؤسسات تشعر بأن الأنترنت يساهم في تحسين إنتاجيتها، 12 % لا يدرك أي تغيير، 9% تظن بأن الأنترنت تخفض من إنتاجيتها و لا تستطيع اتخاذ قرارها 10% لا ترى أي تغيير في إنتاجيتها. (زلمات مريم، 2009-2010، ص 32)

و تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا، إذ تربط بين الأنترنت و تحسين الإنتاجية، أما دراستنا فقد تناولت وسائل التكنولوجيا بما فيها الأنترنت، الأتانت و الإكسبانت و مدى استخدام إدارة الموارد البشرية لها و مساهمتها في تحسين مهارات، معارف و قدرات الموارد البشرية العاملة في المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو و تحسين الأعمال الإدارية بصفة عامة.

7-2-2- الدراسة الثانية:

دراسة (Holm " هولم) 2003، التي تناولت موضوع استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات و أداء الأعمال من خلال البحث عن العلاقة الموجودة بين الاستراتيجية المستخدمة بتكنولوجيا المعلومات و أداء العمل. و قد خلصت الدراسة إلى أن استراتيجية تكنولوجيا المعلومات ترتبط بعلاقة إيجابية بأداء العمال، إلا أنها توصلت إلى أن هناك اختلافات في العلاقات اعتمادا على حجم المؤسسة، و بينت أن المؤسسات الخدمائية التي تضم عمال يتراوح عددهم بين 100-500 كانت الأكثر إدراكا للعلاقة بين استراتيجية المعلومات و أداء العمل في حين المؤسسات التي يزيد عدد عمالها عن 500 عامل، أظهرت

نتائج متدنية حول إدراكهم للعلاقة بين استراتيجية تكنولوجيا المعلومات و أداء العمل. (عبد

الله محمد الزهراني، 2011، ص 62)

تعتبر هذه الدراسة فرعا مهما من دراستنا حيث تناولت موضوع العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات و أداء العمل، ذلك من خلال إدراك العمال لهذه العلاقة، أما دراستنا فقد تناولت موضوع مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين كل من المستوى المعرفي للعمال و كذا تحسين إدارة الموارد البشرية ككل. فإذا كانت هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و أداء العمل الجيد و المتطور حسب هذه الدراسة عند بعض المؤسسات الخدمائية فهذا يتفق مع دراستنا التي تعتبر أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساهم في تحسين المستوى المعرفي و بالتالي تحسين إدارة الموارد البشرية بكل مهامها ووظائفها.

7-2-2- الدراسة الثالثة:

دراسة (Djebri Rim Ikram " جيبري ريم إكرام) 2003، بباريس التي تناولت موضوع "أثر التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال على وظيفة الموارد البشرية" بالأخص عملية التوظيف و عملية تسيير الكفاءات، حيث تطرقت إلى دراسة كل من نظام معلومات وظيفة الموارد البشرية، تأثير التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال على وظيفة الموارد البشرية، و مكونات وظيفة الموارد البشرية أي تسيير الكفاءات داخل المؤسسة. قد نتج عن الدراسة أن التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال تعمل على تطوير وظيفة الموارد البشرية من خلال تكملة العديد من المهام الإدارية، بالإضافة إلى

اعتبارها مهمة كونها تعتبر قاعدة للمواكبة أو التطور، و كذا قاعدة لاستعمال انشغالات العمال، كما يظهر الأثر كذلك في تنمية العلاقات الإنسانية. (دبون عبد القادر، 2008-2009، ص 08). تعتبر هذه الدراسة أيضا فرعا مهما من دراستنا حيث تناولت أثر التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال على وظيفة الموارد البشرية، ذلك من خلال اعتبار أن هذه التكنولوجيا تعمل على تطوير وظيفة الموارد البشرية و المهام الإدارية و بالتالي تطوير العمل الإداري و تطوير المؤسسة، بينما تركز دراستنا على معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية بما فيها من وظيفة الموارد البشرية و كل المهام الإدارية.

الجانب النظري

الفصل الأول: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

تمهيد

- 1- تعريف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - 2- التطور التاريخي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - 3- ظهور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال عالميا.
 - 4- أهم تطورات نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - 5- عناصر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - 6- شروط تطبيق تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة.
 - 7- استخدامات نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة.
 - 8- خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - 9- أهمية تكنولوجيا الإعلام (المعلومات) و الاتصال في المؤسسة.
 - 10- العوامل النفسية التي لها دور في نجاح أو فشل نظام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة.
 - 11- تطبيقات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - 12- مزايا تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
 - 13- سلبيات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.
- خلاصة.

تمهيد:

شهد التاريخ عدة تغيرات لازالت محل الذكر، إلا أن التقدم الذي لاحظته الساحة العلمية مؤخرا يعتبر معجزة القرن العشرين ، ذلك نظرا للحدثة التي سجلها مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من تطورات سريعة و تأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على نمط الحياة الإنسانية على الأصعدة السياسية، الثقافية، الصناعية و الاقتصادية، بحيث تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التطورات و التحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة و المتجددة، و المكانة الواسعة التي تحتلها في مختلف المؤسسات الإنتاجية و الخدماتية نظرا لحاجتها الماسة لما يمكن أن تقدمه نظم هذه التكنولوجيا. لاسيما أن العولمة تفرض مواكبة مستجدات العصر و الخطوات المستمرة في التقدم العالمي.

1- تعريف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:**1-1- تعريف التكنولوجيا:**

يلاحظ أن نمط التكنولوجيا (Technologie) يتكون من مقطعين الأول (Techno) و يعني التطبيق أو الأسلوب العملي و الثاني (logy) يعني العلم، و عليه فإن معنى التكنولوجيا سوف يشير إلى أنها تتعلق بالعلم التطبيقي أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي التي تشمل جميع الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

(منير بعلكي، 1998، ص954)

1-2- تعريف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

تعرف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بأنها عبارة عن تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات و العمليات التشغيلية في المؤسسة، بحيث تتضمن تكنولوجيا المعلومات، البرامج الفنية، البرامج الجاهزة، قواعد البيانات، شبكات الربط بين العديد من الحواسيب الإلكترونية. (ثابت عبد الرحمن إدريس، 2005، ص153)

كما يمكن تعريف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بأنها نموذج تقني يؤثر على تسيير ومراقبة أنظمة الإنتاج و الخدمات في المؤسسة، بحيث تستند على مجموعة مترابطة من الإبداعات الهامة كالحاسوب الإلكتروني، البرمجيات و أنظمة المراقبة و الاتصال البعدي التي سمحت تخفيض و بصورة معتبرة لتكاليف خزن المعلومات و الأخبار.(جميلة بدريسي، 1994/1993، ص04)

1-3- تعريف التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال:

ساهم التطور التكنولوجي للمعلومات و الاتصالات في ظهور وسائل و تطبيقات لوسيلة اتصالية جديدة أطلق عليها البعض اسم التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال، التي تعني أساسا تلك الموصولة بالكمبيوتر، و لها آثار عديدة تشمل مجالات و تطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموما و تنظيم المؤسسات خصوصا.

و تظهر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال من خلال الجمع بين الكلمة المكتوبة و المنطوقة، الصورة الساكنة و المتحركة و بين الاتصالات السلكية و اللاسلكية الأرضية أو الفضائية، ثم تخزين المعطيات و تحليل مضامينها و إتاحتها بالشكل المرغوب، و في الوقت المناسب و بالوعة اللازمة (بومعيل سعاد، فارس بويكورة، 2004، ص 205). و يرى الكاتب «معالي فهمي حيزر» بأن التكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال تشير على جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل، تخزين المعلومات في شكل إلكتروني و تشمل تكنولوجيا الحواسب الآلية، وسائل الاتصال، شبكات الربط، أجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستخدم كثيرا في الاتصالات.(بن سعيد محمد، لحر عباس، 2005، ص287)

2- التطور التاريخي لتكنولوجيا الإعلام (المعلومات) و الاتصالات:

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات رغم حداثة نسبيا و ارتباطه الكبير بالحاسوب، إلا أننا نستطيع أن نوضح بأن هذا المصطلح ليس وليد الساعة بل لكونه ارتبط بالمعلومات و الاتصالات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث. و هكذا نجد مثلا أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مترابطة فيما بينها و قد مرت بمراحل تاريخية عدة يمكن تلخيصها في عدة مراحل هي:

2-1- مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الأولى:

تتمثل في اختراع الكتابة و معرفة الإنسان لها مثل الكتابة المسمارية و السومرية ثم الكتابة التصويرية و حتى ظهور الحروف، التي عملت على إنهاء عهد المعلومات الشفهية.

2-2- مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الثانية:

تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة و تطورها، التي ساعدت على نشر المعلومات و اتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات و زيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعا.

2-3- مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الثالثة:

تتمثل في ظهور مختلف أنواع، أشكال و مصادر المعلومات المسموعة و المرئية و الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، و هذه المصادر وسعت في نقل المعلومات و زيادة حركة الاتصالات.

2-4- مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الرابعة:

تتمثل في اختراع الحاسوب، تطور مراحل و أجياله المختلفة مع كافة مميزاته وفوائده و آثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسب.

2-5- مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الخامسة:

تتمثل في الترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع و الاتجاهات التي حققت إمكانية تنقل كميات هائلة من البيانات و المعلومات عبر

مسافات جغرافية هائلة و بسرعة فائقة، و بغض النظر عن الزمان و المكان وصولا إلى شبكات المعلومات و في قمتها شبكة الأنترنت. (إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، 2004، ص 118)

3- ظهور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

3-1- في الدول المتقدمة:

إن عالم اليوم الذي صنعتته المتغيرات التكنولوجية، السياسية و الاقتصادية أصبح يتميز بخصائص حضارية لم يسبق لها مثيل من الشمولية و قوة التأثير على الثقافات، وهذا بفضل تكنولوجيا الاتصال التي جعلت بمقدور الإنسان أن يتلقى الرسائل بالصورة، الصوت و النص المكتوب في كل مكان من العالم.

لقد أصبحت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال إحدى القوى الاقتصادية و وطنية و دوليا حيث تمثل في الدول الصناعية نسبة متزايدة الأهمية من الناتج القومي الإجمالي، أين تشكل قطاعا ديناميكيا، يتيح آفاق كبيرة للنمو و إمكانات جديدة للعمالة، ذلك بعد أن أصبح الإعلام و الاتصال النشاط الرئيسي في الدول الصناعية المتقدمة، حيث يعمل ما يزيد عن نصف السكان بصورة مباشرة أو غير مباشرة في إنتاج المعلومات، معالجتها و توزيعها. ومن المتوقع أن تزيد مجموعة المعاملات في صناعة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في هذه الدول الصناعية المتقدمة إلى عدة أضعاف في السنوات القادمة، فتوجد حاليا في بريطانيا برامج بحوث حول تقنيات الإعلام و الاتصال الحديثة، كذلك في فرنسا، هولندا و فنلندا، فهناك

بحوث حول تقبل المجتمع للتطورات التقنية و خصوصا في مجالات الإعلام و الاتصال و قد سارعت المجموعة الأوروبية إلى تشكيل فرق لبحوث الاتصال و الإعلام مثل فريق (Euro Media ; Research).

يعتبر العالم المرجعي للتكنولوجيات الحديثة في ميدان الإعلام و الاتصال هو عالم البيانات و المعطيات التي يمكن الاطلاع عليها آليا، فالمؤسسة التقليدية القائمة وفق المبدأ التaylorي تحولت إلى مؤسسة شبكة -Entreprise Réseau- و تحولت وثائقها المكتوبة إلى سيرورات رقمية بالاعتماد على أسلوب العمل عبر الشبكة و من نتائج ذلك ظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية المرتبطة بمختلف التبادلات الإلكترونية المتعلقة بالنشاطات التجارية أي بتدفق المعلومات، و إبرام الصفقات الإلكترونية المتعلقة بالسلع و الخدمات التي تستعمل مختلف الاتصالات الرقمية و من بينها شبكة الأنترنت التي تعتبر من أشهر تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الوقت الحالي، التي تعد وسيلة تبادل متميزة تستعمل لأغراض عديدة منها التجارة، حيث توزع الحركة عبر شبكة الأنترنت بالشكل التالي: 60% في التجارة، 09% في الإدارة، 27% في البحث، 05% في التربية، بحيث تعرف الأنترنت تطورا سريعا جدا، إذ مر عدد المستخدمين من 16 مليون في عام 1995 إلى 600 مليون في عام 2000 ليصل إلى المليار في 2005، و ترتفع ارتباطات الدول بوتيرة هائلة في أوروبا، اليابان، الولايات المتحدة الأمريكية، و في عدد كبير من الدول النامية، لقد تبين أن 88% من مستخدمي الأنترنت يتواجدون في الغرب، و أن الإعلام الأمريكي يحتكر 70% من السوق الأوروبية و 83% من سوق أمريكا اللاتينية، و لقد حققت شركة (DELL) الشهيرة

في عالم الكمبيوتر زيادة كبيرة في مبيعاتها فقد تضاعفت عام 1999 بمعدل 30 مليون دولار. (بوقفلول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف ، 2004، ص 22)

و بخصوص البيوت المجهزة بالكمبيوترات هناك تباين بين الدول المتقدمة حيث تتأخر فرنسا بنسبة 18.5% مقارنة مثلا ببريطانيا 23%، ألمانيا 25% و الولايات المتحدة الأمريكية 39%. أما بخصوص اقتناء الحواسيب المصغرة ففي الدول الغربية المسيطرة على هذا المجال كان العدد يتراوح بين 49% في الولايات المتحدة الأمريكية، 46% في كندا و إسبانيا ب 11% و أخيرا اليونان ب 6% خلال 1997. (الجيلالي زوقاي، 2002-2003، ص ص 49-51)

أما المجال اللاسلكي و الذي أصبح يعد نوعا مهما من التكنولوجيات الإعلامية والاتصالية العصرية، فهو يجمع الهاتف عبر الخط أو بدون خط، الأنواع المختلفة Radio Téléphone، نقالة أو خلوية، و Radio Messagerie و الاتصالات الهاتفية الصوتية و إرسال المعطيات الرقمية، أيضا الشبكات الرقمية لاندماج الخدمات التي تمكن من الاتصال الصوتي أو إرسال معطيات ذات نوعية كبيرة جدا، و يزيد العدد عن 35 مليون جهاز لاسلكي (خلوي) يتيح لمستخدميه التنقل من دون انقطاع الاتصال، نصف هذا العدد في الولايات المتحدة الأمريكية، و ثلثه في أوروبا، فلقد ارتفع على سبيل المثال عدد الخطوط الهاتفية ب: 50% ما بين 1985-1994. و لقد فرضت أجهزة الهاتف المنقولة التي بدأ استخدامها قبل

19 سنة تقريبا نفسها فعلا في سوق الاتصالات، فبعدها كان شعاع إرسالها لا يتجاوز عشرات الأمتار و استعمالها محصوا، يمكنها إرسال الوثائق و المعلومات باستخدام الفاكس و المودم. أما مجال السمعى البصرى، فالدول الصناعية تحتكر صناعة وسائل و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال منها التلفاز، بالإضافة إلى ذلك فهي تحتكر في نفس الوقت الإنتاج الثقافى الذى يبثه التلفزيون، أى أن الدول الصناعية الكبرى تحتكر الرسالة و الوسيلة معا في هذا المجال، و لقد أدت الابتكارات التقنية و التكنولوجيا الخاصة بمعدات السمعى البصرى إلى الارتفاع الكبير في عدد البرامج، و كذا تزايد الأقمار الصناعية ساعد على توسيع مساحة البث و تحقيق أرباح على المستويين الإقليمى و الدولى للبلدان المتقدمة، فقد أطلق في بداية الثمانيات حوالي 100 قمر صناعى في مجال الاتصال.

3-2- في الدول النامية:

أما الدول النامية فتعاني من ندرة وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، التى سببتها مشكلة توزيع هذه الوسائل و التكنولوجيات المتوفرة و وصولها إلى جمهورها الصحيح، كما أن لهذه المشكلة علاقة بقدر المعلومات الموجودة، السرعة التى تنتقل بها الرسائل الإعلامية و الدقة التى يتم بها نقل المعلومات في مختلف المجتمعات، فالملاحظ أن توزيع تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الدول النامية مركز في المدن، أى أن انتشارها غير منتظم مما يقلل من نسبة المعلومات كلما بعد الفرد عن المدينة. (بن بركة عبد الوهاب، ابن التركى زينب،

(2009-2010، ص 248)

أما بخصوص اقتناء الحواسيب المصغرة فهو لا يتجاوز 2.5% في أمريكا اللاتينية. أما أمريكا الوسطى فلا يتجاوز 0.01% سنة 1997، و في سنة 1995 فكانت هذه النسبة تتراوح في الدول العربية بـ 5.62% في الكويت، 3.5% في البحرين، 0.3% في الجزائر و 0.17% في المغرب، ثم 0.01% في سوريا. (الجيلالي زوقاري، 2002-2003، ص 51-76)

مع العلم أن تونس، الكويت و مصر هي الدول العربية السبّاقة في الربط بالإنترنت هذا عبر الإطار الجامعي، حيث هنا تراكمت تجربة الاستخدام. إن ما أحرزته الدول النامية في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال يبقى ضعيف لاسيما ما يتعلق منها بالانتقال من الإعلام القياسي إلى الإعلام الرقمي، فلا يزال الغموض يلف السياسات المحلية لهذه الدول في مجال تطوير البنيات الأساسية، الوسائط المتعددة وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال العالمية، ذلك بسبب ضعف التمويل، و قلة الخبرات، ناهيك عن وجود نقص كبير على مستوى شبكات الاتصال السلكية و اللاسلكية الثابتة منها و المتحركة. (WWW-it.int)

تعد الدول العربية بذلك مهمشة في هذا المجال ما عدا دولة الإمارات العربية المتحدة حيث بلغ عدد الحواسيب الموزعة للإنترنت حسب إحصائيات 1998 لـ 100 نسمة بـ 13.519%، الكويت 5.597%، مصر 2.013%، لبنان 1.400%، عمان 6.66%. (بن بركة عبد الوهاب، ابن التركي زينب، 2009-2010، ص 249).

لقد تحققت باستمرار نجاحات متواضعة في البلدان النامية فيما يتعلق باستخدام الأنترنت، غير أن تطبيقاته محدودة في البريد الإلكتروني و المواقع الإلكترونية على عكس الدول المتقدمة التي تستعمل الشبكة في مجالات أخرى، هو ما يدل على امتياز نسبة 96% من مواقع التجارة الإلكترونية التي تصمم في المؤسسة الأنجلوفونية لوحدها، و التجارة الإلكترونية قد أدخلت تغييرات ضخمة في جميع المستويات في إطار الاتفاقيات التجارية الدولية (تعريفات، خدمات، ملكية فكرية و تأمين الصفقات،...) ففي تقرير التجارة الأمريكية الصادرة عام 1999 أشار إلى أن مقدار عائدات التجارة الإلكترونية بلغ 1.2 تريليون عام 2003 هذا الوضع يبين الفارق الرقمي بين البلدان المتطورة و البلدان النامية. (لحمر عباس، بن سعيد محمد، 2005، ص 03)

و من المؤشرات ذات العلاقة بقياس انتشار الأنترنت و بالتالي التجارة الإلكترونية في المجتمعات، مؤشر " معدل استخدام الأنترنت " و بقياس نسبة عدد مستخدمي الأنترنت إلى العدد الإجمالي للسكان، يكون هذا المعدل أقل من 05% في 24 دولة إسلامية في (2002/2001)، مما يشير إلى تدني مستوى البنى التحتية الإلكترونية وانخفاض معدل الدخول في مجال الأنترنت، و بالتالي قلة فرص الإفادة من التجارة الإلكترونية، بينما نجد هذا المؤشر 50.1 % في الولايات المتحدة الأمريكية، 45.5% في اليابان و 40% في المملكة المتحدة. (بن بركة عبد الوهاب، ابن التركي زينب، 2009-2010، ص 249)

و من جهة أخرى فإن المجتمعات النامية و في ظل مواكبتها التطورات الحاصلة تعاني من انفصال تام بين المستويين التقليدي و الحديث للاتصال، فكل منها تمثل نظاما إعلاميا مستقلا بذاته فليس هناك طريقة منتظمة تربط باستمرار نظام الإعلام الحديث الموجود في المدن بالنظام التقليدي.

أما حاليا فيبلغ عدد مستخدمي الأنترنت في العالم العربي عام 2007 نحو 29 مليون مستخدم من تعداد نحو 330 مليون نسمة، أي نسبة مستخدمي العرب للأنترنت تبلغ بـ 7.7% من عدد السكان، و هي زيادة هائلة إذا قارناها بما كان عليه الوضع منذ 10 سنوات. حيث لم يكن عدد مستخدمي الأنترنت في الدول العربية عام 1997 يتجاوز 600 ألف مستخدم و هو ما يعني زيادة تبلغ نحو خمسون ضعف في مدى 10 سنوات، و هذه الزيادة الهائلة في عدد المستخدمين للأنترنت تتنبأ عما يمكن أن يشهده المستقبل من توسع في هذه الزيادة، استنادا إلى التطور التكنولوجي الذي بدأ يأخذ اللغة العربية في الاعتبار، وهو ما لم يكن متاحا حتى في السنوات القليلة الماضية، إذ لم تكن الكثير من خدمات الأنترنت مهيأة للتعامل مع اللغة العربية، نتيجة ضعف البنية السياسية للاتصالات في أغلب البلدان العربية و ارتفاع تكلفة الاتصال و الأمية.

يلاحظ مما تقدم أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال منحصرة بالدول الصناعية المتقدمة خاصة الولايات المتحدة الأمريكية و اليابان بالدرجة الأولى ثم ألمانيا، بريطانيا و فرنسا بالدرجة الثانية، و على مستوى إنتاج و سائل الإعلام سواء كانت أجهزة بث أم أجهزة التقاط

فردية أو جماعية، فإن الشركات الكبرى التابعة للدول النامية المحكرة للتكنولوجيا هي المسيطرة على إنتاجها، و قد ورد في عرض المؤسسات الصناعية انتماء هذه المؤسسات لمجموعة محددة من الدول و سيطرتها على إنتاج مختلف أنواع وسائل تكنولوجيايات الاتصال الإلكترونية، إذ تحتكر الولايات المتحدة، اليابان و أوروبا إنتاج شبكات المواصلات و الإلكترونية، حيث يبلغ نصيب اليابان 12100 مليون دولار، نصيب أوروبا بـ 235 مليون و بقية العالم بـ 350 مليون دولار. (بن بريكة عبد الوهاب، ابن التركي زينب، 2009-2010، ص ص 249-250)

4- أهم تطورات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

عرفت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من القرن العشرين إلى يومنا الحالي عدة تطورات مذهلة يمكن إجمالها في الأقمار الاتصالية، عولمة المعلومات بالحواسب الإلكترونية.

4-1- أقمار الاتصال و عولمة المعلومات:

لقد كان لأقمار الاتصال دور كبير في عولمة الإعلام، إذ حققت تطورا تقنيا مهما في هذا المجال من حيث نقل المعلومات و تبادلها، و يختلف الغرض الذي أطلقت من أجله و الرقعة المطلوب تغطيتها و المجالات التي تستخدمها، و لقد أصبحت أقمار الاتصالات عصب تبادل الأخبار و المعلومات.

4-2- الحواسيب الإلكترونية و تعداد مهامها:

ظهر الحاسوب لأول مرة عام 1948، أين كان استخدامه في بداية الأمر يتطلب مئات العاملين، و للحاسوب أهمية في تشغيل وسائل الاتصال، هو الآن مسؤول عن استعادة وتخزين معظم المعلومات و المواد الإخبارية التي تقوم ببيثها مكاتب الخدمات السلكية المنتشرة في أنحاء العالم. بحيث برزت في التسعينات تطورات متسارعة في مجال تقنية الحواسيب الإلكترونية و بدأ استخدامها بشكل مكثف. و كان لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحظ الأوفر منها، يتمثل ذلك في نقل المعلومات، تخزينها، استرجاعها و اختراق المسافات البعيدة و أصبح تبادل المعلومات على المستوى العالمي من خلال الشبكات الإلكترونية.

4-3- شبكة الأنترنت و توسع استخدامها:

تعد شبكة الأنترنت من أهم التكنولوجيات الحديثة التي حققت في مجال المعلومات و الاتصال في أواخر القرن العشرين، إذ استطاعت هذه الشبكة أن تقرب المسافات بين الدول، فمن خلالها يستطيع الإنسان أن يطلع على أحداث العالم و تطوراته في المجالات المختلفة و أن يتبادل المعلومات. لقد حدثت النقلة الكبيرة للأنترنت في منتصف عام 1993 ذلك من خلال نظام الوسائط المتعددة، فالأنترنت عوادة عن مجموعة من البرامج الخاصة لتجميع الوثائق مما يتيح لمستخدميه التجول في الشبكة، القراءة، تخزين المعلومات و نشرها بحيث يكمن السبب الرئيسي وراء توسيع شبكة الأنترنت و تطورها في كثرة المعلومات

و البيانات التي يمكن الاستفادة منها إضافة إلى وجود قدر هائل من التنوع في هذه المعلومات.

4-4- وسائل الاتصال المتعددة و اندماجها:

يشهد العالم اليوم دمجا متنوعا بين وسائل الاتصال و تقنيات المعلومات أو ما يعرف بتكنولوجيا الاتصال التفاعلي و الاتصال المتعدد الوسائط، و من الأمثلة عن ذلك الدمج الحاصل أيضا لأنظمة أقمار الاتصال مع أنظمة الإرسال التلفزيوني، بحيث تجسدت ثورة الاتصال و تعددت أساليبها في معالجة المعلومات عن بعد بالاستخدام المتزايد لأقمار الاتصال مما مكن تدفق المعلومات و البيانات بطريقة فورية مكتوبة بالصوت و الصورة ففتحت أمام العالم أفقا لا حدود لها من التطور، كما تميزت أيضا بقدراتها الفائقة على التواجد السريع في أماكن الأحداث وقت حدوثها.

4-5- ثورة المعلومات أو المعلوماتية:

لا تقتصر ثورة المعلومات على التطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام (المعلومات) التي يلعب فيها الحاسوب و الأدوات المساعدة له دورا رئيسيا، فاقترن بها التطور المصاحب في تكنولوجيا الاتصال و التسمية الأدق لوصف التطور المعلوماتي هو مصطلح المعلوماتية لأن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جعل من الصعب الفصل بينهما فقد جمعها النظام الرقمي، و فرضت ثورة المعلومات نفسها كأحد الخيارات الشاملة مما أدى إلى ظهور تغييرات كبيرة في مجال تكنولوجيا الاتصال و تحولات كبيرة نشأت من ثورة

المعلومات منها تكنولوجيا المعلومات التي تمثل حلقة مهمة في تطور وسائط الاتصال بعد الفاكس، الهاتف، الإذاعة و التلفزيون. وقد صاحبها إنشاء شبكات معلومات ضخمة تجمع بين الصورة و الصوت، النص المكتوب و المعلومات البيانية.

ينظر إلى ثورة المعلومات على أنها مجموعة متغيرات أحدثتها تقنية المعلومات، وأهم ما تغير فيها تقنية الاتصال الحديثة و أجهزة الحاسوب التي يقوم بمعالجتها، التي لا يمكن الفصل بينها لأن أساسهما تواصل العلم و المعرفة. (عبد المالك ردمان الديمانى، 2005، ص ص 25-38)

5- عناصر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

يحتوي نظام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على ما يلي:

5-1- المدخلات:

هي المدخلات التي يتم إدخالها إلى النظام و هي تشمل على بيانات تجمع من داخل المؤسسة، و مثال ذلك أرقام إنتاج المبيعات، المصروفات، الأرباح، و البيانات الخارجية و هي تشمل على ظروف السوق، المنافسة و اتجاهات المستهلكين.

5-2- العمليات و الأنشطة:

هي الأنشطة و العمليات التشغيلية حيث تشمل على جميع المعلومات، تصنيف و تحليل البيانات، حفظ و استرجاع البيانات.

5-3- المخرجات:

هي تتمثل في مجموعة التقارير و الإحصاءات التي تنتج من العمليات السابقة ومثال ذلك نسبة الربح المالي، نتائج الإنتاج، البيع و التمويل. (أحمد ماهر، 2007، ص 22)

6- شروط تطبيق تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة:

6-1 الحاجة إلى نظام معلوماتي:

يشير البعض أن ظهور نظام المعلومات في المؤسسة كان استجابة لحاجة الإدارة الحديثة إلى الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام، ذلك لأغراض التخطيط، الرقابة و اتخاذ القرارات، و كذلك المساهمة بدور أكبر في حل المشكلات الإدارية التي يمكن أن تواجهها الإدارة و المؤسسة بصفة عامة، و لهذا فإن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال سوف تساهم بدرجة كبيرة و أساسية في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال توجيهها نحو اتخاذ القرارات اللازمة.

6-2- الحاجة إلى قاعدة بيانات مركزية:

تعرف قاعدة البيانات على أنها ملف أو مجموعة من الملفات المترابطة منطقيا و المنظمة بطريقة تقلل أو تمنع تكرار بياناتها و تجعلها متاحة لتطبيقات النظام المختلفة حيث تسمح للكثير من المستخدمين بالتعامل معها بكفاءة و عليه فإن الحاجة إلى قاعدة بيانات مركزية سوف يساهم دائما في:

✓ تحديد ماهية البيانات التي يمكن التعامل معها من تجميع، تخزين و استرجاع ذلك وفق ما يحتاجه المستخدم.

✓ إمكانية مراقبة كافة الملفات الخاصة بكل نظام فرعي و هذا ما يؤدي إلى منع أو تقليل حالات التكرار في البيانات، فضلا عن إمكانية تحقيق الأمن و السرية في التعامل مع تلك البيانات من قبل كل المستخدمين.

✓ تسهيل التعامل مع البيانات التي تنشأ في كل النظم الفرعية و لاسيما عندما يكون حجم هذه البيانات كبير و متنوع.

✓ السرعة في الحصول على احتياجات المستخدمين من البيانات المختلفة.

6-3- استخدام التقنيات الحديثة في عمل النظام:

تعتبر الوسائل التقنية ركيزة أساسية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال المعاصرة حيث أنها تساعد في تجميع المداخلات، تشكل نماذج محددة، تنتج و تثبت المخرجات و توصلها إلى المستخدمين، تساعد في الرقابة على النظام و صيانتته، كما تساهم في تشغيل كل الركائز بسرعة، حيث أن هناك الكثير من البيانات التي يتم التعامل معها و الخاصة بالنظم الفرعية المتعددة التي يمكن أن تتواجد في المؤسسة الواحدة، و هو ما يتطلب استخدام التقنيات الحديثة في معالجة و إنتاج المعلومات من خلال ما يطلق عليه بتكنولوجيا المعلومات، حيث ساهمت في زيادة نظم الحاسوب على التكيف و التأقلم السريع مع بيئة العمل في المؤسسة ذلك من خلال توفير وسائل فعالة لتخزين، استرجاع، معالجة البيانات و تقديمها إلى متخذي القرار في الوقت المناسب.

6-4-4- الحاجة إلى مجموعة الأفراد المؤهلين:

إن نجاح تطبيق نظام التكنولوجيا و تحقيق فعاليتها سوف يعتمد بدرجة أساسية على ضرورة أن يكون الأفراد في المؤسسة ذات فعالية، و على درجة من المعرفة العلمية و العملية تتناسب مع متطلبات العلم و إمكانية تحقيق أهدافه، الأمر الذي يستلزم ضرورة تطوير مهارات الأفراد العاملين بصورة مستمرة و في عدة مجالات هي:

6-4-4-1 تطوير المهارات الإدارية للعاملين في النظام:

نظرا للحاجة الكبيرة من قبل المؤسسات إلى ما يمكن أن تقدمه نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي تساعد في اتخاذ القرارات المختلفة و المتعددة بالسرعة و الدقة اللازمة، وفي ضوء التغيرات و التطورات العديدة التي تحددت بصورة مستمرة في بيئة الأعمال الحديثة، فإن الأمر يتطلب من الأفراد العاملين فيه ضرورة تطوير مهاراتهم من خلال الاطلاع على كافة المستجدات التي تحدث في المؤسسة، و نظم المعلومات إضافة إلى تفهم عملية اتخاذ القرارات المختلفة من خلال تزويد البيانات و المعلومات اللازمة بالسرعة الممكنة و في الوقت المناسب.

6-4-4-2 تطوير المهارات الحاسوبية للعاملين في النظام:

مما لا شك فيه أن استخدام الحواسيب أخذ يمتد في مجالات الحياة و منها مجال نظام الإعلام و الاتصال في المؤسسة، الأمر الذي يجعل البعض يعتقد أن وجود أي نظام المعلومات يكون مرتبطا باستخدام الحواسيب فيه، كما أن استخدام الحواسيب في نظم

المعلومات يمكن أن يكون ضروريا كلما كان حجم المعلومات المتعامل معها كبيرا، و أن معالجتها و تقديم المعلومات الناتجة عنها يكون مطلوبا ضمن وقت محدد، و بما أن نظام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال للمؤسسة كثيرا ما يتعامل مع عدد كبير من البيانات الخاصة بكافة النظم الفرعية التي يصبح من الضروري أن يكون هناك عمال أكفاء قائمين بتشغيلها و برمجتها و كذلك كيفية استخدام التقنيات الحديثة المرتبطة بها. (محمد محمد الهادي، 1993، ص ص 66-67)

7- استخدامات نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة:

يستخدم الكمبيوتر و تكنولوجيا المعلومات في مجالات عديدة في إدارة الموارد البشرية و من أهم هذه المجالات ما يلي:

7-1- الاحتفاظ بسجل معلومات الموارد البشرية:

من الضروري وجود نظام معلومات متكامل من الموارد البشرية يتضمن ذلك تحويل ما هو موجود في السجلات اليدوية إلى ملفات في الكمبيوتر، و هي تتضمن معلومات من أهمها: معلومات شخصية، معلومات الراتب، الأجر، الحوافز و الخدمات، معلومات عن تقييم الأداء، معلومات عن الغيابات، التأخر و الإجازات، معلومات عن السجل الصحي و معلومات عن الموظف، القسم و الإدارة التي يعمل بها.

7-2- إعداد التقارير عن الموارد البشرية:

يعتمد إصدار التقارير للموارد البشرية على وجود نظام للترتيب، تحليل و عرض البيانات في شكل جداول و رسوم بيانية، و تعتمد بعض التقارير على كونها مفصلة على احتياجات و ظروف خاصة تمر بها المؤسسة لتوضيح البيانات عن تطور الموارد البشرية بالمؤسسة كمعدلات الغياب، التأخر و ميزانية الأجور، هذه التقارير الدورية قد لا تحتاج إلى إعطاء أوامر تفصيلية فهي جاهزة في أسلوب إعدادها، تحليلها، تبريرها و عرضها.

7-3- المساعدة في إعداد سياسة الرواتب و الأجور:

تساعد نظم الإعلام و الاتصال في إعداد كشوف الرواتب و الأجور للعاملين في المؤسسة، ما يساعد في إعداد مجموعة كبيرة من التقارير للرواتب و الأجور مثال ذلك تقرير إجمالي للرواتب على مستوى المؤسسة و على مستوى الإدارات أو الفروع، يتم إجراء مقارنة على فترات زمنية معينة لمعرفة التكلفة و تطويرها.

7-4- المساعدة في إعداد سياسة الاستقطاب و الاختيار:

يمكن للحاسب الآلية أن تكون مدعمة بنظم معلومات الموارد البشرية و الأنترنت فهي تقوم بما يلي:

- ✓ استقبال طلبات المترشحين من المتقدمين لشغل الوظيفة و الذين استطاعوا التعامل مع موقع الشركة على الأنترنت.

✓ استقبال السيرة الذاتية من المتقدمين لشغل الوظيفة أو من وكالات التوظيف التي تتعاقد معها المؤسسة لهذا الغرض.

✓ إجراء الاختبارات الوظيفية و النفسية و غيرها من الاختبارات من خلال الكمبيوتر أو الأنترنت و تصحيحها.

✓ الرد على المتقدمين لشغل الوظيفة من خلال رسائل جاهزة.(أحمد ماهر، 2007، ص27)

8- خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

تتمثل خصائص تكنولوجيا الإعلام و الاتصال فيما يلي:

8-1- الدقة:

فالدقة تعني تقديم المعلومات انعكاسا صحيحا للواقع في درجة صحة المعلومات في تطوير، تمثيل و وصف الحالة المراد نقلها إلى المستخدمين و يقصد بالدقة أن تكون المعلومات في صورة صحيحة غير مشكوك فيها، خالية من أخطاء التجميع و التسجيل التي قد تحدث أثناء معالجة البيانات.

8-2- التوقيت:

يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا للاستخدام من قبل المستفيد خلال معالجتها و الحصول عليها، وهذه الخاصية تتعلق بالزمن الذي تستغرقه المعالجة باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة و ملائمتها لاحتياجات المستفيد في الوقت المناسب، حتى

تمكنه من اتخاذ قرارات رشيدة، فتوفرها في غير الوقت المناسب تؤدي إلى فقدان أو انعدام قيمة تلك المعلومات.

8-3- الشمول:

يجب أن تكون المعلومات شاملة لجميع جوانب الموضوع و كاملة دون تفصيل زائد أو إيجاز يخل بمعنى المعلومات الكاملة، حيث تتضمن إجابات لأي استفسارات قد يطرحها المستلم و يجب أن تكون المعلومة متعلقة بالموضوع، فعدم شموليتها يؤدي إلى عدم إمكانية الاستفادة منها من قبل المستفيد، كما أن استخدام معلومات غير شاملة يؤدي إلى عدم تحقيق الهدف من القرار أو اتخاذ قرار يتضمن درجة عالية من المخاطر.

8-4- الصلاحية:

صلاحية المعلومات هي الصلة الوثيقة لملائمة نظام المعالجة لاحتياجات المستفيد بصورة جيدة، و هذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل لها نظام المعالجة.

8-5- الكفاية:

يقصد بها الحماية التي يتم توفيرها ضد الأخطاء الممكن حدوثها في أنظمة الاتصالات ذلك لزيادة التأكيد على خلو العمل من الأخطاء.

8-6 - الكلفة:

للمعلومات، كلفة وهي إحدى العوائق في الحصول على فعالية جمع المعلومات، تخزينها، معالجتها و غير ذلك، بحيث تضاعف من قيمة المعلومات و للمعلومات قدرة هائلة على تشكيل و إعادة الصياغة بالإضافة إلى إمكانية نقلها عبر مسافات محددة و بثها لمن يرغب باستقبالها، بحيث يمكن دمج العناصر المعلوماتية بسهولة تامة و تتميز المعلومات بالوفرة.

8-7 - الملائمة:

يجب أن تكون المعلومات ملائمة شكلا و مضمونا لاحتياجات المستخدم و تتوقف هذه الخاصية على ملائمة خدمات نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين من المعلومات و متطلباتها.

8-8 - المصدقية:

يتضح الصدق في التعبير عن الواقع الفعلي و يتمثل في مدى اتفاق المستخدمين في فهم نفس المعلومة و بالتالي التوصل إلى نفس النتائج باستخدام المعلومات ذاتها، فالمعلومات الجيدة ينبغي أن يكون لها نفس المدلول بالنسبة لمستخدمها من نفس الفئة.

8-9- وجود المعلومات:

يمكن التعرف على خصائص المعلومات من خلال جودتها، حيث تحدد الجودة بواسطة متخذي القرارات بقدرتها على تحفيزهم لاتخاذ موقف معين لكي يتم الوصول إلى قرارات أكثر فاعلية، لذا يجب أن تكون المعلومات ذات منفعة و قيمة عالية و تنال درجة معينة من الرضا و انخفاض نسبة الخطأ و التحيز. (رحيم عبود، 2007، ص142)

9- أهمية تكنولوجيا الإعلام (المعلومات) و الاتصال في المؤسسة:

تعتمد أهمية تكنولوجيا الإعلام (المعلومات) و الاتصال في أي مؤسسة على مجموعة من الأسباب و الاعتبارات أهمها:

9-1- النمو في حجم المؤسسة:

إن ازدياد حجم المؤسسات بما فيها المؤسسات الاقتصادية من حيث ازدياد و تنوع العمليات التي حدثت فيها قد أدى إلى حدوث نمو، و أصبح يشمل عدد من العمال الذين يعملون فيها و عدد الزبائن الذين يتعاملون معها و ازدياد رؤوس الأموال المستثمرة فيها.

9-2- ازدياد قنوات الاتصال في المؤسسة:

إن تعدد و تعقد العمليات التي أصبحت تمارسها أغلبية المؤسسات في الوقت الحالي أدت إلى ضرورة تقسيم العمل فيها ضمن اختصاصات معينة تتعلق كل منها بمستوى إداري محدد، الأمر الذي أدى إلى ضرورة وجود و ازدياد قنوات الاتصال، هذا أدى إلى ضرورة توفير المعلومات بصورة رأسية و أفقية، و تبادلها مع بعضها البعض خلال وجود نظام

المعلومات، حيث أصبح يمثل أسلوبا معاصرا ضمن الأساليب الإدارية الحديثة و التي تساعد المؤسسة على مواجهة التحديات في عالم يتميز بالتغير المستمر، تسييره و تؤثر فيه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كمورد أساسي و من هنا أصبح لمفهوم نظام المعلومات دورا جوهريا و حيويا في الفكر الإداري و المعلوماتي الذي يجب الإلمام به و التعرف على سماته و تطوراته المختلفة.

9-3- تعدد أهداف المؤسسة:

لم يعد هدف المؤسسة محصورا في الوقت الحالي بتحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بل تعددت أهدافها و أصبحت تشمل:

✓ تخفيض التكاليف و منع الإسراف.

✓ تحسين الإنتاجية.

✓ إرضاء المستهلكين.

✓ النمو و تحسين المنتجات.

✓ تحسن الجودة.

المساهمة في تحقيق الرخاء الاقتصادي للمجتمع بصورة عامة ، الأمر الذي أدى إلى زيادة الحاجة إلى تكنولوجيا الإعلام (المعلومات) و الاتصال لكي يمكن وضع الخطط واتخاذ الخطوات اللازمة نحو تحقيق تلك الأهداف ذلك من خلال وجود نظام معلومات مسؤول عن ذلك.

9-4- تأثير المحيط الخارجي:

من الواضح أن المؤسسة تتأثر بالبيئة الخارجية التي تعمل في نطاقها و تؤثر عليها و لقد ازدادت هذه العلاقة في الوقت الحاضر نتيجة لكثرة التغيرات التي يمكن أن تحدث في المحيط التي تعمل في نطاقه و تؤثر عليه، و لقد ازدادت هذه العلاقة نتيجة كثرة التغيرات التي يمكن أن تحدث في البيئة الناتجة عن تغير الظروف التقنية، الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية، و على إدارة هذه المؤسسة أن تكون على دراية كافية بهذه الظروف و ما يحدث فيها من تغيرات حتى يمكن أن تتحقق الخطوات الضرورية لملائمة العمليات في نظامها لكي يتماشى مع هذه التغيرات و تلك الظروف، و لاشك أن ذلك يتطلب قدرا كبيرا من المعلومات.

9-5- التطورات التقنية:

إن التطورات التقنية العديدة التي حدثت في مجالات الحصول على البيانات، تخزينها و معالجتها و توصيل نتائجها إلى المستخدمين قد تطلب من المؤسسة ضرورة أن يكون فيها نظام المعلومات مسؤول عن ذلك و له القدرة على التعامل مع الوحدات الأخرى من خلال نظم المعلومات و الاتصال، ذلك للاستفادة من خصائص و مميزات الأجهزة المتطورة في التعامل مع البيانات ذات الكميات الكبيرة و المتنوعة، و بما يؤدي إلى مساهمة أكثر في تسهيل و تحقيق أهداف المؤسسة. (أحمد فؤاد عبد الله الخالق، 1998، ص 57)

10- العوامل النفسية التي لها دور في نجاح أو فشل نظام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

في المؤسسة:

هناك العديد من العوامل النفسية التي لها دورا حاسما في نجاح أو فشل نظام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في المؤسسة، التي يجب على هذه الأخيرة أن تأخذها بعين الاعتبار.

و هذه العوامل النفسية تتمثل حسب «محمد الحسين» فيما يلي:

10-1- الإدراك:

هي الطريقة التي يفهم بها العامل المسائل و الحوادث التي يتعرض لها، ثم يتصرف بناء على ذلك، فكل شخص له طريقة خاصة به لإدراك و فهم الأشياء، لذلك فإن إدراك العمال لمفهوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال دور كبير في تقبلهم أو معارضتهم لهذا النظام فلا يكفي إعلان الإدارة بقرارها في التوجه نحو تطبيق نظام جديد في المؤسسة، بل لابد من وجود خطوات إضافية للتأكد على أن الأشخاص الذين يستخدمون النظام يفهمون مجموعة من الأمور و المبادئ بالطريقة التي ترغب فيها الإدارة.

10-2- التحيز :

هو تبني العامل لفكرة معينة و عدم تقبله تغييرها مهما كانت المعلومات التي قد يعرفها عن هذه الفكرة لاحقا، حيث يؤثر التحيز على سلوك العامل و إدراكه للأمور، حيث يبقى للانطباع الأول قوة حتى و إن تبين فيما بعد أن تلك المعلومات كانت خاطئة، فيجب على المؤسسة أن تختار الطريقة و التوقيت المناسب لطرح هذه الفكرة.

10-3- المواقف:

هي التعبير عن الشعور اتجاه الناس، الأنشطة و الأحداث، ففي العمل تعكس المواقف صفات و طبع الشخص و ميله اتجاه العمل و المؤسسة، فالأشخاص ذوي المواقف الإيجابية يكونون عادة عمال منتجين، بينما يكون العمال ذوي الإنتاجية القليلة أصحاب مواقف سلبية اتجاه العمل و المؤسسة. و في بعض الحالات يمكن أن تقودهم مواقفهم خاصة الذين تم تجاوزهم أو الاستغناء عنهم في العمل، و هم من قاموا بجرائم الكمبيوتر، حيث استطاع هؤلاء العمال تحويل بعض الأموال إلكترونيا بشكل غير قانوني أو سرقة مصادر معلومات كالبرامج المستخدمة في العمل أو البيانات الموجودة فيها و حتى تخريب نظام الكمبيوتر الرئيسي.

10-4- قبول المخاطرة:

المخاطرة في مجال هذا النظام هي مقياس لكيفية فهم و تعامل العمال مع مخرجات غير محددة للنظام، حيث يمكن تقييم العمال في هذا السياق إلى مجموعتين بحسب استعدادهم لتقبل المخاطرة و هما:

10-4-1- الميل للمخاطرة:

هو العامل الذي لا يتردد في اتخاذ القرار بتطبيق شيء غير معروف للنتائج بشكل محدد أي غير مجرب سابقا، بل يقدم على اتخاذ القرار بانتظار النتائج الجيدة التي يتوقع تحقيقها.

10-4-2- المتجنب للمخاطرة:

هو العامل الذي لا يغامر بتطبيق أشياء غير مجربة سابقا، خوفا من عدم تحقيق النتائج المرجوة من هذه المخاطرة، و عدم الاستعداد لتحمل نتائج تطبيق شيء جديد.

إن عامل المخاطرة بالنسبة للمؤسسة يمكن أن يؤثر على نظم المعلومات بطرق متعددة، كما أن أي مؤسسة لن تحصل على فوائد و أرباح ما لم يكن لديها مدير مستعد للمخاطرة و تحمل عواقبها.

10-5- ضغط العمل:

هناك بعض العمال الذين يستجيبون لضغط العمل بطريقة سلبية، بحيث تؤثر بشكل سلبي على إنتاجيتهم، و هناك نوعان من الضغط الذي يمكن أن يواجهه العامل في مؤسسته نتيجة لتطبيق نظام معلوماتي جديد و هما كالتالي:

• النوع الأول:

هو ضغط ينشأ لدى الموظف اتجاه النظام قبل تطبيقه، و يتجلى عن الخوف ما نسميه فوائد النظام مثل تقليل دور العنصر البشري، و عدد العمال في العمل، مما يجعل العاملين يتساءلون عن مصيرهم بعد تطبيق النظام.

• النوع الثاني:

هو الضغط الذي يشعر به العامل بعد التطبيق، ينشأ لدى العامل نتيجة تحوله إلى مجرد منفذ لأوامر الأجهزة التي يتعامل معها من ناحية، و الرقابة التي يمارسها النظام نفسه

على أداء مستخدميه من ناحية أخرى، مما يولد لديهم خوفا دائما من الوقوع في الخطأ. لذا يجب مراعاة العامل لأن تطوير و تغيير النظام يمكن أن يولد لدى العامل حجما أكبر من الضغط و الإحساس بفقدان الاستقلالية و الخصوصية، بالتالي قد يتحول النظام بحد ذاته إلى مصدر هذا الضغط.

10-6- الرغبة في التغيير:

إن التغيير هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على العلاقات الإنسانية في المؤسسة حيث تتأثر عملية التغيير بمستوى الموارد البشرية التي تلقي قبولا من بعض العمال أو رفضا سرا أو علانية، و في عصرنا هذا فإن أكثر التغيرات شيوعا و تحديا هي التي تقتضي إدخال الآلات و التقنيات الجديدة و هو ما يثير مخاوف العمال و يؤدي بدوره إلى نوع من عدم الارتياح و حتى المقاومة لديهم.

ففي إطار نظم المعلومات و الاتصال يمكن أن يظهر موقف مقاومة التغيير بشكل واضح عند مدراء الإدارة العليا، و التقيد نتيجة الخوف من فقدان و اكزهم الإدارية من ناحية أو عدم وجود الرغبة في العمل بشكل تفاعلي مع أنظمة المعلومات من ناحية أخرى، و يعود ذلك لشعورهم بأن العمل مع أنظمة كهذه هو عمل أدنى منهم يجب أن يؤدي من قبل المرؤوسين لديهم، بالإضافة إلى ظهور مشاكل شخصية، كأن يظهر المدير أمام مرؤوسيه بأنه لا يعرف استخدام الحاسوب و عدم امتلاكه القدرة على تعلم هذا الأخير، فالعامل الكفو و الماهر الذي تغيرت وظيفته إلى عملية مملة لا تحتاج إلى مهارة يشعر بفقدان شيء أساسي

بعد ما كرس كل حياته للوصول إليه، و فقدان تقديره في العمل من قبل الإدارة و العاملين.

(محمد الحسين، 2006، ص ص 21-24)

11- تطبيقات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

لقد انتشرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات، و على جميع المستويات

و تصنف من عدة زوايا بحيث تختلف باختلاف منظور الباحث، أو المطور أو المخطط أو

المستخدم و حسب نبيل علي فهي كالتالي:

11-1- تصنيف وفق التطبيق:

يمكن تصنيف التطبيقات المعلوماتية وفقا لطبيعة التطبيق إلى:

11-1-1- تطبيقات معالجة البيانات:

هي من أوائل تطبيقات الحاسوب و أنشطها من الناحية الفنية، من أمثلها حفظ

سجلات، و استخراج قوائم المرتبات و الكشوف الحسابية و حسابات العملاء...، تتسم هذه

التطبيقات بضخامة حجم البيانات و بساطة العمليات الحسابية.

11-1-2- تطبيقات معالجة المعلومات:

و هنا يتجاوز نظام الحاسوب حدود التعامل الأولي مع البيانات إلى اكتشاف العلاقات

التي تربط بينها من أجل استخراج الكليات، المؤشرات و التحليلات الإحصائية، ومن أمثل

هذه التطبيقات نظم المعلومات الإدارية، و تشتمل على مهام الجمع أو النقاء المعلومات

و توصيل المعلومات، خلق و توليد المعلومات، الحفظ، الصيانة، الاتصال، الإرسال و النقل.

11-1-3- تطبيقات معالجة المعارف:

ترتقي النظم المعلوماتية للتعامل مع المعارف و الخبرات لا مع المعلومات المباشرة فقط, من أمثلها النظم الخبيرة.

11-1-4- تطبيقات التعلم الذاتي:

تمثل ذروة الارتقاء ذلك نظرا لقدرتها على اكتساب المعارف ذاتيا، بدلا من تغذيتها من مصادر خارجية (البشر و الوثائق)، فبفعل خاصية التعلم الذاتي يمكنها أن تتكيف تلقائيا مع ما يستجد على التغيرات التي تتعامل معها. و من حيث طبيعتها أيضا يمكن تقسيم التطبيقات المعلوماتية وفقا لطبيعة العنصر أو النسق الذي تدخل في تكوينه و تشمل:

✓ تطبيقات على مستوى المنتج:

كاستخدام العناصر الإلكترونية الدقيقة كمكونات أساسية في تصميم المنتجات.

✓ تطبيقات على مستوى العمليات الإنتاجية:

و تشمل أتمة العمليات الصناعية.

✓ تطبيقات على مستوى التنظيم, السيطرة و الرقابة:

مثل تطبيقات الرقابة على المخزون و الإنتاج

11-2- تصنيف التطبيقات وفق مستوى المهارة:

يقصد بالمهارة تلك المتعلقة بالمهام التي توكل لنظام المعلوماتية القيام بها و يمكن

تقسيمها كذلك إلى:

✓ تطبيقات المهارة الدنيا:

كاستخدام الروبوت في التطبيقات الذاتية، كنقل مواد التغليف.

✓ تطبيقات المهارة الوسطى:

يقصد بها استخدام نظم المعلومات في الأعمال ذات الطابع الكتابي و معالجة

النصوص مثل برنامج Word و Excel

✓ تطبيقات المهارة العليا:

تتدرج تحتها النظم المعلوماتية لمساندة المخططين و المصممين، كالتصميم

باستخدام الحاسوب و النظم الداعمة لاتخاذ القرار.

11-3- التصنيف وفقا لمجال التطبيق:

يمثل الجدول رقم (01) بعض أمثلة التطبيقات في المجالات المختلفة التي من بينها

قطاع المال، الاقتصاد و التصنيع.(نبيل علي،2001، ص176)

جدول رقم (01) : يمثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:

مجال التطبيق	أمثلة عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	الأهداف الرئيسية من وراء التطبيق.	
قطاع المال و الاقتصاد	أتمتة أعمال البنوك	- تحسين الخدمة - سرعة ضبط الحسابات - مساندة الرقابة المالية على البنوك .	
	تحويل الأموال إلكترونيا	- سرعة الخدمة - تقليل العمل الورقي للعمليات ما بين البنوك.	
	إقامة النماذج الاقتصادية	- تحليل أداء النظم الاقتصادية و تقييم الاستراتيجيات	
	إدارة الاستثمارات	- تعظيم العائد على استثمارات - تحليل المخاطر	
	نظم معلومات أسواق الأوراق المالية	- فورية المعلومات للمتعاملين - استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم و المؤشرات الاقتصادية الأخرى	
	قطاع التصنيع	أتمتة المصانع	تقليل تكلفة الإنتاج (اليد العاملة، المواد الأولية) تحقيق دقة و مرونة أعلى.
		التصميم باستخدام الحاسوب	سرعة التعديل و تعدد تجارب التصميم و توفير جهد ما بعد التصميم.

(نبيل علي، 2001، ص179)

12- مزايا تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

إن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مكن من تحسين جوانب كثيرة في حياة الأمم و الشعوب، حيث فتحت آفاق جديدة للإنسان المعاصر في مختلف مجالات الأعمال، فمن التجارة الإلكترونية إلى التعليم عن بعد، إلى العلاج و العمل عن بعد و إلى تحسين الموقف التنافسي للمؤسسات، قد أدى كل هذا إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لزيادة الكفاءة، الفعالية في الأنظمة، العمليات الداخلية و الخارجية للمؤسسة.

12-1- زيادة المبيعات و الأرباح:

تعمل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمؤسسة في إشباع حاجات و رغبات المستهلكين، و يترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف و الذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

12-2- الحصول على مزايا تنافسية :

حيث تستخدم العديد من المؤسسات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، و الحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج و تطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المؤسسات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية.

12-3- تخفيض التكاليف:

إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها مؤسسات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عدة مجالات، يظهر ذلك في أهمية تأدية

الأعمال و المهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحواسب الآلية في رقابة الإنتاج و المخزون، كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

12-4- تحسين الجودة:

إن أحد أهم استخدامات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تحسين جودة الموجات و التصميم بمساعدة الحاسوب الآلي خير مثال على ذلك فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسوب الآلي لعمل رسومات هندسية، و يقوم بتخزينها و استرجاعها عند الحاجة لإجراء تعديلات عليها بسهولة من أجل تحسين جودتها، و عليه فإن هذا النظام يوفر من المجهود المبذول في التصميم و يقلل الحاجة لمهندسين آخرين.

و يمكن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات، حيث تستخدمه مؤسسات الاتصال مع المؤسسات الأخرى إلكترونياً كإصدار أوامر إلكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال إلكترونياً، بالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض و اختصار إجراءات عقد الصفقات.

بالإضافة إلى ما سبق، فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في مؤسسات الأعمال تتمثل في:

✓ تحسين الإنتاجية و كفاءة العمليات التشغيلية.

✓ زيادة القدرة على الإبداع، الابتكار و التطور.

✓ مواجهة التهديدات الخارجية.

✓ توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.

✓ دعم و تحسين عمليات اتخاذ القرار.

✓ تحسين و تنشيط حركة الاتصالات بالمؤسسة.

✓ صياغة و تنفيذ استراتيجيات المؤسسة. (عبد الله فرغلي علي موسى، 2008، ص

ص 33-35)

13- سلبيات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

على رغم من وجود الكثير من الفوائد لتكنولوجية الإعلام و الاتصال إلا أن هذه العملية التطبيقية تشتمل على طرفين، النظام من جهة و الأفراد الذين يتعاملون معه من جهة أخرى، حيث تتولد آثار سلبية و مخاوف كثيرة لدى الأفراد العاملين في المؤسسة باختلاف فئاتهم و مستوياتهم الإدارية.

13-1- تراجع أهمية المدير في الهيكل التنظيمي:

بحيث يتراجع الدور الرقابي و الإداري للمدير حيث يقوم النظام بمهمة الرقابة الذاتية لمدخلاته و مخرجاته من ناحية، بالإضافة إلى التقارير التي يوجهها إلى الإدارة العليا و التي تسهل عملية اتخاذ القرار من ناحية أخرى، هذا ما يقلل من أهمية المدير الذي كان يلعب دورا هاما جدا في عملية اتخاذ القرار.

13-2- تراجع التواصل البشري:

إن تطبيق هذه التكنولوجيا يؤدي إلى تغيير جو العمل، الأمر الذي كان يضيف على العمل بعض المتعة من خلال تواصل العمال، إلا أن ذلك سيغيب مع تطبيق هذه التكنولوجيا التي اختصرت المراحل، الخطوات، الإجراءات و عدد العمال، بحيث يتم تقديم معظم

الخدمات في المستقبل من قبل شخص واحد و عن طريق الحاسوب الآلي، الذي سيقبل التواصل بين العمال و يلغي الجانب الإنساني بينهم.

13-3- الخوف من حلول التقنيات الحديثة محل الموظفين في العمل:

هي نتيجة تبسيط الإجراءات و اختزال الخطوات في عملية تأدية الخدمة الإدارية، إذ يتم إلغاء الكثير من الوظائف التي كان يقوم بها موظفون مخصصون لها، حيث يتم تأديتها من قبل نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، الأمر الذي قد يؤدي إلى الاستغناء عن هؤلاء الموظفين أو نقلهم إلى وظائف أخرى قد لا تتناسب مع رغباتهم أو تطلعاتهم.

13-4- عدم القدرة على التكيف، التعلم، استعمال مهارات و أدوات جديدة:

يتطلب الأمر عند تطبيق هذه التكنولوجيا لمهارات تقنية و فنية على الحاسوب الآلي و التي ترغم المؤسسة على تدريب موظفيها عليها، إلا أن ذلك قد يشكل خوفا لدى بعض الموظفين و في الخبرة الوظيفية الطويلة و الذين يشغلون مناصب إدارية متقدمة، و يجدون صعوبة في التعامل مع تقنيات العصر الحديثة و تطبيقاتها في العمل الإداري.

13-5- الكبرياء فيما يخص المكانة الوظيفية:

بحيث اعتاد الموظفون و خاصة في المستويات الإدارية المتقدمة على توجيه الأمر و التوجيهات لشأن العمل، إلا أن تطبيق هذه التكنولوجيا سيغير في مناخ و آلية العمل، مما يتطلب من جميع الموظفين اتباع دورات لتعلم آليات العمل، هذا الذي يجعل هؤلاء الموظفين يشعرون بالكبرياء في نقطتين :

✓ عدم قبول اتباع دورات كهذه مع موظفين أقل منهم في المكانة الوظيفية.

✓ الشعور بالكبرياء من تنفيذ أمور اعتادوا أن يواجهوا بتنفيذها الموظفين الأدنى مستوى منهم و اعتبار تنفيذ هذه الأمور ليس من مهمتهم.

13-6- الميل إلى التركيز على الجوانب الفنية في العمل:

ينصب اهتمام المؤسسة في الفترات الأولى من تطبيق نظم الإعلام (المعلومات) والاتصالات على الأمور الفنية و ضرورة أن يقوم الموظفون بفهم و تعلم هذه الأمور وكيفية استخدامها، ومن أجل ذلك تلجأ الإدارة إلى التدريب المتزايد (المكثف) دون الأخذ بعين الاعتبار رغبة الموظف أو ملائمة هذا الوضع بالنسبة له، أو حتى النظر إلى كثرة الضغوط التي يتعرض لها، الأمر الذي قد يولد لدى الموظف رد فعل و اتخاذ موقف سلبي اتجاه النظام، و نستخلص من كل ما سبق أن المؤسسات الحديثة تتجه نحو الاستفادة من النتائج الكثيرة التي توصلت إليها التكنولوجيا و مختلف تطبيقاتها في مجال نظم المعلومات والاتصال. (محمد الحسين، 2006، ص ص 11-12)

خلاصة:

إن ما يمكن قوله في خلاصة هذا الفصل، هو أن عالم الأعمال اليوم يعرف تحديات جديدة تتطوي بصورة أساسية حول متغيرات كلية أو جزئية تمس جميع جوانب الحياة خاصة في بعدها التكنولوجي، بحيث أوجد هذا الأخير مفاهيم و توجهات جديدة ألغت بدخولها عالم الأعمال جل الأفكار الكلاسيكية التي لم تعد مجدية اليوم، فأوجد هذا المفهوم الجديد " عصر المعلومات و الاتصالات " العمل و الاستغلال للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تأهيل الموارد البشرية.

الفصل الثاني

إدارة الموارد البشرية

تمهيد.

- 1- مفهوم إدارة الموارد البشرية.
- 2- التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية.
- 3- أهمية إدارة الموارد البشرية.
- 4- أهداف إدارة الموارد البشرية.
- 5- عناصر الإلواة الاستراتيجية للمواد البشرية.
- 6- خصائص إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة.
- 7- الأبعاد التكنولوجية و العلمية الهامة التي تتأثر بها إدارة الموارد البشرية.
- 8- المبادئ الإستراتيجية لمفهوم إدارة الموارد البشرية.
- 9- وظائف إدارة الموارد البشرية.
- 10- إدارة الموارد البشرية الإلكترونية: مدخل للتعامل مع متطلبات التقنية الحديثة.
- 11- أهم التحولات ذات التأثير على إدارة الموارد البشرية.
- 12- تحديات إدارة الموارد البشرية.

خلاصة.

تمهيد:

تعد إدارة الموارد البشرية إحدى أهم الوظائف الأساسية المهمة و الضرورية في أي مؤسسة، لذلك يجب عليها استقطاب الموارد البشرية بالتنوع و الكمية اللازمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، و العمل على تطوير المهارات والقابليات للأفراد العاملين من خلال البرامج التدريبية و تقديم مكافآت، أجور و رواتب عادلة وفقا لأداء العاملين فيها.

و تجدر الإشارة إلى أن هذه الموارد البشرية يجب أن لا ينظر إليها بوصفها أفرادا عاملون فقط، و إنما هي أحد الموارد التي يمكن أن تضيف للمؤسسة ميزة تنافسية جديدة في ظل التطورات الحالية و عصر المعلوماتية و العولمة.

1- مفهوم إدارة الموارد البشرية:

إن جذور إدارة الموارد البشرية برزت في الولايات المتحدة الأمريكية منذ بداية السبعينات، أين برز مفهوم إدارة الموارد البشرية بوصفه بديلا لإدارة الأفراد، و تحول الاهتمام بمحتوى إدارة الأفراد بمفهومها التقليدي الذي يركز الاهتمام على الاستقطاب، التدريب، المكافآت، و إدارة القوى العاملة بمفهومها الحديث تهتم بموضوعات تتعلق بإدارة ثقافة المؤسسة و تصميم هيكلها، و تحليل العوامل التي تؤثر على الموارد البشرية في المستقبل وتزويد المؤسسة بمجموعة من الكفاءات المناسبة.

و يدل مصطلح "الموارد البشرية إلى أن الأفراد العاملين يتمتعون بقابليات التي تؤدي إلى انجاز الأداء التنظيمي(تماشيا مع موارد أخرى مثل: رأس المال، المواد الأولية والمعلومات،...إلخ).

و هناك مصطلحات أخرى مثل (رأس المال البشري)، (الموجودات الفكرية) و كلها تشترك في فكرة واحدة، ألا و هي: أن الأفراد هم الذين يصنعون الاختلاف في كيفية عملية جمع كل الأنواع المختلفة من الأفراد لإنجاز الغرض المشترك، و هذا جوهر إدارة الموارد البشرية. كما تلعب الموارد البشرية على مستوى المؤسسات دورا مؤثرا في تحقيق نموها واستمرارها، إذ تعتبر من أهم و أندر الموارد لأي مؤسسة، فهي العنصر الأساسي الحاكم في التشغيل، الإنتاج، العمليات الإدارية المختلفة، إدارة رأس المال، و في استخدام الآلات، المعدات و نظم المعلومات. (Legge, 1979, p10)

و لإدارة الموارد البشرية عدة أدوار استراتيجية و إدارية التي تظهر عبر تعريفها المختلفة:

✓ هي إدارة ذات مسؤوليات تنفيذية و وظائف استشارية في مجال الأفراد العاملين في المؤسسة، فهي إدارة تنفيذية من خلال الوظائف الإدارية التي تنجزها، و استشارية في الوظائف و النشاطات. (William B et autres,1982)

✓ هي الإدارة التي تهدف إلى تكوين قوة عمل مستقرة، فعالة، متعاونة و قادرة على العمل و رغبة فيه كونها نشاطا إداريا متعلقا بتحديد احتياجات المشروع من القوى العاملة

وتوفيرها بالأعداد و الكفاءات المحددة، و تحقيق الاستفادة منها بأعلى كفاءة ممكنة. (نظمي شحادة و آخرون، 2000، ص14)

و عملية إدارة الموارد البشرية أعطيت لها عدة تسميات في مؤسسات مختلفة، حيث يطلق عليها البعض "إدارة الأفراد"، "علاقات العمل"، "إدارة شؤون الموظفين" أو "العلاقات الصناعية" حيث تبقى: وظيفة إدارية أساسية تتعلق بتوفير المهارات البشرية اللازمة للمؤسسة، تتميتها، المحافظة عليها، استقرارها، رفع الروح المعنوية و تقييم نتائج أعمالها بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بأحسن الوسائل و بأقل تكاليف.

✓وظيفة متميزة لإدارة البشر التي تسعى لتحقيق الميزة التنافسية من خلال صياغة استراتيجية معينة تسعى للحصول على موارد بشرية تمتاز بالكفاءة، الولاء، القدرة على الإبداع، الابتكار و التجديد.

✓هي الإدارة التي تهتم بالفرد و القيام بفعاليات تتعلق بإيجاد العامل المناسب للوظيفة المناسبة، و استخدامه استخداماً أمثل و الحفاظ عليه، وتطويره بما يحقق أهداف المؤسسة و بالتالي يضمن لها البقاء و النجاح في بيئة العمل التي يسودها التغيير.

تبقى إدارة الموارد البشرية عبارة عن حلقة وصل بين الإدارة و العمال، تهدف إلى تحقيق أهداف تبادلية مرتبطة بالفرد العامل، المؤسسة و المجتمع معاً.(يوسف حجيم الطائي و آخرون، 2006، ص ص38-39)

2- التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية:

مرت صيغ العلاقة بين الإدارة العليا و العاملين بتطورات عديدة عبر الزمن، و أن الصورة التي وصلت إليها الآن إدارة الموارد البشرية هي نتيجة لعوامل اقتصادية، اجتماعية إدارية و ثقافية عديدة و متشابكة، و سوف نتناول هنا أهم التطورات التي مرت بها خلال القرن الماضي:

2-1- حركة الإدارة العلمية:

إن من أبرز الأمور التي ساهمت في تطوير إدارة الموارد البشرية في بداية القرن الماضي هو حركة الإدارة العلمية التي يتزعمها "فردريك تايلور - Frederick Taylor" (1856-1915). فقد أعطت حركة الإدارة العلمية تصورا محددا بين العاملين و الإدارة من خلال استخدامها المنهج العلمي في تحديد و اصفات العمال، و اختيار الإنسان الأفضل للعمل و استخدام دراسة " الحركة و الزمن " و تشجيعهم على أداء الأعمال وفقا للطرق المحددة و بالسرعة أو المعدل المطلوب، حيث كان العمال يخضعون إلى رقابة دقيقة من أجل تحقيق هذه المعايير المحددة سلفا من الإدارة، و يترتب على من لا يفي بتلك المعايير المحددة الطرد من العمل، و من يتجاوزها فله مكافآت تشجيعية. و كنتيجة لهذه الفلسفة انحصرت وظيفة إدارة الأفراد في المؤسسات على نشاطات التوظيف، التدريب، الصحة و السلامة، لكن من منطلقات تحقيق أفضل إنتاجية ممكنة من العامل بغض النظر عما إذا تحققت أهدافه أم لا. و مع ذلك حاولت إدارة المؤسسة في تلك الفترة أن تقدم بعض الخدمات الإضافية للعاملين

كالإجازات، القروض و التأمين، و لكنها خدمات تطوعية من قبل الإدارة و ليست نتيجة ضغوط عمالية أو حكومية. (Williame P, 1999, pp11-13)

2-2- حركة العلاقات الإنسانية:

أدى تجاهل الإدارة العلمية لأهداف العمال و رغباتهم الشخصية و العاطفية إلى ظهور مدرسة جديدة في الإدارة بعد سنة 1920، هي مدرسة العلاقات الإنسانية، بدأ تأثير هذه الحركة أو المدرسة يأخذ مداه في تطوير إدارة الموارد البشرية نتيجة للتجارب و النتائج التي توصل إليها " إلتون مايو - Elton Mayo " و زملائه، و هي المسماة بتجارب "هوثورن- HAWTHORNE"، حيث قدمت تلك النتائج مؤشرات جديدة للأسلوب الذي يجب أن تمارسه الإدارة مع العاملين، ذلك لأن إنتاجية العاملين و كفاءة أدائهم لا تقرر فقط في ضوء الطريقة التي نقيم بها العملية، أو على أسلوب الأجر الذي تقرره الإدارة، لكن إلى جانب ذلك هناك مؤشرات اجتماعية و نفسية تساهم في ذلك.

و ينطلق منهج العلاقات الإنسانية من أن الفرد مورد ثمين لا بد من إسعاده و تلبية حاجاته الإنسانية و هو ما يحقق في النهاية أهداف المؤسسة، من حيث تحقيق الرضا الوظيفي و زيادة إنتاجية العمل، إلا أن نتائج هذه الفلسفة الإنسانية كانت محدودة في الحياة العملية، لأن إشباع جميع حاجات العاملين غاية لا تدرك، كما أن العديد من هذه الحاجات يتعارض إشباعها مع أهداف المؤسسة، أضف إلى ذلك أن ما يحفز العامل للعمل و يدفعه إلى زيادة الإنتاجية قد لا يحفز غيره بنفس الدرجة، كما تجاهلت هذه الحركة التنظيم الرسمي

و تأثيره على إنتاجية الموظف و عطاءه، فنوع البناء التنظيمي و أسلوب تصميم العمل أنظمته و قواعده تلعب دورا مهما في تحقيق أهداف المؤسسة و العاملين، كما لم تدرك مدرسة العلاقات الإنسانية أن العوامل التي تحفز الأفراد في العمل كثيرة و لا تنحصر في المعاملة الإنسانية فقط، فعطاء العامل و مقدار ما يقدمه من جهد يتوقف على أمور عديدة إضافة إلى ما سبق، كطرق تقييم الأداء، تخطيط النمو و التقدم الوظيفي للعاملين و طرق الاختيار و التوظيف التي تربط بين احتياجات العمل و مؤهلات المترشح للوظيفة.

نتيجة لهذه المآخذ لم تعد فلسفة العلاقات الإنسانية مهيمنة على التفكير الإداري منذ سنة 1970، و لم تعد تلجأ إليه الإدارة لتزويد من الإنتاجية و تحقيق الولاء للمؤسسة، و لكن هذا لا يعني أن الإدارة يجب أن تهمل العلاقات الإنسانية في موقع العمل و إنما لا بد لها أن تطور الكثير من الأنظمة الخاصة بطرق العمل، أساليب تقييم الأداء، طرق الاختيار و التعيين، و تصميم الوظائف إذا كان الهدف هو الوصول إلى التمييز في عالم اليوم.

2-3- التحول من إدارة الأفراد إلى إدارة الموارد البشرية:

قبل تناول التعريفات الخاصة بإدارة الموارد البشرية يجب توضيح الفرق بين مصطلحين

كثيرا ما نقابلهما في كتب الإدارة و هما:

✓وظيفة الأفراد كجزء من مهام الإدارة أو المدير.

✓إدارة الأفراد كجهاز إداري مستقل و متخصص في المؤسسة.

بحيث يشير المصطلح الأول إلى أن كل مدير في المؤسسة يمارس دور إدارة شؤون المرؤوسين العاملين في القسم أو القطاع الذي يرأسه و خاصة فيما يتعلق بتخطيط، تنظيم توجيه و رقابة الأداء، فمدير الإنتاج مثلا يقوم بهذا الدور جنبا إلى جنب مع مدير إدارة الأفراد كجهاز متخصص يتولى مساعدة الإدارات الأخرى في المؤسسة في توفير احتياجات العاملين، تطويرهم و حفظ سجلاتهم.

و قد بدأ الاهتمام بإنشاء إدارات الأفراد و إدارات متخصصة في شؤون الأفراد، أو إدارة القوى العاملة كنتيجة لقصور مناهج الإدارة العلمية و العلاقات الإنسانية في الاهتمام بقضايا الأفراد و تحقيق أقصى إنتاجية ممكنة منهم، فعليه يمكن تحديد أهداف هذه الإدارة كجهاز متخصص بأنها تعني "توفير احتياجات المؤسسة من القوى العاملة، تنميتها و المحافظة عليها بما يحقق أهداف المؤسسة في الإنتاجية، الربح و النمو " و كذلك مساعدة المؤسسة في حل مشاكل العمال كوسيط بينهم و بين الإدارة.

و تلافيا للقصور في المناهج السابقة الخاصة بالتعامل مع العمال في المؤسسة، و وفاقا مع التطورات المتواصلة للفكر الإداري المعاصر و المتمثلة في الإبداع، الابتكار، إبراز قدرات و مواهب العمال و استثمار طاقاتهم الفكرية، برز خلال سبعينات القرن الماضي مفهوم " إدارة الموارد البشرية".

و يبدو أن هناك عوامل اقتصادية، اجتماعية، تكنولوجية و إدارية ساهمت في صناعة و نشر هذا المصطلح الجديد، و لبيان ذلك يظهر فيما يلي:

✓العوامل الاقتصادية:

لقد واجهت المؤسسات عدة ضغوطات من أجل رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية للعاملين نتيجة لتزايد تكلفة العنصر البشري. كذلك واجهت المؤسسات ضغوطات في مجالات تخفيض الإنتاج، العمالة، تحسين نوعية المنتجات و تنوع الأسواق داخليا و دوليا.

✓العوامل الاجتماعية:

كما واجهت المؤسسات قضايا أخرى كتتنوع مصادر العمالة و ارتفاع مستواها الثقافي وتزايد احتياجات العاملين و تغير توقعاتهم، إضافة إلى التدخلات المستمرة من قبل الحكومات بما تصدره من تشريعات قانونية خاصة بضمان الحماية الكافية للعاملين.

✓العوامل التكنولوجية:

واجهت المؤسسات أيضا تغييرا تكنولوجيا متسارعا سواء في مجال تقنية الإنتاج أو نوعية و تكلفة الآلات و المعدات، و تطور شبكة الاتصالات و أنظمة المعلومات الإدارية.

✓العوامل الإدارية:

لقد فرضت التطورات الإدارية النظرية و العملية و الاستخدام الكبير للحاسوب الآلي قاعدة جديدة لمنطلقات حديثة في كيفية تناول قضايا الأفراد، و على سبيل المثال فقد ساهمت نظريات القيادة، الحوافز، الإثارة بالأهداف و إدارة الجودة الشاملة بتكوين مناهج جديدة في إدارة العمل و إدارة البشر معا. و على ذلك تحدد نشاطات إدارة الأفراد في مجموعة الوظائف مثل تحليل الوظائف، توصيفها، اختيار الأفراد و تعيينهم، تحديد الأجور

و الحوافز، تنمية و تطوير الأفراد، حل مشاكلهم و تقوية علاقات التعاون بينهم و بين زملائهم و رؤسائهم بذلك تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة من حيث زيادة الإنتاجية و بلوغ النمو المطلوب للأعمال و العمال، هذا يعني أن العمال أهم عنصر إنتاجي في موقع العمل.

(Stéphane, 1989, p p1-3)

3- أهمية إدارة الموارد البشرية:

تتمتع إدارة الموارد البشرية كأحد وظائف المؤسسة بأهمية كبيرة باعتبارها تمثل إدارة لأهم و أعلى أصول المؤسسة سواء كان ذلك على مستوى المؤسسة أو على المستوى الوطني.

3-1- على مستوى المؤسسة:

✓ يعتبر العنصر البشري هو العقل المدبر و القوة التي يمكن من خلالها استغلال جميع الإمكانيات المادية الموجودة بالمؤسسة، و تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة سواء كانت إنتاجية، تسويقية أو تمويلية .

✓ تتناقص قيمة الموارد المادية الموجودة في المؤسسة بمرور الوقت، ذلك من خلال تزايد قيمة الموارد البشرية يوما بعد يوم و بالتالي ضرورة العمل على حسن الاستفادة منها.

✓ يساعد تقدير الاحتياجات من الموارد البشرية على عدم إعاقة أعمال الإدارات الأخرى للمؤسسة.

3-2- على المستوى الوطني:

✓إن الثورات التي شهدتها العالم في الآونة الأخيرة من ثورة المعلومات، الاتصالات والتكنولوجيا، و ما أفزته من تقدم و تفوق للدول يرجع إلى وجود عقول بشرية مبدعة وقدرات فنية عالية و سمات سلوكية إيجابية.

✓الموارد البشرية التي تمثل أساسا سليما و قويا للقوة الاقتصادية، ذلك بقوتها على الإدارة الفعالة و على الأداء الجاد المثمر للعاملين و زيادة الإنتاج في مختلف مجالات النشاط الاقتصادي.

✓تلعب الموارد البشرية دورا هاما في زيادة الصادرات من خلال و جود عنصر بشري قادر على التطوير، الابتكار للمنتجات، تحسين الجودة و تقليل التكلفة في ضوء إرادة فعالة للمورد البشري.

✓إن التقدم العلمي و دخول الشركات متعددة الجنسيات للأسواق العالمية و وجود منافسة قوية بين الدول المتقدمة لجذب الكفاءات البشرية المتميزة، أصبح هناك دورا هاما لإدارة الموارد البشرية من خلال العمل على استقطاب العاملين الأكفاء و توفير المناخ المناسب لهم.

(محمد بن دليم القحطاني، 2008، ص 25-26)

4-أهداف إدارة الموارد البشرية:

تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية و هي كالتالي:

4-1- الأهداف التنظيمية:

إن الهدف الأساسي لإدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات سواء كانت كبيرة أم صغيرة، عامة أو خاصة هو تزويد المؤسسة بـموارد بشرية فعالة و تطوير العمال بحيث ينبثق من هذا الهدف الأساسي مجموعة من الأهداف منها:

✓ استراتيجية التكامل:

أي تكامل إدارة الموارد البشرية مع الخطط الاستراتيجية للمؤسسة.

✓ الولاء:

يقصد به ولاء العاملين لأهداف المؤسسة و الإخلاص لها.

✓ المرونة:

و تهتم بعملية التكيف و القدرة على إدارة التغيير.

✓ الجودة:

هي مقياس للتمييز، الإتقان، النوعية، الخلو من العيوب و النقائص و التباينات الكبيرة عن طريق الالتزام الصارم بمعايير العمل.

✓ التنبؤات:

عملية تقدير للتطورات المستقبلية لقيم الموارد البشرية استنادا إلى الوضع الراهن و إلى العوامل المؤثرة في تطويره.

✓ الخطط:

هي تحديد الأهداف المراد تحقيقها، و رسم خطط السير إليها ذلك عن طريق الموائمة بين ما هو مطلوب و ما هو متاح عمليا، و تنسيق الموارد البشرية لتحقيق تلك الأهداف بأقل تكلفة ممكنة.

4-2- الأهداف الاجتماعية:

تتمثل هذه الأهداف في تحقيق أهداف المجتمع عن طريق:

✓ استخدام و تشغيل العمال في الأعمال المختلفة و وفقا لكفاءاتهم.

✓تتيح الفرصة للمجتمع للتطور و النمو في جميع جوانبه.

✓غالبا ما تستجيب لبعض المحددات الاجتماعية في هذا المجال كالتشريعات و القوانين الخاصة بالعمل و العاملين.

✓وجود ظروف عمل جيدة تمكنهم من العمل الفعال الذي يزيد من إنتاجيتهم و بالتالي من مكاسبهم المادية.

✓تحسين أوضاع العمل و انعكاس ذلك على الحياة الاجتماعية للعمال.

4-3- الأهداف الشخصية (العاملين):

تتمثل أهداف إدارة الموارد البشرية على مستوى العاملين فيما يلي:

✓جذب المترشحين و الاحتفاظ بالجيدين منهم.

✓ توفير ظروف و شروط عادلة للتوظيف.

✓ اقتراح السياسات، الأنظمة و اللوائح المتعلقة بالتوظيف، المكافآت، الأجور، الحوافز المنافع، صحة و سلامة العاملين.

✓ تطبيق أسس عادلة قائمة على نظام الجدارة في التوظيف و التنافس الحر بعيدا عن التحيز.

✓ رفع كفاءة العاملين عن طريق التدريب و التوجيه بناءا على أسس علمية.

✓ تكيف و إدماج العمال و تقليل الفجوة بينهم و بين المؤسسات و المجتمع. (يوسف حجيم الطائي و آخرون، 2000، ص ص 45-46)

4-4- الأهداف الوظيفية:

لكي تتمكن الإدارات و الأقسام المختلفة من المحافظة على مستويات مناسبة لمتطلبات المؤسسة، يجب أن تمدها إدارة الموارد البشرية باحتياجاتها الكمية و النوعية من العمال الأكفاء، إن الموارد المتاحة ستفقد قيمتها و سيتأثر تشغيلها و الاستفادة منها إذ لم تقم إدارة الموارد البشرية بوظائفها المختلفة على الوجه الأكمل. (بشار يزيد الوليد، 2009، ص 16)

5- عناصر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية:

إن الأخذ بمفهوم الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية يؤدي إلى تحريك قضايا الموارد البشرية إلى نقطة مركزية و حيوية في الاستراتيجية العامة للمؤسسة، ذلك من خلال وضع إطار استراتيجي للموارد البشرية في ضوء الإجابة على التساؤلات التالية:

-أين نحن الآن ؟

- إلى أين نريد أن نصل؟

-كيف يمكن الوصول إلى ما نريد؟

-ما هي التخصصات و المهارات اللازمة لإيالة المؤسسة و الحفاظ عليها في المستقبل بما

يمكنها من تلبية الأهداف الاستراتيجية للأعمال ؟

-ما هي مبادرات و برامج الموارد البشرية المطلوبة للتعامل بفعالية مع المتطلبات و الضغوط

الخارجية المؤثرة على المؤسسة؟

-هذا و يتم تناول عناصر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية في ضوء:

✓دراسة العوامل البيئية المحيطة؛

✓ مكونات استراتيجية الموارد البشرية (محمد سمير أحمد، 2009، ص33).

و يتم تناول عناصر الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية بشيء من الإيجاز على النحو

التالي:

5-1- دراسة العوامل البيئية المحيطة:

تعتبر دراسة البيئة المحيطة بالمؤسسة من الخطوات الهامة في تصميم الاستراتيجية

العامة للمؤسسة و كذا استراتيجية الموارد البشرية، نظرا لأن المؤسسة جزء من المجتمع تتأثر

و تؤثر فيه، و إدارة الموارد البشرية وفقا لمفهوم النظم تقتضي ضرورة التعرف على العوامل

البيئة المحيطة، تشخيصها، التنبؤ بها و تحديد آثارها الإيجابية و السلبية على سلوكها و أدائها، التعرف على الفرص التي تتيحها، و كذا التهديدات التي تفرضها بما يساعد على تحقيق فعالية المؤسسة.

و يقصد بالبيئة المحيطة بالمؤسسة القوى و الكيانات و العوامل التي تحيط بها و تكون ذات تأثير حالي أو محتمل و يمكن تقسيم البيئة المحيطة بالمؤسسة إلى:

5-1-1- البيئة العامة:

تمثل البيئة العامة الإطار العام الذي تعمل في نطاقه جميع المؤسسات بغض النظر عن طبيعتها أو القطاع الذي تنتمي إليه، و تتكون هذه البيئة من مجموعة من النظم الفرعية التي يكون لها صفة العمومية، و تؤثر على جميع المؤسسات دون استثناء أو تمييز و تشمل نظام التعليم، النظام الاقتصادي، النظام الاجتماعي، النظام السياسي، النظام التكنولوجي النظام الثقافي و غيرها.

5-1-2 البيئة الخاصة:

تشمل البيئة الخاصة مجموعة النظم الفرعية التي تقع على حدود المؤسسة و تختلف من المؤسسة لأخرى، ترتبط بعملية اتخاذ القرارات، و تظم البيئة الخاصة بنظام الموارد البشرية كل من العملاء أو المستهلكين أو المنافسين، سوق العمل متمثلا في الطلب و العرض للعمالة المساهمون، الإدارة العليا و التنفيذية و الإدارات الوظيفية، ما عدا إدارة الموارد البشرية

النقابات العمالية، العاملون، و الأجهزة الحكومية و غير الحكومية ذات الصلة بإدارة الموارد البشرية و غيرها.

3-1-5 البيئة الخارجية:

تتكون من البيئة الخاصة و البيئة العامة للمؤسسة و لقد قسم (Dubrin et Ireland) البيئة الخارجية إلى ثلاث فئات و هي:

✓البيئة العامة:

تشمل العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، التكنولوجية التي تكون خارج نطاق أو سيطرة أي مؤسسة.

✓بيئة الصناعة:

تشمل الخصائص المتعلقة بصناعة معينة تنتمي إليها المؤسسة مثل قوة المشترين، قوة الموردين و درجة المنافسة بين المؤسسات المنتمية لهذه الصناعة من حيث مدى إمكانية تقديم منتجات بديلة و مدى قوة المعوقات أو القيود التي تمنع دخول منافسين جدد إلى الصناعة في ضوء هذه الخصائص و غيرها.

✓البيئة التشغيلية:

تشمل العوامل و الظروف ذات العلاقة المباشرة بالمؤسسة مثل المنافسين، العملاء الموردين لهذه المؤسسة و التي يكون لها تأثير مباشر على الوضع التنافسي.

هذا و يركز المديرون اهتمامهم على القوى العاملة و المتغيرات الخارجية في بيئة الأعمال عندما يتم القيام بدراسة و تقييم الفرص و المخاطر (أي التهديدات) التي تفرزها هذه البيئة و يجب أن تأخذ المؤسسات في حسابها العديد من القضايا عند تقييمها للفرص و التهديدات البيئية مثل توقع أفعال وردود أفعال المنافسين، توقع إمكانية الدخول إلى أسواق جديدة، و احتمالات حدوث مشكلات مع الموردين، و كذا التأثيرات المحتملة للقوانين الجديدة و تزداد درجة أهمية هذه القضايا نظرا لتأثيرها الكبير و المتزايد على نجاح الأعمال و أداء المؤسسات بشكل عام.

و نظرا لارتباط الوص و التهديدات بالعوامل البيئية الخارجية التي تتسم بالتغير الدائم من وقت لآخر، لذا يجب على المديرين دراسة الآثار المترتبة و المرتبطة بتلك العوامل و التغيرات بشكل مستمر، بحيث لا يقتصر ذلك عند مرحلة وضع استراتيجية المؤسسة فقط، وإنما تستمر أثناء التنفيذ و عند الرقابة و تقييم تلك الاستراتيجية كما يقع على المديرين أيضا القيام بما يلي في هذا الصدد:

✓تشخيص القيود أو التهديدات التي تفرض على المؤسسة و تحديد آثارها واستنباط الأساليب و الأدوات المناسبة للتعامل معها، بحيث لا تتعارض أعمالها مع متطلبات النظم العامة بالمجتمع و قواعد السلوك الاقتصادي و الاجتماعي التي يحتمها المناخ الذي تعمل في إطاره المؤسسة.

✓ تقييم الفرص المتاحة، و العمل على استثمارها و استخدامها في تسيير عمل المؤسسة و تحقيق أهدافها. (Dubrin A.T and Ireland.R.D, 1993, pp134,136)

5-1-4 البيئة الداخلية:

تمثل البيئة الداخلية طاقة و إمكانيات المؤسسة المادية، الإنسانية، المالية الحالية و المستقبلية، و قيم الأفراد في مستوى الإدارة العليا بها التي تؤثر إلى حد كبير على أهداف و استراتيجيات المؤسسة، بحيث تمثل هذه الجوانب نقاط قوة بالنسبة للمؤسسة فيجب الاستفادة منها و تنظيمها، أو نقاط ضعف ينبغي العمل على تجنبها أو التقليل من آثارها السلبية. و يجب عند تحليل البيئة الداخلية للمؤسسة بغرض تحديد جوانب القوة و الضعف تناول العديد من الموضوعات مثل:

✓تقييم المجالات الوظيفية و تقييم القدرات الإدارية المتاحة.

✓وضع الأسس التي يمكن استخدامها في إجراء عملية التقييم.

✓تحديد جوانب القوة و الضعف للمؤسسة.

✓تحويل جوانب القوة في المجالات الوظيفية المختلفة إلى مزايا تنافسية للمؤسسة.

و يجب أن وُخذ في الاعتبار صعوبة وضع حدود بين البيئة الخارجية و البيئة

الداخلية أو بين عوامل البيئة العامة و العوامل البيئية الخاصة، فغالبا ما تتداخل العوامل

البيئية و تتشابه العلاقات فيما بينها بحيث تتأثر بها المؤسسة و تؤثر فيها. (إسماعيل محمد السيد، 1990، ص 144)

6- خصائص إهارة الموارد البشرية في ظل العولمة:

لقد أدت العولمة إلى انفتاح الأسواق العالمية بعضها على بعض و نتيجة لذلك تميزت الموارد البشرية بمجموعة من الخصائص في ظل العولمة نذكر منها:

6-1- اهتمامها باكتساب المعارف، المهارات الجديدة و مواصلة التنمية الذاتية في فروع المعرفة التي يحتاجها سوق العمل.

6-2- قبول التغيير و الاستعداد لتحمل مخاطر العمل في مجالات مختلفة و مناطق جديدة.

6-3- تحمل المسؤولية و ممارسة الصلاحيات و توفر درجة كافية من الاستقلالية و عدم الاعتماد على الغير في التوجيه و الإرشاد.

6-4- القدرة على التعامل في سوق مفتوح يتسم بالتقلب و الفجائية.

6-5- المرونة و القدرة على التخلص من أساليب متغيرة لمواكبة حركة التغيير داخل و خارج المؤسسة.

6-6- التحرر من قيود الخبرات الماضية و حدود التخصص المهني و العملي الدقيق و القدرة على الانطلاق نحو مجالات عمل، تخصصات و أسواق متغيرة باستمرار.

6-7- قبول التنوع و التغيير في أعضاء فرق العمل و العملاء أو مجالات العمل و تحمل أعباء ذلك التنوع و التغيير .

6-8- الطموح و التطلع إلى مستقبل أفضل.

6-9- قبول التحديات و مواجهة المهام الصعبة و اعتبارها فرص لإثبات الذات و القدرة على التعامل معها.(عطا الله محمد تيسير الشرعة وغالب محمود سنجق، 2015، ص 333-334)

7- الأبعاد التكنولوجية و العلمية الهامة التي تتأثر بها إدارة الموارد البشرية:

7-1- المؤسسات التي تستخدم نفس التكنولوجيا:

تتأثر المؤسسة بالقطاع الذي تعمل فيه، و بالتالي تتأثر بنوعية التكنولوجيا و المعارف التي يستخدمها الآخرين في نفس القطاع، فالمؤسسات تسعى دائما لامتلاك أفضل المعدات و الآلات في خطوط إنتاجها لتوفير أفضل المنتجات، و لكي تتنافس المؤسسات المشابهة لها في أعمالها. و من الفوائد الأخرى لانتشار نفس المعدات، الآلات و التكنولوجيا المستخدمة في الإنتاج ظهور الشركات التي تقدم خدمات الصيانة لحل مشاكل هذه الآلات، و بالتالي سيوفر ذلك على المؤسسة الوقت، الجهد و المال عند حدوث مشاكل أو تعطيلات في هذه المعدات.

7-2- المؤسسات العلمية:

توفر البيئة الخارجية للمؤسسات العلمية، العاملين الذين تحتاجهم المؤسسة من موظفين عمال مهرة و متخصصين في كافة المجالات العلمية، و بالتالي فإن بعض المؤسسات تعمل في بيئة مواتية توفر الكم و النوع من التخصصات العلمية المختلفة التي تحتاجها المؤسسات. أما المؤسسات التي تعمل في بيئة غير مواتية فلن تجد الأيدي العاملة الماهرة و المتخصصة في كافة المجالات العلمية في البيئة التي تعمل فيها، و التي ستضطر إلى توظيف عمالة أجنبية لشغل الوظائف لديها.

7-3- المؤسسات التجارية و الصناعية:

توفر هذه المؤسسات الأجهزة و المعدات التي تحتاجها المؤسسة، فتوفرها يعني وجود مصانع قادرة على تصنيع المعدات اللازمة للقيام بصناعات في قطاع معين، و توفر مصانع لتصنيع الأجزاء الرئيسية و قطع الغيار بشكل دائم، و في حالة ضعف التصنيع كما هو الحال في الدول النامية، فإن توفر هذه المؤسسات يعني توفر شركات الاستيراد المتخصصة في استيراد هذه المعدات، الآلات و خطوط الإنتاج اللازمة للمؤسسات، تطورها و استمرارها. (عطا الله محمد تيسير الشرعة، غالب محمود سنجق، 2015، ص 68)

8- المبادئ الاستراتيجية لمفهوم إدارة الموارد البشرية:

إن مفهوم إدارة الموارد البشرية يركز على مبادئ استراتيجية تتمثل فيما يلي:

8-1- مبدأ إدارة العنصر البشري:

حيث يركز على إواة العنصر البشري من حيث أهميته، حاجاته، تكامله، واندماجه بالمؤسسة. فمبدأ الموارد البشرية يعتبر مبدأ سلوكي، إذ أن إدارة الموارد البشرية وفق هذا المبدأ تركز على مجموعة من سياسات الموارد البشرية المتوافقة مع استراتيجيات المؤسسة بمعنى آخر استراتيجيات الموارد البشرية و تطبيقها لابد أن تتوافق مع مراحل الإدارة الاستراتيجية. (Schuler.Randalls, 1992, P 36)

8-2- مبدأ النظم (الأنساق):

وفقا لهذا المبدأ تكون إدارة الموارد البشرية جزءا من النظام الأكبر (للمؤسسة) لذلك لابد من النظر إلى إدارة الموارد البشرية من خلال مساهمتها في تحقيق هدف المؤسسة باعتبارها جزءا من النظام الكلي المترابط، و بما أن المؤسسة نظام أكبر فإن الموارد البشرية نظام فرعي تابع لهذا النظام، لأن كل شيء في الكون عبارة عن نظام رئيسي و نظام فرعي في الوقت نفسه.

8-3- مبدأ الأنشطة المحتسبة:

لهذا المبدأ أهمية كبيرة لأنه يرتبط بمبدأ الموارد البشرية، و تكون إدارة الموارد البشرية فاعلة من خلال تشخيصها لمواطن القوة و الضعف في أنشطتها و تحديد الفرص المتاحة

و التهديدات المحتملة لعناصر البيئة الخارجية المؤثرة، و من ثم الاستجابة للبيئة الداخلية و الخارجية باتجاه تحقيق المزايا التنافسية.

8-4- مبدأ الأصول:

حيث يشكل الأفراد أهم الأصول التي يمكن أن تمتلكها أي مؤسسة، و حتى تقوم المؤسسة و تبقى حية تحتاج لعدد من الموارد إحداها هو المورد البشري، أي الفرد الذي يعتبر أكثر تعقيدا و يجب الاهتمام به.

8-5- مبدأ السياسات و الأهداف:

يمكن أن تحقق المؤسسة النجاح عندما يتم ربط سياسات، و إجراءات العمال مع أهداف و استراتيجيات المؤسسة، و أن العمال يشعرون بأن أهدافهم يمكن تحقيقها من خلال تحقيق أهداف المؤسسة.

8-6- مبدأ الثقافة التنظيمية:

يقصد بها كل التقاليد، القيم، الأعراف و الخصائص التي تشكل أجواء المؤسسة و تؤثر في العمال، فالثقافة التنظيمية مهمة لأنها تساهم في تكوين خصائص مهمة العاملين لذا تحتاج إدارة الموارد البشرية أن تعرف هذه الخصائص و تراعيها في أنظمتها المختلفة بحيث يمكن أن تلعب الثقافة التنظيمية للمؤسسة دورا مؤثرا في تحقيق التمييز ذلك من خلال

قيادتها الإدارية. (Schuler. Randalls,1992, pp 18-20)

9- وظائف إدارة الموارد البشرية:

لقد أخذت الموارد البشرية في بعض المؤسسات تمارس أعمال مكاتب الاستخدام، إذ تقوم بتعيين العاملين و حفظ ملفاتهم، لقد أدت حداثة هذا الفرع إلى عدم رعايته الرعاية الكافية، و لقد ثبت بعض المؤلفين واجبات إدارة الموارد البشرية باختيار الأفراد العاملين و إعدادهم، تنظيم ساعات عملهم، تحديد أجورهم، توفير أمكنة للعمل و تزويدهم بالمعلومات و تأمين مستقبلهم و مستقبل أسرهم، كذا إعداد السجلات و البيانات عنهم و العمل على تحقيق روح التعاون بينهم، تفهم الروح المعنوية لهم و استثمارها، ضمان انسجامها و تعاونها مع الإدارة تعاوناً مثمراً يكفل تحقيق الكفاية الإنتاجية القصوى. و من خلال النظر إلى أهداف إدارة الموارد البشرية التي تختلف من مؤسسة إلى أخرى و من مجتمع إلى آخر بالإضافة إلى الاختلافات في التطورات الاجتماعية و السياسية التي تسود البيئة التي تعيش فيها المؤسسات التي تفرض أساليب معينة لتنظيم علاقة الإدارة بالعاملين، و في ظل هذه الاعتبارات يمكن تحديد بعضها من أهم واجبات وظائف إدارة الأفراد ذلك على النحو التالي:

9-1- تهيئة القوى العاملة:

نقصد بذلك توفير القوى العاملة بالضرورة حسب الكفاءات و التخصصات لسائر الإدارات و الأقسام العاملة، و تهيئة القوى العاملة يعني استحضارها بالكمية و النوعية المطلوبة، و المقرر أنها سوف تنجز أعمال المؤسسة، و يتم ذلك من خلال التعرف على

توصيف الأعمال و التعرف على عدد العاملين. حيث أن الهدف الرئيسي لإثارة الموارد البشرية هو إعداد و إيجاد الأفراد الملائمين لأعمال المؤسسة. (خالد عبد الرحيم الهيتي 1999، ص 33)

9-2- تحليل و توصيف الوظائف:

يقصد بها التعرف على واجبات و مسؤوليات كل وظيفة و تحديد مواصفات من يشغلها.

9-3- وضع نظم الاختيار و التعيين:

الحصول على الموارد البشرية و إجراء عمليات المقابلة و الاختبارات، و غيرها من الأساليب لضمان وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، تقديم الموظف الجديد إلى محيطه الإنساني (التوجيه).

9-4- تصميم نظام الأجور:

تحديد القيمة لكل وظيفة و أهميتها النسبية و تحديد أجرها.

9-5- تصميم نظم الحوافز:

يقصد بها منح مقابل عادل للأداء المتميز و تحديد الحوافز الفردية و الجماعية، كما تعني هذه المهمة بانضباط العاملين و وضع الترقية و النقل الخاصة بهم.

9-6- تصميم خطة التدريب:

تستهدف إلى تحسين كفاءة العاملين من خلال تزويدهم بالمعلومات و إكسابهم المهارات المناسبة و الاتجاهات الإيجابية المناسبة للعمل.

9-7- تصميم نظام تقييم أداء العاملين:

تعني وضع نظام لتقييم أداء العاملين، يتضمن كيف نقيم؟ لماذا نقيم؟ ومتى نقيم؟ و آثار التقييم و نتائجه.

9-8- وضع نظم الترقية و النقل:

هي وظيفة هامة حيث أنها بمثابة العامل الرئيسي في جذب أو تسريح الكفاءات البشرية من و إلى المؤسسة، لذلك يجب العمل على أدائها بمستوى عال من الكفاءة.

9-9- صياغة و رعاية العاملين:

تعني وضع نظم السلامة المهنية و الرعاية الصحية و الاجتماعية للعاملين.

9-10- تطوير علاقات العمل:

تتضمن تهيئة جو من الثقة و التفاهم بين العاملين، و تعمل على بحث مطالب النقابات العمالية و وضع نظام البحث و معالجة شكاوي العاملين.

9-11- حفظ النظام:

أي وضع قواعد النظام و السلوك في المؤسسة، و تحديد أنواع العقوبات و الجزاءات التي تترتب على مخالفة هذه القواعد.

9-12- تقديم الخدمات للعاملين:

تعني الخدمات، التأمينات المختلفة، البرامج الاجتماعية، الترفيهية و التسهيلات التعليمية.

9-13- تخطيط المسار الوظيفي:

يقصد بها تخطيط التحركات الوظيفية المختلفة للعاملين بالمؤسسة.

و يمكن تلخيص كل ما سبق ذكره بملاحظتين اثنتين:

✓ الملاحظة الأولى:

أن أنشطة إدارة الموارد البشرية تتوزع على أربعة محاور يتمثل المحور الأول في الحصول على الموارد البشرية، و يتضمن تخطيط الموارد البشرية و تحليل تصميم الوظائف و الاختيار و الانتقاء. أما المحور الثاني يتمثل في مكافأة الموارد البشرية، التعويض و تقديم خدمات للموظف، و يتمثل المحور الثالث في تنمية الموارد البشرية و يتضمن التدريب

التمنية، تخطيط و انضباط العاملين، أما المحور الرابع و الأخير فيتمثل في صيانة الموارد البشرية و تتضمن العلاقات العمالية و المساواة الجماعية و السلامة المهنية.

✓ الملاحظة الثانية:

تبين أن وظائف الموارد البشرية يقوم بها عادة أي مدير في المؤسسة، فنجده يقوم

بواجبات و المسؤوليات التالية:

✓ الاشتراك في اختيار الموظفين الجدد الذين سيعملون تحت إشرافه.

✓ توجيه الموظف الجديد.

✓ تدريب المرؤوسين.

✓ زيادة الأجر و إجراء الترقيات و النقل و توقيع الجزاءات أو التوصية بها.

✓ فرض قواعد النظام.

✓ تحفيز المرؤوسين.

✓ تقادي حوادث و إصابات العمال. (نادر أحمد أبو شيخة، 2010، ص ص33-34)

10- إدارة الموارد البشرية الإلكترونية:

هي عبارة عن نمط جديد من الفكر و الممارسة الإدارية، يتبنى معطيات عصر

المتغيرات السريعة، يستوعب تقنياته المتجددة و يطبق آلياته الفاعلة و تستثمر تقنيات

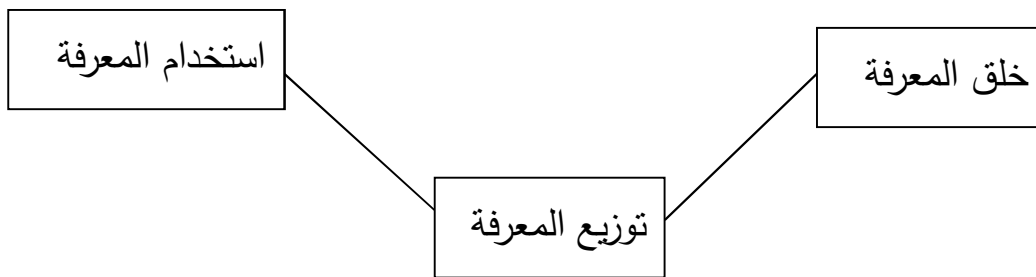
المعلومات و الاتصالات في أداء وظائفها، و تتمثل أهم خصائصها فيما يلي:

✓تبنى مفاهيم الإدارة الاستراتيجية من حيث وضوح الرؤية (Vision)، و الرسالة الأساسية للمؤسسة (Mission)، و التعامل الإيجابي مع مناخ المحيط الداخلي و الخارجي (Environnement)، و تحديد الأهداف الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية. ✓التعامل الفوري و الإيجابي مع التحولات في سوق العمل و تطورات هيكل الموارد البشرية اللازمة للمؤسسة، و تعديل أساليب و خطط الاستقطاب و الاختيار بما يتوافق مع تلك التحولات.

✓التطوير المستمر و السريع لإعادة هندسة الهياكل التنظيمية و نظم، إجراءات العمل و أسس اتخاذ القرارات و توزيع الصلاحيات و المسؤوليات في شؤون إدارة الموارد البشرية لمواكبة التطورات التقنية .

✓تسيير التعلم و استثمار الخبرات و المعرفة المتراكمة للموارد البشرية و توظيفها لتنمية القدرات التنافسية للمؤسسات من خلال مفهوم إدارة المعرفة بأبعادها الثلاثة.

شكل رقم (01) يمثل أبعاد إدارة المعرفة:



(علي السلمي، 2001، ص217)

✓ التعامل في سوق العمل العالمي، بحثاً عن الموارد البشرية الأفضل.

✓ الاعتماد على تقنيات العصر المتمثلة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي تشمل على

الحاسوب الآلي و شبكة الأنترنت و ما نشأ عنها من انتشار البريد الإلكتروني و شبكات الربط

الداخلية و الخارجية. (Intranet-extranet)

و يمكن تلخيص أهم مميزات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية فيما يلي:

✓ السرعة.

✓ التشابكية.

✓ التنوع.

✓ تجاوز الوسطاء.

✓ التصميم حسب الحاجة.

✓ التكيف السريع.

✓ التكامل.

✓ التطوير المستمر.

✓ العمل عن بعد.

✓ التحرر من المعاملات الورقية.

و من ناحية أخرى، تستثمر إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تقنيات المعلومات و الاتصالات

في وظائف مهمة منها على سبيل المثال:

- ✓ البحث و الاستقطاب الإلكتروني في أسواق العمل العالمية عبر شبكة الأنترنت.
- ✓ المفاضلة و الاختيار من بين المتقدمين من أماكن و دول مختلفة عبر وسائل الاتصال عن بعد مثل مؤتمرات الفيديو.
- ✓ تطبيق وسائل التدريب عبر الشبكة العالمية للأنترنت و وسائل التدريب المستندة إلى الحاسوب الآلي.
- ✓ تطبيق وسائل التوجيه و المساندة للأفراد و فرق العمل عن بعد باستخدام البريد الإلكتروني، الهواتف المحمولة و إرسال الرسائل الصوتية، و غيرها من تقنيات الاتصال الحديثة.
- ✓ تشجيع نمط العمل في المنزل.
- ✓ تطبيق أساليب ربط الرواتب بالإنجاز و استخدام إمكانيات التسجيل و المتابعة الإلكترونية للتحقق من منجزات الفرد و استخدام و تحديد العوائد الخاصة به بدقة.
- ✓ استثمار إمكانيات نظم تخطيط موارد المشروع لإدماج محور إدارة الموارد البشرية في منظمة العمل الكاملة للمؤسسة، و من ثم الإحساس بمتطلبات الأداء و احتياجات و حقوق و تكلفة الموارد البشرية مع كل حركة في أنشطة و عمليات المؤسسة.(علي السلمي، 2001، ص ص216- 218)

11- أهم التحولات ذات التأثير على إدارة الموارد البشرية:

11-1- الثورة العلمية و التقنية:

يمثل انطلاق الثورة العلمية و التقنية العامل الحاسم في حركة و أوضاع نظم الأعمال في العالم بما حققه من توفير طاقات إنتاجية، إبداعات، قدرات متسارعة على تطوير السلع و الخدمات، وقد أدت تلك الثورات العلمية و التقنية إلى ما يشبه القدرة على إلغاء آثار القيود التقليدية التي اعتادت الإدارة أن تعمل في ظلها بحيث ساعدتها هذه الثورات في التخلص من قيود و محددات كانت دائما من العوامل التي تزيد القدرات الإنتاجية. و يبرز في هذا المجال ما حققته التقنيات الجديدة من تجاوز لقيود و حدود المكان، الزمان، ندرة الخدمات و الموارد الطبيعية، و كان لتلك التطورات العلمية و التقنية تأثيراتها المهمة في تشكيل الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة من حيث الكم و الكيف، فمن ناحية الكم أصبحت الأعداد المطلوبة من العاملين بشكل عام أقل كثيرا نتيجة إحلال التقنيات الجديدة محل الأفراد، كما أن نوعيات الخبرة و مستويات المهارة و التأهيل اللازم في أفراد المؤسسات المعاصرة اختلفت كثيرا وفق متطلبات التعرف على التقنيات الجديدة، استيعابها و التعامل معها بكفاءة، و قد نتج عن كل ذلك تغيرات هورية في أنماط التدريب، تنمية و إدارة الموارد البشرية. كذلك مجمل النظم المتعلقة بإدارة الموارد البشرية من حيث تصميم الأداء و توجيهه. ونتيجة لارتفاع المستوى العلمي و المعرفي للعاملين في المؤسسات المعاصرة نمت الاتجاه نحو تمكين العاملين و إشراكهم في تحمل المسؤوليات و اتخاذ القرارات.

لاشك أن الثورة العلمية و التقنية كانتا عاملان مهمان في تسيير عولمة الأسواق و الإسراع بمعدلات نمو التجارة الإلكترونية التي تأتي شبكة الأنترنت نتيجة مباشرة لها. إن حجم التعاملات الدولية عبر الأنترنت في تزايد، و يؤكد حقيقة حرية التجارة الدولية و تخطيها الحدود الوطنية و الضوابط الحكومية، الأمر الذي يؤكد أهمية التحول نحو نوعية جديدة من الموارد البشرية تتناسب مع الأوضاع المعاصرة.

11-2- التحولات السياسية و التوجه نحو الديمقراطية:

لقد كان للتحولات السياسية تأثيرات هائلة على قضايا الإنسان، تصاعد الاهتمام بأفكار حقوق الإنسان و احترام حرية الإنسان في اختيار نوع العمل و حمايته من البطالة و تقييد حرية أصحاب الأعمال في فرض نظم و شروط التوظيف، و تزايد حركات تسعى إلى استغلال الأطفال في شتى الأعمال، بل أصبحت هذه القضية أحد أهم الشروط التي تنطوي عليها اتفاقيات التعاون و المشاركة بين الاتحاد الأوروبي و غيره من الدول. كما تجسد التحول السياسي على المستوى العالمي نحو النظم الليبرالية بشكل عام و القائمة على التعددية الحزبية، و الديمقراطية النيابية بشكل أو بآخر.

و من ثم بدأت الدول و المؤسسات في الاهتمام بالموارد البشرية و توفير فرص التعليم الأفضل و الرعاية الصحية و الاجتماعية، و تخصيص جوانب مهمة من الميزانيات العامة لمشروع تشغيل العاملين و تطوير نظم الضمان الاجتماعي و تعويضات البطالة. كل ذلك أنتج نوعية أفضل من الموارد البشرية ذات قدرات و مهارات أعلى، بالتالي يتطلعون إلى

أساليب أفضل في التعامل من جانب الإدارة المسؤولة في المؤسسات و لا يتقبلون الممارسات التقليدية (القديمة) لإدارة الموارد البشرية.

11-3- بروز عصر المعرفة:

يعرف العصر الحالي بعصر المعرفة، الذي يتسم بسمات رئيسية تجعله مختلف إلى حد بعيد عما سبق من عصور سادت فيها فلسفات و توجهات تعبر عن الزراعة أو الصناعة باعتبارها النشاط الإنساني الأساسي في تلك العصور. و تتبلور السمة المحورية لعصر المعرفة في الاهتمام المكثف بالإنسان و تنمية و استثمار قدراته الذهنية و اعتباره الأساس في تحقيق أي تقدم أو تنمية بالمجتمع، و كذا الاهتمام بالعلم و البحث العلمي كأساس لأي عمل و الاهتمام بتنمية التراكم المعرفي باعتباره الثروة الحقيقية للمجتمع. و اعتبار المعرفة هي المعيار الأهم في تقييم البشر و المؤسسات و ما يتم بها من أنشطة و ما يحقق لها من انجازات، أصبحت المعرفة المصدر الرئيسي و الحقيقي للسلطة التي يتمتع بها الإنسان أو المؤسسة أو الدولة، فالمعرفة و ليس المال أو المنصب الإداري أو النزعة السياسية، و قد ترتب على ذلك الاهتمام بتكامل مصادر المعرفة، تنظيمها، تنميتها، وارتفاع أهمية و قيمة الأعمال ذات المحتوى المعرفي، و اتجاه النسبة الغالبة من أفراد المجتمع إلى الاشتغال بها خاصة في صناعة الخدمات التي أصبحت تمثل النسب الأعلى في تكوين الناتج القومي الإجمالي للدول المتقدمة اقتصاديا، تقنيا و معرفيا.

و قد اكتشفت الإدارة أهمية المعرفة في بناء و تنمية القدرات المحورية للأفراد و الجماعات، المؤسسات و الدول، و من ثم اهتمت ببناء برامج تنمية و توظيف المعرفة لتحقيق تحسين مستمر في العمليات و الأنشطة الإنتاجية و الخدماتية. يترتب عن ذلك أن تصبح المعرفة هي العامل الأكثر أهمية في المؤسسات المعاصرة، أين تصبح مشاركة جميع أفراد المؤسسة في تكوين، تنمية، توظيف و استثمار الرصيد المعرفي للتقدم الحقيقي.

كما بينت الإدارة كذلك أهمية التمييز بين المعرفة الكامنة أو الذاتية للفرد و المعرفة الخارجية التي تأتيه من مصادر بيئية خارجة عنه، و ضرورة المزج بينها، حيث يحدث التقدم المعرفي نتيجة الاحتكاك و التمازج بين هذين النوعين من المعرفة (علي سلمي، 2001، ص 29-30).

12- تحديات إدارة الموارد البشرية

هناك عدة تحديات تنافسية أثرت و مازالت تؤثر على تطبيقات إدارة الموارد البشرية وهذه التحديات جاءت نتيجة التغيرات الرئيسية على الأنظمة الاقتصادية، الاجتماعية و السياسية في معظم الدول على اختلافها، الأمر الذي أدى بإدارة الموارد البشرية إتباع عدة استراتيجيات و سياسيات مختلفة لتواكب تلك المتغيرات، و نذكر منها:

12-1- تحديات السوق العالمية:

إن تلبية توقعات الزبون هي من الأمور الأساسية لأي مؤسسة ، بالإضافة إلى التركيز على قضايا الإدارة الداخلية، فيجب على المدراء كذلك أن يلبوا متطلبات الزبون من حيث

الجودة، الاختراع، التنوع و الاستجابة. و غالبا ما تفصل هذه المعايير ما بين الربحين و الخاسرين في عالم المنافسة اليومية.

لذلك لابد على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار التساؤلات التالية:

✓ كيف يمكن للمؤسسة أن تفهم احتياجات زبائنها بصورة جيدة ؟

✓ كم هي المدة التي تستغرق في إنتاج و تطوير منتج جديد و طرحه في

الأسواق ؟

✓ ما مدى استجابة المؤسسة إلى بعض الاهتمامات الخاصة ؟

✓ و كيف تتأثر بها ؟

12-2- تحديات مستوى التأهيل للوظائف:

يتطلب أي تغيير في مجموعات الوظائف و الصناعات مستويات تعليمية أعلى، كما أن عدد الوظائف التي تتطلب هذا المستوى الأعلى من التعليم زاد بسرعة كبيرة، وهذا يعني أن الأفراد الذين لا يملكون مستوى تعليمي مناسب لن تتاح لهم الفرصة للعمل، ما لم يرفعوا من مستوى تأهيلهم، هذا يعني المراجعة المستمرة لقائمة الوظائف و تغييرها بإلغاء وظائف قديمة و استحداث وظائف جديدة تتطوي عموما على معارف و تأهيل عالي، قد لا تعرف الإدارة تفاصيله، و هذا يتطلب طريقة جديدة في تحديد مهام الفرد مع الحاجة إلى إعادة نظر جذرية في تصميم الوظائف لتلائم هذه البيئة الجديدة.

12-3- تحديات العولمة للأفراد:

من أجل النمو و الازدهار تبحث العديد من المؤسسات على فرص أعمال تجارية في الأسواق العالمية، و أصبحت عملية المنافسة و التعاون مع المؤسسات الأجنبية تتمتع بنقاط أساسية و مهمة للعمل منذ بداية 1980، حيث تؤثر العولمة على جزء كبير من الاقتصاد العالمي و على التدفق التجاري بين الدول، كما تؤثر على عدد و أنواع الوظائف المتوفرة حيث تتطلب أن توازن المؤسسات مجموعة معقدة من القضايا المرتبطة بإدارة الأفراد في مختلف المناطق الجغرافية، الثقافية، البيئات القانونية و ظروف العمل، فينبغي تعديل وظائف الموارد البشرية مثل التزويد بالموظفين، التدريب و التعويض في حالة إصابة الأفراد بحوادث العمل، و ما شابه ذلك لكي تأخذ بعين الاعتبار الاختلاف في الإدارة العالمية.

و يمكن أن نعرف العولمة استنادا إلى خطاب المروجين للعولمة و أنصارها بأنها: تصغير العالم و حرية تداول عناصر الإنتاج و المنتجات المادية و الثقافية فضلا عن حرية انتقال الأفراد المتميزين مهنيا أو ماليا.

أما تحديات العولمة فهي انفتاح المؤسسات على بعضها البعض، أي اختلاف الثقافات و الجنسيات، و يميل قطاع الأعمال إلى التوسع من حيث العدد و الحجم مع زيادة في التنافس الشديد بين أعداد هائلة من أعمال غير متكافئة من حيث الحجم و الإمكانيات، لهذا لن يتمكن من البقاء إلا من يستطيع التنافس مع هؤلاء العمالقة، بالإضافة إلى اعتماد الحكومات لسياسة الخصوصية لتحويل المؤسسات العامة إلى القطاع الخاص و غالبا ما يرافق

ذلك سياسة تحرير الاقتصاد و إزالة القيود الحكومية، هذا يترك الأعمال الصغيرة والكبيرة تتنافس. (سعاد نائف برنوطي، 2001، ص 39)

حيث يمكن ملاحظة أهم انعكاسات العولمة على الموارد البشرية و علاقات العمل بالدول من خلال العوامل التالية:

✓ الأجور:

تضع كل دولة أنظمة لتحديد الأجور بشكل يضمن سد حاجيات العمال والأنظمة، حيث يمكن ربط الأجر بالإنتاج فإذا زاد العامل من إنتاجيته على المعدل المقرر، منح له أرباحاً إضافية عن الإنتاج الزائد، و مع الدعوة للعولمة و تحرير التجارة فإن من بين الآثار الناجمة عنها، تقليص الأنفاق على الخدمات العمومية و تحويل بعضها إلى خدمات مأجورة بأسعار السوق، كذا رفع أسعار الطاقة المستخدمة في المنازل يؤدي إلى زيادة نفقات الأسرة مقابل الحصول على تلك الخدمات، مما يعني تخفيضها فعلياً لقيمة الأجر الحقيقي للفرد العامل باعتبار أن المؤسسات هدفها تحقيق الأرباح فقط لا تحقيق الهدف الاجتماعي الذي تسعى إليه الحكومات.

✓ حق العمل:

تنص تشريعات العمل على أن كل مواطن الحق في العمل المنتج الذي يمكنه من أن يكسب عيشه، و أن يحيا حياة كريمة، لذا على الدولة تهيئة فرص العمل عن طريق خطط وبرامج التنمية بما يضمن حق العمل لجميع المواطنين في سن العمل، إلا أن هذا الالتزام

الذي اعتمده معظم القوانين العربية بدأت بالتراجع عنه في ضوء تخفيف القيود المفروضة على التشغيل، و زيادة الاستثناءات و فتح مجال الاختيار و التفضيل.

✓ برامج الإعداد المهني:

سبق للدول العربية أن أولت برامج الإعداد المهني للعمال اهتماما كبيرا، كما أحدثت توسعا و تطورا في ميدان التدريب المهني باعتباره من متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية و أن الدعوة في ظل مجال التوجيه لتنفيذ برامج الإصلاح الاقتصادي يؤدي إلى تخفيض نفقات الدولة، و الذي بدوره يؤثر على استمرارية مراكز و معاهد التدريب المهني بشكل مباشر أو غير مباشر. (نذير يحي زلوم، 1998، ص 44)

12-4- تحديات التكنولوجيا الجديدة:

لقد مكنت التطورات في التكنولوجيا إدخال الحاسوب الآلي في المؤسسات للاستفادة من المعلومات الهائلة، حيث أن شبكات الحاسوب العملاقة تستطيع أن تخلق كميات كبيرة من البيانات داخلها، و الاطلاع عليها و استخدامها بطرق مختلفة من عملية التسجيل البسيطة إلى عملية السيطرة على المعدات. و يبدو أن التأثير جذري على مستوى واسع، بحيث مكن المؤسسات من تغيير طريقة انجازها للأعمال التجارية، بحيث يؤثر التقدم التكنولوجي على إدارة الموارد البشرية و تطبيقاتها من خلال التغيير في التراكيب التنظيمية واستخدام فرق العمل في انجاز الأعمال مع التأكيد على المهارات المتنوعة.

(John P.Harrison and Alfons West geest, 1999, p 18)

كما اتجهت التكنولوجيا المتطورة إلى تقليل عدد الوظائف التي تتطلب القليل من المهارات و زيادة عدد الوظائف التي تتطلب الكثير من المهارات، أي الانتقال من العمل الملموس إلى العمل المعرفي الفكري و التكنولوجي، هذا ما يعزل بعض الموظفين و الاحتفاظ بآخرين. (Hal crow. Allan, 1998, p2)

12-5- تحديات إدارة التغيير:

إن التكنولوجيا و العولمة هما قوتان تقودان إلى التغيير في المؤسسات و إدارة الموارد البشرية، فهناك أنواع عديدة من التغيير، فإن البرامج التي تركز على الجودة الشاملة و التحسين المستمر و عملية إعادة الهندسة و الموارد الخارجية كلها أمثلة للوسائل التي تستخدمها المؤسسات لتحديد الطريقة التي تعمل بها لكي تحقق نجاح واسع.

و بعض هذه التغييرات قد يصدر عنها ردود أفعال معاكسة. تنتج عندما تؤثر القوى الخارجية على أداء المؤسسة و بعض التغييرات هي تحفيزية و متعلقة بالمدراء للاستفادة من فرص الأهداف و خصوصا بالصناعات التي تمتاز بالتغيير السريع، و لسوء الحظ أن التغييرات الناجحة نادرا ما تحدث بصورة طبيعية أو سهلة، فإن الأسباب الرئيسية التي تقلل فشل جهود التغيير في التأثير على قضايا الموارد البشرية هي كالاتي:

✓ فقدان القادة الذين يتمتعون برؤية جديدة و واسعة.

✓ عدم إزالة العواقب بوجه الرؤية الجديدة.

✓ عدم التخطيط المنظم للحصول على أرباح قصيرة الأجل.

✓ الإعلان عن النجاح بصورة مبكرة جدا.

✓ عدم المساس بتغير الثقافة التنظيمية.

(Greengard Samul, 2000, P 8)

12-6- تحديات العولمة:

إن النظرة إلى الموارد البشرية و إمكانية إدارتها، تطورها و تفعيلها تختلف من زمن

إلى آخر و ستكون أشد في المستقبل ذلك راجع إلى سببين هما:

✓ الانتشار السريع للمعلومات.

✓ العولمة و اتفاقية التجارة العالمية.

حيث أن بدخول المعلوماتية في عملية التجارة العالمية، أدى إلى خفض الطلب على اليد

العاملة، فالصناعات الحديثة اليوم تحتاج إلى أعداد صغيرة جدا من العاملين، كما أدى إلى

رفع الحد الأدنى لهوية العامل الذي يقف خلف الآلة أو يراقب عدد من الآلات شرط أن يتوفر

لديه :

✓ التحليل العددي و الإحصائي.

✓ التنظيم الصناعي.

✓ لغة أجنبية أو أكثر.

✓ متخصص في مجال محدد من الصناعة و قادر على التحول بسرعة إلى مجال آخر.

فالتقنيات الحديثة تتطلب الزيادة في المؤهلات العلمية للعاملين الذين يقفون وراء الآلات والخبرة الشخصية لا الخبرة اليدوية. (أكرم ناصر، 1999، ص4)

خلاصة

تعتبر إدارة الموارد البشرية الركيزة الأساسية و حلقة وصل بين مختلف إدارات المؤسسة حيث تهتم بالمتابعة، الإشراف و تنظيم العمل إداريا، كما تهتم بالعلاقات الإنسانية للأفراد العاملين فيها و خلق التكامل و عدم التعارض بين أهداف الموارد البشرية و أهداف المؤسسة التي يعملون فيها، كما أصبح يتوقع منها القيام بالتخطيط الاستراتيجي و اتخاذ القرارات على أعلى المستويات التنظيمية، و كذا مواجهة تحديات التنمية خاصة في ضوء التغيرات الكبيرة و السريعة و المتعددة التي يشهدها عصرنا الحاضر.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

- تمهيد.

1- المنهج المتبع.

2- ميدان البحث.

3- الدراسة الاستطلاعية.

4- المعاينة.

5- خصائص عينة البحث.

6- أدوات جمع البيانات.

7- الوسائل الإحصائية المستعملة.

خلاصة.

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية خطوة هامة لجمع المعلومات و الحقائق من الميدان، لذلك سنحاول في هذا الفصل تطبيق الجانب النظري في الواقع الميداني من خلال إجراء دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاستشفائية بولاية تيزي وزو، و التي تهدف إلى الكشف عن دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية. كما يعتبر هذا الجانب التطبيقي أساس و عماد كل بحث علمي كونه يعتمد على بعض التقنيات، الأدوات و الأساليب التي تثبت مدى صحة النتائج المتحصل عليها.

1- المنهج المتبع:

اعتمدنا في رداستنا على المنهج الوصفي لكونه من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية و الإنسانية، ولأنه طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية أو ظاهرة اجتماعية. (عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، 2009، ص 139).

و لقد ساعدنا هذا المنهج في رداستنا على وصف الظاهرة وصفا دقيقا كما هي موجودة في الواقع، و كذا تحديد و تشخيص أبعاد مشكلة البحث و المتمثلة في تحديد مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

2- ميدان البحث:

في إطار التطور الملحوظ الذي عرفته الدولة، و سعيها إلى تحقيق الاكتفاء الاقتصادي في مختلف القطاعات، فإن قطاع الصحة العمومية و بالخصوص المؤسسات الاستشفائية العمومية نالت الدعم من طرف الدولة لأنها تشكل أحد الوسائل الهامة لتطبيق سياستها و تجسيدها في مجال العناية الصحية، و هذا ما يؤدي بالدولة إلى اتخاذ عدة قرارات من أجل إنشاء مستشفيات في مختلف جهات الوطن، و ذلك بهدف الحفاظ على التوازن الجهوي. و في هذا المضمون قمنا بإجراء دراستنا في المؤسسات الاستشفائية العمومية التالية:

2-1-المستشفى الجامعي " ندير محمد" بتزي وزو:

يعتبر المركز الاستشفائي الجامعي "ندير محمد بتزي وزو" مؤسسة و نظام في آن واحد، تم إنشائه عام 1956 بحيث يشمل اختصاصات طبية محددة، و في عام 1974 وبظهور مجانية الطب أصبح المستشفى الجهوي لتيزي وزو يعرف بالقطاع الصحي لتيزي وزو، الذي يتضمن تخصصين الصحة العمومية وتكوين الطلبة في مجال شبه الطبي، و في عام 1986 أصبح القطاع الصحي الجامعي يعرف بالمركز الاستشفائي الجامعي، ويتألف من وحدات صحية مختلفة و هذا بمقتضى الوسوم رقم 302/86 المؤرخ في 1986/12/16 المتضمن إنشاء المركز الاستشفائي الجامعي بتيزي وزو التابع لوزارة الصحة العمومية و وزارة التعليم العالي و البحث العلمي.

2-2- المؤسسة الاستشفائية العمومية "منعم لونس" بعزازقة:

هو مستشفى يحتوي على 259 سرير وهذا بمقتضى القرار الوزاري رقم 73 المؤرخ في 2015/05/10 المتضمن إنشاء المصالح و الوحدات التابعة لمستشفى عزازقة حيث يتكون من المصالح التالية:

-مصلحة طب الأطفال، مصلحة الولادة، مصلحة طب النساء، مصلحة الطب الداخلي
مصلحة الجراحة العامة، مصلحة الاستعجالات، و مخبر.

يقع مستشفى منعم لونس بعزازقة على الطريق الوطني رقم 12 المؤدي إلى كل من ولاية بجاية، سطيف، جيجل و برج بوعريبيج، و يتواجد على بعد 45 كلم من ولاية تيزي وزو و على ارتفاع 600 متر عن مستوى البحر.

2-3- المؤسسة الاستشفائية العمومية "ياسف عمر" بذراع بن خدة :

هي مؤسسة استشفائية متخصصة في أمراض و جراحة القلب التي تحتوي على إمكانيات 80 سرير، وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 11-128 المؤرخ في 2011/03/22 المكمل للمرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 1997/12/20 الذي يحدد قوانين إنشاء أنظمة تشغيل المؤسسات الاستشفائية المتخصصة.
افتتح و وضع في الخدمة يوم 18 فيفري 2014.

3- الدراسة الاستطلاعية:

المرحلة الأولى:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة تمهيدية قبل التطرق إلى الدراسة الأساسية لأي بحث علمي، و ذلك لما لها من دور في الكشف عن الجو السائد في المؤسسة الاستشفائية العمومية "لعربي احمد" بأزفون، حيث استغرقت أسبوعين على التوالي ذلك إبتداءا من يوم 03 أبريل 2016 إلى غاية 17 أبريل من نفس السنة، أين سمحت لنا الفرصة بإجراء مقابلة مبدئية مع مدير وعمال إدارة الموارد البشرية بهدف جمع معلومات وبيانات عامة حول المؤسسة و بصفة خاصة حول إدارة الموارد البشرية من خلال الحصول على مختلف آراءهم حول مدى اعتمادهم على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، نوعية الخدمات التي تقدمها هذه الوسائل و مدى سعي المؤسسات لتحديث هذه الوسائل، ومن خلال المعلومات الأولية و التطلعات المختلفة على الدراسات السابقة، المجالات العلمية والكتب التي تتناول موضوع دراستنا تم بناء و صياغة أسئلة الاستبيان في صورته الأولية و الذي تم تطبيقه على كل عمال إدارة الموارد البشرية لمستشفى لعربي أحمد بأزفون، من مستويات مختلفة البالغ عددهم 10 عمال، و لقد تم الحصول على الملاحظات التالية :

-أسئلة سهلة مفهومة و واضحة.

-أسئلة تخدم موضوع الدراسة و تشمل جميع جوانبه.

المرحلة الثانية:

بعد صياغة أسئلة الاستبيان الذي استمد من محتوى المقابلات التي أجريت على كل من مدير و عمال إدارة الموارد البشرية بمستوياتهم المختلفة و التي تحتوي على أسئلة مغلقة (نعم أو لا)، تم عرضه على خمسة (05) أساتذة محكمين في علم النفس العمل و التنظيم وتخصص تسيير الموارد البشرية من "جامعة مولود معمري" تامدا يوم 24 أفريل، تم إرجاعه بعد مدة 15 يوم أين طلبنا من الأساتذة إبداء آراءهم و ملاحظتهم في مدى وضوح الأسئلة ومدى ملائمة الاستبيان لقياس ما وضع لأجله، بالإضافة إلى إدخال تعديلات في صياغة الأسئلة أو الإضافة أو حذف بعضها، وبعد التحكيم تحصلنا على ملاحظات تم أخذها بعين الاعتبار في التصميم النهائي للاستبيان المعتمد في الدراسة الأساسية و هي كالتالي:

- إعادة صياغة السؤال رقم(14): هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في زيادة القدرات المهارية و القدرات المعرفية للعمال؟

- و تم تعديله كآتي: هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في زيادة المهارات المعرفية للعمال؟

-إضافة مفهوم للسؤال رقم (17) بعدما كان كآتي: هل تؤدي التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في زيادة الكفاءات؟

- و تم تعديله بهذه الصياغة: هل تؤدي التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في زيادة الكفاءة المهنية؟

من خلال الملاحظات و التعديلات التي قدمت من طرف الأساتذة، تم تشكيل الاستبيان في صورته النهائية و الذي يعتبر أداة الدراسة الأساسية.

4- المعاينة:

يقوم الباحث باختيار عدد معين من الأفراد من المجتمع الأصلي قيد الدراسة، و هذا العدد من الأفراد هو الذي يمثل عينة البحث. و لقد تم الاعتماد في اختيار عينة بحثنا على المجتمع الكلي المتمثل في كل عمال إدارة الموارد البشرية لكل من المستشفيات التالية:

- مستشفى "تدير محمد" بتيزي وزو و يضم 35 عامل بمصلحة إدارة الموارد البشرية.
- مستشفى "ياسف عمر" بذراع بن خدة و يضم 15 عامل بمصلحة إدارة الموارد البشرية.
- مستشفى "مغرم لونس" بعزازقة و يضم 10 عمال بمصلحة إدارة الموارد البشرية.

و بهذا يبلغ عدد أفراد عينة بحثنا ب 60 عاملا.

5- خصائص عينة البحث:

5-1- خصائص العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (02) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
31.66%	19	الذكور
68.33%	41	الإناث
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) بأن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، حيث يبلغ عدد الإناث 41 فردا و ذلك بنسبة 68.33%، بينما يبلغ عدد الذكور 19 فردا بنسبة 31.66% و يعود السبب إلى كون المرأة في الجزائر احتلت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، خصوصا و أنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي لا تتطلب أعباء و لا تنقلات كثيرة.

5-2- خصائص العينة حسب متغير السن:

جدول رقم (03) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن.

النسب المئوية	التكرارات	السن
20%	12	أقل من 29 سنة
48.33%	29	من 29 إلى 39 سنة
20%	12	من 40 إلى 49
11.66%	07	أكثر من 50 سنة
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 29 و 39 سنة يحتلون أكبر نسبة، و المقدرة بـ 48.33% حيث يمكن تفسير هذه المرحلة بمرحلة العطاء وبذل المجهودات، كونها تستجيب لمتطلبات الخبرة، و في المرتبة الثانية يتساوى الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 40 إلى 49 سنة و هم الذين يتحملون المسؤوليات و لديهم أقدمية و خبرة في العمل. و كذلك الأفراد الذين لا تتعدى أعمارهم 29 سنة بحيث يرجع هذا إلى أن المؤسسات الاستشفائية تضم طاقة شبانية تستوعب العمل فيها و الذين تقدر نسبتهم بـ 20%.

3- خصائص العينة حسب الأقدمية:

جدول رقم (04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية
45%	27	أقل من 5 سنوات
26.66%	16	من 5 إلى 10 سنوات
8.33%	05	من 11 إلى 15 سنة
3.33%	02	من 16 إلى 20 سنة
16.66%	10	أكثر من 21 سنة
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن النسبة الأكبر تمثل العمال الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات و تمثل 45%، و تليها نسبة العمال ذو أقدمية تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات وتقدر ب 26.66%، ثم تليها نسبة 16.66% من أفراد العينة الأكثر خبرة و التي تفوق أقدميتهم 21 سنة، ثم نسبة 8.33% من الذين تتراوح أقدميتهم ما بين 11 إلى 15 سنة وأخيرا نجد نسبة 3.33% من ذوي الخبرة التي تتراوح ما بين 16 إلى 20 سنة.

ونظرا لهذه النتائج نستنتج أن المؤسسات الاستشفائية تميل إلى الاستفادة من الطاقات الفكرية التي تخرجها الجامعات الجزائرية و التي تكون أكثر قابلية للعمل و أكثر مساهمة للتطورات الحاصلة و المبتكرات الجديدة.

4- خصائص العينة حسب الشهادة:

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الشهادة:

النسب المئوية	التكرار	الشهادة
43.33%	26	تقني سامي
43.33%	26	ليسانس
11.66%	07	ماستر
01.06%	01	ماجستير
100%	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أنه يأتي في المرتبة الأولى كل من الأفراد الذين لهم

شهادة تقني سامي و الأفراد ذوي شهادة ليسانس بحيث تتساوى نسبتهم و التي تقدر

بـ 43.33 % ثم تليها نسبة 11.66 % تمثل الأفراد ذوي شهادة الماستر و في الأخير

نجد نسبة 01.06 % من ذوي شهادة الماجستير .

و يعود السبب في ذلك إلى أن أغلبية المهارات البشرية المتوفرة في المؤسسات الاستشفائية

هم أفراد خرجي المراكز المتخصصة و أفراد متحصلي على شهادات الليسانس .

5- خصائص العينة حسب المستوى الوظيفي:

جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

المنصب	التكرارات	النسب المئوية
مدير	03	%05
نائب مدير	04	%6.66
رئيس قسم	05	%8.33
موظف إداري	48	%80
المجموع	60	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن نسبة (80%) من أفراد العينة هم موظفين إداريين أي أنهم الأكثر توزيعاً في السلم الهرمي، و هي أعلى نسبة، و يرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الموظفين الإداريين لإنجاز المهام الإدارية المختلفة، أما النسب الأخرى التالية: (8.33%) تمثل رؤساء الأقسام، و (6.66%) تمثل نواب المدراء وكذلك نجد نسبة (5%) تمثل المدراء، فهي نسب قليلة نظرا لكون هذه المناصب محدودة في المؤسسات و التي تتولى عملية التسيير و تنظيم العمل.

6- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في بحثنا هذا على كل من المقابلة و الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة:

6-1- المقابلة: هي أداة من أدوات البحث العلمي، يستعملها الباحث للحصول على

معلومات تساعده أو تمكنه من الإجابة على تساؤلات بحثه أو اختيار فرضيات دراسته حيث

تعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه بغية طرح مجموعة من الأسئلة تكون محددة من قبل، أو على شكل نقاط من الباحث و يجب عليها المبحوث. (نبيل حميدشة، 2012، ص 99).

حيث قمنا بالمقابلة مع مدراء الموارد البشرية و التي أفادتنا خصوصا في جمع البيانات حول عدد العمال، نوعية الوسائل التكنولوجية المستعملة، نوعية المصالح الموجودة في إدارة الموارد البشرية و التعرف عليها و نوعية العلاقة الموجودة بين هذه المصالح. كما قمنا بمقابلات مع رؤساء الأقسام الذين أفادونا بدورهم في معرفة نوعية الأعمال التي يقومون بها، والتي يقوم بها كل موظف إداري داخل هذه الإدارة و معرفة نوعية وسائل التكنولوجيا التي يعتمد عليها كل عامل.

كما قمنا بمقابلات مع أفراد العينة أثناء توزيعنا لهم للاستبيان و ذلك من خلال توضيحنا لهم لموضوع الدراسة و مدى أهميته في عصرنا الحالي (عصر المعلومات)، و كذا من خلال شرحنا لهم لعبارات و بنود الاستبيان لمن لم يتمكن من فهمها أو استيعابها.

6-2- الاستبيان:

أداة غير لفظية بسيطة و مباشرة تهدف إلى التعرف على ملامح و خبرات المفحوصين و اتجاهاتهم نحو موضوع معين، من خلال توجيه أسئلة قريبة من التقنين في الترتيب و الصيانة و ما شابه ذلك (عبد المعطي، 1979، ص 336).

فهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها الباحث.

يعتبر الاستبيان في دراستنا الأداة الرئيسية إذ قمنا بتصميمه بعد الاطلاع على الجانب النظري و الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، و من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجريت في مصلحة إدارة الموارد البشرية لمستشفى "لعربي أحمد" بأزفون.

فالاستبيان أحد وسائل البحث العلمي المستعمل على نطاق واسع، من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بموضوع الدراسة، و لقد خصصنا هذا الاستبيان حول أسئلة حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ودورها في تحسين إدارة الموارد البشرية، و الذي يحتوي على أسئلة مغلقة عددها 22 سؤالاً، يحتوي كل سؤال على "نعم" و "لا"، يطلب من المجيبين وضع علامة (x) أمام كل إجابة تناسبهم.

حيث كانت أسئلة الاستبيان موجهة إلى الموظفين التابعين لمصلحة إدارة الموارد البشرية فقط من مدير إلى كل موظف إداري.

و تم تقسيم الاستبيان إلى جزأين:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية.

أما الجزء الثاني فيتضمن ثلاث (03) محاور و هي كالتالي:

المحور الأول: متعلق بأسئلة حول استخدام إدارة الموارد البشرية لوسائل تكنولوجيا الإعلام

والاتصال المتنوعة و الذي يحتوي على 08 أسئلة، و هي مرقمة كالاتي: (01- 02-

03-04-05-06-07-08)

المحور الثاني: متعلق بأسئلة حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية الذي يحتوي على 07 أسئلة مرقمة كآآتي: (09 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14 - 15).

المحور الثالث: متعلق بأسئلة حول مدى تقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في عملية التسيير و الذي يحتوي على 07 أسئلة مرقمة كآآتي: (16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - 22)

و جاء استبياننا في صورته النهائية كما يلي:

الصفحة الأولى لاستمارة الاستبيان: تحمل بعض المعلومات الشخصية حول أفراد العينة كالجنس، السن، الشهادة المتحصل عليها، المنصب الوظيفي و الأقدمية.

أما الصفحة الثانية، الثالثة و الرابعة للاستبيان فتحتوي على أسئلة المحاور الثلاثة التي يبلغ عددها 22 سؤالاً.

درجات الاستبيان:

نعم/لا

أما فيما يخص تنقيط الاستبيان لإدخاله في برنامج SPSS ف جاء كما يلي:

نعم: 02

لا: 01

6-3- صدق و ثبات الاستبيان:

- صدق الاستبيان (صدق المحكمين):

من خلال عرضنا للاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين و الذي يبلغ عددهم 05، مختصين في تسيير الموارد البشرية و علم النفس العمل و التنظيم، حيث تم إعطائنا بعض الاقتراحات و الملاحظات التي أخذناها بعين الاعتبار في تصميم الاستبيان في شكله النهائي.

- ثبات الاستبيان:

جدول رقم (07) يمثل معامل الثبات الخاص بمحاور الاستبيان:

معامل الثبات ألفا كرومباخ	أرقام الأسئلة	المحاور
0.71	01-02-03-04-05-06-07-08	المحور الأول تستخدم إدارة الموارد البشرية لوسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتنوعة.
0.69	09-10-11-12-13-14-15	المحور الثاني تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية.
0.75	16-17-18-19-20-21-22	المحور الثالث يتقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن المحور الاول ثابت و تقدر قيمته ب (0.71) و هي

قيمة موجبة و عالية إلى حد ما، كما قدرت قيمة ثبات المحور الثاني ب (0.69) و هي قيمة

موجبة ومقبولة. و أخيرا قدرت قيمة ثبات المحور الثالث ب (0.75) و هي قيمة موجبة

و عالية و عليه يمكن أن نقول أن كل من المحاور الثلاثة للاستبيان ثابتة.

جدول رقم (08) يبين معامل ثبات الاستبيان ككل:

المحور	معامل ألفا كرومباخ
محاور الاستبيان (ككل)	0.80

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن الاستبيان ثابت حيث قد قدرت قيمة ثباته بـ(0.80) و هي قيمة موجبة و عالية وعليه فإن استبيان دراستنا ثابتا.

7- الوسائل الإحصائية المستعملة:

إن كل باحث ينبغي عليه أن يستعين بالطرق و الأساليب الإحصائية أثناء دراسته لظاهرة ما، لأنها تمكنه من الوصول إلى نتائج دقيقة ومضبوطة ذات صبغة علمية، وقد اعتمدنا في هذا البحث في تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان على تقنيات الإحصاء الوصفي، وذلك من خلال استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS 20) و القيام بمجموعة من الأساليب الإحصائية التالية:

1-النسب المئوية: لحساب خصائص العينة ومن أجل تفسير نتائج الفرضيات الجزئية.

2-اختبار كا²: لإيجاد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة

الموارد البشرية.

3-معامل الثبات ألفا كرومباخ: لحساب ثبات الاستبيان

خلاصة الفصل: تطرقنا في هذا الفصل إلى خطوات إجرائية عديدة، بدءا بالمنهج المتبع

ميدان البحث، الدراسة الاستطلاعية، المعاينة، خصائص العينة، أدوات جمع البيانات

و أخيرا تطرقنا إلى الوسائل الإحصائية المستعملة في البحث.

الفصل الرابع

عرض ومناقشة النتائج.

- 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.
- 2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.
- 3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل السابق للإجراءات المنهجية التي اعتمدنا عليها في دراستنا و التأكد من صلاحية الاستبيان حول دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة الموارد البشرية، و الذي طبق على عينة الدراسة الأساسية، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة.

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى التي مفادها:

-تستخدم إدارة الموارد البشرية وسائل متنوعة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

جدول رقم (09) يمثل عرض نتائج اختبار كا² للفرضية الأولى:

القرار الإحصائي	درجة الحرية	مستوى الدلالة (a)	الدلالة الإحصائية -p-	قيمة كا ²	العينة (N)
دالة	7	0.05	0.011	18.13	60

المصدر: برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة كا² هي (18.13) عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة الحرية (7)، أما الدلالة الإحصائية فهي (0.011)، و بعد مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية -p- بمستوى الدلالة (a) تبين لنا أن (p=0.011) أصغر من (0.05=a)

و بهذا نقول أن الفرضية الأولى دالة إحصائياً و هذا ما يدل على أن إدارة الموارد البشرية لبعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بتيزي وزو تستخدم وسائل متنوعة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

و بالرجوع إلى نتائج الاستبيان والمتعلقة بالمحور الأول فسجلت نسبة عالية من استخدام أفراد العينة للوسائل المتنوعة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال، إذ نجد نسبة (96.7%) يعتمدون على الكمبيوتر في عملهم، و هذا راجع إلى كون الحاسوب من أهم التكنولوجيات التي تتجز بها المؤسسات الاستشفائية معظم مهامها و وظائفها، إضافة إلى أنه المحرك الأساسي للشبكات الأخرى، فلا يمكن توصيل الشبكات دون وجود هذا الجهاز وماله من أهمية في تسهيل الأعمال و إبعاد المتاعب الناتجة عن الطرق التقليدية ككثرة الأوراق والرفوف في المكاتب.

كما سجلت نسبة (85%) من أفراد العينة يستخدمون و يستعينون بالإنترنت من أجل العمل، و يرجع احتلال الإنترنت لهذه النسبة العالية في الاستخدام إلى كونها أهم الوسائل و الشبكات التي تعتمد عليها المؤسسات الاستشفائية في تسيير شؤونها بعد جهاز الكمبيوتر كما تعتبر المسؤولة الرئيسية في تشغيل الشبكات الأخرى التي تعتمد عليها المؤسسة.

كما نجد نسبة (83.3%) من أفراد العينة يستخدمون برمجيات متنوعة في أعمالهم و التي توفرها إدارة الموارد البشرية للمؤسسات الاستشفائية و ذلك نظرا لطبيعة المزايا التي تقدمها من تسهيل العمل و توفير الوقت والجهد، إذ نجدها تتوفر على برمجيات متعلقة بالحسابات و الرواتب و ساعات العمل.

كما نجد أن نسبة استخدام إدارة الموارد البشرية للمؤسسات الاستشفائية للبريد الإلكتروني قد بلغت (66.7%) و ذلك من خلال الاعتماد عليه في تبادل الملفات و المستندات و نشر المعلومات و ذلك لما له من فوائد في اختصار الوقت و المسافات.

كما قدرت نسبة استخدام أفراد العينة للهاتف النقال من أجل العمل بـ (51.7%) حيث يعتمدون عليه بشكل كبير في عملية الاتصال و التواصل فيما بينهم وذلك نظرا لضرورة الاتصال بين العمال في أماكن العمل وكونه أسهل و أسرع وسيلة للتواصل و نقل المعلومات و هي وسيلة متاحة لدى جميع العمال.

كما سجلت نسبة قريبة من المتوسط من استخدام إدارة الموارد البشرية لشبكات الاتصال الخارجية L'extranet، و التي تقدر بـ (46.7%) وذلك من أجل الاتصال مع باقي فروع المؤسسات الاستشفائية و التعامل معها عبر هذه الشبكات لقضاء الشؤون الإدارية بأقل تكلفة و ربحا للوقت والمجهود.

و وفقا لهذه النتائج المسجلة نصل إلى أن الفرضية الأولى قد تحققت و هذا ما يؤكد لنا استخدام إدارة الموارد البشرية لوسائل التكنولوجيا المتنوعة و الاعتماد عليها من أجل تأدية مختلف مهامات و نشاطات الإدارة، و الابتعاد على الوسائل التقليدية في العمل و ذلك كله قصد ربح الوقت و المال و الجهد، اختصار المسافات و الدقة في إنجاز المهام والوظائف و عدم الوقوع في الأخطاء البشرية التي قد تنجم عن التعب أو النسيان أو نقص المعرفة و بالتالي فلن تصل المؤسسات الاستشفائية إلى تحقيق كل هذه الخصائص إلا عن طريق الاعتماد المتزايد على وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي تجعل الفرد العامل يقوم بوظائف حتى و إن كان خارج أماكن العمل، أي العمل عن بعد.

و كلما كان الاستخدام كبير كلما كان العمل سهل و أسرع يحقق نتائج مرضية وهذا ما يؤدي بالإدارة و المؤسسة إلى الرقي و السير من الحسن إلى الأحسن.

و هذا كله يتماشى مع دراسة "price water house coper" 2000، التي تناولت "قياس التكنولوجيا" خلال الربط بين الانترنت و الإنتاجية، في المؤسسات التي تستعمل الانترنت في عملية التسيير و التي بلغ عددها (369) مؤسسة أمريكية، حيث استنتجت من خلال الدراسة أن (69%) من المؤسسات تشعر بأن الانترنت تساهم في تحسين إنتاجيتها (زلمات مريم، 2009، 2010، ص 32).

و تتوافق دراستنا أيضا مع دراسة عجلان بن محمد الشهيري، 1999، الذي تناول دراسة حول "التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية" بما في ذلك (الفاكس، الهاتف، الحاسوب الآلي، شبكة الانترنت) و مدى تعلقها بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال و محيط العمال.

و قد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما. (حورية بولعويدات، 2007-2008، ص 10).

2- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثانية التي مفادها:

- تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية.

جدول رقم (10) يمثل نتائج اختبار كا² للفرضية الثانية.

القرار الإحصائي	درجة الحرية	مستوى الدلالة (a)	الدالاية الإحصائية -p-	قيمة كا ²	العينة (N)
دالة	5	0.05	0.00	133.20	60

المصدر : برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن قيمة χ^2 هي (133.20) عند مستوى الدلالة (0.05) و درجة الحرية (5)، أما الدلالة الإحصائية فهي (0.00)، و بعد مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية $-P-$ بمستوى الدلالة (a)، تبين لنا أن (0.00=P) أصغر من (0.05=a) و بهذا نقول أن الفرضية الثانية دالة إحصائياً.

هذا ما يدل أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساهم في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية.

و بالرجوع إلى نتائج أسئلة المحور الثاني للاستبيان حول مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية فقد سجلت نسبة (96.7%) من أفراد العينة يرون أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مصدر معلوماتي، فبواسطتها يكون العمال على دراية بكل ما يوجد في المؤسسة و بذلك يستطيع التعامل معها بجدارة، كما سجلت نسبة (91.7%) من أفراد العينة ترى بأن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساهم في زيادة المهارات المعرفية للعمال، و ذلك عن طريق الأبحاث التي يقومون بها عبر الانترنت مثلاً مختلف العمليات التي يقومون بها لإنجاز مهامهم، بدلاً من سعيهم وراء المسؤولين والإطارات، وبهذا فإن التعامل مع وسائل التكنولوجيا تجعل العمال يتحكمون فيها أكثر فأكثر، وبهذا فإن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال قد ساهمت في إثراء معارف ومهارات العمال التي أفادتهم في مجال عملهم و ساعدتهم على التمكن منها.

كما سجلت نفس النسبة (91.7%) من أفراد العينة التي ترى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم أيضاً في تقاسم و تشارك المعارف و المعلومات بين الزملاء و ذلك من

خلال ضمان تبادل المعلومات و الاتصال بأسرع وقت مهما كانت المسافة من مكتب إلى مكتب آخر، و من فرع إلى فرع آخر بالمؤسسات الاستشفائية وأنها أحسن طريقة لتطوير العمل الجماعي الذي من خلاله يتم تقاسم وتشارك المعارف.

كما سجلت نسبة (88.3%) من أفراد العينة يؤيدون فكرة أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تؤدي بالعمال إلى أن يبدعوا من خلال مختلف المعلومات التي يتلقونها و يستوعبونها بحيث تخلق فيهم روح المبادرة، التحفيز على العمل و تسهيل انجاز المهمات الإدارية وبالتالي تشجيعهم على الإبداع في العمل.

و وفقا لهذه النتائج المسجلة نصل إلى أن الفرضية الثانية قد تحققت وهذا ما يؤكد لنا مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية. فكلما زادت مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للعمال كلما زاد تحسن أعمال المؤسسات، فنجاح الإدارة مرتبط بنجاح وتفوق العمال كونه المسير الأول للأعمال الإدارية والرأسمال الاستثماري لها، و هذا ما تسعى من خلاله تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من خلال تحسين المستوى المعرفي للعمال و الذي ينتج عنه تحسين إدارة الموارد البشرية.

حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة " زلماط مريم " 2010، التي تناولت " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية (سوناطراك) " فرع STH، على عينة من العمال (الرؤساء و المرؤوسين) الذين يبلغ عددهم (238) عامل موزعين في مختلف الإدارات ومراكز المؤسسة، حيث هدفت الدراسة إلى موفقة كيف تساهم

تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة، و ذلك من خلال إثبات أن هذه التكنولوجيا وإدارة المعرفة تعتبر من أهم الأنشطة لأي مؤسسة و التي توصلت إلى النتائج التالية:

- أن مفتاح نجاح المؤسسة و فعاليتها مرتبط بشكل وثيق و مباشر بمدى معرفة العاملين فيها بكيفية انجاز أعمالهم.

-اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وإدارة المعرفة (زلماط مريم 2009-2010)

كما تتماشى النتيجة المتوصل إليها في بحثنا مع دراسة "غوية عبد الرحمن العتيبي" 2010، حول "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية" في الأكاديمية الوطنية الاسترالية، و التي هدفت إلى توضيح الرؤى اتجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات وبعض المصطلحات المتداولة حولها كالتكنولوجيات الجديدة للإعلام و الاتصال، التقارب التكنولوجي و مجتمع المعلومات والإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور، كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات من حولنا وعلينا، تقديم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، و ما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات و الهدف الأخير يتمثل في إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات التعليمية و كيف أثرت على الأفراد العاملين داخلها، بحيث أويت هذه الدراسة على عينة من الموظفين في مختلف المستويات الإدارية الأكاديمية (أكاديميين وإداريين، عمال) البالغ عددهم (72) موظف و لقد توصلت إلى أن النظام الأكاديمي في

تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية يؤثر على عملية التحول إلى استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية، ذلك من حيث استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في بعض الوظائف الأكاديمية، و فسرت النتيجة بمدى إدراك إدارة الأكاديمية لأهمية اكتساب المعرفة لدى الموظف بمختلف الوسائل الممكنة و أثرها الإيجابي على أدائهم (عزيزة عبد الرحمان العتيبي، 2010).

3- عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة التي مفادها:

- يتقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في عملية التسيير.

جدول رقم (11) يمثل عرض نتائج اختبار كا² للفرضية الثالثة:

العينة (N)	قيمة كا ²	الدالية الإحصائية -p-	مستوى الدلالة (a)	درجة الحرية	القرار الإحصائي
60	81.80	0.00	0.05	5	دالة

المصدر : برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن قيمة كا² هي (81.80%) عند مستوى الدلالة (0.05) و درجة الحرية (5). أما الدلالة الإحصائية هي (0.00)، و بعد مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية -p- بمستوى الدلالة (a) تبين أن -p- (0.00) أصغر من (0.05=a) و بهذا نقول أن الفرضية الثالثة دالة إحصائياً وهذا ما يدل على أن العاملين بإدارة الموارد البشرية يتقبلون كل التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في عملية التسيير.

هذا ما تؤكدته نتائج أسئلة المحور الثالث للاستبيان الذي يدور حول مدى تقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية لولاية تيزي وزو للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بحيث سجلت نسبة (85%) من أفراد العينة أنهم مستعدون للتكيف مع المتطلبات الجديدة للتكنولوجيا المتطورة قصد تحقيق تفوق المؤسسة و السعي وراء رفع القدرات الإبداعية للمستخدمين و تحقيق اليقظة التكنولوجية. كما سجلت نسبة (83,3%) من أفراد العينة يسعون نحو تحديث الأجهزة المستخدمة في نظام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال باستمرار ذلك قصد تفادي التعطلات التي تتجم عن الأجهزة المتوفرة و التي تعرقل العملية التسييرية من خلال اقتناء الأجهزة المتطورة و الأكثر حداثة و التي تؤدي بالإدارة إلى السير من الحسن إلى الأحسن.

كما أن نسبة (78.3%) من أفراد العينة تتوفر لديهم دافعية عالية من اجل مواكبة التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال هذا نظرا لدرجة الاعتمادية و الثقة الكبيرة في المعلومات التي تقدمها تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و أنها تعطي لعملمهم الدقة المصدقية، الشفافية و السرعة.

و عليه و من خلال النتائج المسجلة نصل إلى أن الفرضية الثالثة تحققت وهذا ما يؤكد لنا تقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في عملية التسيير، فكلما كان هناك تقبل من قبل العمال لهذه التطورات كلما ساهم ذلك في نجاح المؤسسة من خلال استمرار بقائها و تحقيق أهدافها، فالمؤسسة التي تقاوم أي تغيير أو تطور تكنولوجي تبقى متخلفة ولا تواكب عصر العولمة، ما يؤدي بها إلى الزوال. وهذا

يوصلنا إلى القول بأن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لها دور فعال في إنجاز الأعمال الإدارية و بالتالي كنتيجة حتمية لها دور فعال في تحسين إدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة.

و هذا ما يتماشى مع دراسة «Huub Ruel, Tanya Bondarouk» 2007، التي تناولت قياس مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في كفاءة أداء الموارد البشرية، التي أجريت على عينة من وزراء الداخلية في هولندا. فهل كانت عملية التحول مهمة و مفيدة للوزارة أو لا؟ حيث توصلت الدراسة إلى أن التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية مرتبطة بكفاءة أداء الموارد البشرية و أن جودة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في هذه الإدارة من حيث المحتوى و المضمون هي العامل التفسيري الأكثر أهمية في كفاءة الموارد البشرية (عزيزة عبد الرحمان، العتيبي، 2010، ص 08)

وفقا لكل النتائج التي تم التوصل إليها من خلال عرض و مناقشة الفرضيات الجزئية الثلاثة، و بما أن كل من الفرضية الأولى و الثانية و الثالثة ذات دلالة إحصائية، فقد تحققت، فهذا ما يؤكد أن الفرضية العامة قد تحققت أيضا و التي مفادها "تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية لبعض المؤسسات الاستشفائية العمومية التابعة للقطاع الصحي الخدماتي لولاية تيزي وزو حيث أنه كلما تم استخدام هذه المؤسسات لوسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المتنوعة و تم إدارة أعمالها وفقا لها، كلما كان العمل سهل، أسرع و أتم، أدى ذلك إلى تسيير إدارة الموارد البشرية بطريقة أحسن و ربحا للوقت المال والجهد.

كما أن هذه التكنولوجيا تساهم في زيادة المعارف و المهارات و القدرات للأفراد العاملين بهذه الإدارة وتعمل على رفع مستواهم المعرفي و اكتسابهم كفاءات مهنية من خلال التعامل مع وسائل هذه التكنولوجيا التي تجعل العامل متفتحا و عصريا مما يجعل معارفه في تزايد مستمر.

إلا أن نجاح هذه الوسائل التكنولوجية مرتبط بكفاءة و تفوق الفرد، كونه هو المسير الأول لها و هو العنصر الأساسي في العملية التسييرية، و التي يتوقف نجاحها على تفوقه و قدراته المتنوعة، وعلى هذا وجب عليه مواكبة التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و استحداث الأجهزة باستمرار التي تتماشى مع التقدم العصري و سير العمل وفقا لمستجدات العصر، فالمؤسسة التي لا وَاكِب التطورات مصيرها الزوال، عكس المؤسسات التي ترى من التكنولوجيا مصدر ضروري في وقتنا الحالي الذي يؤدي بالمؤسسة للانتقال من الحسن نحو الأحسن و تحقيق النجاح و التفوق.

وبما أن معظم أفراد العينة لبعض المؤسسات الاستشفائية العمومية لولاية تيزي وزو موافقون مع افتراضات بحثنا هذا، فإن ذلك يؤكد أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بوسائلها المختلفة تساهم و بشكل كبير في تحسين إدارة الموارد البشرية في كل من المستشفى الجامعي ندير محمد بتييزي وزو و كذا مستشفى مغنم لونس بعزازقة و أخيرا مستشفى ياسف عمر بذراع بن خدة.

و كل هذا يتفق مع دراسة "Jebri rym ikram" 2003، بباريس الذي تناول موضوع أثر التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال على وظيفة الموارد البشرية و بالأخص عملية

التوظيف و عملية تسيير الكفاءات، و قد نتج عن الدراسة أن التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال تعمل على تطوير وظيفة الموارد البشرية من خلال تكملة العديد من المهمات الإدارية، بالإضافة إلى اعتبارها مهمة كونها تعتبر قاعدة لمواكبة التطورات، قاعدة لاستعمال انشغالات العمال، كما يظهر الأثر كذلك في تنمية العلاقات الإنسانية (دبور عبد القادر 2008، 2009، ص 08).

كما اتفقت أيضا مع دراسة بشير كاوجة" 2013، الذي تناول دراسة بعنوان دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية بولاية ورقلة و ذلك من خلال تحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية ومدى استغلالها لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و معرفة خصائص قطاع الصحة عموما و المؤسسات الاستشفائية خصوصا، و ذلك من خلال اختيار عينة تتكون من (43) موظف منهم (33) موظف إداري و (10) موظف في المجال الطبي و خلصت الدراسة على أن من متطلبات فعالية الاتصال الداخلي استخدم وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المتطورة التي تساعد على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة. (بشير كاوجة، 2012، 2013).

كما نجد "طراد خوجة سميرة" 2004-2005، تناولت دراسة حول "أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية" دراسة ميدانية بإدارات خدماتية عمومية بمدينة قسنطينة، وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث و دوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات، والوقوف على المساهمة الفعلية في تبسيط الأعمال والإجراءات

الإدارية وكذا استراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا الميدان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الحاسوب كمبتكر ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات قياسا بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز (طالد خوجة سميرة، 2004، 2004).

و بما أن كل هذه الدراسات تتفق مع دراستنا في أن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال بوسائلها المختلفة دور فعال في تحسين الأعمال الإدارية للمؤسسات عامة و المؤسسات الصحية الخدماتية موضوع دراستنا بصفة خاصة، فإننا نستطيع أن نعمم نتائج دراستنا على كل المؤسسات الاستشفائية العمومية التي أجرينا فيها هذا البحث.

تم إبراز من خلال هذا البحث الدور الكبير الذي أحدثته التكنولوجيات الحديثة خاصة منها المعتمدة على أنظمة المعلومات والاتصالات في القطاع الصحي الخدماتي، فالتطورات الحاصلة في مجال الإعلام والاتصال سمح لها بدعم نشاطات وفعاليات المؤسسات حيث يقول "محمد السديري" من يكسب المعلومة يملك القوة" فبالفعل أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال المحرك الأساسي لأي مؤسسة تسعى إدارتها للبقاء والاستمرار و التي هي مرهونة بنوعية هذه التكنولوجيا، طريقة إدخالها، كيفية إدارتها واستخدامها، وتلعب بيئة العمل التي تعمل فيها التكنولوجيا كثقافة المؤسسة، أساليب التسيير والتقنيات الإدارية دورا أساسيا في تحديد دور التطور التكنولوجي للإعلام والاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية، حيث أن توفر الأجهزة، الوسائل و التقنيات الجديدة أحدثت تحولا في معظم الخدمات والأنشطة المتعلقة بالموارد البشري إلى إجراءات الكترونية، وبالتالي فتكنولوجيا الإعلام والاتصال خلقت فرص عمل جديدة لمؤسسة إيجابياتها تفوق سلبياتها.

واستنادا إلى جملة النتائج المستخلصة من خلال الدراسة الميدانية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو التي تم القيام بها في إطار منهج وصفي تحليلي وبكل ما تتطلبه الدراسة من أساليب وتقنيات، وبعد تطبيق الاستبيان الذي يدور مضمونه حول دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية، تم التوصل إلى أن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت و التي مفادها أن إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية لولاية تيزي وزو تستخدم وسائل متنوعة

لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بحيث سجلت نسبة (96.7) % من استخدام العاملون بإدارة الموارد البشرية في هذه المستشفيات العمومية للكمبيوتر وهي نسبة عالية، هذا راجع إلى كون الكمبيوتر من أهم الوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها المؤسسات للحصول على معلومات عبر الأنترنت لإنجاز معظم نشاطاتها ومهامها الإدارية (كالمعلومات المتعلقة بقانون العمل).

كما أن الفرضية الجزئية الثانية تحققت أيضاً، التي تقول أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تساهم في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو أين سجلت نسبة (96.7 %) من العاملين بإدارة الموارد البشرية يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر مصدر معلوماتي تساعدهم في تأدية مختلف الأعمال الإدارية.

وفي الأخير نجد الفرضية الثالثة تحققت كذلك، وهذا ما يؤكد لنا أن العاملون بإدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية بولاية تيزي وزو يتقبلون التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العملية التسييرية، بحيث سجلت نسبة (85 %) من العاملون بإدارة الموارد البشرية على استعداد تام للتكيف مع المتطلبات الجديدة للتكنولوجيا المتطورة قصد تحقيق اليقظة التكنولوجية و السير مع تطورات ومستجدات العصر.

من خلال كل ما سبق ذكره نستنتج أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور بالغ الأهمية في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية تيزي وزو.

و هذا ما يتفق مع دراسة "إلهام باسي" 2013، تحت عنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية" التي أجريت على عينة عمال في مؤسسة الفا ابي بالجزائر البالغ عددهم (26) عاملا (مدراء و موظفين إداريين)، حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إضافة قيمة لإدارة الموارد البشرية عبر تحسينها وكذلك الكشف عن واقع تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و بالتالي التعرف على مدى إدراك أهميتها، والتي توصلت إلى أن تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية في عدة مجالات يؤدي إلى الاعتماد على عدة برمجيات و شبكات متنوعة. (إلهام باسي، 2013)

خلاصة البحث:

يتضح من خلال هذه الدراسة في جانبها النظري والميداني أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر من أهم الأسس الضرورية و الحتمية لأي سياسة تتبناها أي مؤسسة إنتاجية كانت أم خدماتية خاصة أو عمومية، حيث سمحت تطوراتها بدخول قدرات وإمكانيات جديدة لدعم نشاطات وفعاليات المؤسسات الاستشفائية ذلك من أجل تحسين إدارة الموارد البشرية.

فمستوى الاستخدام الواسع الذي وصلت إليه وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتنوعة من انترنت، هاتف نقال، انترانت... ودخولها مجال الإدارة شكلت فيه التكنولوجيا النسبة الأكبر بفضل التسهيلات التي تتيحها أمام المستخدمين المتمثلة في تبادل وتقاسم المعلومات والبيانات ونشرها على نطاق واسع وفي مساحات لم تكن متوفرة من قبل، السرعة، التنفيذ، تقليص الجهد والتكلفة، زيادة أداء الموارد البشرية، الدقة في الأعمال التي تساعد الإدارة في تخطيط سياستها المستقبلية، زيادة المهارات المعرفية والكفاءات المهنية.

هذا ما جعل المورد البشري أكثر فعالية ونشاط من دوره التقليدي من خلال تقبله للتطورات التي تطرأ على هذه التكنولوجيا.

وفي الأخير يمكن القول أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور بالغ الأهمية في إدارة الموارد البشرية بمختلف ألياتها في المؤسسات الاستشفائية العمومية و التي تعتبر المصدر الأول الذي تستمد منها طاقاتها المتميزة والتي تجعلها أكثر تطورا وتقدما.

ومن خلال الجانب الميداني و بعد التحليل الكمي والكيفي للفرضيات الجزئية التي تم صياغتها تبين لنا أنها تحققت وهذا ما يدل أن الفرضية العامة قد تحققت، و بالتالي نصل إلى أن لهذه التكنولوجيا دور فعال في تحسين إدارة الموارد البشرية بمختلف أعمالها التسييرية.

ولكن رغم ذلك لا يمكننا تعميم النتائج على كل المؤسسات الاستشفائية الجزائرية لأن النتائج تبقى محصورة على العينة المدروسة وميدان بحثنا، ونتمنى أن يكون هذا البحث بداية لبحوث أخرى.

الاقتراحات:

من خلال هذا البحث حول دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال و تحسين إدارة الموارد البشرية واعتماد على النتائج التي تم التوصل إليها، وجب وضع الاقتراحات التي استخلصت من البحث الميداني بهدف الاهتمام بتسيير إدارة المؤسسات الجزائرية وفقا لهذه التكنولوجيا الحديثة وهي كالتالي:

- 1- ضرورة وضع استراتيجية مناسبة لإدارة الموارد البشرية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار الاستراتيجية العامة للمؤسسات الاستشفائية ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق أهدافها.
- 2- توعية العمال بمختلف مستوياتهم عن أهمية هذه التكنولوجيا وأنها ليست تحدي لهم بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من آرائهم وتسهيل مهامهم، فالإنسان بطبعه عدو لما يجهل خاصة وأن التكنولوجيا تعني عادة التغيير.
- 3- يجب على المدراء إرساء مختلف التطبيقات المعلوماتية داخل التنظيم و هواة خصوصيات العمل في تصميمهم للبرمجيات والنظم المعلوماتية حتى تكون هذه التطبيقات أكثر استجابة لاحتياجات المنصب وبالتالي حاجة العامل، وهذا يشجع الإقبال على استخدام هذه التكنولوجيا.
- 4- على المديرية العامة أو الفرعية للمؤسسات الاستشفائية تغيير ذهنيات عمالها التي تعرقل مسار العصرية وإرساء قواعد الإعلام والاتصال المبنية على رؤى بيداغوجية.

5- ضرورة تفعيل نظام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاستشفائية و تفعيل عملية الإعلام والاتصال ومعرفة الاحتياجات البشرية الداخلية، وبالتالي معرفة نقاط الضعف المتعلقة بتسيير العمليات داخل هذه المؤسسات التي تقاد من قبل الموارد البشرية والمرتبطة أساسا بالوضع التكنولوجية فيها.

6- تفعيل أساليب التدريب وإعطائها البعد الاستراتيجي للتطور، بمعنى تخطيط برامج التدريب يكون على المدى الطويل حتى تكون لدى المؤسسات الاستشفائية موارد وكفاءات بشرية سريعة التكيف مع كل تطور ينتاب نشاطها.

7- انطلاقا من الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الاستشفائية فمن الضروري الاهتمام بالموارد البشري بشكل سليم لأداء المهام بنجاح.

المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. ابراهيم شوقي عبد الحميد، 1998، علم النفس و تكنولوجيا الصناعة، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة القاهرة، مصر.
2. أحمد فؤاد عبد الله الخالق، 1998، نظم معلومات المحاسبة، دار الثقافة العربية، القاهرة، مصر.
3. أحمد ماهر، 2007، إدارة الموارد البشرية، الجلال للطباعة و النشر، الإسكندرية، مصر.
4. أكرم ناصر، 1999، الموارد البشرية و عصر المعلومات، مركز الدراسات للبحوث العلمية، سوريا .
5. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، 2004، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
6. بشير العلاق، 2009، الاتصال في المنظمات العامة بين الممارسة و النظرية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة العربية عمان، الأردن.
7. ثابت عبد الرحمن إدريس، 2005، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
8. حسين محمد عبد الرحمن، 2006، الإعلام و الاتصال، شركة رؤيا للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

9. خالد عبد الرحيم الهيبي، 1999، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل، دار الحامد للطباعة و النشر ، عمان، الأردن.
10. رحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي، 2004، تسويق المعلومات، دار الصفاء للطباعة و النشر، عمان ، الأردن.
11. رحيم عبود، 2007، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
12. زياد أحمد الطويسي، 2001، مجتمع الدراسة و العينات، مديرية تربية لواء البتراء، الأردن.
13. سعاد نائف برنوطي، 2001، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
14. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، 1999، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
15. عبد الله فرغلي علي موسى، 2008، تكنولوجيا و دورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، أتراك للطباعة و النشر و التوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
16. عبد المالك ردمان الديماني، 2005، تطور تكنولوجيا الاتصال و عولمة المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
17. عبد المعطي عبد الباسط، 1979، الباحث الاجتماعي، محاولة نحو رؤية نقدية، المعارف المصرية، مصر.
18. علي السلمي، 2001، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار الطباعة و النشر، القاهرة، مصر.

19. عمار بوحوش، 1990، دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية، المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة الثالثة، الجزائر.
20. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، 2009، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الخامسة، بن عكنون، الجزائر.
21. غريب سيد أحمد، 1995، الإحصاء و القياس في البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر.
22. فايز عبد الله حسين، 2008، سيكولوجية الإدارة العامة، دار أسامة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
23. محمد الحسين، 2006، اتجاهات العمال في المصارف نحو الأتمتة المكتبية، جامعة شرين للبحوث العملية، سوريا.
24. محمد بن دليم القحطاني، 2008، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي متكامل، دار الرياض للطباعة و النشر، الطبعة الثانية، المملكة العربية السعودية.
25. محمد حافظ حجازي، 2007، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
26. محمد رسلان الجيوسي، جملة جاد الله، 2000، الإدارة علم و تطبيق، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
27. محمد محمد الهادي، 1993، التطورات الحديثة لنظام المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة، مصر.
28. مقدم عبد الحفيظ، 1993، الإحصاء و القياس النفسي التربوي مع نماذج من المقاييس و الاختبارات، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.

29. نادر أحمد أبو شيخة، 2010، إدارة الموارد البشرية، إطار نظري و حالات علمية،

دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

30. نذر يحي زلوم، 1998، العرب و العولمة، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت،

لبنان.

31. نظمي شحادة و آخرون، 2000، إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للطباعة و النشر،

عمان، الأردن.

32. يوسف حجيم الطائي، مؤيد الحسين الفضل و هاشم فوزي العبادي، 2006، إدارة

الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي متكامل، الوراق للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان

الأردن.

القواميس:

33. دبس محمد، معجم مصطلحات العلم و التكنولوجيا، انجليزي-عربي، معهد الأنماء

العربي، بيروت، لبنان.

34. منير بعلكي، 1998، قاموس المورد، دار العلم للملايين، الطبعة 32، بيروت،

لبنان.

35. James Christopher, Dictionnaire des ressources Humaines,

Français–Anglais/Anglais–Français 2^{eme} édition paris France.

المجلات:

36. إلهام باسي، 2013، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية،

دراسة ميدانية في مؤسسة الفارابي، مجلة علوم الإنسان و المجتمع، العدد السابع، جامعة

عنابة، الجزائر.

37. أمين عقيل يوئيل، عبد الستار محمد علي، 1998، نموذج تقييم أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف- دراسة حالة، مجلة الإدارة العامة، المجلد 38، العدد الثاني، الرياض، المملكة العربية السعودية.

38. بن بريكة عبد الوهاب، ابن التركي زينب، 2009، أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في دفع عجلة التنمية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، قسم علوم التسيير، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد السابع، الجزائر.

39. بومعيل سعاد، فارس بوباكورة، 2004، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية، جامعة تلمسان، مجلة الاقتصاد و المناجمنت، العدد الثالث، الجزائر.

40. نبيل حميدشة، 2012، المقابلة في البحث الاجتماعي، جامعة سكيكدة، مجلة العلوم الإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، العدد الأول، الجزائر.

41. نبيل علي، 2001، الثقافة العربية و عصر المعلومات، سلسلة عالم المعرفة صادرة عن المجلس الوطني للثقافة و الفنون و الآداب، العدد 265، الكويت.

الموسوعات:

42. محمد منير حجاب، 2003، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر و التوزيع، المجلد الثاني.

الملتقيات:

43. بن سعيد محمد، لحرر عباس، 2005، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التنمية الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات :

المعرفة الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، الجزائر.

44. بوقلقول الهادي، بلغرسة عبد اللطيف، 2004، الآثار المترتبة على إدماج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من الناحية الإستراتيجية و التنمية و شروط تطبيقها في المؤسسة الجزائرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الملتقى الدولي الثاني حول حركية تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة: الابتكارات ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و التكوين، الجزائر.

رسائل الماجستير و الدكتوراه:

45. بشير كاوجة، 2012-2013، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

46. جميلة بويسي، 1993-1994، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و آثارها على الشغل، جامعة الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التسيير، الجزائر.

47. الجيلاني زوقاري، 2002-2003، استخدام التقنيات الحديثة للإعلام و الاتصال في جامعة الجزائر، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام و الاتصال، كلية العلوم السياسية و الإعلام، الجزائر.

48. حورية بولعويديات، 2007-2008، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق

(GRTG)، جامعة منتوري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال و العلاقات العامة،

قسنطينة، الجزائر.

49. ديون عبد القادر، 2008-2009، مساهمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسة لنيل

شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة دالي إبراهيم، الجزائر.

50. زلماط مريم، 2009-2010، دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة المعرفة

داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حال سوناطراك فرع STH، جامعة أبو بكر بلقايد

تلمسان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية

والتسيير، الجزائر.

51. سلوى محمد الشرف، 2008، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق

المزايا في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية

التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين.

52. طراد خوجة سميرة، 2004-2005، أداء الإدارة الجزائرية في ظل ثورة المعلوماتية،

رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية، جامعة

قسنطينة، الجزائر.

53. عبد الله محمد الزهراني، 2010-2011، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على

فعالية وظائف إدارة الموارد البشرية في ديوان وزارة الداخلية في المملكة العربية

السعودية، جامعة مؤتة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.

54. عزيزة عبد الرحمن العتيبي، 2010، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء

الموارد البشرية، دراسة ميدانية على الاكاديمية الدولية الأسترالية، دار حامد، عمان، الأردن.

55. كلثم محمد الكبيسي، 2007-2008، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، دراسة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، قطر.

56. مراد رايس، 2005-2006، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة الصيانة لسوناطراك بالأغواط (DML)، شهادة ماجستير في علوم التسيير، الجزائر.

المراجع باللغة الأجنبية:

57.Coudron Shari, Jobs Disappear, 2000, Work Becomes More Important” Workforce, new york, USA.

58. GreenGard Samuel, 2000, Technology Finally Advanced Human Ressources, Workforce, new york, USA.

59.Halcraw, Expats Assignments, 1998, Key is preparedness, HR fous75.

60. John P Harrison and Alfonse west guest, 1999, developing a globally sway staff, “association Management 51.no.

61. legge,1979, personnel management London.

62. Schuler Randall, 1992, Strategies Human Resources management linking the people with the strategic needs of Business organization dynamics.

63. Snell et Al, 1998, Designing and supporting , transactional team, 11-what does it take to be a global Manger? Quality 37 no.

64. William E. Franklin, 1998, Carriers in International Business: Five Ideas or principles "vital speeches of the day "64, no.

65. William B weather, Keith Davis, 1982, personnel management, and item an Resources, New York, USA.

الموقع الإلكتروني:

66. <http://www-it.int/dms-pub/itu-s/md/03/wsipc2/cs03/isispc2-c-0067!/msw-a-doc>.

الملاحق

ملحق رقم (01): استمارة استبيان

أخي الموظف

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين إدارة الموارد البشرية في بعض المؤسسات الإستشفائية بولاية تيزي وزو. فالرجاء الإجابة بكل موضوعية و كونوا متيقنين بأن إجاباتكم لن تستخدم سوى لغرض البحث العلمي.

تقبلوا منا جزيل الشكر على مساهمتكم في انجاز هذا البحث.

التعليمة:

يرجى وضع إشارة (x) في الخانة المناسبة.

معلومات شخصية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: أقل من 29 سنة 30-39 سنة

40-49 سنة أكثر من 50 سنة

3- الشهادة المتحصل عليها:

تقني سامي ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه

4- المستوى الوظيفي:

مدير نائب مدير رئيس قسم موظف إداري

5- الأقدمية:

أقل من 5 سنوات من 6-10 سنوات

من 11-15 سنة من 16-20 سنة أكثر من 21 سنة

المحور الأول:

مدى استخدام إدارة الموارد البشرية لوسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المتنوعة

لا	نعم	المحتوى
		1-هل تستخدم الكمبيوتر في عملك؟
		2-هل تستخدم الانترنت في عملك؟
		3-هل تستخدم البريد الإلكتروني في عملك؟
		4- هل تستخدم الفاكس في عملك؟
		5-هل أجهزة الحاسوب مجهزة بشبكات اتصال داخلية (l'intranet) ؟
		6-هل تستخدم شبكات اتصال خارجية للاتصال بباقي فروع المؤسسة (L'extranet) ؟
		7-هل تستخدم الهاتف النقال من أجل العمل؟
		8-هل تتنوع البرمجيات المستخدمة في إدارة الموارد البشرية؟

المحور الثاني:

مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين المستوى المعرفي للموارد البشرية

لا	نعم	المحتوى
		9- هل تعتبر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال مصدر معلوماتي؟
		10- هل يسهل عليك استيعاب مختلف المعلومات التي تتلقاها من مختلف وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال؟
		11- هل تساعد تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في معالجة عدد كبير من الملفات في وقت قصير؟
		12- هل تساعد تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تشجيع فكرة الإبداع لدى العمال؟
		13- هل يؤدي استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال إلى تجنب الأخطاء البشرية؟
		14- هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في زيادة المهارات المعرفية للعمال؟
		15- هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تقاسم و تشارك المعارف و المعلومات بين الزملاء؟

المحور الثالث:

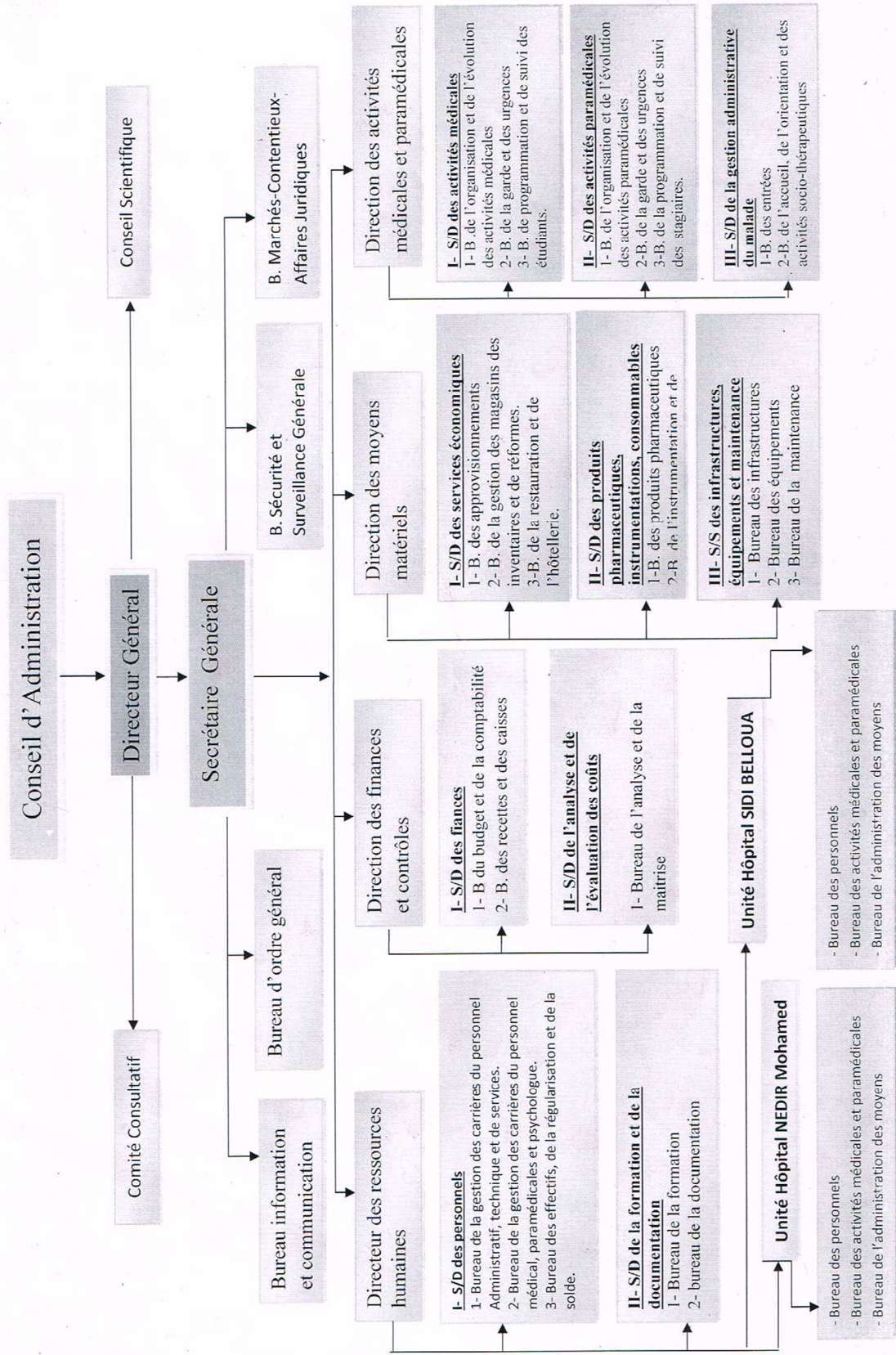
مدى تقبل العاملون بإدارة الموارد البشرية للتطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و

الاتصال في عملية التسيير

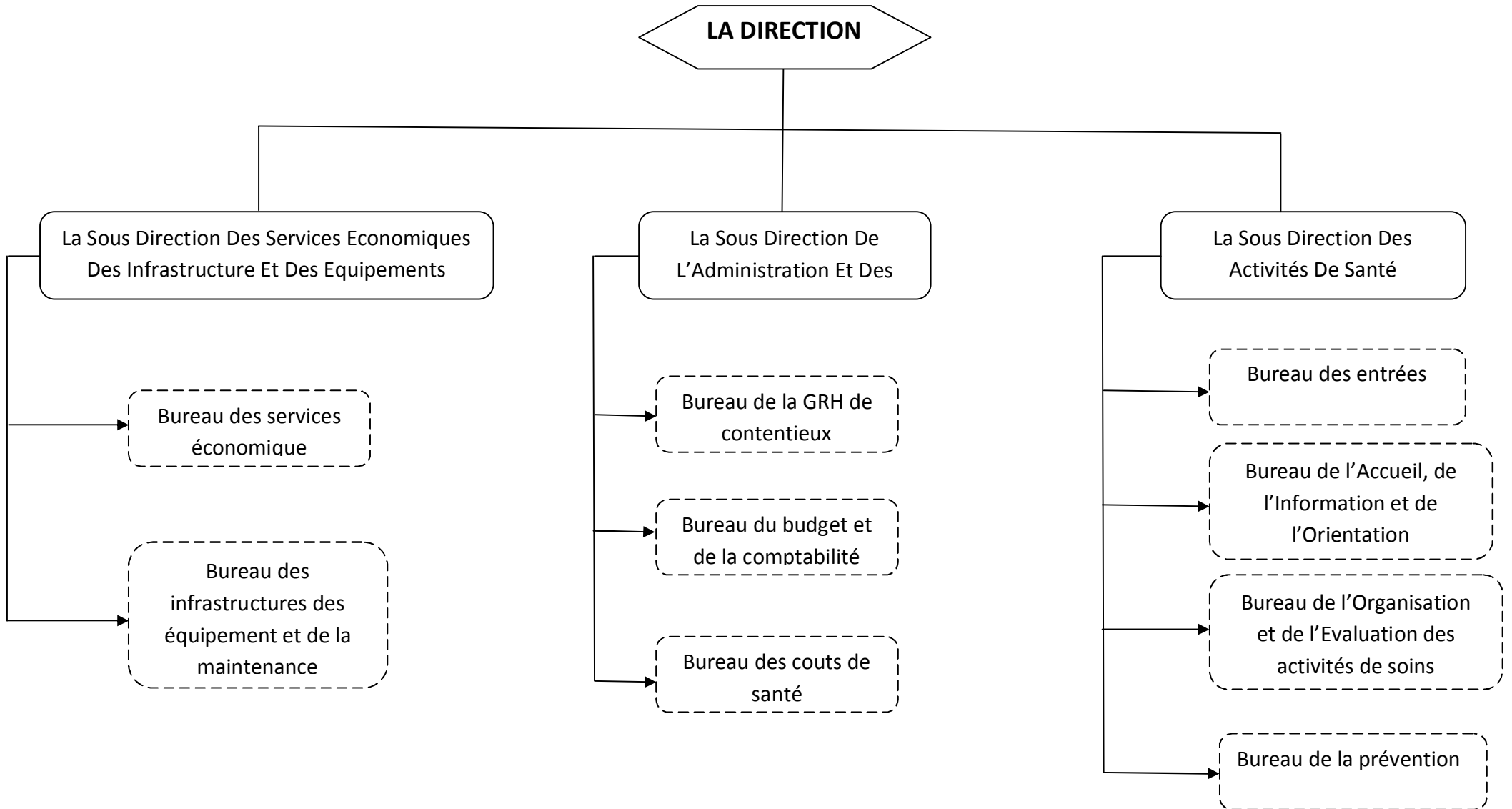
لا	نعم	المحتوى
		16- هل مواكبة تطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضروري لاستمرار نشاط المؤسسة؟
		17- هل تؤدي التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في زيادة الكفاءة المهنية؟
		18- هل تضمن إدارة الموارد البشرية دورات تكوينية للعمال ذلك لتسهيل عملية التعامل مع وسائل التكنولوجيا المتطورة ؟
		19- هل العاملون بنظام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على استعداد تام للتكيف مع المتطلبات الجديدة للتكنولوجيا المتطورة؟
		20- هل يسعى العاملون إلى تحديث الأجهزة المستخدمة في نظام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال باستمرار؟
		21- هل تتوفر لدى عمال إدارة الموارد البشرية دافعية عالية من أجل مواكبة التطورات التي تطرأ على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال؟
		22- هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال المستخدمة في توفير المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة للعمل؟

ORGANIGRAMME DU CENTRE HOSPITALO-UNIVERSITAIRE

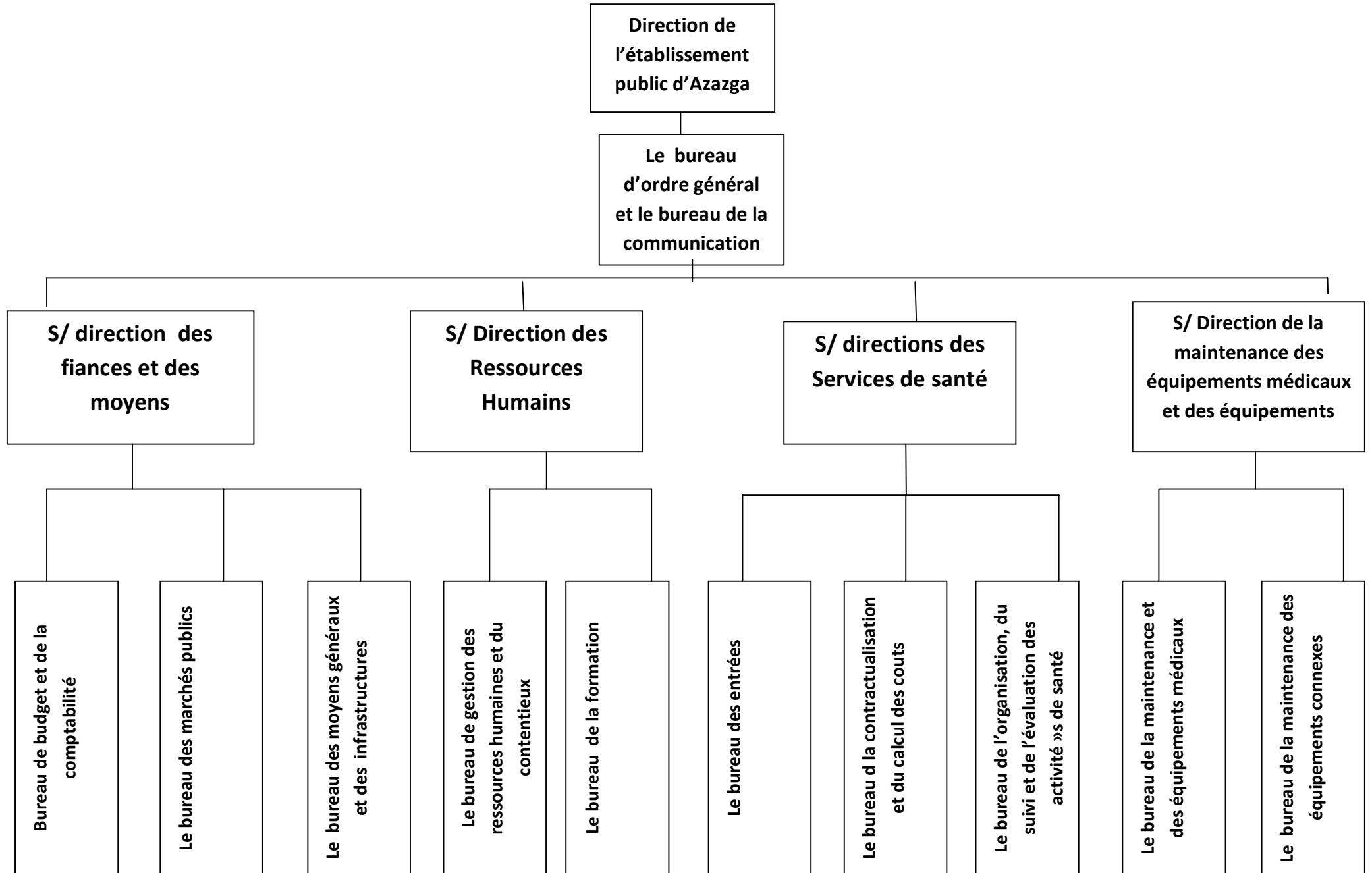
(الع) رفق عزابو



L'ORGANIGRAMME DE L'EHS DE DRAA BEN KHEDDA : ملحق رقم (03)



ملحق رقم (4): Organigramme de l'établissement public D'Azazga



ملحق رقم (05): أسماء الأساتذة المحكمين.

الجامعة	الدرجة	أسماء الأساتذة
جامعة مولود معمري تيزي وزو (تامدة)	دكتوراه علوم + تأهيل	ساجية مخلوف
جامعة مولود معمري تيزي وزو (تامدة)	أستاذ مساعد (أ)	عثمان قدور
جامعة مولود معمري تيزي وزو (تامدة)	أستاذ مساعد (أ)	حسن بن نابي
جامعة مولود معمري تيزي وزو (تامدة)	أستاذ مساعد (أ)	بلال مجيدر
جامعة مولود معمري تيزي وزو (تامدة)	أستاذة مساعدة (أ)	وردة بوديسة

ملحق رقم (06) يبين نتائج (Spss)
1- ثبات محاور الاستبيان

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,710	8

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=A9 A10 A11 A12 A13 A14 A15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,696	7

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=A16 A17 A18 A19 A20 A21 A22  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,752	7

2- ثبات الاستبيان ككل

```
GET
  FILE='C:\Users\GOUDJIL\Documents\memoire TIC_3.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 A15 A16 A17
A18 A19 A20 A21 A22
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,806	22

3- نتائج كا² للفرضيات الثلاثة

Test du Khi-deux

Test	
	Tec
Khi-deux	18,133 ^a
ddl	7
Signification asymptotique	,011

a. 0 cellules (,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 7,5.

Test

	Roltec
Khi-deux	133,200 ^a
ddl	5
Signification asymptotique	,000

a. 0 cellules (,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 10,0.

Test

	rh
Khi-deux	81,800 ^a
ddl	5
Signification asymptotique	,000

a. 0 cellules (,0%) ont des fréquences théoriques inférieures à 5. La fréquence théorique minimum d'une cellule est 10,0

4-النسب المئوية المتعلقة بأسئلة الاستبيان

utilisation d'ordinateur

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	58	96,7	96,7	96,7
non	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

utilisation d'internet

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	51	85,0	85,0	85,0
Vali non	9	15,0	15,0	100,0
de Tot				
al	60	100,0	100,0	

utilisation d'email

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	40	66,7	66,7	66,7
Vali non	20	33,3	33,3	100,0
de Tot				
al	60	100,0	100,0	

fax

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	40	66,7	66,7	66,7
Vali non	20	33,3	33,3	100,0
de Tot				
al	60	100,0	100,0	

l'intranet

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	18	30,0	30,0	30,0
Vali non	42	70,0	70,0	100,0
de Tot				
al	60	100,0	100,0	

l'extranet

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	28	46,7	46,7	46,7
non	32	53,3	53,3	100,0
de Total	60	100,0	100,0	

le téléphone portable

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	31	51,7	51,7	51,7
non	29	48,3	48,3	100,0
de Total	60	100,0	100,0	

les logicielles

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	50	83,3	83,3	83,3
non	10	16,7	16,7	100,0
de Total	60	100,0	100,0	

TIC source d'information

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	58	96,7	96,7	96,7
non	2	3,3	3,3	100,0
de Total	60	100,0	100,0	

la facilité de recevoir des déferents informations

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	59	98,3	98,3	98,3
Vali non	1	1,7	1,7	100,0
de Tot	60	100,0	100,0	
al				

TIC aide à traiter un grand nombre de dossiers dans un bref délai

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	56	93,3	93,3	93,3
Vali non	4	6,7	6,7	100,0
de Tot	60	100,0	100,0	
al				

TIC aide à encourager l'innovation des employeurs

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	53	88,3	88,3	88,3
Vali non	7	11,7	11,7	100,0
de Tot	60	100,0	100,0	
al				

**TIC aide a l'évitement des erreurs
humaines**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	48	80,0	80,0	80,0
non	12	20,0	20,0	100,0
Valide Total	60	100,0	100,0	

**TIC augmente les habilités cognitives des
employeurs**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	55	91,7	91,7	91,7
non	5	8,3	8,3	100,0
Valide Total	60	100,0	100,0	

**TIC facilité la partition et le partage des
informations entre collègues**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	55	91,7	91,7	91,7
non	5	8,3	8,3	100,0
Valide Total	60	100,0	100,0	

**TIC importante dans la poursuite de
l'activité de l'entreprise**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide oui	60	100,0	100,0	100,0

les développements de la TIC se résulte l' amélioration des compétences professionnelles

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	54	90,0	90,0	90,0
non	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

le service des ressources humaines assure des formations pour faciliter la manipulation de la TIC

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	45	75,0	75,0	75,0
non	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

les utilisateurs de TIC sont prêts à s'adapter aux nouvelles exigences de la technologie

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	51	85,0	85,0	85,0
non	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**les employeurs sont au courant de renouvellement
successif de système de TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	50	83,3	83,3	83,3
Vali non	10	16,7	16,7	100,0
de Tot	60	100,0	100,0	
al				

**es employeurs du service RH ont une volonté a les
développement de TIC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	47	78,3	78,3	78,3
Vali non	13	21,7	21,7	100,0
de Tot	60	100,0	100,0	
al				

**La TIC utilisée pour fournir des
informations sur toutes les alternatives
possibles contribuent au travail**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
oui	49	81,7	81,7	81,7
Vali non	11	18,3	18,3	100,0
de Tot	60	100,0	100,0	
al				

GET

```
FILE='C:\Users\GOUDJIL\Documents\Sans titre2.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données2 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Ensemble_de_données1.
DATASET CLOSE Ensemble_de_données2
```